

Comunicação entre Enfermeiros e pacientes do pronto socorro¹

Ana Priscila SOUSA²

Bruna ALMEIDA³

Faculdade Laboro, DF

RESUMO

Diante do atual cenário em que estamos presenciando relacionado ao COVID-19 podemos analisar e identificar as falhas na comunicação entre profissionais e pacientes no pronto socorro, e as fragilidades na troca de informações. Esse estudo objetivou-se esclarecer a importância da comunicação efetiva entre profissionais e pacientes e propor melhorias para que tenham uma melhor comunicação entre os grupos citados.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação, humanização, escuta qualificada e relação Enfermeiro-paciente.

INTRODUÇÃO

A comunicação é baseada na ação ou efeito de comunicar, de transmitir ou de receber ideias, conhecimento e mensagens, buscando compartilhar informações e proporcionando interação interpessoal entre profissionais da saúde e pacientes. (DICIONÁRIO, 2012). A relação interpessoal foi criada por Hildegard E. Peplau como fator essencial para o cuidado com os pacientes.

Na enfermagem, a comunicação verbal e não verbal é necessária, sendo uma competência ou habilidade que possibilita o reconhecimento das necessidades individuais, o estabelecimento de uma relação interpessoal significativa e o cuidado de enfermagem. A percepção de sinais corporais e da linguagem falada representam a possibilidade de ir além da execução de procedimentos técnicos por permitir que os sentimentos, as emoções e a história de cada um favoreçam a compreensão da totalidade que este ser humano representa. (SOUSA, 2013).

Em 30 de janeiro de 2020, a OMS declarou que o surto do novo coronavírus constitui Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional. (OMS 2022). Diante de uma crise provocada por um

¹Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica da Faculdade Laboro realizada no dia 15 de janeiro 2022

²Aluna de Urgência e Emergência Adulto/, e-mail: anaprisila456@hotmail.com

³Orientadora do trabalho. Professora da Faculdade Laboro. Mestra em Comunicação. e-mail: professorabruna.almeida@gmail.com

vírus, o setor mais prejudicado é o da saúde. O temor gerado pelo número de mortes em todo o mundo faz com que as pessoas superlotem indevidamente os prontos socorros e outras unidades de saúde em busca de atendimento imediato. Associando o estado emocional abalado dos pacientes, o número escasso de profissionais, a ausência de estrutura física e o desconhecimento técnico. (BEZERRA 2022) e a falta de comunicação efetiva entre a equipe, pacientes e os familiares, observamos um cenário ideal para conflitos. E nesse contexto ocorre o aumento dos ataques físicos e verbais aos profissionais da saúde.

Nessa situação o enfermeiro possui um papel importante e fundamental no qual está relacionado aos cuidados e procedimentos decisivos, e precisam estar aptos a responder por suas ações, deveres e realizar tomada de decisão em tempo hábil para serem implementadas, avaliando o paciente de forma eficiente.(PADILHA, 2002).

No entanto o trabalho do enfermeiro é sobrecarregado com acumulação de funções, gerando desgaste físico e emocional causado pelos conflitos operacionais, pelas atividades exercidas com poucos recursos físicos e número reduzido de profissionais.

Com isso, este cenário possui algumas características peculiares, que tendem a torná-lo um espaço, no qual a comunicação é mecanizada impessoal e subjetiva.(SOUSA et al, 2021).Esses indicadores são elementos que podem dificultar a comunicação entre os pacientes e o profissional da urgência que está no pronto socorro por isso o mesmo deve estar preparado para enfrentar e identificar estas barreiras; incluindo a de comunicação.

Podem estar associadas também a falta de habilidade em ouvir, ver, sentir, compreender a mensagem e inúmeras causas que podem levar a este impedimento como deficiência orgânica, de memória, de atenção ou raciocínio.(SOUZA et al, 2013)

A comunicação é uma ferramenta básica indispensável nessa relação, o que resulta na necessidade de entendimento por parte do enfermeiro sobre os processos de diálogos com os pacientes e seus familiares.

Através dos estudos é possível observar sobre as práticas diárias dos enfermeiros, como a agilidade e a falta de tempo para salvar vidas, sobrecarga de trabalhos e outros indicadores são causas que propiciam a comunicação ineficaz, dificultando assim informações satisfatórias para ambos.

Dessa forma, propomos aprimoramento dos profissionais para uma escuta qualificada por meios de treinos nas práticas assistenciais e por meio de palestras voltadas para esse contexto.

Outra ação específica é a inserção de um profissional no pronto socorro que possa estar esclarecendo dúvidas em relação ao paciente e familiar tanto na espera pelo atendimento quanto no processo do acolhimento e classificação de risco.

REFERÊNCIAS

Comunicação. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2022. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/trabalho/>. Acesso em: 31/01/2022.

Souza LNA, Padilha MICS. A comunicação enfermeira-cliente no cuidado em unidade de pronto atendimento 24h (upa 24h): uma interpretação em Travelbee. Texto Contexto Enferm. 2013.

Organização mundial de saúde.(2022, 30.janeiro) Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional. Acesso em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>

BEZERRA, Lucas. Jusbrasil. Agressão a profissional de saúde quais os direitos e como agir. Disponível em: <https://lucasbz.jusbrasil.com.br/artigos/825270859/agressao-a-profissional-de-saude-quais-os-direitos-e-como-agir>). 30.01.2022

Padilha MICS. A comunicação e o processo de trabalho em enfermagem. Texto Contexto Enferm. 2002 jan-abr; 11(1):11-30).

CARDOSO RENATA, OLIVEIRA LARYSSE, PARENTE JORGEANE, Dificuldades vivenciadas pelo enfermeiro assistencial nas unidades de urgência e emergência: uma revisão integrativa. Página 2, mês 02. Publicado em: 2021. Disponível em: <file:///C:/Users/Admin/Downloads/12487-Article-166113-1-10-20210216.pdf>. Acesso em: 30.01.2022

Souza W, Mutro ME, Paes N de F, Altino R de C, Saranholi T. Barreiras na comunicação em serviços de urgência e emergência: variáveis que interferem na interpretação da mensagem. 13 jan.2021 Disponível em: BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO EM SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA. Acesso em: 31.01.2022.

Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica da Faculdade Laboro realizada no dia 15 de janeiro 2022

²Aluna de Urgência e Emergência Adulto/, e-mail: anapriscila456@hotmail.com

³Orientadora do trabalho. Professora da Faculdade Laboro. Mestra em Comunicação. e-mail: professorabruna.almeida@gmail.com