

Trabalho apresentado no 15º CBCENF

Título: COMUNICAÇÃO NA SAÚDE: IMPORTÂNCIA NAS RELAÇÕES ESTABELECIDAS NO AMBIENTE HOSPITALAR

Relatoria: CAMILA MACIEL DINIZ

CLEIDE DE SOUSA ARAÚJO

Autores: BÁRBARA DE ABREU VASCONCELOS

MARIA MICHELLE PEREIRA SILVA

MARIA DALVA SANTOS ALVES

Modalidade: Pôster

Área: Determinantes de vida e trabalho

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

INTRODUÇÃO: A palavra comunicação originou-se do Latim e significa “tornar comum”. É através desta, que ocorrem as trocas de informações e experiências entre as pessoas. Na Enfermagem a comunicação é fundamental, seja entre o profissional e o paciente, ou entre outros profissionais, pois sua eficácia interfere diretamente na qualidade da assistência prestada. **OBJETIVOS:** Analisar a comunicação entre o profissional de enfermagem/paciente/profissionais da saúde. Identificar aspectos positivos e negativos da comunicação verbal no ambiente hospitalar. **METODOLOGIA:** Trata-se de um estudo descritivo do tipo relato de experiência, realizado em maio de 2012. Consistiu em uma visita de observação a uma instituição hospitalar localizada no município de Fortaleza-Ce. Inicialmente observaram-se aspectos da comunicação verbal entre os profissionais da saúde, evidenciando-se os enfermeiros, e posteriormente, entre profissionais e pacientes. Foram analisados ainda, aspectos da comunicação escrita através da análise de prontuários, registros de enfermagem, prescrições, cartazes e avisos. Em seguida, a partir da interação com clientes hospitalizados buscou-se a compreensão de como se estabelecia a comunicação dos profissionais/paciente. **RESULTADOS:** Na comunicação entre profissionais percebeu-se respeito e objetividade, ainda que alguns membros da equipe não deem a devida importância a uma comunicação eficaz. Quanto à comunicação escrita, foram observados nos prontuários registros redigidos inadequadamente, pois algumas vezes estavam incompletos, desorganizados e com erros de grafia. Contudo, cartazes de campanhas e avisos eram concisos e claros, tornando fácil sua compreensão. A comunicação estabelecida entre pacientes e profissionais foi em geral, satisfatória. Evidenciaram-se sentimentos de confiança e amizade, e poucos relatos de comunicação ineficaz. **CONCLUSÃO:** A comunicação é um elemento de grande importância no ambiente hospitalar. É por meio desta, que se constrói assistência de qualidade focada, sobretudo, no bem-estar do paciente. É importante que a comunicação seja estabelecida com clareza, respeito e concisão, e que vise melhorias e eficácia nas relações profissional-profissional e profissional-paciente.