



FALHAS DE COMUNICAÇÃO NA ADMISSÃO DE PACIENTES – PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS ENFERMEIROS

JÉSSICA DA COSTA ALCANTARA

RESUMO

A segurança do paciente depende de diversos fatores, entre eles a comunicação entre profissionais e entre pacientes, para a segurança do paciente é importante uma comunicação adequada entre essas pessoas. O presente estudo tem como objetivo pesquisar a frequência de erros de comunicação na enfermagem durante transferências de pacientes. Uma comunicação efetiva entre a equipe de enfermagem pode ser uma ferramenta importante para que exista uma assistência de qualidade, para que seja avaliado o impacto da comunicação no ambiente de trabalho do profissional enfermeiro, avaliar esse fator é relevante para compreender a realidade atual. Trata-se de uma pesquisa quantitativa, na qual foi utilizada a técnica *Survey* que é um tipo de investigação quantitativa, pode ser definida como uma forma de coleta de dados de informações a partir de características e opiniões de grupos e indivíduos. Foram questionados 14 profissionais enfermeiros, com os dados coletados a partir dos questionários, ficou evidente a insegurança dos profissionais quanto a comunicação adequada, falta de treinamentos sobre esse tema. Os objetivos do presente estudo foram alcançados pode-se considerar que a partir dos resultados obtidos e discussão que existe uma frequência elevada de erros relacionados à transferência de pacientes e a comunicação entre profissionais enfermeiros. Também pode-se considerar a relevância desse tipo de pesquisa e temática para uma melhor compreensão das necessidades dos funcionários e do ambiente de trabalho de forma geral, mais pesquisas que busquem a opinião dos profissionais sobre aspectos do trabalho podem dar voz e compreender as dificuldades de exercer práticas de segurança do paciente, entendendo dificuldades é possível modificar a situação atual executando ações mais assertivas para resolução desses problemas.

Palavras-chave: Segurança do paciente; Qualidade de atendimento; Enfermagem; Transferência do paciente; *Survey*.

1 INTRODUÇÃO

O tema segurança é abordado de diferentes formas em diferentes áreas de prestação de serviços à sociedade, por exemplo transporte aéreo, terrestre, setores industriais, na segurança pública e na assistência à saúde. Na definição da Organização Mundial da Saúde (OMS) a segurança do paciente tem como objetivo a redução de riscos e danos associados à assistência em saúde. (OMS, 2000).

Segundo a 4ª edição dos Padrões de Acreditação da Joint Commission International (JCI) para instituições hospitalares institui 6 metas para segurança do paciente, são elas: identificar os pacientes corretamente; melhorar a comunicação efetiva; melhorar a segurança de medicamentos de alta vigilância; assegurar cirurgias com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto; reduzir o risco de infecções associadas aos cuidados de saúde; reduzir o risco de lesões associadas aos cuidados de saúde; reduzir o risco de lesões em pacientes decorrentes de quedas. As metas da JCI deixam evidente a importância da comunicação eficaz, sendo uma das ferramentas mais relevantes para a cultura da segurança,

tendo uma importância expressiva a ponto de merecer ser considerada a Segunda Meta Internacional para a Segurança do Paciente. (JCI, 2011).

A comunicação é um processo que os profissionais de saúde fazem uso constantemente e ainda assim convivem constantemente com problemas com a mesma, o que interfere em todos os outros processos, na continuidade, na qualidade e execução do trabalho ou satisfação das necessidades dos profissionais de forma que o trabalho transcorra de forma adequada e eficaz. Comunicação também está ligada diretamente ao trabalho em equipe, sendo imprescindível é um fator de desagregação ou agregação dependendo de como ocorra, sendo uma ferramenta valiosa de obtenção de informações que podem ser relevantes para o desenvolvimento terapêutico. (BRAGA *et al.*, 2009; BROCA, 2012).

Uma comunicação efetiva entre a equipe de enfermagem pode ser uma ferramenta importante para que exista uma assistência de qualidade, para que seja avaliado o impacto da comunicação no ambiente de trabalho do profissional enfermeiro. Quantificar esse fator é relevante para uma possível melhoria dessa ferramenta, para o entendimento da dinâmica de comunicação atual no âmbito profissional dos enfermeiros.

Esse estudo objetivou pesquisar a frequência de erros de comunicação na enfermagem durante transferências de pacientes e mensurar quantos enfermeiros já vivenciaram situações de erro de comunicação.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa quantitativa, na qual foi utilizada a técnica *Survey* que é um tipo de investigação quantitativa, pode ser definida como uma forma de coleta de dados de informações a partir de características e opiniões de grupos e indivíduos. Os dados foram obtidos a partir de questionários no *forms*, aplicados em profissionais enfermeiros atuantes, os questionários foram respondidos online e presencialmente após o profissional concordar com o termo livre esclarecido. Os dados foram analisados com base nas perguntas realizadas, quantificando as respostas para cada questão, inserindo-as em uma tabela para melhor avaliação de resultados.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram questionados 14 profissionais enfermeiros, realizadas perguntas, obtendo o seguinte resultado:

Quadro 1: Resultado em porcentagem sobre as respostas obtidas através do questionário.

Pergunta	Sim	Não	As vezes	Nunca	Sempre
Você sabe o que significa comunicação efetiva?	100%				
Na instituição na qual você atua, você acha que existe uma comunicação efetiva?			71,4%		28,6%
A instituição em que você atua possui protocolos de transferência?	78,6%	21,4%			

Você se sente seguro quanto a esse protocolo?			78,6%	14,3%	7,1%
Você já presenciou erros em que se houvesse a comunicação efetiva poderia ter sido evitado?			78,6%	7,1%	14,3%
Você acha que se comunica de forma clara e objetiva?			35,7%		64,3%
Na sua instituição, houve capacitação dos funcionários sobre o tema?	14,3%	85,7%			

Fonte: Autoria própria, 2023.

Observando os resultados obtidos deve-se frisar a discrepância entre os resultados dos questionamentos “A instituição em que você atua possui protocolos de transferência?” e “Você se sente seguro quanto a esse protocolo?”, para o primeiro questionamento a maioria (78,6%) confirmou. Porém, ao responder o segundo questionamento 78,6% responderam que as vezes se sentia seguro, e 14,3% que nunca se sentia seguro, apenas 7,1% responderam que sempre se sentia seguro. Com essa análise das respostas pode-se considerar que existe um distanciamento entre os protocolos empregados nas instituições e a segurança na prática dos mesmos pelos profissionais, o que pode ser relacionado aos dados obtidos no questionamento “Na sua instituição, houve capacitação dos funcionários sobre o tema?” para o qual 85,7% negaram e 14,3% confirmam.

A falta de segurança na realização de protocolos pode ter relação com a falta de capacitação dos profissionais, avaliando os dados obtidos através das respostas dos profissionais que revelaram não se sentirem seguros a respeito dos protocolos das instituições em que atuam. A falta de segurança também poderia ser justificada através do resultado do questionamento “Você já presenciou erros em que se houvesse a comunicação efetiva poderia ter sido evitado?” o qual 78,6% responderam que “as vezes”, 14,3% responderam que “sempre” e apenas 7,1% responderam que nunca presenciaram. A maioria dos profissionais sempre presenciaram ou presenciam as vezes erros que se houvesse comunicação efetiva poderiam ser evitados.

4 CONCLUSÃO

Os objetivos do presente estudo foram alcançados. Pode-se considerar que a partir dos resultados obtidos e discussão que existe uma frequência elevada de erros relacionados à transferência de pacientes e a comunicação entre profissionais enfermeiros, erros esses que poderiam ser evitados pela própria instituição com treinamentos e supervisão dos funcionários, treinamentos adequados que mostrassem a real relevância de uma comunicação adequada no ambiente de cuidado do paciente e todas as intercorrências que poderiam ser evitadas com uma comunicação adequada. Também pode-se considerar a relevância desse tipo de pesquisa e temática para uma melhor compreensão das necessidades dos funcionários e do ambiente de trabalho de forma geral, mais pesquisas que busquem a opinião dos profissionais sobre aspectos do trabalho podem dar voz e compreender as dificuldades de exercer práticas de segurança do paciente, entendendo dificuldades é possível modificar a situação atual executando ações mais assertivas para resolução desses problemas.

REFERÊNCIAS

ACQUA, M. C. Q. D. et al. **Comunicação da equipe multiprofissional e indivíduos**

portadores de hipertensão arterial. Revista Latino-americana de Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 5, n. 3, p. 43-48, 1997.

BABBIE, Earl. **Métodos de Pesquisas de Survey.** Tradução: Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999. 519 p. (Coleção Aprender).

BERLO DK. **O processo da comunicação: introdução à teoria e à prática.** 10a ed. São Paulo: Martins Fontes; 2003.

BRAGA EM, BERTI HW, RISSO ACMCR, SILVA MJP. **Relações interpessoais da equipe de enfermagem em centro cirúrgico.** Rev. SOBECC. 2009 jan/mar;14(1):22-9.

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.

BROCA P.V, FERREIRA M.A. **Processo de comunicação na equipe de enfermagem fundamentado no diálogo entre Berlo e King.** . Esc. Anna Nery. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro - RJ.Brasil. 2015;19(3):467-474.

FERMINO, T. Z.; CARVALHO, E. C. **A comunicação terapêutica com pacientes em transplante de medula óssea: perfil do comportamento verbal e efeito de estratégia educativa.** Cogitare Enfermagem, Porto Alegre, v. 12, n. 3, p. 287-289,2007.

FIEDLER, R. C. P. **A teoria da ação comunicativa de Habermas e uma nova proposta de desenvolvimento e emancipação do humano.** Revista da Educação, Guarulhos, v. 1, n. 1, p. 93-100, 2006.

JCI. Joint Commission International. **Manual Internacional de Padrões para Acreditação Hospitalar.** 4 ed. Estados Unidos da América: CBA;2011.

OMS. Organização Mundial da Saúde. **Investigação em segurança do paciente: curso introdutório. 2000.** Acesso em: 17 ago 2022. Disponível em: <http://www.who.int/patientsafety/en/>.