

OPINIÃO DE ENFERMEIROS SOBRE A PASSAGEM DE PLANTÃO

NURSE'S OPINIONS REGARDING TO THE SHIFT HANDOVER PERIOD

Ana Maria Magalhães¹
Carla da Silva Pires²
Katia Bica Keretzky²

RESUMO

O estudo propõe-se a levantar as opiniões de enfermeiros a respeito da passagem de plantão que vivenciam em seus locais de trabalho, buscando aprofundar nosso conhecimento sobre como esta atividade contribui para a organização do trabalho com vistas ao processo de cuidar em enfermagem. Destacamos a importância da passagem de plantão e dos registros executados pela equipe de enfermagem como o elo integrador do sistema de saúde, constituindo-se em uma atividade fundamental para organização do trabalho na unidade, sendo um fator decisivo para manter a qualidade dos cuidados prestados, pois permite a atualização das informações sobre o paciente e a adequação das ações de enfermagem.

UNITERMOS: *passagem de plantão, comunicação em enfermagem.*

1 INTRODUÇÃO

A enfermagem no contexto hospitalar assume um papel fundamental nos processos de comunicação através da geração, registro e processamento de dados que contribuem para um sistema de informação em saúde. Para Schaefer (apud Fávero, 1983, p.4) *"a comunicação é um dos processos essenciais da atividade administrativa e que permite a realização de todos os demais processos, e sem ela não pode existir uma ação coordenada, que constitui a base da administração"*.

As principais formas que a enfermagem utiliza na organização do seu trabalho para assegurar um processo de comunicação efetiva são os registros em prontuários e a passagem de plantão.

Através dos registros em prontuário do paciente a equipe de enfermagem documenta todas as ações desenvolvidas e descreve as reações e evolução do estado de saúde dos pacientes. O ato de registrar confere maior segurança, precisão e

reflexão sobre as ações dirigidas ao paciente, além de ser um fator de proteção para a equipe e para o paciente em casos que necessitem uma investigação.

Na passagem de plantão a enfermagem resgata os registros efetuados, avalia e corrige ações da assistência, assegurando a continuidade dos cuidados e tratamento dos pacientes.

Utilizando estes poderosos recursos de comunicação a enfermagem torna-se o elo integrador no sistema de informação em saúde, concentrando as informações a respeito do quadro do paciente e das ações que estão sendo implementadas pelas várias equipes de saúde, sendo a passagem de plantão o momento que permite a integração destes dados e o planejamento de medidas futuras.

Para Keretzky et al., (1994) e Oscar (1994) o termo passagem de plantão é empregado para designar o momento em que a equipe de enfermagem se reúne para analisar o estado de saúde de cada paciente e informar as alterações ocorridas com os mesmos durante o turno e, também, para atualizar as sugestões para modificação no plano de cuidado. Além disto, este tempo pode ser utilizado, sempre que possível, para discutir assuntos de ordem administrativa que envolvem a unidade assim como um momento de educação continuada.

1 Professor Assistente do Departamento de Assistência e Orientação Profissional da Escola de Enfermagem da UFRGS. Mestre em Educação. Chefe do Serviço de Enfermagem Cirúrgica do HCPA.

2 Enfermeira. Especialista em Gerenciamento de Serviços de Enfermagem/DAOP/EE- UFRGS

Em um estudo anterior "Análise da Passagem de Plantão em uma Unidade Cirúrgica" buscamos identificar a dinâmica da passagem de plantão em uma unidade cirúrgica, através de um estudo de caso, a partir do qual sentimos a necessidade de aprimorarmos algumas questões que nos inquietaram naquela ocasião (Keretsky et al., 1994).

Pretendemos com este estudo ampliar nosso conhecimento sobre alguns aspectos levantados anteriormente, e investigar a passagem de plantão a partir dos valores e conhecimentos de enfermeiros que participam da equipe de enfermagem, utilizando um método de análise qualitativa.

A partir destas considerações configuramos a nossa temática de estudo da seguinte forma:

"Estudo das opiniões de enfermeiros a respeito da passagem de plantão que vivenciam em seus locais de trabalho, buscando aprofundar nosso conhecimento sobre como esta atividade contribui para a organização do trabalho com vistas ao processo de cuidar em enfermagem."

2 QUESTÕES DE PESQUISA

-Que opiniões os enfermeiros evidenciam sobre a passagem de plantão?

-Como a dinâmica e as informações transmitidas na passagem de plantão repercutem na organização do trabalho e no processo de cuidar em enfermagem?

-Que opiniões os enfermeiros evidenciam sobre o tempo utilizado na passagem de plantão?

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Dizem que vivemos na "era da informação", isto porque, com o avanço da ciência e da tecnologia, principalmente na área de informática, a informação passou a ser o elemento chave para a realização de qualquer transação econômica, política ou social.

Neste contexto, a informação adquiriu um "status" ou um poder muito maior que outros bens materiais, representando um forte impulso ao desenvolvimento das áreas de prestação de serviço, as quais lidam muito com os processos informativos sem gerar um bem material.

O hospital, nestas condições, pode ser considerado como a "organização do futuro", pois caracteriza-se como uma empresa de prestação de serviço, onde existe uma alta concentração de profissionais de nível superior e que trabalha com grande número de informações.

Nesta organização, a enfermagem assume um papel fundamental, pois a entendemos como o centro de integração deste sistema de informação em saúde. Isto deve-se ao fato de que a

equipe de enfermagem é o grupo que mantém contato mais direto e contínuo com o cliente, sendo responsável, portanto, por apreender, perceber, interpretar, observar e avaliar as informações oriundas deste cliente que serão o ponto de partida para os tratamentos de proteção e recuperação da saúde.

Além de ser o depositário das informações relativas ao cliente, a equipe de enfermagem também exerce importante papel na integração de dados de diferentes equipes que assistem ao cliente, como equipe médica, nutrição, psicologia e serviço social, entre outras, por isso representamos a equipe de enfermagem como o elo integrador deste sistema de informação em saúde.



Figura 1: Representação esquemática que caracteriza a equipe de enfermagem como elo integrador do sistema de informação em saúde.

O sistema de informação em saúde é, segundo Kurcgant (1991, p.181) "o instrumento utilizado no processo de planejamento, aperfeiçoamento e tomada de decisão nas diversas instâncias da organização e gerência dos serviços de saúde, contemplando ainda os estudos necessários às questões relativas aos fatores predisponentes, portadores ou mantenedores de enfermidades".

Os registros em prontuário e a passagem de plantão são recursos fundamentais para esta comunicação efetiva. Somente, através da informação qualificada, ou seja, informação com exatidão e atualizada, é possível desenvolvermos um processo de tomada de decisão que reverta em benefício do cliente, da empresa e do funcionário.

É importante salientar que os registros claros, exatos e precisos permitem, a comunicação entre a equipe de saúde, a avaliação dos cuidados de enfermagem prestados ao cliente, a avaliação da terapêutica, a auditoria e a investigação científica, entre outras. Além destes, merece ser destacado a importância dos registros quanto ao seu valor legal na apuração de respon-

sabilidades, assim como na transparência da contabilidade e custos dos processos hospitalares.

Apesar de todas estas considerações, percebe-se que o enfermeiro ainda não registra aquilo que executa. Há um impulso na execução do cuidado e um "esquecimento" no registrar, podendo comprometer a qualidade do atendimento prestado.

Segundo Kron (1976) a comunicação eficaz é o elemento chave para a manutenção da continuidade da assistência do paciente e esta comunicação deve estabelecer-se de modo sistematizado através de anotações por escrito em prontuário e pela transmissão das informações orais e atualização de dados nos diferentes turnos de trabalho.

A comunicação em enfermagem é definida por Takahashi (1991, p.182), como *"o processo pelo qual a equipe de enfermagem oferece e recebe informações do indivíduo, cliente/paciente, para planejar, executar, avaliar e participar com os demais membros da equipe de saúde, da assistência prestada no processo de saúde/doença"*.

A importância da passagem de plantão é enfatizada por Daniel (1983, p.66) quando afirma que *"uma passagem de plantão planejada é uma das partes essenciais da administração eficiente. Apesar de ser uma forma rápida de transmitir, receber e delegar atribuições, poderá levar o grupo a funcionar cooperativamente, contribuindo para um melhor atendimento de enfermagem."*

É possível observar no estudo de Duarte (1995), sobre a aplicação da metodologia de custo na área hospitalar, analisando custos e produtividade do trabalho de enfermagem, que a passagem de plantão, vista como um posto operativo, representa uma atividade de alto custo no processo de assistência ao paciente. Certamente este dado não pode ser avaliado isoladamente sem levar em consideração o benefício que advém do mesmo em relação à segurança e qualidade da assistência ao paciente.

A passagem de plantão pode ser definida como o momento em que acontece o encontro entre os turnos de trabalho, reunindo-se o pessoal que sai com a equipe que está entrando para assumir os cuidados de enfermagem aos pacientes, com o objetivo de assegurar a continuidade da assistência, através da troca de informações precisas e atualizadas sobre a evolução do quadro de saúde de cada paciente e informações gerais sobre o funcionamento da unidade.

Através desta breve revisão e de nossas considerações, acreditamos que a qualidade da comunicação estabelecida na passagem de plantão é fator decisivo para prestarmos uma assistência à saúde livre de riscos aos pacientes.

4 METODOLOGIA

- Delineamento do Estudo e Campo de Ação

Trata-se de um estudo exploratório de natureza descritiva, utilizando um método de análise qualitativa, onde buscamos investigar a opinião dos enfermeiros sobre a passagem de plantão, a partir das crenças, valores e conhecimentos que os mesmos têm a respeito desta atividade como parte do processo de cuidar em enfermagem.

A característica de estudos de opinião, segundo Triviños (1987) e Rokeach (1981), é uma metodologia exploratório-descritiva, cujo foco principal consiste em observar, descrever e aprofundar o conhecimento de uma realidade específica.

Segundo Rokeach (1981, p.101), a opinião é definida como *"uma expressão verbal de alguma crença, atitude ou valor"*, e ainda, acrescenta, *"a crença, atitude ou valor subjacente à opinião é uma questão de inferência"*.

O estudo foi realizado junto ao Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) em conjunto com a Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e vinculado ao curso de Especialização em Gerenciamento de Serviços de Enfermagem.

É importante ressaltar que a passagem de plantão constituiu-se numa atividade sistematizada na instituição tendo como objetivo previsto: transmitir informações gerais da unidade e do estado de saúde dos pacientes visando a continuidade da assistência de enfermagem.

O encontro do pessoal que sai com o grupo que entra para assumir as atividades de enfermagem tem período específico de 30 minutos e obedece aos seguintes horários, conforme determinação da rotina de passagem de plantão: manhã – das 7h às 7h 30min; tarde – das 13h às 13h 30min e noite – das 19h às 19h 30min.

É preconizado que as pastas estejam reunidas no horário previsto e a presença da equipe de enfermagem é obrigatória. Cabe à enfermeira do próximo turno coordenar a passagem de plantão, acompanhando os prontuários dos pacientes um a um, verificando os registros dos cuidados prestados, e aqueles a serem executados, aos pacientes sob sua responsabilidade.

Cabe à enfermeira do turno informar sobre ocorrências da unidade e complementar as informações dos auxiliares sobre os pacientes sob sua responsabilidade, além de relatar sobre o uso de medicamentos e material de estoque controlados.

Compete ao auxiliar de enfermagem do próximo turno receber as informações, munido de contracheque (cópias das prescrições de cuidados médicos e de enfermagem), enquanto

ao auxiliar do turno, compete informar sobre os cuidados prestados aos pacientes sob sua responsabilidade, atualizando dados e registros no prontuário.

Para realização desta atividade existe uma sala apropriada, para assegurar a acomodação da equipe e a privacidade das informações. É preconizado, também, que nos horários pré-estabelecidos um integrante da equipe de enfermagem atenda as campanhas e intercorrências e as demais equipes não devem interromper o processo, visando assegurar a exatidão das informações e garantia da qualidade e continuidade da assistência.

- População e Amostra

A população compreende enfermeiros das unidades de internação cirúrgica do HCPA.

A amostra foi aleatória, a partir da disponibilidade dos sujeitos em participar da pesquisa, abrangendo representantes de quatro unidades de internação cirúrgica, 8N, 8S, 7S, e 9N.

O grupo foi constituído de 10 enfermeiros, considerando-se que o número neste tipo de metodologia não se reveste, necessariamente, de um valor significativo, devendo inclusive ser pequeno, teórico e não representativo em níveis estatísticos, conforme Triviños (1987).

- Coleta de Dados e Instrumento

Para a coleta de dados optamos pela utilização de uma entrevista semi-estruturada, esta foi realizada pelas pesquisadoras no local de trabalho da população estudada, com agendamento prévio e utilização de gravador como recurso para documentação das entrevistas.

Utilizou-se uma pergunta aberta para introduzir o tema:

- Qual a sua opinião sobre a passagem de plantão realizada na unidade?

A partir desta pergunta inicial buscamos explorar aspectos levantados pela entrevistada. Além destes, estabelecemos um roteiro de outros aspectos a serem introduzidos durante a entrevista para ampliar a abordagem do entrevistado sobre o assunto.

Temas por cobrir:

- Dinâmica e qualidade das informações transmitidas na passagem de plantão
- Aspectos que interferem na passagem de plantão
- Utilização do tempo destinado à passagem de plantão
- Experiências de participar em passagem de plantão em outros locais que possam comparar com a que ocorre na unidade.

Segundo Polit e Hungler (1985, p.271) "as entrevistas não estruturadas não incluem perguntas

pré-determinadas, mas normalmente o entrevistador conta com um grupo de temas por cobrir".

De acordo com Osipov, (1988, p.321) "*o método da entrevista, baseado em uma amostra corretamente planejada, resulta em extremo econômico, pois permite - à base de conjuntos relativamente pequenos de entrevistados - julgar o estado e tendências de desenvolvimento dos processos sociais, no objeto estudado em seu conjunto*".

- Aspectos Éticos

A população em estudo recebeu informações sobre o propósito da pesquisa e seus objetivos, assegurando aos participantes voluntários a não identificação dos respondentes e o tratamento dos dados de forma codificada, com vistas a manter a confidencialidade dos depoimentos.

Foi ressaltado o uso dos dados única e exclusivamente para fins de pesquisa, sem nenhuma repercussão profissional.

Atendendo aos artigos 14 e 44 das Normas de Pesquisa em Saúde do HCPA foi utilizado um termo de Consentimento Pós-Informação, buscando assegurar a independência e espontaneidade dos sujeitos para responder aos questionamentos, além do fato de não existir nenhum tipo de ascendência ou subordinação do indivíduo objeto da pesquisa. (Anexo)

5 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados foram analisados utilizando-se a técnica de análise de conteúdo, segundo metodologia proposta por Bardin (1979). A análise foi do tipo classificatória, caracterizada como análise temática, isto é, o tema como unidade de sentido.

"Fazer uma análise temática, consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem a comunicação e cuja presença ou frequência de aparição podem significar alguma coisa para o objetivo analítico escolhido". (Bardin, 1979, p.105.)

O levantamento dos dados e a consequente análise dos conteúdos foi organizada em três partes: pré-análise; exploração do material; tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

Na fase de pré-análise procedemos à leitura flutuante dos dados, a partir das transcrições e codificação das entrevistas através de numeração progressiva de 1 a 10, correspondendo um número para cada respondente.

Na fase de exploração do material, procedemos a novas leituras do mesmo, assinalando idéias importantes, ordenando e numerando as respostas, buscando a organização do material

coletado, com vistas a destacar os temas, as idéias-chaves e núcleos de sentido. Conforme Bardin (1979, p.106) *"o tema é geralmente utilizado como unidade de registo para estudar motivações de opiniões, de atitudes, de valores, de crenças, de tendências, etc."*.

A partir da identificação de núcleos de sentido, passamos a codificar e agrupar os temas em categorias, as quais foram criadas baseando-se na leitura e interpretação dos dados, sendo caracterizadas como categorias emergentes durante o processo de classificação.

Seguindo esta sistemática, pudemos delimitar nossa técnica de análise de conteúdo como análise categorial temática. Conforme Bardin (1979), a análise por categoria é a técnica mais utilizada na prática, e análise temática, ou investigação de temas, por sua vez, se constitui numa possibilidade rápida e eficaz de categorização para ser aplicada a discursos diretos e simples. É desenvolvida diante do desmembramento do texto em unidades que são reagrupadas em categorias, segundo analogia dos temas.

Como resultado deste trabalho de classificação e a partir de nossas inferências e interpretações, obtivemos as seguintes categorias: Valorização da atividade para organização do trabalho, dinâmica da passagem de plantão, participação da equipe, comunicação e otimização do momento de passagem de plantão.

Categoria I - Valorização da Atividade

Descreve qual a importância atribuída a passagem de plantão no conjunto de suas atividades. Destacam-se os temas relacionados à distribuição de tarefas, visão global da unidade e continuidade da assistência, onde as enfermeiras descrevem como a passagem de plantão auxilia na organização das suas atividades no decorrer do seu turno de trabalho, estabelecendo prioridades e assegurando a continuidade da assistência. Como podemos observar pelos depoimentos:

Enfermeira 1:

"... eu acho que a passagem de plantão para mim é de uma importância vital no trabalho de qualquer unidade, né."

"Se a coisa tá funcionando, e tem funcionando, as pessoas tem assumido suas tarefas, e bem! Que este é o objetivo da passagem de plantão, então, para mim é satisfatório... porque de um modo geral o pessoal tá, se não acham importante pelo menos tão cumprindo."

Enfermeira 5:

"Eu acho de extrema importância pra nós que

gerenciamos a unidade, quanto para o auxiliar... é um momento em que a equipe pode parar, a gente pode revisar as pastas ver o que alterou..."

"Então, talvez, se não tivesse a passagem acho que a coisa seria muito bagunçada."

Enfermeira 8:

"... porque me ajuda no conhecimento do paciente, eu posso agir mais rápido depois com o conhecimento... e entrosa os funcionários, né."

"passagem de plantão tem que existir, muitos queriam acabar, mas não pode, sem ela o meu trabalho seria péssimo, sem conhecimento nenhum... Então eu acho fundamental!"

Enfermeira 4:

"Uma passagem de plantão bem feita, bem realizada, praticamente define cinquenta por cento do meu trabalho. A organização do meu trabalho depende do recebimento: bom ou ruim."

Enfermeira 10:

"É um momento muito bom de intercâmbio de idéias e até sobre o paciente em si."

Enfermeira 3:

"... acho é um momento de tomar conhecimento dos pacientes, da gravidade, das tarefas, das coisas a serem feitas."

Enfermeira 6:

"Importante para a continuidade, para tu saber o que ocorreu durante o turno anterior ou no teu... a partir da passagem de plantão que eu me organizo para todo o meu plantão."

Enfermeira 2:

"... eu acho que é um momento super importante que a gente consegue trocar, saber assim o que tá acontecendo, de ter uma visão geral do paciente. Eu não sei como os auxiliares na verdade vêem a passagem de plantão, se eles acham interessante ou não, de repente isto é a nossa opinião."

As enfermeiras colocam a passagem de plantão como fundamental para o resultado do trabalho de toda a unidade, ampliando o benefício da atividade, saindo assim da dimensão pessoal. Consideram-na importante para a organização das tarefas a serem executadas durante o turno de trabalho e acreditam que inexistência da passagem de plantão poderia comprometer a qualidade do trabalho prestado.

Atribuem à passagem de plantão a possibilidade de atualizar-se em relação ao paciente e fatos que ocorram no turno anterior. Ampliam a sua importância ao proporcionar o encontro da equipe.

As enfermeiras ressaltam o fato de que os auxiliares de enfermagem valorizam mais a

passagem de plantão no momento em que se aborda o paciente sob seus cuidados, em detrimento a uma informação dos demais pacientes da unidade.

A passagem de plantão é vista como um momento em que se permite trocar informações sobre a situação dos pacientes, mas é colocado em dúvida o nível de importância que os auxiliares de enfermagem atribuem a esta atividade. Salientam que o importante na realidade, é o resultado obtido a partir da passagem de plantão, que é a execução da tarefa com precisão.

Categoria II – Dinâmica da Passagem de Plantão

Descreve os fatores relacionados ao ambiente, ao método, e ao tempo utilizado para a realização desta atividade, assim como os principais fatores que interferem na sua eficácia. Conforme expresso pelas enfermeiras nos comentários a seguir:

Enfermeira 1:

"O que mais atrapalha é a entrada e saída de pessoas, principalmente os médicos, ou então quando eles estão com a pasta e não nos devolvem."

"Tem horas que a gente não tem onde sentar todos, porque estão todos ali. Mas vejo que a medida que o tempo vai passando, vão saindo para dar lugar."

Enfermeira 2:

"Aspectos que atrapalham, acho, seguido o pessoal... muitas vezes eles saem, entram, saem e isto às vezes atrapalha. Os médicos também, eles entram querem as pastas e às vezes tu perde a continuidade. Perde o teu pensamento, às vezes tu tá vendo daí tem que parar, levantar pastas, dar pra eles. Eu acho que isto é uma coisa que atrapalha."

"Às vezes acontece de se levar um pouco mais de tempo, tem a coisa da prescrição por computador, e às vezes fica cheio de folha, é inclusão e exclusão... tem algumas pastas que acabam tendo um, parecendo um livro."

Enfermeira 8:

"As vezes a gente tá passando o plantão e chegam os médicos e pegam as pastas, eu acho que é isto aí, acho que durante a passagem de plantão deveria ter um pouco mais de, como vou dizer, ser mais respeitado. Não é pela interrupção e sim porque tira a concentração."

"O que atrapalha também são as conversas no posto. Às vezes a gente tá passando o plantão aqui, eles ficam conversando e dando risadas lá, eu para mim me atrapalha."

Enfermeira 10:

"O que atrapalha? um é os atrasos, as conversas colaterais e os residentes que entram querendo pastas."

Enfermeira 6:

"Atrapalha só coisas assim: é o médico pegando a pasta na hora da passagem de plantão."

Enfermeira 3:

"O que mais atrapalha são as interrupções da parte médica, principalmente, é que eles pegam as pastas, e é bem difícil manter isto aqui no hospital."

"... nosso pessoal não cabe, tanto da noite pra manhã, todos os turnos, todo o pessoal não cabe na sala."

"Atrapalha quando há muita conversa colateral. Quando tem aluno, nota-se que é mais conturbado, e é mais difícil as pessoas manterem a atenção, porque é muita gente e sempre sai um cochicho e outro, então isto também atrapalha."

"As pessoas que conversam não tem consciência que se não é tu que tá recebendo, é o teu colega que também precisa receber todas aquelas informações."

"Eu acho que a pasta é fundamental... porque mesmo não conhecendo os pacientes eu dou uma rápida olhada e já sei o que o paciente precisa."

Enfermeira 5:

"Quando eu tô recebendo o plantão muitas vezes tem alguns médicos que tão chegando, então há interferência, é um pouco difícil, porque eles querem as pastas, né, e tu muitas vezes tem que ser chata, né, porque atrapalha, atrapalha essa rotatividade de pessoas, ou movimento. Além da interferência médica há a própria movimentação da equipe de enfermagem."

"Acho importante a pasta porque muitas vezes são modificadas as coisas que a enfermeira do turno anterior não conseguiu ver, de repente o médico veio prescrever, prescreveu e não avisou que alterou alguma coisa, e tu tá recebendo o plantão e verifica aquilo, aí tu tem como proceder."

Enfermeira 7:

"As coisas que colaboram para atrapalhar o serviço são os auxiliares, aquela coisa de sentar, levantar, chegar atrasado. Me perturba bastante residentes que chegam e querem pastas e agora com a prescrição por computador a gente tem muito mais folhas,... às vezes tu perde mais tempo por ter que manusear tantas folhas."

"A nossa sala é uma sala pequena, principalmente quando tem estágio em que se recebe plantão, é um desconforto, fica apertado,... fica um forno."

Enfermeira 4:

"O barulho, conversa paralela, entrada e saída dos médicos, as pastas, quando não tão bem colocadas,... e se falta uma pasta tira a continuidade."

Quando a passagem de plantão é analisada pelas enfermeiras quanto a dinâmica, emergência depoimentos sobre vários aspectos que interferem na realização da mesma, aspectos estes, que segundo elas contribuem para a desatenção e desinteresse do grupo.

Podemos constatar que é consenso geral das enfermeiras que a movimentação das pessoas, principalmente da equipe médica, dentro do ambiente interfere na concentração, bem como na continuidade dos trabalhos.

Além disto, as conversas, dentro ou fora do ambiente em que se realiza a passagem de plantão, são citadas por dificultar o andamento dos trabalhos desviando a atenção daquilo que está sendo dito.

Percebe-se também que o ambiente físico influencia na realização da atividade, sendo considerado inadequado por não comportar funcionários dos dois turnos e mais alunos. Este aspecto acaba por incentivar na movimentação do pessoal no sentido de dar oportunidade para que outros participem em algum momento na passagem de plantão.

O acúmulo de papéis na pasta do paciente é considerado um fator que contribui para dificultar o processo de passagem de plantão, pela necessidade de dispender muito tempo no manuseio dos mesmos.

A pasta é considerada pelas enfermeiras como facilitadora da passagem de plantão, por permitir a seqüência lógica dos trabalhos, bem como, o acesso fácil e organizado ao conjunto de informações sobre o paciente.

Categoria III – Comunicação

Descreve como ocorre a transmissão da informação, sua qualidade, objetividade, clareza, falhas na comunicação e como isto repercute no processo de cuidar. Abaixo encontram-se expressões das enfermeiras que retratam os aspectos acima citados:

Enfermeira 5:

"Eu não me lembro de um exemplo mas já aconteceu de uma informação não ser passada e eu ficar na dúvida do que fazer, porque a colega de repente esqueceu."

Enfermeira 1:

"De vez em quando, coisas que tu passou de manhã para a tarde, a tarde não passou para a noite, conseqüentemente no outro dia não foi feito, ou feito de maneira diferente. Falha de comunicação acontece. Ou tu passa de uma maneira e a pessoa interpreta outra, ou até porque a pessoa que passou não foi clara."

Enfermeira 2:

"Pois é na real algum acontecimento específico eu não tô me lembrando agora. Eu me lembro com a outra enfa. pela manhã, a da noite esqueceu de passar um NPO para um exame... e não se deixou, daí o paciente não pode ir para exame... até às vezes tem sangue na geladeira e tu não sabe a finalidade, se é para instalar ou não...aquelas urinas de 24hs que o pessoal às vezes acaba esquecendo de te passar e que tu vê que se desprezou alguma."

"Tinha pessoas que falava muito e a gente conversou tipo: olha tem coisas que não precisa, que são detalhes. E estavam alongando demais a passagem. E não tem porque, tu tem que dar as informações pra deixar mais claro para quem vai pegar, mas tem que ser objetivo."

Enfermeira 3:

"Coisa recente?... eu não me lembro... coisa que talvez a enfermagem indiretamente deva providenciar, tipo conversar com a equipe... não de medicamento... a respeito de determinada conduta que às vezes fica aguardando, que não é uma coisa urgente, que às vezes fica aguardando até ter outro dia, atrás que o outro chegue e se dê conta, né. Já aconteceu alguns erros de comunicação assim, mais nada grave, digamos..."

Enfermeira 6:

"Sim já aconteceu, não sei te precisar o que, lembrar de cabeça, de faltar, de passar alguma coisa que daí a noite eu chego e é a noite que vou me dar conta, aí bem mais tarde, mas não me lembro.

"Às vezes há muitas coisas que, coisinhas que não haviam necessidade para não se estender demais a passagem de plantão, isso às vezes ocorre, minúcias."

"Tem coisas que às vezes não precisa se perguntar de novo, tá escrito ali. Pra que repetir se está escrito ali, tu passa os olhos, enxergou e pronto."

Enfermeira 8:

"Não, não me lembro. Até pode ser que tenha acontecido, mas não me lembro.

"Tem pessoas que demoram muito, ficam falando muito detalhe, muitas coisas que não tem necessidade."

Enfermeira 10:

"O que é de rotina não deveria ser passado para não ocupar tempo,... sinais vitais por exemplo, se está tudo dentro da normalidade não deveria ser falado, o que deve ser falado é intercorrências."

Enfermeira 4:

"Ainda se perde tempo em passagem de plantão falando informações que não são necessárias, são detalhes e até chacotas do paciente, tipo um comentário pessoal, que eu acho que não deve ter, a não ser impressões quanto ao paciente."

Nas questões de comunicação salientam a necessidade daqueles que estão passando o plantão falarem de forma clara, suscinta e rápida.

O excesso de informação é citado como um fator que prejudica por tornar-se repetitivo, informações como sinais vitais e eliminações, são citados como desnecessários, por estarem escritos claramente em prontuário.

Enfatizam as informações como hora de cirurgia, alimentação, exames, mudança de prescrição, alteração do quadro, como sendo as principais a serem comentadas durante a passagem de plantão.

As enfermeiras citam que a assistência em algum momento ficou prejudicada por falhas na comunicação, mas custam em lembrar de exemplos, mas afirmam que aconteceram.

Nas questões de comunicação salientam a necessidade daqueles que estão passando o plantão falarem de forma clara, suscinta e rápida.

Categoria IV - Participação da Equipe

Descreve como se dá a participação de cada elemento da equipe de enfermagem na passagem de plantão, destacando temas relativos a permanência dos enfermeiros e auxiliares de enfermagem e a necessidade de revisão da rotina de passagem de plantão. As falas que ilustram estas idéias estão representadas a seguir:

Enfermeira 2:

"... se ele já passou os seus pacientes e tá indo embora, então porque ficar eu penso, não vai colaborar em mais nada, a não ser que ele tenha algum dado, ajudou em algum outro paciente e queira colaborar, mas se não até pode ir embora."

"... às vezes eu sinto será que é tão grave eles saírem?"

"Diferente eu acho de quem tá pegando porque é importante ter uma idéia de todo o andar. Porque daqui a um pouco tu vai atender uma campanha de um outro colega teu, e tal, então

tu deve tá sabendo; mais pra saída acho que não teria que ser tão rígida, assim."

Enfermeira 1:

"Acho que a única falha que nós temos é que as pessoas às vezes não permanecem durante todo o período. Mas eu até entendo isto. Eu acho que tem um funcionamento todo pessoal, e até profissional de algumas pessoas que tem mais inquietação quando tá demorando, ou porque querem já sair porque estão prevendo compromissos logo em seguida, né."

"Mas eu vejo que as pessoas participam do seu momento. Olha com raras exceções aí eu acho quando tem... quando tão realmente fazendo algum procedimento que demorou mais, ou alguma coisa imprevista, ou tão ajudando um colega no transporte que eles não estão no seu momento de passagem dos seus pacientes."

Enfermeira 4:

"Mais o que tá passando em geral os que tão recebendo permanecem. Prá mim é o mais importante. Mas tem também o pessoal que tá com material, que é uma angústia diária."

"Tenho dúvidas... essas que saem, que são mais ou menos as mesmas. Acho até que elas acham justificável o que vão fazer, que eu nem sei o que é, na verdade não vou atrás... porque não acham importante ver o todo. Acho que aí é que tá! Acham importante o seu momento, como em tudo. Como em todas as atividades. Acham importante a sua atividade, com o seu paciente."

Enfermeira 3:

"... foi combinado, aquele que recebe sua escala pode levantar e sair. Já fazer determinadas coisas. Às vezes começam a preparar a medicação e tudo."

"... freqüentemente os pacientes são chamados prá determinados lugares do hospital, e o funcionário que está responsável tem que sair da passagem de plantão, tem que levar o paciente enfim e deixam de participar daquele momento,... a troca de material é feita... da unidade... da manhã, né, se o funcionário sai daqui..., é as 7h e se o funcionário sai daqui às 7h 30m ele não consegue mais trocar o material. Então o funcionário que tá no material de manhã sempre perde a passagem de plantão."

Enfermeira 6:

"Bom, eu acho que a maioria não permanece, porque o estipulado pelo serviço é de ficar das 19h às 19h 20m aqui dentro, e de manhã é a mesma coisa, mas eu acho que não permanecem porque quem tá no início aí já pega as pastas e carrega para o posto de enfermagem para começar o serviço. Eu não sou contra isto. Claro

que não deve porque é norma do serviço, mas eu não seria contra isto. Claro que é importante receber de todos... é para o caso de uma descer pro lanche, alguma coisa daí a outra tá por dentro; mas para isto tem eu, eu não saio da unidade e sei de todos os pacientes."

"... Eu acho que elas receberam os pacientes delas, prestaram atenção nos delas e depois o resto já não importa tanto. Tão preocupada em começar logo o serviço e mais um monte de coisa e gostariam de estar lá tirando a medicação."

"Eu sempre peço para ficarem porque é ordem do serviço, eu não acho que atrapalharia, porque cada um tem que prestar a atenção nos seus pacientes durante a passagem, não precisa nenhum prestar atenção pela outra."

Enfermeira 5:

"Eu acho importante o funcionário permanecer durante a passagem de plantão, mas assim o que recebe é importante, o que já passou acho que pode sair até, mas quem vai receber acho importante ficar do começo ao fim dos pacientes, mas o que eu noto é que eles recebem os primeiros pacientes e saem. Porque se acontecer alguma coisa com o paciente de outro funcionário, ele sabe o que tá acontecendo porque ele prestou atenção na passagem de plantão. Eu acho certo receber só quem entra, agora quem sai acho que pode passar e sair, porque ele já passou o paciente dele e não tem mais nada prá fazer."

Enfermeira 7:

"Às vezes, como o nosso trabalho é muito rotineiro, tem muitas coisas que a gente repete e repete, parece que estas coisas perdem o valor por se tornar rotina, então às vezes me parece que tu está sempre aqui e é sempre a mesma coisa, então não vai fazer diferença estar ou não estar. Parece que não se valoriza a coisa como única."

Aparece nas falas da enfermeiras dúvidas quanto ao que é preconizado na instituição e o que acontece na prática. Está previsto na instituição que todos os elementos da equipe devem permanecer/participar/estar presente durante os 30 minutos de passagem de plantão, e os enfermeiros questionam a necessidade da permanência de todos, valorizando mais a permanência daqueles que estão entrando, e facilitando/flexibilizando o horário de saída daqueles que já transmitiram as informações dos pacientes.

Suscitam que há uma correlação direta entre permanência e valorização da atividade. As enfermeiras questionam até que ponto os auxiliares de enfermagem não participam ativamente da passagem de plantão por não a considerar importante.

Apesar dos questionamentos quanto à participação da equipe, as enfermeiras ao compararem com experiências anteriores de passagem de plantão, consideram o método usado muito mais efetivo.

Nestes exemplos podemos constatar que a participação da equipe de enfermagem fica atrelada a muitos fatores como não haver atividade a nível de unidade a ser realizada (transporte de pacientes, retirada de medicação e/ou material, emergências).

Além disto há a questão do espaço insuficiente para comportar a equipe, já comentado em itens anteriores. São enfocadas questões de importância que cada participante atribui ao momento.

Categoria V – Otimização do Momento

Descreve como a equipe de enfermagem utiliza o tempo destinado à passagem de plantão buscando quais as estratégias que são adotadas pelos enfermeiros para o enriquecimento desta atividade. Como podemos constatar pelos depoimentos:

Enfermeira 2:

"Quando tem recados a gente usa também este período,... mas se não tem nenhum, se usa só prá passagem..."

Enfermeira 5:

"Normalmente é 30 minutos, aí o tempo que sobra começa a atividade normal; a gente já vai fazer o que tem prá fazer."

Enfermeira 8:

"Se sobra tempo os funcionários saem e a gente conversa com as enfermeiras, fica conversando, e os funcionários vão fazer o que tem para fazer."

Enfermeira 4:

"A gente anuncia curso... coisas rápidas. Anuncia se chegou a escala de férias, para o pessoal se organizar, se tem material novo para testar."

Em relação à extensão da atividade na passagem de plantão percebe-se que esta limita-se à transmissão de informações a respeito do paciente, ocupando grande parte dos 30 minutos destinados a ela. O restante do período é utilizado na transmissão de recados referentes às questões administrativas. Questões educativas não foram citadas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do estudo buscamos respostas para os questionamentos e inquietações que

vivenciamos como alunos e enfermeiros, quanto a passagem de plantão. Durante todo o nosso trabalho tentamos compreender qual o significado que esta atividade tem para o trabalho do enfermeiro.

Cabe ressaltar que, apesar de ser uma atividade inerente aos processos de trabalho de enfermagem, devido à necessidade de atualização de informações para garantir a continuidade da assistência de enfermagem nos diferentes turnos, ainda é uma ação pouco discutida pelos enfermeiros, o que pode ser evidenciado pela falta de trabalhos e pesquisas sobre o assunto.

Ao buscarmos as respostas a respeito das opiniões que os enfermeiros evidenciam sobre a passagem de plantão e de como isto repercute na organização do seu trabalho e no processo de cuidar em enfermagem, pudemos inferir que, para estes enfermeiros, a mesma é uma atividade fundamental para organização do trabalho na unidade, sendo um fator decisivo para manter a qualidade dos cuidados prestados, pois permite a atualização das informações sobre o paciente e a adequação das ações de enfermagem.

No entanto, os enfermeiros ressaltam que existe uma dúvida quanto ao nível de importância que os auxiliares de enfermagem atribuem a esta atividade. Isto é salientado quando eles falam na participação da equipe e na dinâmica da passagem de plantão, apontando a não permanência da equipe durante todo o tempo previsto para atividade e relacionando o "entra e sai" de pessoas como um fator negativo para os resultados desta atividade.

Os enfermeiros expressam que a passagem de plantão é importante, mas levantam aspectos que dificultam esta atividade e que não vêm sendo discutidos na instituição, o que acarreta em uma prática que não corresponde ao que é preconizado pela organização.

Merecem ser trabalhados aspectos como ambiente físico do local de realização, a interferência da equipe médica, o acúmulo de papéis na pasta do paciente, o excesso de informações e a revisão da rotina que é preconizada, buscando uma otimização desta atividade.

Essas considerações reforçam nossas convicções de que a passagem de plantão é um elemento essencial para o trabalho do enfermeiro e de que há necessidade de avaliarmos e discutirmos esta atividade no sentido de valorizá-la e enriquecê-la, com vistas a obtermos melhores resultados e assegurarmos uma assistência de enfermagem de qualidade e livre de riscos a nosso cliente.

Uma das formas que acreditamos ser possível para aprimorar este processo é investirmos em transformar este momento não apenas

em transmissão de informações, e sim num momento educativo que proporcione o encontro, integração e crescimento mútuo da equipe.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 BARDIN, Lawrence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1979.
- 2 BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. S.E.I. *Relatório sobre informática em saúde*. Brasília, 1988.
- 3 DANIEL, Liana F. *Atitudes interpessoais em enfermagem*. São Paulo: Pedagógica e Universitária, 1983.
- 4 DUARTE, Érica R. M. *Avaliação e custeio de processos hospitalares: um estudo de caso no HCPA*. Porto Alegre: UFRGS, 1995. Dissertação (Mestrado).
- 5 FÁVERO, Neide et al. A importância da comunicação como um instrumento administrativo: especial referência à anotação de enfermagem. *Revista Paulista de Hospitais*, São Paulo, v. 31, n.1/2, p.4-7, jan./fev. 1983.
- 6 GOLDIM, José R. *Pesquisa em saúde: leis, normas e diretrizes*. 2.ed. Porto Alegre: Hospital de Clínicas de Porto Alegre/ Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação, 1995.
- 7 KERETZKY, Kátia B. et al. *Análise da passagem de plantão em uma unidade cirúrgica*. Porto Alegre: UFRGS, 1994. Trabalho apresentado para a disciplina Administração da Assistência de Enfermagem ao Adulto.
- 8 KRON, Thora. *Manual de enfermagem*. Rio de Janeiro: Interamericana, 1976.
- 9 KURCGANT, Paulina. (coord.) *Administração em enfermagem*. São Paulo: EPU, 1991.
- 10 MAGALHÃES, Ana M. M. *Cursos de graduação em enfermagem: estudo de opinião dos alunos*. Porto Alegre: PUCRS, 1991. Dissertação (mestrado) - Faculdade de Educação, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.
- 11 OSCAR, Maria F. A. *Análise da passagem de plantão na unidade de enfermagem do serviço de radiologia do Hospital de Clínicas de Porto Alegre*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENFERMAGEM, Porto Alegre, 1994. Anais do 46º. Porto Alegre: ABEN, 1994. p. 20.
- 12 OSIPOV, G. (coord.) *Libro de trabajo del sociólogo*. Moscou: Progreso, 1988.
- 13 POLIT, D. F.; HUNGLER, B. P. *Nursing research: principles and methods*. Philadelphia: Lippincott, 1985.
- 14 ROKEACH, Milton. *Crenças, atitudes e valores*. Rio de Janeiro: Interciência, 1981.
- 15 TAKAHASHI, Regina T. Sistema de informação em enfermagem. In: ADMINISTRAÇÃO em enfermagem. São Paulo: EPU, 1991. cap.14. p.181-189.
- 16 TRIVIÑOS, Augusto N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

Endereço da autor: Ana Maria Magalhães
 Author's address: São Manoel, 963
 Porto Alegre - RS.
 Cep.: 90620-110

ANEXO**Termo de consentimento pós-informação**

Esta pesquisa propõe-se a estudar as opiniões da equipe de enfermagem a respeito da passagem de plantão que vivenciam em seus locais de trabalho, buscando aprofundar nosso conhecimento sobre como esta atividade contribui para a organização do trabalho com vistas ao processo de cuidar em enfermagem. Os procedimentos do estudo requerem apenas a sua participação para responder a uma entrevista de acordo com sua disponibilidade, não envolvendo qualquer risco de sua identificação enquanto participante do estudo ou de prejuízo de suas atividades, ficando assegurado seu direito de recusa em participar da mesma.

Os autores esperam com o estudo poder contribuir para melhoria da passagem de plantão realizada na instituição, através do levantamento de suas opiniões e sugestões.

Eu, _____, tenho conhecimento dos objetivos e propósitos do estudo "OPINIÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE A PASSAGEM DE PLANTÃO" e fui informado de forma detalhada sobre o sigilo e confidencialidade das informações que prestar, assim como fui assegurado da impossibilidade de que qualquer informação possa ter repercussão em minha atividade profissional.

Estando ciente destas orientações, estou de acordo em participar voluntariamente do estudo proposto, respondendo aos questionamentos da entrevista, que será realizada pela pesquisadora _____, aluna do curso de Especialização em Gerenciamento de Serviços de Enfermagem, em _____, Porto Alegre.

Assinatura do pesquisador

Assinatura do respondente

Assinatura do orientador

ABSTRACT

The study intends to survey nurse's opinions regarding shift changes in their workplaces. It aims deepening our knowledge about how this activity contributes to the work organization, considering the process of caring in nursing. We emphasize the importance of shift change and of data gathered by nursing staff as a connecting link of the health system. They are fundamental activities for the unit work organization, being a decisive factor to maintain the quality of the assistance, since they allow updating information about the patient and nursing actions adjustment.

KEY WORDS: *shift changes, communication in nursing.*

RESUMEN

Este trabajo se propone mostrar las opiniones de enfermeros, con relación a las informaciones repasadas de los pacientes durante el cambio de turno en los locales de trabajo. La intención es de mejorar el conocimiento sobre como esta actividad contribuye para la organización del trabajo relacionado a los cuidados en enfermería. Destacamos la importancia de esta actividad del cambio de turno y de los registros ejecutados por el grupo de enfermeros, como el factor integrador del sistema de salud, constituyéndose en una actividad fundamental para la organización del trabajo, siendo a su vez de suma importancia para mantener la calidad de los cuidados prestados, pues nos permite la actualización de las informaciones sobre el paciente, bien como las adecuadas medidas tomadas en enfermería.

DESCRIPTORES: *cambio de turno, comunicación en enfermería.*