

## A Comunicação e Qualidade de Cuidados em Enfermagem: revisão de literatura

Cláudia Brás<sup>1</sup>, Manuela Ferreira<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Maternidade Bissaya Barreto, Coimbra. clau.bras@hotmail.com

<sup>2</sup> Escola Superior de Saúde de Viseu, Viseu. mmcferreira@gmail.com

**Resumo.** A comunicação é um processo essencial nas relações humanas sendo extremamente importante nas relações de trabalho envolvendo os utentes, familiares e profissionais. Este artigo tem por objetivo compreender os fatores determinantes da comunicação que interferem na qualidade dos cuidados no contexto da prática de enfermagem. Mediante a pesquisa bibliográfica nas bases de dados emergiram 80 artigos nacionais e internacionais a partir dos descritores “comunicação”, “comunicação em saúde”, “enfermagem”, “qualidade dos cuidados”. Foram selecionados 10 artigos que respondiam à questão de investigação, emergindo 4 temáticas: a prática comunicacional; a comunicação no estabelecimento de relações com os utentes; a comunicação entre profissionais de saúde e estratégias para melhorar a comunicação. Este estudo evidencia a importância da comunicação eficaz entre os profissionais de saúde e os utentes no processo saúde-doença e na melhoria contínua da qualidade de cuidados.

**Palavras-chave:** Comunicação, Comunicação em Saúde, Enfermagem, Qualidade dos Cuidados

### Communication and Quality of Nursing Care: literature review

**Abstract.** Communication is an essential process in human relationships and is extremely important in labour relationships involving users, families and professionals. This article aims to understand the determinants of communication that affect the quality of care in the context of nursing practice. Through literature research in databases emerged 80 national and international articles from the descriptors "communication", "health communication", "nursing", "quality of care". We selected 10 articles that responded to the question of research, emerging four themes: the communicational practice; communication in establishing relationships with users; communication between health professionals and strategies to improve communication. This study highlights the importance of effective communication between health professionals and users in the health-disease process and continuous improvement of quality of care.

**Keywords:** Communication, Health Communication, Nursing, Quality of Care

## 1 Introdução

O avanço tecnológico na área da saúde, as inúmeras transformações ao nível da exigência e expectativas por parte dos utilizadores, as exigências ao nível de formação e conhecimentos relativamente aos prestadores de cuidados, remete-nos para uma maior exigência a nível da qualidade dos cuidados de saúde.

A qualidade da comunicação entre os profissionais de saúde e os utentes tem influência sobre o estado de saúde e a utilização dos serviços, permitindo uma maior consciencialização dos riscos e motivação para a mudança de comportamentos. A investigação tem demonstrado que uma comunicação eficaz permite a satisfação do utente e a adesão aos cuidados de saúde com resultados promissores, quando adaptada às capacidades cognitivas, ao nível cultural, educacional e às crenças de saúde de cada pessoa (Wittenberg-Lyles, Goldsmith, Richardson, Hallett, & Clark, 2013). Sendo impossível não comunicar, e sabendo que toda a comunicação tem consequências, é primordial que

os profissionais de saúde tenham consciência que todos os seus comportamentos têm impacto nos utentes e nos outros profissionais (Nunes, 2010)

A literatura identifica que a comunicação na área da saúde é muitas vezes informal, desorganizada e variável, com uma série de barreiras a uma comunicação eficaz. As interrupções frequentes, a hierarquia organizacional de cuidados de saúde, não eficiências no *handover*, sobrecarga de trabalho, as condições físicas dos serviços, são alguns dos obstáculos relatados nos estudos, que influenciam a eficácia da comunicação em saúde.

Fomentar a comunicação em saúde requer uma compreensão detalhada do contexto em que o utente se encontra, uma actualização sistemática das competências comunicacionais, uma liderança competente, apoio organizacional e um compromisso diário dos profissionais com o propósito de melhorar a qualidade dos cuidados, que deve ser definida à luz das normas técnicas dos prestadores de cuidados e das expectativas dos clientes.

A partir da relevância da comunicação como ferramenta essencial dos profissionais de enfermagem surgiu a questão norteadora dessa revisão: “Quais os factores determinantes da comunicação que interferem na qualidade dos cuidados no contexto da prática de enfermagem”? A partir dessa questão, o estudo tem como objetivo compreender os factores determinantes da comunicação que interferem na qualidade dos cuidados no contexto da prática de enfermagem.

## 2 Metodologia

Utilizámos uma revisão sistemática da literatura, definida como o tipo de estudo que inclui a análise de pesquisas relevantes, possibilitando a síntese do estado do conhecimento de um determinado assunto. Efetuou-se uma pesquisa na EBSCO, PubMed, SciELO, RCAAP, cruzando os termos: “Comunicação”, “Comunicação em Saúde”, “Enfermagem”, “Qualidade dos Cuidados”, de onde emergiram 80 artigos. Estabeleceram-se como critérios de inclusão, estudos que respondessem à questão de investigação, publicados entre janeiro de 2010 e dezembro de 2015, disponíveis nos idiomas português e inglês. Foram obtidos 17 artigos, que cumpriam os critérios pré-estabelecidos. Prosseguimos com a organização dos dados no propósito de reconhecer os temas comuns e com maior evidência, para uma melhor compreensão do fenómeno em questão. Dois revisores avaliaram a qualidade dos estudos a incluir utilizando a grelha para avaliação crítica de um estudo prospetivo, aleatorizado e controlado. Após avaliação crítica da qualidade, foram incluídos no corpus do estudo 10 artigos, que fundamentaram teoricamente o nosso estudo. Os estudos seleccionados respondem à questão “Quais os factores determinantes da comunicação que interferem na qualidade dos cuidados no contexto da prática de enfermagem”?

## 3 Resultados

A partir da interpretação dos achados emergiram quatro temáticas: a prática comunicacional; a comunicação no estabelecimento de relações com os utentes; a comunicação entre profissionais de saúde e estratégias para melhorar a comunicação.

### A prática comunicacional

A prática de cuidados de enfermagem tem na comunicação um instrumento privilegiado de atuação, sendo considerada uma função vital, por meio da qual indivíduos e organização se relacionam uns

com os outros, bem como o meio ambiente. A qualidade do cuidado depende da competência técnica, mas, sobretudo, da habilidade de interação e comunicação dos profissionais com os utentes e família e com a equipa multiprofissional, que deve ser um processo comunicativo mais participativo, mais ao encontro do “outro” como sujeito que interage no seu contexto.

A comunicação deverá ser uma condição sempre presente no exercício da profissão, no modo como nos relacionamos com o utente/família, como utilizamos o nosso olhar, o toque, o silêncio e as distâncias físicas de relação interpessoal (Wittenberg-Lyles et al., 2013). De acordo com a literatura as competências básicas de comunicação clínica remetem resumidamente para a prática da escuta activa, da empatia, da utilização de uma linguagem acessível, aprimoramento da comunicação não verbal, o iniciar, manter e terminar a entrevista clínica; fornecer informações sobre o processo de cuidados aos utentes, familiares e analisar as reacções do utente relativamente ao processo que está a vivenciar (Leite, 2013). O conhecimento e a utilização de alguns princípios dos processos comunicacionais, proporcionam uma melhor atuação profissional e ressaltam a necessidade de usarmos de forma consciente alguns modos de comunicação verbal e não-verbal para que possamos estabelecer uma interação terapêutica para o cuidar com qualidade.

Em algumas pesquisas identificámos que o processo de comunicação na área da saúde é muitas vezes informal, desorganizado e variável, com uma série de barreiras para ser eficaz. Neste processo intervêm múltiplos factores, nomeadamente os que podem afectar o indivíduo – biológicos, psicológicos, psicossociais, e os factores do meio ambiente – ruído, falta de privacidade, falta de espaço.

### **A comunicação no estabelecimento de relações com os utentes**

Os artigos estudados revelaram que o nível de relação com os utentes/família está relacionado com os comportamentos comunicacionais e que a construção de uma relação de confiança é um dos aspectos da comunicação mais valorizado pelos utentes (Meystre, Bourquin, Despland, Stiefel, & de Roten, 2013). É imprescindível uma comunicação descentrada do profissional de saúde e centrada no doente, respeitando-o como um elemento activo no seu processo de saúde/doença, envolvendo a família no processo de tomada de decisões (Radtke, 2013). Um processo de comunicação desenvolvido de forma desajustada do contexto dos utentes, repercute-se negativamente nos seus comportamentos, promovendo a incompreensão e insatisfação (Santos, Ana Grilo, Andrade, Guimarães, & Gomes, 2010). Um estudo verificou que o padrão de comunicação dos enfermeiros com os utentes se centrou numa visão tradicional, de que uma boa comunicação entre enfermeiro e utente se caracteriza por encontros de longo prazo. Estes profissionais de enfermagem reconhecem que o tempo para comunicar é limitado, sujeito à excessiva carga de trabalho e por ser um processo que demora tempo, evitam oportunidades de comunicação (Hemsley, Balandin, & Worrall, 2012). Outros estudos centrados no tempo, referenciam que o tempo alargado não é um pré-requisito para a comunicação terapêutica e que a relação pode ser construída em curtos períodos interactivos, que são oportunidades para permitir que o utente tenha um papel ativo no seu processo de cuidados (Chan, Jones, Fung, & Wu, 2012). A relação entre utente e profissional de saúde é interactiva, em que ambos influenciam e mantêm os estilos de comunicação do outro. A efetividade desta comunicação sustenta-se na empatia que se estabelece entre os sujeitos na relação do cuidado, no respeito ao outro, ao seu saber e à sua condição de participante no processo da comunicação. O sujeito escuta a mensagem e traduz de acordo com o seu referencial sócio-cultural. Há consistência empírica que demonstra que o estilo comunicacional do profissional de saúde é influenciado, em larga medida, pelos padrões de comunicação do doente, havendo uma correlação positiva entre o nível sócio-económico elevado do paciente e a qualidade da relação comunicacional (Lamela & Bastos, 2012).

## A comunicação entre profissionais de saúde

O profissional de Enfermagem como educador, gestor e membro ativo da equipa de saúde deve comunicar e compartilhar conhecimentos com outros profissionais para a tomada de decisão sustentada (Mann & Neill, 2011). O trabalho em equipa é um processo complexo, que pressupõe interação de dois ou mais profissionais de saúde que trabalham de forma interdependente para cuidar dos utentes. Em equipas de saúde interdisciplinares, a comunicação é difícil, devido à especificidade de cada elemento e a uma cultura profissional e institucional rígida, o que condiciona alguns grupos profissionais a sentir dificuldade em se expressar abertamente com outras classes profissionais (Santos et al., 2010).

Na comunicação em equipas de saúde surgem por vezes distorções no processo de comunicação que resultam em situações de conflito. Apesar dos estudos indicarem que os conflitos dentro de uma equipa são inevitáveis e potencialmente benéficos quando abordados de forma construtiva, é possível constatar que os profissionais não estão preparados para gerir conflitos (Mahon & Nicotera, 2011). As dificuldades no processo de comunicação entre os profissionais de saúde têm sido associados, em vários estudos, à diminuição da qualidade de cuidados e um dos momentos cruciais deste processo acontece nos “handover”. Este processo implica uma transferência de responsabilidade, pela complexidade do tipo de informação a ser transmitida, pelos meios de comunicação adoptados e as características dos vários cuidadores. Os autores referem que quando existem barreiras que influenciam a qualidade dos *handover*, diminui a qualidade dos serviços estando estes mais susceptíveis à ocorrência de erros (Santos et al., 2010).

## Estratégias para melhorar a comunicação

Existem estratégias descritas na literatura que permitem que os profissionais de saúde melhorem as suas capacidades de comunicação e desenvolvam uma relação de qualidade com os utentes. Os estudos apontam para que se promova a comunicação frente a frente, procurando transmitir a informação científica e complexa de forma clara e organizada, adaptando a quantidade de informação ao ritmo, necessidades e preferências dos utentes e suas famílias.

Alguns autores referem que a utilização de diagramas, frases curtas e tópicos essenciais, auxiliam na compreensão da informação. Dar tempo aos utentes para compreender a informação e validar a informação recebida, proporciona oportunidades para estes se aperceberem de falhas na sua compreensão, incentivando-os a colocar as suas dúvidas (Lamela & Bastos, 2012).

A interacção com o doente deve desenvolver-se no sentido do seu envolvimento activo em todo o processo, o que implica a transmissão por parte do profissional de saúde, de informação adaptada ao indivíduo e à situação tendo em conta o seu grau de literacia, as suas especificidades culturais e linguísticas, bem como o seu grau de desenvolvimento cognitivo (Santos et al., 2010).

Para que estas habilidades sejam fortalecidas, é fundamental a implementação de programas de competências comunicacionais em saúde. Estudos revelam que os profissionais requerem a aquisição e aprofundamento de estratégias de comunicação para utilizar com os utentes/família. Aprender habilidades de comunicação nas áreas de comunicação, gestão de conflito e relacionamentos interpessoais, melhora as experiências de trabalho, aumenta produtividade, a capacitação pessoal e a satisfação dos profissionais (Wittenberg-Lyles et al., 2013).

## 5 Conclusões

A revisão de literatura efectuada permite-nos concluir que a temática da comunicação tem sido explorada pelas ciências da saúde na busca de estratégias que fortaleçam as relações entre enfermeiros/ utentes e entre profissionais de saúde, sendo uma componente básica dos cuidados de saúde, da educação em saúde e das mudanças comportamentais.

É fundamental a compreensão das variadas estratégias para melhorar o trabalho em equipa e a comunicação na área da saúde, transformando o conhecimento em acção. O profissional de enfermagem deve ter conhecimentos fundamentais sobre as bases teóricas da comunicação e adquirir habilidades de relacionamento interpessoal, fortalecendo uma relação de parceria com os utentes inserindo-os no processo de cuidar. Persiste o desafio de propiciar experiências formativas na área da comunicação, que permitam o desenvolvimento de competências comunicacionais dos enfermeiros. Investigar a problemática da comunicação em saúde nas suas diversas dimensões representa um caminho para a melhoria contínua da qualidade dos cuidados

## Referências

- Chan, E. A., Jones, A., Fung, S., & Wu, S. C. (2012). Nurses' perception of time availability in patient communication in Hong Kong. *J Clin Nurs*, 21(7-8), 1168-1177. doi:10.1111/j.1365-2702.2011.03841.x
- Hemsley, B., Balandin, S., & Worrall, L. (2012). Nursing the patient with complex communication needs: time as a barrier and a facilitator to successful communication in hospital. *J Adv Nurs*, 68(1), 116-126. doi:10.1111/j.1365-2648.2011.05722.x
- Lamela, D., & Bastos, A. (2012). Comunicação entre os profissionais de saúde e o idoso: uma revisão da investigação. *Psicologia & Sociedade*, 24(3), 684-690.
- Leite, R. A. (2013). *Competências essenciais de comunicação clínica no curso de Medicina da UBI: avaliação e revisão curricular*. Dissertação de Mestrado, Universidade da Beira Interior, Covilhã.
- Mahon, M. M., & Nicotera, A. M. (2011). Nursing and conflict communication: avoidance as preferred strategy. *Nurs Adm Q*, 35(2), 152-163. doi:10.1097/NAQ.0b013e31820f47d5
- Mann, J., & Neill, C. O. (2011). Co-chairs, Teamwork and Communication Working Group. In C. P. S. Institute (Ed.), *Canadian Framework for Teamwork and Communication: Literature Review, Needs Assessment, Evaluation of Training Tools and Expert Consultations*. Acedido em Janeiro 22, 2016 em [www.patientsafetyinstitute.ca](http://www.patientsafetyinstitute.ca)
- Meystre, C., Bourquin, C., Despland, J. N., Stiefel, F., & de Roten, Y. (2013). Working alliance in communication skills training for oncology clinicians: a controlled trial. *Patient Educ Couns*, 90(2), 233-238. doi:10.1016/j.pec.2012.10.013
- Nunes, J. M. M. (2010). Comunicação em Contexto Clínico. Acedido em Dezembro 12, 2015 em [http://www.mgfamiliar.net/\\_literature.../comunicacao-em-contexto-clinico](http://www.mgfamiliar.net/_literature.../comunicacao-em-contexto-clinico)

- Radtke, K. (2013). Improving patient satisfaction with nursing communication using bedside shift report. *Clin Nurse Spec*, 27(1), 19-25. doi:10.1097/NUR.0b013e3182777011
- Santos, M. C. d., Ana Grilo, Andrade, G., Guimarães, T., & Gomes, A. (2010). Comunicação em saúde e a segurança do doente: problemas e desafios. *Rev Port Saúde Pública*, 10, 47-57.
- Wittenberg-Lyles, E., Goldsmith, J., Richardson, B., Hallett, J. S., & Clark, R. (2013). The practical nurse: a case for COMFORT communication training. *Am J Hosp Palliat Care*, 30(2), 162-166. doi:10.1177/1049909112446848