

## **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE COMUNICAÇÃO ENTRE EQUIPE DA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA (UTI) E FAMILIAR.**

Mazutti,S.R.G.; Souza,V.P.; Forte,D.N.;Chiavone,P.A.;Forte,A.C.

**Introdução:** Comunicação entre a equipe multidisciplinar e a família dos pacientes internados em UTI é um aspecto fundamental na rotina hospitalar. É necessário que a equipe esteja atenta às necessidades dos familiares, que demandam por compreensão, acolhimento e informações claras sobre o tratamento e evolução do quadro do paciente. Falhas neste processo podem levar a maior incidência de conflitos entre equipe e família, assim como maior incidência de Síndrome do Stress pós Trauma em familiares. O objetivo deste estudo é avaliar a qualidade da comunicação entre equipe da UTI e familiares de pacientes internados, a fim de identificar problemas para posteriores intervenções. **Método:** No mês de julho de 2007, foram aplicados questionários com perguntas dirigidas e semi dirigidas a familiar de pacientes a partir do 2º dia de internação na UTI, a respeito do grau de entendimento que o familiar obteve sobre a internação do paciente. **Resultados:** 33 familiares foram entrevistados. Destes, 91% (N=30) referiram saber com certeza o motivo da internação, enquanto 9% (N= 3) sabiam, mas tinham dúvidas. 94% (N=31) acreditavam que a UTI poderia trazer benefícios para o paciente; 3% (N=01) tinham dúvida se haveria benefícios. Questionados se sabiam para que serviam os aparelhos e sondas que o paciente estava usando na UTI, 70% (N= 23) respondeu que sabia, 27% (N= 09) sabia, mas tinham dúvidas e 3% (N=01)

respondeu não saber. Na questão: “Após o boletim médico, o sr.(a) ainda sai com dúvidas?”, 64% (N=21) responderam que não; 30% (N=10) referiram que às vezes saíam com dúvidas e 3% (N=01) saíram frequentemente com dúvidas. Numa escala de zero a dez de como classificariam a comunicação entre equipe e família na UTI, sendo zero (pior possível) e dez (melhor possível), a média das notas foi 9.1, sendo que a nota máxima dez (55% N= 18) e a mínima nota seis 3% (N=01). Dentre os nove familiares que deram uma nota diferente de dez, 67% (n=6) queixavam-se de dúvidas após o boletim, 100% (N=9) acreditavam que a UTI poderia trazer benefícios e 34% (N= 03) tinham dúvidas para que serviam os aparelhos. **Discussão e Conclusão:** A maioria dos familiares estava satisfeito com a comunicação, acreditava nos benefícios e necessidade da UTI e sabia para que serviam os aparelhos e sondas que o paciente estava usando. Grande parte dos familiares 55% (N=18) classificou a comunicação como melhor possível. Os familiares menos satisfeitos com a comunicação apresentavam maior proporção de dúvidas após o boletim médico. Identificar e esclarecer estas dúvidas é um ponto importante no processo de melhora na comunicação em UTI. Definir estratégias de comunicação e de acompanhamento psicológico podem ser intervenções úteis neste processo.