



O Cliente, a Família e a Uti: a Partilha de Informação no Processo de Humanização

Felipe, Adriana Olimpia Barbosa; Alves, Samira Paulinne Lopes; Macedo, Flávia Ribeiro Martins; Santos, Sérgio Valverde Marques; Carvalho, Ana Maria Pimenta; Costa, Andreia Cristina Barbosa

Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto — adrianaofelipe@yahoo.com.br

Introdução: o processo de hospitalização é considerado um evento estressante, para o cliente como para seus familiares, que tem suas vidas desestabilizadas. o convívio com a incerteza e o desconhecido geram ansiedade e medo, principalmente quando o processo de internação ocorre na unidade de terapia intensiva, onde são internados clientes graves que necessitam de assistência ininterrupta por uma equipe diversificada de profissionais de saúde. por isso, é necessário acolhe-los, orientá-lo sobre as rotinas do setor, estabelecer uma comunicação afetiva e respeitosa, contemplando o reconhecimento da individualidade do cliente e de sua família como seres humanos. **Objetivo:** Verificar a percepção de pacientes e familiares pós alta de uma unidade de tratamento intensivo, se as relações da assistência humanizada foram imperativas e prevalentes neste processo. **Método:** o estudo é de cunho descritivo, com abordagem quantitativa. Foi submetido ao comitê de Ética da Universidade José do Rosário Vellano, com parecer favorável nº 405.480. Os dados foram obtidos por meio de entrevistas com os sujeitos, após concordância em participar do estudo. As entrevistas ocorram de maneira individualizada contando com a presença apenas do sujeito ou do familiar. **Resultados:** Constatou que 53% dos clientes eram do sexo masculino, com faixa etária entre 20 e 82 anos, 94% eram brancos e 82% eram casados. Verificou-se que 82% relataram ter sido bem tratado pela equipe de enfermagem, 76% tiveram oportunidade de conversar com algum membro da equipe sobre o seu tratamento, não ter sentido desrespeitado, que era atendido prontamente pela equipe de enfermagem e que 47% mencionaram que no momento dos procedimentos era avisado com antecedência sobre o que iriam fazer. Todos os clientes descreveram que o ambiente da UTI não permitiu o relaxamento, e 65% mencionaram que o ambiente é barulhento e 35% descrevem ser agitado. Quanto aos resultados sobre os familiares, o estudo encontrou que 65% eram do sexo feminino e com faixa etária entre 20 e 72 anos e 70% eram casadas. Quanto a percepção do atendimento recebido a visão dos familiares difere onde, relataram que o que mais incomodou durante a internação do seu familiar na UTI na maioria foi visita insuficiente (100%), 41% também mencionam que seu familiar relatou sentir dor durante a internação na UTI, porém foi solicitado atendimento devido à dor e atendido em sua maioria com efeito satisfatório. em relação ao tratamento de enfermagem obteve qualidade, informações, educação e atenção todos disseram que sim. ao questiona-lo qual a nota daria ao atendimento e funcionamento da UTI? (0 a 10), a maioria deu a nota 8. **Conclusão:** a comunicação é um ponto positivo que permeia a interação enfermeiro cliente e que pode se tornar terapêutico. Os cuidadores devem promover a assistência visando o bem estar dos doentes quanto dos familiares. Devem perceber a importância do relacionamento, da presença, da comunicação, da disponibilidade, de forma efetiva e com qualidade. a enfermagem pode e deve propor meios para garantir uma assistência de excelência, envolvendo a humanização como rotina do seu cuidar. o cuidar é apoiado, fundamentalmente, na disponibilidade da equipe de enfermagem para unir razão e sensibilidade, subjetividade e objetividade.

Palavras-chave: Humanização da assistência hospitalar, Relações Profissional Paciente, Unidades de Terapia Intensiva, Comunicação em Saúde.

Felipe, Adriana Olimpia Barbosa; Alves, Samira Paulinne Lopes; Macedo, Flávia Ribeiro Martins; Santos, Sérgio Valverde Marques; Carvalho, Ana Maria Pimenta; Costa, Andreia Cristina Barbosa. O Cliente, a Família e a Uti: a Partilha de Informação no Processo de Humanização. In: **Anais do Congresso Internacional de Humanidades & Humanização em Saúde** [= Blucher Medical Proceedings, num.2, vol.1]. São Paulo: Editora Blucher, 2014. ISSN 2357-7282
DOI 10.5151/medpro-cihhs-10832