

Evento: XXV Seminário de Iniciação Científica

**A COMUNICAÇÃO NA PASSAGEM DE PLANTÃO E SUA REPERCUSSÃO NA
SEGURANÇA DO PACIENTE¹
COMMUNICATION ON DUTY PASSAGE AND ITS PATIENT SAFETY
REPERCUSSION**

**Elisângela Salete Vettorato Göelzer², Nicolli Cargnelutti Follak³, Cátia
Matte Dezordi⁴, Gerli Elenise Gehrke Herr⁵, Francieli Giani Nitschi⁶, Taísa
Bagetti⁷**

¹ Relato de experiência realizado a partir de vivências de acadêmicas do Curso de Enfermagem, durante o ECSE II, na Clínica Cirúrgica do Hospital de Caridade de Ijuí;

² Acadêmica do Curso de Enfermagem, 9º semestre da UNIJUI, elis_1609@hotmail.com;

³ Acadêmica do Curso de Enfermagem, 9º semestre da UNIJUI, nicolli.cfollak@gmail.com;

⁴ Enfermeira, Docente do Curso de Enfermagem da UNIJUI, catia.matte@unijui.edu.br;

⁵ Enfermeira, Docente do Curso de Enfermagem da UNIJUI, gerli.herr@unijui.edu.br;

⁶ Acadêmica do Curso de Enfermagem, 9º semestre da UNIJUI, fraziinhagn@hotmail.com;

⁷ Acadêmica do Curso de Enfermagem, 9º semestre da UNIJUI, taisinha_66@hotmail.com;

INTRODUÇÃO

A comunicação tem papel fundamental na sociedade, em que a capacidade do homem de se relacionar com seus pares é um elemento básico de sobrevivência e satisfação de suas necessidades. O ato de comunicar-se tem o objetivo de trocar informações, persuadir comportamentos, compartilhar experiências e ensinamentos (GONÇALVES et al, 2016).

Existem diversas formas de comunicação, sendo a verbal (linguagem escrita e falada), não verbal (gestos e símbolos gráficos), telefônica, eletrônica, entre outras, sendo importante que esta ocorra de forma adequada permitindo o entendimento entre as pessoas, pois o paciente recebe cuidados de diversos profissionais e em diferentes locais, o que torna imprescindível a comunicação eficaz entre os envolvidos no processo. (OLIVEIRA; ROCHA, 2016).

A enfermagem tem a comunicação como ferramenta essencial para a sua prática. Logo, falhas neste processo podem possibilitar prejuízos na compreensão de informações vitais do paciente, comprometendo a continuidade dos cuidados (OLIVEIRA; ROCHA, 2016).

A equipe de enfermagem é responsável pela prestação de assistência integral ao cliente e pela continuidade dos cuidados. Na tentativa de assegurar a prestação desses cuidados, utiliza-se do procedimento passagem de plantão por ser uma atividade comunicativa e de rotina indispensável e inerente ao seu cotidiano de trabalho, a qual permite organizar e planejar as intervenções de enfermagem (RODRIGUES et al, 2013).

A passagem de plantão relaciona-se com o processo de passar informações específicas sobre o paciente e pode ocorrer em muitos contextos, desde a sua admissão, entre médicos, entre a enfermagem na troca de turno, transferência entre unidades, pós-operatório, e até a alta para casa ou para outra unidade/estabelecimento (BUENO, 2015).

O momento da passagem de plantão requer profissionais concentrados e atentos para que a troca de informações para a continuidade da assistência seja efetiva. Toda transição de cuidado apresenta um potencial de dano sendo que, além da troca verbal, faz-se importante o registro de

Evento: XXV Seminário de Iniciação Científica

itens relevantes ao cuidado (MASSUTTI et al, 2014).

Conforme Silva et al (2016), a efetividade da comunicação entre os profissionais de saúde reduz a ocorrência de erros e, conseqüentemente, favorece a segurança do paciente. As conseqüências advindas das falhas da comunicação podem causar danos significativos aos pacientes quebrando a continuidade do tratamento e a qualidade da assistência.

Diante destas reflexões, o objetivo deste estudo é descrever a experiência de uma ação educativa de enfermagem em serviço para técnicos de enfermagem atuantes em uma unidade de Clínica Cirúrgica de uma instituição hospitalar, relacionado à comunicação, identificando os principais fatores que interferem na passagem de plantão, proporcionado subsídios para que os profissionais reflitam sobre sua importância como ferramenta no processo da assistência.

METODOLOGIA

Estudo descritivo, do tipo relato de experiência, acerca de uma ação educativa realizada com a equipe de enfermagem de uma unidade de Clínica Cirúrgica de uma Instituição Hospitalar localizada no noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, desenvolvida durante o componente de Estágio Curricular Supervisionado em Enfermagem II, do Curso de graduação em Enfermagem da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

Para a realização do estudo foi empregada a metodologia da problematização por meio da utilização do Arco de Maguerez que é constituído por cinco etapas: observação da realidade e definição de um problema de estudo, da qual emerge os pontos-chave, se realiza a investigação dos fatores contribuintes para o surgimento do problema; a teorização, que busca compreender a realidade observada a partir da fundamentação teórica do problema; elaboração das hipóteses de solução que são reflexões da teorização para a resolução do problema; e a aplicação à realidade que é a solução propriamente dita, é a ação transformadora da realidade vivida a partir do conhecimento construído, ao serviço, aos participantes e ao acadêmico (BERBEL, 2014).

Arco da Problematização de Maguerez



RESULTADOS E DISCUSSÃO

As atividades deram-se por meio da inserção dos acadêmicos no cenário de prática onde todos conheceram as unidades aonde seriam desenvolvidas as atividades, com o objetivo de reconhecimento do local, ambientação, criação de vínculo com a equipe e realização das atividades inerentes ao enfermeiro. Com este propósito o início das atividades teve como objetivo

Evento: XXV Seminário de Iniciação Científica

realizar a observação da realidade da unidade, apontando para seus pontos críticos, com o intuito de escolher um dos problemas com maior relevância e que necessita de maior atenção. Foram identificados vários problemas, e após algumas reflexões e discussões, foi escolhida a falha na comunicação na passagem de plantão e sua repercussão na segurança do paciente, caracterizando como a primeira etapa do método. Posteriormente, na segunda etapa, iniciou-se uma reflexão sobre as possíveis situações adversas que interferem na passagem do plantão e elaboração dos pontos-chave.

Para Vieira e Panúncio-pinto (2015) identificar possíveis fatores associados e, determinantes que afetam o contexto no qual o problema ocorre, após toda essa reflexão, extrai-se o sentido para o estudo, pelas possíveis explicações da existência do problema a partir daí elenca-se os pontos-chave.

A partir dos conhecimentos prévios, foram elaboradas as hipóteses explicativas e elencados os seguintes pontos-chave: conversas paralelas com tonalidades de voz alteradas; brincadeiras; letras ilegíveis; campainhas tocando; acompanhantes que vêm até o posto de enfermagem pedir informações e auxílio; entrada e saída de profissionais que não pertencem à unidade; falta de comprometimento com o horário de chegada em seu local de trabalho; médicos solicitando auxílio em procedimentos.

Esta fase da problematização permitiu uma reflexão acerca das causas e fatores determinantes no seu contexto de trabalho, permitindo a definição dos possíveis temas a serem trabalhados, pontuando dessa forma as prioridades e metas a serem atingidas (VIEIRA; PANÚNCIO-PINTO, 2015).

A terceira etapa constituiu-se da teorização, que foi o momento de investigação, busca da compreensão do problema a partir da fundamentação teórica. A pergunta de pesquisa foi: Quais os fatores relacionados à comunicação que possam interferir na passagem de plantão inadequada e as consequências geradas na segurança do paciente?

O Código de Ética dos profissionais de enfermagem dispõe como deveres e responsabilidades a garantia da continuidade do cuidado de enfermagem em condições seguras, bem como a prestação de informações, escritas e verbais, completas e fidedignas, necessárias para assegurar a continuidade do cuidado (GONÇALVES, 2016).

Conforme Silva et al (2016), na passagem de plantão pode ser utilizada a linguagem verbal falada ou a linguagem verbal escrita. Na linguagem escrita os registros efetuados têm a finalidade de fornecer informações sobre o cuidado prestado, garantir a comunicação entre os membros da equipe de saúde e assegurar a continuidade das informações em 24 horas, condição indispensável para a segurança do paciente.

Segundo Gonçalves (2016), a qualidade das informações repassadas durante a passagem de plantão depende da habilidade dos profissionais, da modalidade escolhida, do tempo dispensado e do engajamento da equipe em registrar os dados que indiquem as intercorrências com o paciente. Percebe-se que no cenário atual que vive a Enfermagem, um conjunto de fatores vem contribuindo para a banalização dos cuidados com a comunicação oral e escrita no momento da passagem do plantão. Ocorre que a necessidade de complementar a renda é um fator de grande relevância, já que a baixa remuneração dos trabalhadores de enfermagem é uma realidade e possibilita a duplicidade da jornada de trabalho, implicando, muitas vezes, na impontualidade para o início do plantão. Outros fatores também comprometem a realização da passagem de plantão. Dentre eles, ambiente impróprio, falta de planejamento, de padronização, o excesso de atribuições para um

Evento: XXV Seminário de Iniciação Científica

único enfermeiro, pessoas transitando no espaço destinado à troca de plantão, chamadas telefônicas, o barulho excessivo nas unidades e compreensão da importância deste procedimento. (OLIVEIRA e ROCHA, 2016.)

Neste sentido, Oliveira e Rocha (2016), afirmam que os problemas de comunicação prejudicam a assistência de enfermagem como um todo: desde o repasse das informações, permeando pela qualidade da assistência ao paciente e até a legalidade do exercício profissional. Dessa forma, a passagem de plantão apresenta aspectos negativos para sua realização. Fatores como tempo, local, solicitações médicas, presença de pacientes e familiares, campainha, brincadeiras entre funcionários, entrada e saída de profissionais não pertencentes à unidade, falta de interesse, problemas com a emissão e recepção das mensagens interferem grandemente na passagem também do plantão.

Conforme Bueno, et al (2015), entre os principais problemas envolvidos na qualidade da passagem de plantão estão a falta de tempo para a atividade, registros insuficientes e ausência de clareza das informações.

Segundo Silva, et al (2016), as falhas na comunicação significam distorção ou omissão de dados que podem resultar em erros de avaliação na condução do cuidado e do tratamento. Estas podem ocorrer pela falta de trabalho em equipe, pela carência de treinamento dos profissionais e a não utilização de instrumentos padronizados para a comunicação, bem como pela hierarquia vertical e conflitos interpessoais.

A ocorrência de falhas na comunicação pode acarretar prejuízos diretos para uma assistência, se permanecer uma lacuna que se estende pelo restante do turno e pelos próximos, podendo levar a consequências para o paciente, às vezes irreversíveis, podendo também comprometer legalmente profissionais e instituição (OLIVEIRA e ROCHA, 2016).

Caracterizando a 4ª etapa do arco as hipóteses de soluções levantadas a partir de buscas na literatura e reflexões, relatam que para um bom desempenho de uma passagem de plantão é imprescindível que o ambiente seja adequado, tranquilo, espaçoso, ventilado e iluminado para que todos colaboradores possam estar presentes relatando as intercorrências, sem nenhum tipo de interrupção, diminuir e evitar os comportamentos inadequados na passagem do plantão, padronizar o tempo para a passagem do plantão, criar um instrumento que facilite ainda mais a clareza nas informações, a agilidade e a objetividade na troca de informações, educação permanente, reuniões, treinamentos e capacitações oportunizados pela instituição, visando o aperfeiçoamento.

A quinta e última etapa do método, foi a aplicação à realidade, a ação transformadora a partir de todo o conhecimento construído (BERBEL, 2014). A ação de enfermagem escolhida foi uma conversa in loco com os colaboradores do turno a fim de expor o tema da problematização, bem como ouvi-los acerca de suas percepções em relação a comunicação na passagem do plantão e elaboração de um instrumento tipo checklist, adaptado a unidade clínica cirúrgica.

CONCLUSÃO

A passagem de plantão é uma estratégia de extrema importância para o cuidado de enfermagem, com os diferentes níveis de complexidade que exigem dos profissionais que atuam nessa área, bem como para seu envolvimento e comprometimento com essa atividade.

Neste sentido os profissionais devem repassar as informações de modo claro e conciso, em ambiente adequado, ausência de barulhos ou interrupções, de forma sistematizada seguindo uma

Evento: XXV Seminário de Iniciação Científica

padronização de informações.

Em vista disso, a utilização de instrumentos para a passagem de plantão pode vir a diminuir comportamentos inadequados, bem como contribuir para uma padronização do mesmo. Neste sentido o uso das estratégias favorece o alcance de uma assistência de qualidade, contribuindo também para um gerenciamento eficiente da passagem de plantão.

REFERÊNCIAS

BERBEL, N.A.N.(Org.). Metodologia da Problematização: fundamentos e aplicações. Londrina: EDUEL, 2014.

BUENO, B. R. M., MORAES, S. S.; SUZUKI, K.; GONÇALVES, F. A. F.; BARRETO, Rass, GEBRIM, C. F. L. Characterization of handover from the surgical center to the intensive care unit. *Cogitare Enferm.* 2015; 20(3): 512-18. 2.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Resolução CNE/CES nº3, de 7 de novembro de 2001. Instituí diretrizes curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Enfermagem. Brasília: Diário Oficial da União; 2001. http://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html

Gonçalves Mariana Itamaro, Rocha Patrícia Kuerten, Anders Jane Cristina, Kusahara Denise Miyuki, Tomazoni Andréia. Comunicação e segurança do paciente na passagem de Plantão em unidades de cuidados intensivos neonatais. *Texto Contexto Enferm*, 2016; 25(1):e2310014 <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072016002310014>.

MASSUTI TÂNIA MARIA; LONGARAY VANESSA KENNE; RIBOLDI CAREN DE OLIVEIRA; HOSCHIEDT LAÍS MACHADO; FERREIRA MARIA ANTONIA LIMA; WEGNER WILIAM. Comunicação efetiva na passagem de plantão da equipe de enfermagem: segurança do paciente na transição de cuidado. <http://hdl.handle.net/10183/140640>, <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/140640>, Rede Brasileira de Enfermagem e Segurança do Paciente. Congresso Internacional (1. : 2014 : Campinas, SP). Segurança do paciente : avanços e desafios para a enfermagem ; anais. Campinas : UNICAMP. Faculdade de Enfermagem.

OLIVEIRA MARIA CRISTINA DE, ROCHA RENATA GUIMARÃES MOREIRA.

Reflection on the shift changes: implications in the continuity of nursing care. periodicos.pucminas.br/index.php/enfermagemrevista/article/download/13148/10292. Disponível em

<https://scholar.google.com.br/scholar?q=consequencias+na+passagem+de+plantao+inadequada>. *Enfermagem Revista*, 2016 - 200.229.32.552016

RODRIGUES L. LAPA, OLIVEIRA ELIANE OFELIA, FRANÇA CLEITON DA SILVA DE, ANDRADE TÂMARA RAYLANE DE SANTOS, SANTOS JOSEILZE, CAMPOS PONTES DE AGUIAR, SILVA MARIA PINTO DA, COSTACURTA FLÁVIA JANÓLIO. Revista eletrônica trimestral de enfermagem ADMINISTRACIÓN - GESTIÓN - CALIDAD Mapeamento da passagem de plantão sob a ótica dos profissionais de enfermagem. Disponível em scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n31/pt_administracion4.pdf. *Enfermería Global*. Nº 31 Julio 2013. Página 219.

MICHELINI FÁTIMA DA SILVA, ABDERS JANE CRISTINA, ROCHA PATRÍCIA KUERTEN ROCHA, SOUZA ANA IZABEL JATOBÁ DE, BURCIAGA VERONICA BERUMÉN Texto Contexto Enferm, 2016; vol.25, n. 3out 2016,:e3600015 Comunicação na passagem de plantão de enfermagem: segurança do paciente pediátrico Disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072016003600015>.

Evento: XXV Seminário de Iniciação Científica

VIEIRA, M. N. C. M.; PANÚNCIO-PINTO, M. P. A Metodologia da Problematização. Med (Ribeirão Preto). 2015;48(3):241-8.