

COMUNICAÇÃO EFETIVA NA ENFERMAGEM E SUA IMPORTÂNCIA NA SEGURANÇA DO PACIENTE

GABRIELA ELOISE DO PRADO GONÇALVES ¹;

ESTHEFANI MARIA GABLOSKI SANTOS ²;

JOSÉ ANDRÉ PRZYBYTOVICZ DE LIMA ³

¹ Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais GABRIELA ELOISE DO PRADO GONÇALVES¹;

² Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais – ESTHEFANI MARIA GABLOSKI SANTOS²;

³ Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais – JOSÉ ANDRÉ PRZYBYTOVICZ DE LIMA³;

RESUMO: No cenário atual a comunicação seja ela verbal ou não-verbal é extremamente escassa, mas quando se trata de saúde e da ligação entre profissional e paciente é de extrema importância que haja uma comunicação de forma clara e de fácil entendimento a fim de buscar o cuidado seguro e adequado para os pacientes. Esse artigo tem o intuito de mostrar a importância da comunicação entre enfermeiro, paciente e o restante da equipe. Essa revisão bibliográfica mostrará um estudo qualitativo onde proporcionou o resultado de que a melhora para comunicação deve partir dos gestores de enfermagem proporcionando assim melhor segurança para os pacientes.

(PALAVRAS-CHAVE: paciente, comunicação, informação)

INTRODUÇÃO

O Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) fornece várias premissas para a segurança do paciente, sendo a comunicação social sobre a segurança do paciente uma das competências citadas. (BRASIL 2014)

Na área da saúde a comunicação ultrapassa o ato simples de transmitir informações, engloba a ligação e a confiança entre enfermeiro e paciente, deve-se ressaltar que além de proferir informações aos pacientes também é necessário escutar o mesmo e entender e esclarecer seus questionamentos, através dessa troca também é possível coletar informações imprescindíveis que auxiliarão no processo de segurança. É importante ressaltar que a comunicação efetiva é precisa para que seja de fácil compreensão ao receptor. Entender como a comunicação afeta a segurança do paciente é essencial, logo que os erros gerados pela falta da mesma podem trazer consequências irreversíveis, alguns dos erros mais comuns são os de histórico de enfermagem incompleto e falta de informações essenciais durante a passagem de plantão ou intersetorial. (MELO *et al*, 2022)

A segurança do paciente é uma das principais preocupações nos serviços de saúde, buscando proporcionar um atendimento de qualidade a todos. A assistência de saúde é procurada diariamente por muitas pessoas, sendo considerado um ambiente seguro. Porém os riscos e intercorrências continuam a comprometer a segurança dos pacientes mesmo com os avanços que ocorreram nos últimos tempos. Os hospitais, clínicas, unidades básicas entre tantos outros

ambientes estão cercados por infecções e uma série de coisas que podem causar danos à segurança. Esse artigo irá explorar a importância da comunicação entre enfermeiro e paciente e como pode melhorar a segurança do mesmo. (MELO *et al*, 2022)

Para as citações com mais 03 linhas, estas devem ser transcritas em parágrafo distinto. Deve-se utilizar um recuo de 4,0 cm na margem esquerda, terminando na margem direita. Deve ser utilizada fonte tamanho 10 e sem aspas. Deve haver uma linha em branco antes e depois da citação (AUTOR, Ano, p. 150).

MATERIAL E MÉTODOS

Dependendo da natureza do trabalho, uma caracterização da área experimental deve ser inserida, tornando claras as condições em que a pesquisa foi realizada. Quando os métodos forem os consagradamente utilizados, apenas a referência bastará; caso contrário, é necessário apresentar descrição dos procedimentos utilizados, adaptações promovidas, etc. Unidades de medidas e símbolos devem seguir o Sistema Internacional.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

É perceptível que a falta de comunicação tanto entre enfermeiro e paciente ou enfermeiro e restante da equipe pode levar a eventos adversos. Como citados anteriormente, dois dos erros mais comuns são os de histórico de enfermagem incompleto e falta de informações essenciais durante a passagem de plantão ou intersetorial. O histórico de enfermagem é uma das etapas fundamentais para que haja um atendimento de excelência com alto cuidado logo que é nessa fase onde são coletadas informações básicas mas essenciais para o tratamento e até mesmo diagnóstico, também é a fase inicial para estabelecer um relacionamento de comunicação com o paciente sendo possível descobrir possíveis alergias, medicamentos utilizados, doenças hereditárias, histórico social como por exemplo se o paciente é tabagista ou não, entre outras informações obtidas nesse processo.

Isso repercute na necessidade de adoção de medidas para a diminuição de eventos adversos ocasionados por falhas de comunicação. As passagens de plantão entre as equipes de saúde são um exemplo dessas informações geradas, consideradas ferramentas para a prevenção de falhas e erros de planejamento durante a realização dos cuidados. (FIRMINO *et al*, 2022)

Firmino mostra que durante a passagem de plantão é o momento crucial para coleta de informações e prevenção de erros, falta ou omissão de informações essenciais de um profissional para o outro durante a passagem de plantão ou na locomoção de um paciente de um setor para o outro podem prejudicar o tratamento dos pacientes e até mesmo causar um óbito.

CONCLUSÃO

Devem basear-se exclusivamente nos resultados do trabalho. Evitar a repetição dos resultados em listagem subsequente, buscando, sim, confrontar o que se obteve, com os objetivos inicialmente estabelecidos. As conclusões devem ser escritas facilitando a interpretação do artigo, sem necessidade de consultar outros itens do mesmo.

REFERÊNCIAS

Brasília -DF 2014 MINISTÉRIO DA SAÚDE FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA Segurança do Paciente. [s.l.: s.n.], 2014.

Disponível em:

<https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento_referencia_programa_nacional_seguranca.pdf>.

ESPINOZA-CAIFIL, Margarita; BAEZA-DAZA, Paula; FLÉRIDA RIVERA-ROJAS; *et al.* Comunicación entre paciente adulto críticamente enfermo y el profesional de enfermería: una revisión integrativa. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, v. 10, n. 1, p. 30–43, 2021.

Disponível em: <http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062021000100030>. Acesso em: 7 set. 2023.

LINDONOR, Juliana; MENDES, Vieira; DA, Sarah; *et al.* IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO PARA UMA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM DE QUALIDADE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA IMPORTANCE OF COMMUNICATION FOR QUALITY NURSING CARE: NA INTEGRATIVE REVIEW. *Brazilian Journal of Surgery and Clinical Research -BJSCR BJSCR*, v. 32, n. 2, p. 2317–4404, 2020. Disponível em: <https://www.mastereditora.com.br/periodico/20201004_093012.pdf>.

MARIANA ITAMARO GONÇALVES; PATRÍCIA KUERTEN ROCHA; JANE CRISTINA ANDERS; *et al.* COMUNICAÇÃO E SEGURANÇA DO PACIENTE NA PASSAGEM DE PLANTÃO EM UNIDADES DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAIS. *Texto & Contexto Enfermagem*, v. 25, n. 1, 2016. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/tce/a/4pFXWwtDd4j4qGd8pkshVys/?lang=pt>>. Acesso em: 7 set. 2023.

Ministério da Saúde. Saude.gov.br. Disponível em:

<https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html>. Acesso em: 3 set. 2023.

SILVA, Liliane de Lourdes Teixeira; DIAS, Felícia Cristina de Souza; MAFORTE, Naiara Tauane Pires; *et al.* Segurança do paciente na Atenção Primária à Saúde: percepção da equipe de enfermagem. *Escola Anna Nery*, v. 26, 2021. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ean/a/rmmtbZ8tBK49ycDMTrF4pyc/?lang=pt>>.

SOUZA, Juliana; LÚCIA NAZARETH AMANTE; JANE CRISTINA ANDERS; *et al.*
Passagem de plantão, comunicação efetiva e o método SBAR, na percepção dos enfermeiros de uma unidade coronariana. *Reme*, v. 26, p. 1–11, 2022. Disponível em:
<http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-27622022000100214>.
Acesso em: 7 set. 2023.