

# COMUNICAR PARA MELHOR CUIDAR: RELATO DE EXPERIÊNCIA SOBRE A COMUNICAÇÃO DURANTE A TROCA DE PLANTÃO DO HOSPITAL REGIONAL DE AUGUSTINÓPOLIS, TOCANTINS

COMMUNICATE FOR BETTER CARE: EXPERIENCE REPORT  
ON COMMUNICATION DURING THE SHIFT CHANGE AT THE  
REGIONAL HOSPITAL OF AUGUSTINÓPOLIS, TOCANTINS

Márcia Dênis Oliveira Vieira <sup>1</sup>

Lílian Natália Ferreira de Lima <sup>2</sup>

Janayna Araújo Viana <sup>3</sup>

**Resumo:** Este estudo realizou um encontro com a equipe de enfermagem do Hospital Regional de Augustinópolis (HRAug) sobre a importância da comunicação durante a troca do plantão, a fim de, melhor propiciar a qualidade da assistência junto ao paciente e, na ocasião propor um instrumento para padronizar a passagem de plantão da equipe de enfermagem do HRAug. Para tanto, realizou-se uma ação de intervenção através de mesa redonda, evento em que reuniu supervisores, coordenadores e direção das equipes de enfermagem do HRAug. Foram debatidas as principais dificuldades vivenciadas pelas equipes na passagem de dos plantões bem como, os pontos positivos. 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.

**Palavras-chave:** Comunicação. Enfermagem. Hospital.

**Abstract:** This study held a meeting with the nursing team of the Hospital Regional de Augustinópolis (HRAug) about the importance of communication during the shift change, in order to better provide the quality of care with the patient and, on the occasion, propose an instrument to standardize the shift change of the HRAug nursing team. To this end, an intervention action was carried out through a round table, an event that brought together supervisors, coordinators and management of the nursing teams at the HRAug. The main difficulties experienced by the teams in changing shifts were discussed, as well as the positive points. It was verified that among the problems, the lack of clarity and

1 Enfermeira. Especialista em Saúde Coletiva com ênfase em Saúde da Família pela Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS).

2 Doutora. Professora do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS). Campus Augustinópolis, Estado do Tocantins, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6290282911607995>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0931-3105>. E-mail: [lilian.nf@unitins.br](mailto:lilian.nf@unitins.br)

3 Mestre. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação Educação e Saúde na Infância e Adolescência da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP-SP). Professora do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS), Campus Augustinópolis, Estado do Tocantins, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9361458411518811>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8855-5056>. E-mail: [janyana.av@unitins.br](mailto:janyana.av@unitins.br)

*objectivity during this process is one of the biggest problems encountered, so that it is important to adopt minimally standardized instruments for an effective continuity in nursing care. Therefore, the importance of communicating the shift change is concluded for patient safety and the quality of work of the nursing team.*

**Keywords:** Communication. Nursing. Hospital.

## Introdução

Ao analisar as definições de enfermagem pode-se notar que está alicerçada em três paradigmas: arte, ciência e prática assistencial. Uma das definições mais bem aceitas é a de Wanda de Aguiar Horta (1968, p.3) que conceitua a enfermagem como “a ciência e arte de assistir o ser humano no atendimento de suas necessidades básicas, de torná-lo independente desta assistência através da educação; de recuperar, manter e promover sua saúde...”. Para que tal assistência seja feita de forma harmoniosa, faz-se necessário utilizar-se de instrumentos que integrem a teoria e a prática de forma a organizar o processo de trabalho e assegurar a segurança do paciente.

A assistência segura ao paciente tem sido motivo de grande interesse em todo o mundo por parte das organizações de saúde, devido aos riscos cada vez maiores de ocorrência de eventos adversos, principalmente, em decorrência do aumento no número de alternativas terapêuticas e de diagnóstico, da passagem de plantão inapropriada, além do número significativo de notificações sobre a temática (DUARTE; STIPP; SILVA; OLIVEIRA, 2015).

Assim, a comunicação é algo fundamental para certificar a segurança do paciente dentro de uma instituição de saúde, desde que as informações sejam completas e claras. Para tanto, é importante ouvir atentamente, anotar e repetir para garantir a efetividade da comunicação.

As informações podem ser verbais ou escritas nos prontuários, nas passagens de plantão, nas transferências de cuidado entre equipes e setores e estão sujeitas a falhas, as quais estão relacionados os Eventos Adversos (EA) que influenciam diretamente na segurança do paciente (GOMES et al, 2017).

Os principais EA relacionados à comunicação ineficaz são erros na identificação do paciente, prescrição preparada e administração de medicamentos, entre outros (ANVISA, 2017; MARCHON; MENDES JUNIOR; PAVÃO, 2015).

Portanto, para que a equipe possa fornecer um atendimento integral e

de qualidade para o paciente a comunicação clara e o trabalho em equipe são essenciais. Uma falha na comunicação pode gerar situações nas quais podem ocorrer erros com potencial para causar graves danos e até a morte do paciente (RIBEIRO et al, 2019; CALDANA et al, 2015).

Durante a troca de plantão dos profissionais de saúde, é importante tomar certas medidas para garantir a segurança e a continuidade do cuidado aos pacientes, nesse momento é fundamental a efetiva comunicação entre os profissionais envolvidos, pois esta ocorre entre médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e outros entes de fundamental importância para uma adequada assistência à saúde.

Depreende-se que o ambiente hospitalar é marcado pela presença de diversos profissionais que fazem rodízio para o cuidado do paciente em tempo integral, o que torna indispensável a comunicação e a transposição de informações sobre o quadro clínico em que o paciente se encontra, a fim de garantir a segurança da assistência.

Portanto, a partir da implementação da comunicação segura, os eventos adversos que se relacionam à transmissão de informações por parte das equipes de enfermagem, podem diminuir (ECHER et al., 2021).

Nesse contexto, as várias práticas de comunicação utilizadas durante a passagem de plantão são cruciais para que sejam adotadas medidas eficientes para evitar erros, garantir a segurança do paciente e promover a colaboração entre os membros da equipe.

A passagem de plantão é uma ferramenta utilizada para organização do trabalho em diferentes turnos, independente das alterações nas equipes. Durante este processo, inclui-se questões relacionadas ao estado de saúde do paciente, as intercorrências, observações e conteúdo de interesse institucional, devendo ter clareza e objetividade para que não haja falha na comunicação e prejuízos à assistência (CONSAE/MICEnf, 2017).

Ante o exposto, é importante por buscar a implementação de uma ferramenta de otimização da comunicação na passagem de plantão para proporcionar entre os profissionais a efetiva transmissão das informações essenciais sobre os pacientes, suas condições de saúde, tratamentos em curso, medicações administradas, resultados de exames, dentre outros aspectos relevantes que impactam diretamente na continuidade da assistência à saúde do paciente.

Vislumbra-se a implementação de um Protocolo de Comunicação Segura, ferramenta que consiste na escrita das informações pertinentes ao paciente, acerca dos cuidados necessários ofertados ao indivíduo. Devido a ocorrência de graves erros durante a prestação dos serviços de assistência à saúde, notou-se a necessidade de criar os protocolos para auxiliar na seguridade dos pacientes durante os cuidados (GOMES 2017, p.2).

Assim, esse estudo está sendo realizado no intuito de oferecer um instrumento para padronização da passagem de plantão e transferência do cuidado ao paciente entre a equipe de enfermagem em diferentes turnos com o intuito de qualificar a comunicação entre os profissionais da saúde durante as jornadas de trabalho e assim implementar o Protocolo de Comunicação Segura. Logo, espera-se que isso possa estimular a comunicação entre os profissionais de enfermagem da equipe e, conseqüentemente, impulsionar a prevenção aos eventos adversos.

Assim, chegou-se a seguinte problemática: De que forma acontece a passagem do plantão entre os profissionais de enfermagem? Há algum documento padronizado de passagem de plantão entre os profissionais de enfermagem dos diferentes turnos, de modo a otimizar o tempo e promover a continuidade do cuidado de forma segura?

Para tanto, delineou-se como objetivo geral: Realizar um encontro com a equipe de enfermagem do Hospital Regional de Augustinópolis (HRAug) sobre a importância da comunicação durante a troca do plantão a fim de melhor propiciar a qualidade da assistência junto ao paciente e, na ocasião propor um instrumento para padronizar a passagem de plantão da equipe de enfermagem do HRAug.

A partir do objetivo geral, elaborou-se os seguintes objetivos específicos:

- Realizar o diagnóstico dos protocolos existentes nas passagens de plantões entre as equipes de enfermagem do Hospital Regional de Augustinópolis (HRAug);
- Sensibilizar os profissionais da saúde acerca da importância da comunicação adequada durante a passagem de plantão;
- Sinalizar pontos críticos para a comunicação efetiva na intenção de garantir a continuidade da assistência prestada a partir de informações fidedignas;
- Apresentar para o profissional da saúde os protocolos adequados para minimização da ocorrência de eventos adversos decorrentes da falha de comunicação na passagem dos plantões;

- Contribuir para a melhoria da assistência aos pacientes e acompanhantes, garantindo um aprimoramento organizacional.
- Evitar falhas e/ou quebras de comunicação na passagem de plantão, a fim de diminuir a incidência de erros adversos previsíveis a partir de uma cultura de comunicação efetiva.
- Ressaltar a comunicação e colaboração entre os profissionais de saúde produzindo impacto positivo nas ações assistenciais, de modo a valorizar a importância de todos profissionais no processo de cuidado assistencial.

## Metodologia

O presente estudo foi desenvolvido no Hospital Regional de Augustinópolis – HRAug. O município de Augustinópolis – TO, está localizado na região do Bico-do-Papagaio, faz limites a norte com os municípios Sampaio, Carrasco Bonito, Buriti do Tocantins e o Estado do Maranhão, a leste Praia Norte e Sítio Novo do Tocantins a oeste Araguaatins e ao sul Axixá do Tocantins (SEPLAN, 2017).

Para atingir os objetivos propostos a ação foi dividida em três etapas básicas, conforme o quadro abaixo.

**Quadro 1.** Etapas da Pesquisa

| Fase da pesquisa | Descrição da atividade  | Métodos utilizados   |
|------------------|---|--|
| Etapa 1          | Planejamento da ação para apresentar para a coordenação de enfermagem e direção do Hospital Regional de Augustinópolis. | Diálogo a fim de verificar a viabilidade da realização da ação.  |
| Etapa 2          | Conversa com a coordenação de enfermagem e direção do Hospital Regional de Augustinópolis apresentar para a ação.       | Apresentação da proposta e conversa sobre o alinhamento da ação.   |
| Etapa 3          | Realização da ação.   | Realização da ação através de mesa redonda com supervisores, coordenação e direção de enfermagem do Hospital Regional de Augustinópolis. |

Fonte: Autores, 2023.

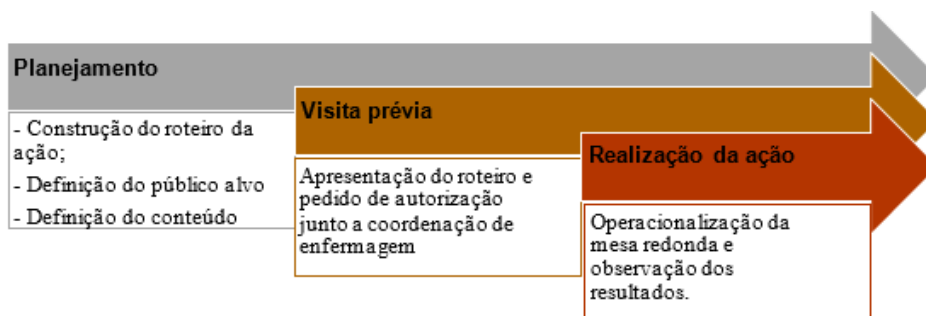
Durante a operacionalização da mesa redonda foram realizadas anotações relativas aos principais pontos da passagem de plantão como, as dificuldades, os pontos positivos, cumprimento dos protocolos e medidas a serem tomadas para o devido aperfeiçoamento desse processo.

## Resultados e discussão

### Ações iniciais

Para a realização da proposta central deste projeto foram realizadas etapas anteriores no sentido de viabilizar a concretização da mesma, de modo que se seguiu um roteiro contendo as diretrizes necessárias para o bom êxito da ação, conforme a figuras abaixo.

**Figura 1.** Fluxo de realização do projeto



**Fonte:** Autores, 2023.

Nesse intuito o projeto “Comunicar para melhor cuidar” buscou promover uma comunicação mais efetiva entre os profissionais de enfermagem do Hospital Regional de Augustinópolis – TO.

A comunicação no serviço de saúde é uma das ferramentas mais potentes para o sucesso do cuidado do usuário. É preciso reconhecer o papel do profissional de saúde como mantedor da assistência integral. No âmbito da enfermagem constitui-se “um poderoso instrumento básico no processo de cuidar, viabilizando a construção de um relacionamento efetivo com o paciente” (BROCA; FERREIRA, 2015).

Assim, é algo fundamental para certificar a segurança do paciente as informações devem ser completas e claras. Para tanto, é importante ouvir atentamente, anotar e repetir para garantir a efetividade da comunicação. As informações podem ser verbais ou escritas nos prontuários, o prontuário é o principal veículo de comunicação entre os profissionais de qualquer instituição de saúde.

### Realização da ação

A mesa redonda foi realizada no auditório do HRAug, reuniu 12 profissionais da enfermagem incluindo supervisores, coordenadores e direção do Hospital Regional de Augustinópolis, conforme indicam as figuras abaixo.



**Figura 2.** Fluxo de realização do projeto – Encontro com a equipe de profissionais de enfermagem e servidores HRAug sobre a importância da comunicação durante a troca do plantão, e apresentação de instrumento para padronizar a passagem de plantão da equipe de enfermagem do HRAug



**Fonte:** Autores, 2023.

**Figura 3.** Fluxo de realização do projeto Encontro com a equipe de profissionais de enfermagem e servidores HRAug sobre a importância da comunicação durante a troca do plantão, e apresentação de instrumento para padronizar a passagem de plantão da equipe de enfermagem do HRAug



**Fonte:** Autores, 2023.

Após a acolhida dos profissionais realizou-se a abertura e apresentação do tema, a etapa foi sucedida pelo início das discussões voltadas para as dificuldades observadas no processo comunicativos durante a passagem de plantão entre as equipes de enfermagem do HRAug, dentre as quais podem ser listadas a seguir. Transmissão de informações incompletas,- falta de clareza nas informações, sobrecarga de informações, ausência dos registros adequados e falta de padronização.

As dificuldades citadas também foram relatadas no estudo de Eller et al., (2017) os quais citam falta de diálogo, ausência de comunicação direta, falta de clareza nos registros, documentação insuficiente, atraso dos profissionais, conversas paralelas, falta de atenção, entre outros.

Verifica-se como dificuldade comum a falta de clareza na transmissão das informações, problemas com o registro adequado e informações incompletas. Importante ressaltar que tais situações levam a interpretações equivocadas, gerando erros na administração de medicamentos, nos cuidados realizados ou na compreensão das necessidades do paciente.

Nesse aspecto, a Anotação de Enfermagem é fundamental para o desenvolvimento da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), pois é fonte de informações essenciais para assegurar a continuidade da assistência. Contribui, ainda, para a identificação das alterações do estado e das condições do paciente, favorecendo a detecção de novos problemas a avaliação dos cuidados prescritos e, por fim, pos-

sibilitando a comparação das respostas do paciente aos cuidados prestados (CIANCIARULLO et al., 2001).

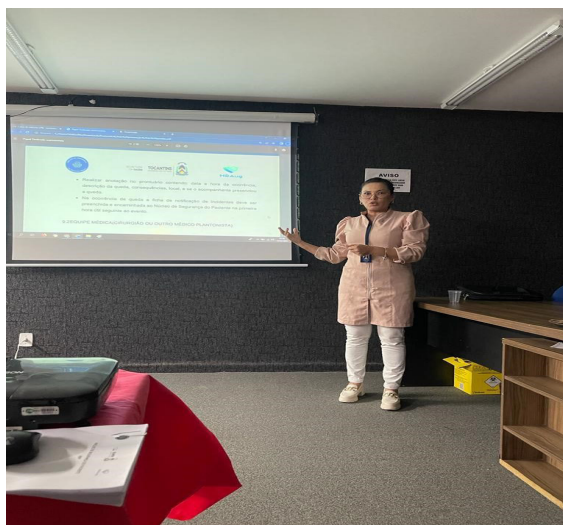
Trata-se, portanto, de um componente essencial do cuidado de enfermagem, pois documenta as informações relevantes sobre a saúde do paciente, as intervenções realizadas e as respostas obtidas. A anotação precisa e completa uma excelente ferramenta para facilitar a comunicação entre os profissionais de saúde, inclusive na passagem de plantão entre os profissionais da enfermagem.

Após as discussões em torno das limitações e dificuldades debateu-se sobre os pontos fortes e positivos verificados entre as equipes, dentre quais, clima organizacional eficaz, assiduidade dos profissionais, pontualidade, colaboração dos médicos e estrutura no ambiente de trabalho satisfatório.

Verificou-se que o HRAug dispõe de estrutura, materiais e um bom ambiente de trabalho elementos que favorecem a boa comunicação entre os profissionais, no entanto nota-se a necessidade de uma padronização mínima para efetividade das ferramentas de comunicação na passagem dos plantões ainda que esta seja subjetiva e abstrata.

Conforme Silva et al., (2016) existe uma tendência voltada para a estruturação de novas formas precisas e operacionais para a passagem de plantão. Os mesmos autores afirmam que não há um consenso na literatura indicando o modelo mais adequado para realizar a passagem do plantão, além da escassez de estudos a respeito do assunto.

**Figura 4.** Fluxo de realização do projeto Encontro com a equipe de profissionais de enfermagem e servidores HRAug sobre a importância da comunicação durante a troca do plantão, e apresentação de instrumento para padronizar a passagem de plantão da equipe de enfermagem do HRAug.



Fonte: Autores, 2023.

## Conclusão

O objetivo deste estudo de intervenção foi contribuir para a melhoria da comunicação no processo de passagem de plantão entre as equipes de enfermagem, o que foi promovido pelo diálogo abordando os aspectos positivos e negativos no âmbito do Hospital Regional de Augustinópolis – HRAug.

Destaca-se a necessidade de melhorar a comunicação nesse processo pois essa influencia diretamente na continuidade da assistência ao paciente bem como na qualidade da mesma.

Assim, sugerem-se alternativas como a padronização de ferramentas e protocolos no processo de passagem dos plantões, de modo que essas proporcionem uma comunicação precisa e objetiva seja de forma verbal ou não verbal.

Deve ser realizadas capacitações e treinamentos com foco no desenvolvimento de ações que propicie segurança e conhecimento nas evoluções dos profissionais, visando à melhoria e a qualidade na assistência de enfermagem para o paciente. Direção tendo conhecimento do projeto e da sua importância pretende aderir para outros setores de equipes multidisciplinares, ou seja, entre médicos, psicólogos, fisioterapeutas e outros.

Portanto conclui-se a importância da comunicação da passagem de plantão para a segurança a segurança do paciente e a qualidade do trabalho da equipe de enfermagem.

## Referências

BERNARDES, Nara. Maria. Guazelli.; SILVA, P. B. G. Roda de conversas: excelência é diversidade. **Educação**, v. 30, n. 1, p. 53-92, 2007.

BROCA, Priscilla Valladares; FERREIRA, Márcia de Assunção. Processo de comunicação na equipe de enfermagem. **Escola Anna Nery**, v. 19, p. 467-474, 2015. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ean/a/B3NXBF8p4pZ4fdjRhKHM6zk/abstract/?lang=pt>> Acesso em 01 jun 2023.

DA SILVA, Antônio Lucas Farias et al. Educação popular em saúde no âmbito escolar: relato de experiência. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 3, p. e13511326118-e13511326118, 2022.

DUARTE, Sabrina da Costa Machado et al. Adverse events and safety in nursing care. **Revista brasileira de enfermagem**, v. 68, p. 144-154, 2015.

ECHER, Isabel Cristina et al. Passagem de plantão da enfermagem: desenvolvimento e validação de instrumentos para qualificar a continuidade do cuidado. **Cogitare Enfermagem**, v. 26, 2021.

FORTUNA, Cinira Magali et al. Enfermagem em Saúde Coletiva: desejos e práticas. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 72, p. 336-340, 2019.

GOMES, Andréa Tayse de Lima et al. A segurança do paciente nos caminhos percorridos pela enfermagem brasileira. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 70, p. 146-154, 2017.

SILVA, Michelini Fátima da et al. Comunicação na passagem de plantão de enfermagem: segurança do paciente pediátrico. **Texto & Contexto-Enfermagem**, v. 25, 2016. Disponível em : <<https://www.scielo.br/j/tce/a/xdGgVDcgj8YDRKkhNSdRTPB/?format=html&lang=pt>>. Acesso em: 02 de jun 2023.

Recebido em 24 de julho de 2023

Aceito em 09 de agosto de 2023