

COMUNICAÇÃO ENTRE ENFERMEIROS E FAMILIARES NA UTI: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

Communication between nurses and familiars in ICU: an integrating literature review

Laís Ribeiro Costa¹,
Naiara de Jesus Matos¹,
Simone Cardoso Passos²

¹Enfermeiras, pós-graduandas em Enfermagem em Terapia Intensiva na Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública,

²Enfermeira, Mestre em Enfermagem na Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública.

RESUMO

Unidade de Terapia Intensiva (UTI) é uma unidade destinada ao atendimento de pacientes críticos. Nesta perspectiva, é fundamental o uso da comunicação entre enfermeiros e familiares, possibilitando uma melhor interação entre ambos. **Objetivo:** Conhecer a produção científica acerca da comunicação entre enfermeiros e familiares em unidade de terapia intensiva. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão integrativa da literatura realizada no período de março a abril de 2018. A busca e coleta dos dados foram através do acesso on-line nas bases de dados: LILACS, SCIELO e MEDLINE, utilizando-se os seguintes descritores: comunicação, relações profissional-família, enfermeiro e unidade em terapia intensiva. Foram utilizados como critérios de inclusão artigos na íntegra, na língua portuguesa, publicados no período de 2012 a 2018. **Resultados e Discussão:** Foram identificadas três categorias: Visita de enfermagem, a qual se evidenciou como uma estratégia que visa fortalecer a interação entre enfermeiros e familiares. Concepção dos familiares sobre a comunicação na UTI, na qual os parentes ressaltaram que a falta de comunicação com os enfermeiros os deixou apreensivos, pois não sabem como se comportar diante de um paciente crítico. Concepção dos enfermeiros sobre a comunicação na UTI, os profissionais da enfermagem reconhecem a importância da comunicação com as famílias, no entanto, existem fatores que dificultam esta aproximação. **Considerações finais:** Desta forma, surge a necessidade de incentivar à educação continuada desses profissionais para o uso consciente da comunicação, possibilitando assim uma melhor qualidade na assistência.

Descritores: comunicação, relações profissional-família, enfermeiro e unidade em terapia intensiva.

ABSTRACT

The Intensive Care Unit (ICU) is a unit intended for attention to critical patients. In this perspective, the use of communication between nurses and family members is fundamental, permitting an improved interaction between both of them. **Objective:** To understand the scientific production on communication between nurses and family members in an intensive care unit. **Methodology:** An integrative literature review performed during the period from march to april, 2018. The search and data collection was performed through on-line access to the data bases: LILACS, SCIELO and MEDLINE, using the following descriptors: communication, professional-family relations, nurse and intensive care unit. The criteria used

for inclusion were full articles, in the Portuguese language, published in the period from 2012 to 2018. **Results and Discussion:** Three categories were identified: visit of nurses, which was identified as a strategy that aims to strengthen the integration between nurses and family members. Notion of the family members on communication in the ICU, where family members emphasized that the lack of communication with nurses made them concerned, once they did not know how to conduct themselves in the presence of a critical patient. Notion of nurses on communication within the ICU, the nursing professionals recognize the importance of communication with family members, nevertheless there are factors that hinder this approach. **Final considerations:** Accordingly, there is the need to encourage continued education of these professionals for the conscious use of communication, thus permitting improved healthcare quality.

Descriptors: communication, professional-family relations, nurses and intensive care unit.

RESUMEN

Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) es una unidad destinada a la atención a pacientes críticos. En esa perspectiva, es fundamental el uso de la comunicación entre enfermeros y familiares, permitiendo una mejor interacción entre ambos. **Objetivo:** Conocer la producción científica acerca de la comunicación entre enfermeros y familiares en unidades de cuidados intensivos. **Metodología:** Se trata de una revisión integradora de literatura realizada en el periodo de marzo a abril de 2018. La búsqueda y colecta de datos fueron a través de acceso on-line en las bases de datos: LILACS, SCIELO y MEDLINE, utilizándose los siguientes descriptores: comunicación, relaciones profesionales-familia, enfermero y unidad de cuidados intensivos. Fueron utilizados como criterios de inclusión artículos en la integra, en la lengua portuguesa, publicados en el periodo de 2012 hasta 2018. **Resultados y Discusión:** Fueron identificadas tres categorías: Visita de enfermería, la cual se evidenció como una estrategia que visa fortalecer la interacción entre enfermeros y familiares. Concepción de los familiares sobre la comunicación en la UCI, en la cual los parientes resaltaron que la falta de comunicación con los enfermeros los dejó aprehensivos, pues no sabían cómo se comportar delante de un paciente crítico. Concepción de los enfermeros sobre la comunicación en la UCI, los profesionales de enfermería reconocen la importancia de la comunicación con las familias, no obstante existen factores que dificultan esta aproximación. **Consideraciones finales:** De esta forma, surge la necesidad de incentivar la educación continuada de estos profesionales para el uso consciente de la comunicación, posibilitando así una mejor calidad en la asistencia.

Descriptores: comunicación, relaciones profesional-familia, enfermeros y unidad de cuidados intensivos.

INTRODUÇÃO

A comunicação é uma ferramenta fundamental no cuidado da enfermagem, possibilitando a troca de informações, criando vínculos e favorecendo a relação entre profissionais e familiares⁽¹⁾. O enfermeiro por ser o profissional que tem um maior contato com o paciente e

seus parentes, é responsável por atender as demandas das famílias, por isso a necessidade de estabelecer vínculo e fortalecer o diálogo com os parentes do paciente.

Não há como pensar em cuidado sem considerar a importância do processo comunicativo, porém a comunicação está sujeita a dificuldades que comprometem a sua transmissão, recepção e interpretação. Daí a necessidade de estabelecer uma comunicação adequada, com o intuito reduzir dúvidas e conflitos.

Existem vários fatores que interferem numa comunicação eficiente como, por exemplo, o ambiente de uma Unidade de Terapia Intensiva (UTI), que é um local preparado para prestar atendimento a pacientes graves e, devido a isso, requer maiores cuidados e atenção. A UTI apresenta características totalmente diferentes de outras unidades, é um ambiente cujas informações a respeito dos pacientes geralmente são obtidas através de máquinas de monitorização ou de prontuários, o que acaba interferindo na comunicação entre familiares e profissionais, e na humanização da assistência ⁽²⁾.

Por ter uma dinâmica que impõe ações complexas, nas quais a presença da finitude da vida é constante, os familiares acabam desenvolvendo uma cadeia de emoções, interferindo no biopsicossocial e emocional deles mesmos, bem como dos pacientes. Nesta perspectiva, o enfermeiro precisa criar estratégias para mediar esta relação com a parentela do hospitalizado, possibilitando, desse modo, a diminuição de tensões e ansiedade ⁽¹⁾.

As orientações são ferramentas fundamentais neste processo, pois existe a crença de que uma orientação prévia para os familiares, antes de entrarem na UTI, pode auxiliar na comunicação e convívio entre eles mesmos ^(1,3). Além disso, as famílias precisam estar informadas a respeito do estado de saúde, tratamento e assistência prestada ao seu ente querido, bem como da dinâmica de funcionamento da unidade e ainda sobre os equipamentos, priorizando, assim, o esclarecimento de dúvidas e o bem-estar do paciente e de seus parentes ⁽¹⁾.

Além da habilidade de se comunicar, o enfermeiro deve ter uma escuta ativa para as demandas das famílias, garantindo um acolhimento humanizado e de qualidade, até a alta da unidade ou até o falecimento do paciente. Além disso, o profissional da enfermagem deve ter a capacidade de perceber qual familiar tem mais significado para o paciente, favorecendo uma melhor comunicação e assistência ao enfermo ⁽³⁾.

A partir disso, destaca-se a relevância da interação e comunicação entre o enfermeiro e os familiares de pacientes internados na UTI, uma vez que estes aspectos poderão minimizar os

medos, angústias e expectativas da família diante do estresse e do sofrimento causado pela hospitalização e pela falta de informações sobre o paciente⁽⁴⁾.

Sendo assim, o objetivo deste estudo é conhecer as produções científicas acerca da comunicação entre enfermeiros e familiares em unidade de terapia intensiva. Desta forma, este estudo é relevante devido à possibilidade do conhecimento sobre a temática, a qual, conseqüentemente, motivará novas pesquisas sobre o assunto.

METODOLOGIA

O presente estudo é uma pesquisa de natureza bibliográfica na modalidade de revisão integrativa da literatura e com abordagem qualitativa. Este método tem como finalidade reunir e resumir o conhecimento científico já produzido sobre o tema investigado, ou seja, permite buscar, avaliar e sintetizar as evidências disponíveis para contribuir com o desenvolvimento do conhecimento na temática⁽⁵⁾.

A pesquisa foi desenvolvida respeitando-se os seguintes critérios: construção da pergunta norteadora; busca ou amostragem da literatura; estabelecimento dos critérios para a seleção da amostra; representação das características da pesquisa original; análise dos dados; interpretação dos resultados; apresentação da síntese da revisão de literatura.

A pergunta que norteou a pesquisa foi: Quais são as produções científicas acerca da comunicação entre enfermeiros e familiares na unidade de Terapia Intensiva?

Para responder à questão norteadora e atender ao objetivo do estudo, a pesquisa ocorreu nas bases de dados da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Scientific Electronic Library Online (SCIELO) e Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE), no período de março a abril de 2018. Os descritores adotados foram: comunicação, relações profissional – família, enfermeiro e unidade de terapia intensiva.

Em relação à construção do trabalho, foram estabelecidos os seguintes critérios de inclusão: artigos originais e de revisão disponibilizados na íntegra e que tratavam do assunto proposto, publicados em português, com período de publicação de 2012 a 2018. Já os critérios de exclusão foram: artigos referentes à UTI neonatal e pediátrica, devido à dinâmica da unidade ser diferenciada, além de artigos sobre a comunicação dos enfermeiros com familiares de pacientes

internados em outras unidades, pois não se enquadravam ao tema proposto, além de artigos que não se relacionavam ao objetivo do estudo.

Para análise dos dados, foi realizada uma leitura sistemática, interpretativa e criteriosa de todos os artigos selecionados. Foi elaborado um roteiro com as seguintes informações: título, autores, ano de publicação, tipo de pesquisa, objetivos, principais resultados e conclusão, de forma a organizar os dados das produções incluídas nesta revisão. Através desse roteiro foi realizada uma catalogação das informações contidas em cada artigo para categorização dos mesmos. A categorização baseou-se na extração das informações principais, apresentadas nas pesquisas e agrupadas por similaridade de conteúdo dos estudos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a pesquisa nos bancos de dados, foram obtidos com os descritores estabelecidos 325 artigos, dos quais depois de seleção prévia e mediante a leitura dos títulos e dos resumos, foram selecionados 7 artigos, que atenderam aos critérios de seleção, compondo a amostra.

Do total de 7 artigos, constatou-se que 2 (28,6%) foram publicados no ano de 2012, 2 (28,6%) no ano de 2013, 1 (14,2%) no ano de 2014, 1 (14,02%) no ano de 2015 e 1 (14,2%) no ano de 2018. Em relação à região em que se concentram as produções desta revisão, apresenta-se a região Nordeste com 3 artigos (42,9%), a região Sudeste também com 3 artigos (42,9%) e 1 na região Sul (14,2%). Em contrapartida, não se identificaram produções sobre essa temática nas demais regiões.

Quanto às instituições onde foram realizados os estudos, 1 (14,2%) foi realizado no sistema de saúde privado e 6 (85,8%) foram realizados no sistema de saúde público. Em relação à metodologia empregada nestes estudos, 6 (85,8%) dispôs-se da abordagem qualitativa e 1 (14,2%) na abordagem quantitativa. As publicações foram de autoria exclusiva de Enfermeiros e acadêmicos de Enfermagem.

Os artigos foram analisados e dispostos no Quadro 1, que contém: título, ano de publicação, objetivo do trabalho e conclusão.

Quadro 1: Distribuição dos estudos de acordo com o título, autor, ano de publicação, objetivo do trabalho e conclusão.

N	Título	ANO	OBJETIVO	Conclusão
1	O cuidado e a comunicação: interação entre enfermeiros e familiares de usuários em unidade de terapia intensiva adulto.	2012	Avaliar como acontece a comunicação entre enfermeiros e familiares de usuários de uma Unidade de Terapia Intensiva Adulta.	Percebe-se que a comunicação é realizada de forma apenas informativa, sem cuidados à família, apontando como principal dificuldade a falta de tempo que decorre da dinâmica de trabalho da UTI.
2	O impacto da visita de enfermagem sobre as necessidades de familiares de pacientes na UTI.	2012	Implantar a Visita de Enfermagem na UTI adulta, verificar e atender as principais necessidades de informação e acolhimento verbalizadas pelas famílias.	A visita de Enfermagem atendeu as principais necessidades dos familiares de informação e acolhimento, respondendo suas questões sobre o cuidado de Enfermagem prestado para o paciente. Além disso, foi observado que as dúvidas e ansiedades dos familiares diminuíram no decorrer dos dias, enfatizando a necessidade desse contato de enfermeiros e familiares.
3	Família e Enfermagem na UTI, a comunicação como forma de humanizar o cuidado.	2013	Conhecer a comunicação estabelecida pela equipe de enfermagem para desenvolver o relacionamento interpessoal com paciente internado na UTI e sua família, visando o cuidado humanizado.	Evidencia-se uma valorização para os procedimentos técnicos, resquecendo que o cuidado tem várias interfaces. A enfermagem reconhece a importância da comunicação entre a família e a equipe, mas admite que o agir comunicativo apresenta déficit e que esta questão deve ser melhorada.
4	Comunicação terapêutica entre enfermeiros e familiares idosos de pacientes em unidade de terapia intensiva	2013	Analisar a comunicação terapêutica entre enfermeiros e familiares idosos de pacientes internados em Unidade de Terapia Intensiva.	O processo comunicativo entre enfermeiros e familiares idosos de pacientes em UTI não ocorre de maneira eficaz, pois é possível perceber que os profissionais não disponibilizam de tempo para dar mais apoio e tranquilidade ao familiar idoso.

5	Comunicação entre a equipe de enfermagem e familiares de pacientes em unidade de terapia intensiva.	2014	Analisar a comunicação entre a equipe de enfermagem e os familiares de pacientes em UTI.	Verificou-se que os familiares não recebem orientações da enfermagem sobre o ambiente e o estado de saúde do paciente, pois os enfermeiros não disponibilizam de tempo para interagir durante as visitas.
6	Visita de Enfermagem e dúvidas manifestadas pela família em Unidade de Terapia Intensiva.	2015	Conhecer as dúvidas dos familiares de pacientes internados na unidade de terapia intensiva, há mais de 24 horas, e manifestadas durante as visitas de enfermagem.	As dúvidas manifestadas por familiares foram sobre o estado de saúde, condições clínicas e sobre os cuidados realizados.
7	Orientações do enfermeiro aos familiares durante a visita em unidade de terapia intensiva.	2018	Conhecer as orientações realizadas pelo enfermeiro durante a visita dos familiares aos pacientes internados em uma Unidade de Terapia Intensiva.	Há necessidade de potencializar a humanização no acolhimento das famílias como elemento indispensável à recuperação do paciente, utilizando-se a comunicação como instrumento.

Fonte: Elaborada pelas autoras, 2018.

Observou-se que os sete artigos selecionados estão relacionados à necessidade dos enfermeiros em realizar estratégias para melhorar a comunicação com os familiares. Já em relação à percepção das famílias acerca da comunicação com os enfermeiros na UTI, a maioria dos estudos evidenciou a insatisfação dos parentes. A partir dos dados obtidos na amostra, foi possível identificar três categorias emergentes: Visita de Enfermagem; Concepção dos familiares sobre a comunicação na UTI; Concepção dos Enfermeiros sobre a comunicação com os familiares.

1. Visita de Enfermagem

A UTI, por ser uma unidade destinada ao atendimento de pacientes críticos, dificulta a comunicação entre enfermeiros e familiares, uma vez que o tempo de visita é limitado e a gravidade do paciente requer maior dedicação do profissional, além das atividades técnicas, gerenciais e administrativas^(1,2).

A visita de enfermagem visa atender as principais necessidades de informações e acolhimento das famílias durante os horários de visita. O cuidado de enfermagem prestado no momento da visita vem sendo apontado como uma estratégia que aumenta a satisfação dos familiares e a interação entre eles e os profissionais⁽⁴⁾.

Um estudo realizado em um hospital de referência no município de João Pessoa – PB⁽²⁾ revelou que os familiares não receberam orientações adequadas pelos enfermeiros e quando essas informações foram disponibilizadas, referiram-se apenas aos procedimentos de rotina, desconsiderando orientações importantes acerca da estrutura da unidade e condições do paciente.

Em outro estudo no mesmo estado, também se percebeu a mesma deficiência nas orientações prestadas durante a visita de enfermagem ⁽¹⁾. Os familiares relataram que a maioria das orientações foram em relação aos cuidados básicos, como lavagem das mãos e horário de visita, não havendo uma apresentação prévia da unidade e dos equipamentos.

Nesta perspectiva, é de extrema importância que haja o esclarecimento de dúvidas e uma apresentação concisa da dinâmica de funcionamento da unidade durante as visitas de enfermagem. Desta forma, é preciso que o enfermeiro crie estratégias que facilitem a comunicação com o familiar, iniciando um laço de confiança e troca de informações que serão de vital importância para diminuição das dúvidas e anseios desse parente^(3,4).

Por meio dos relatos de um estudo em 2014, observou-se que os profissionais utilizaram termos técnicos durante as visitas, dificultando assim o processo comunicativo ⁽²⁾. Em outro estudo realizado em um hospital escola no mesmo estado ⁽¹⁾, foi possível constatar resultado semelhante, os profissionais de enfermagem não tiveram a preocupação de explicar o significado das informações, dificultando uma aproximação entre a equipe e os familiares.

Para a comunicação ser efetiva, é necessário que o receptor da mensagem compreenda de maneira correta as informações que estão sendo passadas, mas para isso a mensagem deve ser clara, objetiva e de linguagem simples por parte do emissor, evitando assim o uso de termos técnicos, possibilitando um maior entendimento das informações⁽¹⁾.

É preciso que o enfermeiro disponibilize um momento para a comunicação, é de extrema relevância propiciar tempo para interagir com os familiares, pois permite que estes sintam-se mais seguros ao saber que existem profissionais que estão dispostos a ajudá-los. Neste sentido, em relação ao tempo destinado pelos enfermeiros para a interação com os familiares, um estudo

realizado em 2012, em São Paulo⁽³⁾, evidenciou que o tempo médio da visita de enfermagem foi de oito minutos nas três visitas realizadas, já outro estudo realizado em 2015⁽⁴⁾, em Minas Gerais, com a mesma metodologia, demonstrou que o tempo médio nas visitas foi de nove minutos, ambos tiveram como resultado que não importa o tempo gasto na visita, mas a maneira como as informações estão sendo transmitidas para os familiares.

Logo, deve-se considerar que, pelo fato de o enfermeiro ser o profissional que tem maior contato com os familiares, ele deve ser responsável por atender as demandas das famílias, sendo o momento da visita a principal estratégia para fortalecer a interação entre ambos e assim promover um atendimento humanizado e acolhedor ao familiar.

2. Concepção dos Familiares sobre a comunicação na UTI

Quando um membro da família é hospitalizado na UTI, ocorre uma desestruturação do grupo familiar pelas circunstâncias da situação da unidade. A incerteza do prognóstico do paciente e o desconhecimento de como funciona a rotina desse espaço hospitalar despertam inúmeras dúvidas e incertezas nos parentes dos hospitalizados⁽²⁾.

Em um estudo realizado em 2012 em um hospital universitário de São Paulo⁽³⁾, evidenciou-se que as temáticas de maiores dúvidas entre os familiares foram o estado clínico do paciente, resultados de exames, medicação, equipamentos, prognóstico, agitação do enfermo e alta. Em outro estudo realizado em Minas Gerais com a mesma metodologia⁽⁴⁾ foi possível constatar o mesmo resultado. Ambos mostraram que a redução das dúvidas e incertezas dos familiares durante a visita de enfermagem é de extrema necessidade, pois elas acabam gerando uma série de sentimentos. Por esse motivo, os enfermeiros necessitam ter conhecimento e sensibilidade para oferecer explicações claras e objetivas, de maneira a diminuir as dúvidas em relação à terapêutica, procedimentos clínicos, exames e outros.

Na mesma linha de pensamento, os sentimentos associados à internação são de ansiedade, medo, tristeza, angústia e desamparo, em suas capacidades de intervir e ajudar o familiar hospitalizado⁽⁶⁾. As necessidades das famílias são identificadas por situações ou eventos de caráter físico e emocional, que podem ser vivenciadas por terem entes queridos com uma doença grave e inesperada, internados na UTI. Essas necessidades podem ser exemplificadas por situações ou eventos como: saber quem pode dar informação sobre o familiar, sentir que há

esperança de melhora, saber qual tratamento médico está sendo dado e ter orientações gerais sobre a terapia intensiva⁽³⁾.

Além da comunicação verbal, a comunicação não verbal também é de suma importância durante assistência aos familiares. O cuidar implica perceber o outro como ele se mostra, principalmente nos seus gestos e expressões. Neste contexto, fica evidente que a família também necessita de suporte para administrar sua situação emocional, necessitando de acolhimento⁽⁶⁾. Desta maneira, os familiares precisam ser inseridos no plano de cuidados da Enfermagem, para que se minimize os sentimentos gerados pela hospitalização de um ente querido⁽⁷⁾.

No mesmo estudo, percebe-se que há necessidade de que a assistência seja de qualidade por parte da equipe de enfermagem, pois através de relatos os participantes afirmaram que a comunicação entre enfermeiros e familiares é deficitária, porque acontece sempre na hora da administração de medicamentos e/ou no momento da visita, sendo que o profissional mostra-se solícito apenas quando é procurado pelo grupo familiar, ou seja, a comunicação só acontece de forma unilateral⁽⁶⁾. Os familiares ressaltaram que a falta de comunicação por parte de alguns enfermeiros deixa-os apreensivos, pois não sabem como se comportar diante de um paciente crítico⁽⁸⁾. Portanto, os cuidados técnicos são importantes para melhorar a saúde do paciente, porém, eles devem estar interligados às ações de acolhimento aos familiares, para que eles possam se sentir mais acolhidos e bem tratados⁽¹⁾.

3. Concepção dos Enfermeiros sobre a comunicação na UTI

A rotina diária e complexa que envolve o ambiente da UTI faz com que os enfermeiros, na maioria das vezes, se esqueçam de conversar e ouvir o familiar⁽⁸⁾. Os enfermeiros demonstraram ter consciência da importância da comunicação com os familiares, porém a dinâmica de trabalho do ambiente em questão, muitas vezes não favorece esse elo⁽⁶⁾.

Mesmo havendo uma preocupação por parte dos enfermeiros em estabelecer uma boa comunicação com as famílias, existem fatores que trazem uma grande interferência, dificultando a aproximação de ambos⁽⁷⁾. De maneira geral, muitos fatores foram apresentados pelos profissionais como elementos que dificultam a comunicação, tais como: quadro de equipe reduzida; espaço físico limitado; sobrecarga de trabalho, tanto assistencial como burocrática; a dinâmica da unidade e a gravidade do paciente que requer maior dedicação do profissional aos cuidados técnicos^(6,7). Sendo assim, os enfermeiros afirmam que desempenham

múltiplas funções e, com isso, na maioria das vezes esses fatores acabam inviabilizando a abordagem aos familiares ⁽⁷⁾.

Portanto, pode-se observar que essas barreiras na comunicação acabam repercutindo na qualidade da assistência, evidenciando que o tempo dedicado à comunicação é ineficaz, criando um maior distanciamento entre os enfermeiros e os familiares ^(6,7). Sendo assim, a assistência de enfermagem não se limita somente aos aspectos técnicos, é necessário que o enfermeiro tenha um olhar holístico, para que possa englobar todos os envolvidos no processo do cuidado, já que a família desempenha um papel fundamental no processo de recuperação do paciente, necessitando ser assistida de forma humanizada.

Para diminuir esses fatores que interferem na comunicação entre enfermeiros e familiares, faz-se necessária a implementação de facilitadores que ajudem a melhorar essa interação, como, por exemplo, a realização de um protocolo assistencial para facilitar a incorporação de rotinas do serviço que contemplem a humanização do processo de trabalho assistencial, inserindo a família no plano de cuidados; check-list com dúvidas mais frequentes; equipe multidisciplinar para abordar a família e uma pré-consulta para o esclarecimento de dúvidas ^(6,7).

Nesta perspectiva, a comunicação com os familiares também tem grande eficiência quando utilizados folhetos informativos que ajudam esses parentes a entenderem melhor os cuidados com o paciente e a dinâmica de uma unidade de terapia intensiva, e, principalmente, sobre a importância da comunicação nesse setor. Além disso, esse material pode facilitar a interação entre enfermeiros e famílias num primeiro contato ⁽³⁾.

Logo, a comunicação ainda corresponde a um importante elemento na relação entre enfermeiros e familiares, pois permite que a família sinta-se mais segura ao saber que existem profissionais que podem e estão dispostos a atendê-los ⁽¹⁾. Neste contexto, observou-se que a enfermagem exerce papel fundamental diante deste processo, no convívio com os familiares durante a internação do paciente ⁽⁶⁾. Por meio da comunicação que se detecta precocemente as necessidades e anseios das famílias. Desta forma, emerge a necessidade de adotar novas estratégias para melhoria da comunicação, e assim poder estabelecer uma relação mais humanizada com os familiares.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na análise dos dados, percebe-se a importância da verificação da existência da comunicação entre enfermeiros e familiares, além disso, os estudos propõem que deve haver um reconhecimento do cuidado e uma maior atenção ao familiar. A contribuição dos resultados é na melhoria da qualidade da assistência de enfermagem nas unidades de terapia intensiva, reforçando a eficácia da comunicação na interação entre enfermeiros e familiares.

Por meio das publicações, percebe-se que a comunicação entre enfermeiros e familiares é ineficaz devido a vários fatores, como, por exemplo, pacientes que requerem maior atenção e dedicação dos profissionais, tempo de visita limitado, além das atividades gerenciais e administrativas. Por isso, é possível perceber por que os enfermeiros assobrecidos por conta dessas atividades evitam se comunicar com as famílias.

O estudo torna evidente a fragilidade da assistência aos familiares, que precisam ser acolhidos dentro das suas necessidades, já que a UTI é um local muito instável em que a presença da finitude da vida é constante, provocando, assim, insegurança, angústias e medos nos familiares dos pacientes internados. Portanto, entender os sentimentos da família e manter um bom relacionamento proporcionará uma melhor qualidade e humanização na assistência prestada. Foi possível perceber que a comunicação é parte integral do cuidado e, embora os enfermeiros compreendam a importância da comunicação com os familiares durante a assistência ao paciente, tal instrumento ainda não foi empregado com afinco pelos profissionais da enfermagem, que dedicam pouco ou nenhum tempo para interagir com os familiares.

Existem alguns aspectos que precisam ser analisados e que não apareceram nos artigos selecionados, como, por exemplo, os enfermeiros afirmam que o quadro de profissionais é deficitário. Será que as instituições de saúde ou a gestão têm alguma responsabilidade nesta questão? E como este problema poderia ser resolvido? Além disso, percebe-se que há uma falta de treinamentos de capacitação desses profissionais, os quais precisam de orientações de como criar estratégias para se comunicarem com os pacientes e familiares. Neste contexto, há necessidade de incentivar a capacitação dos enfermeiros para o uso consciente da comunicação, possibilitando assim uma melhor qualidade na assistência.

Esta pesquisa possui limitações devido à escassez de produções científicas na literatura brasileira sobre a temática. Entretanto, o trabalho possibilitou um conhecimento da produção científica acerca da comunicação entre enfermeiros e familiares na unidade de terapia intensiva. Desta maneira, este estudo é relevante devido à possibilidade da maior apreensão e socialização

do conhecimento sobre a temática e, conseqüentemente, motivará novas pesquisas sobre o assunto.

REFERÊNCIAS

1. Rezende L.C.M, Costa K.N.F.M, Martins K.P, Costa T.F. Comunicação entre a equipe de enfermagem e familiares de pacientes em unidade de terapia intensiva, Cultura de los Cuidados, 2014.
2. Rezende L.C.M, Costa K.N.F.M, Martins K.P. Comunicação terapêutica entre enfermeiros e familiares idosos de pacientes em unidade de terapia intensiva, Congresso Internacional de Envelhecimento Humano, Campina Grande, PR, 2013.
3. Simoni R.C.M, Silva M.J.P. O impacto da visita de enfermagem sobre as necessidades dos familiares de pacientes de UTI, RevEsc Enfermagem USP 2012.
4. Pelazza B.B, Simoni R.C.M, Freitas E.G.B, Silva B.R, Silva M.J.P. Visita de Enfermagem e dúvidas manifestadas pela família em unidade de terapia intensiva, Acta Paul Enferm 2015.
5. Mendes K.D.D, Silveira R.C.C.P, Galvão C.M [periódico na internet]. Revisão interativa: Método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. [acesso em 26 maio 2018]. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v17n4/18.pdf>.
6. Carmo A.F.S, Dias N.L.F.B, Dias P.H.C, Mendes, Moura LA. O Cuidado e a Comunicação: Interação entre enfermeiros e familiares de usuários em uma unidade de terapia intensiva adulto, Revista de Pesquisa: Cuidado é fundamental online, Rio de Janeiro, 2012.
7. Silva M.R, Martins P.M.H, Argenta A.I, Hoffmann A.C. Orientações do enfermeiro aos familiares durante a visita em uma unidade de terapia intensiva, Revista Eletrônica Estácio Saúde, Santa Catarina, 2018.
8. Schneider C.C, Biemann, V.L.M, Quadros L.C.M. Família e enfermagem na UTI, a comunicação como forma de humanizar o cuidado. Rio Grande do Sul, 2013.