

**A COMUNICAÇÃO ENTRE EQUIPE DE ENFERMAGEM E ACOMPANHANTE
VISANDO À SEGURANÇA DO PACIENTE ONCOLÓGICO DURANTE O
PROCESSO DE HOSPITALIZAÇÃO
COMMUNICATION BETWEEN NURSING TEAM AND AIMING TO
ACCOMPANY PATIENT SAFETY DURING ONCOLOGY HOSPITALIZATION**

Cintia Silva Fassarella¹; Daniela Souza de Miranda da Cruz²; Silvia Leticia Barbosa Pedro²

¹Orientadora. Doutoranda em Ciências da Enfermagem pela Universidade do Porto.

Professora Adjunta Mestre I da UNIGRANRIO, Barra da Tijuca, RJ. Enfermeira do Instituto Estadual de Cardiologia Aloysio de Castro (IECAC).

²Graduação em Enfermagem pela UNIGRANRIO, Barra da Tijuca, RJ.

RESUMO

O objetivo é descrever a importância da comunicação entre equipe de enfermagem e acompanhante, visando à segurança do paciente oncológico durante o processo de hospitalização. Trata-se de um estudo com abordagem qualitativa, bibliográfico do tipo descritivo realizado com base na BVS, LILACS, SciELO, Revista Enfermagem da USP, Escola Anna Nery, Revista Brasileira de Cancerologia e Revista Gaúcha de Enfermagem com as seguintes palavras-chave: câncer, hospitalização, acompanhantes de pacientes, comunicação e segurança do paciente. Como critério de inclusão: artigos escritos na língua portuguesa através de textos completos encontrados em meio eletrônico no período de 1998 a 2012, que abordassem o tema proposto, relacionado com o objetivo deste estudo. Análise constou de agrupamento dos dados por categoria temática dos 9 artigos. Categorias: a) A importância da relação e participação familiar junto ao paciente oncológico no processo de hospitalização; b) A inter-relação do acompanhante com a equipe de enfermagem e; c) A comunicação como fator relevante para a segurança do paciente oncológico. O acompanhante é de extrema importância na recuperação e bem estar para o paciente oncológico. Por isso se faz necessário que os profissionais de enfermagem prestem um atendimento de qualidade e de forma humanizada, através de uma comunicação clara e objetiva, favorecendo assim a participação do acompanhante no tratamento do paciente oncológico a fim de proporcionar segurança. De maneira que venha contribuir para uma relação de confiança entre profissional de enfermagem e acompanhante, auxiliando na superação dos sentimentos negativos que os acomete durante o processo de hospitalização de um ente querido.

Descritores: Neoplasias; Hospitalização; Comunicação; Segurança do paciente.

ABSTRACT

The aim is to describe the importance of communication between nursing staff and escort, seeking the safety of the oncology patient during hospitalization. This is a qualitative study, bibliographic descriptive performed based on BVS, LILACS, SciELO, Journal of Nursing USP, Escola Anna Nery, Brazilian Journal of Oncology Nursing and Gaúcha Magazine with the following keywords: cancer, hospitalization, accompanying patients, communication and patient safety. Inclusion criteria: articles written in Portuguese through full texts found in electronic media from 1998 to 2012, that addressed the theme, related to the purpose of this study. Analysis consisted of grouping the data by thematic category of 9 articles. Categories: a) The importance of family involvement and relationship with the oncology patient in hospitalization process b) The interrelationship of the companion with the nursing staff and c) communication as a relevant factor for the safety of the oncology patient. The escort is extremely important in recovery and wellness for cancer patients. Therefore it is necessary that nurse practitioners provide quality care and humane way, through a clear and objective

communication, thus fostering a companion in the treatment of cancer patients in order to provide security. So that will contribute to a trusting relationship between nurse and companion, helping to overcome the negative feelings that affects during hospitalization of a loved one.

Keywords: Neoplasms; Hospitalization; Communication; Patient Safety.

INTRODUÇÃO

O Câncer por muitos anos foi considerado como uma doença dos países desenvolvidos. E aproximadamente há quarenta anos, a situação vem mudando, e a maior parte do ônus global do câncer pode ser observada tanto em países desenvolvidos quanto em desenvolvimento. Contudo, nos últimos anos, o câncer ganhou uma dimensão maior, convertendo-se em um evidente problema Mundial de Saúde Pública. Conforme dados publicados, o câncer é responsável por cerca de 13,7% das mortes registradas no Brasil. As doenças circulatórias matam mais, em torno de 27,9% do total de mortes. A Organização Mundial da Saúde (OMS) estima que, no ano 2030, podem-se esperar 27 milhões de casos incidentes de câncer, 17 milhões de mortes por câncer e 75 milhões de pessoas vivas, anualmente, com câncer (INCA, 2011).

Mesmo com todos os dados característicos de estimativa de câncer a progressividade vem se modificando com o passar dos anos. A tendência nos países desenvolvidos é de que o câncer torne a principal causa de morte. Por isso, uma preocupação constante é de promover qualidade de vida aos pacientes atendidos no Brasil (INCA, 2011).

Diante da enfermidade e da dificuldade, o paciente oncológico passa por vários processos de hospitalização, acometendo assim, as limitações físicas e alterações emocionais, ficando isolado de conviver com os familiares, das rotinas diárias, dos amigos e da comunidade, deixando-o fragilizado (ANDRADE, 2012). Nesse caso, para esse paciente é de suma importância à presença de um acompanhante, se possível que seja de sua inteira confiança, pois ele é considerado peça fundamental para a recuperação e cuidado, a fim de proporcionar um bem estar e até mesmo auxiliar na recuperação do paciente oncológico.

A inclusão do acompanhante nos cuidados do paciente é importante tanto no processo de hospitalização quanto no acompanhamento domiciliar pós-alta. O acompanhante é aquele indivíduo próximo, que traz tranquilidade, que cuida que proporciona segurança no momento e durante o processo de hospitalização, que lhe passa confiança, proteção psicossocial, sendo o seu principal apoio durante o processo de adoecimento e/ou representante da rede social da pessoa internada que a acompanha durante toda sua permanência no ambiente de assistência à saúde (MICELI, 2002; BRASIL, 2007). Desse modo, pacientes e acompanhantes devem ser reconhecidos, pelos profissionais de saúde como participantes, co-responsáveis no processo de tratamento. Sendo respeitadas as suas dificuldades emocionais, sociais, econômicas e culturais que impõem limites para o enfrentamento à situação do câncer.

Ao se deparar com um paciente oncológico, tanto acompanhante como o profissional de enfermagem, muitas vezes adquire um sentimento de impotência, pois percebem que o paciente, além da dor também depende dos cuidados que de certa forma são limitados.

No decorrer de todo o processo de hospitalização o paciente oncológico acarreta temores e preocupações, sentimentos esses que também impactam a vida desse acompanhante. Por isso a importância de abrir o espaço e aceitar o auxílio desse acompanhante, que por um lado, o paciente necessita dessa rede de apoio e, por outro, faz com que o acompanhante se sinta apoiado, percebendo esse acolhimento por parte da equipe de enfermagem.

No entanto é imprescindível a agregação dos profissionais de saúde, pacientes e acompanhantes para que a construção do trabalho seja em conjunto e o foco principal seja a comunicação, visando à segurança do paciente durante o processo de hospitalização.

A presença de um acompanhante durante todo o processo faz com que o paciente oncológico se sinta seguro e conseqüentemente diminui o seu estado de alerta e a ansiedade frente ao desconhecido, trazendo mais serenidade, confiança e uma resposta mais positiva durante a hospitalização (LAURERT, 1998). Por mais que haja um incentivo sobre a permanência desse acompanhante junto ao paciente não há espaço suficiente, ou seja, um local com o mínimo de estrutura física que atenda as necessidades humanas básicas e, sobretudo com uma equipe que esteja treinada para prestar um atendimento humanizado, a fim de amenizar suas expectativas dentro do ambiente hospitalar.

O recebimento da informação adequada pelo paciente é tão importante no tratamento quanto à internação, pois são elas que auxiliam os pacientes e acompanhantes a compreender cada etapa da doença e seus sintomas durante o processo de hospitalização (SANTOS, 2010). Assim, a comunicação se definiu como ato ou efeito de comunicar, de transmitir e receber mensagens, ideias, trocas de informações, conhecimento e à formação de opinião⁷. Sendo uma ferramenta fundamental para o cuidado. A mesma deve ser relatada de forma clara e objetiva ao acompanhante podendo integrá-lo nas decisões a serem adotadas em relação ao cuidado do paciente (ANDRADE, 2012).

A equipe de enfermagem precisa estar preparada, disposta e envolvida para entender que a comunicação tem um papel significativo e para estabelecer essa relação precisa reconhecer que o paciente oncológico necessita de um cuidado humanizado com informações adequadas e que as ações sejam direcionadas para melhor atender ao processo saúde e doença, suprimindo assim as necessidades tanto do paciente quanto do acompanhante, nos diferentes níveis de atenção com o objetivo de buscar qualidade de vida (BRASIL, 1999).

Por outro lado, muitas vezes a falha na comunicação e informação por parte da enfermagem, se dá por pressupor que o acompanhante representa um efeito negativo para a equipe e vêem nos mesmos um obstáculo em seus serviços de rotina (CARVALHO, 2008). Na verdade, é importante afirmarmos que o acompanhante é fundamental e que têm enorme influência sobre a saúde do paciente, além de ser um forte aliado da enfermagem contribuindo assim no auxílio a prestação de alguns cuidados básicos.

A dificuldade de comunicação faz com que a necessidade de cuidados seja aumentada. Ao enfrentar a situação de não poder se comunicar com alguém, o paciente fica mais suscetível aos sentimentos de desconforto e insegurança, sentimentos esses que podem ser minimizados, pois quando se tem uma comunicação clara e objetiva por parte da equipe, faz com que haja uma aproximação e conseqüentemente irá despertar o sentimento de confiança, que permitirá um melhor atendimento e um cuidado eficaz a todas as partes envolvidas, surgindo uma sensação de segurança e satisfação.

Ao manter uma comunicação efetiva o profissional de enfermagem consegue ajudar o paciente a avaliar e analisar o seu problema de forma serena, facilitando o enfrentamento de seus receios, medos e dúvida, a fim de auxiliar no surgimento de novos obstáculos e novas formas de comportamentos. Tal profissional precisa estar ciente de que esse cuidado não inclui somente os procedimentos, mais sim uma relação que engloba respeito e compreensão, tendo como objetivo diminuir os sentimentos negativos, como dúvidas, medos e receios, deixando assim paciente e acompanhante mais confiante para enfrentar os desafios da doença (INABA, 2005).

Durante o processo de hospitalização, além de uma comunicação clara e objetiva a equipe de enfermagem precisa se preocupar e estar voltado também para a segurança do paciente, que segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), tal segurança pode ser entendido como uma redução de riscos e danos desnecessários, focando na melhoria das práticas descritas para proporcionar um melhor resultado ao paciente, ou seja, evitar, prevenir e diminuir os resultados adversos ou as lesões que podem acometer o paciente em seu processo de hospitalização. (ZAMBON, 2010)

Apenas tentar evitar algum tipo de dano que esses pacientes venham sofrer não é o suficiente, o melhor é que estes sejam minimizados. Durante esse processo o profissional enfermeiro, entre outros da equipe de saúde precisam prestar um cuidado de responsabilidade para que o paciente tenha segurança, sendo um fator relevante, mas que ainda causa preocupação em todo o mundo. Os profissionais da saúde precisam ter participação com mais responsabilidade em favor da segurança, responsabilidade essa que se torna um fator crucial para uma assistência humanizada (VENDRAMINI, 2010).

A qualidade do atendimento envolve não só a excelência técnica, mas também o modo e a humildade expressos em tal atendimento, sendo algo muito incomum atualmente. Por isso se faz necessário que o profissional de enfermagem esteja atento para as necessidades do paciente oncológico, focando em uma visão mais ampla, com habilidade para a comunicação e prestar uma assistência, que possa incluir não só o paciente mais também o acompanhante, permitindo que se expressem, valorizando seus sentimentos de forma positiva, proporcionando segurança, evitando e melhorando os danos causados pelo próprio atendimento, pois tal segurança é atribuída por pessoas, equipamento ou departamento e para melhorar depende do aprendizado na interação desses componentes. Contudo podemos dizer que a segurança esta relacionada à qualidade do atendimento (VICENT, 2009).

Sem dúvida a segurança desse paciente, exigirá uma grande competência do profissional. Pois o atendimento hospitalar depende da contribuição de todos os profissionais envolvidos, devendo ser muito bem treinados, ter consciência dos deveres, das necessidades do paciente, e da melhor maneira possível prestar e executar bem todos os diferentes procedimentos. Porém, para que o paciente tenha total segurança no ambiente hospitalar, é indispensável profissionalismo e responsabilidade pessoal.

Ressaltamos a importância de uma comunicação eficaz entre os enfermeiros, pacientes e acompanhantes, pois não há dúvidas que através da comunicação, os mesmos compartilham seus medos, angústias, aflições e suas emoções. Sendo um instrumento fundamental de apoio emocional durante o período de internação. Possibilitando qualidade no atendimento e prestando um cuidado com segurança, a fim de evitar riscos previsíveis e danos, contribuindo para redução de agravos e complicações como lesões, infecções, incapacidades e podendo até levar a morte, consequência de um resultado inesperado devido a um trabalho e uma comunicação inadequada entre a equipe interdisciplinar.

Na nossa vivência como acadêmicas de enfermagem no campo prático, observamos que dentro das instituições hospitalares, os acompanhantes que são recebidos pela equipe de enfermagem não conseguem obter as devidas orientações e informações no que diz respeito às rotinas hospitalares, deveres e direitos, dentre outros. No entanto entendemos que é extremamente importante sua presença em todo processo de hospitalização do seu ente querido, auxiliando assim na terapêutica, cuidado e apoio emocional.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo com abordagem qualitativa, bibliográfico do tipo descritivo. As buscas foram realizadas nas bases de dados que se utilizou como fonte de pesquisa a Biblioteca Virtual em Saúde, LILACS, Scientific Electronic Library Online (SciELO), Revista Enfermagem da USP, Escola Anna Nery, Revista Brasileira de Cancerologia, Revista Gaúcha de Enfermagem, assim como buscas em livros sobre a temática abordada para maior compreensão do assunto. As palavras-chave utilizadas foram: câncer, hospitalização, acompanhantes de pacientes, comunicação e segurança do paciente.

O critério de inclusão foi à seleção dos artigos nacionais escritos na língua portuguesa através de textos completos encontrados em meio eletrônico no período de 1998 a 2012, que abordassem o tema proposto, relacionado com o objetivo deste estudo. Optou-se por ampliar o recorte temporal, pois há ínfimas publicações sobre a temática.

Como resultados deste levantamento foram identificados 18 publicações onde foram selecionados apenas 09 artigos para análise, pois o restante não atendeu os critérios de inclusão, estando fora do contexto hospitalar, os mesmos serão discutidos no decorrer do próximo capítulo. Foram analisados criticamente por meio de leitura na íntegra dos artigos selecionados.

A análise dos dados foi realizada após leitura minuciosa dos artigos, seguida por agrupamento dos dados por categoria temática. Segue abaixo quadro com distribuição dos artigos selecionados com informações de fonte e ano.

ARTIGO	FONTE	ANO
Sentimentos de Familiares e Acompanhantes de Adultos face ao Processo de Hospitalização.	Scientific Electronic Library Online (SciELO). Disponível em: www.scielo.br/scielo.php .	2012
Dor crônica e subjetividade em oncologia.	Revista Brasileira de Cancerologia.	2002
O Acompanhante do Paciente Adulto Hospitalizado.	Revista Gaúcha de Enfermagem.	1998
A Visão dos Profissionais de Enfermagem Sobre a Atenção Prestada à Família do Paciente Oncológico.	XIV Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e Encontro Latino Americano de Pós-Graduação. Disponível em: http://www.inicepg.univap.br/cd/inic_2011/anais/arquivo/RE_0317_0439_01.pdf .	2011
A Necessária Atenção à Família do Paciente Oncológico.	Revista Brasileira de Cancerologia. Disponível em: http://www.inca.gov.br/rbc/n_54/v01/pdf/revisao_7_pag_97a102.pdf .	2008
Paciente crítico e comunicação: visão de familiares sobre sua adequação pela equipe de enfermagem.	Revista da Escola de Enfermagem da USP.	2005
Segurança do Paciente em Cirurgia Oncológica: experiência do Instituto do Câncer do Estado de São Paulo.	Revista da Escola de Enfermagem da USP. Disponível em: www.ee.usp.br/reusp/ .	2010
A comunicação como fator de segurança e proteção ao parto.	Revista Eletrônica de Enfermagem. Disponível em: http://www.fen.ufg.br/revista/v13/n2/v13n2a05.htm .	2011
A Importância da Comunicação no Processo de Enfermagem: A Visão do Enfermeiro.	XIV Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e Encontro Latino Americano de Pós-Graduação. Disponível em: http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2009/anais/arquivos/0148_0069_01.pdf .	2009

Quadro: Distribuição dos artigos selecionados. Rio de Janeiro/ RJ, 2012.

RESULTADO E DISCUSSÃO

Após o levantamento dos artigos, todos foram submetidos a leitura intensa, onde a análise dos dados ocorreu por categorização temática.

O impacto de uma doença oncológica não afeta apenas o paciente, mas sim todo universo familiar, impondo mudanças, exigindo reorganização na dinâmica familiar para incorporar as atividades cotidianas, os cuidados que a doença e o tratamento do paciente exigem. Após realizar o estudo podemos identificar, analisar e organizar os resultados que deram origem a três categorias: a) A importância da relação e participação do acompanhante junto ao paciente oncológico no processo de hospitalização; b) A inter-relação do acompanhante com a equipe de enfermagem; c) A comunicação como fator relevante para a segurança do paciente oncológico.

A importância da relação e participação do acompanhante junto ao paciente oncológico no processo de hospitalização.

Durante o período de hospitalização o paciente oncológico passa por vários processos, ficando isolado socialmente e afastado das rotinas diárias. Entretanto, existem momentos estressantes que geram medo e desconforto, nesse momento a presença de um acompanhante pode gerar confiança e segurança, diminuindo assim seu grau de ansiedade. Esse acompanhamento causará no paciente uma sensação de conforto e proteção, ajudando-o a resgatar sua identidade que foi perdida durante o processo de hospitalização³. Servindo como apoio emocional e auxiliando na adaptação da condição de internação, diminuindo assim a angústia, que o paciente possa vir a sentir, amenizando sua ansiedade e facilitando na experiência durante todo processo (LAURERT, 1998).

Por outro lado, o acompanhante também fica suscetível a momentos estressantes e sentimentos conflitantes, quase sempre não há oportunidades de expressar suas emoções e expectativas quanto ao diagnóstico ou tratamento de seu familiar hospitalizado. Porém essas limitações e sua inter-relação com a equipe de enfermagem são fatores que impedem a participação do mesmo no cuidado, que muitas vezes, sobrecarregada, diante de inúmeras tarefas a cumprir, acaba desconsiderando e pressupõe que esse acompanhante representa um efeito negativo para a equipe, sendo assim os vêem como obstáculos em seus serviços de rotina e os ignoram de forma autoritária e indiferente (CARVALHO, 2008).

O auxílio do acompanhante no cuidado do paciente oncológico é fundamental, pois ajuda de forma construtiva na recuperação do paciente, provocando nesse acompanhante um sentimento de competência, realização pessoal, amor e sentimento de solidariedade por estar contribuindo no momento de dificuldade (ANDRADE, 2012; SANTOS, 2010), auxiliando na recuperação do paciente, contribuindo para o resgate familiar. Essa relação desencadeia uma construção de uma nova identidade, a de cuidador, em busca de sujeito com criatividade, energia, modos de superação das aflições e medos e, acima de tudo, afeto. Afeto este que é intensamente esperado na relação cuidador-paciente, transformando essa união familiar já existente em uma relação recíproca e ao mesmo tempo natural, de dependência e aceitação entre ambas as partes. Sendo assim, é na família que o paciente oncológico busca refúgio quando se sente ameaçado e amedrontado em decorrência do diagnóstico (ANDRADE, 2012; LAURERT, 1998).

Sabemos que a comunicação entre as partes é fundamental para uma boa relação do cuidado, pois ao compartilhar a preocupação há um maior envolvimento em relação ao sofrimento do outro, com isso esses profissionais podem perceber o acompanhante com outro olhar, considerando suas necessidades, suas angústias e questionamentos quanto àquilo que pode ou não fazer no espaço hospitalar, para melhor confortar seu familiar doente.

Prestar assistência de forma humanizada não é uma tarefa fácil, contudo, se faz necessário que a equipe de enfermagem esteja preparada e conscientizada para prestar uma

assistência de qualidade, seja ela ao paciente ou acompanhante, gerando assim um ambiente de trabalho agradável e facilitando o convívio e o restabelecimento de saúde. Diante disso, é fundamental integrar e apoiar a participação do acompanhante, valorizando a presença do mesmo e incluí-lo na assistência, a fim de desenvolver um plano de cuidados e auxiliar na construção da educação e saúde para um cuidado contínuo após a alta hospitalar.

A inter-relação do acompanhante com a equipe de enfermagem.

A inter-relação acontece constantemente no convívio social, por meio de comportamentos verbais e não-verbais que desencadeiam diferentes reações pessoais. Tais relações fazem parte da prática cotidiana do cuidar em ambiente hospitalar, fica evidente que para efetivar a compreensão do paciente e do acompanhante é necessária por parte dos profissionais, à escuta, a presença e a sensibilidade para ter a verdadeira dimensão dos direcionadores. Os profissionais precisam ter uma relação de forma única com cada membro da equipe, com os pacientes e seus familiares (FERREIRA, 2009).

Sabemos que existem dificuldades de estabelecer uma comunicação efetiva entre equipe de enfermagem e o acompanhante, que muitas vezes estão sobrecarregadas de atividades e acaba enxergando os acompanhantes como fiscalizadores do cuidado e não como colaborador (LAURERT, 1998). Pois a comunicação verbal e não-verbal utilizadas de forma consciente proporciona maior qualidade na relação, favorecendo um ambiente agradável e acolhedor (FERREIRA, 2009).

A equipe precisa trabalhar de forma organizada, por meio da percepção, presença, compromisso e solidariedade, para uma interação humanizada, sendo essencial para facilitar e efetivar a participação tanto do paciente oncológico quanto do acompanhante. É através do relacionamento interpessoal que o acompanhante torna-se uma pessoa confiante, se livrando da influência de um ambiente tenso e estressante. Além dessa inter-relação e do interesse do acompanhante em participar do processo de cuidado do paciente oncológico, cuidar diretamente do seu ente querido, faz com que ele se sinta útil durante o processo de hospitalização, competência emocional e paciência no processo de acompanhamento (LAURERT, 1998).

A equipe de enfermagem está preparada para prestar assistência tanto ao paciente quanto ao acompanhante, enxergando o relacionamento como um todo e compreendendo a sua ação para além do paciente, abrangendo também, esse acompanhante, em seu planejamento e processo de cuidar, para que ele tenha participação mais efetiva e que passe a ser um momento de interação pessoal entre todas as partes envolvidas, possibilitando informações precisas e direcionadas que facilitam o seu entendimento no processo da doença.

É necessário que o trabalho através da comunicação seja recíproco com foco no mesmo objetivo comum que é a recuperação do paciente. Sendo assim a educação em saúde é fundamental no processo de hospitalização do paciente oncológico (INABA, 2005).

A comunicação como fator relevante para a segurança do paciente oncológico.

A comunicação é fator imprescindível para o exercício da enfermagem, porém não é um processo tão simples, pois, nada pode ser considerado de maneira isolada, estando presente em todos os momentos da atuação do enfermeiro. Sendo o principal instrumento do cuidado, contribuindo para a perfeição da prática de enfermagem, conseqüentemente gera um sentimento de confiança entre o profissional e paciente, proporcionando a sensação de segurança e satisfação para o paciente oncológico.

O processo de comunicação entre a equipe e o acompanhante tem objetivo de estabelecer um cuidado seguro, a fim de evitar possíveis danos desnecessários ao paciente durante o processo de hospitalização (VICENT, 2009). É de suma importância que os profissionais de enfermagem desenvolvam habilidades de comunicação, no intuito de

conhecer o significado das mensagens transmitidas pelo paciente e estejam atentos para expressões faciais ou gestos que emitem dúvida, medo ou preocupação, que irá facilitar na elaboração de um plano assistencial adequado para atender a necessidade de cada paciente (DORNFELD, 2011).

Falhas nessa comunicação poderão contribuir para o aumento dos casos de danos aos pacientes. Por isso, se faz necessário que a equipe de enfermagem através de informações e explicações detalhadas sobre o diagnóstico, tratamento, efeitos colaterais, motivos de sucesso ou falha no tratamento, possam proporcionar um atendimento de qualidade e excelência.

Para oferecer uma assistência segura é preciso que a equipe esteja atenta aos registros de todos os dados referentes aos procedimentos, garantindo uma continuidade de assistência, além de facilitar na passagem de plantão e contribuir para o acesso da equipe multidisciplinar as informações e intercorrências diárias que ocorreram durante o plantão (FERREIRA, 2009).

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), tal segurança pode ser entendido como uma redução de riscos e danos desnecessários, focando na melhoria das práticas descritas para proporcionar um melhor resultado ao paciente. (ZAMBON, 2010) Entretanto, é fundamental que toda a equipe de enfermagem esteja capacitada a prestar uma assistência humanizada e com conhecimento técnico-científicos, a fim de favorecer um atendimento de qualidade, diminuindo possíveis danos a saúde e proporcionando segurança ao paciente oncológico.

CONCLUSÃO

Concluimos que o câncer é uma das doenças que mais compromete a saúde do ser humano. Diante disso é fundamental a preocupação em promover qualidade de vida aos pacientes atendidos no Brasil. Diante de tal enfermidade, o paciente oncológico enfrenta situações desagregáveis como: angústia, medo, tristeza e desespero, tornando para ele um mundo estranho e difícil de ser vivenciado.

Desvelamos com esse estudo a importância da presença de um acompanhante de sua total confiança, podendo exercer grande influência para a melhoria do paciente e sua adaptação no ambiente hospitalar.

Antes vista como empecilho ou barreira, atualmente o acompanhante é visto como necessário para o tratamento, além de contribuir na assistência, ele auxilia na adaptação desse paciente na unidade hospitalar. É sem dúvida que a presença do acompanhante junto a este paciente é benéfica, pois transmite suporte emocional, psicológico, segurança e proteção, facilitando assim o período de experiência hospitalar. Por isso se faz necessário à inclusão desse acompanhante no ato de cuidar, favorecendo um cuidado contínuo após a alta hospitalar.

Percebemos que através do estudo a comunicação é o maior dispositivo do cuidado, seja ela verbal ou não-verbal, através de gestos, toques, expressões faciais e corporais. A comunicação entre equipe, acompanhante e paciente deve ser sempre de forma sucinta e clara podendo auxiliar na identificação das necessidades dos membros envolvidos, sendo o pilar para a qualidade na assistência e segurança do paciente.

A equipe de enfermagem precisa prestar uma assistência de forma contínua, favorecendo em um cuidado de qualidade e seguro com estratégia na educação e saúde, permitindo que o paciente e acompanhante atue nos cuidados, a fim de facilitar nos procedimentos pós-alta.

A segurança do paciente é a garantia do gerenciamento do cuidado de toda a equipe de enfermagem. A essência da enfermagem é o cuidar, e este deve ser de forma humanizada, com o objetivo de proporcionar qualidade e excelência contribuindo para uma assistência integral.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, L.M, MARTINS, E.C, CAETANO, J.A, SOARES, E, BEZERRA, E.P. Sentimentos de Familiares e Acompanhantes de Adultos face ao Processo de Hospitalização. **Esc Anna Nery**. Rio de Janeiro, v.16, n.1, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 280, de 7 de abril de 1999. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1999/prt0280_07_04_1999.html. Acesso em 25 mar 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS: visita aberta e direito a acompanhante** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 2. ed. – Brasília: Ministério da Saúde, 2007. Disponível em: http://www.bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/visita_acompanhante. Acessado em 26 mar 2012.

CARVALHO CSU. A Necessária Atenção à Família do Paciente Oncológico. **Revista Brasileira de Cancerologia**. v.54, n.1, p. 87-96, 2008.

DORNFELD, D, PEDRO, E.N.R. A comunicação como fator de segurança e proteção ao parto. **Rev. Eletr. Enf.** v.13, n.2, p.190-198, 2011.

FERREIRA, G.S.G, BICUDO, E.J, CARVALHO, D.A, POSSO, M.B.S, CHAGA, L.R. A Importância da Comunicação no Processo de Enfermagem: A Visão do Enfermeiro. XIII Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e IX Encontro Latino Americano de Pós-Graduação – Universidade do Vale do Paraíba. 2009. Disponível em: http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2009/anais/arquivos/0148_0069_01.pdf. Acesso em 01 novembro 2012

INABA LC, SILVA MJP, TELLES SCR. Paciente crítico e comunicação: visão de familiares sobre sua adequação pela equipe de enfermagem. **Rev. Esc Enferm USP**. São Paulo, v.39, n.4, p. 423-429, 2005.

INCA. Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva. Coordenação Geral de Ações Estratégicas. Coordenação de Prevenção e Vigilância. Rio de Janeiro: INCA, 2011. 118p.

LAURERT, L, ECHER, I.C, UNICOVSKY, M.A.R. O Acompanhante do Paciente Adulto Hospitalizado. **Rev. gaúcha enferm**. Porto Alegre, v.19, n.2, p.118-131, jul. 1998.

MICELI AVP. Dor crônica e subjetividade em oncologia. **Revista Brasileira de Cancerologia**, v.48, n.3, p.363-373, 2002.

SANTOS, M.G,GUALBERTO, L.R.P, LIMA, P.A, SOARES, C.P, OLIVEIRA, A.L. A Visão dos Profissionais de Enfermagem Sobre a Atenção Prestada á Família do Paciente Oncológico. **XIV Encontro Latino Americano de Iniciação Científica**. 2010. Disponível em: http://www.inicepg.univap.br/cd/inic_2011/anais/arquivo/RE_0317_0439_01.pdf; Acesso em 02 abril 2012.

VENDRAMINI RCR, SILVA EA, FERREIRA KASL, POSSARI JF, BAIA WRM. Segurança do Paciente em Cirurgia Oncológica: experiência do Instituto do Câncer do Estado de São Paulo. **Rev Esc Enferm USP**. São Paulo, v.44, n.3, p.827-832, 2010.

VICENT, C. **Segurança do Paciente: Orientações para evitar eventos adversos**. São Caetano do Sul, SP: Editora Yendis, 2009.

ZAMBON, L.S. **Classificação Internacional para a Segurança do Paciente da OMS**. 2010. Disponível em: http://www.medicinanet.com.br/conteudos/gerenciamento/2976/classificacao_internacional_para_a_seguranca_do_paciente_da_oms_%E2%80%93_conceitos_fundamentais.htm/OMS Acessado em 06 abril 2012.