

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

O IMPACTO DA PASSAGEM DE PLANTÃO INADEQUADA NA SEGURANÇA DO PACIENTE.¹

Cristiane Lamberty², Tiago Barichelo³, Marcelo Roberto Durks Rebelato⁴, Jaqueline Harter Soares⁵, Thays Cristina Rutke Berwig⁶, Gerli Elenise Gehrke Herr⁷.

¹ PROJETO DE PESQUISA REALIZADO NO CURSO

² ACADEMICA DO 10 SEMESTRE DO CURSO DE ENFERMAGEM DA UNIJUI

³ ACADEMICO DO 10 SEMESTRE DO CURSO DE ENFERMAGEM DA UNIJUI

⁴ ACADEMICO DO 10 SEMESTRE DO CURSO DE ENFERMAGEM DA UNIJUI

⁵ ACADEMICA DO 10 SEMESTRE DO CURSO DE ENFERMAGEM DA UNIJUI E BOLSISTA PIBEX

⁶ ACADEMICA DO 10 SEMESTRE DO CURSO DE ENFERMAGEM DA UNIJUI

⁷ ENFERMEIRA DOCENTE DO DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DA VIDA-DC VIDA DA UNIJUI

Resumo:

Estamos a todo o momento trocando informações, o que permite nos relacionarmos com outras pessoas socialmente. Através da fala e gestos o ser humano consegue expressar seus sentimentos, desde o momento em que acorda até o seu adormecer. O ato de comunicar é vital na construção de uma comunidade e de sua organização, de forma a estruturar as relações entre a sociedade e o indivíduo. Pode-se adotar várias formas de comunicação, no entanto as formas verbais e não-verbais são as mais utilizadas. A comunicação entre equipes de trabalho é de suma importância, sendo este realizado em qualquer tipo de empresa sejam elas públicas ou privadas. A comunicação é um item indispensável durante o exercer profissional do enfermeiro, grande parte do serviço prestado, baseia-se no ato de se comunicar. A passagem de plantão é o momento crucial para a realização de uma troca de informações eficiente relativa a todo o ambiente de trabalho, nela são passadas informações referentes a todo um serviço prestado, assim como são diagnosticadas intervenções necessárias e medidas que auxiliem no tratamento.

Introdução:

A existência do homem é marcada pela comunicação, no decorrer da vida, ela passa a influenciar e a ser influenciado pelo meio em que vive. O desenvolvimento da comunicação adquire complexidade pela própria necessidade de domínio da linguagem, leitura, processo de raciocínio e análise do mundo e de si próprio. A eficácia da Comunicação está no conseguir partilhar um significado. A Comunicação é definida como o ato de produzir e receber mensagens por meio da linguagem, é também compreender e compartilhar mensagens enviadas e recebidas. (ZOEHLER,2013).

A comunicação administrativa envolve a transmissão de mensagens entre emissor e receptor, sendo realizada de forma direta ou indireta, envolvendo a organização do serviço. A passagem de plantão pode ser utilizada para discutir questões administrativas no sentido de atender a um requisito relacionado ao planejamento e organização e como oportunidade de educação continuada, enfatizando a comunicação e gestão requerendo do enfermeiro conhecimentos e habilidades teórico-práticas. Para que a passagem de plantão seja eficiente é preciso que ocorra em um tempo pré-

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

estabelecido com a equipe transmissora e receptora, em local adequado sem interrupções desnecessárias sendo as informações transmitidas de forma clara, objetiva e completa, tendo atenção e postura profissional, bem como, entrosamento e respeito interpessoal. Dessa forma, passar plantão é um acontecimento onde se faz necessário transmitir as informações da melhor maneira possível, na certeza de que estas estejam sendo passadas de forma rápida e objetiva, porém concisa, garantindo o entendimento e um bom fluxo das informações. (STEFANELLI MC, 2012).

Na área da saúde é fundamental saber interagir com outras pessoas, o profissional da área da saúde tem como uma das bases do seu trabalho as relações humanas, sejam elas com o doente, seus familiares ou com a equipe da sua unidade de trabalho e a multidisciplinar (RAZERA A.P.R 2012). No contexto da prática assistencial da enfermagem, a comunicação constitui-se num instrumento básico para o cuidado, sendo ferramenta primordial para formação de vínculo e satisfação das necessidades do doente.

Objetivo:

Este artigo tem por objetivo relatar as vivências no desenvolvimento da metodologia da problematização em estágio em uma unidade Clínica Geral a fim de identificar as formas de comunicação mais utilizadas pela equipe de enfermagem na passagem de plantão, os fatores e os problemas que interferem na passagem de plantão entre os membros da equipe de enfermagem.

Metodologia:

Trata-se de um estudo descritivo, tipo relato de experiência a partir da utilização da M.P. no decorrer do componente curricular Estágio Curricular Supervisionado em Enfermagem II do Curso de Enfermagem da Unijui, em uma unidade geral de internação de um Hospital localizado em uma cidade do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul no período de 24/02/16 a 15/04/16, perfazendo um total de 210hrs.

Os estudantes/acadêmicos foram instigados a desenvolver a MP dentro do Arco de Magarez, que é constituído por 5 etapas: observação da realidade que é a observação da realidade, identificando seus problemas, pontos-chave, estes, além de permitir a reflexão sobre causas e fatores, possibilita definir as temáticas a serem trabalhadas, teorização, é a parte que se constrói as respostas para os problemas, hipóteses de solução, que permite que o sujeito se utilize do contexto da realidade, a fim de aprender com ela, permitindo a sua transformação e aplicação a realidade, esta etapa busca a solução propriamente dita ou o encaminhamento da mesma, para tanto, neste momento todas as alternativas possíveis devem ser explicitadas, objetivando a construção e concretização de sua implementação. (BERBEL, 1998)

Resultados e Discussão

Primeiramente foi apresentado aos acadêmicos a metodologia que seria trabalhada. Posteriormente, ao iniciar as atividades em campo de estágio, todos conheceram as unidades em que atuariam e suas respectivas Enfermeiras. O início do estágio foi para observação da realidade da unidade, apontando para seus pontos críticos, com o intuito de escolher um dos problemas com maior relevância e que necessite de mais atenção. No caso da Clínica Médica, observou-se que um dos problemas relacionadas à segurança do paciente é em relação à comunicação entre a equipe, apontando para os aspectos que envolvem as situações adversas, que interferem na passagem de plantão. Estes fatores envolvem às conversas paralelas com tonalidades de voz elevadas, assim como as chamadas

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

telefônicas, campanhas, saída e entrada de funcionários que não pertencem à unidade, assim como brincadeiras realizadas durante a passagem de plantão.

Em seguida, buscou-se a fundamentação teórica que explique as possíveis causas do problema em questão. Para que a condução da terapêutica de enfermagem seja efetiva e eficaz é imprescindível e fundamental desenvolver habilidades de modo a aplicar bem o processo de comunicação na assistência de enfermagem, reconhecendo-a como uma importante base para a interação com o cliente, que deve se amparar em atitudes de sensibilidade e empatia entre os sujeitos envolvidos na ação de cuidar. A comunicação é um poderoso instrumento básico no processo de cuidar, viabilizando a construção de um relacionamento efetivo com o cliente. Por meio da comunicação, a equipe de enfermagem pode compreender melhor as necessidades da clientela, de seus familiares e, também, da comunidade, valorizando-a como um componente da humanização do cuidado em enfermagem. (BROCA PV, 2012)

O processo de comunicação é constituído por formas verbais e outras formas de comunicação humana que não envolve diretamente as palavras, o não verbal. O verbal se refere à linguagem e a escrita, aos sons das palavras emitidas. E o não verbal se refere aos gestos, expressões, posição perante o outro e aos objetos que o cercam, ao toque e à postura. (ARAUJO M.M.T, 2013)

O profissional deve ter em conta na comunicação a importância do processo comunicativo não podendo esquecer que as expressões faciais, o tom de voz, a audição, o tato e a escrita são também formas de comunicação amplamente utilizadas, conscientemente ou não. Além da informação ou de algum dado objetivo, o que se sente em relação ao que está sendo transmitido é sempre perceptível pelo tom de voz utilizado para transmitir a mensagem, pelas palavras escolhidas, pela ênfase que é dada a determinada elocução e pela postura corporal assumida ao transmitir a mensagem (ZOEHLER 2013).

A comunicação requer certa responsabilidade onde se deve reforçar a interpretação da maioria dos profissionais de enfermagem. Onde compreendem a passagem de plantão como a transmissão das informações sobre as intercorrências, pendências e situações referentes a fatos específicos da unidade de internação merecendo atenção entre os profissionais que terminam e os que iniciam o turno de trabalho. A diversidade de categorias, dentro da equipe de enfermagem apresentam pessoas com níveis diferentes de formação, expectativas e comportamentos diferentes, neste contexto o enfermeiro deve utilizar sempre a melhor forma de abordar os funcionários, promovendo esclarecimento sobre os fatos. A conduta e responsabilidade da passagem de plantão na organização hospitalar recaem sobre o enfermeiro, podendo ocorrer de diferentes formas, mas deve ser sempre coordenado, sendo o enfermeiro o gerenciador do cuidado de enfermagem, sua participação torna-se fundamental no momento da passagem de plantão

As hipóteses de solução, a partir das buscas na literatura e reflexões, relatam que para um bom desempenho de uma passagem de plantão, se torna dependente a organização institucional a qual o enfermeiro irá desenvolver suas atividades, favorecendo aspectos relacionados à dinâmica e sistemática utilizada durante o processo em que ocorrem as trocas de informações.

A ação de enfermagem escolhida, prevista na quinta etapa, foi uma conversa com os colaboradores da equipe, expondo o tema da problematização e ouvir suas opiniões, após foi realizado uma palestra para os integrantes da equipe do turno da manhã de uma unidade clínica de um Hospital e elaborado um roteiro de preenchimento da passagem de plantão de cada turno, com a finalidade de explicar todos os itens seguindo a sequência dos conjuntos de dados apresentados. O instrumento

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

elaborado se propõe a registrar o panorama diário dos pacientes da unidade onde for aplicado. Para isso, registra a movimentação de pacientes, os recursos humanos de enfermagem disponíveis, os procedimentos realizados, o perfil de paciente, as pendências e intercorrências de cada turno de trabalho, acatando sugestões sobre a inadequação do nome e de dados a serem acrescentado ou retirados.

Conclusão:

Os resultados apresentados mostram que diversos são os fatores que interferem na comunicação durante a passagem de plantão, sendo esta uma atividade que cada vez mais se torna fundamental no processo de trabalho do enfermeiro. Para um bom desempenho durante a passagem de plantão é de extrema importância que as informações transmitidas sejam claras e objetivas por parte dos profissionais envolvidos. A necessidade de constante comunicação em todos os âmbitos de nossas vidas nos arremete a concluir o quanto é importante para a nossa socialização o ato de nos comunicarmos sendo esta, de forma clara e objetiva. Sabe-se que a passagem de plantão é um momento crucial para uma continuidade de excelência na prestação de serviço de enfermagem aos pacientes e a mesma deve acontecer de forma que contenha conteúdo claro e com informações que nos permitam dar continuidade aos cuidados de enfermagem.

Palavras Chave: Comunicação, equipe, relações humanas

BROCA PV, FERREIRA MA. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. Rev. Bras. Enferm. 2012 jan/fev;65(1):97-103

SANTOS JLG, Prochnow AG, Silva DC, Cassettari SSR, Guerra ST, Erdmann AL. Managerial Communication in Hospital Nursing: Obstacles and Strategies to Overcome Them. Online braz j nurs [on line]. 2012 Sept;[cited 2014 Dec 16];11(2):392-407. Available from:<http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/376>

STEFANELLI MC. Comunicação com paciente: teoria e ensino. 2º ed.. São Paulo: Robe Editorial;2012

ZOEHLER KG, LIMA M.A.D.S. Opinião dos auxiliares de enfermagem sobre a passagem de plantão. Rev. Gaúcha Enferm. 20013; 21(2): 110-24

BERBEL, Neusi Aparecida Navas. A problematização e a aprendizagem baseada em problemas: diferentes termos ou diferentes caminhos? Interface (Botucatu) [online]. 1998, vol.2, n.2, pp.139-154. ISSN 1414-3283. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-32831998000100008>.

RAZERA, A.P.R, BRAGA, E.M. A importância da comunicação durante o período de recuperação pós-operatória. Rev Esc Enfermagem USP. São Paulo, v.45, n.3, p. 632-637, 2011. Disponível em: <http://www.ee.usp.br/reeusp/>