



**EIXO TEMÁTICO: EIXO 2 – COMUNICAÇÃO EFETIVA ENTRE PROFISSIONAIS
DE SAÚDE E SEGURANÇA DO PACIENTE.
MODALIDADE: COMUNICAÇÃO ORAL**

**REPERCUSSÕES DE UMA COMUNICAÇÃO DEFICITÁRIA PARA A
REALIZAÇÃO DO CUIDADO SEGURO**

Morgana Vanessa da Silva Santos¹;
Hanykelle Alexandre de Souza²;
Maria Jeny de Sousa Oliveira³;
Maria Neliane Saraiva Rabelo⁴;
Yanca Carolina da Silva Santos⁵;
Moziane Mendonça Araújo⁶

INTRODUÇÃO: Precedentemente as ações globais positivas para a segurança do paciente, grandes autores como Hipócrates e Florence Nightingale já abordavam sobre o dever de não causar danos aos pacientes ou ao menos minimiza-los ao ofertar cuidados à saúde. A comunicação eficiente e o trabalho da equipe multiprofissional são vistos como determinantes de qualidade e segurança ao prestar cuidados aos indivíduos. As lacunas na comunicação entre os profissionais de saúde têm sido um dos grandes fatores que corroboram para a ocorrência de eventos adversos, resultando na diminuição da qualidade dos cuidados. **OBJETIVOS:** Identificar ações que acarretam em má comunicação entre os profissionais da enfermagem e suas implicações ao cuidado seguro. **MÉTODO:** Trata-se de uma revisão narrativa da literatura com abordagem qualitativa. Para conduzir esta revisão, foi utilizada a seguinte questão: quais as implicações da comunicação inadequada entre a equipe de enfermagem para a segurança do

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

² Acadêmica de Enfermagem pela Universidade Regional do Cariri-URCA. Extensionista do projeto Cuidando com Brinquedos (URCA). E-mail: hanykelle64@gmail.com

³ Discente do Curso de Enfermagem pela Universidade Regional do Cariri - URCA/UDI. Membro Grupo de Pesquisa Clínica, Cuidado e Gestão (GPCLIN). E-mail: sousajeny7@gamil.com

⁴Acadêmica de Enfermagem pela Universidade Regional do Cariri-URCA. Membro do Grupo de Pesquisa Clínica, Cuidado e Gestão em Saúde (GPCLIN). Membro do Grupo de Debates e Estudos em Saúde Coletiva (GDESCO). Extensionista do projeto Juventude e Saúde e Cuidando com Brinquedos. E-mail nelianesaraivarabelo@hotmail.com

⁵ Acadêmica de Enfermagem pela Universidade Regional do Cariri-URCA. Membro do Grupo de Pesquisa Clínica, Cuidado e Gestão em Saúde (GPCLIN). Extensionista do projeto Juventude e Saúde e Viver Bem na Melhor Idade. E-mail: yanca9622@mail.com

⁶Moziane Mendonça de Araújo. Mestre em Enfermagem. Universidade Regional do Cariri. Membro do Grupo de Pesquisa em Clínica, Cuidado e Gestão (GPCLIN). E-mail: moziane@hotmail.com

paciente? A pesquisa foi realizada no mês de julho de 2019, através do banco de dados da Biblioteca Virtual em Saúde, com os descritores: enfermagem, segurança do paciente e comunicação. A partir destes foram obtidos 1.035 resultados. Os critérios de inclusão utilizados foram: artigos disponíveis na íntegra (562 estudos), textos em português (155 referências) e publicações dos últimos cinco anos (30 artigos). Já os critérios de exclusão consistiram em estudos repetidos e que não correspondessem a questão norteadora, resultando em nove referências. **RESULTADOS:** A pesquisa mostrou que a qualidade e segurança no atendimento prestado está totalmente ligada à comunicação. O preparo e a capacitação dos profissionais é primordial para a estruturação de uma comunicação eficaz, havendo troca de informações de maneira adequada, evitando a ocorrência de falhas. Sabe-se que a existência de inúmeros fatores colaboram para fragilidades nos serviços de saúde, dentre eles, o comportamento do profissional, a inexistência de protocolos institucionais, interrupções durante a passagem de plantão, ausência de registros em prontuários, bem como falha na escuta ativa. No que diz respeito a escuta ativa, acolher as impressões, opiniões e satisfação dos clientes, são fatores associados à qualidade e segurança do atendimento que convertem-se em uma metodologia de gestão necessária, a ser aplicada no planejamento e aperfeiçoamento das ações de saúde. Sabe-se que a adesão a boas condutas assistenciais, bem como positiva cultura de segurança organizacional, compõe-se nos valores, atitudes, competências e comportamentos que determinam o compromisso com o cuidado seguro. **CONCLUSÃO:** Os estudos evidenciaram que a qualidade da assistência, considerando apenas os quesitos técnicos, não retrata o cuidado seguro. Este não ocorre mediante uma comunicação ineficaz, gerando desfechos desfavoráveis, quais sejam, erros como a suspensão de cirurgias, exames ou procedimentos, falhas na administração de medicamentos, dentre outros. Sendo assim, é imprescindível melhorar a comunicação entre a equipe de enfermagem para que o cuidado ocorra de forma segura.

Palavras-chave: Enfermagem; Segurança do paciente; Comunicação

REFERÊNCIAS

PENA, M.M.; MELLEIRO, M.M. Eventos adversos decorrentes de falhas de comunicação: reflexões sobre um modelo para transição do cuidado. **Reufsm.**, v.8, n.3, p. 616-25, 2018.

LIMA, J.C.; SILVA, A.E.B.; SOUSA M.R.G.; FREITAS, J.S.; BEZERRA, A.L.Q. Avaliação da qualidade e segurança da assistência de enfermagem à criança hospitalizada: percepção do acompanhante. **RevenfermUFPE.**, v. 11, p. 4700-8, 2017.

BIASIBETTI, C.; HOFFMANN, L.M.; RODRIGUES, F.A.; WEGNER, W, ROCHHHA, P.K. Comunicação para a segurança do paciente em internações pediátricas. **Rev Gaúcha de Enfermagem.** v.40, 2019.