

Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

PASSAGEM DE PLANTÃO NA EQUIPE DE ENFERMAGEM: RELATO DE EXPERIÊNCIA¹

NURSING TEAM SHIFT HANDOVER: REPORT OF NA EXPERIENCE

Bibiana Gonzalez², Carmen Cristiane Schultz³, Mara Hendges⁴, Luana Criciele Aguiar da Silva⁵, Simone Minuzzi Catto Vaz⁶, Eniva Miladi Fernandes Stumm⁷

¹ Monografia de Conclusão do Curso de Pós Graduação em Enfermagem em Terapia Intensiva.

² Enfermeira. Pós Graduada em Terapia Intensiva, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

³ Enfermeira. Mestranda em Atenção Integral à Saúde, Universidade de Cruz Alta/Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

⁴ Enfermeira. Mestranda em Atenção Integral à Saúde, Universidade de Cruz Alta/Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

⁵ Enfermeira. Mestranda em Atenção Integral à Saúde, Universidade de Cruz Alta/Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

⁶ Médica. Mestranda em Atenção Integral à Saúde, Universidade de Cruz Alta/Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

⁷ Enfermeira. Doutora em Ciências-Enfermagem, Docente dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu em Atenção Integral à Saúde Associação Ampla Universidade de Cruz Alta/Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul e em Sistemas Ambientais e Sustentabilidade-UNIJUI.

INTRODUÇÃO

A segurança do paciente é foco de discussão, em âmbito nacional e internacional, visto as repercussões na sociedade em geral e a relevância ao Sistema de Saúde (SILVA *et al.*, 2016). Neste sentido, Gonçalves *et al.* (2016) pontuam que em 2004, a Organização Mundial da Saúde (OMS) criou a Aliança Mundial para a Segurança do Paciente e definiu como principal objetivo a redução do risco de danos desnecessários associados ao cuidado em saúde, ao mínimo aceitável. Esses autores destacam que, dentre as práticas relacionadas a saúde, a comunicação ineficaz é responsável por cerca de 70% dos erros causados na assistência.

No contexto hospitalar a comunicação constitui elemento essencial do cuidado. Schorr *et al.* (2020) afirmam que a comunicação representa uma importante ferramenta no trabalho em saúde de toda a equipe multidisciplinar e envolve o processo de gerenciamento do cuidado. Os autores referem que a passagem de plantão é um método de comunicação, momento de troca de informações que promove a transferência de responsabilidades assistenciais de uma equipe multiprofissional para outra, nos turnos de trabalho. A comunicação eficaz garante segurança para a continuidade das atividades, oferece melhor qualificação do serviço e o cumprimento da responsabilidade na assistência à saúde (Silva *et al.*, 2016).

Nascimento *et al.* (2018) analisaram registros de uma equipe norte-americana do Institute for Healthcare Improvement que desenvolveu, no ano de 2007, a técnica de comunicação denominada SBAR (Situation-Background-Assessment Recommendation). Os autores pontuam que esta é uma ferramenta de comunicação que consiste no preenchimento de quatro critérios: S: Situação; B: Breve Histórico; A: Avaliação e R: Recomendação, que possibilita a reflexão no processo de passagem de plantão, a fim de garantir que informações relevantes a continuidade da assistência sejam transmitidas. Felipe e Spiri (2019) afirmam que a técnica SBAR permite a organização da

Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

informação que está sendo emitida, tornando-a clara e padronizada, de forma que as informações essenciais do cuidado com paciente não se percam durante a troca de informações.

Gonçalves *et al.* (2016) enfatizam a necessidade de implementar a cultura de segurança do paciente, nas instituições de saúde, mediante a reorientação dos processos de trabalho e educação continuada dos profissionais de saúde. Portanto, observa – se a importância de compreender o uso do método SBAR a fim de reduzir erros e omissões durante a passagem de plantão, visto tratar-se de uma ferramenta concisa, consistente, de fácil compreensão, com o relato focado no paciente, que possibilita diálogo efetivo entre a equipe.

A busca por maiores esclarecimentos sobre a importância e benefícios trazidos pela comunicação eficaz da passagem de plantão da equipe de enfermagem, emergiu a partir de experiências vivenciadas durante a atuação como enfermeira em um hospital de pequeno porte, e pela oportunidade de participar do processo de implantação da SBAR. De acordo com o exposto, pontua-se a importância de aprofundar conhecimentos acerca do trabalho gerencial desenvolvido nesse ambiente e buscar subsídios para conduzir o aprimoramento das ações de enfermagem neste âmbito.

Com base nessas considerações, busca-se com este estudo, contextualizar acerca da implantação da passagem de plantão da equipe de enfermagem.

Palavras - chave: Enfermagem; Sistemas de Comunicação no Hospital; Cuidados de enfermagem.

Keywords: Nursing; Hospital Communication Systems; Nursing Care

MÉTODO

Trata-se de um relato de experiência, descritivo, que resultou na implantação do processo padronizado para comunicação eficaz nas transferências temporárias do cuidado, entre profissionais de enfermagem das unidades de internação. Cavalcante e Lima (2012) afirmam que o relato de experiência é uma ferramenta de pesquisa descritiva, reflete sobre uma ação ou conjunto de ações referentes às situações vivenciadas no âmbito profissional.

O presente trabalho foi desenvolvido a partir da implantação do modelo SBAR de passagem de plantão pela equipe de enfermagem, no ano de 2019, em uma instituição de saúde hospitalar filantrópica, situada na região noroeste do estado do Rio Grande do Sul, de pequeno porte, composta por 53 leitos, divididos em unidade Cirúrgica, Clínica, Pronto Atendimento, Berçário, Centro Cirúrgico e Sala de Recuperação Pós-Anestésica. São realizadas em média 105 internações mensais, nas mais diversas especialidades médicas. A equipe de enfermagem é composta por 34 técnicos de enfermagem e nove enfermeiros.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com a finalidade de desenvolver e aperfeiçoar as atividades gerenciais nas unidades de assistência a enfermagem, aliada à pretensão da gerência administrativa e técnica da instituição pela excelência na assistência prestada ao paciente, buscou-se estruturar um sistema de passagem de plantão padronizado, focado na comunicação e na objetividade. O mesmo está diretamente ligado à coordenação de enfermagem e aos enfermeiros coordenadores de cada área.

Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

Dentre as atividades fundamentais para o trabalho na Enfermagem, a passagem de plantão é um dos elementos essenciais, processo que se refere a informação específica de pacientes que passam de um profissional de saúde para outro, de uma equipe de profissionais assistenciais para outra equipe ou ainda de profissionais de saúde para pacientes e familiares, quando da alta hospitalar (SCHORR *et al.*, 2020).

Anteriormente a implementação do método, foram evidenciadas pelos enfermeiros três principais lacunas no processo de passagem de plantão dos profissionais de enfermagem no ambiente hospitalar, dentre elas, o local da passagem de plantão, as interrupções durante este momento e o volume de dados com excesso de comunicação.

As principais fontes de interrupção na passagem de plantão da enfermagem são de outros profissionais de saúde, membros da equipe de enfermagem, telefonemas, chamados de pacientes, familiares/acompanhantes e auto interrupção (NASCIMENTO *et al.*, 2018). Nesse âmbito destaca-se que a interrupção das atividades desenvolvidas pela equipe de enfermagem pode limitar sua capacidade de promover a segurança do paciente.

Sequencialmente, foram realizadas observações pelos enfermeiros de como ocorriam as passagens de plantão das equipes de enfermagem. Observou-se que se tratava de passagens de plantão somente de forma verbal e não estruturada. Neste sentido, Gonçalves *et al.* (2016) pontuam que a modalidade verbal, utilizada de forma isolada, pode ter fragilidades e perdas de informações, devido à grande quantidade de dados repassados.

A partir dessa constatação, buscou-se embasamento teórico sobre comunicação e passagem de plantão. Nascimento *et al.* (2018) se reportam a importância da utilização de ferramentas científicas para registro escrito das informações do dia trabalhado, que possibilitem dar continuidade à assistência, com vistas a segurança dos pacientes.

Para construção inicial do formulário de passagem de plantão contamos com a orientação de um especialista na área, que explanou sobre segurança do paciente e comunicação eficaz baseada no método SBAR. A segurança do paciente é compreendida como a redução, no mínimo aceitável, do risco de um dano desnecessário associado ao cuidado de saúde (HEMESATH *et al.*, 2019). Os autores pontuam que a continuidade é fator importante a ser observado para garantir a segurança na assistência ao paciente e que o trabalho em equipe necessita de comunicação eficaz, a qual requer cultura de segurança nas organizações de saúde.

Foram realizadas quatro reuniões onde se definiu os itens que iriam constar no registro das condições do paciente, informações essenciais que deveriam ser selecionadas para facilitar o preenchimento do formulário, formas de acesso e visualização das informações. Nestas reuniões, além dos itens a serem contemplados no formulário, procedeu-se a orientação quanto ao processo de comunicação verbal entre as equipes de enfermagem das diferentes áreas na transição do cuidado. Nesse sentido, a comunicação é a transferência de responsabilidades, um método estruturado que permite que as informações sejam transferidas de forma coesa e fidedigna entre os turnos e as unidades. A comunicação ativa possibilita esclarecer, entender e compartilhar saberes, ferramenta essencial para a qualidade do cuidado ao paciente hospitalizado (SILVA *et al.*, 2016).

Ao longo desta implantação da passagem de plantão com o método SBAR, diversas versões foram

Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

elaboradas e aprimoradas em conjunto com os profissionais envolvidos, em busca de qualificar a troca de informações, verbal e escrita, durante a transferência do cuidado.

A implantação do processo iniciou com os enfermeiros e após com os técnicos em enfermagem nas unidades de internação clínica e cirúrgica, posteriormente foi ampliada para todas as áreas do hospital. A construção da passagem de plantão atendeu a proposição da Organização Mundial da Saúde, que refere ser importante existir uma forma padronizada de passagem de plantão, sugere o uso da técnica SBAR para essa comunicação, com vistas a garantir que a troca de informações entre as equipes de enfermagem ocorra de forma objetiva e concisa, e aborde os acontecimentos referentes à assistência direta ou indireta ao paciente, durante o turno de trabalho e assuntos de interesse institucional (FELIPE; SPIRI, 2019). Considera-se importante ressaltar que cabe ao enfermeiro coordenar esta atividade, visto se tratar de momento oportuno para esclarecer dúvidas e equívocos detectados no decorrer do turno de trabalho, visar orientação e aprimoramento técnico, para reorganizar o plano de cuidados, elencar prioridades e ações determinantes a fim de garantir segurança da assistência ao paciente (SILVA *et al.*, 2016).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A contextualização acerca de uma vivência é importante para a enfermagem e para a segurança do paciente. Nesse âmbito, favoreceu a implantação da passagem de plantão, de maneira qualificada.

A passagem de plantão com o uso do método SBAR mostrou-se efetiva, atividade que pode contribuir para reavaliar o paradigma assistencial, com participação das equipes, em sintonia com as propostas de gestão e de avaliação contínua.

Avalia-se que os resultados da implantação da passagem de plantão são importantes como sinalizadores referentes a qualidade da assistência e que perpassam pela correta avaliação e gestão. Igualmente, podem ser importantes por instigar a construção de mais pesquisas sobre esta temática, com outras metodologias, inclusive, para a obtenção de mais evidências científicas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAVALCANTE, B. L. L.; LIMA, U. T. S. Relato de experiência de uma estudante de enfermagem em um consultório especializado em tratamento de feridas. **J Nurs Health**, Pelotas, v. 1 n. 2, p. 94-103, jan./jun. 2012.

EVANGELISTA, V. C et al. Equipe multiprofissional de terapia intensiva: humanização e fragmentação do processo de trabalho. **Rev Bras Enferm** [Internet]. 2016 nov-dez;69(6):1099-107.

FELIPE, T. R. L.; SPIRI, W. C. Construção de um instrumento de passagem de plantão. **Rev ENFERM. FOCO**, v. 10, n. 6.2019.

GONÇALVES, M. I. et al. Comunicação e segurança do paciente na passagem de plantão em unidades de cuidados intensivos neonatais. **Texto Contexto Enferm**, 2016.

HEMESATH, M. P. et al. Comunicação eficaz nas transferências temporárias do cuidado de pacientes hospitalizados. **Rev. Gaúcha de enferm.** 2019.

Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

MONTEIRO C, AVELAR AF, PEDREIRA ML. Interrupções de atividades de enfermeiros: contribuições para a segurança do paciente e do profissional. **Acta Paul Enferm.** 2020.

NASCIMENTO. J. S. G et al. Passagem de plantão como ferramenta de gestão para segurança do paciente. **Rev Enferm UFSM**, Abr./Jun.;8(2): 544-559, 2018.

SCHORR, V. et al. Passagem de plantão em um serviço hospitalar de emergência: perspectivas de uma equipe multiprofissional. **Interface** (Botucatu). 2020.

SILVA, M. F. et al. Comunicação na passagem de plantão de enfermagem: Segurança do paciente pediátrico. **Texto Contexto Enferm**, 25(3), 2016.

Parecer CEUA: 4338191018

Parecer CEUA: 1.850.054?2016