



## ARTIGO NOTA PRÉVIA

### COMUNICAÇÃO DOS ENFERMEIROS E PACIENTE HOSPITALIZADO EM UM HOSPITAL MILITAR

#### COMMUNICATION OF NURSES AND HOSPITALIZED PATIENTS IN A MILITARY HOSPITAL

#### COMUNICACIÓN DE ENFERMEROS Y PACIENTES HOSPITALIZADOS EN UN HOSPITAL MILITAR

Amanda Maurício Miranda de Lima<sup>1</sup>, Bruna Rodrigues Braga<sup>2</sup>, Vera Lúcia Freitas<sup>3</sup>, Vinícius Rodrigues de Souza<sup>4</sup>,  
Andreia Jorge da Costa<sup>5</sup>

#### RESUMO

**Objetivo:** analisar o processo de comunicação entre a equipe de enfermagem e o cliente hospitalizado em clínica médica e cirúrgica cujo cenário será um hospital militar de grande porte. **Método:** trata-se de um estudo qualitativo, descritivo. Compõe-se a população do estudo pelos profissionais da equipe de enfermagem de um setor de internação de clínica médica e cirúrgica e pelos clientes que estiverem hospitalizados no dia da entrevista dentro dos critérios de inclusão. Obter-se-ão os dados por meio de uma entrevista semiestruturada, analisando-os por meio da técnica de Análise de Conteúdo. **Resultados esperados:** Espera-se que o estudo contribua para a viabilização de um diagnóstico situacional a fim de propiciar a construção e implementação de um instrumento que auxilie no subsídio do planejamento das ações de saúde em prol da melhoria da assistência de Enfermagem prestada ao cliente hospitalizado. Ressalta-se também a necessidade de novos estudos que tratem sobre a temática proposta, assim valorizando a pesquisa na área da Enfermagem, a fim de reforçar o fortalecimento do vínculo profissional-cliente. **Descritores:** Assistência de Enfermagem; Equipe de Enfermagem; Comunicação; Hospitalização; Pacientes Internados; Hospitais Militares.

#### ABSTRACT

**Objective:** to analyze the communication process between the nursing staff and the hospitalized client in a medical and surgical clinic whose scenario will be a large military hospital. **Method:** this is a qualitative, descriptive study. The study population will be composed of nursing team professionals from an inpatient sector of medical and surgical clinic and by clients who are hospitalized on the day of the interview within the inclusion criteria. The data will be obtained through a semi-structured interview, analyzing them through the technique of Content Analysis. **Expected Results:** the study is expected to contribute to the feasibility of a situational diagnosis in order to provide the construction and implementation of an instrument that assists in the planning of health actions for the improvement of nursing care provided to hospitalized clients. It is also emphasized the need for new studies that deal with the proposed theme, thus valuing research in the area of Nursing, in order to strengthen the strengthening of the professional-client bond. **Descriptors:** Nursing Care; Nursing Team; Communication; Hospitalization; Inpatients; Military Hospitals.

#### RESUMEN

**Objetivo:** analizar el proceso de comunicación entre el personal de enfermería y el cliente hospitalizado en una clínica médica y quirúrgica cuyo escenario será un gran hospital militar. **Método:** este es un estudio cualitativo, descriptivo. La población de estudio estará compuesta por profesionales del equipo de enfermería de un sector hospitalario de clínica médica y quirúrgica y por clientes hospitalizados el día de la entrevista dentro de los criterios de inclusión. Los datos se obtendrán a través de una entrevista semiestructurada, analizándolos a través de la técnica de Análisis de Contenido. **Resultados esperados:** Se espera que el estudio contribuya a la viabilidad de un diagnóstico situacional para proporcionar la construcción e implementación de un instrumento que ayude en la planificación de acciones de salud para la mejora de la atención de Enfermería brindada a clientes hospitalizados. También se enfatiza la necesidad de más estudios que aborden el tema propuesto, valorando así la investigación en el área de Enfermería, con el fin de reforzar el fortalecimiento del vínculo profesional-cliente. **Descritores:** Atención de Enfermería; Grupo de Enfermería; Comunicación; Hospitalización; Pacientes Internos; Hospitales Militares.

<sup>1,2</sup>Hospital Naval Marcílio Dias/HNMD. Rio de Janeiro (RJ), Brasil. <sup>1</sup>: <https://orcid.org/0000-0002-0545-5843> <sup>2</sup>: <https://orcid.org/0000-0002-4683-1518> <sup>3</sup>Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro/UNIRIO. Rio de Janeiro, (RJ), Brasil. <sup>3</sup>: <https://orcid.org/0000-0003-1324-5640> <sup>4</sup>Escola de Saúde da Marinha do Brasil/ESM. Rio de Janeiro (RJ), Brasil. <sup>4</sup>: <https://orcid.org/0000-0001-8035-3647>

#### Como citar este artigo

Lima AMM, Braga BR, Freitas VL, Souza VR, Costa AJ. Comunicação entre equipe de enfermagem e o cliente hospitalizado em um hospital militar. Rev enferm UFPE on line. 2019;13:e243063 DOI: <https://doi.org/10.5205/1981-8963.2019.243063>

## INTRODUÇÃO

Informa-se que a motivação do estudo nasceu a partir da vivência dos pesquisadores que estão inseridos em um ambiente hospitalar em que é prestado um atendimento de excelência, porém, identificam-se desafios a serem atingidos para um cuidado mais integral e com foco na segurança do usuário. Estimula-se, assim, para implementar uma boa comunicação entre a equipe de Enfermagem, clientes e equipe multiprofissional, a realização desta pesquisa.

Sabe-se que a comunicação faz parte da vida de todos os seres humanos e por meio dela estabelecem-se as relações sociais. Compreende-se que as pessoas podem se comunicar de muitas formas, por múltiplas razões, com diversas pessoas,<sup>1</sup> pois a finalidade da comunicação é entender o mundo, além de se relacionar e transformar a si mesmo e ao outro.<sup>2</sup>

Deve-se entender, dentro desse pensamento, que, na saúde, a comunicação é um processo muito importante, precisando-se dar atenção à forma como as informações são transmitidas aos clientes e familiares, necessitando, por parte do falante, da preocupação em realizar adaptações na comunicação de acordo com o nível de entendimento de quem está recebendo a mensagem.

Torna-se de extrema importância a relação entre transmissor e receptor de forma conecta para que o conteúdo seja entendido/compreendido de maneira plena pelo receptor.<sup>2</sup> Infere-se, entretanto, na literatura, que a comunicação no âmbito hospitalar é permeada pela pouca valorização das relações interpessoais, com a formalização extensiva da comunicação.<sup>3</sup>

Acredita-se que, por meio de um processo de comunicação eficaz, a equipe de Enfermagem consegue informar e esclarecer diversas situações ao cliente e seus familiares, além de identificar necessidades que não são expressas pela fala dos clientes. Gera-se, por uma boa interação entre Enfermagem e cliente, também, a promoção do relacionamento com outros clientes, com a equipe multiprofissional e/ou com os familiares, desenvolvendo, assim, educação em saúde, troca de experiências e mudanças de comportamentos, entre outros.<sup>4</sup>

Encontra-se o cliente que precisa ser hospitalizado, muitas vezes, angustiado, cheio de dúvidas e com um misto de sentimentos nesse momento, pois a hospitalização significa se afastar do seu lar, da sua “normalidade” e estar agora sob a rotina e horários impostos pela instituição onde se encontra.

Explica-se, nesse sentido, que a Enfermagem, como equipe que recebe e está vinte e quatro horas ao lado desse cliente, precisa iniciar uma

relação de interação e confiança que será construída a partir de então. Precisa-se o profissional ser sensibilizado, pois a conversa não está apenas no falar (de forma verticalizada), mas em ouvir e trocar informações, além de se utilizar da linguagem corporal como o tom da voz usado, o toque, o olhar, a expressão facial. Necessita-se, assim, a equipe de Enfermagem de exercitar a sensibilidade na relação com o cliente.<sup>5</sup>

Percebe-se, dessa forma, a importância das atividades e das práticas interlocutivas. Mostram-se, pela interação entre os envolvidos nesse processo, o quão importante é essa atividade básica que a profissão desempenha e o quanto as relações interpessoais são relevantes para a melhoria na qualidade do cuidado e da humanização.<sup>6-7</sup> Reduz-se, além disso, pela efetividade da comunicação entre os profissionais de saúde e clientes, a ocorrência de erros, favorecendo, conseqüentemente, a segurança do paciente.<sup>8</sup>

Passa-se a equipe de Enfermagem diariamente por problemas de comunicação, que interferem diretamente na continuidade e na qualidade da assistência prestada ao cliente. Acredita-se que, para um desenvolvimento satisfatório do trabalho em equipe, uma boa comunicação é imprescindível.<sup>2</sup> Tem-se, na área da saúde, que se constitui em um peculiar setor de prestação de serviços, a comunicação potencial para subsidiar o cuidado integral e humanizado e, por isso, infere-se que este é um fator que merece cuidado na promoção do atendimento seguro em todos os níveis de atenção.<sup>9</sup>

Utilizar-se-á, diante do exposto, por esta pesquisa, um teórico como base para analisar o processo de comunicação entre a equipe de Enfermagem e o cliente hospitalizado. Escolheu-se o teórico Berlo<sup>1</sup>, da Psicossociologia, que aborda o processo da comunicação. Justifica-se a aplicação desse referencial porque o autor reconhece a comunicação como um processo, ou seja, um fenômeno que apresenta mudanças constantes ao longo do tempo. Vê-se, assim, a comunicação como algo dinâmico, em constante evolução, sempre mudando conforme o tempo e as relações.

Acrescenta-se que, para este autor, comunicação é tudo aquilo que pode ser usado pelas pessoas a fim de transmitir sentido para os receptores, pois, em um processo de comunicação, há elementos inter-relacionados que o estruturam, quais sejam: “*a fonte*: uma pessoa ou um grupo de pessoas com uma meta; *um objetivo*: razão para que haja uma comunicação; *o codificador*: efetuado pelas habilidades motoras da fonte (mecanismo vocal, o sistema muscular das mãos e os sistemas musculares de outras partes do corpo); *a mensagem*: a tradução de ideias, objetivos e intenções num código, num conjunto sistemático de símbolos; *o canal*: o

intermediário, o condutor de mensagens; o *decodificador*: habilidades sensoriais; e o *receptor*: a outra pessoa na extremidade do canal”.<sup>1</sup>

Destaca-se, diante da problemática apresentada, como objeto do estudo, o processo de comunicação entre a equipe de Enfermagem e o cliente hospitalizado no setor de clínica médica e cirúrgica.

Traçaram-se, para tal, as seguintes questões norteadoras: Quais informações são dadas pelos profissionais de Enfermagem ao cliente hospitalizado em uma clínica médica e cirúrgica? Quais as informações que o cliente hospitalizado, em uma clínica médica e cirúrgica, recebe durante o período da internação?

## OBJETIVO

- Analisar o processo de comunicação entre a equipe de Enfermagem e o cliente hospitalizado em clínica médica e cirúrgica cujo cenário será um hospital militar de grande porte.

## MÉTODO

Trata-se de um estudo qualitativo, descritivo, em andamento, cujo cenário será um hospital militar de grande porte localizado na zona norte da cidade do Rio de Janeiro. Detalha-se que o local utilizado para a coleta dos dados será um setor de internação onde se encontram clientes de Clínica Médica e Clínica Cirúrgica, totalizando 76 leitos. Justifica-se a escolha do local devido ao setor permitir obter informações sobre a comunicação dos profissionais de Enfermagem com os clientes em diversas circunstâncias: realização de exames laboratoriais; momentos pré e pós-operatório; orientações de alta hospitalar, entre outros.

Compõem-se a população do estudo pelos profissionais da equipe de Enfermagem: dez enfermeiros (sendo oito enfermeiras assistenciais e duas enfermeiras encarregadas, que compõem o quantitativo total de enfermeiras do referido andar) e 18 técnicos de enfermagem, independentemente da graduação hierárquica do ambiente hospitalar militar, e pelos clientes que estiverem hospitalizados no dia da entrevista, seguindo os critérios de inclusão. Elencaram-se como critérios de inclusão: enfermeiros/técnicos de Enfermagem inseridos no cenário do estudo há mais de um ano trabalhando no local e clientes maiores de dezoito anos com mais de cinco dias de internação pela clínica médica ou cirúrgica, que aceitem participar do estudo. Excluir-se-ão aqueles clientes que foram hospitalizados apenas para a realização de cirurgias eletivas.

Obter-se-ão os dados por meio de uma entrevista semiestruturada em que os sujeitos responderão a um questionário após a assinatura

do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Dividir-se-á o instrumento de coleta de dados em duas partes: a primeira, objetivando a caracterização dos participantes, com questões relacionadas à idade, ao sexo, à escolaridade, ao estado civil, à categoria profissional, ao posto/graduação (no caso dos militares), tempo que trabalha na instituição e tempo de internação (no caso dos clientes). Conter-se-ão, na segunda parte, perguntas aos pacientes e profissionais do cuidado. Levantaram-se entre as perguntas aos pacientes: Qual informação você recebeu e achou importante? Teve alguma que não recebeu, mas considera importante? Como avalia sua segurança diante das orientações prestadas pelos profissionais da Enfermagem? Questionar-se-ão aos profissionais: Qual (is) informação (ões) você avalia ser importante transmitir ao cliente? Qual orientação considera primordial quando se pensa na segurança do paciente? Como a comunicação tem acontecido nos diferentes cenários durante o período de internação hospitalar. Analisar-se-ão os dados coletados por meio da técnica de Análise de Conteúdo.<sup>10</sup>

Aprovou-se este estudo pelo Comitê de Ética e Pesquisa sob o registro CEP 11059019.1.3001.5256, seguindo as determinações da Resolução nº 466/12, do Conselho Nacional de Saúde/CNS.

## RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se contribuir para a viabilização de um diagnóstico situacional a fim de propiciar a construção e implementação de um instrumento que auxilie no subsídio do planejamento das ações de saúde em prol da melhoria da assistência de Enfermagem prestada ao cliente hospitalizado. Ressalta-se, também, a necessidade de novos estudos que tratem sobre a temática proposta, assim valorizando a pesquisa na área da Enfermagem, a fim de reforçar o fortalecimento do vínculo profissional-cliente; para contribuir com a segurança do cliente durante o período de hospitalização e, ainda, enfatizar as questões psicossociais tão discutidas na formação atual dos profissionais da saúde.

## REFERÊNCIAS

1. Berlo DK. O processo da comunicação: introdução à teoria e à prática. 10th ed. São Paulo: Martins Fontes; 2003.
2. Nardi ACF, Brito PT, Albarado AJ, Prado EAJ, Andrade NF, Souza MF, et al. Comunicação em saúde no Brasil. Rev Saúde Pública Paraná. 2018 Dec; 1(2):13-22. DOI: [10.32811/25954482-2018v1n2p13](https://doi.org/10.32811/25954482-2018v1n2p13)
3. Santos JLG, Prochnow AG, Lima SBS, Leite JL, Erdmann AL. Communication conceptions in hospital nursing management between head nurses in a University Hospital. Rev Esc Enferm

USP. 2011 Aug; 45(4):959-65. DOI: [10.1590/S0080-62342011000400024](https://doi.org/10.1590/S0080-62342011000400024)

4. Torres GMC, Figueiredo IDT, Cândido JAB, Pinto AGA, Morais APP, Araújo MAM, *et al.* Therapeutic communication in the interaction between health workers and hypertensive patients in the family health strategy. *Rev Gaúcha Enferm.* 2018 May; 38(4):1-8. DOI: [10.1590/1983-1447.2017.04.2016-0066](https://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.04.2016-0066)

5. Campos CM. A A Therapeutic Communication as a professional tool in nursing care. *Rev Serviço de Psiquiatria do Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca.* 2017; 15(1): 91-101. DOI: [10.25752/psi.9725](https://doi.org/10.25752/psi.9725)

6. Coelho MTV, Sequeira C. Therapeutic communication in nursing: How it is characterized by nurses. *Rev Port Enferm Saúde Mental [Internet].* 2014 June [cited 2018 Aug 10];11(1):31-8. Available from: [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1647-21602014000200005](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1647-21602014000200005)

7. Pontes EP, Couto DL, Lara HMS, Santana JCB. Non-verbal communication in the pediatric intensive care unit: perception of the multidisciplinary team. *REME rev min enferm.* 2014 Jan/Mar;18(1):158-63. DOI: [10.5935/1415-2762.20140012](https://doi.org/10.5935/1415-2762.20140012)

8. Pérez PE, Oliveira ACS. Nursing languages as an international communication vehicle for nurses. *Rev Gaúcha Enferm.* 2016 June ;37(2):1-2. DOI: [10.1590/1983-1447.2016.02.650330](https://doi.org/10.1590/1983-1447.2016.02.650330)

9. Daker-White G, Hays R, McSharry J, Giles S, Cheraghi-Sohi S, Rhodes P, *et al.* Blame the patient, blame the doctor or blame the system? A meta-synthesis of qualitative studies of patient safety in primary care. *PLoS ONE.* 2015 Aug; 10(8):e0128329. DOI: [10.1371/journal.pone.0128329](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0128329)

10. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 14th ed. São Paulo: Hufitec; 2014.

### Correspondência

Vinícius Rodrigues de Souza

E-mail: [viniciussouza.enf@gmail.com](mailto:viniciussouza.enf@gmail.com)

Submissão: 25/10/2019

Aceito: 01/10/2019

Copyright© 2019 Revista de Enfermagem UFPE on line/REUOL.

 Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob a Atribuição CC BY 4.0 [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), a qual permite que outros distribuam, remixem, adaptem e criem a partir do seu trabalho, mesmo para fins comerciais, desde que lhe atribuam o devido crédito pela criação original. É recomendada para maximizar a disseminação e uso dos materiais licenciados.