

**ANAIS DA VI MOSTRA CIENTÍFICA DO
PROGRAMA DE INTERAÇÃO COMUNITÁRIA DO CURSO DE MEDICINA**

**A IMPORTÂNCIA DO DIÁLOGO ENFERMEIRO-PACIENTE
DURANTE HOSPITALIZAÇÃO: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Emanuel Jorge Cabral Rosa¹; Mablyn Viana Cardozo²; Andreia Guivares Saggiaro³; Beatriz de Oliveira Cardoso⁴; Mateus Pereira dos Santos⁵; Leandra Vitória da Rocha Teiche⁶; Carolina de Oliveira Sampaio⁷.

Introdução: O diálogo é uma forma de comunicação em que as pessoas fazem uso para expressar suas ideias, pensamentos e sentimentos. Aplicado em uma interação de dois ou mais indivíduos, o processo comunicativo permite que ocorra a troca de informações, sejam elas, suas perspectivas, dúvidas, e principalmente, queixas. A ocorrência deste processo se dá principalmente por meio da fala, forma verbal, e também por escrito, forma não verbal. Assimilando a representação de diálogo a nossa sociedade, é usualmente aplicado no processo de relações humanas, exclusivamente na construção de conexões interpessoais, nas relações familiares, trabalho, e assim como o tema deste trabalho, relação enfermeiro-paciente.

Durante o processo de internação, o paciente encontra-se em estado de vulnerabilidade emocional sobre seu futuro incerto somado com as interferências de sua determinada ocorrência e/ou patologia, impactando negativamente no seu processo saúde-doença. Dessa forma, o profissional enfermeiro capacitado de forma técnica-teórica, tem a responsabilidade de investigar e intervir em quaisquer sejam os pontos interferentes na integridade dos aspectos ambientais, físicos e psíquicos de determinado paciente. A finalidade desta intervenção possibilita ao profissional enfermeiro e ao cliente evidenciar as necessidades a serem atendidas, visando aperfeiçoar o plano de cuidados traçado, afim de obter evolução do quadro de saúde e proporcionar conforto e satisfação ao indivíduo em internação¹.

¹ Acadêmico do Curso de Enfermagem pela Universidade do Estado de Mato Grosso (UNEMAT). E-mail: rosa.emanuel@unemat.br

² Acadêmica do Curso de Enfermagem pela Universidade do Estado de Mato Grosso (UNEMAT). E-mail: viana.mablyn@unemat.br

³ Acadêmica do Curso de Enfermagem pela Universidade do Estado de Mato Grosso (UNEMAT). E-mail: saggiaro.andreia@unemat.br

⁴ Acadêmica do Curso de Enfermagem pela Universidade do Estado de Mato Grosso (UNEMAT). E-mail: beatriz.cardoso@unemat.br

⁵ Acadêmico do Curso de Enfermagem pela Universidade do Estado de Mato Grosso (UNEMAT). E-mail: mateus.pereira@unemat.br

⁶ Acadêmica do Curso de Enfermagem pela Universidade do Estado de Mato Grosso (UNEMAT). E-mail: Leandra.teiche@unemat.br

⁷ Doutora em Enfermagem pelo Programa de Pós-graduação da Universidade de Brasília (UnB). Coordenadora do Departamento de Enfermagem da Universidade do Estado de Mato Grosso (UNEMAT). E-mail: carolina.sampaio@unemat.br

ANAIS DA VI MOSTRA CIENTÍFICA DO PROGRAMA DE INTERAÇÃO COMUNITÁRIA DO CURSO DE MEDICINA

“Cuido”, projeto de extensão institucionalizado pela UNEMAT pelo parecer N° 735/2022, tem por objetivo promover a escuta ativa das queixas de pacientes ainda em situação de assistência hospitalar e desmistificar o cuidado em domicílio pós alta-hospitalar. Dessa forma, permite aos integrantes, grande parte acadêmicos de enfermagem, desenvolver o conhecimento necessário sobre a importância e necessidade do diálogo enfermeiro-paciente desde a fase acadêmica, com objetivo de somar positivamente em sua carreira profissional e para com os indivíduos que estarão sob sua responsabilidade. A presença de acadêmicos do projeto na unidade hospitalar, além de somar para com seus conhecimentos individuais, auxilia a equipe de enfermagem ali presente, promovendo a coleta das principais queixas, e realizando repasse das informações para os profissionais, já com as possíveis intervenções para determinado problema formuladas.

Descrição

Trata-se de um relato de experiência descritivo e reflexivo conduzido por seis acadêmicos de enfermagem da Universidade do Estado de Mato Grosso – UNEMAT no primeiro e segundo semestre de 2023, por meio do projeto de extensão “Cuido”, ao qual desenvolve suas atividades no Hospital Regional de Cáceres Drº Antônio Fontes (HRCAF) - Sede e Anexo I, orientado pela coordenadora e outros docentes participantes do projeto. O acesso dos acadêmicos a uma realidade não muito distante de sua carreira profissional por meio de ações extensionistas se demonstra um forte aliado ao aprendizado, visto que o mesmo ocorre quando há conexão entre teoria e prática, aprofundando na efetivação dos conceitos teóricos obtidos por ele durante a fase universitária².

Com ações direcionadas a pacientes hospitalizados da clínica médica e cirúrgica do Anexo I, assim como clínica ortopédica e cirúrgica da Sede, questionários formulados pela Ouvidoria da entidade, cujo o mesmo aborda questões sobre a condição orgânica, social e demográfica condensado à oferta de suporte de queixas por meio da escuta ativa e diálogo, são aplicados para todos os indivíduos internados. Este questionário disponibilizado aos acadêmicos por meio impresso e digital, após sua aplicação, é retido pela ouvidoria da unidade clínica para análise das informações ali obtidas. Por meio deste, os dados não-sensíveis dispostos, possibilitam a condução adequada da situação pela equipe de acadêmicos pareados com a equipe hospitalar visando o amparo ao cliente e humanização do processo de cuidar.

Na figura 1, encontra-se o modelo de questionário formulado pela Ouvidoria do

ANAIS DA VI MOSTRA CIENTÍFICA DO PROGRAMA DE INTERAÇÃO COMUNITÁRIA DO CURSO DE MEDICINA

HRCFAF disponibilizado aos participantes do projeto, adaptado de forma universal para conseguir captar questões diversas, como: forma de tratamento e dedicação pela equipe médica, de enfermagem, e outros funcionários; aspectos de limpeza do quarto e banheiro; rotina de sono; eficácia medicamentosa no controle da dor; aspectos mentais (medo durante hospitalização); e adesão a dieta prescrita. Dessa forma, o acadêmico possui disposto para si um instrumento guia para conseguir desenvolver uma análise rápida e eficaz dos pacientes por meio do diálogo.

The image shows a digital questionnaire titled "Fala Cidadão" (Speak Citizen). It is divided into several sections:

- Fale Cidadão!**: Includes a header with the UNIVAG logo and the slogan "Você sempre tem algo a dizer e através da sua VOZ podemos melhorar!". It asks for the respondent's name, age, and phone number.
- O Ambiente Hospitalar**: Contains questions 7 through 18, covering topics like hospital cleanliness, staff attention, and patient safety.
- O Trabalho da Equipe de Enfermagem**: Contains questions 1 through 6, focusing on nursing care and communication.
- O Trabalho dos Médicos**: Contains questions 3 and 4, regarding medical treatment and doctor communication.
- A Alta Hospitalar**: Contains questions 19 through 23, about discharge procedures and patient education.

Each question is followed by a set of response options, typically including "Nunca" (Never), "Algumas vezes" (Some times), "Quase sempre" (Almost always), "Sempre" (Always), and "Sem resposta" (No answer). The form also features a progress indicator and a closing message: "Com sua opinião, Podemos melhorar. Experiência do Paciente." and "Obrigada. Suas observações e seus dados são sigilosos e não serão divulgados."

Figura 1: Questionário “Fala Cidadão”
Fonte: Ouvidoria do HRCFAF, 2023.

O presente relato das atividades extensionistas ocorreram ao longo do ano letivo de 2023, contando com a participação de 42 membros, sendo acadêmicos de enfermagem e corpo docente. Para a realização das atividades, foram divididos grupos de três voluntários adequados aos cinco dias úteis da semana integrados nas clínicas abrangidas pelo projeto, afim dos cumprimentos de suas atividades e registros de informações em referência ao dia da ação.

As ações extensionistas desenvolvidas no HRCFAF utilizam como princípio a compreensão de aspectos interligados ao fornecimento de serviços de saúde pela equipe hospitalar, e também a reação dos pacientes ao mesmo. Por meio da comunicação profissional ativa, ao se obter as informações necessárias, sendo elas características, preferências e queixas, adquiridos de relatos verbais advindo do próprio cliente, é possível promover uma abordagem específica de acordo com as necessidades analisadas, de forma a ser um facilitador e minimizar

**ANAIS DA VI MOSTRA CIENTÍFICA DO
PROGRAMA DE INTERAÇÃO COMUNITÁRIA DO CURSO DE MEDICINA**

agravantes do processo saúde-doença³.

Ao dar início na comunicação, nota-se dificuldade de enfrentamento da realidade do paciente enfermo, visto que o mesmo se encontra em temor frente ao seu futuro incerto quanto sua integridade física. Muitos na fase adulta, demonstram grandes preocupações relacionadas a família e emprego, já que a internação os privou de ambos para conseguirem realizar seu tratamento de saúde. Aqueles indivíduos que já se encontram em idade avançada, relatam temor em relação a sua fragilidade pelo processo de envelhecimento, visto que apresentam maior risco devido deterioração de seu organismo com o passar dos anos.

Os aspectos citados acima são notórios ao momento que o acadêmico estende sua comunicação com o paciente além do questionário aplicado, pois o cliente hospitalizado demonstra conforto ao notar que o aluno está disposto a compreender e interessado em auxiliar na melhora de seu quadro, tanto físico quanto mental. O diálogo enfermeiro-paciente auxilia também na desenvoltura de autonomia por parte do indivíduo internado, já que o mesmo é capaz de perceber em suas falas o problema a ser solucionado, e com o amparo do profissional, formular soluções resolutivas^{3,4}.

É importante ressaltar que parte dos indivíduos aos quais se teve acesso, os mesmos apresentavam boa aceitação de sua realidade naquele momento, mas aderiram à construção de uma comunicação com os voluntários. Com assuntos diversos, se destacou a presença de emoções positivas nestes momentos vivenciados, tanto para pacientes quanto para profissionais. Assim, nota-se que a construção de um diálogo eficaz se obtém uma rede de apoio terapêutica para aquele cliente, proporcionando momentos que os tiram da realidade em que se encontram e os entregam esperança e disposição de enfrentamento à sua ocorrência e/ou patologia, proporcionando impactos positivos em seu processo saúde-doença.

Considerações Finais

A desenvoltura de hábitos dialógicos com pacientes hospitalizados é fundamental na prática de enfermagem, pois é estabelecido uma comunicação eficaz, promovendo a compreensão mútua e fortalecendo a relação enfermeiro-paciente. Esta interação facilita ao paciente desenvolver autonomia frente a sua realidade, sua adesão ao tratamento, e proporciona ao enfermeiro a possibilidade de formular um plano de cuidados centrado ao paciente levando em consideração seus aspectos físicos, psicológicos e sociais. Dessa forma, o enfermeiro promoverá confiança ao cliente, permitindo uma abordagem humanizada ao seu cuidado

**ANAIS DA VI MOSTRA CIENTÍFICA DO
PROGRAMA DE INTERAÇÃO COMUNITÁRIA DO CURSO DE MEDICINA**

prestado, além de atuar como elo com outros profissionais que compõem a equipe multidisciplinar, sendo capaz de transmitir informações de grande valor a estes, de forma a somar para com o sucesso do processo de recuperação daqueles em hospitalização.

Palavras-chave: Comunicação. Enfermeiro. Paciente.

**ANAIS DA VI MOSTRA CIENTÍFICA DO
PROGRAMA DE INTERAÇÃO COMUNITÁRIA DO CURSO DE MEDICINA**

Referências

1. Santos KMAB dos, Silva MJP da. Percepção dos profissionais de saúde sobre a comunicação com os familiares de pacientes em UTIs. Rev Bras Enferm [Internet]. 2006Jan;59(1):61–6. Available from: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672006000100012>
2. Oliveira FLB de, Almeida Junior JJ de. MOTIVAÇÕES DE ACADÊMICOS DE ENFERMAGEM ATUANTES EM PROJETOS DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: A EXPERIÊNCIA DA FACULDADE CIÊNCIAS DA SAÚDE DO TRAIRÍ/UFRN. Espac. Saude [Internet]. 30º de março de 2015;16(1):40-7. Available from: <https://espacoparasaude.fpp.edu.br/index.php/espacosaude/article/view/416>
3. Cancilieri RFS, Lima FR, Ferreira D de O, Baliana LO, Rezende MP, Parreira BDM, Goulart BF. Facilities and difficulties in communication between health professionals and hospitalized patients: patient's perception. RSD [Internet]. 2022Jul.31;11(10):e280111032749. Available from: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/32749>
4. Barcelos LM da S de, Alvim NAT. Conversa: um cuidado fundamental de enfermagem na perspectiva do cliente hospitalizado. Rev Bras Enferm [Internet]. 2003May;56(3):236–41. Available from: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672003000300005>