FALHAS NA COMUNICAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM E SEUS IMPACTOS NA SEGURANÇA DO PACIENTE[1]

Cristiely Denise Tormes[2], Silvana Eduarda Lubenow[3], Cátia Cristiane Matte Dezordi[4], Adriane Cristina Bernat Kolankiewicz[5], Cibele Thomé da Cruz Rebelato[6]

[1] Trabalho teórico-prático realizado a partir da disciplina de Gestão e Gerência em Enfermagem, integrante do componente curricular do 8º semestre do curso de Bacharelado de Enfermagem da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ)
[2] Acadêmica do oitavo módulo do Curso de Graduação de Enfermagem da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ).
[3] Acadêmica do oitavo módulo do Curso de Graduação de Enfermagem da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ).
[4] Enfermeira. Docente e Coordenadora do curso de Enfermagem da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ).
[5] Enfermeira. Docente do curso de Enfermagem da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ).
[6] Enfermeira. Docente do curso de Enfermagem da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ).

RESUMO: O cuidado prestado por enfermeiros é uma tarefa complexa que exige diferentes competências e a habilidade em comunicação efetiva entre profissionais, gestores e familiares. **Objetivo:** relatar a experiência do uso da metodologia problematizadora relacionada a fragilidade na comunicação entre equipe que atua em um pronto socorro durante a admissão de um paciente. **Método:** Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, relacionado ao uso da metodologia problematizadora desenvolvida por duas estudantes no componente curricular de Gestão e Gerência em Enfermagem, a partir de uma vivência prática, no pronto socorro de um hospital do noroeste do estado. Foram seguidas as cinco etapas do Arco de Maguerez. **Resultados:** Diante da observação da realidade no campo prático, foi possível identificar situações em que ocorreu falha na comunicação entre os membros da equipe de enfermagem no momento de admissão na qual foi trocada a identidade de dois pacientes resultando em troca de setor para o qual estava sendo direcionado ao tratamento. Entre os pontos chaves do problema, encontra-se a inexistência de protocolos padronizados de comunicação e a omissão ou falha no repasse de informações essenciais durante a admissão do paciente no Pronto-Socorro. Se evidenciou na literatura que a natureza dinâmica e à urgência das intervenções, podem comprometer o processo comunicacional, resultando diretamente em atrasos, erros diagnósticos, falhas no tratamento e escolhas convencionais de conduta para o paciente, além da sobrecarga de trabalho da equipe. As hipóteses de solução foram direcionadas a implementação de protocolos e realização de capacitação permanentes sobre comunicação efetiva , aliada ao incentivo à conscientização de uma cultura organizacional voltada para a segurança do paciente. **Conclusão:** A metodologia problematizadora associada à experiência prática mostrou que a comunicação clara, objetiva e padronizada contribui significativamente para a melhora da qualidade da assistência e o fortalecimento do trabalho em equipe.

Palavras-chave: Comunicação; Enfermagem; Segurança; Paciente.