

## **REL023 - A COMUNICAÇÃO COMO FACILITADORA DA RELAÇÃO ENTRE EQUIPE DE SAÚDE E FAMILIARES DE PACIENTES INTERNADOS NO CENTRO DE TERAPIA INTENSIVA**

**RAFAEL SANTANA COSTA TORRES<sup>1</sup>; ESLEANE VILELA VASCONCELOS<sup>2</sup>; KARINA DE OLIVEIRA FREITAS<sup>1</sup>; RONALDO DE SOUSA MOREIRA BAIA<sup>2</sup>; SÍLVIO ÉDER DIAS DA SILVA<sup>3</sup>**

rsct22@gmail.com

<sup>1</sup>Graduação, <sup>2</sup>Mestrado, <sup>3</sup>Doutorado

Universidade Federal do Pará (UFPA)

**Introdução:** A comunicação é uma ferramenta necessária para o desenvolvimento das relações humanas, para um acolhimento de qualidade, de maneira interdependente e simultânea, pois através desta o ser humano, tende a se sensibilizar e visualizar a necessidade de se adaptar ou buscar novas formas de se relacionar socialmente conforme a exigência do momento e da interação estabelecida com outros.<sup>1</sup> Tal atitude tende a proporcionar, uma sensação de satisfação e confiança, pela assistência prestada e recebida, tornando o profissional de saúde um ponto de referência para o paciente e seu familiar. Assim está se torna necessária no contexto hospitalar principalmente quando se trata do Centro de Terapia Intensiva (CTI), haja visto que este ambiente normalmente é associado a morte e dor no senso comum, para amenizar os sentimentos negativos dos familiares em relação ao ambiente intensiva e para contribuir de forma positiva, no reestabelecimento do estado de saúde do paciente<sup>2</sup>. **Objetivos:** Presta esclarecimentos quanto ao ambiente intensivo; Realizar grupo de apoio com os familiares para assim favorecer a troca de experiências, esclarecimento dúvidas e minimização das angústias; Incentivo a busca de informações/interação com a equipe de saúde. **Descrição da Experiência:** A metodologia se constitui de pesquisas bibliográficas na Biblioteca Virtual de Saúde e observação livre, durante o desenvolvimento de atividades de extensão do Projeto “ O Cotidiano de Familiares de Pacientes Internados no CTI” . Os sujeitos envolvidos foram os familiares de pacientes internados no CTI de um Hospital de referência em Belém do Pará. Foi observada a relação dos profissionais de saúde, principalmente da equipe de enfermagem com os familiares, após esta foram realizadas conversas e orientações com os familiares presentes na UTI no horário de visita, sendo desta forma possível identificar suas maiores queixas e dúvidas quanto ao atendimento que lhes era prestado no CTI, para posteriormente suprir suas necessidades, quando possíveis. O contato com os sujeitos envolvidos no presente relato observou o previsto na Resolução nº466/12, do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde, que dispõe sobre as normas de pesquisas envolvendo seres humanos, o que inclui a aprovação dos sujeitos da pesquisa mediante informações prévias sobre o desenvolvimento da mesma. **Resultados:** O acolhimento perpassa por algumas etapas, onde seu início ocorre mediante o primeiro contato com os familiares envolvidos na admissão e posteriormente nas visitas ao CTI, neste meio está inserido o acolhimento profissional, no qual há a construção do vínculo de confiança e segurança junto as famílias, chegando ao fim com a perspectiva de alta do paciente. Neste contexto a comunicação mostrou-se como uma ferramenta eficaz para o estabelecimento de um bom relacionamento e na educação em saúde, proporcionando aos familiares a diminuição de suas aflições e dúvidas, e aumentou o sentimento de conforto e confiança na exposição de suas opiniões, frustrações e anseios que surgiram com o processo de hospitalização<sup>3</sup>. Através da troca de experiências vivenciadas ali no CTI, os familiares conseguiam aliviar a carga emocional que carregavam e encontrar em

meio a experiência do outro a força necessária para continuar. Para os sujeitos que evidenciavam grande abalo emocional, eram solicitados os serviços do serviço social e da psicóloga. Durante este momento foram relatados elogios e críticas, ao serviço prestado pelo projeto, o qual destacamos como sendo algo de extrema relevância o melhoramento do serviço em saúde, sendo estas críticas relacionadas a dificuldade de acesso a informações, ao sentimento de desampara por parte dos profissionais de saúde. Destacando que tal situação tende a fortalecer os sentimento de tensão e angustia para este familiar, pois desconhece a rotina, as normas e o real estado de saúde de seu ente querido. Já os elogios se deram com relação aos cuidados prestados aos seus parentes, ao reconhecimento da qualidade do tratamento em todas as etapas, sendo esta também atribuída ao reconhecimento da importância do desenvolvimento do projeto para eles, pois diante de um ambiente desconhecido, o mesmo se mostrou de grande valia na educação em saúde destes familiares. Tal educação foi baseada na transmissão de informações sobre o ambiente intensivo e os serviços ali prestados, de maneira que amparava o familiar, através do esclarecimento de suas dúvidas, propiciando a diminuição dos sentimentos negativos e favorecendo o acolhimento humanizado. Durante as conversas, nenhuma informação sobre o estado clínico dos pacientes era repassada aos familiares, dado não ser este o objetivo do projeto, os indivíduos que questionavam tal informação eram orientados a aguardar o boletim médico, no qual seriam repassadas tais informações, os mesmos eram incentivados a questionar os profissionais, em casos de dúvidas ou falha na comunicação, decorrentes da linguagem técnica. Assim através das informações repassadas aos familiares pode-se visualizar uma diminuição da tensão e da apreensão por estes desenvolvidas com relação ao CTI, assim como se pode retirar ou mesmo diminuir a visão preconceituosa e mortificante atribuída ao CTI, já por meio do grupo de apoio, foi possível à troca de experiências, a produção de estímulo à esperança quanto à melhora de seu parente e apoio emocional, por fim o incentivo a busca de informação/comunicação proporcionou aos familiares a coragem e desinibição necessária para questionar a equipe em situações que não compreendiam, tal atitude lhes permitia voltar para seus lares, conscientes do que realmente estava acontecendo com seu familiar enfermo. **Conclusão ou Considerações Finais:** Com base nos dados obtidos, nas conversas propostas e observação dos relacionamentos construídos, a correta comunicação facilitou e agilizou processos que até então eram vistos com certa desconfiança pelos personagens envolvidos, visto que assuntos como piora de quadro clínico ou falecimento, que normalmente não são aceitos facilmente, no entanto, devido a construção do relacionamento mais próximo com a equipe e da criação de vínculos de confiança, os mesmos eram preparados para entender e esperar tais situações, haja visto que a maioria dos pacientes em um CTI, são graves ou críticos. Assim estes familiares eram mantidos a par de tudo que se passava com seu ente querido e tendo conhecimento de que os profissionais fazem todo o necessário para manter seus parentes nas melhores condições de vida. A complexidade do CTI e juntamente com seu estigma negativo de morte iminente, demonstra a importância do tema proposto e a abrangência do projeto, onde procuramos pontuar cada detalhe para melhor desempenhar nossa comunicação/relação com todos os personagens envolvidos no processo saúde-doença e assim desenvolver boas experiências juntos, garantindo o acolhimento e esclarecimento de uma situação que no imaginário popular parece irremediável. Esta reflexão é válida devido ao trabalho que vem sendo desenvolvido com os familiares e equipe de saúde, em que as ações do projeto são legitimadas através dos resultados, podendo estes ultrapassar os limites do hospital, fazendo refletir não só em nosso papel como parente ou cuidador dos que estão internados, mas refletir

também para um melhor desempenho como ser humano no convívio em sociedade, onde o apreço pela vida e sua dignidade são o foco.

**Referências Bibliográficas:**

MORAIS GSN, Costa SFG, Fontes WD, Carneiro AD. Comunicação como instrumento básico no cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado. Acta Paul Enferm. 2009;22(3):323-7.

FRIZON, G; et al. Familiares na sala de espera de uma unidade de terapia intensiva: sentimentos revelados. Revista Gaúcha de Enfermagem. Porto Alegre (RS), v. 32, nº1, p. 72-78. Mar. 2011.

VIEIRA, J.M; et al. Sentimentos vivenciados por familiares de pacientes internados no centro de terapia intensiva adulto. Revista Cubana de Enfermería v.29, nº 1, p. 18-28, 2013.