



A COMUNICAÇÃO COMO INSTRUMENTO BÁSICO DO CUIDADO DE ENFERMAGEM: contribuições para a segurança do paciente

R.V.R. Silva^{1*}; R.P. Rodrigues², R.G. Rocha³, R.N.Alves³, P.V. Broca⁴

¹Acadêmica de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio de Janeiro; ²Enfermeiro do Hospital Niterói D'Or RJ; ³Professor(a) da Faculdade de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio de Janeiro; ⁴Professora da Escola de Enfermagem Anna Nery RJ

*rhayanarosaenf@gmail.com

Introdução: Dentre os instrumentos básicos do cuidado de enfermagem está a comunicação e a interação. Considerando a sua importância nos ambientes de atenção à saúde, a comunicação tornou-se uma das metas internacionais de segurança do paciente, posto que as dificuldades nesse processo representam um desafio a mais para os profissionais de enfermagem, devido ao aumento das iatrogenias, eventos adversos relacionados e ainda ao risco de danos permanentes ou morte. **Objetivos:** observar a passagem de plantão entre profissionais de enfermagem e fatores que interferem no processo de comunicação; analisar a comunicação entre os profissionais de enfermagem e suas implicações à segurança do paciente. **Método:** estudo descritivo, observacional e prospectivo com abordagem quantitativa, realizado na clínica médica de um hospital universitário no município do Rio de Janeiro. A população do estudo foi constituída por 36 profissionais de enfermagem. A pesquisa tem aprovação do CEP local com parecer número 3.443.800. As informações foram obtidas através de um instrumento de observação nas passagens de plantão entre os profissionais. Os dados coletados foram organizados em planilhas do programa Excel[®] para obtenção de dados estatísticos como média, moda, mediana e desvio padrão, além de frequências relativa e absoluta. **Resultados:** a passagem de plantão ocorre majoritariamente entre técnicos de enfermagem (93,3%), de maneira muito rápida, por paciente (76 segundos) quando comparada à literatura, sem registros padronizados (60%), faltando clareza na comunicação (40%) e de forma não planejada (66,6%). **Discussão:** foram observadas 30 passagens de plantão e identificou-se que a comunicação entre os profissionais durante esse processo apresentou diversos pontos críticos devido a sua não padronização, à falta de planejamento e clareza na verbalização, baixa efetividade e aumento de riscos à segurança dos pacientes. Nesse sentido o estudo evidencia a necessidade de melhores práticas no processo de comunicação para o aumento da segurança do paciente em unidades de internação. **Conclusões:** o estudo permitiu concluir que, sendo a comunicação um dos instrumentos básicos do cuidado em enfermagem, as equipes observadas carecem de treinamentos e educação permanente em saúde, maneira pela qual pode-se vislumbrar uma comunicação efetiva, capaz de garantir práticas mais seguras, bem como o aumento da qualidade e continuidade do cuidado em unidades de internação.

Palavras-chave: Enfermagem, Comunicação, Segurança do paciente.