

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EFICAZ NO AMBIENTE HOSPITALAR

THE IMPORTANCE OF EFFECTIVE COMMUNICATION IN THE HOSPITAL ENVIRONMENT

Daiani Linhares, e-mail: daianilinhares19@gmail.com Link do Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2667024242161582> Fone: (47) 99234-1043. UNISUL, SC / Brasil.
 Emilene Goreti Tozzo, e-mail: emitozzovalle@gmail.com Link do Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2796280914492281> Fone: (47) 99122-3737. UNISUL, SC / Brasil.
 Lucymara Ferreira Lima, e-mail: lucymaraferreiralima@gmail.com Link do Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3171426496865042>. Fone: (47) 99717-3983. UNISUL, SC / Brasil.
 Elisandra Kuse Alves, e-mail: elisandrakuse@yahoo.com.br Link do Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/35346403482877690> Fone: (47) 99153-5544. UNISUL, SC / Brasil.

RESUMO

Introdução: Garantir a segurança do paciente é o objetivo da comunicação efetiva entre os profissionais da saúde, visto que, a comunicação ineficaz está entre as causas-raízes de mais de 70% dos erros que geram eventos adversos ao paciente. **Objetivo:** Identificar na produção científica a importância da comunicação efetiva no âmbito hospitalar no período de 2017 a 2022. **Metodologia:** Pesquisa de revisão bibliográfica, por meio das plataformas digitais Scientific Eletronic Library Online (SciELO), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e EBSCO, resultando em 12 artigos que atingiram o propósito deste estudo. **Resultados e Discussão:** destacam-se algumas estratégias sugeridas para aprimorar o processo de comunicação interna: técnicas de padronização de passagem de plantão, uso de ferramentas que auxiliam na continuidade do cuidado seguro do paciente após transferência de setor, elaboração de documentos formalizados e Procedimentos Operacionais Padrão (POP), experiência com Rounds interdisciplinares que possibilitam um processo participativo entre equipes, além do uso de recursos de tecnologia, como aplicativos de troca de mensagens que são facilitadores quando se fala em otimizar o tempo de resposta dentro do processo de comunicação. **Conclusão:** A comunicação entre as equipes em qualquer momento da terapêutica do paciente repercute diretamente na sua segurança, e para isso se faz necessária a implantação de processos padronizados de comunicação na transferência do cuidado, visando através dessas iniciativas, reduzir a informalidade da comunicação, que muitas vezes é causa de erros e eventos adversos que comprometem a segurança do paciente.

Palavras-chave: Comunicação efetiva. Segurança do paciente. Profissionais da saúde.

ABSTRACT

Introduction: Guarantee the patient's safety is the objective of effective communication between the health professional since ineffective communication is among the root causes of more than 70% of the errors which cause adverse events to the patient. **Goal:** Identify the importance for effective communication within the scientific production in the hospital's scope from 2017 to 2022. **Methodology:** Bibliographic Review Research by the digital scientific platforms: Scientific Electronic Library Online (SciELO), Virtual Health Library (BVS), and EBSCO, resulted in twelve articles that reached this purpose very study. **Results and Discussion:** Some highlighted strategies aim to improve the process of internal communication: the on-duty passage patternation technique, the use of the which helps with the continuation of the safe care for the patient after sector transference, the elaboration of the formalized documents and Operational Patterned Procedures (POP), the experience with Interdisciplinary Rounds that enables a joined process among teams, besides the use of technology resources such as text-exchange apps which are facilitators when it comes to optimizing the response-timing within the communication process. **Conclusion:** The communication among the teams whenever the patient therapeutical resounds directly in his safety and to do that it is necessary the deployment of communication patterned processes which are efficient towards the transference of care, focusing on, through these initiatives, reducing the informality of the communication that so many times is the cause of errors and adverse events that compromise the safety of the patient.

Key words: Efficient communication. Patient's safety. Health professionals.

1 INTRODUÇÃO

A ação de transmitir uma mensagem e eventualmente receber outra mensagem como resposta, pode ser uma das variadas formas de definir a comunicação. Nessa perspectiva, Lemos e Barbosa (2016, p. 17) destacam que a comunicação face a face, na maioria das vezes informal, se apresenta como um rico canal, já que além da informação, representa outros elementos como expressão, postura, gestos, entonação da voz, entre outros. Nesse contexto, os autores estabelecem que a comunicação é uma condição inerente ao ser humano constituindo-se como inevitável na sua vivência com os outros, tanto no domínio das suas relações pessoais como laborais, ou seja, a comunicação é essencial na eficácia de uma organização, esclarecendo que organização, nos dizeres dos autores, é vista como um sistema complexo, formado por pessoas, processos, fluxos, redes, barreiras, meios, instrumentos e níveis de comunicação.

Uma equipe pode ser definida como um grupo de pessoas com diferentes personalidades e que possuem um objetivo em comum, que buscam resolver as divergências em conjunto e com inteligência, e nessa esfera, Laccort e Oliveira (2017, p. 3) consideram o trabalho em equipe como uma rede de relações entre pessoas, poderes, saberes, afetos, interesses e desejos, onde é possível identificar processos grupais.

A comunicação é, de fato, um fenômeno contínuo e não seria diferente em um ambiente hospitalar, e nesse contexto, o trabalho em equipe é visto como estratégia que suaviza a carga de trabalho e deixa a assistência mais efetiva, somando forças para melhorar o processo de trabalho. A interação através da fala, entre os profissionais da equipe, é elemento essencial para o processo de comunicação efetiva. A abertura de espaços para a discussão nos serviços de saúde promove o desenvolvimento de uma identidade coletiva, onde os profissionais se veem como parte ativa da equipe (MIRANDA; MANGINI, 2020, p. 177).

Para que o processo de comunicação seja efetivo é necessário envolvimento da gestão hospitalar, utilizando-se da competência da liderança como meio de conduzir as equipes e alinhar os processos organizacionais a fim de otimizar o fluxo das informações e assim garantir a segurança da assistência ofertada. Para isso também se faz necessário o desenvolvimento dos colaboradores por meio de capacitações contínuas, sendo que isso fundamentará a capacidade de tomada de

decisão nos processos que envolvam a segurança do paciente (FARIAS; SANTOS; GÓIS, 2018).

Nas considerações de Laccort e Oliveira (2017, p. 3), além das implicações para a efetividade do trabalho, o trabalho em equipe afeta principalmente a assistência aos pacientes e consequentemente sua segurança, um fator de importante análise nesta pesquisa. Os autores discorrem, ainda, que entre os aspectos que trazem interações negativas para a segurança do paciente, a carga de trabalho prejudica significativamente a assistência, mas as falhas na comunicação são os principais fatores que causam adversidades. Assim, qualificar o processo de comunicação das equipes é uma importante estratégia para que se possa prestar uma assistência ao paciente de forma efetiva e com maior eficácia.

Visto que um dos desafios para garantir a segurança do paciente em todos os ambientes de saúde é a comunicação efetiva entre os profissionais da saúde, melhorar a eficácia da comunicação é uma das seis metas internacionais de segurança do paciente estabelecidas pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e essas metas têm como objetivo promover melhorias específicas na segurança do paciente por meio de estratégias que abordam aspectos problemáticos na assistência à saúde, apresentando soluções baseadas em evidências para esses problemas (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2021).

No ano de 2013, o Ministério da Saúde instituiu o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), por meio da Portaria nº 529 de 1º de abril de 2013, nesta portaria também foram definidas as diretrizes sobre a segurança do paciente. As 6 metas definidas são: I - Identificar os pacientes corretamente; II - Melhorar a comunicação efetiva; III - Melhorar a segurança dos medicamentos de alta vigilância; IV - Assegurar cirurgias com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto; V - Reduzir o risco de infecções associadas aos cuidados de saúde e; VI - Reduzir o risco de lesões ao paciente, decorrentes de queda. Ao que tange a meta número dois, a qual visa a melhora na eficácia da comunicação, traz como objetivo principal desenvolver uma abordagem que melhore a comunicação entre os prestadores de cuidado, estabelecendo uma comunicação efetiva, oportuna, precisa, completa, sem ambiguidade e compreendida pelo receptor (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2021).

Segundo o Instituto Brasileiro Para Segurança do Paciente (2017) a comunicação ineficaz está entre as causas-raízes de mais de 70% (setenta por

cento) dos erros na atenção à saúde e que geram eventos adversos ao paciente, assim, a comunicação efetiva é fundamental para a melhoria da segurança do paciente, lembrando que as falhas na comunicação incluem a falta da comunicação, a comunicação errônea ou incompleta ou ainda o não entendimento do que se quer comunicar. A comunicação efetiva não somente reduz os erros, como também aumenta a satisfação dos pacientes e sua aderência às recomendações dadas.

Estudos que vislumbram a dinâmica de interação entre equipes de enfermagem mostram que a maior causa de erros não são a transmissão de mensagens erradas, mas a omissão de informações, onde uma das pessoas envolvidas deixa de informar dados ou relatar situações essenciais ou há falta de clareza na comunicação, ou seja, o emissor da mensagem não percebe que a informação pode dar margem a dúvidas ou o receptor da informação não percebe que pode ter entendido de maneira errada e não pergunta caso surja uma dupla interpretação (INSTITUTO BRASILEIRO PARA SEGURANÇA DO PACIENTE, 2019).

Tomando como referência as informações mencionadas, o presente estudo tem como linha de pesquisa destacar a importância e o desenvolvimento de uma comunicação eficaz no ambiente hospitalar para promoção da qualidade organizacional conforme orienta a meta número dois do protocolo de segurança do paciente evidenciado pela Organização Mundial da Saúde.

2 PROBLEMA DE PESQUISA

Qual a importância da comunicação efetiva no ambiente hospitalar para que haja a prestação de cuidado seguro ao paciente?

3 OBJETIVOS DA PESQUISA

3.1 GERAL

Identificar na produção científica a importância da comunicação efetiva no âmbito hospitalar no período de 2017 a 2022.

4 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

4.1 TIPO DE PESQUISA

Trata-se de uma pesquisa de revisão bibliográfica exploratória. A pesquisa bibliográfica, segundo Gil (2019) é elaborada com base em materiais já publicados. O mesmo autor ainda traz que (2019, p.45) “uma pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”. Quanto à abordagem assume a tipologia qualitativa. Conforme Barros e Lehfeld (2004) as análises de abordagem qualitativa são estudos nos quais os dados são apresentados de forma verbal ou oral, ou em forma de discurso. Nesse sentido pode-se dizer que o estudo foi considerado qualitativo no momento em que se busca identificar os desafios para a comunicação efetiva através da produção científica no período compreendido entre 2017 e 2022.

4.2 COLETA DE DADOS

A coleta de dados aconteceu no período de fevereiro a abril de 2022, definidos os critérios de busca e seleção dos artigos, tendo como critérios:

Inclusão – artigos e/ou livros que respondem a necessidade de resolver a questão norteadora, mediante publicações, textos, periódicos, sobre comunicação efetiva eficaz na área hospitalar, em português, de revisão metodológica, publicados nos anos de 2017 a 2022;

Exclusão – artigos excluídos com o ano de publicação abaixo ao ano 2017 e suas duplicidades, bem como, artigos que não estejam em língua portuguesa e disponíveis integralmente ou que não consentia realização de *download*, de forma gratuita, além de artigos que não estejam correlacionados com o tema apresentado.

A pesquisa foi efetuada nos bancos de dados *Scientific Electronic Library Online* – SciELO, Biblioteca Virtual em Saúde - BVS e EBSCO, nos meses de fevereiro a abril de 2022, tendo como relevante ferramenta, a internet. A base de dados EBSCO, foi escolhida devido à referida plataforma possuir em seu arsenal de conteúdo, trabalhos que abrangem aspecto multidisciplinar, o que contribui para a aquisição de materiais com diferentes olhares, permitindo assim, melhor

compreensão acerca de determinada temática/área com visão holística. Devido à sua abrangência nacional, optou-se pelo site/plataforma da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). E por fim, selecionou-se a base de dados Scielo, considerada uma das mais importantes bases de dados no meio acadêmico e de pesquisa. Para todas as bases de dados, utilizou-se o recurso busca avançada. Para a busca de material, foram utilizados os descritores cadastrados no Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): *Comunicação em Saúde, Segurança do Paciente e Assistência Centrada no Paciente*.

As publicações concentraram-se entre os anos de 2017 e 2022. A análise qualitativa dos artigos ocorreu em três etapas: pré-análise (possibilitou selecionar e estruturar o material de estudo, por meio do banco de dados), exploração do material e interpretação (efetua a discussão com os outros autores).

A busca nas bases de dados revelou um total de 489 publicações na plataforma EBSCO, 155 na BVS e 1.487 na Scielo. Para atingir estes resultados foi realizada uma pré-filtragem, por meio da conduta da aplicabilidade dos critérios de exclusão, sendo apresentados na tabela 1.

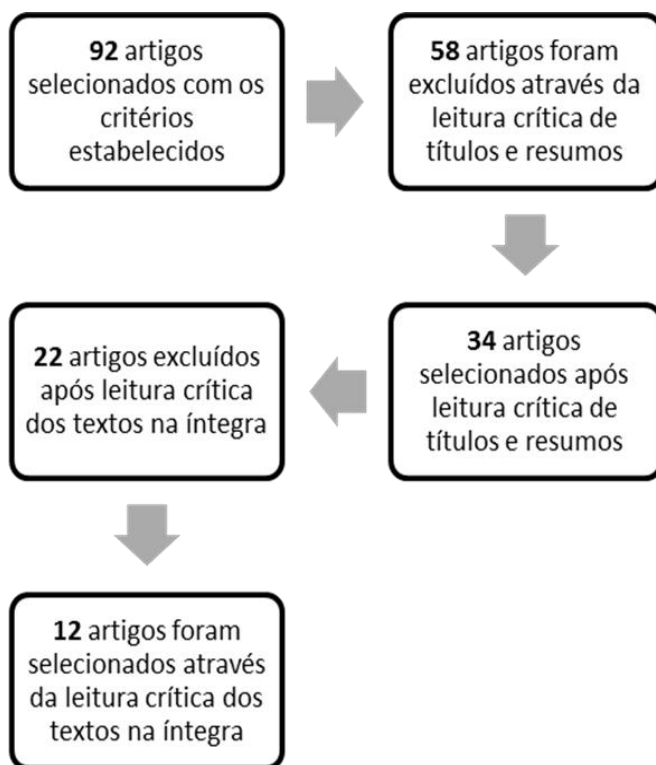
Tabela 1 – Artigos selecionados nas bases de dados 2017/2022

Base de Dados	EBSCO	SCIELO	BVS	TOTAL
Ano de publicação abaixo ao ano 2017 e suas duplicidades	82	682	9	773
Não disponível na íntegra ou para <i>download</i>	14	18	0	32
Não relacionados	247	290	107	644
Artigos em língua estrangeira	113	465	12	590
Incluídos	33	32	27	92
TOTAL	489	1487	155	2131

Fonte: Linhares, Tozzo e Lima, 2022.

A totalidade dos artigos selecionados foi de 2.131. Desta totalidade, 92 trabalhos estabeleceram o objetivo de análise, no primeiro momento, resultando na leitura de seus títulos e resumos. O restante dos estudos não atingiu os critérios de inclusão, sendo dessa forma excluídos, como mostra a Figura 1. Na segunda etapa de análise dos artigos selecionados, após leitura, de forma atenta, criteriosa e na íntegra, foram selecionados 12 artigos para discussão deste estudo, como consta no Quadro 1.

Figura 1 - Filtragem dos artigos



Fonte: Linhares, Tozzo e Lima, 2022.

4.2.1 Método para análise e interpretação de dados

Através da busca dos artigos e, seguindo os critérios de inclusão e exclusão, obteve-se um total de 12 artigos que atingiram o propósito inicial para este estudo, os quais compõem a amostra deste trabalho e encontram-se apontados no quadro sinóptico a seguir (Quadro 1).

Quadro 1 - Seleção dos Artigos do Corpus de Análise

N	Ano de publicação	Periódicos	Autores	Título	Objetivos	Tipo de estudo	Principais resultados
1	2017	Portal Metodista de Periódicos Científicos e Acadêmicos	MOREIRA, Geovana Andrea; RODRÍGUEZ, Vanessa Brasil Campos; MOSCON, Daniela Campos Bahia.	Comunicar com saúde: um estudo da comunicação interna em um Hospital Público	Investigar a comunicação interna em um hospital, na percepção dos seus profissionais de saúde	Abordagem quantitativa e qualitativa	Verificou-se que o hospital estudado possui uma comunicação informal preponderante, considerada saudável e funcional para o meio em que está inserida, apesar de terem sido observadas fragilidades importantes nos processos comunicativos. Os resultados apontam ainda, como barreiras que impedem a eficácia da comunicação, aspectos pessoais, administrativos, sobrecarga de trabalho, informações incompletas e parciais.
2	2018	REUFSM (Revista de Enfermagem da UFSM)	NASCIMENTO, Juliana da Silva Garcia; RODRIGUES, Regina Rodovalho; PIRES, Fabiana Cristina; GOMES, Bárbara Ferreira.	Passagem de plantão como ferramenta de gestão para segurança do paciente	Compreender o processo de passagem de plantão do enfermeiro e elaborar uma ferramenta para viabilizar cientificamente tal contexto	Abordagem qualitativa, descritivo	Identificou-se que a passagem de plantão apresenta caráter empírico, evidenciando a ausência de ferramenta científica que qualifique este processo, fragilizando a segurança dos pacientes. Foram detectados nós críticos como: o local da passagem de plantão, interrupções e excesso de comunicação, dessa forma, elaborou-se um instrumento em formato de <i>checklist</i> embasado no modelo <i>Situation, Background, Assessment, Recommendation</i> – SBAR de comunicação, evidenciando dessa forma, que é possível eliminar o caráter empírico da passagem de plantão utilizando a ferramenta SBAR, favorecendo a segurança dos pacientes.
3	2019	Revista de Enfermagem UFPE online	SETTANI, Sthefani Souza; SILVA, Gislayne Barbara dos Santos; JULIÃO, Isaac Henriques Tavares; SILVA, Michella Catarina Florêncio da; SILVA, Júlio César Bernardino da; OLIVEIRA, Diego Augusto Lopes; BARBOSA,	Comunicação de enfermagem e as repercussões na segurança do paciente	Analisar a contribuição da comunicação de enfermagem para a segurança do paciente	Estudo bibliográfico, descritivo, do tipo revisão integrativa	Observou-se que a comunicação interprofissional na passagem de plantão permite o registro e fornece informações condizentes a todo o processo de cuidado, propiciando um ambiente de trabalho harmonioso com assistência livre de danos ao paciente. Observou-se como desafios, os atrasos dos profissionais, equipe incompleta e falta de tempo. Verificou-se, também, a necessidade de implementar protocolos específicos de passagem de plantão nos serviços com o propósito de melhorar a comunicação entre a equipe e consequentemente, melhorar a segurança do paciente.

			Lidiane Marinho Silva; SILVA, Cintia de Carvalho.				
4	2019	REVISTA SOBECC (Associação Brasileira de Enfermeiros de Centro Cirúrgico, Recuperação Anestésica e Centro de Material e Esterilização)	MOREIRA, Ana Maria Rodrigues; SOUSA, Cristina Silva; TURRINI, Ruth Natalia Teresa.	Comunicação eletrônica entre profissionais de saúde na assistência ao paciente - Revisão Integrativa	Analisar a literatura científica a respeito da comunicação por meios eletrônicos entre profissionais de saúde	Revisão integrativa da literatura	Observou-se que o uso de aplicativos para troca de mensagens e comunicação interdisciplinar proporciona agilidade na comunicação, mas a confidencialidade desses dados ainda é uma questão a ser tratada. Assim, cabe ao enfermeiro conduzir a comunicação com os demais profissionais, preservando a privacidade do paciente. Os aplicativos utilizados foram <i>WhatsApp</i> , Medigram e Serviço de Mensagens Curtas (SMS). Agilidade, facilidade de uso e auxílio na tomada de decisão foram as vantagens encontradas no uso desse recurso na comunicação dos profissionais; dentre as desvantagens estão ausência de privacidade e de confidencialidade das informações, interrupções na assistência e inabilidade no uso do recurso tecnológico.
5	2019	RGE (Revista Gaúcha de Enfermagem)	OLINO, Luciana; GONÇALVES, Annelise de Carvalho; STRADA, Juliana Karine Rodrigues; VIEIRA, Letícia Becker; MACHADO, Maria Luiza Paz; MOLINA, Karine Lorenzen; COGO, Ana Luisa Petersen.	Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência e Modified Early Warning Score	Analisar o registro da Nota de Transferência (NT) e a emissão do Modified Early Warning Score (MEWS) realizados pelo enfermeiro em pacientes adultos transferidos do Serviço de Emergência como estratégia de comunicação efetiva para a segurança do paciente	Estudo transversal retrospectivo	Vislumbrou-se a oportunidade de melhorias a partir do momento que houver maior adesão à aplicação da NT e do MEWS, com vistas a qualificar a segurança do paciente no que tange à melhoria da comunicação efetiva e, por conseguinte, diminuindo a possibilidade de ocorrências de eventos adversos.
6	2019	RGE	BIASIBETTI,	Comunicação	Analisar a	Estudo	Emergiram duas categorias: Barreiras para a Comunicação

		(Revista Gaúcha de Enfermagem)	Cecilia; HOFFMANN, Leticia Maria; RODRIGUES, Fernanda Araújo; WEGNER, Wilian; ROCHA, Patrícia Kuerten.	o para a segurança do paciente em internações pediátricas	percepção de profissionais de saúde e acompanhantes/famíliares quanto ao desenvolvimento da comunicação para a segurança do paciente em internações pediátricas	exploratório -descritivo, qualitativo	Efetiva, que abordou as falhas e dificuldades no processo de comunicação e Ferramentas para Qualificar a Comunicação, que apresenta recomendações para as melhorias, em especial, instrumentalização do acompanhante/familiar. As barreiras para a comunicação efetiva envolvem múltiplos fatores e as estratégias de comunicação efetiva podem auxiliar no desenvolvimento de melhorias para a segurança do paciente pediátrico.
7	2019	RGE (Revista Gaúcha de Enfermagem)	HEMESATH, Melissa Prade; KOVALSKI, Aline Vieira; ECHER, Isabel Cristina; LUCENA, Amalia de Fátima; ROSA, Ninon Girardon da.	Comunicação eficaz nas transferências temporárias do cuidado de pacientes hospitalizados	Descrever a implantação de um processo padronizado de comunicação eficaz para transferência temporária do cuidado de pacientes hospitalizados	Relato de experiência da implantação de processo	Um formulário foi elaborado contemplando aspectos relevantes sobre o paciente, subsidiando os profissionais durante as transições do cuidado, o transporte e a realização de procedimentos. Sua implantação agregou segurança e fortaleceu o processo de comunicação eficaz e estruturada entre profissionais de enfermagem.
8	2019	RGE (Revista Gaúcha de Enfermagem)	GUZINSKI, Célia; LOPES, Alexandra Nogueira Mello; FLOR, Janaina; MIGLIAVACA, Jamile; TORTATO, Caroline; PAI, Daiane dal.	Boas práticas para comunicação efetiva: a experiência do round interdisciplinar em cirurgia ortopédica	Relatar a experiência da sistematização de round interdisciplinar no cuidado a pacientes com fratura da extremidade proximal de fêmur internados em unidade cirúrgica	Relato da experiência de discussão clínica	Sistematizou-se seis etapas a serem seguidas sequencialmente durante encontro multiprofissional semanal, com otimização do tempo e foco no paciente. A implementação do round interdisciplinar estruturado trouxe implicações positivas para a comunicação efetiva, reduzindo riscos e falhas nos processos de cuidado, podendo ser considerada boa prática no que tange à segurança do paciente.
9	2020	Rene - Revista	PETRY, Letícia; DINIZ, Marisa	Comunicação entre	Compreender o processo de	Estudo qualitativo	Evidenciou-se uma comunicação verbal estabelecida de modo superficial, como repercussão da impropriedade na utilização do

		Mineira de Enfermagem (Periódicos UFC)	Basegio Carretta.	equipes e a transferência do cuidado de pacientes críticos	comunicação entre os profissionais de saúde durante a transferência do cuidado intra-hospitalar do paciente crítico		instrumento de transferência existente, dificultando a obtenção de uma linha de cuidado contínua. O processo de comunicação se estabelece de maneira frágil e apresenta lacunas decorrentes da inexistência de um protocolo e do pouco reconhecimento acerca de sua importância por parte dos profissionais.
10	2020	REME - Revista Mineira de Enfermagem.	SOARES, Mirelle Inácio; SILVA, Beatriz Regina da; LEAL, Laura Andrian; BRITO, Lana Jocasta de Souza; RESCK, Zélia Marilda Rodrigues; HENRIQUES, Silvia Helena.	Estratégias para o desenvolvimento da comunicação em um hospital de urgência e emergência	Identificar e desenvolver estratégias para o aprimoramento da competência da comunicação em enfermeiros hospitalares	Estudo exploratório, de abordagem qualitativa do tipo pesquisa intervenção	Identificaram-se estratégias coletivas para melhorar o processo de comunicação, tais como: documentos formalizados, canais de comunicação, reuniões, grupos de discussão multidisciplinar e o uso das tecnologias de informação e comunicação (principalmente o WhatsApp).
11	2020	Revista Enfermagem Atual	ROCHA, Gabriela Araújo; SILVA, Renata Kelly dos Santos e; CARVALHO NETO, Francisco João de; FONTES, Juliana Holanda; NASCIMENTO, João Matheus Ferreira do; BASTOS, Sarah Nilkece Mesquita Araújo Nogueira.	Comunicação efetiva para segurança do paciente e o uso de tecnologias da informação em saúde	Identificar evidências disponíveis na literatura científica acerca do uso de tecnologia da informação em saúde direcionada à comunicação efetiva para segurança do paciente	Revisão integrativa da literatura	O emprego das tecnologias de comunicação produz resultados de excelência na eficácia da segurança do paciente, em ambiente intra e extra-hospitalar, como em domicílio. Isto é evidenciado pela melhora no tempo-resposta de recebimento das informações ao utilizar a tecnologia disposta em <i>smartphones</i> , <i>tablets</i> , <i>notebooks</i> e computadores, além de reduzir o uso de papel, mantendo dados padronizados e prevenindo perda de informações. Dessa forma, conferindo melhor efetivação da comunicação interprofissional e benefícios na saúde e segurança do paciente, de forma presencial ou remota.
12	2021	Cogitare Enfermagem	ECHER, Isabel Cristina; BONI, Fernanda Guarilha;	Passagem de plantão da enfermagem	Desenvolver e validar o conteúdo de instrumentos para padronizar a	Estudo de desenvolvimento e validação	Com a implementação de uma comunicação efetiva e a organização das informações transmitidas entre as equipes de enfermagem, eventos relacionados ao processo de assistência aos pacientes e situações de risco podem ser minimizados.

			JUCHEM, Beatriz Cavalcanti; MANTOVANI, Vanessa Monteiro; PASIN, Simone Silveira; CABALLERO, Larissa Gussatschenko; LUCENA, Amália de Fátima.	: desenvolvim ento e validação de instrumentos para qualificar a continuidade do cuidado	passagem de plantão da enfermagem	por consenso de especialistas	Foram elaborados o “Formulário de Passagem de Plantão”, contemplando identificação dos pacientes, informações clínicas e intercorrências de cada turno, e o “Procedimento Operacional Padrão para Passagem de Plantão”, descrevendo atividades a serem realizadas para garantir a transmissão de informações precisas. Dessa forma, os instrumentos elaborados podem nortear a passagem de plantão da enfermagem na prática clínica, promovendo a continuidade e segurança do cuidado.
--	--	--	--	--	-----------------------------------	-------------------------------	--

5 DISCUSSÃO E RESULTADOS

A discussão foi elaborada mediante os relevantes resultados dos estudos selecionados através dos critérios de inclusão previamente estabelecidos. Os resultados foram baseados em uma avaliação crítica dos estudos selecionados, sendo efetuada uma comparação dos artigos selecionados e do conteúdo abordado diante do objetivo geral da pesquisa. Com a leitura crítica concluída foi desenvolvido uma síntese de discussão dos resultados encontrados.

Segundo o estudo de Moreira, Rodríguez e Moscon (2017) para que o sucesso organizacional no âmbito hospitalar seja alcançado, os profissionais devem ser o elo da cadeia comunicativa, uma vez que são eles de forma multidisciplinar que estão constantemente em contato direto com o paciente, familiares, setores administrativos e público externo.

Para que haja desenvolvimento da assistência de forma eficaz e segura, é preciso uma boa comunicação tanto entre os membros da equipe setorial quanto intersetorial, sendo o alicerce das relações, bem como um elemento essencial à redução de danos ao paciente, pois, entende-se que a promoção de segurança ao paciente e a qualidade da assistência precisam ser vistas como co-responsabilidade de toda a equipe multiprofissional. A comunicação efetiva é uma das metas de segurança do paciente preconizada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e é fundamental para o bom desenvolvimento do trabalho, sendo o elo de interação que fortalece o vínculo entre a equipe interdisciplinar e o paciente (SETTANI et al., 2019).

Os autores supracitados ressaltam ainda, que a comunicação, seja verbal ou não verbal, é de suma importância nesse contexto, bem como é reforçada no art. 1º da Resolução Cofen n. 429/2012 que destaca ser de responsabilidade do profissional de enfermagem registrar o processo de cuidado e as questões gerenciais necessárias à continuidade e qualidade do cuidado. O enfermeiro responsável pela unidade deve alertar os profissionais, sobre a importância da passagem de plantão, onde todos os envolvidos no processo terapêutico do paciente devem fornecer informações precisas da situação de tratamento atual (SETTANI et al., 2019)

Olino et al. (2019) reforçam sobre a segunda Meta Internacional de Segurança do Paciente, que sugere a melhoria da comunicação entre os

profissionais da saúde, objetivando aprimorar a efetividade da comunicação entre os prestadores de cuidado, garantindo que as informações verbais referentes ao paciente sejam precisas e íntegras, assim como a forma de registro dessas informações, de maneira que ocorra clara e adequadamente, sem dúvidas e com a segurança da correta compreensão por parte do receptor da informação, garantindo uma correta comunicação na transferência do cuidado, pois a segurança do paciente fragiliza-se quando informações necessárias não são transmitidas.

Hemesath et al. (2019) reiteram que a segurança do paciente é compreendida como a redução, a um mínimo admissível, do risco de uma falha desnecessária associada ao cuidado e que a continuidade do cuidado quando o paciente sai de sua unidade de origem é fator importante a ser observado para garantir a segurança na sua assistência. O trabalho em equipe propõe uma comunicação eficaz que acontece quando se estabelece uma cultura de segurança nas instituições, nesse sentido, a implantação de processos padronizados de comunicação eficaz na transferência do cuidado, contribui para as boas práticas de segurança, pois se sabe que as falhas na comunicação entre os profissionais estão entre as principais causas associadas a eventos adversos ou erros no cuidado dos pacientes e, conseqüentemente, à diminuição da qualidade da assistência.

Quando se fala em estratégias para aprimorar o processo de comunicação e a busca por uma padronização na passagem de plantão como forma de tornar a comunicação efetiva para a segurança do paciente, Nascimento et al. (2018) apresentam uma técnica de comunicação interna hospitalar denominada *Situation, Background Assessment Recommendation* (SBAR) que busca redesenhar a comunicação em saúde, objetivando um sistema isento de erros. Nela são identificadas quatro situações fundamentais: a primeira aponta o que está acontecendo no momento atual com o paciente, a segunda descreve o que levou àquele momento do paciente, a terceira registra a opinião do profissional sobre o problema (se houver) e a última remete ao que poderia ser feito para corrigir os problemas identificados. A utilização dessa técnica contribui para a continuidade da assistência segura ao paciente, auxiliando no trabalho dos profissionais, evitando que seja esquecida alguma informação e prevendo uma sequência de informações, facilitando a troca dessas informações, estruturando e organizando a comunicação entre a equipe.

Nesse mesmo contexto, Soares et al. (2020) trazem estratégias identificadas como necessárias para a comunicação eficaz das equipes, sendo essas: documentos formalizados, ressaltando que a comunicação por escrito é uma necessidade e o documento formalizado é uma estratégia fidedigna; canais de comunicação, onde profissionais dos níveis hierárquicos mais baixos possam expor suas dúvidas e questionamentos para os superiores; reuniões, consideradas de suma importância para a resolução dos problemas do cotidiano de trabalho, uma vez que, ao mesmo tempo que as dificuldades são expostas, quando possível algumas já são resolvidas; grupos de discussão multidisciplinar, incluindo enfermeiros, médicos, setor administrativo, nutrição, fisioterapia, entre outros; tecnologias de informação e comunicação (TIC), mostrando mais uma vez, que o aplicativo *WhatsApp*, por exemplo, veio para contribuir com a questão da comunicação, amenizando as falhas ocasionadas pelos desencontros presenciais, ou seja, quando utilizado de forma correta e adequada é uma ferramenta muito positiva.

O uso de técnicas corretas de comunicação com protocolos pré-estruturados, são a base para promoção de uma cultura de segurança do paciente, dessa forma, Olinio et al. (2019) trazem o uso de duas ferramentas que podem contribuir para uma comunicação efetiva, sendo elas a Nota de Transferência (NT) que é um roteiro pré estabelecido realizado pelo enfermeiro prévio às transferências; e o *Modified Early Warning Score* (MEWS) que auxilia na comunicação e na continuidade dos cuidados de pacientes transferidos de setores de emergência para demais áreas assistenciais.

Echer et al. (2021) tratam sobre a elaboração e validação de um Formulário e um Procedimento Operacional Padrão (POP) para qualificar a passagem de plantão, de modo a tornar essa atividade organizada e efetiva, sendo que a transferência do cuidado representa um momento de transmissão de informações importantes entre as equipes, e dados omitidos ou mal interpretados podem comprometer a segurança do paciente, levando a erros ou outros resultados negativos para o paciente e para o sistema de saúde.

Rounds interdisciplinares são uma estratégia efetiva na comunicação entre os profissionais, pois proporcionam o compartilhamento de informações e condutas do dia a dia, possibilitando um processo interativo, visando solucionar, em equipe, problemas de vários aspectos que surgem durante a internação do paciente. Ainda apontam que a redução dos riscos e danos, e a incorporação de boas práticas

favorecem a efetividade dos cuidados e sua condução de modo seguro, dependendo de uma mudança necessária no que diz respeito à cultura dos profissionais para com a segurança (GUZINSKI et al. 2019).

Para Biasibetti et al.(2019) as estratégias para comunicação efetiva se desenvolvem desde a utilização de técnicas e instrumentos padronizados para uniformizar as informações sobre o paciente e seus cuidados até a ideia de que os acompanhantes/familiares e o próprio paciente tenham voz para colaborar nesse processo, trazendo benefícios à continuidade do cuidado e promoção da segurança do paciente, sendo que, a escuta ativa, a orientação e a integração entre a equipe assistencial fortalecem a comunicação efetiva e previnem incidentes de segurança. Outro ponto abordado pelos autores foi a educação permanente como uma estratégia importante para a formação dos profissionais quanto ao aspecto da comunicação efetiva, onde treinamentos são possibilidades educativas sugeridas pelos membros das equipes multiprofissionais para apresentar a temática da segurança do paciente, com o objetivo de problematizar o tema e qualificar as metodologias para troca de informações entre os profissionais.

No que diz respeito ao emprego de tecnologias de comunicação e aplicativos de trocas de mensagens na comunicação interna em ambientes hospitalares, Rocha et al.(2020) nos mostram que as tecnologias permitem otimizar o tempo de resposta e recebimento de informações, citando como vantagem da utilização de *softwares* na comunicação entre os profissionais, a praticidade de anotações na qual podem ser salvas e protegidas de serem lidas por pessoas não autorizadas e o rápido acesso por outros profissionais em seus dispositivos móveis. O emprego dessas tecnologias como instrumentos no processo de comunicação em saúde, quando assertivamente aplicados, produzem resultados significativos na comunicação e na segurança do paciente, conferindo melhor efetivação do cuidado e facilitação do processo de trabalho.

Em contrapartida, Moreira, Sousa e Turrini (2019) alertam para o cuidado exigido no uso de recursos de troca de mensagens como ferramenta de comunicação interna, pois muitas vezes durante a digitação acontecem erros, abreviações, além de corretores automáticos, que distorcem informações. Outro ponto é que, são geradas inúmeras mensagens, que ocasionam a perda de informações importantes que acabam passando despercebidas na leitura. As desvantagens desses recursos de comunicação também são observadas em outros

aspectos como a interrupção das atividades laborais para consultar e responder mensagens e a possível exposição do paciente, sendo assim, essa não deve ser a única ferramenta de comunicação, podendo ser utilizada como uma ferramenta facilitadora em alguns momentos, mas não como método padrão.

Para Petry e Diniz (2020) os processos de comunicação e transferência do cuidado se estabelecem de maneira frágil e são submetidos ao entendimento de cada profissional, visto que não há uma padronização para execução, havendo dessa forma, a necessidade de um protocolo para direcionar os profissionais quanto aos seus papéis durante a transferência do cuidado, minimizando os impactos negativos sobre a segurança do paciente, sendo que o estabelecimento da continuidade do cuidado demanda tanto a transferência de informações quanto a responsabilidade entre os profissionais. Para isso recomenda-se que os dados sobre o paciente sejam compartilhados de maneira completa, clara e objetiva, contemplando a emissão de todas as informações, com vistas a viabilizar o monitoramento, avaliação e planejamento do cuidado.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através dos estudos analisados para esta pesquisa evidenciou-se a importância da comunicação efetiva multidisciplinar na atenção hospitalar e na oferta de uma assistência segura aos pacientes. A comunicação efetiva, assim, é conceituada como processo dinâmico, recíproco e que assenta as formas verbais, não verbais, escritas, telefônicas e eletrônicas, além de permear todo o cuidado.

Identificou-se a necessidade de implantação de processos padronizados de comunicação eficaz na transferência do cuidado, seja através de técnicas e ferramentas de padronização de passagem de plantão, como por exemplo a criação de formulários e documentos formalizados, bem como a utilização de recursos de tecnologia de informação e comunicação, como aplicativos de trocas de mensagens, visando otimizar o tempo de resposta no processo de comunicação e através dessas iniciativas, reduzir a informalidade da comunicação verbal, na maioria das vezes sem registro, que muitas vezes é causa de erros e eventos adversos que comprometem a segurança do paciente.

Devido a importância do tema na área de prestação de cuidados ao paciente, sugere-se novos estudos, visando o aprofundamento do pensamento crítico sobre a comunicação segura e efetiva entre as equipes, para que não seja subestimado e por conta disso não receba a importância devida, acarretando em má qualidade na assistência prestada.

REFERÊNCIAS

BARROS, Aidil de Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Projeto de pesquisa: propostas metodológicas**. 15. Ed. Petrópolis: Vozes, 2004.

BIASIBETTI, Cecília; HOFFMANN, Leticia Maria; RODRIGUES, Fernanda Araújo; WEGNER, Wiliam; ROCHA, Patrícia Kuerten. **Comunicação para a segurança do paciente em internações pediátricas**. Revista Gaúcha de Enfermagem, [S.L.], v. 40, n., p. 1-9, 2019. FapUNIFESP (SciELO). Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/dQdbGSgdxYBtXphLXsr5khv/?lang=pt>. Acesso em: 12 maio 2022.

ECHER, Isabel Cristina; BONI, Fernanda Guarilha; JUCHEM, Beatriz Cavalcanti; MANTOVANI, Vanessa Monteiro; PASIN, Simone Silveira; CABALLERO, Larissa Gussatschenko; LUCENA, Amália de Fátima. **PASSAGEM DE PLANTÃO DA ENFERMAGEM: desenvolvimento e validação de instrumentos para qualificar a continuidade do cuidado**. Cogitare Enfermagem, [S.L.], v. 26, p. 1-12, 15 mar. 2021. Universidade Federal do Paraná. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cenf/a/wnvrDJMQXSG9JMMzYPyBRTw/?lang=pt>. Acesso em: 12 maio 2022.

FARIAS, Elisciane dos Santos de; SANTOS, Jéssica de Oliveira; GÓIS, Rebecca Maria Oliveira de. **COMUNICAÇÃO EFETIVA: ELO NA SEGURANÇA DO PACIENTE NO ÂMBITO HOSPITALAR**. 2018. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/cadernobiologicas/article/view/5168/2721>. Acesso em: 16 mar. 2022.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GUZINSKI, Célia; LOPES, Alexandra Nogueira Mello; FLOR, Janaina; MIGLIAVACA, Jamile; TORTATO, Caroline; PAI, Daiane dal. **Boas práticas para comunicação efetiva: a experiência do round interdisciplinar em cirurgia ortopédica**. Revista Gaúcha de Enfermagem, [S.L.], v. 40, n., p. 1-5, 2019. FapUNIFESP (SciELO). Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/Wjn8TxZSKZGXThGJhZtbPLb/?lang=pt>. Acesso em: 12 maio 2022.

HEMESATH, Melissa Prade; KOVALSKI, Aline Vieira; ECHER, Isabel Cristina; LUCENA, Amalia de Fátima; ROSA, Ninon Girardon da. **Comunicação eficaz nas transferências temporárias do cuidado de pacientes hospitalizados**. Revista Gaúcha de Enfermagem, [S.L.], v. 40, n., p. 1-6, 2019. FapUNIFESP (SciELO). Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rgenf/a/KHpbz6v8tYwWMttHFW64wRx/?lang=pt>. Acesso em: 12 maio 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO PARA SEGURANÇA DO PACIENTE (São Paulo). **Comunicação ineficaz está entre as causas-raízes de mais de 70% dos erros na atenção à saúde.** 2017. IBSP. Disponível em: <https://segurancadopaciente.com.br/seguranca-e-gestao/comunicacao-ineficaz-esta-entre-as-causas-raizes-de-mais-de-70-dos-erros-na-atencao-a-saude/>. Acesso em: 16 mar. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO PARA SEGURANÇA DO PACIENTE (São Paulo). **Comunicação entre médicos e enfermagem: o problema é a omissão.** 2019. IBSP. Disponível em: <https://segurancadopaciente.com.br/seguranca-e-gestao/comunicacao-entre-medicos-e-enfermagem-o-problema-e-a-omissao/>. Acesso em: 16 mar. 2022.

LACCORT, Alessandra de Almeida; OLIVEIRA, Grasiela Becker de. **A importância do trabalho em equipe no contexto da enfermagem.** Revista Uningá Review, Maringá, v. 29, n. 3, mar. 2017. p. 03. Disponível em: <http://revista.uninga.br/index.php/uningareviews/article/view/1976>. Acesso em: 13 abr. 2022.

LEMONS, Ariane Barbosa; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. **Comunicação organizacional e gestão do conhecimento: um estudo de revisão sistemática.** Artigo, 2016, Salvador. Anais, Salvador: UFBA, 2016.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO-GOV.BR (2021). **Metas Internacionais de Segurança do Paciente.** Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-ufmg/saude/metas-internacionais-de-seguranca-do-paciente/metas-internacionais-de-seguranca-do-paciente>. Acesso em: 16 mar. 2022.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP): PORTARIA Nº 529, DE 1º DE ABRIL DE 2013.** Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html. Acesso em: 05 abr. 2022.

MIRANDA, Guilherme Maier; MANGINI, Fernanda Nunes da Rosa. **Trabalho em equipe interdisciplinar na contemporaneidade: limites e desafios.** Sociedade em Debate, [s. l.], v. 26, n. 3, dez. 2020. p. 117. Disponível em: <https://revistas.ucpel.edu.br/rsd/article/view/2786>. Acesso em: 14 abr. 2022.

MOREIRA, Ana Maria Rodrigues; SOUSA, Cristina Silva; TURRINI, Ruth Natalia Teresa. **Comunicação eletrônica entre profissionais de saúde na assistência ao paciente: revisão integrativa.** Revista Sobecc, [S.L.], v. 24, n. 2, p. 99-106, 5 jul. 2019. Zeppelini Editorial e Comunicação. Disponível em: <https://revista.sobecc.org.br/sobecc/article/view/492>. Acesso em: 12 maio 2022.

MOREIRA, Geovana Andrea; RODRÍGUEZ, Vanessa Brasil Campos; MOSCON, Daniela Campos Bahia. **Comunicar com Saúde: um estudo da comunicação interna em um hospital público.** Comunicação & Sociedade, São Bernardo do Campo, v. 39, n. 2, p. 209-236, 25 ago. 2017. Instituto Metodista de Ensino Superior. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/CSO/article/view/6857>. Acesso em: 12 mai. 2022.

NASCIMENTO, Juliana da Silva Garcia; RODRIGUES, Regina Rodovalho; PIRES, Fabiana Cristina; GOMES, Bárbara Ferreira. **Passagem de plantão como ferramenta de gestão para segurança do paciente.** Revista de Enfermagem da Ufsm, [S.L.], v. 8, n. 3, p. 544, 28 set. 2018. Universidade Federal de Santa Maria. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/29412>. Acesso em: 12 maio 2022.

OLINO, Luciana; GONÇALVES, Annelise de Carvalho; STRADA, Juliana Karine Rodrigues; VIEIRA, Letícia Becker; MACHADO, Maria Luiza Paz; MOLINA, Karine Lorenzen; COGO, Ana Luisa Petersen. **Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência e modified early warning score.** Revista Gaúcha de Enfermagem, [S.L.], v. 40, n., p. 1-9, 2019. FapUNIFESP (SciELO). Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/WWg79Qfp8bPWc6HpQVmJLyC/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 12 maio 2022.

PETRY, Letícia; DINIZ, Marisa Basegio Carretta. **Comunicação entre equipes e a transferência do cuidado de pacientes críticos.** Rev Rene, Passo Fundo, v. 21, p. 1-8, 18 mar. 2020. Rev Rene - Revista da Rede de Enfermagem de Nordeste. Disponível em: <http://periodicos.ufc.br/rene>. Acesso em: 12 maio 2022.

ROCHA, Gabriela Araújo; SILVA, Renata Kelly dos Santos e; CARVALHO NETO, Francisco João de; FONTES, Juliana Holanda; NASCIMENTO, João Matheus Ferreira do; BASTOS, Sarah Nilkece Mesquita Araújo Nogueira. **Comunicação efetiva para segurança do paciente e o uso de tecnologias da informação em saúde.** Revista Enfermagem Atual In Derme, [S. L.], v. 93, n. 31, p. 1-11, 31 ago. 2020. Revista Enfermagem Atual. Disponível em: <https://revistaenfermagematual.com.br/index.php/revista/article/view/712>. Acesso em: 12 maio 2022.

SETTANI, Sthefani Souza; SILVA, Gislayne Barbara dos Santos; JULIÃO, Isaac Henrique Tavares; SILVA, Michella Catarina Florêncio da; SILVA, Júlio César Bernardino da; OLIVEIRA, Diego Augusto Lopes; BARBOSA, Lidianne Marinho Silva; SILVA, Cintia de Carvalho. **Comunicação de enfermagem e as repercussões na segurança do paciente.** Revista de Enfermagem UFPE On Line, [S.L.], v. 13, p. 1-7, 13 jun. 2019. Revista de Enfermagem, UFPE Online. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/239573>. Acesso em: 12 maio 2022.

SOARES, Mirelle Inácio; SILVA, Beatriz Regina da; LEAL, Laura Andrian; BRITO, Lana Jocasta de Souza; RESCK, Zélia Marilda Rodrigues; HENRIQUES, Silvia Helena. **Estratégias para o desenvolvimento da comunicação em um hospital de urgência e emergência.** Reme: REVISTA MINEIRA DE ENFERMAGEM, [S. L.], v. 24, p. 1-8, 07 abr. 2020. Disponível em: <http://reme.org.br/artigo/detalhes/1454>. Acesso em: 12 maio 2022.