

**COMUNICAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM COM FOCO NA SEGURANÇA DO PACIENTE:
REVISÃO INTEGRATIVA*****NURSING TEAM COMMUNICATION WITH A FOCUS ON PATIENT SAFETY: INTEGRATIVE
REVIEW***

Jakeline Dantas da Silva Melo¹, Jaqueline Oliveira da Silva², Gabriela Tamirys Batista do Nascimento³, Kawana Rose Nascimento dos Santos⁴, Emanuela Batista Ferreira e Pereira⁵, Priscila Diniz de Carvalho Martins⁶, Claudia Fabiana Lucena Spindola⁷, Virginian Cristiana Amorim da Silva⁸, Márcia Andréa Albuquerque Santos de Mendonça⁹, Elisabeth Lima Dias da Cruz¹⁰

e2171

<https://doi.org/10.53612/recisatec.v2i1.71>**RESUMO**

Este artigo tem como objetivo descrever as dificuldades da comunicação e sua importância para o cuidado de enfermagem e segurança do paciente. Trata-se de uma revisão bibliográfica da literatura, realizada através de uma busca feita nas seguintes bases de dados: Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de dados de Enfermagem (BDENF) e na biblioteca virtual *Scientific Eletronic Library Online* (SCIELO), a partir do cruzamento dos descritores em saúde (DECS): comunicação, equipe de enfermagem e segurança do paciente. Foram localizados 883 artigos após aplicado os critérios de inclusão. Para a realização do processo de exclusão, os artigos foram lidos e analisados criteriosamente, restando 30 artigos após leitura do título e resumos. Em uma nova etapa de leitura dos resumos, 20 artigos foram elegíveis para leitura e análise completa do texto, sendo excluídos 11 artigos por não estarem condizentes com o objetivo da pesquisa, totalizando uma amostra final de 09 artigos. 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.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação. Equipe de enfermagem. Segurança do Paciente

ABSTRACT

This article aims to describe the difficulties of communication and its importance for nursing care and patient safety. This is a bibliographic review of the literature, carried out through a search made in the following databases: Latin American and Caribbean Literature on Health Sciences (LILACS), Nursing Database (BDENF) and the Scientific Electronic Virtual Library Library Online (SCIELO), from the intersection of health descriptors (DECS): communication, nursing staff and patient safety. 883 articles were found after applying the inclusion criteria. To carry out the exclusion process, the articles were read and analyzed carefully, leaving 30 articles after reading the title and abstracts. In a new stage of abstract reading, 20 articles were eligible for full text reading and analysis, 11 articles were excluded because they were not consistent with the research objective, thus totaling a final sample of 09 articles. In view of the selected articles, the importance of communication was evidenced, not only in the shift change, but in the entire care process, as this is a highly relevant tool for professionals to pass on clear and objective information.

KEYWORDS: Communication. Nursing team. Patient safety

¹ Enfermeira, Instituto Pernambucano de Ensino Superior (IPESU)

² Enfermeira, Instituto Pernambucano de Ensino Superior (IPESU)

³ Enfermeira, Instituto Pernambucano de Ensino Superior (IPESU)

⁴ Enfermeira, Instituto Pernambucano de Ensino Superior (IPESU)

⁵ Doutora em Cirurgia, Professora Adjunto da Faculdade Nossa Senhora das Graças - Universidade de Pernambuco (FENSG-UPE)

⁶ Mestre em Hebiatria, Prefeitura da Cidade do Recife (PCR)

⁷ Enfermeira, Mestre em Enfermagem, Prefeitura da Cidade do Recife (PCR)

⁸ Enfermeira, Especialista em Terapia Intensiva e Saúde Pública

⁹ Mestranda da Perícias Forenses, Universidade de Pernambuco (UPE)

¹⁰ Doutora em Neuropsiquiatria e Ciências do Comportamento, Universidade de Pernambuco (UPE)



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA ISSN 2763-8405

COMUNICAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM COM FOCO NA SEGURANÇA DO PACIENTE: REVISÃO INTEGRATIVA
Jakeline Dantas da Silva Melo, Jaqueline Oliveira da Silva, Gabriela Tamirys Batista do Nascimento,
Kawana Rose Nascimento dos Santos, Emanuela Batista Ferreira e Pereira, Priscila Diniz de Carvalho Martins,
Claudia Fabiana Lucena Spindola, Virginian Cristiana Amorim da Silva,
Márcia Andréa Albuquerque Santos de Mendonça, Elisabeth Lima Dias da Cruz

1 INTRODUÇÃO

A segurança do paciente tem como princípio a redução a um mínimo aceitável do risco de dano desnecessário associado ao cuidado. A Aliança Mundial para a segurança do paciente foi criada em 2004 pela Organização Mundial de Saúde (OMS) com o objetivo de criar medidas de melhoria no atendimento ao paciente e aumentar a qualidade dos serviços de saúde. De acordo com a portaria 529/2013, que institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), destaca como uma das competências do comitê de implementação a comunicação no ambiente dos serviços de saúde (BRASIL, 2013).

Segundo a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) essa comunicação deve garantir que as informações transmitidas entre os profissionais de saúde seja completa e precisa, assim como o registro das mesmas assegurando uma correta comunicação na continuidade do cuidado (ANVISA, 2017).

O processo de comunicação entre os profissionais deve ocorrer de forma bilateral, onde as informações relatadas se adaptem ao nível de entendimento do receptor, para que não sofram alterações nem mudanças, e dessa forma seja entendida claramente e eficientemente, sem deixar nenhuma dúvida aos participantes do diálogo (NARDINI *et al.*, 2018). Sendo a comunicação efetiva um dos fatores mais importantes para uma assistência de qualidade, livre de possíveis riscos e eventos adversos ao paciente, dessa forma fica evidenciado que a comunicação ineficaz compromete a segurança do paciente (BIASIBETTI *et al.*, 2019).

A enfermagem como profissão surgiu do cuidado com o outro, assim as relações humanas e a comunicação são primordiais no cuidado. Compartilhar ideias e decisões é fundamental para o cuidado, dessa maneira a comunicação estabelecida entre os profissionais de saúde poderá ocorrer de forma a prestar uma assistência humanizada ou não (NARDINI *et al.*, 2018).

Torna-se, portanto, imprescindível uma boa comunicação nas relações interpessoais, neste cenário destaca-se a passagem de plantão, onde é o momento em que a equipe de enfermagem e equipe multiprofissional compartilha informações da assistência ao paciente, revê e repassa condutas atualizando os integrantes da equipe sobre o quadro de saúde do paciente (SILVA *et al.*, 2017).

A passagem de plantão entre equipe de enfermagem e os demais profissionais são considerados ferramentas fundamentais para a continuidade da assistência, prevenção de falhas, riscos e eventos adversos (GONÇALVES *et al.*, 2016). Pacientes e profissionais também têm papéis importantes nesse processo, de modo a tornar o cuidado centrado no paciente, levando assim a uma transformação das instituições de saúde para um aperfeiçoamento da cultura de segurança do paciente (PENA; MELLEIRO, 2018).

Diante do exposto, o estudo tem como objetivo descrever as dificuldades da comunicação e sua importância para o cuidado de enfermagem e segurança do paciente.



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA ISSN 2763-8405

COMUNICAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM COM FOCO NA SEGURANÇA DO PACIENTE: REVISÃO INTEGRATIVA
Jakeline Dantas da Silva Melo, Jaqueline Oliveira da Silva, Gabriela Tamirys Batista do Nascimento,
Kawana Rose Nascimento dos Santos, Emanuela Batista Ferreira e Pereira, Priscila Diniz de Carvalho Martins,
Claudia Fabiana Lucena Spindola, Virginian Cristiana Amorim da Silva,
Márcia Andréa Albuquerque Santos de Mendonça, Elisabeth Lima Dias da Cruz

2 METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão bibliográfica da literatura, desenvolvida em seis etapas: elaboração da pergunta norteadora, busca na literatura, extração dos dados, avaliação dos estudos encontrados, análise e síntese dos resultados (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

Para condução do estudo, formulou-se a seguinte questão de pesquisa: Como deve ocorrer a comunicação da equipe de enfermagem com foco na segurança do paciente? As buscas foram realizadas entre os meses de fevereiro a maio de 2021, nas seguintes bases de dados: Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados da Enfermagem (BDENF), na biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e na Biblioteca Virtual *Scientific Eletronic Library Online* (SCIELO). A pesquisa foi realizada a partir do cruzamento dos seguintes Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): “Comunicação AND Equipe de Enfermagem” no primeiro cruzamento, “Comunicação AND Segurança do Paciente” no segundo cruzamento, “Equipe de Enfermagem AND segurança do Paciente” no terceiro cruzamento.

Delimitou-se como critérios de inclusão: estudos publicados na íntegra no período entre 2016 a 2020, no idioma português, de acesso gratuito e que apresentavam temática. A opção por realizar a revisão no determinado período foi adotada com o intuito de acompanhar as evidências mais recentes da produção científica acerca do tema. Como critério de exclusão estabeleceu-se: artigos duplicados nas bases de dados e que não respondessem ao objetivo da pesquisa, sendo considerada apenas uma das repetições, crônicas, dissertações e teses também entraram no critério de exclusão.

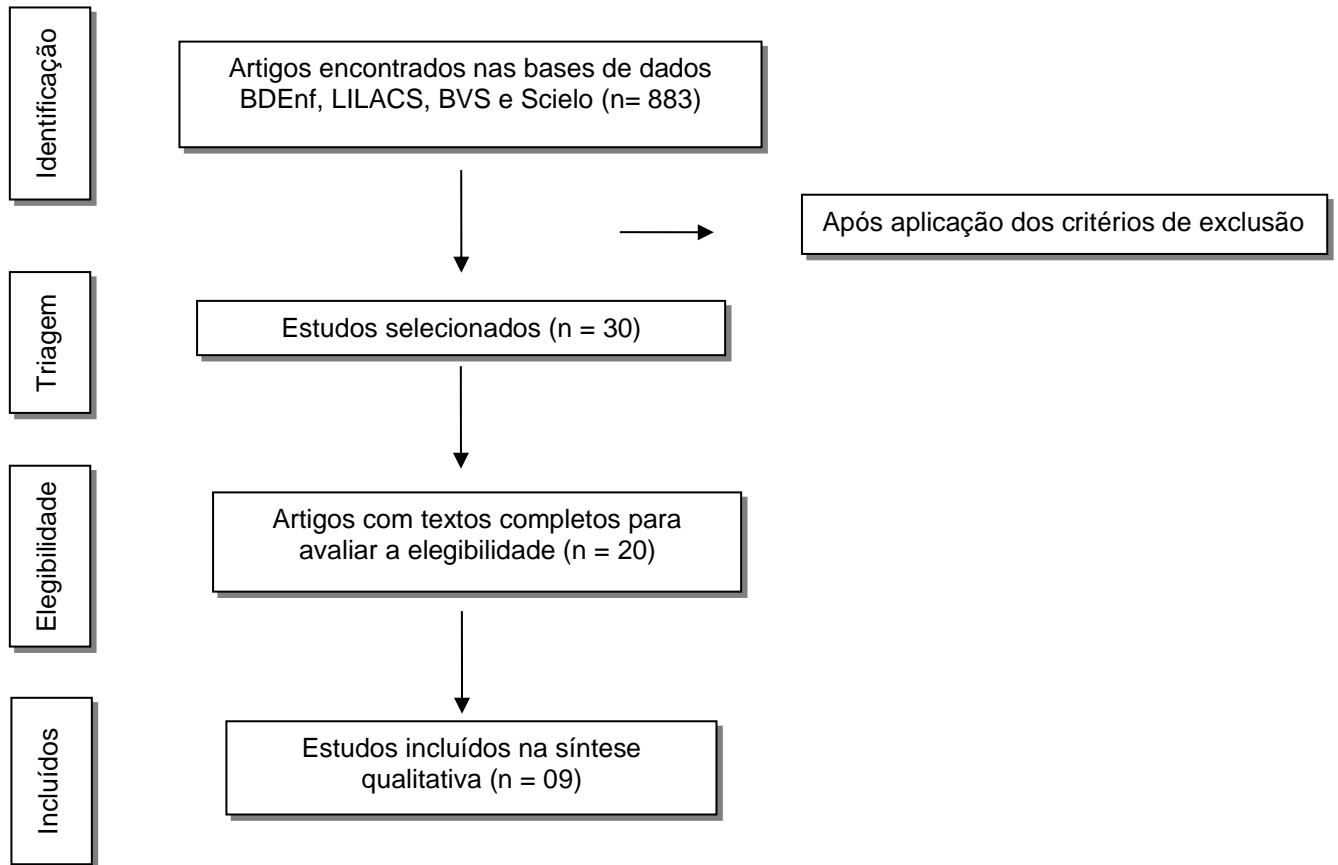
Foram localizados após aplicado os critérios de inclusão 883 artigos. Para a realização do processo de exclusão foram lidos e avaliados os títulos e resumos restando 30 artigos. Em uma nova etapa de dos resumos, 20 artigos foram consideráveis elegíveis para leitura e análise completa do texto, excluindo 11 artigos que não estavam condizentes ao objetivo da pesquisa, totalizando assim uma amostra final de 9 artigos (Figura 1).

Comprovada a adequação, tiveram suas informações registradas em formulário próprio, contendo título do artigo, autores, ano da publicação, objetivo, tipo de estudo, método, resultados e conclusão. E após a análise e interpretação dos dados, foi realizada a síntese do conhecimento obtido em tais publicações, a qual produziu resultados na forma narrativa, descrevendo achados comuns e divergências entre os estudos (Quadro 1).

RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

COMUNICAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM COM FOCO NA SEGURANÇA DO PACIENTE: REVISÃO INTEGRATIVA
Jakeline Dantas da Silva Melo, Jaqueline Oliveira da Silva, Gabriela Tamirys Batista do Nascimento,
Kawana Rose Nascimento dos Santos, Emanuela Batista Ferreira e Pereira, Priscila Diniz de Carvalho Martins,
Claudia Fabiana Lucena Spindola, Virginian Cristiana Amorim da Silva,
Márcia Andréa Albuquerque Santos de Mendonça, Elisabeth Lima Dias da Cruz

Figura 1: Fluxograma e critérios de seleção e inclusão dos artigos científicos.



Fonte: Autores (2020).

3 RESULTADOS

Com base nos 9 artigos selecionados para análise foi construído a tabela abaixo composta por autores e ano de publicação do artigo, objetivo, metodologia, resultados e conclusão (Quadro 1).



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA ISSN 2763-8405

COMUNICAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM COM FOCO NA SEGURANÇA DO PACIENTE: REVISÃO INTEGRATIVA
Jakeline Dantas da Silva Melo, Jaqueline Oliveira da Silva, Gabriela Tamirys Batista do Nascimento,
Kawana Rose Nascimento dos Santos, Emanuela Batista Ferreira e Pereira, Priscila Diniz de Carvalho Martins,
Claudia Fabiana Lucena Spindola, Virginian Cristiana Amorim da Silva,
Márcia Andréa Albuquerque Santos de Mendonça, Elisabeth Lima Dias da Cruz

Quadro 1. Principais características das publicações sobre comunicação da equipe de enfermagem e segurança do paciente. Recife, 2021.

Autores/Ano	Objetivo	Metodologia	Resultados	Conclusão
PERUZZI <i>et al.</i> , 2019.	Identificar potencialidades e limitações da passagem de plantão de enfermagem na atenção hospitalar.	Estudo qualitativo, descritivo, utilizando a técnica do incidente crítico.	<ul style="list-style-type: none"> • 76 situações (73,7% de referências negativas) na categoria comunicação, interrupções na passagem de plantão, aspectos ambientais e aspectos organizacionais. • 103 comportamentos (com 63,1% referências negativas) nas categorias comunicar, interromper a passagem de plantão, questionar a estrutura de trabalho e utilizar recursos tecnológicos; • 126 consequências (65,8% de referências negativas) relativas a comunicação, tempo, organização do trabalho e relações interpessoais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Há predomínio de referências negativas, entendidas como limitadoras da passagem de plantão, tendo a necessidade de intervenção da gestão dos serviços para superar as limitações e fortalecer os aspectos positivos.



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA

ISSN 2763-8405

COMUNICAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM COM FOCO NA SEGURANÇA DO PACIENTE: REVISÃO INTEGRATIVA
 Jakeline Dantas da Silva Melo, Jaqueline Oliveira da Silva, Gabriela Tamirys Batista do Nascimento,
 Kawana Rose Nascimento dos Santos, Emanuela Batista Ferreira e Pereira, Priscila Diniz de Carvalho Martins,
 Claudia Fabiana Lucena Spindola, Virginian Cristiana Amorim da Silva,
 Márcia Andréa Albuquerque Santos de Mendonça, Elisabeth Lima Dias da Cruz

GONÇALVES <i>et al.</i> , 2016.	Identificar fatores relacionados à segurança do paciente quanto à comunicação no processo de passagem de plantão das equipes de enfermagem.	Estudo quantitativo, descritivo-exploratório.	<ul style="list-style-type: none"> Fatores como interrupção podem comprometer a segurança do paciente durante a passagem de plantão, causando possíveis perdas de importantes informações para a assistência segura foram: atrasos, saídas antecipadas, realizações de cuidados e conversas paralelas. 	<ul style="list-style-type: none"> Há indicativo de comunicação segura, tornando-se necessário treinamentos e protocolos específicos.
LEMOS <i>et al.</i> , 2018.	Refletir sobre o conceito de cultura de segurança e suas dimensões, no contexto da equipe de enfermagem.	Estudo descritivo, tipo análise teórico-reflexiva.	<ul style="list-style-type: none"> A reflexão foi mobilizada em quatro dimensões: “Compromisso da liderança e aspectos organizacionais”; “Trabalho em equipe”; “Comunicação eficiente e gerenciamento de risco”; e “Aprendizagem organizacional e abordagem não punitiva dos erros”. 	<ul style="list-style-type: none"> A implementação de intervenções multifacetadas pautadas nas dimensões da cultura de segurança, possa auxiliar enfermeiros e equipe na prevenção de erros em diversos níveis e setores dos cuidados em saúde.
SILVA <i>et al.</i> , 2018.	Analisar a atuação de enfermeiros na segurança do paciente em intuição hospitalar.	Estudo qualitativo descritivo.	<ul style="list-style-type: none"> Estratégias como: comunicação, educação permanente e participação do acompanhante foi essencial para o fortalecimento da segurança do paciente. 	<ul style="list-style-type: none"> A atuação do enfermeiro está pautada nas legislações e no exercício da gerência e da assistência contribuindo para a melhoria da assistência, da



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA

ISSN 2763-8405

COMUNICAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM COM FOCO NA SEGURANÇA DO PACIENTE: REVISÃO INTEGRATIVA
 Jakeline Dantas da Silva Melo, Jaqueline Oliveira da Silva, Gabriela Tamirys Batista do Nascimento,
 Kawana Rose Nascimento dos Santos, Emanuela Batista Ferreira e Pereira, Priscila Diniz de Carvalho Martins,
 Claudia Fabiana Lucena Spindola, Virginian Cristiana Amorim da Silva,
 Márcia Andréa Albuquerque Santos de Mendonça, Elisabeth Lima Dias da Cruz

			Enquanto a superlotação e a sobrecarga de trabalho foram apresentados como prejudiciais à sua atuação.	qualidade e para o avanço do conhecimento científico.
SETTANI <i>et al.</i> , 2019.	Analisar a contribuição da comunicação de enfermagem para a segurança do paciente.	Estudo bibliográfico descritivo do tipo revisão integrativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Analisaram-se três estudos e se observou que a comunicação interpessoal na passagem de plantão, permite o registro e fornece informações condizentes a todo o processo de cuidado, proporcionando um ambiente de trabalho harmonioso com assistência livre de danos ao paciente. 	<ul style="list-style-type: none"> • A comunicação dos profissionais deve fazer parte da cultura de segurança, minimizado os erros ao paciente. • Os desafios, os atrasos dos profissionais de saúde na comunicação durante a passagem de plantão. • A necessidade de implementação de 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.
BRAGA <i>et al.</i> , 2020.	Analisar o processo de comunicação entre a equipe de	Estudo qualitativo, descritivo com 21	<ul style="list-style-type: none"> • Alguns ruídos encontrados no processo de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> • O processo de comunicação não é tarefa fácil, pelo



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA

ISSN 2763-8405

COMUNICAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM COM FOCO NA SEGURANÇA DO PACIENTE: REVISÃO INTEGRATIVA
 Jakeline Dantas da Silva Melo, Jaqueline Oliveira da Silva, Gabriela Tamirys Batista do Nascimento,
 Kawana Rose Nascimento dos Santos, Emanuela Batista Ferreira e Pereira, Priscila Diniz de Carvalho Martins,
 Claudia Fabiana Lucena Spindola, Virginian Cristiana Amorim da Silva,
 Márcia Andréa Albuquerque Santos de Mendonça, Elisabeth Lima Dias da Cruz

	enfermagem e o cliente hospitalizado.	profissionais de enfermagem e 20 clientes hospitalizados em uma clínica médica e cirúrgica de um hospital militar.	existe por parte da equipe de enfermagem. No entanto, a tentativa de compreender, de repostar às necessidades quando surgem tornam-se empática para com os clientes e familiares.	contrário exige bastante esforço entre os envolvidos. Precisa-se que a comunicação seja de qualidade visando as metas de segurança do paciente.
SCHORR <i>et al.</i> , 2020.	Conhecer a perspectiva da equipe multiprofissional sobre a passagem de plantão no serviço de emergência de um hospital universitário.	Estudo exploratório, descritivo com abordagem qualitativa.	<ul style="list-style-type: none"> Pouca contribuição da equipe multiprofissional na passagem de plantão, podendo estar relacionada com a cultura organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> A confiança interpessoal a promoção de espaço que favoreça a contribuição da equipe multiprofissional com falas e momentos para tirar dúvidas e a assiduidade da equipe são aspectos abordados como facilitadores para uma passagem de plantão efetivamente multiprofissional.
BROCA e FERREIRA, 2018.	Descrever os elementos essenciais que tornam o processo de comunicação de uma equipe de enfermagem efetivo e analisar tais	De natureza qualitativa foi aplicado o método da pesquisa convergente-assistencial, a	<ul style="list-style-type: none"> O principal elemento de consolidação do processo de comunicação e do relacionamento interpessoal com conseqüente interação é o 	<ul style="list-style-type: none"> O processo de comunicação e o relacionamento interpessoal alcançam seus objetivos e o entendimento recíproco esperado quando há diálogo



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA

ISSN 2763-8405

COMUNICAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM COM FOCO NA SEGURANÇA DO PACIENTE: REVISÃO INTEGRATIVA
 Jakeline Dantas da Silva Melo, Jaqueline Oliveira da Silva, Gabriela Tamirys Batista do Nascimento,
 Kawana Rose Nascimento dos Santos, Emanuela Batista Ferreira e Pereira, Priscila Diniz de Carvalho Martins,
 Claudia Fabiana Lucena Spindola, Virginian Cristiana Amorim da Silva,
 Márcia Andréa Albuquerque Santos de Mendonça, Elisabeth Lima Dias da Cruz

	elementos à luz de dois teóricos principais, Belo e King.	entrevista semiestruturada ocorreu com 25 profissionais.	diálogo sendo norteado por emoções, sentimentos e integração da equipe.	efetivo, validado pela fonte e receptor dos processos com consequente interação.
TELLES <i>et al.</i> , 2020.	Identificar os fatores que interferem na comunicação entre as equipes de enfermagem durante o handover de troca de turno em clínicas cirúrgicas e sua interface com a segurança do paciente.	Estudo quantitativo observacional com análise descritiva.	<ul style="list-style-type: none"> Os fatores em destaques são: ausência de instrumento padronizado de handover (85,19%); presença de ruídos sonoros (77,78%). A maioria dos participantes (86,93%) apontam a omissão de informações na transferência de cuidados como o fator mais prejudicial para a assistência. 	<ul style="list-style-type: none"> Os fatores que interferem na comunicação durante o handover foram: ruídos sonoros omissão de informações, ausência de instrumento padronizado e atrasos dos profissionais. Acredita-se que a identificação desses fatores contribua para o desenvolvimento de melhores estratégias.

Fonte: Autores (2021).



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA ISSN 2763-8405

COMUNICAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM COM FOCO NA SEGURANÇA DO PACIENTE: REVISÃO INTEGRATIVA
Jakeline Dantas da Silva Melo, Jaqueline Oliveira da Silva, Gabriela Tamirys Batista do Nascimento,
Kawana Rose Nascimento dos Santos, Emanuela Batista Ferreira e Pereira, Priscila Diniz de Carvalho Martins,
Claudia Fabiana Lucena Spindola, Virginian Cristiana Amorim da Silva,
Márcia Andréa Albuquerque Santos de Mendonça, Elisabeth Lima Dias da Cruz

4 DISCUSSÃO

A comunicação é um fator que irá refletir diretamente na qualidade do cuidado, para que haja uma comunicação efetiva o emissor precisa ser claro no que está transmitindo, utilizando-se de linguagem verbal e não verbal compatível com cada situação.

Segundo Bohrer *et al.* (2016), para que haja uma comunicação eficaz e segura é preciso uma equipe de enfermagem bem dimensionada, com carga horária justa, disponibilidade de insumos e uma boa comunicação entre os setores, reduzido riscos e danos ao paciente. E conforme a segunda meta da segurança do paciente, essa comunicação é de suma importância não apenas entre a equipe multiprofissional, mas também entre o paciente, acompanhantes e familiares (BRAGA *et al.* 2020).

O diálogo é apresentado como um instrumento facilitador no processo de comunicação interpessoal, contribuindo assim com que o trabalho da equipe de enfermagem alcance seu objetivo, prestando uma assistência de qualidade no processo do cuidado (BROCA; FERREIRA, 2018).

A descontinuidade no processo de comunicação tem uma contribuição relevante na ocorrência de eventos adversos. Sendo necessário aprofundar a discussão sobre a importância da comunicação entre os profissionais de saúde diante da continuidade do cuidado, da passagem de dados, acontecimentos clínicos referentes ao paciente com fins de garantir a segurança do paciente e possibilitar a continuidade do cuidado livre de riscos (SETTANI *et al.*, 2019).

Broca e Ferreira (2018) demonstraram que no processo de relacionamento interpessoal é preciso compartilhar informações, sentimentos tais como: respeito, confiança, valores, experiências, ideias, com um diálogo efetivo e recíproco no qual proporciona melhor fluidez no trabalho em equipe e consequentemente na prestação de uma assistência de qualidade.

O trabalho em equipe e a união são elementos que auxiliam no processo de diálogo efetivo, uma equipe de enfermagem precisa ter empatia entre os membros, de modo que um se projete no outro, norteando-se pelo respeito, sinceridade, honestidade e confiança, desse modo os profissionais são levados a refletir que a enfermagem não é realizada por uma única pessoa, e sim por um trabalho em conjunto exercido através do companheirismo prestando um cuidado assistencial à saúde com qualidade (BROCA; FERREIRA, 2018).

Em sua prática o enfermeiro tem sob sua responsabilidade prestar uma assistência segura livre de riscos aos pacientes, utilizando protocolos, planos terapêuticos, notificação de eventos adversos e planos de ações que ampliam e melhorem seu processo de cuidar, todas essas práticas devem estar alicerçadas nos princípios éticos da profissão, mas em contrapartida sua atuação é limitada frente a segurança do paciente pela sobrecarga de trabalho e superlotação (SILVA *et al.*, 2018).

Segundo Silva *et al.* (2018), a educação continuada em saúde apresenta grande relevância na conscientização da diminuição dos riscos e eventos adversos presentes em instituições hospitalares. Dessa forma, atualizações da profissão e capacitações são estratégias importantes que conduzem os profissionais com aporte teórico, direcionando-os a uma melhoria na segurança do paciente. Vale ressaltar



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA ISSN 2763-8405

COMUNICAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM COM FOCO NA SEGURANÇA DO PACIENTE: REVISÃO INTEGRATIVA
Jakeline Dantas da Silva Melo, Jaqueline Oliveira da Silva, Gabriela Tamirys Batista do Nascimento,
Kawana Rose Nascimento dos Santos, Emanuela Batista Ferreira e Pereira, Priscila Diniz de Carvalho Martins,
Claudia Fabiana Lucena Spindola, Virginian Cristiana Amorim da Silva,
Márcia Andréa Albuquerque Santos de Mendonça, Elisabeth Lima Dias da Cruz

que a comunicação não verbal é tão importante quanto a comunicação verbal, pois através desta há um complemento na fala (BROCA; FERREIRA, 2018).

Portanto uma cultura de segurança do paciente deve ser pautada principalmente no compromisso ético, comunicação efetiva e por uma cultura não punitiva dos erros, a fim de promover uma maior consciência dos profissionais de enfermagem e profissionais da equipe multidisciplinar em saúde (LEMOS *et al.*, 2018).

De acordo com Gonçalves *et al.* (2016), a passagem de plantão e a comunicação da equipe de enfermagem tem o intuito de manter a continuidade do cuidado e garantir a segurança do paciente, sendo esta transmissão realizada de forma padronizada para facilitar a comunicação e interação entre os profissionais, envolvendo nesse processo a habilidade de comunicação de cada indivíduo. Dessa forma, a passagem de plantão contempla as duas situações, sendo necessário habilidades de comunicação e uma padronização da sistematização (SCHORR *et al.*, 2020)

Ressalta-se que a passagem de plantão demanda consumo de tempo que requer disposição e envolvimento dos profissionais, com elaboração prévia elaboração dos dados a serem transmitidos, gerando informações que promovam articulações necessárias para destacar a passagem de plantão como uma potencial estratégia para qualificar o cuidado (PERUZZI *et al.*, 2019).

Considerando o objetivo proposto aplicado na pesquisa, os fatores que interferem no processo de comunicação na passagem de plantão estão relacionados a: conversas paralelas, atrasos e saídas antecipados, ruídos durante as informações repassadas durante a realização desta atividade, bem como o grau de formação dos profissionais e ao processo de contínua atualização (GONÇALVES *et al.*, 2016).

Omissão de informações, ausência de instrumento padronizado e atrasos dos profissionais são considerados ruídos na comunicação pois interferem na emissão e compreensão da mensagem repercutindo negativamente na segurança do paciente (TELLES *et al.*, 2020). Portanto, tem-se a passagem de plantão como um dos sistemas de comunicação da equipe de enfermagem no qual são transferidas informações de extrema importância com o intuito de manter a continuidade do cuidado e garantir a segurança do paciente (GONÇALVES *et al.*, 2016).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo descrever as dificuldades da comunicação e sua importância para o cuidado de enfermagem e segurança do paciente. A comunicação é uma ferramenta relevante para os profissionais repassarem informações clínicas de forma clara e objetiva e quando esta não é realizada de forma efetiva pode repercutir diretamente na segurança do paciente.

Registrar e fornecer informações condizentes com todo o processo do cuidar proporciona um ambiente de trabalho harmonioso com uma assistência livre de riscos e possíveis eventos adversos. No entanto, os grandes desafios a serem superados no processo de comunicação são: os atrasos dos profissionais, equipe incompleta, falta de tempo, superlotação e repasse nas informações por conta de uma comunicação ineficaz.



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA

ISSN 2763-8405

COMUNICAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM COM FOCO NA SEGURANÇA DO PACIENTE: REVISÃO INTEGRATIVA
 Jakeline Dantas da Silva Melo, Jaqueline Oliveira da Silva, Gabriela Tamirys Batista do Nascimento,
 Kawana Rose Nascimento dos Santos, Emanuela Batista Ferreira e Pereira, Priscila Diniz de Carvalho Martins,
 Claudia Fabiana Lucena Spindola, Virginian Cristiana Amorim da Silva,
 Márcia Andréa Albuquerque Santos de Mendonça, Elisabeth Lima Dias da Cruz

Como limitação desse estudo tem-se a realização da busca bibliográfica em um único idioma, o português. Dessa maneira, abre-se uma lacuna para pesquisas futuras sobre a temática abordada, de modo a auxiliar a equipe de enfermagem e demais profissionais da saúde sobre a importância de uma boa comunicação entre profissional-profissional e profissional-paciente e acompanhantes.

REFERÊNCIAS

- BIASIBETTI, C., *et al.* Comunicação para a segurança do paciente em internações pediátricas. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, [S.L.], v. 40, n. 2019. FapUNIFESP (SciELO). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180337>. Acesso em: 22 Abr. 2021.
- BOHRER, C.D., *et al.* Comunicação e cultura de segurança do paciente no ambiente hospitalar: visão da equipe multiprofissional. **Revista de Enfermagem da Ufsm**, [S.L.], v. 6, n. 1, p. 50, 30 mar. 2016. Universidad Federal de Santa Maria. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5902/2179769219260>. Acesso em: 22 Abr. 2021.
- BRASIL, ANVISA. **Assistência Segura: Uma Reflexão Teórica Aplicada à Prática Agência Nacional de Vigilância Sanitária**. Brasília, DF: Anvisa, 2017. Disponível em: https://www.saude.gov.br/images/imagens_migradas/upload/arquivos/2017-09/2017-anvisa---caderno-1---assistencia-segura---uma-reflexao-teorica- aplicada-a-pratica.pdf. Acesso em: 10 Mai. 2021.
- BROCA, P.V.; FERREIRA, M.A. Nursing team communication in a medical ward. **Revista Brasileira de Enfermagem**, [S.L.], v. 71, n. 3, p. 951-958, maio 2018. FapUNIFESP (SciELO). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0208>. Acesso em: 22 Abr. 2021.
- CHAVES, L.D.P., *et al.* Passagem de plantão na atenção hospitalar. **Revista de Enfermagem Ufpe On Line**, [s. l.], p. 986-989, 16 nov. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v13i4a236967p989-996-2019>. Acesso em: 22 Abr. 2021.
- GONÇALVES, M.I., *et al.* Comunicação e segurança do paciente na passagem de plantão em unidades de cuidados intensivos neonatais. **Texto & Contexto - Enfermagem**, [S.L.], v. 25, n. 1, 2016. **FapUNIFESP (SciELO)**. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072016002310014>. Acesso em: 22 Abr. 2021.
- LEMOS, G.C., *et al.* A cultura de segurança do paciente no âmbito da enfermagem: reflexão teórica. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, [S.L.], v. 8, 20 mar. 2018. **RECOM (Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro)**. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.19175/recom.v8i0.2600>. Acesso em: 22 Abr. 2021.
- NARDI, A.C.F., *et al.* Comunicação em saúde: um estudo do perfil e da estrutura das assessorias de comunicação municipais em 2014-2015*. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, [S.L.], v. 27, n. 2, jun. 2018. **FapUNIFESP (SciELO)**. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5123/s1679-49742018000200015>. Acesso em: 22 Abr. 2021.
- PADILHA, A.R.S. Ministério da Saúde Gabinete do Ministro **PORTARIA Nº 529**. 2013. Diário Oficial da União. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html. Acesso em: 10 Mai. 2021.
- PENA, M.M.; MELLEIRO, M.M. Eventos adversos decorrentes de falhas de comunicação: reflexões sobre um modelo para transição do cuidado. **Revista de Enfermagem da Ufsm**, [S.L.], v. 8, n. 3, p. 616, 28 set. 2018. Universidad Federal de Santa Maria. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5902/2179769225432>. Acesso em: 22 Abr. 2021.



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA ISSN 2763-8405

COMUNICAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM COM FOCO NA SEGURANÇA DO PACIENTE: REVISÃO INTEGRATIVA
Jakeline Dantas da Silva Melo, Jaqueline Oliveira da Silva, Gabriela Tamirys Batista do Nascimento,
Kawana Rose Nascimento dos Santos, Emanuela Batista Ferreira e Pereira, Priscila Diniz de Carvalho Martins,
Claudia Fabiana Lucena Spindola, Virginian Cristiana Amorim da Silva,
Márcia Andréa Albuquerque Santos de Mendonça, Elisabeth Lima Dias da Cruz

SETTANI, S.S., *et al.* Comunicação de enfermagem e as repercussões na segurança do paciente
RESUMO. **Revista de Enfermagem UFPE on line**, [S.I.], v. 13, jun. 2019. ISSN 1981-8963. Disponível em: <<https://doi.org/10.5205/1981-8963.2019.239573>>. Acesso em: 22 Abr. 2021.

SOUZA, M.T.; SILVA, M.D.; CARVALHO, R. Integrative review: what is it? how to do it? Einstein (São Paulo), [S.L.], v. 8, n. 1, p. 102-106, mar. 2010. **FapUNIFESP (SciELO)**. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/s1679-45082010rw1134>. Acesso em: 12 Mai. 2021

SOUZA, V.R., *et al.* Enfermagem e clientes hospitalizados: a comunicação em uma unidade militar. **Revista de Enfermagem Ufpe On Line**, [S.L.], v. 14, p. 20-25, 1 abr. 2020. *Revista de Enfermagem, UFPE Online*. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5205/1981-8963.2020.244221>. Acesso em: 22 Abr. 2021.

SILVA, M.R., *et al.* PASSAGEM DE PLANTÃO EM ENFERMAGEM HOSPITALAR: UMA REVISÃO INTEGRATIVA. **Revista Cuidart Enfermagem**, São Paulo, p. 122-130, 16 nov. 2021. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/bde-31634>. Acesso em: 22 Abr. 2021.

SILVA, A.T., *et al.* Segurança do paciente e a atuação do enfermeiro em hospital. *Revista de Enfermagem Ufpe On Line*, [S.L.], v. 12, n. 6, p. 1532, 2 jun. 2018. *Revista de Enfermagem, UFPE Online*. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5205/1981-8963-v12i6a234593p1532-1538-2018>. Acesso em: 22 Abr. 2021.

SCHORR, V., *et al.* Passagem de plantão em um serviço hospitalar de emergência: perspectivas de uma equipe multiprofissional. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, [S.L.], v. 24, p. 119-190, 17 jan. 2020. **FapUNIFESP (SciELO)**. Disponível: <http://dx.doi.org/10.1590/interface.190119>. Acesso em: 22 Abr. 2021.

TELLES, V.G., *et al.* Handover de enfermagem em clínicas cirúrgicas: a interface entre a comunicação e a segurança do paciente. **Revista Enfermagem Uerj**, Rio de Janeiro, v. 28, p. 402-408, 23 out. 2020. Disponível: <http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2020.48402>. Acesso em: 22 Abr. 2021.