



**EIXO TEMÁTICO ESCOLHIDO: COMUNICAÇÃO EFETIVA ENTRE
PROFISSIONAIS DE SAÚDE E SEGURANÇA DO PACIENTE.
MODALIDADE: COMUNICAÇÃO ORAL**

**COMUNICAÇÃO DEFICIENTE NA PASSAGEM DE PLANTÃO: DIFICULDADES
NA ASSISTÊNCIA SEGURA AO PACIENTE**

Maria Jeny de Sousa Oliveira¹
Ana Karoline Alves da Silva²
Maria Luiza Santos Ferreira³
Tamires Alves Dias⁴
Hanykelle Alexandre de Souza⁵
Camila Almeida Neves de Oliveira⁶

INTRODUÇÃO: No campo da saúde, a comunicação tem potencialidade para subsidiar o cuidado integral e humanizado ao paciente. Nesse contexto, uma das principais ferramentas para a comunicação entre a equipe corresponde à passagem de plantão (PP), posto que as informações repassadas entre os profissionais devem ser relevantes no planejamento de ações e prevenção dos eventos adversos (EA). Assim, para evitá-los é necessário que os profissionais estejam capacitados para construir uma relação estruturada, na qual um conjunto adequado de informações propicie a diminuição dos riscos e favoreça maior segurança e qualidade na assistência. **OBJETIVO:** Conhecer à luz da literatura científica dificuldades na passagem de plantão e comunicação da equipe que interferem no cuidado seguro ao paciente. **MÉTODO:** Trata-se de uma revisão narrativa da literatura, realizada no mês de agosto do ano corrente. O material para construção da pesquisa, foi obtido através da BVS (Biblioteca Virtual em Saúde) com o cruzamento dos descritores: comunicação, enfermagem e segurança do paciente, sendo disponibilizados 1.035 resultados. Para o refinamento da busca, utilizaram-se critérios de inclusão: texto disponível completo, idioma português, tipo de documento artigo, publicações entre 2015 e 2019 e segurança do paciente como assunto principal. Contabilizaram-se 52

¹ Discente do 8º semestre do curso de Enfermagem pela Universidade Regional do Cariri - URCA/UDI. Membro Grupo de Pesquisa Clínica, Cuidado e Gestão (GPCLIN). E-mail: sousajeny7@gmail.com.

² Discente do 8º semestre do curso de Enfermagem pela Universidade Regional do Cariri - URCA/UDI. Membro Grupo de Pesquisa Clínica, Cuidado e Gestão (GPCLIN). E-mail: karolalvesdasilva123@gmail.com

³ Discente do 8º semestre do curso de Enfermagem pela Universidade Regional do Cariri - URCA/UDI. Membro Grupo de Pesquisa Clínica, Cuidado e Gestão (GPCLIN). E-mail: marialuizasantos2013@gmail.com

⁴ Discente do 8º semestre do curso de Enfermagem pela Universidade Regional do Cariri - URCA/UDI. Membro Grupo de Pesquisa Clínica, Cuidado e Gestão (GPCLIN). E-mail: alvestamires98@gmail.com

⁵ Discente do 8º semestre do curso de Enfermagem pela Universidade Regional do Cariri - URCA/UDI. Membro Grupo de Pesquisa Clínica, Cuidado e Gestão (GPCLIN). E-mail: hanykelle64@gmail.com

⁶ Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem na Universidade Federal do Ceará (UFC). Professora do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Regional do Cariri-URCA/Unidade Descentralizada do Iguatu-UDI. Pesquisadora do Grupo de Pesquisa Clínica, Cuidado e Gestão em Saúde (GPCLIN). Iguatu, CE, Brasil.

artigos, nestes, foram utilizados critérios de exclusão quanto a incoerência com o objetivo do estudo e artigos duplicados, permanecendo 10 referências para composição da revisão. **RESULTADOS:** Evidenciou-se que os problemas relacionados à comunicação estão entre as principais causas de EA no contexto da assistência à saúde. Entre esses, destacam-se os referentes à administração incorreta de medicamentos, tardança no tratamento ou falha no momento de sua formulação, bem como reprodução desnecessária de exames e reinternações evitáveis. Os estudos pontuam inúmeras dificuldades de comunicação durante a PP, como a quantidade demasiada ou reduzida de dados; tempo reduzido para questionamentos; informações incongruentes; omissão ou o repasse de informações errôneas; não utilização de métodos padronizados; escritas ilegíveis; falhas relacionadas à linguagem, e, deficiência no processo de formação do profissional. Identificou-se que, os profissionais que antecipam sua saída ou se atrasam para a PP, utilizam equipamentos eletrônicos (celulares) para repassar informações inerentes ao paciente. Destaca-se que o uso desnecessário desses equipamentos no âmbito de trabalho causa distrações e interrupções que prejudicam uma comunicação efetiva, e, conseqüentemente, a oferta do cuidado seguro ao paciente. Verificou-se também que na maioria dos estudos, apenas a equipe de enfermagem participa da PP, não envolvendo outros profissionais de saúde, prejudicando a assistência multiprofissional. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** Conclui-se que a comunicação é essencial para uma assistência de qualidade. E a equipe multiprofissional tem papéis importantes nesse processo, os quais devem ser incentivados e valorizados, na tentativa de minimizar a ocorrência de EA, modificando o cuidado, de forma a torná-lo, sobretudo, centrado na promoção e recuperação da saúde segura ao paciente.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação. Enfermagem. Segurança do Paciente.

REFERÊNCIAS

Gonçalves MI, Rocha PK, Souza S, Tomazoni A, Paz BP, Souza AIJ. Segurança do paciente e passagem de plantão em unidades de cuidados intensivos neonatais. **Rev. baiana enferm.** (2017); 31(2): e17053.

Pena MM, Melleiro MM. Eventos adversos decorrentes de falhas de comunicação: reflexões sobre um modelo para transição do cuidado. **Rev Enferm UFSM** 2018 Jul./Set.;8(3): p.616-625.

Oliveira JGAD, Almeida LF, Hirabae LFA, Andrade KBS, Sá CMS, Paula VG. Interrupções nas passagens de plantão de enfermagem na terapia intensiva: implicações na segurança do paciente. **Rev enferm UERJ**, Rio de Janeiro, 2018; 26: e33877.