

**Percepções dos acompanhantes acerca da comunicação verbal da equipe de enfermagem
na emergência**

**Perceptions of accompanents about the verbal communication of the nursing team in
emergency**

**Percepciones de los acompañantes sobre la comunicación verbal del equipo de
enfermería en emergencia**

Recebido: 12/06/2020 | Revisado: 13/06/2020 | Aceito: 17/06/2020 | Publicado: 29/06/2020

Sheron Maria Silva Santos

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7492-3604>

Faculdade de Juazeiro do Norte, Brasil

E-mail: sheronmss@hotmail.com

Maria Jucilania Rodrigues Amarante

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5870-0585>

Faculdade de Juazeiro do Norte, Brasil

E-mail: ju-amarante@hotmail.com

Silvia Letícia Ferreira Pinheiro

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7095-0189>

Faculdade de Juazeiro do Norte, Brasil

E-mail: silvialiberlando@gmail.com

Eugênio Lívio Teixeira Pinheiro

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5883-3847>

Centro Universitário São Lucas, Brasil

E-mail: liviopinheiro1508@gmail.com

Ivo Francisco de Sousa Neto

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5691-2373>

Faculdade Estácio de Sá, Brasil

E-mail: ifsn03@gmail.com

Camila Lima Silva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8108-9486>

Universidade Regional do Cariri, Brasil

E-mail: camila_lima.s@hotmail.com

Raimunda Simony Máximo de Menezes

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4238-8034>

Universidade Regional do Cariri, Brasil

E-mail: simony_maximo2@hotmail.com

Rafaella Bezerra Pinheiro

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6107-6338>

Faculdade de Juazeiro do Norte, Brasil

E-mail: raffabpinheiro@gmail.com

Lidiane dos Santos Fernandes

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3006-9175>

Centro Universitário Doutor Leão Sampaio, Brasil

E-mail: lidiane200619@gmail.com

Magna Monique Silva Santos

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2088-0917>

Universidade Regional do Cariri, Brasil

E-mail: magmoni20@gmail.com

Yarlon Wagner da Silva Teixeira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7423-1483>

Centro Universitário São Lucas, Brasil

E-mail: yarlons@gmail.com

Juliana Alexandra Parente Sa Barreto

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5684-6393>

Universidade Regional do Cariri, Brasil

E-mail: julyannaparente@yahoo.com.br

Gabriel Fernandes Pereira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8808-8806>

Universidade Regional do Cariri, Brasil

E-mail: gabrielfp2014com@gmail.com

Regina de Fátima Santos Sousa

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1776-3472>

Faculdade de Juazeiro do Norte, Brasil

E-mail: reginagrssantos@hotmail.com

Felipe Eufrosino de Alencar Rodrigues

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5068-8806>

Resumo

A comunicação é o principal meio para amenizar o sofrimento emocional de pacientes e familiares nas unidades de atendimento emergencial. Neste sentido, questionam-se: quais as percepções dos acompanhantes dos enfermos frente às habilidades de comunicação verbal dos profissionais de enfermagem? Os acompanhantes estão satisfeitos com as informações ofertadas na unidade de urgência e emergência do hospital? Estes conseguem identificar falhas de comunicação verbal durante atendimento ofertado ao seu paciente? O estudo objetiva verificar a percepção dos acompanhantes de pessoas enfermas no setor da emergência hospitalar sobre a dialética com a equipe de enfermagem, mediante análise da literatura científica. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, realizada com publicações na BVS no formato de artigo completo disponível em português e inglês entre 2008-2018. A pesquisa ocorreu mediante os DeCS: comunicação em saúde e enfermagem, e palavra-chave irregular: acompanhante. Foram excluídos os trabalhos não gratuitos, duplicados e que em seu título e resumo não contemplaram o conteúdo estudado. A percepção dos acompanhantes acerca da comunicação verbal com a equipe de enfermagem não é satisfatória, pois, há diversos estudos que apontam falhas sobre a relação da equipe com o acompanhante, comprometendo, assim, o diálogo necessário entre ambos para contribuir com o cuidado prestado aos pacientes. Portanto, faz-se necessário que estudos direcionados a essa temática sejam realizados para enriquecer a literatura científica, proporcionando, maiores informações sobre o conteúdo para que seja dado um olhar mais crítico e reflexivo sobre o mesmo e, por conseguinte, melhoria na qualidade do cuidado prestado pela equipe de enfermagem.

Palavras-chave: Comunicação; Enfermagem; Acompanhantes formais em exames físicos.

Abstract

Communication is the main way to alleviate the emotional suffering of patients and their families in emergency care units. In this sense, the question is: what are the perceptions of the patients' companions regarding verbal communication skills of nursing professionals? Are the companions satisfied with the information offered at the hospital emergency and emergency unit? Can these identify verbal communication failures during the care offered to the patient? This study aims to verify the perception of the caregivers of sick people in the hospital emergency department about the dialectic with the nursing team, through analysis of the

scientific literature. This is an integrative review of the literature, carried out with publications in the VHL in full article format available in Portuguese and English between 2008-2018. The research occurred the DeCS: communication in health and nursing, and irregular keyword: companion. Excluded were works that were not free, duplicated and that in their title and abstract did not contemplate the content studied. The perception of the companions about the verbal communication with the nursing team is not satisfactory, because, there are several studies that point out faults on the relation of the team with the companion, thus compromising the necessary dialogue between both to contribute with the care provided to the patients. Therefore, it is necessary that studies directed to this theme be carried out to enrich the scientific literature, providing, more information about the content so that a more critical and reflective look is given, and, therefore, an improvement in the quality of care provided by the nursing team.

Keywords: Communication; Nursing; Medical chaperones.

Resumen

La comunicación es el principal medio para aliviar el sufrimiento emocional de los pacientes y sus familias en las unidades de atención de emergencia. En este sentido, se hacen las siguientes preguntas: ¿cuáles son las percepciones de los compañeros de los pacientes con respecto a las habilidades de comunicación verbal de los profesionales de enfermería? ¿Están satisfechos los compañeros con la información ofrecida en la unidad de urgencias y emergencias del hospital? ¿Pueden identificar fallas de comunicación verbal durante la atención ofrecida a su paciente? El estudio tiene como objetivo verificar la percepción de los compañeros de personas enfermas en el sector de emergencias hospitalarias sobre la dialéctica con el equipo de enfermería, a través del análisis de la literatura científica. Esta es una revisión bibliográfica integradora, realizada con publicaciones en la BVS en el formato de artículo completo disponible en portugués e inglés entre 2008-2018. La investigación se realizó a través del DeCS: comunicación en salud y enfermería, y una palabra clave irregular: acompañante. Los trabajos duplicados no libres fueron excluidos y en su título y resumen no incluyeron el contenido estudiado. La percepción de los compañeros de la comunicación verbal con el equipo de enfermería no es satisfactoria, ya que hay varios estudios que señalan fallas sobre la relación del equipo con el compañero, lo que compromete el diálogo necesario entre ellos para contribuir a la atención brindada a pacientes. Por lo tanto, es necesario que los estudios dirigidos a este tema se realicen para enriquecer la literatura científica, proporcionando más información sobre el contenido para que se le dé una mirada más crítica

y reflexiva y, por lo tanto, una mejora en la calidad de la atención. proporcionado por el equipo de enfermería.

Palabras clave: Comunicación; Enfermería; Chaperones médicos.

1. Introdução

As classificações dos serviços de saúde devem está regularizado de acordo com as necessidades dos usuários, compreendendo como emergência qualquer agravo que coloque em risco iminente de morte a vida, em contrapartida urgência não há risco iminente, mas que necessita de um atendimento rápido dentro de poucos minutos (Ohara, 2010).

Este tipo de assistência acontece em unidades de prontos socorros, os quais, normalmente, são intensos e cansativos, por ser um serviço intermitente, requerendo ação rápida da equipe e, ainda, pela superlotação de enfermos (Oliveira, Vancini-Campanharo & Batista, 2013).

Estes acontecimentos culminam em um processo de trabalho mecânico e “robotizado” pela execução trabalhista repetitiva e necessidade de agilidade técnica sobre os problemas existentes no serviço, proporcionando, por vezes, aos profissionais de saúde carência de humanização sobre a prestação do cuidado, especialmente da equipe de enfermagem que são os profissionais mais próximos dos pacientes e familiares e que estão mais ativos no processo assistencial (Sales & Silva, 2011).

Dentre as diversas ações/atitudes humanistas, verifica-se a comunicação como meio essencial de ser aplicado nos serviços de urgência e emergência, pois além de promover confiança dos pacientes e acompanhantes com a equipe, ajuda a tranquiliza-los (Baltor, Borges & Dupas, 2014).

Para que ocorra uma aproximação entre profissionais de enfermagem e a família no cenário hospitalar, é necessário que o enfermeiro procure incentivar a interação da equipe com os acompanhantes dos enfermos (Szareski, 2009).

Dessa forma, questionam-se: quais as percepções dos acompanhantes dos enfermos frente às habilidades de comunicação verbal dos profissionais de enfermagem? Os acompanhantes estão satisfeitos com as informações ofertadas na unidade de urgência e emergência do hospital? Estes conseguem identificar falhas de comunicação verbal durante atendimento ofertado ao seu paciente?

O estudo se justifica por ser um desafio promover a comunicação efetiva entre profissionais de enfermagem e acompanhantes de pacientes internados, principalmente, nos momentos de desespero e angústia que podem afetar a relação entre os envolvidos.

Neste sentido, o estudo objetiva verificar a percepção dos acompanhantes de pessoas enfermas no setor da emergência hospitalar sobre a dialética com a equipe de enfermagem, mediante análise da literatura científica.

2. Metodologia

Trata-se de um estudo de revisão integrativa da literatura científica, de abordagem quali-quantitativa e caráter exploratório e descritivo, cuja construção se deu em março de 2018 no arcabouço da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS) com alocação dos Descritores em Ciência da Saúde (DECS): comunicação em saúde e enfermagem. Utilizou-se também a palavra-chave irregular: acompanhante.

Para a pesquisa, utilizou-se o operador booleano “and” entre os descritores e a palavra-chave irregular para contemplação mais objetiva dos trabalhos disponíveis pela base de dados selecionada.

Foram elencados critérios de inclusão e exclusão de publicações, tendo em vista a união dos descritores fornecer trabalhos diversificados, com objetivos e períodos distintos, dentre outras características que, por vezes, não adequam-se a temática que se deseja pesquisar.

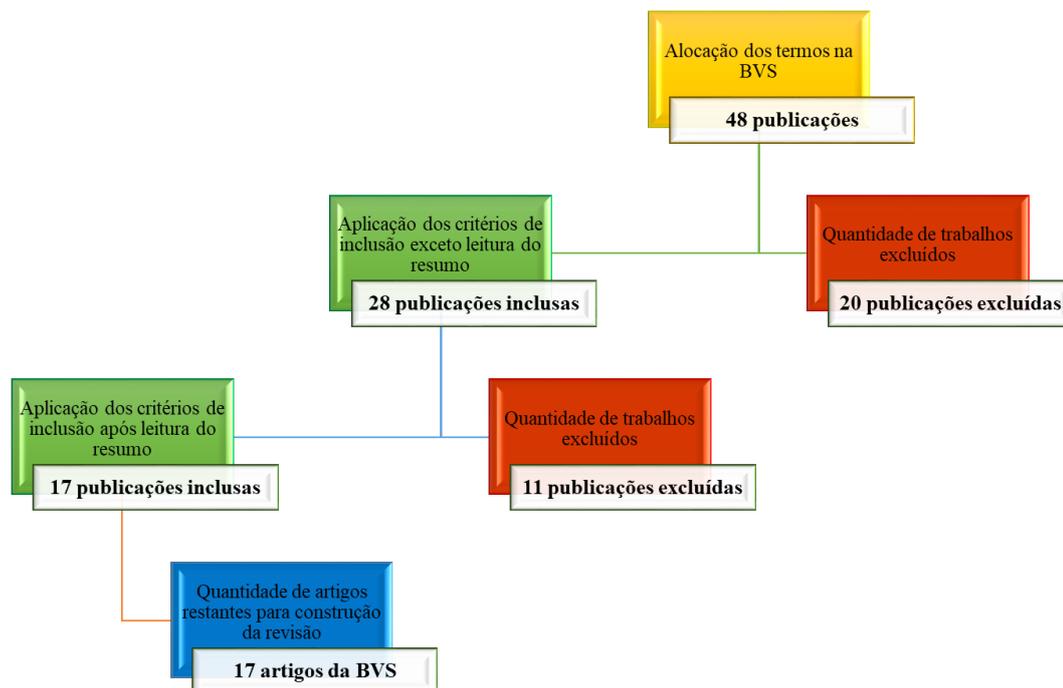
Dessa forma, incluíram-se nesta revisão todos os trabalhos de revistas indexadas a BVS no formato de artigo completo disponível em língua portuguesa e inglesa entre o período 2008-2018 e excluídos àqueles não gratuitos, duplicados e que em seu título e resumo não contemplaram o conteúdo estudado.

Diante do extenso intervalo de tempo dos estudos pesquisados, verificou-se a necessidade de elaborar, de forma didática, uma comparação no que tange autores, tempo e lócus do estudo, temática central e principal resultado entre os artigos selecionados, os quais foram analisados em 2 tópicos: (a) Caracterização dos artigos selecionados entre 2008-2018, que expõe sobre os artigos selecionados; e (b) Percepção dos acompanhantes, que responde ao objetivo do estudo ao trazer o(s) resultado(s) e opiniões dos autores sobre os pensamentos dos acompanhantes na emergência hospitalar.

3. Resultados e Discussão

A pesquisa dos descritores e palavra-chave irregular na BVS, resultou em apenas 48 publicações, das quais foram selecionadas somente 17 artigos após implantação dos critérios de inclusão e exclusão para realização da presente revisão integrativa. O Fluxograma 1 ilustra detalhadamente o caminho percorrido para o encontro dos artigos selecionados para a construção desta revisão.

Fluxograma 1: Caminho percorrido para seleção dos artigos.



Fonte: Autores.

O intervalo de tempo foi baseado nos últimos 10 anos de publicação em decorrência da carência de pesquisas realizadas nos últimos 5 anos, cujo período ofertou apenas 7 artigos vinculados a BVS, número irrelevante para a construção de uma revisão integrativa da literatura científica.

Resultado relevante de ser explanado, se refere ao idioma das pesquisas, uma vez que todos estavam disponíveis tanto na língua portuguesa quanto na inglesa, não sendo necessário, portanto, a contratação de um tradutor para entendimento e análise do conteúdo exposto nos artigos selecionados.

3.1 Caracterização dos artigos selecionados entre 2008-2018

Inicialmente, fez-se análise sobre os autores, a revista de publicação e o objetivo central do estudo. Para melhor apreciação destes itens foi construído um quadro com informes das publicações selecionadas, as quais podem ser visualizadas no Quadro 1 intitulado: “Caracterização dos artigos selecionados entre 2008-2018”.

Quadro 1: Caracterização dos artigos selecionados entre 2008-2018.

AUTOR(ES)	ÁREA DE ATUAÇÃO	REVISTA PUBLICADA	OBJETIVO
Arcas et al.	Enfermagem	Revista Baiana de Enfermagem	“Investigar os significados do papel do acompanhante na ótica da pessoa hospitalizada com condição crônica”.
Beuter et al.	Enfermagem	Rev. Min. Enferm	“Identificar o perfil socioeconômico de familiares acompanhantes de adultos acometidos de doenças geradoras de incapacidades crônicas...”.
Chernicharo; Ferreira.	Enfermagem	Esc Anna Nery	"Identificar e analisar os sentidos do cuidado ao idoso hospitalizado na perspectiva dos acompanhantes".
Mistura et al.	Enfermagem	J. res.: fundam. care. Online	"Conhecer a experiência do familiar que acompanha o adulto doente de câncer durante a internação hospitalar".
Oliveira et al.	Enfermagem	Rev Rene.	"Descrever os conhecimentos adquiridos pelo acompanhante acerca do adoecimento e internação do recém-nascido".
Pylo; Peixoto; Bueno.	Terapia Ocupacional	Cad. Ter. Ocup. UFSCar.	"Conhecer as tendências atuais de estudo sobre cuidadores em ambiente de hospitalização de crianças e adolescentes...".
Quirino; Collet; Neves.	Enfermagem	Rev Gaúcha Enferm	"Apreender as concepções da equipe de enfermagem acerca da mãe acompanhante".
Rodrigues et al.	Enfermagem	Rev. enferm. UERJ,	"Analisar compreensivamente como o enfermeiro insere a ética e a bioética no cuidado à criança e sua família no âmbito hospitalar".
Sanches et al	Enfermagem	Ciência & Saúde Coletiva.	"Conhecer a percepção e as dificuldades ao exercício do acompanhamento hospitalar nas unidades de internação cirúrgica...".
Schimidt; Arruda.	Enfermagem	Cogitare Enferm.	"Verificar os sentimentos dos acompanhantes na interação com a enfermagem, identificando pontos de interferência, expectativas e sugestões".

Silva et al.	Enfermagem	Rev. Iberoam. de Educ. e Invest. en Enfermería	"Conhecer como as atividades lúdicas contribuem para o cuidado humanizado às crianças com câncer internadas em instituição de saúde".
Silva; Gabats; Lemes.	Enfermagem	Rev Enferm UFSM	"Identificar a percepção do paciente traumatológico acerca da assistência prestada".
Silva; Wegner; Pedro.	Enfermagem	Rev. Eletr. Enf. [Internet]	"Descrever os eventos adversos identificados pelo familiar/cuidador em uma UTIP".
Souza et al.	Enfermagem	R. pesq.: cuid. fundam. Online	"Compreender como as mães percebem sua vivência como acompanhante do filho prematuro na UTINeo".
SzareskiI; Beuter; Brondani.	Enfermagem	Cienc Cuid Saude	"Identificar as situações de conforto e desconforto vivenciadas pelo familiar acompanhante de doente portador de doença crônica durante a hospitalização".
Vieira; Alvarez; Girondi.	Enfermagem	Rev. Eletr. Enf. [Internet]	"Identificar os fatores de estresse vivenciados por familiares de idosos dependentes durante o processo de hospitalização".
Vieira; Alvarez; Gonçalves.	Enfermagem	Cienc Cuid Saude	"Identificar os fatores de estresse em familiares acompanhantes de idosos dependentes durante o processo de hospitalização e alta...".

Fonte: Pesquisa das publicações na BVS (2008-2018).

O Quadro 1 expõe os autores dos artigos selecionados em ordem alfabética, e percebe-se a presença duplicada dos autores Vieira e Alvarez, os quais possuem duas pesquisas com a mesma linha de pensamento, ou seja, a identificação dos fatores de estresse de acompanhantes de idosos, porém, publicadas em revistas distintas.

Verifica-se também locais de publicação diferenciados entre os autores, aparecendo em duplicada apenas a Revista Eletrônica de Enfermagem, apreciada nos artigos dos autores Silva, Wegner e Pedro (2012), bem como Vieira, Alvarez e Girondi (2011).

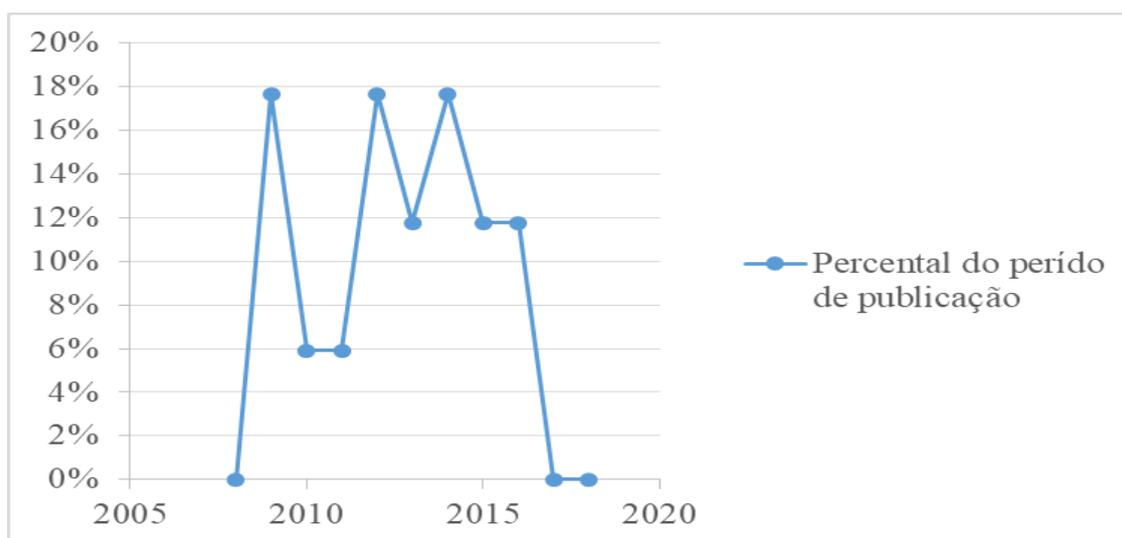
Sob este aspecto, nota-se destaque da temática dos periódicos, haja vista mais de 50% das revistas analisadas referirem-se a estudos da enfermagem.

Além disso, vale a pena mencionar sobre a área de atuação dos autores, uma vez que dentre os 17 artigos selecionados, surgiram pesquisadores terapeutas ocupacionais: Pylo, Peixoto e Bueno, os quais são autores do trabalho intitulado "O cuidador no contexto da hospitalização de crianças e adolescentes", os demais pesquisadores são da enfermagem cuja escolaridade varia desde graduação a pós graduação *Stricto Sensu*.

Esta variável vigora o estudo, pois o aparecimento de pesquisadores de outras áreas da saúde em publicações sobre a comunicação da equipe com acompanhantes de enfermos, evidencia importância na execução de trabalhos sobre a temática, fazendo perceber que outros profissionais também estão identificando problemas nessa perspectiva, demonstrando, olhar interdisciplinar sobre essa vertente, fortalecendo, conseqüentemente, a necessidade de atenção, intervenção e mudanças para solucionar e/ou amenizar sua existência, visto que o processo de comunicação e interação com os familiares e acompanhantes é função de toda a equipe do cuidado, e não somente da enfermagem.

Os trabalhos também foram caracterizados quando ao intervalo de tempo de publicação, pois o período de publicação apresentou discrepâncias que necessitam serem consideradas. A análise destes podem ser observados na ilustração gráfica a seguir.

Gráfico 1: Percentual do período de publicação.



Fonte: Autores.

Ao analisar o Gráfico 1, constata-se distinção sobre o índice de artigos, no que tange ao período de publicação, estando prevalentes os anos 2009, 2012 e 2014, representando cada um 17,64% dos trabalhos publicados no intervalo de 2008-2018.

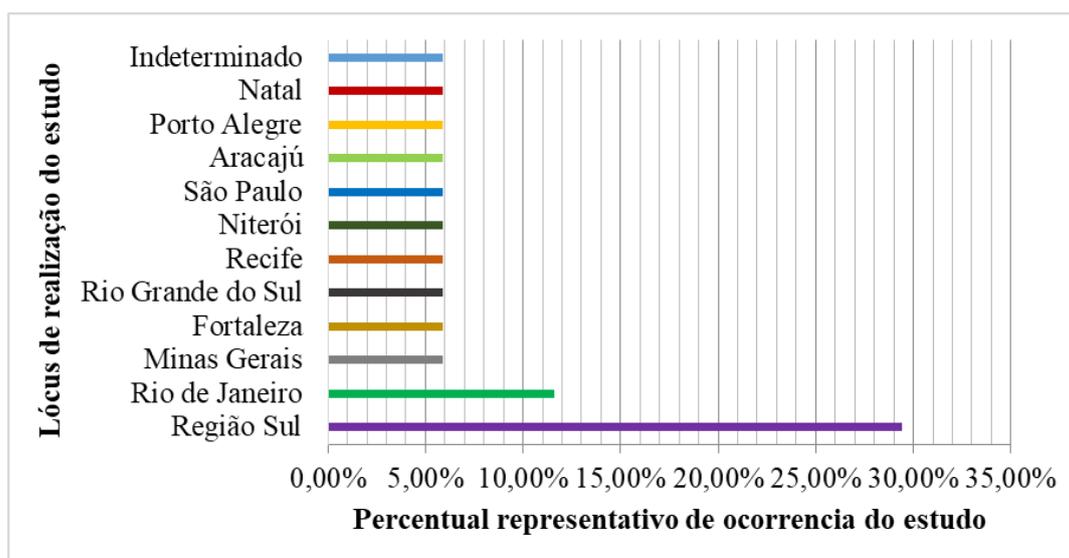
Há de salientar sobre os anos nulos de publicação, os quais representam os extremos do intervalo posto na pesquisa, ou seja, 2008 e 2018, bem como, 2017. Estes últimos, que representam o tempo mais atual, encontram-se ausentes de publicações, fenômeno preocupante, tendo em vista a comunicação entre a equipe e o acompanhante ainda ser um problema existente e que precisa ser solucionado.

Também se faz questionar sobre a ausência de pesquisas em 2008, pois a temática do estudo vem sendo debatido desde a criação da Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), em 2001, que foi aprimorada pelo Ministério da Saúde em 2003 e passou a ser Política Nacional de Humanização, cujo objetivo é promover/estimular a comunicação entre os atores do Sistema Único de Saúde (SUS): gestores, trabalhadores e usuários (Ministério da Saúde, 2013).

Outra variável a ser considerada diz respeito ao local de realização dos estudos selecionados, uma vez que contemplaram todas as Regiões brasileiras, mostrando, assim, a complexidade, a abrangência e o cuidado que a temática em análise comporta a nível nacional, representando importância, tanto a nível social quanto científico.

Essa característica pode ser visualizada mais a diante no Gráfico 2: percentual dos lócus de estudo encontrados, o qual demonstra todos os municípios trabalhados pelos autores selecionados à construção dessa revisão.

Gráfico 2: Percentual dos lócus de estudo encontrados.



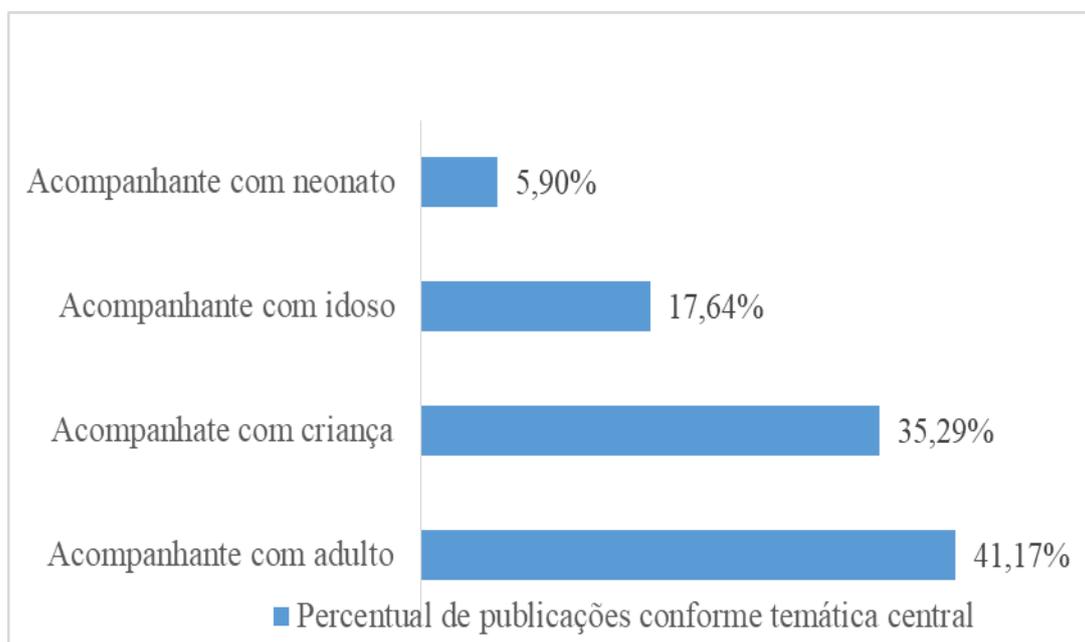
Fonte: Autores.

Ao observar o Gráfico 2, nota-se nitidamente prevalência de estudos na Região Sul. Vale a pena mencionar que não foram descritos os municípios referentes a essa região como apresentado nos demais artigos, devido os pesquisadores dos respectivos trabalhos não informarem a cidade de realização dos mesmos, apontando somente a região como lócus de ocorrência.

3.2 Percepção dos acompanhantes

Os autores estudados apresentam temática central diversificada entre neonato, criança, adulto e idoso, proporcionando visões distintas do acompanhante, uma vez que a ação e o cuidado difere conforme a faixa etária. A análise desta variável pode ser apreciada no Gráfico 3: Percentual de publicações conforme temática central, o qual demonstra os índices que cada temática citada anteriormente contemplou a pesquisa na BVS.

Gráfico 3: Percentual de publicações conforme temática central.



Fonte: Autores.

Ao observar o Gráfico 3, percebe-se predominância de estudos para acompanhante com adulto e carência de pesquisas sobre acompanhante com neonato, os quais representam 41,17% e 5,90%, respectivamente, dos artigos analisados.

Os índices apresentados são surpreendentes, uma vez que era esperado predomínio das temáticas neonato, criança e idoso sobre o adulto, tendo em vista a garantia do acompanhante em Lei para crianças (pessoas menores de 18 anos) e idoso serem estabelecidas desde 2009, e o direito de acompanhante a todas as pessoas atendidas nos Serviços Nacionais de Saúde (SNS) serem descritos recentemente, em 2017, no capítulo III, seção I, artigo 12º no Diploma do Diário da República Eletrônico (DRE) (Ministério da Saúde, 2003; Ministério da Saúde, 2009; Ministério da Saúde, 2017).

Chama-se atenção também a ausência de trabalhos envolvendo acompanhante no parto, haja vista ser direito da mulher a presença de uma pessoa de sua indicação, independentemente do gênero, durante o processo gravídico-puerperal, vertente esta que foi estabelecida em 2005 pela Lei Federal nº 11.108, mais conhecida como a Lei do Acompanhante (Ministério da Saúde, 2005), bem como por se tratar de um direito desrespeitado em muitos estabelecimentos de saúde (Santos, Tambellini & Oliveira, 2011; Santos, Lima & Menezes, 2017).

A compreensão do pensamento dos acompanhantes sobre essas temáticas foram analisadas a partir da construção de um quadro para melhor compreensão e visão dos apontamentos dos autores, os quais podem ser observados no Quadro 2.

Quadro 2: percepção dos acompanhantes nas publicações de 2008-2018

Autor(es)	Principal resultado
Arcas et al.	"O acompanhante é concebido como um elemento dotado de atribuições durante o processo de hospitalização".
Beuter et al	"A identificação do perfil socioeconômico do familiar acompanhante contribui para que a equipe de enfermagem implemente estratégias efetivas de educação à saúde".
Chernicharo; Ferreira.	"A educação em saúde por parte do enfermeiro emerge como importante estratégia a ser implantada junto ao acompanhante".
Mistura et al.	"O acompanhante necessita do apoio e a ajuda da família, bem como dos profissionais de saúde".
Oliveira et al.	"É essencial que os profissionais de saúde forneçam aos acompanhantes orientações quanto à doença, ao tratamento e recuperação do neonato".
Pylo; Peixoto; Bueno.	O Vínculo com a equipe é importante na integração do cuidador no tratamento à criança e adolescente.
Quirino; Collet; Neves.	"É importante que a enfermagem reorienta seu trabalho com o objetivo de construir vínculos e um cuidado integral".
Rodrigues et al.	Importância da equipe aplicar a ética e bioética sobre os acompanhantes.
Sanches et al	"É indispensável a inclusão dos segmentos entre acompanhantes e equipe de enfermagem".
Schimidt; Arruda.	"A percepção do acompanhante sobre a qualidade do atendimento prestado pela equipe de enfermagem foi boa".
Silva et al.	O lúdico contribui com a "socialização e comunicação entre pacientes, acompanhantes e profissionais de saúde".

Silva; Gabats; Lemes.	"É necessário oferecer infraestrutura adequada ao acolhimento do acompanhante".
Silva; Wegner; Pedro.	"Falhas no processo de comunicação".
Souza et al.	"Importância da comunicação entre os profissionais e as mães".
SzareskiI; Beuter; Brondani.	"Situações de desconforto resultam em implicações para a instituição hospitalar e para a equipe profissional de saúde".
Vieira; Alvarez; Girondi.	"Importância do papel do enfermeiro enquanto educador".
Vieira; Alvarez; Gonçalves.	"Importância do enfermeiro como intermediador com a equipe multiprofissional no cuidado prestado aos acompanhantes de idosos dependentes".

Fonte: Autores.

As percepções dos acompanhantes foram apresentadas no quadro 2 como o principal resultado encontrado nos artigos selecionados onde é notado, por vez, discrepâncias de pensamentos entre Schimidt e Arruda (2012) e os demais autores, os quais apontam positividade na relação equipe-acompanhante não estando estas com falhas. Mas, 94,11% dos pesquisadores descrevem carências na comunicação da equipe com os acompanhantes.

Este achado inflige os descritos no capítulo III, secção I, artigo 15º no Diploma do DRE, pois o mesmo informa que "O acompanhante tem direito a ser informado adequadamente e em tempo razoável sobre a situação do doente, nas diferentes fases do atendimento", exceto em casos de sigilo (Ministério da Saúde, 2017).

Dentre os pensamentos descritos no quadro 2, constata-se o processo de educação em saúde como o principal elemento de ser realizado pelos enfermeiros aos acompanhantes para proporcionar vínculo entre ambos.

Este fenômeno é claramente identificado na pesquisa dos autores Chernicharo e Ferreira (2015) ao mencionarem que "A educação em saúde por parte do enfermeiro emerge como importante estratégia a ser implantada junto ao acompanhante".

Pensamento corroborado com os autores Oliveira, Lopes, Lélis, Mota & Cardoso, (2014) ao relatarem que "É essencial que os profissionais de saúde forneçam aos acompanhantes orientações quanto à doença, ao tratamento e recuperação do neonato".

O acompanhante é elemento relevante no processo do cuidado dos pacientes pois ajudam a equipe na prestação da assistência ao enfermo, contudo, existem profissionais que se aproveitam da presença do acompanhante e transferem suas atividades a este, deixando o

paciente sobre total cuidado do acompanhante (Quirino, Collet & Neves, 2010; Souza, Santos, Mendonça & Santos, 2012; Arcas, Campos, Lima, Fava & Sanches, 2016).

É necessário que haja corresponsabilização e não individualidade do cuidado e, por conseguinte, respeito com o acompanhante (Quirino, Collet & Neves, 2010; Arcas, Campos, Lima, Fava & Sanches, 2016; Silva, Gabatsv & Lemes, 2016).

O diálogo entre a equipe e os acompanhantes também é dificultada devido os profissionais passarem informações do paciente em termos técnicos e linguagem científica, os quais são desconhecidos por boa parte da população, ou seja, o receptor não consegue decodificar a mensagem transmitida e, por isso, não há comunicação (Beuter, Brondani, Szarecki, Lana & Alvim, 2009; Rodrigues et al., 2013).

Outra característica pontuada como deficiente, diz respeito a estrutura da unidade hospitalar para o recebimento e acomodamento do acompanhante, os quais carecem de alimentação e local para descanso (Mistura, Schenkel, Rosa & Girardon-Perlini, 2014; Pyló, Peixoto & Bueno, 2015; Silva, Gabats & Lemes, 2016; Szarekii, Beuter & Brondani, 2009).

Também há falhas sobre o compartilhamento de informações sobre o estado de saúde e a condição clínica do paciente, assim como, as ações e procedimentos realizados com estes (Sanches, Couto, Abrahão & Andrade, 2013).

Resultado relevante está na pesquisa de Silva, Santos, Kameo & Sawada (2014), uma vez que os autores apresentaram um método para solucionar a problemática em discussão, enquanto que os demais apontaram as causas que comprometem o processo de comunicação entre os envolvidos. Os autores constataram que o lúdico colaborou com a socialização e comunicação entre a equipe, cliente e acompanhante.

4. Considerações Finais

Constata-se que a percepção dos acompanhantes acerca da comunicação verbal com a equipe de enfermagem não é satisfatória, pois, há diversos estudos que apontam falhas sobre a relação da equipe com o acompanhante, comprometendo, assim, o diálogo necessário entre ambos para contribuir com o cuidado prestado aos pacientes.

É necessário a construção de uma relação harmoniosa, entre a equipe e o acompanhante, para favorecer a troca de saberes e divisão das responsabilidades, fazendo os acompanhantes se sentirem como parte indispensável e primordial à melhoria do quadro clínico do usuário.

Neste sentido, é importante que a equipe de enfermagem perceba o acompanhante como participante essencial ao processo de cuidado do enfermo, mediante auxílio na recuperação do doente, por meio do diálogo, confiança e companhia.

Além disso, é preponderante que haja, também, interação entre as ciências da saúde para obtenção do cuidado e olhar diferenciado aos acompanhantes de enfermos da emergência, uma vez que a interação com os profissionais de saúde contribuem significativa na confiança da atuação destes com os familiares dos acompanhantes e, por sua vez, tranquiliza-los e, possivelmente, melhorar o estado de saúde do doente.

Portanto, faz-se necessário que estudos direcionados a essa temática sejam realizados para enriquecer a literatura científica, proporcionando, maiores informações sobre o conteúdo para que seja dado um olhar mais crítico e reflexivo sobre o mesmo e, por conseguinte, melhoria na qualidade do cuidado prestado pela equipe de enfermagem.

Referências

Arcas, A. B., Campos, G. R., Lima, R. S., Fava, S. M. C. L., & Sanches, R. S. (2016). Significados do papel do acompanhante em unidade hospitalar: visão da pessoa hospitalizada com condição crônica. *Revista Baiana de Enfermagem*, 30(4), 1-8.

Baltor, M. R. R., Borges, A. A., & Dupas, G. (2014). Interação com a criança com paralisia cerebral: comunicação e estigma. *Esc. Anna Nery*, 18(1), 47-53.

Beuter, M., Brondani, C. M., Szareski, C., Lana, L. D., & Alvim, N. A. T. (2009). Perfil de familiares acompanhantes: contribuições para a ação educativa da enfermagem. *Rev. Min. Enferm.*, 13(1), 28-33.

Brasil (2013). Ministério da Saúde. *Política Nacional de Humanização*. Brasília: Ministério da Saúde. Recuperado em 15 março, http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf

_____. (2017). Ministério da Saúde. *Lei consolidando a legislação em matéria de direitos e deveres do utente dos serviços de saúde*. Brasília: Ministério da Saúde. Recuperado em 15 março, <https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/>

/lc/106863378/201704281148/exportPdf/normal/1/cacheLevelPage?_LegislacaoConsolidada_WAR_drefrontofficeportlet_rp=indice

_____. (2003). Ministério da Saúde. *Lei N° 10.741, de 1° de outubro de 2003*. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília: Ministério da Saúde. Recuperado em 15 março, http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm

_____. (2005). Ministério da Saúde. *Lei N° 11.108, de 7 de abril de 2005*. Altera a Lei n° 8.080, de 19 de setembro de 1990, para garantir às parturientes o direito à presença de acompanhante durante o trabalho de parto, parto e pós-parto imediato, no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS. Brasília: Ministério da Saúde. Recuperado em 15 março, http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111108.htm

_____. (2009). Ministério da Saúde. *Acompanhamento familiar em internamento hospitalar*. Lei n.º 106/2009, de 14 de Setembro. Brasília: Ministério da Saúde. Recuperado em 15 março, http://www.inr.pt/bibliopac/diplomas/lei_106_2009.htm

Chernicharo, I. M., & Ferreira, M. A (2015). Sentidos do cuidado com o idoso hospitalizado na perspectiva dos acompanhantes. *Esc Anna Nery, 19(1)*, 80-85.

Mistura, C., Schenkel, F. W., Rosa, B. V. C., & Girardon-Perlini, N. M. O. (2014). A experiência em acompanhar um membro da família internado por câncer. *J. res.: fundam. - care., 6(6)*, 47-61.

Ohara, R., Melo, M. R. A. C., & Lausl, A. M. (2010). Caracterização do perfil assistencial dos pacientes adultos de um pronto socorro. *Rev Bras Enferm., 63(5)*, 749-754.

Oliveira, G. N., Vancini-Campanharo, C. R., & Batista, R. E. A. (2013). Acolhimento com avaliação e classificação de risco: concordância entre os enfermeiros e o protocolo institucional. *Rev Latino Am Enferm., 21(2)*, 500-506.

Oliveira, M. G. M., Lopes, M. M. C. O., Lélis, A. L. P. A., Mota, Z. G., & Cardoso, M. V. L. M. L. (2014). Conhecimentos e expectativas do acompanhante acerca do adoecimento e da internação do recém-nascido. *Rev Rene., 15(6)*, 964-972.

- Pylo, R. M., Peixoto, M. G., & Bueno, K. M. P. (2015). O cuidador no contexto da hospitalização de crianças e adolescentes. *Cad. Ter. Ocup. UFSCar*, 23(4), 855-862.
- Quirino, D. D., Collet, N., & Neves, A. F. G. B. (2010). Hospitalização infantil: concepções da enfermagem acerca da mãe acompanhante. *Rev Gaúcha Enferm.*, 31(2), 300-306.
- Rodrigues, B. M. R. D., et al. (2013). Perspectiva ética no cuidar em enfermagem pediátrica: visão dos enfermeiros. *Rev. enferm. UERJ*, 21(2), 743-747.
- Sales, C. A., & Silva, V. A. (2011). A atuação do enfermeiro na humanização do cuidado no contexto hospital. *Ciência, Cuidado e Saúde*, 10(1), 66-73.
- Sanches, I. C. P., Couto, I. R. I., Abrahão, A. H., & Andrade, M. (2013). Acompanhamento hospitalar: direito ou concessão ao usuário hospitalizado? *Ciência & Saúde Coletiva*, 18(1), 67-76.
- Santos, K. T. A., Lima, L. R. R., & Menezes, M. O. (2017). Dez anos da lei nº 11.108/2005: desafios e Perspectivas. *Ciências Biológicas e de Saúde Unit, Aracaju*, 4(1), 25-42.
- Santos, J. O., Tambellini, C. A., & Oliveira, S. M. J. V. (2011). Presença do acompanhante durante o processo de parturição: uma reflexão. *REME. rev. min. enferm.*, 15(1), 3453-3458.
- Schimidt, T. C. G., & Arruda, M. L. (2012). Sentimentos da família na interação com a equipe de enfermagem. *Cogitare Enferm.*, 17(2), 348-354.
- Silva, G. M., Santos, C. S., Kameo, S. Y., & Sawada, N. O. (2014). A influência do lúdico no cuidado humanizado a pacientes oncológicos pediátricos no hospital do município de Aracaju-SE. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería*, 4(3), 26-35.
- Silva, N., Gabats, R. I. B., & Lemes, R. A. (2016). Percepção do paciente traumatológico acerca da assistência prestada durante a hospitalização. *Rev Enferm UFSM*, 6(3), 393-403.

Silva, T., Wegner, W., & Pedro, E. N. R. (2012). Segurança da criança hospitalizada na UTI: compreendendo os eventos adversos sob a ótica do acompanhante. *Rev. Eletr. Enf.*, 14(2), 337-344.

Souza, N. L., Santos, A. D. B., Mendonça, S. D., & Santos, C. A. (2012). Ser mãe acompanhante de um filho prematuro. *R. pesq.: cuid. fundam.*, 4(3), 2722-2729.

Szareski, C. (2009). *O familiar acompanhante no cuidado ao adulto hospitalizado na perspectiva da equipe de enfermagem*. (Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Maria). Recuperado em 15 março, <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/7318/SZARESKI,%20CHARLINE.pdf>

Szareskii, C., Beuter, M., & Brondani, C. M. (2009). Situações de conforto e desconforto vivenciadas pelo acompanhante na hospitalização do familiar com doença crônica. *Cienc Cuid Saude*, 8(3), 378-384.

Vieira, G. B., Alvarez, A. M., & Girondi, J. B. R. (2011). O estresse do familiar acompanhante de idosos dependentes no processo de hospitalização. *Rev. Eletr. Enf.* 13(1), 78-89.

Vieira, G. B., Alvarez, A. M., & Gonçalves, L. T. I. (2009). A enfermagem diante dos estressores de familiares acompanhantes de idosos dependentes no processo de hospitalização e de alta. *Cienc Cuid Saude*, 8(4), 645-651.

Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito

Sheron Maria Silva Santos – 24%
Maria Jucilania Rodrigues Amarante – 24%
Silvia Letícia Ferreira Pinheiro – 4 %
Eugênio Lívio Teixeira Pinheiro – 4 %
Ivo Francisco de Sousa Neto – 4 %
Camila Lima Silva – 4 %
Raimunda Simony Máximo de Menezes – 4 %
Rafaella Bezerra Pinheiro – 4 %
Lidiane dos Santos Fernandes – 4 %
Magna Monique Silva Santos – 4 %
Yarlon Wagner da Silva Teixeira – 4 %
Juliana Alexandra Parente Sa Barreto – 4 %
Gabriel Fernandes Pereira – 4 %
Regina de Fátima Santos Sousa – 4 %
Felipe Eufrosino de Alencar Rodrigues – 4 %