

COMUNICAÇÃO NOS CUIDADOS CLÍNICOS PRESTADOS A PACIENTES EM PRÉ-OPERATÓRIO

Maria Vilani Cavalcante Guedes¹
Lúcia de Fátima da Silva¹
Maria Célia de Freitas¹
Ana Izabel Bezerra Cavalcante²
Lia Guedes Bravo²

INTRODUÇÃO: O ato de se comunicar das mais diversas formas é uma das características do ser humano. O que facilita a sua convivência em sociedade e o diferencia dos outros animais, contribuindo, assim, para colocá-lo no topo da escala evolutiva. Assim, o processo de comunicação humana envolve uma complexidade de aspectos, tais como conteúdo, forma e linguagem, que se presentificam em todo momento nos processos inter-relacionais. Além do aspecto da significação implícita na linguagem, a análise da pragmática da comunicação nos auxilia a pensar a respeito do efeito da comunicação no comportamento humano. Na saúde, o conhecimento do processo de comunicação interpessoal e de seus fundamentos básicos é imperativo para que possa atuar de forma a compreender todos os aspectos intrinsecamente ligados ao momento vivido pelo paciente seja de ordem emocional ou não. A necessidade de sentir-se amparado e cuidado é vital para o ser humano, principalmente num momento tão significativo, repleto de medos e tabus como é o ato cirúrgico. **OBJETIVOS:** Descrever a comunicação entre enfermeiros e pacientes cirúrgicos em pré-operatório; verificar as barreiras à comunicação entre enfermeiros e pacientes cirúrgicos em pré-operatório e compreender a essencialidade da comunicação nos cuidados clínicos que favorecem a interação dos pacientes com o profissional. **METODOLOGIA:** Trata-se de uma pesquisa descritiva de natureza qualitativa, realizada em um hospital de ensino em Fortaleza-Ceará. Os dados foram coletados, após aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa Processo Nº 070.716/10, por meio de entrevista semiestruturada gravada nos meses de janeiro a março de 2011, com 27 pacientes adultos em pré-operatório para cirurgias de diversas especialidades que se submeteriam a cirurgias eletivas de pequeno a grande porte, que atenderam aos critérios de inclusão: adultos, ambos os sexos, conscientes e com cirurgia aprazada. Os dados relativos a caracterização da amostra foram analisados por meio de estatística descritiva, enquanto os discursos foram trabalhados pela técnica de análise de conteúdo segundo Bardin (2010) e identificadas duas temáticas Comunicação enfermeiro paciente em pré-operatório e Comunicação como parte essencial do cuidado clínico a paciente em pré-operatório. **RESULTADOS:** O grupo amostral apresentou as seguintes características: pacientes adultos na faixa etária entre 18 e 59 anos, com idade média de 40,7 anos, a maioria mulheres (70,3%) casadas (48,1%) e católica (77,8%), com baixa escolaridade (40,7%) e baixa renda familiar (66,7%), todos os pacientes já tinham passado pelo menos por duas experiências cirúrgicas. O estudo aponta que, ao longo da comunicação enfermeiro-paciente em pré-operatório, os enfermeiros têm mais cuidado com os aspectos biológicos, tais como a restrição alimentar e presença e/ou ausência de dor do que em criar uma relação afetiva mais significativa. O preparo para a cirurgia é realizado a contento do ponto de vista técnico; falta a escuta terapêutica – uma postura acolhedora, que esclareça como ocorre uma cirurgia, que

¹ Enfermeiras, Doutoradas em Enfermagem, Professoras do Curso de Graduação em Enfermagem e do Programa de Pós-Graduação Cuidados Clínicos em Enfermagem e Saúde da Universidade Estadual do Ceará e Pesquisadoras do Grupo de Pesquisa Enfermagem, Educação, Saúde e Sociedade (GRUPEESS)

² Acadêmicas do 7º semestre do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza (FAMETRO). E-mail: liagbravo@hotmail.com

faça o paciente perceber que está amparado nesse momento delicado. Assim, um aspecto que foi enfatizado pela fala dos entrevistados, diz respeito à religiosidade, capaz de trazer paz, conforto e tranquilidade ao paciente. Ademais, tem o condão de suprir uma necessidade de um ser supremo, como auxílio na superação do problema. Em decorrência dessa preocupação técnico-biológica com o período pré-operatório, a comunicação com o paciente, por vezes, torna-se rotineira e apática; ousa-se afirmar, ainda: incompleta. A orientação é uma forma de esclarecer as dúvidas que a intervenção cirúrgica provoca, e o enfermeiro, como profissional que se apresenta amiúde próximo ao paciente, tem fundamental atuação no sentido de esclarecer e acalmar. Para o desempenho das atividades relacionadas à escuta terapêutica, é essencial ao enfermeiro o desenvolvimento e o uso da empatia, ferramenta necessária ao cuidar; é ela quem permite ao profissional de enfermagem atuar em uma conduta humanizada. O estudo mostrou que ainda há um despreparo dos profissionais acerca da recepção e assistência aos pacientes, a ponto de muitas vezes suas funções serem confundidas com as dos auxiliares de enfermagem e serviço de copa; mais grave, gera o receio no paciente de que se perguntar algo, poderá ser mal tratado, visto que alguns pacientes relataram que a equipe de enfermagem apresenta uma postura autoritária e desinteressada. A comunicação é a base para o cuidado clínico de enfermagem considerando este como ação dirigida ao ser humano com vistas ao equilíbrio na saúde. Neste caso, o cuidado clínico está voltado ao equilíbrio do paciente que se submeterá uma cirurgia que lhe causa medo, ansiedade pelo que possa de fato ocorrer durante ou após o ato cirúrgico em si. Por fim, outro fator apontado durante o estudo diz respeito à comunicação não verbal. O toque é um dos sinais terapêuticos que aduz acolhimento, afeto, segurança e valorização do indivíduo enquanto ser humano. Os pacientes relatam a ausência do toque com tal finalidade, sendo a postura profissional restrita ao toque instrumental. Nesse estudo, observaram-se diversos entraves à comunicação entre enfermeira-paciente: estrutura organizacional inadequada, jornada de trabalho elevada à qual as enfermeiras se submetem, como reflexo do não reconhecimento da importância da atividade da enfermagem; a rotina hospitalar que gera um quadro de estresse para esses profissionais; o aspecto burocrático da atividade de enfermagem que não pode ser menosprezado ou alijado das competências da enfermagem no gerenciamento do cuidado. Tais fatores têm como ser trabalhados, contornados ou amenizados com o fortalecimento da postura profissional do enfermeiro. É importante, no entanto, que o enfermeiro lide com suas limitações e cresça, a partir dessa interação, em benefício seu e da melhoria da qualidade do atendimento ao seu paciente. Isso implica em se pôr na posição do outro, ser fragilizado por conta de sua condição clínica, do processo operatório iminente e a incerteza sobre seu futuro. Torna-se necessário ao enfermeiro estar ciente de seu papel no cuidado e na atenção do paciente, seja no suporte físico, seja no suporte psicológico ao paciente, dentro de suas limitações profissionais. As barreiras indicadas nesse estudo interferem de forma significativa e direta na qualidade da assistência de enfermagem prestada. **CONCLUSÃO:** A comunicação efetiva entre enfermeiro e paciente em pré-operatório se constitui a base de sustentação do cuidado clínico efetivo e eficiente, para minimizar angústia, medo, ansiedade do paciente e ao mesmo tempo dá segurança à equipe de saúde, em especial à de enfermagem que pela interação e empatia desenvolvidas com o paciente no seu preparo biológico, psicológico e espiritual. **CONTRIBUIÇÕES PARA A ENFERMAGEM:** Comunicação na prática de enfermagem é um instrumento imprescindível no processo de cuidar, e, por isso, requer dos enfermeiros mais atenção e preparo. **REFERÊNCIAS:** Chistóforo BEB, Zagonel IPS, Carvalho DS. Carvalho DS. Relacionamento enfermeiro-paciente no pré-operatório: uma reflexão à luz da teoria de Joyce Travelbee. *Cogitare Enferm* 2006 jan/abr; 11(1):55-60. Silva WV, Nakata N. Comunicação: uma necessidade percebida no período pré-operatório de pacientes cirúrgicos. *Rev Bras Enferm* 2005 nov-dez; 58(6):673-6.

Palavras-chaves: Enfermagem; Cuidados de enfermagem; Comunicação

Eixo 2: Questões antigas e novas da pesquisa em enfermagem

Área Temática 5: Processo de Cuidar em Saúde e Enfermagem