

O ENFERMEIRO E O PACIENTE CRÔNICO HOSPITALIZADO: ENTRE O REAL E O IDEAL*

*THE NURSE AND THE CRONIC INPATIENT : BETWEEN
THE REAL AND IDEAL*

*EL ENFERMERO Y EL PACIENTE CRONICO HOSPITALIZADO: ENTRE
EL REAL Y EL IDEAL*

LUZIMAR RANGEL MOREIRA**
LÉLIA MARIA MADEIRA***

Resumo

Neste estudo propõe-se investigar as principais qualidades dos enfermeiros, sob o ponto de vista dos pacientes lesados medulares crônicos hospitalizados e dos próprios enfermeiros prestadores da assistência, em uma Instituição Pública, localizada em Belo Horizonte. Os resultados mostram que os pacientes atribuem maior importância às qualidades humanas dos enfermeiros, enquanto que nos relatos dos profissionais, observou-se uma grande valorização das habilidades técnicas, retratando, assim, as diferentes aspirações e conseqüentes divergências na relação enfermeiro-paciente. Ressalta-se a necessidade de reflexão acerca da situação por parte desses profissionais, para que sua prática extrapole a simples assistência ao indivíduo biológico, redirecionando-a para o atendimento das reais necessidades do paciente.

Palavras-chaves: Pacientes internados, Relações enfermeiro-paciente, Medula Óssea, Lesões, Doença crônica

A reflexão sobre a prática do enfermeiro no ambiente hospitalar e o que a sua presença no processo assistencial tem representado para o paciente, torna emergente a explicitação do papel do profissional na divisão técnica e social do trabalho de enfermagem e de como o sistema de ensino tem contribuído para a construção do conhecimento desses profissionais, numa sociedade imersa na visão funcionalista de mundo.

Silva⁽¹⁾ ressalta que enfermagem é perceber, pensar, relacionar e agir, face ao comportamento de um indivíduo que necessita de assistência. É esta percepção que capacita os enfermeiros a entenderem o seu próprio agir e a compreenderem o que e como o paciente percebe aquilo que se passa ao seu redor. Segundo a autora, o enfermeiro deve ter consciência do seu papel, enquanto profissional de saúde, uma vez que sua percepção é construída de acordo com sua visão do mundo, seus valores e experiências vividas, ou seja, eles tendem a perceber, sentir e agir de acordo com as imagens das coisas que têm, das quais gostam e que foram elaboradas a partir de fatos vivenciados em sua casa, na escola, no trabalho e na comunidade em que vivem.

Ao analisar a importância da formação acadêmica na definição do perfil do profissional inserido no mercado de trabalho, Sousa⁽²⁾ faz considerações sobre a necessidade da articulação entre o aspecto intelectual e a formação do sujeito enquanto cidadão, devendo o seu trabalho estar voltado para ações que sejam úteis para o indivíduo e a comunidade, como um todo.

Somando-se à insuficiente preparação do enfermeiro para perceber o seu papel social, o sistema formador pouco tem contribuído para despertar neste profissional o senso crítico para compreensão do seu cotidiano e percepção da importância da sua maior aproximação do paciente durante o cuidado direto com a doença e implicações da hospitalização. Sadala e Stefanelli⁽³⁾, constatam que os enfermeiros descrevem sentimentos de ansiedade, insegurança e medo, provenientes da falta de domínio dos conhecimentos sobre o processo de comunicação, que interferem no estabelecimento de um adequado relacionamento terapêutico com o paciente. Por outro lado, a pessoa ao hospitalizar-se, depara-se com uma situação imprevista, afastada de seus familiares, do seu ambiente, de sua intimidade, cerceado de sua liberdade, subjugada à rotina da instituição que lhe impõe, muitas vezes, horários para todas as suas atividades.

No ambiente de trabalho, observa-se que o enfermeiro nem sempre tem atuado de modo a atender às necessidades de segurança e bem estar do doente e a oferecer-lhe apoio emocional, estando atento na maioria das vezes, às atividades pautadas nos valores oriundos da técnica e da rotina do ambiente onde está inserido. Constata-se, muitas vezes, o aparecimento de um sentimento de insatisfação em ambas as partes: no enfermeiro que não obtém do paciente o adequado retorno do resultado do seu trabalho, preso às suas rotinas, ao ambiente

* Prêmio Wanda de Aguiar Horta - Menção Honrosa. - 49º Congresso Brasileiro de Enfermagem, Belo Horizonte, 1997.

** Enfermeira; Mestranda em enfermagem da EE.UFMG.

*** Enfermeira assistencial da Unidade de Lesados Medulares Crônicos da Associação das Pioneiras Sociais, Belo Horizonte, MG.

Endereço para correspondência:

Rua Maria Manoela Braz, 259 - Heliópolis
31760 - 050 - Belo Horizonte - Minas Gerais

burocratizado e cotidiano da instituição hospitalar, situação que massacra a sua criatividade e o caráter humanista da sua profissão; e no paciente, que se sente isolado, ocioso e triste, tornando-se agressivo com a equipe que o atende e que, em sua visão, apesar de estar mais próxima, assume uma postura impessoal, fria e insensível à sua problemática.

Diante da constatação desta relação, muitas vezes, conflituosa entre o paciente e o enfermeiro e de insatisfações observadas em ambos, as autoras sentiram-se motivadas a estudar sob o ponto de vista dos pacientes e também dos enfermeiros, as principais qualidades necessárias a estes profissionais para a adequada assistência, por considerar-se o paciente crônico, por suas sucessivas internações e longa permanência no âmbito hospitalar, como alguém que passa a adquirir ao longo do tempo, características e necessidades que expressam, na maioria das vezes, a percepção coletiva da assistência de enfermagem recebida no âmbito hospitalar. O levantamento realizado com os enfermeiros, partiu de observações de sua prática e distorções sobre sua percepção acerca das necessidades destes pacientes. A temática será abordada parcialmente neste momento, já que será aprofundada em outro estudo em andamento.

A partir do problema exposto, o presente estudo tem como objetivos:

- identificar qualidades dos enfermeiros, apontados pelos pacientes lesados medulares, necessários à adequada assistência de enfermagem;
- identificar qualidades dos enfermeiros, apontados por eles próprios, necessários à assistência a estes pacientes;
- explicitar convergências e divergências entre as qualidades dos enfermeiros apontadas por estes e pelos pacientes.

Metodologia

Trata-se de um estudo exploratório descritivo, realizado com pacientes lesados medulares hospitalizados e com enfermeiros que prestam assistência a estes pacientes.

Local e população

O estudo foi realizado em um hospital público, especializado em doenças ligadas ao aparelho locomotor, que possui aproximadamente 160 leitos, situado em Belo Horizonte, Minas Gerais, no período de outubro a novembro de 1996.

Esta Instituição adota como modalidade assistencial a prestação de cuidados integrais aos pacientes e caracteriza-se pela presença do enfermeiro assumindo todos os cuidados durante a hospitalização. Estes pacientes são portadores de patologias ortopédicas e lesões raquimedulares ou cerebrais e, em sua grande maioria, provenientes de outras Instituições.

Selecionou-se, aleatoriamente, uma unidade de internação com 27 leitos ocupados. Desta, 22 pacientes receberam e responderam a pergunta do roteiro de entrevista (anexo). Os demais pacientes da unidade não responderam, por estarem em atividades de fisioterapia e procedimentos de enfermagem no momento da coleta de dados.

Para a coleta de dados com o quadro de enfermeiros, considerando a distribuição destes profissionais nos diversos turnos, optou-se por entrevistar todos os enfermeiros existentes no hospital, na época do estudo. No prazo de uma semana, estes foram devolvidos em sua totalidade (18 respondentes).

Coleta de dados

O estudo teve início a partir da realização de uma entrevista no ambiente de trabalho de uma das autoras, com a qual pretendia-se detectar nos relatos dos pacientes as suas impressões, valores e a sua relação com a equipe que o assistia no âmbito hospitalar e, em especial, com a equipe de enfermagem. A partir da leitura destes dados e, considerando-se as contradições identificadas entre as respostas dos pacientes e a prática dos enfermeiros, decidiu-se pela aplicação de uma pergunta aos enfermeiros que assistiam a esses pacientes. Nesta ocasião, foram levantados apenas os aspectos ligados às principais qualidades que os enfermeiros acreditavam ser necessárias para atenderem ao paciente, satisfazendo-o em suas necessidades, tanto quanto possível. Para tal, utilizou-se da seguinte pergunta: Que qualidades ou habilidades você considera necessária ao enfermeiro para a adequada assistência ao paciente?

Apresentação e análise dos resultados

As informações colhidas dos relatos dos pacientes e dos enfermeiros, foram organizadas e agrupadas em três categorias: qualidades humanas, qualidades técnicas e apresentação pessoal.

Os dados coletados permitiram delinear algumas características dos pacientes. Observou-se que dentre os 22 entrevistados, 16 eram do sexo masculino, correspondendo a 73% do total; a maioria se encontrava na faixa etária de 17 a 47 anos (82%), caracterizando uma população ativa profissionalmente antes da lesão raquimedular. Destaca-se o fato de que 21 (95%) destes pacientes referiam-se a internação prévia em outras Instituições.

Verificou-se em 32 (80%) dos relatos dos pacientes, manifestações que revelavam uma necessidade de maior aproximação do enfermeiro, não apenas para fornecer-lhes informações ou responder questões ligadas à sua patologia, mas, para dar-lhes carinho, atenção e calor humano. As qualidades técnicas foram mencionadas 8 vezes, ou seja, 20% destes pacientes que, apesar de não possuírem condições de fazerem uma avaliação técnica do procedimento realizado, reconheceram que a

demonstração de conhecimento proporciona-lhes segurança e confiança no profissional que o executa (Tabela 1).

Tabela 1 - Distribuição das opiniões dos pacientes acerca das qualidades e habilidades que o enfermeiro deve possuir para a assistência.

| Qualidades Humanas | Nº | % |
|---|-----------|--------------|
| Atenção, carinho e dedicação | 14 | 35,0 |
| Tratar bem o paciente (ser amigo, humano, delicado, compreensivo e simpático) | 8 | 20,0 |
| Paciência | 6 | 15,0 |
| Amor a profissão | 4 | 10,0 |
| Sub-Total | 32 | 80,0 |
| Qualidades Técnicas | | |
| Presteza e rapidez no atendimento | 2 | 5,0 |
| Conhecimento | 2 | 5,0 |
| Cumprimento de horário | 1 | 2,5 |
| Saber olhar a pressão | 1 | 2,5 |
| Fornecer medicação dentro do horário | 1 | 2,5 |
| Ser bem treinada | 1 | 2,5 |
| Sub-Total | 8 | 20,0 |
| Total | 40 | 100,0 |

Já nos relatos dos enfermeiros, identificou-se maior valorização das qualidades técnicas, perfazendo um total de 32 relatos (66,6%), seguida pela apresentação pessoal citada 7 vezes (14,6%), demonstrando uma concordância com a sua formação técnica e científica, com as exigências do mercado de trabalho e do cotidiano do enfermeiro. Apenas 9 de seus depoimentos (18,8%), ressaltam a preocupação com a atenção, o carinho e o bem estar dos pacientes (Tabela 2).

Pode-se supor que as condições dos pacientes ao serem admitidos nesta instituição, onde observa-se com frequência, a presença de escaras, deformidades e diversas iatrogenias, contribuiu para maior valorização da assistência e promoção do bem-estar físico. Entretanto, os resultados também apontam para uma carência de atitudes do enfermeiro com vistas a reduzir a distância em sua relação com o paciente. O distanciamento e neutralidade existentes nesta relação, podem ser reflexo da insegurança e defesa do profissional, por não se sentir seguro para lidar com situações novas e que, às vezes, fogem ao seu controle.

As pesquisas desenvolvidas por Mendes⁽⁴⁾ evidenciam problemas encontrados na relação entre pacientes e a equipe de enfermagem, sugerindo que a esfera de interesses do grupo da enfermagem, pode não estar coincidindo com as necessidades sentidas e muitas vezes expressas pelos pacientes. A autora acrescenta ainda que, os enfermeiros devem repensar o valor da comunicação com seus pacientes e criar condições para que os mesmos possam manifestar suas reais necessidades.

Apesar da comunicação ser considerada o principal instrumento na relação enfermeiro-paciente, observa-se que a

expressão não-verbal, como o toque, gestos, e outras expressões são pouco exploradas pelos profissionais, para compreensão das necessidades ou como recurso para melhor integração com os pacientes durante sua hospitalização.

Tabela 2 - Distribuição das opiniões dos enfermeiros acerca das qualidades e habilidades necessárias para a assistência.

| Qualidades Técnicas | Nº | % |
|---|-----------|--------------|
| Presteza e rapidez na execução das atividades | 8 | 16,6 |
| Postura profissional (ética e profissionalismo que fundamentam a técnica) | 8 | 16,6 |
| Segurança na prestação de cuidados (domínio de técnica) | 7 | 14,6 |
| Conhecimento | 6 | 12,5 |
| Organização do trabalho | 3 | 6,3 |
| Sub-Total | 32 | 66,6 |
| Qualidades Humanas | | |
| Educação, cordialidade no atendimento ao paciente | 5 | 10,4 |
| Atenção, carinho e dedicação | 2 | 4,2 |
| Tratar bem o paciente | 2 | 4,2 |
| Sub-Total | 9 | 18,8 |
| Apresentação Pessoal | | |
| Aparência pessoal | 5 | 10,4 |
| Ser bem humorado | 2 | 4,2 |
| Sub-Total | 7 | 14,6 |
| Total | 48 | 100,0 |

No que diz respeito à experiência da hospitalização, Graças⁽⁵⁾ resalta que o modelo assistencial reducionista, direcionado somente para a parte doente do corpo, com rotinas voltadas, unicamente, para as atividades e tarefas e, sobretudo, a incapacidade de se lidar com a dor, parecem colaborar para que os profissionais se relacionem com os pacientes de forma superficial, onde as pessoas são vistas como uma repetição de casos, além da ritualização das tarefas, que levam os profissionais a se acomodarem na compreensão de seu cotidiano.

Ao mesmo tempo, identifica-se na prática do enfermeiro assistencial, um profissional despreparado para o contato direto com a doença física ou emoções vivenciadas pelo paciente durante sua hospitalização. Envolvidos em situações de grande competitividade, não encontram momentos para compartilhar com os membros de sua equipe os sentimentos de insegurança, despreparo e suas dificuldades para assistir ao paciente em suas necessidades.

Para Chianca e Garcia⁽⁶⁾ o enfermeiro, para estabelecer um bom relacionamento terapêutico com o paciente deve, primeiramente, compreender o seu papel e sua relação com a

doença. Para tanto, compartilhar seus conhecimentos e habilidades com o paciente, capacitando-o de forma que este se considere ativo e responsável pelo seu processo saúde-doença, pode representar o início de uma intervenção que atue na totalidade das necessidades destes pacientes.

Egry⁽⁷⁾, ao apresentar os princípios que devem guiar o fazer da enfermagem, ressalta que estes só poderão ser revistos, quando forem devidamente expostos e bem esclarecidos para o enfermeiro. A sua negação cria uma cortina ideológica, que encobre as distâncias que separam a enfermagem vocacional, enquanto prática social, no que diz respeito ao seu conteúdo técnico científico, ético e seu compromisso social. A autora refere-se ao saber-ideológico, como sendo o conhecimento construído no processo de trabalho a partir da visão de mundo, devendo ser permanentemente exposto à crítica e buscar as contradições entre seu discurso e a sua prática, rumo à finalidade, ou seja, ao seu objeto de trabalho.

Os dados apresentados, revelam contradições existentes na prática do enfermeiro no âmbito hospitalar. As dificuldades encontradas pelos profissionais em identificar as reais necessidades dos pacientes e atuarem de forma a minimizar as distâncias estabelecidas na relação enfermeiro-paciente, têm agravado os problemas enfrentados por ambos. Contudo, cabe ao enfermeiro, enquanto agente de saúde, refletir sobre sua prática, reconhecer e enfrentar as dificuldades, para que estas possam ser sanadas e desta forma, obter de seu trabalho e do paciente, o adequado retorno da sua profissão.

Considerações Finais

Não se pretende com este estudo, subestimar ou negar a importância das atividades técnicas desenvolvidas pelos enfermeiros, no âmbito hospitalar. Entretanto, quando se constata uma inversão dos valores explicitados pelos enfermeiros e pacientes hospitalizados, considera-se emergente uma tomada de consciência acerca do papel expressivo do enfermeiro e da necessidade de uma maior aproximação do paciente, que objetivam o melhor diagnóstico dos problemas para elaboração de um planejamento assistencial que contemple, não apenas a assistência física, mas ao indivíduo, como cidadão em sua integralidade.

Assim, por ser a equipe de enfermagem aquela que dispensa maior tempo junto ao paciente hospitalizado, deve o enfermeiro atuar como facilitador e agente ativo no restabelecimento da saúde do paciente, com ações que diminuam a angústia, o medo e a insegurança, geradas ou exacerbadas pela doença e pela hospitalização.

Os resultados apresentados, apesar de parciais e ainda não aprofundados adequadamente apontam a necessidade de se dar continuidade aos estudos, visando melhor compreensão da assistência de enfermagem, da relação enfermeiro-paciente, onde ambos possam ser ouvidos em suas reais necessidades e expectativas.

Summary

In this study, the authors try to investigate the main features of the nurses, according to spinal cord injured inpatients and to the

nurses who work for a public hospital in Belo Horizonte. The results show that the patients give more importance to the human qualities the nurses have rather than the technical skills, therefore, the nurses give more importance to these technical skills. Thus, the results show the different expectations in the patient-nurse relationship. It is important to highlight the necessity of these professionals reflexion and awareness, in order that their practice goes beyond the assistance to the biological individual, redirecting this assistance to the fulfilment of patients real needs.

Key-words: *Impatients, Nurse-patient relations, Bone marrow, Injuries, Chronic disease*

Resumen

En este estudio se propone investigar las principales cualidades de los enfermeros sobre el punto de vista de los pacientes lesionados medulares crónicos hospitalizados y de los propios enfermeros prestadores de la asistencia en una Institución Pública, localizada en Belo Horizonte. Los resultados señalan que los pacientes atribuyen mayor importancia a las calidades humanas de los enfermeros, en relación a las habilidades técnicas y, en los relatos de los enfermeros se observó una valorización de las habilidades técnicas. En este sentido, los resultados retratan las diferentes aspiraciones y consecuentes divergencias en la relación enfermero-paciente. Se resalta la necesidad de la reflexión acerca de la situación por parte de estos profesionales, para que su práctica traspase simple asistencia al individuo biológico, redireccionándola para la demostración de las reales necesidades del paciente.

Unitermos: *Pacientes internos, Relaciones enfermeiro-paciente, Medula Osea, Lesiones, Enfermedad cronica*

Referências Bibliográficas

- 1 - Silva MJ.P. A enfermagem frente a necessidade de percepção do paciente. Rev. Paul. Enf. São Paulo, 1990; 9 (3): 114-9.
- 2 - Sousa ALL. Ensino e prática na formação do enfermeiro. Saúde em Debate, 1994; (42).
- 3 - Sadala MLA., Stefanelli MC. Avaliação do ensino de relacionamento enfermeiro-paciente. Rev. Lat. Am. Enf., Ribeirão Preto, 1996; .4 (N. Esp.): 139-51.
- 4 - Mendes IAC et al. Padrão de comunicação entre pacientes num hospital governamental brasileiro. Rev. Esc. Enf. USP, 1993; 27(3): 403-12
- 5 - Graças EM. A experiência da hospitalização - uma abordagem fenomenológica. (Tese Doutorado) São Paulo: Universidade São Paulo, Escola de Enfermagem da USP; 1996. 317p.
- 6 - Chianca TCM, Garcia TP. Pesquisa em enfermagem: fatores implicados na categorização de dados. Rev. Lat. Am. Enf., Ribeirão Preto; 1996; 4 (N.Esp.): 173-83.
- 7 - Egry EY. Saúde Coletiva: construindo um novo método em enfermagem. São Paulo: Ícone; 1996.

Anexo 1

Roteiro de entrevista com o paciente

Entrevistador:

Data:

Paciente:

Patologia:

1. Sexo:

Masculino

Feminino

2. Sua idade:

3. Você já esteve internado em outro hospital?

Sim

Não

Observação: em caso negativo, não responder as questões 4, 5 e 6.

4. Na sua opinião, como foi o atendimento de enfermagem oferecido?

5. Quais foram os profissionais que cuidaram de você?

6. Você poderia relatar alguma experiência ocorrida com a equipe de enfermagem durante a sua hospitalização?

7. Neste hospital, como está sendo a assistência de enfermagem recebida?

8. Para você, o que é mais importante no atendimento hospitalar?

9. Que qualidades ou habilidades você considera necessária ao enfermeiro para a adequada assistência ao paciente?

10. É de seu conhecimento, que a equipe de enfermagem seja composta por enfermeiros, técnicos, auxiliares e atendentes de enfermagem?

Sim

Não

Observações e/ou sugestões: