



# A ESCUTA QUALIFICADA NA PRÁTICA DE ENFERMAGEM: CONTRIBUIÇÕES PARA O CUIDADO HUMANIZADO E OS RESULTADOS CLÍNICOS

*Anna Beatriz De George Silva<sup>1</sup>, Renata Lemes De Souza<sup>2</sup>, Aline Scharr Rodrigues<sup>3</sup>*

<sup>1</sup>Acadêmica do Curso de Enfermagem, Campus Ponta Grossa-PR, Universidade Cesumar - UNICESUMAR. Bolsista PIBIC/ICETI- UniCesumar. annabeatrizsilva276@gmail.com.com

<sup>2</sup>Acadêmica do Curso de Enfermagem, Campus Ponta Grossa-PR, Universidade Cesumar - UNICESUMAR. Bolsista PIBIC/UniCesumar. renatalemes1712@gmail.com

<sup>3</sup>Orientador, Doutor, Docente no Curso de Enfermagem, UNICESUMAR. aline.srrodrigues@unicesumar.edu.br

## RESUMO

A assistência humanizada, fundamentada na Política Nacional de Humanização, reconhece o paciente em sua integralidade. A escuta qualificada e o acolhimento fortalecem vínculos, promovem corresponsabilidade no tratamento e favorecem um cuidado integral e empático, contribuindo para melhor qualidade da atenção à saúde e satisfação do paciente. Este estudo busca analisar o impacto da escuta qualificada na prática de enfermagem, investigando sua influência na qualidade do cuidado e nos resultados clínicos dos pacientes. A pesquisa, através de uma abordagem quanti-qualitativa, busca compreender a percepção de pacientes e enfermeiros, bem como avaliar indicadores como a adesão ao tratamento, a satisfação do paciente e a segurança. A metodologia decorrerá pela aplicação de questionários semiestruturados em um hospital privado, para análise de dados qualitativos será realizada a Análise de Conteúdo de Bardin e dos quantitativos por estatística descritiva. Os resultados esperados visam ampliar a visão sobre a temática, favorecendo a formação de enfermeiros mais qualificados para um cuidado acolhedor e individualizado, com o intuito de melhorar a comunicação intra e interpessoal e os desfechos na internação dos pacientes. A escuta qualificada é abordada como uma habilidade essencial para uma assistência humanizada, efetiva e empática, contribuindo para a construção de vínculos terapêuticos e a corresponsabilidade no cuidado.

**PALAVRAS-CHAVE:** Escuta qualificada; Enfermagem; Qualidade do cuidado.

## 1 INTRODUÇÃO

A assistência humanizada, fundamentada na Política Nacional de Humanização (PNH), busca integrar as dimensões subjetiva e social no cuidado em saúde, percebendo o paciente em sua totalidade e singularidade. Nesse contexto, a escuta qualificada e o acolhimento são ferramentas essenciais para o estabelecimento de vínculos terapêuticos e a construção de um plano de cuidado compartilhado, conforme proposto por Agreli (2016).

A escuta qualificada vai além da audição passiva, exigindo uma postura ativa do profissional de enfermagem para compreender as necessidades e expectativas do paciente. Essa abordagem contribui para a construção de relações de confiança, aumenta a corresponsabilidade no tratamento e melhora a qualidade da atenção à saúde. A prática de enfermagem requer habilidades técnicas e interpessoais para garantir um cuidado integral, empático e eficaz.

Conforme Arnold e Boggs (2016), a escuta qualificada é um componente vital da comunicação terapêutica e da construção de relações de cuidado baseadas no respeito mútuo. Essa habilidade facilita o entendimento das necessidades individuais dos pacientes, promove a adesão ao tratamento e contribui para melhores desfechos clínicos. A obra de Waldow (2001) também ressalta a importância da dimensão relacional e da sensibilidade no cuidado, enfatizando que a escuta atenta é fundamental para estabelecer uma conexão genuína com o paciente.

A escuta qualificada é uma atribuição crucial do enfermeiro, envolvendo a atenção integral e a criação de um ambiente de confiança. Ao praticar a escuta qualificada, o enfermeiro não apenas coleta informações, mas também estabelece um vínculo terapêutico



que contribui para a humanização da assistência e melhores resultados de saúde. Assim, este projeto busca investigar o impacto dessa habilidade na prática de enfermagem, contribuindo para a formação profissional e a melhoria dos serviços de saúde.

## **2 MATERIAIS E MÉTODOS**

Trata-se de um estudo com abordagem quanti-qualitativa, no qual serão aplicados questionários semiestruturados a pacientes e profissionais da enfermagem para investigar a visão do binômio paciente/profissional sobre a escuta qualificada. A pesquisa será realizada em um Hospital Privado do Município de Ponta Grossa-PR, após aprovação do comitê de ética via Plataforma Brasil e liberação institucional.

A pesquisa será realizada com profissionais da enfermagem, pacientes e acompanhantes atuantes e internados em unidades de internação clínica do Hospital. Os critérios de seleção para os profissionais envolvem: ser funcionário da instituição há mais de três meses, prestar assistência e orientação a pacientes e familiares e aceitar participar voluntariamente da pesquisa. Para os pacientes e acompanhantes caberá aceitar voluntariamente a pesquisa. Já a exclusão ocorrerá para aqueles que não consentiram a participar do estudo.

Os participantes serão informados sobre a natureza voluntária e gratuita da participação, com garantia de anonimato, confidencialidade e sigilo dos dados. O consentimento será formalizado mediante a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Serão utilizados questionários distintos para pacientes (avaliando satisfação, adesão ao tratamento e comunicação recebida) e para profissionais (abordando a visão da prática, fatores facilitadores e barreiras). A análise dos dados qualitativos será feita pela Análise de Conteúdo de Bardin, e a dos dados objetivos, por estatística descritiva (frequências, médias, desvios padrão).

## **3 RESULTADOS ESPERADOS**

Espera-se que a investigação da percepção sobre a escuta qualificada revele a importância de uma comunicação que vá além dos termos técnicos, garantindo a efetividade da transmissão de informações para pacientes e acompanhantes. Os achados provavelmente demonstrarão que a comunicação de qualidade, seja na passagem de plantão, na prestação de assistência, no gerenciamento de serviços, no ensino e na pesquisa, é crucial para a prática da enfermagem.

Os resultados poderão ser discutidos em relação a como a escuta qualificada influencia a relação terapêutica, a adesão ao tratamento e a satisfação do paciente. Além disso, espera-se que o estudo contribua para a ampliação da visão da enfermagem sobre a temática, fornecendo evidências para o desenvolvimento de estratégias de capacitação que otimizem a prática da escuta e a assistência de enfermagem como um todo.

## **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em síntese, este estudo busca reafirmar a escuta qualificada como uma atribuição crucial do enfermeiro, essencial para a atenção integral, a compreensão das preocupações dos pacientes e a criação de um ambiente de confiança. A prática dessa habilidade não apenas facilita a coleta de informações, mas também estabelece um vínculo terapêutico que contribui para a humanização da assistência e melhores resultados de saúde.

A pesquisa visa demonstrar a necessidade de fortalecer essa competência para a formação de profissionais mais aptos a prestarem cuidados humanizados, acolhedores e individualizados, resultando em melhor comunicação e desfechos positivos para os



pacientes. Sugere-se, para futuras investigações, aprofundar a pesquisa sobre as barreiras e facilitadores específicos da escuta qualificada em diferentes contextos clínicos e a criação de ferramentas de avaliação mais abrangentes para mensurar seu impacto.

## REFERÊNCIAS

ARNOLD, E., & BOGGS, K. U. **Interpersonal relationships: Professional communication skills for nurses** (8th ed.). Saunders. 2016.

WALDOW, Vera Regina. **Cuidado humano: o resgate necessário**. 3. ed. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2001.

AGRELI, H.F., PEDUZZI, M., SILVA, M.C. Atenção centrada no paciente na prática interprofissional colaborativa. **Interface, Comunicação, Saúde e Educação**. Botucatu, v. 20, n. 59, p. 905-16, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/sXhwQWKsZGzrQqT4tDryCXC/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 18/05/2025.