

COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM EM ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

Valeria Ferreira Pereira¹
Helab Geika Matias Bernardo²
Francis Ismaíria Rodrigues dos Santos³
Thárcio Ruston Oliveira Braga⁴
Renata Livia Fonseca Moreira de Medeiros⁵
Geane Silva Oliveira⁶

RESUMO: **Introdução:** A comunicação acontece através de passagem de informação entre indivíduos, seja pela escrita, imagem ou fala, gerando conhecimentos e saberes. A construção do diálogo no ambiente profissional do enfermeiro permite uma interação entre os envolvidos, possibilitando que cada profissional reconheça suas capacidades e desempenhos em procedimentos específicos. Sendo assim, a comunicação entre a enfermagem facilita a assistência e torna o ambiente mais harmônico, humanizado, seguro e de qualidade, gerando melhor desempenho da equipe. **Objetivo:** Analisar a partir da literatura como se dá a comunicação e a interação da equipe de enfermagem em atendimentos de urgência. **Metodologia:** O presente estudo refere-se a uma revisão integrativa da literatura, baseada na seguinte questão norteadora: como é a comunicação e o funcionamento da equipe de enfermagem em atendimentos de urgência e emergência intra-hospitalar? A coleta de dados ocorreu entre os meses agosto e outubro do presente ano, através das bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Literatura Latino-Americana do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs), fazendo uso dos descritores em ciências da saúde (Decs): urgência e emergência, comunicação e equipe de enfermagem. Para os critérios de inclusão serão adotados: artigos publicados entre os anos de 2019 a 2024, artigos disponíveis em português, de forma gratuita, que discutam o tema e que estejam disponíveis na íntegra. Serão excluídos os artigos que estejam duplicados, como também aqueles presentes em mais de uma base de dados, artigos em espanhol, em inglês, monografias, artigos incompletos e dissertações. **Resultados esperados:** através desse estudo espera-se que os profissionais possam melhorar a assistência de enfermagem ao paciente assistido em urgência no âmbito hospitalar. **Conclusão:** Para que os profissionais possam ofertar uma melhor assistência e interação através da comunicação, é preciso que estes se sintam reconhecidos e valorizados pela instituição a qual pertencem, tornando o ambiente de trabalho e seu desempenho mais dinâmicos e otimizados.

7272

Palavras-chave: Equipe de enfermagem. Comunicação. Urgência.

¹Graduanda em enfermagem pelo Centro Universitário Santa Maria.

²Graduando em enfermagem pelo Centro Universitário Santa Maria.

³Graduanda em enfermagem pelo Centro Universitário Santa Maria.

⁴Orientador no curso de enfermagem pelo Centro Universitário Santa Maria.

⁵Docente no curso de enfermagem pelo Centro Universitário Santa Maria.

⁶Docente no curso de enfermagem pelo Centro Universitário Santa Maria.

I INTRODUÇÃO

O enfermeiro tem atribuições específicas e privativas, no que diz respeito a assistência ao paciente em diversos níveis da atenção à saúde. Dentre elas, destaca-se o serviço de urgência e emergência, no qual as atribuições não podem ser compartilhadas ou designadas a outro profissional, como consulta e prescrição de assistência de enfermagem, cuidados de enfermagem a pacientes com grave risco de vida e maior complexidade (GALVÃO, et al, 2024).

Os atendimentos de urgências são disponibilizados em instituições hospitalares 24 horas por dia, com atendimentos qualificados e específicos para cada paciente, especialmente pessoas com diagnóstico de doenças graves que necessitam de atendimento de urgência. Ressalta-se que a equipe deve estar voltada para a assistência de pacientes graves, pois esses precisam de um atendimento mais cauteloso e de muita complexidade (DE LIMA, et al., 2023).

A assistência ofertada pelo enfermeiro em atendimentos de urgência acontece pelo processo de enfermagem, por meio de protocolos da assistência de enfermagem apresentado em urgências. Visto que a equipe oferece um trabalho integral ao paciente, executando e desempenhando atribuições, direcionada a cada profissional da equipe (MATZEMBACHER, et al., 2023).

A construção de diálogo no ambiente profissional de trabalho permite uma interação entre os envolvidos, possibilitando que cada agente reconheça suas capacidades e desempenhos em procedimentos específicos da área. Sendo assim, a comunicação clara entre esses profissionais facilita a assistência e torna o ambiente mais harmônico e, conseqüentemente, o atendimento mais humanizado, seguro, de qualidade e otimizado (COIFMAN et al., 2021).

A comunicação entre profissionais de enfermagem, no desempenho de sua função, é indispensável, pois tem o intuito de garantir a segurança do paciente através da clareza de suas condutas. Se houver algum impasse na troca de informações durante a comunicação, o enfermeiro, bem como toda equipe multiprofissional, pode cometer erros que ocasionariam em efeitos adversos ou irreparáveis ao paciente (BRITO, et al, 2022).

A função da comunicação, inerente ao ser humano, torna-se ainda mais essencial ao enfermeiro, uma vez que vai além de um simples cuidar, obtendo sempre ampla visão da particularidade de cada caso, desde o exame físico, escuta qualificada, entendimentos de diagnósticos de enfermagem, até manutenção de funções vitais. A comunicação contribui para melhor relação entre equipe e prestação de assistência ao paciente (MIRANDA, et al, 2023).

Essa comunicação entre equipe de profissionais tem como finalidade assistência segura e qualificada. A troca de informações deve ser realizada de forma precisa, atualizada e concisa, sempre com total atenção, detalhando o processo de enfermagem, promovendo respaldo ético profissional e garantindo os direitos do paciente (MIRANDA, et al, 2023).

É vital que exista uma comunicação eficaz entre os profissionais de equipe que promovem a assistência de saúde, visando a fluidez de cuidados e responsabilidades. (ALVES et al., 2024)

A comunicação quando bem realizada, pode evitar a ocorrência de efeitos adversos ou urgências e emergências, e consegue realizar tratamento e diagnósticos antes de agravos maiores na saúde do paciente, como risco iminente de morte (ALVES et at., 2024).

Uma comunicação bem realizada consiste em uma melhor assistência prestada ao paciente e, no setor de urgência e emergência essa assistência se torna o fator primordial para o paciente assistido (MATZEMBACHER, et al., 2023).

Um dos grandes desafios que garante a segurança do paciente no ambiente hospitalar é manter uma comunicação efetiva como meta alcançada pela equipe de enfermagem, evitando falhas causadas pela falta de informação no ambiente de trabalho. (CASTRO et al.,2023)

A transmissão de informações e o cuidado com paciente, promovem uma melhor qualidade na assistência, garante um trabalho contínuo, com informação de passagens de turnos anteriores mantendo-se assim o plano de cuidados contínuos. (ESTEVES et al., 2023)

A comunicação deve ser sempre a competência que busca pelo sucesso e resultados organizacionais em ambientes de saúde, podendo acontecer de várias formas, verbal ou não verbal. Quando não há trabalho equipe, ocorre o aparecimento de falhas nessa comunicação, mostrando que pode não haver profissionais bem capacitados e instrumentos corretos e necessários para serem utilizados. (SOARES, et al, 2020)

Como é a comunicação e a interação da equipe de enfermagem em atendimentos de urgência?

2 METODOLOGIA

Diante do exposto, objetiva-se com o presente estudo identificar como é uma revisão integrativa da literatura, na qual objetiva-se a ordenar ideias de acordo com os resultados

encontrados da pesquisa que contribuirá de forma direta para o aprofundamento do tema investigado.

Para a realização da pesquisa é necessário seguir as seis etapas para ocorrer a elaboração da revisão que são: a primeira etapa consiste na definição da questão norteadora da pesquisa, a segunda é definida pelo processo de inclusão e exclusão das pesquisas iniciais referente a amostra; a terceira etapa se dará pela definição das informações que serão extraídas dos estudos selecionados; a quarta etapa deverá ser feita a realização da avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa; na quinta etapa ocorrerá a interpretação dos resultados de forma crítica e por fim, a sexta etapa se caracterizará pela apresentação de revisão/síntese de conhecimento produzido (SOUSA; SILVA; CARVALHO, 2010).

Essa pesquisa é fundamentada a partir da seguinte questão norteadora: Como é a comunicação e a interação da equipe de enfermagem em atendimentos de urgência?

A coleta de dados ocorrerá entre os meses de março e abril do presente ano, através das bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Literatura Latino Americana do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs), fazendo uso dos descritores em ciências da saúde (Decs) comunicação, funcionamento, equipe de enfermagem, urgência e emergência.

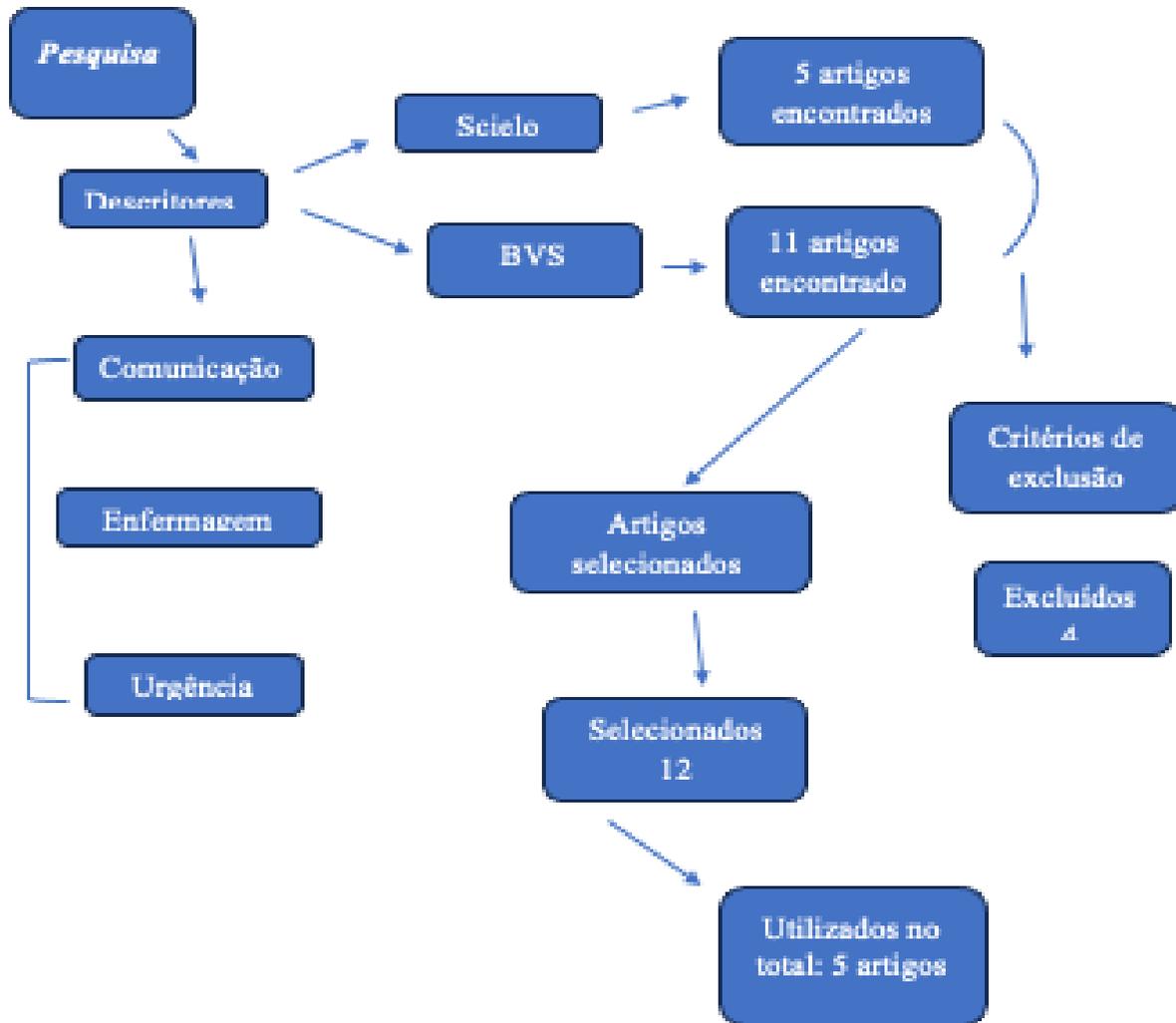
7275

Para os critérios de inclusão serão adotados: artigos publicados entre os anos de 2020 a 2024, artigos disponíveis em português, de forma gratuita, que discute o tema e que estejam disponíveis na íntegra. Serão excluídos os artigos que estejam duplicados, como também aqueles presentes em mais de uma base de dados, artigos em espanhol, em inglês, monografias, artigos incompletos e aqueles que fujam da proposta de estudo.

Feita a coleta de dados, eles serão analisados, reunidos e apresentados em forma de quadros e discutido de acordo com a literatura.

Apesar da pesquisa não ser submetida ao Comitê de Ética e Pesquisa e por se tratar de uma revisão integrativa da literatura, a mesma seguirá com respeito e obedecendo os princípios da ética e bioética, através desse estudo espera-se que os profissionais possam oferecer melhor assistência de enfermagem ao paciente assistido em urgência e emergência no âmbito hospitalar.

Figura1. Fluxograma Metodológico da Pesquisa, de autoria própria.



3. RESULTADOS

Após a realização da pesquisa, foram escolhidos 5 artigos que atenderam aos critérios aprovados na construção desse trabalho, os quais estão disponíveis na tabela seguinte.

Quadro 1- Resultados da análise sobre a comunicação e interação da equipe de enfermagem em atendimentos de urgência.

Código	Autor/Ano	Título	Periódico	Principais achados
A1	FIRMINO, <i>et al.</i> , (2022)	Comunicação efetiva e o método SBAR, na percepção dos enfermeiros de uma unidade coronariana.	REME- Revista Mineira de Enfermagem.	Os profissionais de enfermagem devem manter uma comunicação precisa e segura na transição de cuidados e passagens de plantões, pois a maioria dos problemas estão relacionados a essa mal prestação de assistência.
A2	BIASIBETI, <i>et al.</i> , (2019)	Comunicação para a segurança do paciente em internações pediátricas.	Revista Gaúcha de Enfermagem.	A comunicação efetiva é realizada em uma linguagem em que todos os profissionais possam entender de forma clara, bem estruturadas e com as técnicas corretas de comunicação, sempre pensando em uma boa promoção de segurança do paciente e profissionais também.
A3	FIRMINO, <i>et al.</i> , (2022)	Comunicação efetiva e o método SBAR,	REME- Revista Mineira de Enfermagem.	A comunicação ineficaz realizada entre profissionais tem sido

		na percepção dos enfermeiros de uma unidade coronariana.		pautada como, um dos problemas que comprometem uma passagem de plantão. Onde quando não passado corretamente pode haver omissão de dados, falta de precisão, interrupções que inviabilizam a clareza da mensagem a ser transmitida.
A4	FERREIRA KM, <i>et al.</i> , (2023)	Competências profissionais dos enfermeiros de unidades de urgência e emergência: estudo de método misto.	Revista Latino-Americana de Enfermagem	O setor de urgência é um local onde existe grande demanda de atendimento à população, que necessitam de atendimento ágil, eficaz e decisivo. Os enfermeiros precisam desenvolver habilidades e estudos contínuos para promover assistência segura, qualificada e humanizada.
A5	MOREIRA, <i>et al.</i> , (2022)	Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da	Revista Gaúcha de Enfermagem	A comunicação efetiva também pode e deve trazer comportamentos assertivos relacionados a transmitir, receber e interpretar as informações, sempre havendo respeito entre profissionais.

		segurança do paciente.		
A6	Guzinski, <i>et al.</i> , (2019)	Boas práticas para comunicação efetiva: a experiência do round interdisciplinar em cirurgia ortopédica.	Revista Gaúcha de Enfermagem	Na busca pela comunicação efetiva, está sendo realizada uma grande proporção de investimentos na tecnologia, mas ainda assim essa tecnologia não pode substituir a comunicação verbal, que tem uma grande riqueza em interações no compartilhamento de informações sobre os pacientes, urgências e atualizações de situações cotidianas.

4. DISCUSSÃO

A comunicação eficaz é a principal causa de erros e eventos adversos na assistência, que acaba repercutido na realização de um cuidado seguro com paciente, ocasionando até desfechos desfavoráveis, a comunicação está sempre ligada a uma boa prestação de assistência. É

necessário que o profissional esteja bem capacitado e preparado para realizar uma comunicação eficaz, não havendo ocorrência de erros, com informações adequadas e específicas. Algumas pesquisas afirmaram que a forma como são transmitidas as informações entre equipes, é o fator primordial para garantir cuidado em saúde com segurança. (GUZINSKI, *et al.*, 2019)

A constância de falhas em instituições sobre a comunicação é vista como a principal fonte de risco para ocorrer eventos adversos. Então a estratégia eficaz para transmitir informações é a padronização, conhecida com SBAR. Trazendo uma segurança a mais para o profissional essa estratégia veio para que eles possam ter uma melhor estrutura em relação a se comunicar sobre o paciente, situação e condição, auxiliando no planejamento de práticas seguras. (BIASIBET, *et al.*, 2019)

Novas estratégias também podem ser adotadas pelas instituições hospitalares de urgência para que não ocorra erros através da comunicação, evitando comportamentos destrutivos de profissionais no trabalho em saúde, ofertando mais ensino, mais treinamentos para eles e mais ferramentas de trabalho que possa ajudar nessa comunicação. (FIRMINO, *et al.*, 2022)

Pesquisas apontam que é essencial que a comunicação seja bem realizada não só entre profissionais de equipe, mas também entre toda a instituição, incluindo a gestão. O profissional pode se sentir mais acolhido e compreendido diante de seus colegas profissionais, enxergando como é sua relação com a equipe, e podendo ofertar melhor assistência em conjunto. (MOREIRA, *et al.*, 2022)

5. CONCLUSÃO

Conclui-se ao término da pesquisa, que estratégias precisam ser adotadas pelas instituições para ofertar uma boa qualidade de comunicação entre profissionais de enfermagem e de toda a instituição, visando a segurança e os cuidados dos pacientes e dos próprios profissionais de saúde.

A comunicação pode favorecer tanto aos profissionais e pacientes quanto a instituição, tornando profissionais mais eficientes, aumentando produtividade entre a equipe, confiança e liderança dos profissionais, tornando profissionais mais criativos no planejamento da assistência em saúde.

Havendo uma falha de comunicação na instituição pode acarretar vários fatores que podem ser difíceis de reverter, como ambiente de trabalho desagradável, tóxico, com conflitos rotineiramente entre equipes e desmotivação da equipe. Algumas medidas podem ser elaboradas para que a equipe obtenha mais confiança em si, em seu trabalho, trazendo mais produtividade para a instituição, melhorando ambiente de trabalho, oferecendo uma assistência de qualidade.

Além de ajudar a salvar vidas através de informações bem transmitidas, a comunicação também oferta para a equipe, um trabalho leve, harmonioso, com respeito e dedicação, trazendo mais segurança para profissionais competentes e para os pacientes, tornando o ambiente mais respeitoso, agradável e confiável.

REFERÊNCIAS

ALVES, Cátia Diana Gomes Beça. **Comunicação eficaz na transição de cuidados de enfermagem à pessoa em situação crítica, no serviço de urgência—implementação da metodologia ISBAR.** 2024. Tese de Doutorado.

BIASIBETTI, Cecilia et al. Comunicação para a segurança do paciente em internações pediátricas. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 40, p. e20180337, 2019.

BROCA, Priscila Valladares; FERREIRA, Márcia de Assunção. Equipe de Enfermagem e Comunicação: contribuição para o cuidado da enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v 65, p. 97-103, 2012. 7281

CASTRO, Juliana de Viana Rodrigues et al. A COMUNICAÇÃO EFETIVA NO ALCANCE DE PRÁTICAS SEGURAS: CONCEPÇÕES E PRÁTICAS. **Revista de Enfermagem e Atenção à Saúde**, v. 12, n. 1, 2023.

COIFMAN, Alyne Henri Motta et al. Comunicação interprofissional em unidade de emergência: estudo de caso. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v 55, p. e03781, 2021.

DE ASSIS BRITO, Mychelangelo et al. Estratégias de comunicação efetiva entre profissionais de saúde em neonatologia: revisão integrativa. **Enfermería Global**, v. 21, n. 3, p. 548-591, 2022.

DE LIMA, Érika Barbosa et al. Desafios enfrentados por enfermeiros da classificação de risco em urgência e emergência. **Journal Health NPEPS**, v. 8, n. 1, 2023.

ESTEVES, Regina Paula Moita; AMARAL, Antônio Fernando Salgueiro. Teor da informação partilhada: Do discurso à documentação na tomada de decisão clínica em enfermagem. **Revista de Enfermagem Referência**, p 1-7, 2023.

FERREIRA KM, Balsaneli AP, Santos JLG. Nurses' professional competencies in urgency and emergency units: A mixed-methods study. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**. 2023;31:e39

FIRMINO, Juliana Souza Clarindo et al. Passagem de plantão, comunicação efetiva e o método SBAR, na percepção dos enfermeiros de uma unidade coronariana. **REME-Revista Mineira de Enfermagem**, v. 26, 2022.

GALVÃO, José Jorge da Silva et al. Autonomia do enfermeiro no exercício das práticas de enfermagem na atenção primária à saúde. **Enferm Foco**, v. 15, n. Supl 1, p. -, 2024.

GUZINSKI, Célia et al. Boas práticas para comunicação efetiva: a experiência do round interdisciplinar em cirurgia ortopédica. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 40, n. spe, p. e20180353, 2019.

MATZEMBACHER, Elisama Pricila et al. Percepções de enfermeiros sobre a operacionalização do processo de enfermagem em um pronto-socorro. **Rev. Pesqui.(Univ. Fed. Estado Rio J., Online)**, p. e11933-e11933, 2023.

MIRANDA, Marlene da Silva et al. A comunicação e o cuidado seguro e efetivo de enfermagem em centro cirúrgico e terapia intensiva: revisão integrativa. **Rev. Ciênc. Saúde**, p. 42-51, 2023.

MOREIRA, Felice Teles Lira dos Santos et al. Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 40, p. e20180308, 2019.

SOARES, Mirelle Inácio et al. Estratégias para o desenvolvimento da comunicação em um hospital de urgência e emergência. **REME-Revista Mineira de Enfermagem**, v. 24, n. 1, 2020.