

## COMUNICAÇÃO EFICAZ ENTRE ENFERMEIROS E PACIENTES: MELHORES PRÁTICAS PARA MELHORAR A COMUNICAÇÃO E PROMOVER A SEGURANÇA DO PACIENTE

EFFECTIVE COMMUNICATION BETWEEN NURSES AND PATIENTS: BEST PRACTICES TO IMPROVE COMMUNICATION AND PROMOTE PATIENT SAFETY

COMUNICACIÓN EFICAZ ENTRE ENFERMERAS Y PACIENTES: BUENAS PRÁCTICAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y PROMOVER LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

Ana Cleonice Almeida de Araujo<sup>1</sup>  
Damaris de Oliveira Gomes Rezende<sup>2</sup>  
Danielle Pereira Ferreira<sup>3</sup>  
Jamily Moraes de Souza<sup>4</sup>  
Kevin Rodrigo da Silva Cruz<sup>5</sup>  
Milenna Costa Silva<sup>6</sup>  
Keila do Carmo Neves<sup>7</sup>  
Wanderson Alves Ribeiro<sup>8</sup>

**RESUMO:** Introdução: existem diversos tipos de comunicação, em suas mais diversas formas, sendo as mais comuns a verbal, não verbal e escrita. A comunicação verbal é efetuada através de palavras, podendo ser na forma escrita tanto quanto no uso da fala, deve ser clara para que o outro possa compreender. Objetivo: analisar as melhores práticas de comunicação entre enfermeiros e pacientes, visando promover a segurança do paciente e melhorar a qualidade do atendimento Metodologia: Trata-se de uma revisão bibliográfica de caráter descritivo e abordagem qualitativa, com análise de literaturas científicas que nos remetam ao objeto de pesquisa. Análise e discussão dos resultados: torna-se essencial encontrar um instrumento que melhore a comunicação durante a mudança de plantão, além de permitir a disseminação eficaz de informações sobre os pacientes, tratamentos em andamento, medicamentos administrados, seu estado de saúde, resultados de exames, entre outros aspectos que afetam a segurança e a continuidade do cuidado ao paciente. Conclusão: a comunicação eficaz contribui para a satisfação dos pacientes, que se sentem ouvidos e valorizados, o que pode levar a uma maior adesão ao tratamento e melhores desfechos de saúde. Criar um ambiente de trabalho colaborativo, onde a comunicação aberta e honesta é incentivada, é crucial para o sucesso dessas práticas.

3734

**Descritores:** Profissionais de Enfermagem. Comunicação. Comunicação Eficaz. Segurança do Paciente.

<sup>1</sup>Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguazu (UNIG).

<sup>2</sup>Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguazu (UNIG).

<sup>3</sup>Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguazu (UNIG).

<sup>4</sup>Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguazu (UNIG).

<sup>5</sup>Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguazu (UNIG).

<sup>6</sup>Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguazu (UNIG).

<sup>7</sup>Enfermeira. Mestre e Doutora em Enfermagem pela EEAN-UFRJ; Docente da disciplina Segurança do paciente e qualidade do curso de graduação em enfermagem da Universidade Iguazu (UNIG).

<sup>8</sup>Enfermeiro. Mestre e Doutor em Ciências do Cuidado em Saúde/EEAAC-UFF; Docente da disciplina Segurança do paciente e qualidade do curso de graduação em enfermagem da Universidade Iguazu (UNIG).

**ABSTRACT:** Introduction: There are various types of communication in their many forms, with the most common being verbal, non-verbal, and written. Verbal communication is carried out through words, which can be in written form as well as spoken, and it must be clear for the other person to understand. Objective: To analyze the best communication practices between nurses and patients, aiming to promote patient safety and improve the quality of care. Methodology: This is a descriptive bibliographic review with a qualitative approach, analyzing scientific literature related to the research object. Analysis and discussion of results: It is essential to find a tool that improves communication during shift changes, allowing for the effective dissemination of information about patients, ongoing treatments, administered medications, their health status, test results, and other aspects that affect patient safety and continuity of care. Conclusion: Effective communication contributes to patient satisfaction, as they feel heard and valued, which can lead to greater adherence to treatment and better health outcomes. Creating a collaborative work environment where open and honest communication is encouraged is crucial for the success of these practices.

**Descriptors:** Nursing Professionals. Communication. Effective Communication. Patient Safety. Espanhol.

**RESUMEN:** Introducción: Existen diversos tipos de comunicación en sus diversas formas, siendo las más comunes la verbal, no verbal y escrita. La comunicación verbal se realiza a través de palabras, pudiendo ser en forma escrita tanto como en el uso del habla, y debe ser clara para que el otro pueda comprender. Objetivo: Analizar las mejores prácticas de comunicación entre enfermeros y pacientes, con el objetivo de promover la seguridad del paciente y mejorar la calidad de la atención. Metodología: Se trata de una revisión bibliográfica de carácter descriptivo y enfoque cualitativo, con análisis de literatura científica relacionada con el objeto de investigación. Análisis y discusión de resultados: Es esencial encontrar una herramienta que mejore la comunicación durante el cambio de turno, permitiendo la difusión eficaz de información sobre los pacientes, tratamientos en curso, medicamentos administrados, su estado de salud, resultados de exámenes, entre otros aspectos que afectan la seguridad y la continuidad del cuidado al paciente. Conclusión: La comunicación eficaz contribuye a la satisfacción de los pacientes, que se sienten escuchados y valorados, lo que puede llevar a una mayor adherencia al tratamiento y mejores resultados de salud. Crear un ambiente de trabajo colaborativo, donde se fomente la comunicación abierta y honesta, es crucial para el éxito de estas prácticas.

3735

**Descritores:** Profesionales de Enfermería. Comunicación. Comunicación Eficaz. Seguridad del Paciente.

## INTRODUÇÃO

Primordialmente a natureza do ser humano é ser essencialmente social, ele é um ser comunicável, uma vez que ele tem a necessidade de partilhar suas ideias, seus sentimentos, suas vivências com as pessoas que compõem o seu redor, compartilham sobre acontecimentos do passado, presente e até mesmo a respeito do futuro. E todo esse compartilhamento se dá pelo meio da comunicação que é essencial para que o ser humano possa se expressar (Correia et al., 2023).

O termo “comunicação” origina se do latim “communicatio”, que significa ato de se comunicar, fazer partilhar, divisão”. (Silva, 2022). Então a princípio o ato de comunicar nada mais é que a capacidade dos seres humanos de interagirem uns com os outros seja com linguagem verbal ou não verbal. (Barbosa et al., 2016). A comunicação quando é implementada de forma efetiva, ou seja, clara, direta, conjunta e de rotina contribui para ótica da equipe multiprofissional de saúde (Correia et al., 2023).

Há diversas formas de comunicação dentre elas as mais comuns são as verbais, não verbais e escritas. A comunicação verbal é aquela feita através do uso de palavras podendo ser escrita tanto quanto feita pelo uso da fala, deve ser clara e expressiva para que outros indivíduos possam compreender. Em outra lado temos a comunicação não verbal que nada mais é que a interação entre duas pessoas sem o uso de palavras, fazendo uso de gestos, e ambas possuem significado tanto para quem emite quanto para quem está recebendo a informação.

Assim, a comunicação é essencial, exigindo mais do que apenas palavras ou gestos. É necessário um olhar atento, uma escuta de alta qualidade e uma postura apropriada para garantir a segurança do paciente e dos enfermeiros nas instituições de saúde. Nem sempre o ambiente em que estamos é propício para a comunicação, portanto, é crucial escutar com atenção, registrar informações e solicitar a confirmação da mesma, pois é dessa maneira que podemos assegurar uma comunicação eficaz e de alto padrão. No contexto hospitalar, existem vários pacientes afetados pelo processo saúde-doença que, além de conversar, precisam entender, tornando-se um desafio constante para os profissionais de saúde (Pereira et al., 2023).

3736

Contudo, como falar sobre segurança e qualidade do paciente no âmbito saúde sem indagar a respeito da comunicação entre enfermeiros, os quais são a linha de frente ao cuidado. À medida que pesquisas foram desenvolvidas aos longos dos anos muitas continuam apontando um mesmo tópico: a deficiência na comunicação. Resultando ainda em eventos adversos, prejudicando pacientes e enfermeiros, e levando ao cuidado sem excelência. (Cárus et al., 2021).

A Política Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), juntamente com outras ações voltadas para a proteção do paciente (SP), encontra vários obstáculos para sua implementação e atuação eficazes. Assim, não é raro encontrar Eventos Adversos (EA) em ambientes de saúde, particularmente aqueles causados pela falta de comunicação. Esses acontecimentos, caracterizados como ocorrências que causam danos ao paciente, evidenciam a fragilidade dos serviços de saúde e, segundo algumas pesquisas, são uma das principais causas de mortes e danos aos pacientes (Costa et al., 2024).

Portanto, a redução de incidentes indesejados e até mesmo mortes de pacientes pode ser obtida por meio de um diálogo eficiente nos hospitais. Isso pode ser feito através da aplicação de políticas voltadas para a segurança do paciente e de métodos que normalizem o atendimento aos usuários dos serviços de saúde, fortalecendo uma relação que fortaleça a conexão entre a equipe e os pacientes (Souza et al., 2020).

A comunicação eficiente é um dos principais objetivos internacionais para prevenir danos evitáveis aos pacientes, sendo uma ferramenta terapêutica crucial para o cuidado. Ela se baseia em uma linguagem clara, estruturada e em técnicas de comunicação adequadas, visando promover a cultura de segurança do paciente. Dessa forma, a vasta quantidade de informações, profissionais, equipes e procedimentos realizados com o paciente demanda uma atualização contínua de informações entre pacientes, familiares e profissionais, tornando-se essencial qualificar a comunicação (Biasibettia et al., 2019).

Especificamente no atendimento ao paciente, a comunicação entre enfermeiros e pacientes assegura uma assistência humanizada e ética. O enfermeiro deve ir além da execução de técnicas, interpretando sinais verbais e não verbais para proporcionar um cuidado que atenda às necessidades emocionais e físicas do paciente. Ferramentas como a COMFORT podem ser utilizadas para auxiliar na compreensão do contexto familiar e cultural, facilitando a escuta ativa e o diálogo. Essas práticas não apenas reduzem a ansiedade, mas também promovem uma maior segurança e qualidade no atendimento ao paciente (Catapreta et al., 2020).

3737

O cuidado ao paciente apresenta muitas dificuldades, com destaque para a equipe de Enfermagem. Esses profissionais estão conectados diretamente à realidade dos pacientes, sendo encarregado de promover tanto para a família quanto para os pacientes, tranquilidade e conforto. Dessa forma, a intercomunicação funciona de forma harmônica e humana, proporcionando ao enfermeiro e ao paciente/família, uma troca de experiências cujo principal objetivo é preservar a saúde mental do paciente para que ele recupere a calma e equilíbrio até o fim de sua vida.

Ao longo dos anos, pesquisas indicam que a comunicação e a colaboração são essenciais para a qualidade e o cuidado ao paciente. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), um em cada dez pacientes sofre eventos adversos devido à assistência inadequada, o que resultou em investigações e recomendações para reparação de danos. No Brasil, devido a esses eventos negativos causados por falhas na comunicação, a comunicação tornou-se um

objetivo de segurança para o paciente com a publicação da Portaria do Ministério nº 529/2013 (Brasil, 2019).

Os eventos adversos impactam tanto pacientes quanto profissionais de saúde, principalmente devido à falta de comunicação, afetando 10% das internações hospitalares. A enfermagem é a maior força de trabalho na saúde no Brasil, com cerca de 1.500.000 profissionais atuantes. Esse grande número de profissionais destaca a necessidade de estratégias de segurança e prevenção de erros na comunicação (Santos et al., 2021).

Um estudo do Instituto para a Segurança do Paciente em 2017 apontou que 70% dos erros nas instituições de saúde são decorrentes da falta de comunicação. Além disso, outro estudo em um hospital revelou que 75% dos enfermeiros afirmam que não há cooperação e comunicação entre as equipes. Para enfrentar esses altos índices e aumentar a segurança do paciente, o Ministério da Saúde, em parceria com a Anvisa, lançou o Programa Nacional de Segurança do Paciente em 2013, com o objetivo de reduzir acidentes e melhorar a atenção, focando na integração do trabalho em grupo e na redução de erros (Brasil et al., 2019).

De acordo com Santos et al. (2021) os eventos adversos impactam tanto pacientes quanto enfermeiros, correspondendo a 10% das admissões hospitalares. A chance de um paciente morrer por um evento adverso é quarenta vezes maior do que a de um acidente de trânsito. Em 2011, no Brasil, a taxa de internações por eventos adversos foi de 7,6%, somando 11.117.837 milhões de casos, com 66,7% sendo evitáveis e 40% resultando em óbito. (Santos et al., 2021).

Com base no exposto, foi estabelecido como questão norteadora: Como a comunicação eficaz entre enfermeiros e pacientes pode ser aprimorada para promover a segurança do paciente e melhorar a qualidade do atendimento? Para tal, o estudo tem como objetivo geral: Analisar as melhores práticas de comunicação entre enfermeiros e pacientes, visando promover a segurança do paciente e melhorar a qualidade do atendimento e ainda, como objetivos específicos: identificar as dificuldades de comunicação devido erros durante trocas de plantão; descrever os empecilhos da sobrecarga de trabalho na comunicação e analisar as formas de diálogos e feedbacks entre os profissionais de Enfermagem.

## METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão bibliográfica de caráter descritivo e abordagem qualitativa, com análise de literaturas científicas que nos remetam ao objeto de pesquisa.

A pesquisa é um procedimento reflexivo sistemático, controlado e crítico, que permite descobrir novos fatos ou dados, relações ou leis, em qualquer campo do conhecimento. Ou seja, é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais (Lakatos e Marconi, 2017).

A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado com o objetivo de analisar posições diversas em relação a determinado assunto (Gil, 2010).

Na concepção de Minayo (2007), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos a operacionalização de variáveis. Aplicada inicialmente em estudos de antropologia e sociologia, como contraponto a pesquisa quantitativa dominante, tem alargado seu campo de atuação a áreas como Psicologia e educação.

A pesquisa qualitativa é criticada por seu empirismo, subjetividade e pelo envolvimento emocional do pesquisador.

Entendemos que a abordagem qualitativa é aquela que trabalha com o universo dos significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes (Minayo, 2010).

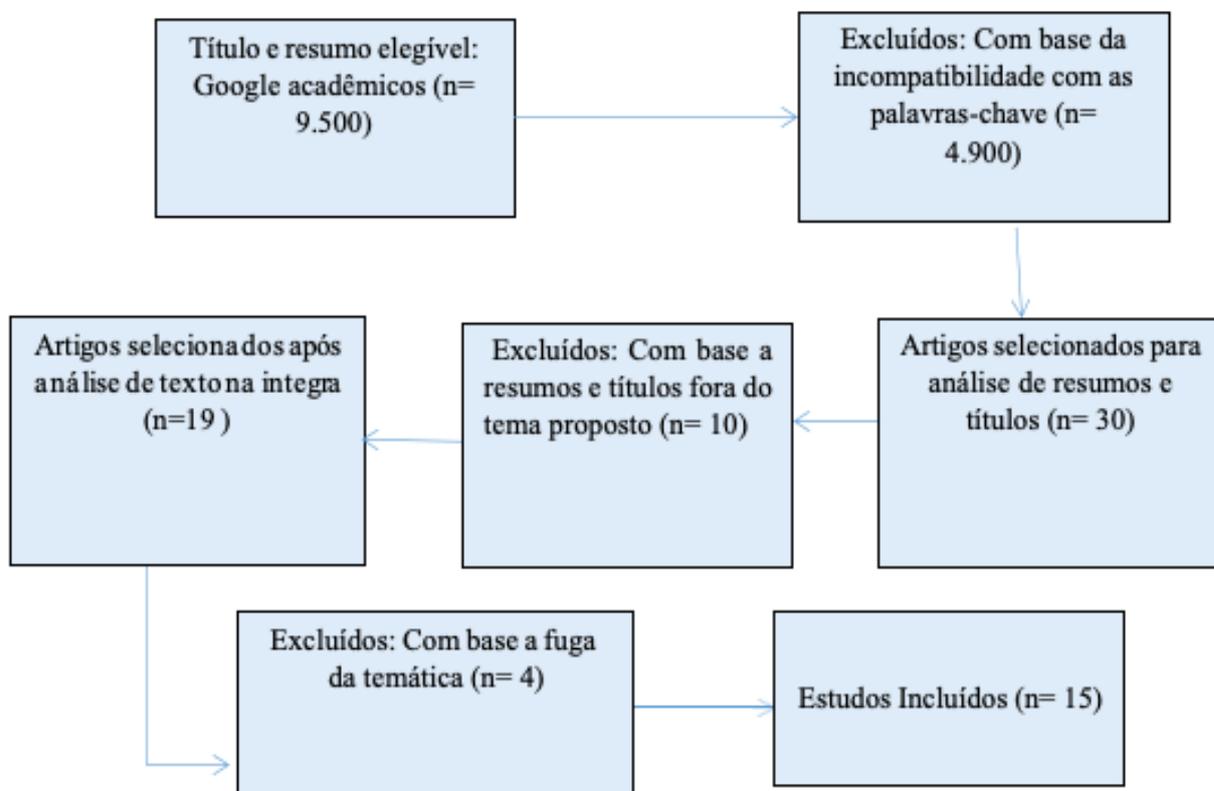
3739

Considerando a necessidade de analisarmos o conhecimento nacional produzido sobre o protagonismo do enfermeiro na consulta do pré-natal de baixo risco, buscamos em um primeiro momento consultar no Google Acadêmico. Cabe mencionar que é uma biblioteca eletrônica e on-line que abrange uma coleção selecionada de periódicos científicos brasileiros. Entende-se que o acesso a esse banco de informações oferece um panorama das produções científicas publicadas e mais consultadas pela maioria dos profissionais de saúde e pesquisadores na área da saúde pública.

Utilizou-se as palavras-chave: Profissionais De Enfermagem; Comunicação; Comunicação Eficaz; Segurança Do Paciente.

Utilizamos como critérios de seleção da literatura, artigos completos, publicados em português, no período de 2019- Junho/2024, e os critérios de exclusão os artigos repetidos, publicações com textos indisponíveis e fora da língua vernácula.

**Fluxograma 1 – Seleção de estudos para revisão da literatura.**



**Fonte:** Produção dos autores, 2024.

Nota-se no Fluxograma 1 que nas bases de dados do Google acadêmico e encontrou-se 9.500 resumos utilizando as palavras-chave escolhidas. Dentre os selecionados, 4.900 artigos foram excluídos com base na incompatibilidade com os descritores, deixando-se 30 artigos para leitura de resumos e títulos. Excluindo-se 10 artigos com títulos ou resumos incompatíveis ao tema proposto, restando se 19 artigos que após leitura na íntegra. Exclui-se mais 4 artigos por fuga da temática. Restando assim o número de 15 artigos para realizar revisão literária.

A partir dessa leitura preliminar, foram selecionados 15 artigos que mantinham coerência com os descritores acima apresentados e com objetivo do estudo. A partir dessa análise, foi extraída a bibliografia potencial, explicitada no quadro 1 a seguir

**Quadro 1:** Levantamento estrutural dos artigos selecionados nas bases de dados da temática

Título/Ano	Autores/Revista	Principais contribuições
Segurança do paciente: comunicação efetiva / 2019.	Brasil	Protocolo com intuito de auxiliar os profissionais de saúde a reconhecer os momentos críticos existentes na comunicação entre as equipes de saúde e sistematizar as ações para melhoria dos processos comunicacionais entre os profissionais no âmbito da Secretaria de Saúde do Distrito Federal – SES/DF.
Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente/ 2019.	MOREIRA, Felice Teles Lira dos Santos.  Revista Gaúcha de Enfermagem	Estratégias individuais e grupais focalizadas em habilidades de comunicação e estabelecimento de respeito mútuo no trabalho atuam como barreiras a comportamentos destrutivos e, se adequadamente instituídas, têm impacto positivo na segurança do paciente.
A importância da comunicação com profissionais de saúde: o olhar dos usuários na atenção primária à saúde no interior de Portugal/ 2019.	NUNES, Alexandre Morais.  Saúde Redes	Como principais conclusões se verificou que para os usuários saúde é o contrário de doença, que o médico é o único profissional de saúde que devem ouvir e consultar, mas apenas quando estão com um problema de saúde.

<p>A importância da comunicação com profissionais de saúde: o olhar dos usuários na atenção primária à saúde no interior de Portugal/ 2019.</p>	<p>NUNES, Alexandre Morais.  Saúde Redes</p>	<p>Como principais conclusões se verificou que para os usuários saúde é o contrário de doença, que o médico é o único profissional de saúde que devem ouvir e consultar, mas apenas quando estão com um problema de saúde.</p>
<p>Comunicação da equipe de enfermagem com foco na segurança do paciente: revisão integrativa/ 2022</p>	<p>MELO, Jackeline Dantas.  REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA</p>	<p>Diante dos artigos selecionados, evidenciou-se a importância da comunicação, não só na passagem de plantão, como em todo o processo do cuidado, sendo esta ferramenta de alta relevância para os profissionais repassarem informações claras e objetivas.</p>
<p>Cultura de segurança do paciente em centro cirúrgico: visão da enfermagem/2019.</p>	<p>ABREU, Ingrid Mourade et al.  Revista Gaúcha de Enfermagem</p>	<p>Existem áreas problemáticas na cultura de segurança do setor, mostrando que essa cultura precisa ser melhor desenvolvida, com especial atenção às dimensões da cultura que apresentaram avaliação menos positiva.</p>
<p>Satisfação e sobrecarga de trabalho entre profissionais de equipes da Atenção Primária à Saúde/ 2019.</p>	<p>ASSIS, Bianca Cristina Silva et al.</p>	<p>Apesar de baixa sobrecarga e alta satisfação com o trabalho, a maioria dos profissionais relatou a sensação de desvalorização profissional vinculada à questão salarial. Evidenciou-se uma boa relação entre os profissionais e a gestão local, o que reflete positivamente na satisfação com o trabalho e reduz as dificuldades que poderiam impactar negativamente em sobrecarga laboral.</p>

<p>Comunicação de enfermagem e as repercussões na segurança do paciente/ 2019.</p>	<p>SETTANI, Sthefani Souza et al.  Revista de Enfermagem UFPE on line</p>	<p>ressalta-se que a comunicação dos profissionais deve fazer parte da cultura de segurança, minimizando os erros ao paciente. Observou-se como desafios, os atrasos dos profissionais, equipe incompleta e falta de tempo. Sugere-se novos estudos de modo a auxiliar os enfermeiros e demais profissionais de saúde na comunicação durante a passagem de plantão. Verifica-se, também, a necessidade de implementar protocolos específicos de passagem de plantão nos serviços com o propósito de melhorar a comunicação entre a equipe e consequentemente, melhorar a segurança do paciente.</p>
<p>Feedback de habilidades comunicativas no ensino-aprendizagem em enfermagem: construção, validação e aplicação de instrumento/ 2020.</p>	<p>OLIVEIRA, Karime Rodrigues Emilio.</p>	<p>O papel que o docente desempenha acompanhando a progressão de habilidades nos estudantes. Este acompanhamento se deu no fornecimento de feedback permeado por uma comunicação efetiva do docente. Contudo questionou se como mensurar o feedback fornecido pelos estudantes de enfermagem e , consequentemente, as habilidades comunicativas do docente, diante da influência de instrumentos que avaliem estes aspectos no processo de ensino-aprendizagem.</p>
<p>Avaliação da sobrecarga de trabalho na equipe de enfermagem / 2020.</p>	<p>SOUZA, Carilina de Souza Carvalho Serpa. Reseach, Society and Developmente Journaul.</p>	<p>Reflete sobre as perspectivas atuais no contexto da avaliação da sobrecarga daequipe de enfermagem e o impacto na qualidade da assistência prestada aos pacientes.</p>
<p>Estratégias de comunicação efetiva para a segurança do paciente: revisão integrativa/ 2020.</p>	<p>VIEIRA, Juliana Rodrigues.</p>	<p>Com base no estudo realizado, conclui-se que a comunicação efetiva aumenta a produtividade, eficiência dos profissionais de saúde e as trocas de informações devem ser</p>

		transmitidas de forma completa, sem obstáculos e ruídos entre os membros da equipe. Evidenciou-se ferramentas para qualificar esse processo, com ênfase na cultura de segurança do paciente e educação continuada para uma assistência segura e de qualidade.
Barreira para a comunicação eficaz em saúde / 2021.	CARÚS, Carolina Sityá.  Research, Society and Development Journal.	Avaliar os fatores que influenciam as relações humanas e organizacionais em hospitais, capazes de impactar a comunicação da equipe de saúde e implicar na ocorrência dos eventos adversos.
Comunicação interprofissional em unidade de emergência: estudo de caso / 2021.	COIFMAN, Alyne Henri Motta et al.  Revista da Escola de Enfermagem da USP	O processo comunicativo interprofissional fragilizado dificulta a interação e o compartilhamento de informações para a tomada de decisões compartilhadas que possibilite a continuidade do cuidado de maneira segura.
Comunicação da equipe de enfermagem com foco na segurança do paciente: revisão integrativa/ 2022	MELO, Jackeline Dantas.  REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA	Diante dos artigos selecionados, evidenciou-se a importância da comunicação, não só na passagem de plantão, como em todo o processo do cuidado, sendo esta ferramenta de alta relevância para os profissionais repassarem informações claras e
Práticas de liderança em enfermagem: avaliação dos gestores e da equipe liderada /2023.	SILVA, Tamires Rodrigues et al.  Revista da Faculdade de Ciências Médicas de Sorocaba.	Avalia a percepção e o conhecimento de enfermeiros, auxiliares e técnicos de enfermagem (EA/TE) sobre as táticas de liderança e analisar as habilidades e atitudes exercidas por eles.

<p>Comunicar para melhor cuidar: relato de experiência sobre a comunicação durante a troca de plantão do hospital regional de augustinópolis, Tocantins/ 2023</p>	<p>VIEIRA, Márcia Dênis Oliveira; DE LIMA, Lílian Natália Ferreira; VIANA, Janayna Araujo. Revista Extensão</p>	<p>Verificou-se que dentre os problemas a falta de clareza e objetividade durante esse processo é um dos maiores problemas encontrados, de modo que é importante a adoção de instrumentos minimamente padronizados para uma efetiva continuidade na assistência da enfermagem. Portanto, conclui-se a importância da comunicação da passagem de plantão para a segurança do paciente e a qualidade do trabalho da equipe de enfermagem</p>
<p>Os efeitos da sobrecarga de trabalho na equipe de enfermagem/ 2024.</p>	<p>TRINDADE, Adriana Aparecida; MONTANHA, Dionize. Repositório Institucional do UNILUS</p>	<p>A Sobrecarga de trabalho compromete o setor de recursos humanos, pois afeta a saúde do trabalhador e compromete a qualidade da assistência prestada. Há a necessidade de ações para obter um ambiente saudável e assistência de qualidade na saúde. É preciso reconhecer a importância dos profissionais de enfermagem e a necessidade de medidas para melhorar as condições de trabalho e garantir um ambiente de saúde seguro e de qualidade.</p>

Fonte: Produção dos autores, 2024.

## ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

### Categoria 1 – Dificuldades de comunicação devido erros durante trocas de plantão

Certamente a troca de turnos é um dos métodos empregados pelas instituições de saúde para realizar um rodízio de turnos, independentemente de qualquer mudança na equipe. Durante este processo, surgem questões relativas ao estado de saúde dos pacientes, ocorrências, observações, medicações administradas, prescrição de cuidados e dados de interesse da instituição. A comunicação deve ser clara e direta para evitar qualquer falha que possa comprometer a assistência (Vieira et al., 2023).

Ademais há um carecimento de constante atualização e toca de informações durante os turnos entre as equipes de saúde, além dos enfermeiros os pacientes e seus familiares durante sua estadia em ambientes hospitalares já puderam testemunhar que a comunicação está permeada de dificuldades e carências, já que há um grande fluxo de informações e atividades são demandas e exigidas pelos enfermeiros, o que torna as dificuldades maiores (Nunes et al., 2019). Podemos ver o quanto a comunicação entre as passagens de plantões entre os profissionais enfermeiros são instrumentos de notável importância para uma assistência continuada e qualificada livre de falhas, riscos e eventos adversos. Ambos, pacientes e enfermeiros, possuem seus papéis nesse processo de fazer com o cuidado seja centrado, estimulando a cultura de segurança do paciente (Melo et al., 2022).

Ainda por cima, existem mais obstáculos que ocorrem na transação de plantão dificultando também a comunicação como poucas oportunidades de realizar questionamentos, dados incoerentes, transmissão e omissão de informações, ausência de processo padronizado, interrupções e distrações, informações escassas e exorbitantes, falta de cooperação entre equipe, transmissão de informações erradas pelos pacientes, seus familiares ou acompanhantes (Moreira et al., 2019).

Além de que, há relatos por parte dos profissionais de saúde que o registro inadequado de informações no prontuário é mais comum que o esperado, sendo um obstáculo para processo de informações. Pena e Melleiro identificaram as principais falhas na escrita da comunicação, sendo elas letras ilegíveis, erros ortográficos, terminologias incorretas, rasuras a caneta ou com uso de corretivo, ausência do uso de carimbo de profissionais, siglas não padronizadas (Abreu et al., 2022).

3746

Ante ao exposto, torna-se essencial encontrar um instrumento que melhore a comunicação durante a mudança de plantão, além de permitir a disseminação eficaz de informações sobre os pacientes, tratamentos em andamento, medicamentos administrados, seu estado de saúde, resultados de exames, entre outros aspectos que afetam a segurança e a continuidade do cuidado ao paciente (Moreira et al., 2019).

Sobre a manutenção do atendimento durante a mudança do paciente de setores é um aspecto crucial a ser considerado para afirmar a certeza do atendimento. Olinio et al. (2019) identificam como os maiores equívocos na transição do cuidado a incompreensão do profissional e as deficiências na comunicação entre a equipe que encaminha e a que acolhe o

paciente. Ademais, levam em conta a superlotação do serviço e a exigência de rapidez na transferência de pacientes (Vieira., 2020).

Portanto, é um elemento crucial no cuidado de enfermagem, uma vez que assenta as informações pertinentes à saúde do cliente, as ações executadas e as respostas obtidas. O assentamento exato e completo é um recurso valioso para simplificar a comunicação entre os profissionais de saúde, inclusive durante a troca de turnos entre os enfermeiros (Vieira et al., 2023).

Portanto, garantir a continuidade do atendimento durante a transferência de pacientes entre setores é essencial para assegurar a qualidade do cuidado. Os principais erros na transição de cuidados incluem a falta de compreensão dos profissionais e falhas na comunicação entre as equipes que transferem e recebem os pacientes. Além disso, a superlotação dos serviços e a necessidade de rapidez nas transferências também são fatores a serem considerados (Nunes., 2019).

## **Categoria 2 – Empecilho da sobrecarga de trabalho na comunicação**

Fernandes e colaboradores (2008) afirmam que a sobrecarga de trabalho está associada aos ritmos acelerados e altas demandas de trabalho impostas por instâncias superiores, associada à convivência familiar e demandas subjetivas de exercício da individualidade, os quais constituem uma das principais queixas de profissionais que atuam na área da saúde (Assis., 2019).

A segurança do paciente está ligada diretamente no trabalho em equipe e é aperfeiçoada somente quando a informação é compartilhada. Compreende-se que a manutenção eficaz da assistência depende do esforço conjunto de toda a equipe, especialmente da Gestão, que deve ter um olhar atento aos elementos que podem impactar a qualidade dos serviços oferecidos. Dentre esses elementos, destacam-se a sobrecarga durante o horário de trabalho e a jornada excessiva (Brasil., 2019)

Logo esta circunstância provoca um grande volume de atendimentos não ágil, sobrecarregando os profissionais e acometendo a comunicação entre eles. A lotação da unidade é um dos elementos que prejudicam a eficiência da comunicação interprofissional, levando a atendimentos feitos por ordem de chegada, ao invés de priorizar as situações mais graves e urgentes (Carús et al., 2021).

Além de, as adversidades no ambiente de trabalho favorecem o aparecimento de desequilíbrios físicos e psicológicos nos profissionais de enfermagem, conduzindo-os a um estágio de esgotamento e fadiga, que pode culminar em doenças e faltas, com isso o ajuntamento de trabalho, aliado à extensa jornada, pode causar deficiências na competência funcional e moral dos enfermeiros, levando a insatisfação, falta de motivação para continuar no emprego, crescimento da depressão, dor e manifestações físicas (Carús et al., 2021).

No entanto, é perceptível e identificado um déficit na expansão entre os profissionais de pronto-socorro, causado por elementos como superlotação, excesso de trabalho, falta de recursos materiais e humanos, falta de experiência dos profissionais e falta de uniformização nas ações. Esses fatores influenciam um processo de trabalho que desarticula o cuidado, prejudicando a destemidez e, conseqüentemente, resultando na desorganização da assistência e na insatisfação de profissionais e pacientes. A fragilidade na comunicação entre os profissionais da unidade de emergência é crucial, especialmente em contextos onde a lotação e a carga em excesso de trabalho são frequentes, fazendo esse processo ser mais difícil (Coifman et al., 2021).

Por outro lado, o superpovoamento é visto como um fenômeno global que afeta a qualidade dos serviços prestados, a dinâmica do trabalho e a segurança no atendimento. Nesse cenário, o intercâmbio verbal de informações sobre o paciente entre profissionais de diversa especialidades, aliado à falta de um sistema de intercomunicação padronizado, resulta em uma diminuição na coerência das informações. A documentação escrita, que muitas vezes é fragmentada, redundante e de difícil compreensão, complica ainda mais a compreensão sobre o atendimento e o plano de tratamento (Coifman et al., 2021).

Os profissionais sobrelotados são mais susceptíveis de cometer desvios devido à fadiga, à falta de concentração e à falta de engenho adequados. Esta situação pode representar ameaças consideráveis para a certeza dos doentes, incluindo deslizes imprevistos e internamentos hospitalares prolongados; Novaretti (2015) refere que equipes de enfermagem apinhadas estão associadas a internamentos mais longos e a uma maior probabilidade de episódio de mortes, infecções e situações inofensivas (Trindade et al., 2024).

De Lima (2013) destaca que o encargo de trabalho provoca tensão muscular, náuseas e outros sintomas nos profissionais de enfermagem, afetando negativamente a capacidade cognitiva e a realização de tarefas. Isso coloca tanto os profissionais de saúde quanto os pacientes em ameaças extras, impactando diretamente a qualidade do atendimento oferecido.

O encargo também afeta adversamente a comunicação e a cooperação entre as equipes de saúde, comprometendo a excelência do atendimento (Trindade et al., 2024).

Assim, para garantir uma ajuda segura, com um mínimo de desvios toleráveis, é imprescindível que hospitais ofereçam condições de trabalho eficazes em termos de recursos físicos e humanos, bem como processos institucionais consistentes para um desempenho criterioso. É clara a necessidade de estabelecer políticas de saúde ligadas ao tema, bem como de utilizar instrumentos que ajudem na avaliação do peso. Contudo, nota-se que não existe uma atenção voltada para o colaborador e suas necessidades (Souza et al., 2020).

### **Categoria 3 – Diálogos e feedbacks entre os profissionais de Enfermagem**

Feedback é uma palavra que possui muitos significados na literatura. Ela é definida por autores como a informação fornecida por um agente relacionado ao entendimento de um assunto e desempenho, que fornece resultado aos alunos de um processo e relação de suas atuações com objetivo educacional, com o objetivo de ajudar a melhorar no processo de desenvolvimento educacional (Oliveira et al., 2020).

Precisamente o feedback é um método importante que ajuda no desenvolvimento das equipes de trabalho e nas relações interpessoais, determinando os pensamentos, reações e sentimento em relação aos outros. Também influencia como as pessoas encaram suas responsabilidades no dia a dia. Não se trata de uma opinião, mas de uma visão sobre a situação que, junto com outras características, forma o que é denominado liderança coaching.

Primeiramente, um dos assuntos mais abordados no discurso dos profissionais da área de enfermagem é a escassez de motivação e dedicação de alguns colegas da equipe. Através das falas dos enfermeiros, é notório que as emoções negativas se mostraram nas dificuldades de comunicação entre eles, ressaltando a importância de cada funcionário ter acesso ao feedbacke compreender suas próprias responsabilidades e áreas que precisa melhorar para alcançar o resultado esperado. O feedback negativo também tem sua importância para alcançar a melhoria da equipe, para isso a equipe precisa praticar o diálogo junto ao enfermeiro (Settani et al, 2019).

Existem dois tipos de feedback: o do transmissor, que é quem envia a mensagem, e o receptor, que é quem a recebe. O enfermeiro pode ser ambos, pois pode oferecer tanto feedback para sua equipe quanto receber dos colaboradores e de sua chefia. Quando existe uma cultura de feedback implantada, normalmente as pessoas sabem ouvir. Quando essa cultura não é aplicada na instituição, elas tendem a argumentar seus pontos negativos (Abreu et al., 2019).

Muito se critica o enfermeiro pela equipe de enfermagem, que geralmente não tende a conversar com a equipe de forma contínua para solucionar as situações do dia a dia de maneira correta, proporcionando um diálogo aberto, avaliações de desempenho e feedbacks positivos e negativos. Um grande erro recorrente é reunir-se apenas com a equipe de técnicos de enfermagem ou apenas com enfermeiros, excluindo outras categorias que fazem parte do cuidado ao paciente.

É evidente que ocorrem erros que poderiam ser evitados se houvesse um diálogo aberto e necessário entre os profissionais; falta interação entre os envolvidos para solucionar e evitar tais problemas. O comportamento das equipes no trabalho em saúde destaca atitudes desrespeitosas e ameaçadoras entre si. Assim, a avaliação e o feedback desses comportamentos devem ser abordados para criar estratégias que melhorem a comunicação no dia a dia.

Profissionais relatam que muitas vezes não recebem a resposta esperada, seja por falta de comunicação ou pelo receptor não querer ouvi-los. Além de transmitir um feedback, é preciso saber ouvir o que a equipe tem a dizer a respeito para evitar que mais falhas ocorram. Por isso, o diálogo possui grande relevância, pois pode influenciar de forma totalmente negativa o relacionamento dentro da equipe (Settani *et al.*, 2019).

Os depoimentos dos profissionais de enfermagem frequentemente abordam a desmotivação e a falta de eficácia de comunicação entre os indivíduos, resultando em erros futuros. Isso sublinha a importância de cada colaborador receber informações adequadas, conhecendo suas habilidades e áreas que precisam ser trabalhadas com eficiência e eficácia (Silva *et al.*, 2023)

Além disso, os gestores hospitalares devem proporcionar um ambiente harmonioso e respeitoso aos profissionais, como comunicação clara e objetiva para que possam identificar problemas entre as equipes, promover comunicação responsável e de confiança, desenvolver estratégias para melhorar a qualidade do atendimento e reuniões com comunicação aberta. Apresentar casos complexos permitir a interação sem interferência entre as equipes, promovendo a educação continuada, a harmonia e, o mais importante, a segurança do paciente (Abreu *et al.*, 2019).

## CONCLUSÃO

Para concluir, a comunicação eficaz entre enfermeiros e pacientes é vital para garantir a segurança do paciente e a qualidade do atendimento. Práticas de comunicação claras e emp

áticas ajudam os enfermeiros a estabelecerem uma relação de confiança com os pacientes, facilitando a troca de informações essenciais para o cuidado. A implementação de treinamentos contínuos e a adoção de tecnologias de comunicação podem melhorar ainda mais essa interação, minimizando erros e melhorando os resultados clínicos.

Além disso, a comunicação eficaz contribui para a satisfação dos pacientes, que se sentem ouvidos e valorizados, o que pode levar a uma maior adesão ao tratamento e melhores desfechos de saúde. Criar um ambiente de trabalho colaborativo, onde a comunicação aberta e honesta é incentivada, é crucial para o sucesso dessas práticas. Os enfermeiros devem ser capacitados para lidar com diversas situações de comunicação, desde a transmissão de más notícias até a educação do paciente sobre sua condição e tratamento.

Promover a comunicação eficaz entre enfermeiros e pacientes é um investimento na segurança e na qualidade do atendimento de saúde. As instituições de saúde devem priorizar a formação e o desenvolvimento contínuo de seus profissionais, garantindo que eles possuam as habilidades necessárias para se comunicar de maneira eficaz. A integração de melhores práticas de comunicação no cotidiano dos enfermeiros não só beneficia os pacientes, mas também fortalece a equipe de saúde como um todo, promovendo um ambiente de cuidado mais seguro e eficiente.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Ingrid Moura de et al. Cultura de segurança do paciente em centro cirúrgico: visão da enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 40, p. e20180198, 2019. Disponível

em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/zxZjZd3vY84xr8FvRj7httr/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 de out. 2024.

ALMEIDA, Fabline Fernandes et al. Criação do Protocolo de Comunicação efetiva como uma ferramenta de segurança do paciente. **Revista Científica do Tocantins**. v. 2, n.2, p. 1-11. 2022. Disponível em: <https://itpacporto.emnuvens.com.br/revista/article/view/61/56>. Acesso em: 8 de out. 2024.

ASSIS, Bianca Cristina Silva et al. Satisfação e sobrecarga de trabalho entre profissionais de equipes da Atenção Primária à Saúde. 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/30264> Acesso em: 10 de out. 2024.

BIASIBETTI, Cecília et al. Comunicação para a segurança do paciente em internações pediátricas. **Revista Gaúcha de Enfermagem**. 2019. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rgenf/a/dQdbGSgdxyBtXphLXsr5khv/?lang=pt&format=pdf>. Acesso: 7 de out.2024.



MINAYO, M. C. de S. (org.). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2010.

MELO, Jackeline Dantas et al. Comunicação da equipe de enfermagem com foco na segurança do paciente: revisão integrativa. RECISATEC-REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA-ISSN 2763-8405, v. 2, n. 1, p. e2171-e2171, 2022. Disponível em: <https://recisatec.com.br/index.php/recisatec/article/view/71> Acesso em: 10 de out. 2024.

NUNES, Alexandre Morais. A importância da comunicação com profissionais de saúde: o olhar dos usuários na atenção primária à saúde no interior de Portugal. Saúde Redes, p. 113- 121, 2019. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1116198> Acesso em: 10 de out. 2024.

OLIVEIRA, Karime Rodrigues Emilio. Feedback de habilidades comunicativas no ensino-aprendizagem enfermagem. Botucatu. 2020. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/server/api/core/bitstreams/ada804fe-b465-4c7f-biab-1cc09df3d657/content>. Acesso em: 12 de out. 2024.

PEREIRA, Jessica França. Estratégias de comunicação enfermeiro-paciente: proposta de um vídeo educativo para estudantes de enfermagem. V.31, p.e3858. 2023. Disponível em: [file:///C:/Users/Servidor/Pictures/lsavoia,+6177\\_PT.pdf](file:///C:/Users/Servidor/Pictures/lsavoia,+6177_PT.pdf). Acesso: 15 de out. 2024.

SANTOS, Carolina de Souza Carvalho Serpa Santos et al. Avaliação da sobrecarga de trabalho na equipe de enfermagem e o impacto na qualidade da assistência. Research, Society and Development Journal. v.9, n. 5, p. e94953201. 2020. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/download/3201/5282>. Acessado em: 11 de out. 2024.

3753

SANTOS, Tatiane et al. Comunicação efetiva da equipe multiprofissional na promoção da segurança do paciente em ambiente hospitalar. ID on line. Revista de psicologia, v. 15, n. 55, p. 159-168, 2021. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/3030/4753>. Acesso em: 28 de out. 2024.

SILVA, Tamires Rodrigues. Práticas de liderança em enfermagem: avaliação dos gestores e da equipe liderada. Revista da Faculdade de Ciências Médicas de Sorocaba. 2023. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/RFCMS/article/view/51834/42795>. Acesso em: 13 de out. 2024.

VIEIRA, Juliana Rodrigues. Estratégias de comunicação efetiva para a segurança do paciente: revisão integrativa. Brasília. 2020. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/prefix/15032/1/Juliana%20Rodrigues.pdf>. Acessado em 9 de out. 2024.

SETTANI, Sthefani Souza et al. Comunicação de enfermagem e as repercussões na segurança do paciente RESUMO. **Revista de Enfermagem UFPE on line**, v. 13, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/download/239573/32780> Acesso em: 10 de out. 2024.

SOUSA, João Batista Alves et al. Comunicação efetiva como ferramenta de qualidade: Desafio na segurança do paciente. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 3, n. 3, p. 6467- 6479, 2020. Disponível

em:

<https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/11713/9764> Acesso em: 10 de out. 2024.

VIEIRA, Márcia Dênis Oliveira; DE LIMA, Lílian Natália Ferreira; VIANA, Janayna Araujo. Comunicar para melhor cuidar: relato de experiência sobre a comunicação durante a troca de plantão do hospital regional de augustinópolis, tocantins. **Revista Extensão**, v. 7, n. 2, p. 39- 46, 2023. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/extensao/article/view/8682> Acesso em: 10 de out. 2024.

VIEIRA, Juliana Rodrigues. **Estratégias de comunicação efetiva para a segurança do paciente: revisão integrativa.** 2020. Disponível

em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/prefix/15032>

Acesso em: 10 de out. 2024.

TRINDADE, Adriana Aparecida; MONTANHA, Dionize. **Os efeitos da sobrecarga de trabalho na equipe de enfermagem.** Repositório Institucional do UNILUS, v. 3, n. 1, 2024. Disponível em: <http://revista.unilus.edu.br/index.php/rtcc/article/view/1899> Acesso em: 10 de out.2024.