



COMUNICAÇÃO EFETIVA DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL NA PROMOÇÃO DA SEGURANÇA DO PACIENTE EM AMBIENTE HOSPITALAR

GEISA SANTOS VALBUZA

RESUMO

A comunicação eficaz da equipe multiprofissional de saúde é essencial para promover a segurança do paciente. No entanto, a comunicação é um conceito complexo que compreende vários elementos e variáveis que afetam a forma como as mensagens são entregues, recebidas e interpretadas. Falhas de comunicação e documentação inadequada ou deficiente de informações clínicas podem resultar em erros, diagnósticos errados, tratamento inadequado e resultados de atendimentos insatisfatórios. Comunicação efetiva figura como sendo uma das metas internacionais de segurança aos pacientes, elaboradas pela *Joint Commission Internacional* (JCI), com participação da Organização Mundial de Saúde (OMS), com o objetivo de evitar erros na assistência. O Ministério da Saúde instituiu, em 2013, o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), que entre outros aspectos ligados à segurança dos pacientes. Justifica-se a escolha desta temática tendo em vista que a comunicação efetiva e o trabalho multiprofissional são fatores decisivos na qualidade e segurança do paciente na assistência à saúde, estudos como esse podem contribuir para a melhoria da qualidade da comunicação entre os profissionais da área da saúde. O estudo teve como objetivo identificar evidências disponíveis na produção acadêmica acerca da comunicação efetiva da equipe multiprofissional de atendimento hospitalar. De forma complementar serão trabalhados os conceitos de comunicação efetiva, assim como das habilidades de comunicação dos profissionais de enfermagem para promover a segurança do paciente em ambiente hospitalar. Faz-se necessária uma comunicação efetiva entre os profissionais que compõem as equipes de assistência aos pacientes, para que desta forma seja possível trabalhar em prol da redução dos danos para os pacientes e promover a melhoria sua segurança.

Palavras-chave: Segurança Hospitalar; Enfermagem; Cultura de Segurança; Comunicação Interdisciplinar; Melhoria da Qualidade.

1 INTRODUÇÃO

A comunicação efetiva e o trabalho da equipe multiprofissional na saúde são percebidos como fatores intrínsecos da qualidade e segurança dos pacientes. Desta forma, a segurança dos pacientes se firma com sendo um dos desafios mais determinantes dos cuidados de saúde atualmente e, neste sentido, tem como objetivo nas instituições de saúde, aí incluídos os hospitais, a diminuição dos danos e riscos, assegurando o bem-estar dos pacientes, que, uma vez alcançado, pode contribuir para a diminuição do tempo de internação e tratamento. Sendo assim, no rol de medidas para garantir uma assistência segura se encontram destacados o atendimento a determinados protocolos e uma comunicação precisa e objetiva entre os profissionais da saúde para assim promover a diminuição de possíveis erros nos cuidados (Santos et al., 2021).

Comunicação efetiva figura como sendo uma das metas internacionais de segurança aos pacientes, elaboradas pela *Joint Commission Internacional* (JCI), com participação da Organização Mundial de Saúde (OMS), com o objetivo de evitar erros na assistência. O

Ministério da Saúde instituiu, em 2013, o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), que entre outros aspectos ligados à segurança dos pacientes, tem como meta a implementação de estratégias efetivas para o aumento da adesão às práticas seguras, compreendendo estratégias educativas e de comunicação efetiva (Coslop et al., 2022).

A comunicação é uma questão fundamental de segurança e qualidade e é imprescindível para a prestação de cuidados seguros ao paciente. Falhas de comunicação e documentação inadequada ou deficiente de informações clínicas podem resultar em erros, diagnósticos errados, tratamento inadequado e resultados de atendimentos insatisfatórios. No âmbito das instituições hospitalares, geralmente prestando atendimentos de alta complexidade, onde vários profissionais fornecem serviços avançados aliados a tecnologias médicas, através de múltiplos procedimentos. Portanto, uma comunicação eficaz tem sido apontada como um fator crucial para a segurança dos pacientes (Bohrer et al., 2016).

A transição de cuidados em saúde pode ser denominada como sendo qualquer momento de prestação de cuidados na qual faz-se necessário transferir responsabilidade de cuidados e de informações entre profissionais de saúde, objetivando a manutenção da continuidade dos cuidados e a segurança do paciente. Existindo uma maior vulnerabilidade nestes para a segurança do paciente, nos atendimentos mais complexos, que podem apresentar um maior risco de erro na passagem das informações, notadamente nas transferências para outros níveis de cuidados e nas mudanças de turno na mesma instituição, a literatura aponta a ocorrência de falhas neste processo que podem produzir uma ampla gama de erros, que podem colocar em risco a segurança dos pacientes (Castro; Marques; Vaz, 2022).

As organizações de alta confiabilidade geralmente tem como característica primordial a cultura de segurança, nas quais se preocupam constantemente com relação aos aspectos de segurança no âmbito do cenário organizacional. Entretanto, nas instituições de saúde tal aspecto é questionável, tendo em vista a complexidade de suas ações. Dentre os fatores que remetem a tal complexidade podem ser citados: comunicação inadequada, falsas crenças relacionadas à isenção de erros oriundos da formação árdua, ausência de comprometimento da equipe e aprendizado organizacional, escassez de recursos materiais e profissionais submetidos a jornadas extenuantes de trabalho, que contribuem para afetar o comprometimento da qualidade e segurança dentro nessas instituições (Magalhães et al., 2021).

Justifica-se a escolha desta temática tendo em vista que a comunicação efetiva e o trabalho multiprofissional são fatores decisivos na qualidade e segurança do paciente na assistência à saúde, estudos como esse podem contribuir para a melhoria da qualidade da comunicação entre os profissionais da área da saúde, para desta forma garantir que os profissionais possam fazer com que o processo de comunicação se torne cada vez mais eficaz, fazendo com que as informações verbais e registradas sejam completas e realizadas com a devida precisão.

Buscou-se responder à pergunta norteadora: “Como a comunicação efetiva pode contribuir para promover a segurança do paciente?”. Desta forma, o estudo teve como objetivo identificar evidências disponíveis na produção acadêmica acerca da comunicação efetiva da equipe multiprofissional de atendimento hospitalar. De forma complementar serão trabalhados os conceitos de comunicação efetiva, assim como das habilidades de comunicação dos profissionais de enfermagem para promover a segurança do paciente em ambiente hospitalar.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo de revisão de literatura, com a análise bibliográfica sobre o tema comunicação efetiva da equipe multiprofissional de atendimento hospitalar, com o objetivo de verificar sua importância como instrumento de promoção da segurança do paciente em ambiente hospitalar.

A pesquisa foi desenvolvida por meio de revisão bibliográfica de publicações, principalmente artigos publicados *on line* no período de julho a agosto de 2024. Os artigos incluídos foram de 2016 a 2019, a partir da pesquisa, foram selecionados 15 artigos, onde somente 10 incluíam-se no escopo do trabalho a ser desenvolvido. Foram utilizados a base de dados: *Scielo* e *Google* acadêmico. Para realizar a busca, foram utilizados como descritores: Comunicação; Enfermagem; Segurança; Hospital; PNSP. Os demais artigos foram excluídos por não se enquadrarem no escopo da pesquisa, ou por não serem tão completos quanto os que foram incluídos.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

No estudo desenvolvido por Magalhães et al. (2021) ficou evidenciado que existem falhas pontuais nas dimensões estudadas, em especial na dimensão “mudança de turno e transição entre as unidades”, onde a assistência aos pacientes pode ficar comprometida pela perda de informações, assim como pela fragmentação do cuidado, o que pode levar a um alto risco de incidentes.

Na mesma vertente a dimensão “abertura da comunicação”, foi também apontada como frágil no mesmo estudo, envolvendo o fato não existir seu um canal de comunicação aberto entre profissionais e superiores para discussão das questões ligadas ao cotidiano do trabalho desenvolvido. Neste sentido, é de muito importante ressaltar a necessidade criação pelos gestores e demais líderes de um canal de comunicação efetivo com os profissionais prestadores dos cuidados diretos aos pacientes, ouvindo as possíveis contribuições desses profissionais para superar as limitações e desafios diários que os mesmos enfrentam, dando o devido destaque às suas vivências e experiências.

Santos et al. (2021) chama a atenção para os problemas que dificultam a implementação de uma comunicação efetiva pela equipe multidisciplinar, com destaque para a hierarquia que existe entre as diversas profissões, com a hierarquização dos saberes e fazeres que conduzem às relações de poder características da cultura biomédica, se constituindo em barreiras que dificultam a comunicação efetiva entre os profissionais de áreas diferentes. Destaca a existência, na produção acadêmica, de estudos que afirmam existir uma melhor comunicação entre profissionais da mesma profissão.

Andrade et al. (2023) desenvolveram um estudo que se constituiu de uma atividade de capacitação e treinamento de profissionais acerca do Protocolo de Comunicação Efetiva e o desenvolvimento de ações em saúde sobre comunicação interprofissional. O locus da pesquisa foi um Hospital especializado em ginecologia e obstetrícia, de gestão municipal, mantido pela Fundação Hospitalar de Feira de Santana, Bahia. Com elaboração de material de formação continuada, no formato de folder, com informações retiradas diretamente do Protocolos Operacionais Padrão (POP) de Comunicação Efetiva da instituição que foi distribuído entre os profissionais da instituição hospitalar.

Ao final do estudo ficou evidenciado a existência de fragilidades para a comunicação efetiva entre profissionais da equipe multidisciplinar, ainda que houvesse na instituição estudada estratégias de comunicação efetiva, como protocolos do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) bem estabelecidos, com profissionais demonstrando resistência a tais práticas, se configurando com um risco para a segurança dos pacientes. Deixando claro que faz-se necessário um trabalho de educação continuada, com atividades que envolvam a atualização e capacitação da equipe de assistência à saúde sobre o tema.

Felipe et al. (2022) desenvolveram um estudo de Validação e aplicação um instrumento de passagem de plantão de enfermagem por meio da ferramenta SBAR (Situation-Background-Assessment-Recommendation), sendo desenvolvido numa em uma enfermaria de gastroenterologia cirúrgica por 11 técnicos de enfermagem, de um hospital de ensino no estado de São Paulo. Se configura numa ferramenta de comunicação com recomendação da *Joint*

Commission International e adotada em diversos serviços de saúde no mundo, através dela se torna possível o desenvolvimento do pensamento crítico e consolidação de habilidades de comunicação.

A utilização da ferramenta SBAR na passagem de plantão é uma realidade para enfermeiros de países da América do Norte e Europa, mas ainda pouco desenvolvida no Brasil. Pesquisas indicam que o uso dessa ferramenta para a passagem de plantão é um modo eficaz de padronizar a comunicação entre os membros da equipe de enfermagem, de forma complementar se mostra benéfica ao paciente e contribui para a satisfação da equipe e segurança dos pacientes. O estudo evidenciou que, para o sucesso de uma passagem de plantão, é importante desenvolver um formulário e de protocolo operacional padrão (POP) que possa enfatizar elementos que possam direcionar essa prática e garantir desta forma a qualidade do processo por contemplar as informações necessárias e seguras à continuidade da assistência.

No estudo desenvolvido por Correia et al. (2023) que teve como objetivo a análise das formas que os profissionais de enfermagem percebem suas habilidades de comunicação para promover a segurança do paciente em ambiente hospitalar, ficou evidenciado que as mulheres podem ser mais dispostas a adotar uma abordagem colaborativa à comunicação, tendo em vista que geralmente profissionais do sexo feminino possuem uma relação mais relacional. Tal evidência se mostra positiva uma vez que no ambiente hospitalar é grande a prevalência de mulheres na categoria de enfermeiro e técnicos de enfermagem, além de se destacarem no quesito comunicação possuem habilidades natas relacionadas à promoção de ambiente de cuidado mais caloroso e colaborativo, fatores determinantes e cruciais para o bem-estar dos pacientes. Ademais o estudo destaca que a comunicação é uma ferramenta fundamental na garantia da segurança dos pacientes e contribui para prevenir possíveis erros.

Macedo et al. (2020) num estudo desenvolvido para identificar como os profissionais da equipe de enfermagem avaliam o processo de comunicação em unidades de emergência pediátrica, relata que nesses ambientes os processos de comunicação são complexos e dinâmicos. Considerando que geralmente existe um grande conjunto de informações e de profissionais atuando de forma complementar, as atividades desempenhadas fazem com que seja necessário atualizar e trocar informações entre as equipes de saúde, os pacientes pediátricos, e os familiares.

Os autores salientam que problemas de comunicação entre os membros da equipe na assistência pediátrica figuram entre os fatores que contribuem para a ocorrência de casos de desfecho desfavorável, tendo como resultado a invalidez permanente ou até mesmo óbitos. Neste sentido o estudo aponta pela necessidade e efetuar modificações no processo de comunicação em Emergências Pediátricas. Com o fortalecimento da cultura de segurança, e de forma complementar promover a redução dos níveis hierárquicos e aprimoramento dos sistemas de notificações de eventos adversos.

Rocha et al. (2020) afirmam que apesar de ser sendo comum que comunicação efetiva tem efeitos positivos para a qualidade e segurança do paciente na assistência à saúde, e também a maior parte dos profissionais de saúde possuir conhecimentos sobre o conceito de comunicação e suas possíveis intercorrências, existem barreiras comunicacionais que prejudicam o processo de comunicação efetiva. Para contribuir com a comunicação efetiva os autores sugerem a utilização de tecnologias de informação (TICs) facilitando a interlocução entre os profissionais de saúde, principalmente considerando ser uma realidade presente no cotidiano dos mesmos, com a utilização de *smarthphones*, *tablets*, *notebooks* e computadores.

Apesar de serem facilitadores encurtarem distâncias, a comunicação através de prontuários eletrônicos ou aplicativos de mensagens, não deve tomar o lugar da relação verbal e não-verbal, que são elementos extremamente necessários entre os profissionais de saúde. Salienta-se inclusive que alguns enfermeiros e graduandos usam as Tics como único meio de tomada de decisão, por não possuírem conhecimentos ou experiência, e isso pode comprometer

a segurança dos pacientes e diminuir a confiança por parte dos usuários.

4 CONCLUSÃO

A assistência aos pacientes está diretamente ligada à equipe multiprofissional, considerando tal premissa faz-se necessária uma comunicação efetiva entre os profissionais que compõem tais equipes, para que desta forma seja possível trabalhar em prol da redução dos danos para os pacientes e promover a melhoria sua segurança, para assim contribuir para um aumento dos desfechos clínicos de sucesso.

É fundamental ressaltar em relação à necessidade de criar canais de comunicação efetivo com os profissionais prestadores dos cuidados diretos aos pacientes, oportunizando aos mesmos contribuir com sugestões para superação dos entraves e das limitações os mesmos enfrentam, considerando suas vivências e experiências.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Kaio Vinicius Freitas de; AZEVÊDO, Sthefane Nogueira de; SOUZA, Isabel Guedes de; FREITAS, Gabriele Batista dos Santos; CRUZ, Jessica Oliveira da; ALMEIDA, Elaine Lins de Moura de; MORAIS, Aisiane Cedraz. Comunicação efetiva e segurança do paciente: relato de experiência do PET-Saúde. **Revista de Divulgação Científica Sena Aires**, [S. l.], v. 12, n. Esp 1, p. 628–637, 2023. Disponível em: <https://rdcsa.emnuvens.com.br/revista/article/view/70>. Acesso em: 26 jul. 2024.

BOHRER, Cristina Daiana et al. Comunicação e cultura de segurança do paciente no ambiente hospitalar: visão da equipe multiprofissional. **Rev. enferm. UFSM**, p. 50-60, 2016. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/bde-31909>. Acesso em: 26 jul. 2024.

CASTRO, Cidália Maria da Cruz Silva Patacas de; MARQUES, Maria do Céu Mendes Pinto; VAZ, Célia Rodrigues de Oliveira Tavares de. Comunicação na transição de cuidados de enfermagem em um serviço de emergência de Portugal. **Cogitare Enfermagem**, v. 27, p. e81767, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cenf/a/H3n7RKGfT5cHgTdVqQVY3rS/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 26 jul. 2024.

CORREIA, Carla Gabriela Leal et al. Comunicação eficaz para segurança do paciente: análise das características de comunicação entre profissionais de enfermagem que atuam em unidade hospitalar. 2023. Disponível em: <https://repositorio.ifpe.edu.br/xmlui/handle/123456789/1088>. Acesso em: 26 jul. 2024.

COSLOP, Shaiane et al. Estrutura e atividades dos Núcleos de Segurança do Paciente em hospitais: uma revisão integrativa. **Vigilância Sanitária em Debate: Sociedade, Ciência & Tecnologia**, v. 10, n. 1, p. 55-63, 2022. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/5705/570572810008/570572810008.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2024.

FELIPE, Tânia Roberta Limeira et al. Instrumento de passagem de plantão da equipe de enfermagem-SBAR (Situation-Background-Assessment-Recommendation): validação e aplicação. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 75, p. e20210608, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/rK7G6VycSgQjmGQV77VfHPK/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 26 jul. 2024.

MACEDO, Taise Rocha et al. Comunicação e cultura de segurança na perspectiva da equipe de enfermagem de emergências pediátricas. **Rev Soc Bras Enferm Ped**, v. 20, n. 2, p. 73-9, 2020. Disponível em: https://journal.sobep.org.br/wp-content/uploads/articles_xml/2238-202X-sobep-20-02-0073/2238-202X-sobep-20-02-0073.x90452.pdf. Acesso em: 26 jul. 2024.

MAGALHÃES, Eduarda Vieira et al. Cultura de segurança do paciente entre profissionais de Enfermagem em um hospital filantrópico de Minas Gerais. **Revista Cuidarte**, v. 12, n. 3, 2021. Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-09732021000300011&script=sci_arttext. Acesso em 25 jul 2021.

ROCHA, G. A.; SILVA, R. K. dos S. e; NETO, F. J. de C.; FONTES, J. H.; NASCIMENTO, J. M. F. do; BASTOS, S. N. M. A. N. Comunicação efetiva para segurança do paciente e o uso de tecnologias da informação em saúde. **Revista Enfermagem Atual In Derme**, [S. l.], v. 93, n. 31, p. e-020033, 2020. DOI: 10.31011/reaid-2020-v.93-n.31-art.712. Disponível em: <https://teste.revistaenfermagematual.com/index.php/revista/article/view/712>. Acesso em: 26 jul. 2024.

SANTOS, J. A. . M.; SANTOS, A. A. P. dos; GAEDKE, M. Ângela .; COMASSETTO, I. .; NAGLIATE, P. de C.; GALLISA, F. R.; LIMA, E. R. de; VILELA, D. H. de L. A.; FERRO, A. P. F.; CUNHA, A. M. S. da. Communication and patient safety in an Intensive Care Unit: prospects of the multiprofessional health team. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 10, n. 13, p. e131101320898, 2021. DOI: 10.33448/rsd-v10i13.20898. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/20898>. Acesso em: 26 jul. 2024.