

Padronização da passagem de turno e otimização da comunicação na enfermagem: Um relato de experiência

Standardization of shift passage and optimization of communication in nursing: An experience report

DOI:10.34117/bjdv7n9-259

Recebimento dos originais: 07/08/2021

Aceitação para publicação: 16/09/2021

Roberta Salles Orosco Nunes

Enfermeira residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde pela
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)

Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)

Endereço: Cidade Universitária, Av. Costa e Silva - Pioneiros, Campo Grande- MS,
CEP: 79070-900

E-mail: robertasallesnunes@gmail.com

Michael Wilian da Costa Cabanha

Enfermeiro especialista em Enfermagem Forense- FACCRESI 2019

Instituição: Hospital São Julião

Endereço: Rua Lino Villacha, 1250 - Campo Grande, MS, 79017-200

E-mail: michaeltkz@gmail.com

Joelson Henrique Martins de Oliveira

Enfermeiro especialista em Saúde do Idoso

Instituição: Hospital São Julião

Endereço: Rua Lino Villacha, 1250 - Campo Grande, MS, 79017-200

E-mail: joelsonhenrimar@gmail.com

Susan dos Santos Araújo Ribeiro Valadares

Enfermeira residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde pela
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)

Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)

Endereço: Cidade Universitária, Av. Costa e Silva - Pioneiros, Campo Grande- MS,
CEP: 79070-900

E-mail: susanaraujo31@gmail.com

Alex Sander Cardoso de Souza Vieira

Enfermeiro especialista em Saúde do Idoso

Instituição: Hospital São Julião

Endereço: Rua Lino Villacha, 1250 - Campo Grande, MS, 79017-200

E-mail: alexsanderCSV@gmail.com

Edivania Anacleto Pinheiro Simões

Enfermeira especialista em feridas, estomias e incontinência pelo Hospital Israelita
Albert Einstein (SP). Membro da Associação Brasileira de Estomaterapia (SOBEST).

Doutoranda em Desenvolvimento Local em Contexto de Territorialidades pela
Universidade Católica Dom Bosco (UCDB).

Instituição: Hospital São Julião
Endereço: Rua Lino Villacha, 1250 - Campo Grande, MS, 79017-200
E-mail:edivania_simoes@hotmail.com

RESUMO

A comunicação é reconhecida como ferramenta de valor inestimável na enfermagem, sendo ela uma tecnologia leve essencial no exercício profissional. **Objetivo:** Descrever a experiência do uso da ferramenta SBAR como intervenção para otimizar a passagem de plantão em um hospital de reabilitação no município de Campo Grande- MS. **Percursos metodológico:** Trata-se de um estudo descritivo que relata uma experiência de intervenção realizada no Hospital São Julião, localizado no município de Campo Grande-MS nos meses de abril a junho de 2021, tendo como plano de intervenção o uso da ferramenta SBAR para otimizar a passagem de plantão em dois dos setores do hospital. **Resultados:** Realizou-se encontros com os enfermeiros responsáveis pelos setores a fim de tornar realidade o uso da ferramenta como protagonista na passagem de plantão. Dessa forma, após uma análise situacional e confecção de um instrumento que se adequasse a realidade dos setores, foi possível o uso dele, bem como a elaboração de um protocolo de comunicação para o hospital em questão com o uso específico do SBAR, complementando o que já havia sobre o tema na instituição. **Considerações finais:** Com a elaboração desse relato foi possível observar o quão necessário se faz a padronização de processos dentro de uma unidade hospitalar, inserindo protocolos para as atividades, principalmente quando se trata de comunicação, haja vista que essa é uma ferramenta essencial e preventiva.

Palavras-Chave: Comunicação, Segurança do paciente, Jornada de trabalho em turnos, Cuidados de enfermagem.

ABSTRACT

Communication is recognized as an invaluable tool in nursing, as it is an essential light technology in professional practice. **Objective:** To describe the experience of using the SBAR tool as an intervention to optimize the shift change in a rehabilitation hospital in Campo Grande-MS. **Methodological path:** This is a descriptive study that reports an intervention experience carried out at the Hospital São Julião, located in the city of Campo Grande-MS from April to June 2021, having as an intervention plan the use of the SBAR tool for optimize the shift change in two of the hospital's sectors. **Results:** Meetings were held with the nurses responsible for the sectors in order to make the use of the tool a reality as a protagonist in the shift change. Thus, after a situational analysis and preparation of an instrument that fit the reality of the sectors, it was possible to use it, as well as the development of a communication protocol for the hospital in question with the specific use of the SBAR, complementing what there was already on the subject at the institution. **Final considerations:** With the preparation of this report, it was possible to observe how necessary it is to standardize processes within a hospital unit, inserting protocols for activities, especially when it comes to communication, given that this is an essential and preventive tool.

Keywords: Communication, Patient safety, Shift work hours, Nursing Care.

1 INTRODUÇÃO

A segurança do paciente vem sendo alvo de preocupações desde a década de 90, época em que foi publicado a importante obra *“To err is human: building a safer health system”* do Instituto de Medicina (IOM), dando relevância ao tema (SILVA, 2016). Dessa forma, anos mais tarde, a Organização Mundial da Saúde (OMS) definiu segurança do paciente como a redução ao mínimo aceitável o risco de dano desnecessário que esteja associado ao cuidado, sendo o dano considerado o comprometimento da estrutura ou função do corpo ou qualquer efeito dele oriundo (BRASIL, 2014).

No ano de 2009 foram instituídas seis metas internacionais de segurança, sendo: identificação correta do paciente; comunicação clara e efetiva; segurança da administração e medicamentos; maior segurança em cirurgias; diminuição dos riscos de infecção e de queda do paciente. O Brasil assumiu o compromisso de desenvolver políticas públicas e práticas voltadas para a segurança do paciente, entretanto, ainda existe uma elevada gama de ocorrência de eventos adversos nos hospitais brasileiros, sendo os erros representantes de uma triste realidade da assistência à saúde e com consequências para pacientes (SIMAN; BRITO, 2016).

A comunicação efetiva e o trabalho realizado por uma equipe multiprofissional são considerados como fatores determinantes na qualidade e na segurança da prestação de cuidados com os indivíduos. As falhas de comunicação entre os profissionais são consideradas fatores de servem como estopim para a ocorrência de eventos adversos e, por consequência, redução na qualidade cuidado. Sabe-se que os profissionais possuem dificuldade de manter um nível de comunicação que favoreça o trabalho em equipe e a continuidade do cuidado (OLINO et al., 2019).

A passagem de plantão é considerada um relatório da assistência prestada ao paciente que geralmente é feito pelos profissionais ao final da jornada de trabalho para aqueles que iniciam um novo turno. Sendo assim, os meios utilizados devem possibilitar que os membros da equipe compreendam o que foi feito no plantão anterior e planejem sua assistência, sendo que as informações recebidas devem ser claras, precisas e atualizadas (SILVA, 2016).

Portanto, considerando a importância da comunicação clara e efetiva presente entre as metas de segurança do paciente no território nacional, esse estudo tem como objetivo descrever a experiência do uso da ferramenta ISBAR como intervenção para otimizar a passagem de plantão em um hospital de reabilitação no município de Campo Grande- MS.

2 PERCURSO METODOLÓGICO

Trata-se de um estudo descritivo que relata uma experiência de intervenção realizada no Hospital São Julião, localizado no município de Campo Grande-MS nos meses de maio e junho de 2021.

O local caracteriza-se por prestar atendimento a clientela oriunda do Sistema Único de Saúde (SUS), atuando na cidade como hospital de retaguarda e referência no tratamento de patologias infecciosas como hanseníase e tuberculose. Além disso, possui um setor de reabilitação que comporta uma equipe multiprofissional, que atualmente recebe pacientes oriundos dos hospitais de agudos da capital, sendo os principais casos relacionados a pacientes pós covid e acidente vascular encefálico. Foram escolhidos dois setores para trabalhar com a ferramenta com os enfermeiros.

No primeiro momento, para que fosse possível conhecer a ferramenta SBAR e avaliar se a utilização dela seria possível nos setores foi realizado um levantamento bibliográfico em bases eletrônicas como Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), Scielo, Lilacs e PubMed com o objetivo de traçar metas e planejar como seria realizado a atividade de utilização da ferramenta para passagem de plantão, considerando suas potencialidades e dificuldades apontadas na literatura.

Para isso, foi realizado a formulação de uma pergunta norteadora, sendo: Como utilizar a ferramenta SBAR na transição do cuidados entre os enfermeiros?. A busca pelos artigos considerou as publicações dos últimos cinco anos, sendo que para encontrar estudos na BVS, principal base de dados utilizada, foram utilizados os descritores passagem de plantão AND enfermeiros AND SBAR para os artigos nacionais e os mesmos descritores, porém em inglês, para os artigos estrangeiros.

Após esse levantamento, foi realizado uma reunião com a equipe responsável pela execução do planejamento, sendo levantado pontos positivos da ferramenta, realizando também uma visita de reconhecimento situacional para entender como a passagem de plantão era feita entre os turnos, observando as vantagens que o método proporcionaria dentro da dinâmica do serviço, com foco em otimizar a passagem de plantão, evitar falhas na comunicação e promover de fato a sistematização do cuidado.

Em um terceiro momento foi feita uma nova reunião para decisão dos setores nos quais seriam realizados a intervenção e o público-alvo. Dessa forma, optou-se no primeiro momento a trabalhar com os enfermeiros, considerando a necessidade de adequar as rotinas de passagem de plantão e pelo fato deste profissional estar intrinsecamente voltado ao cuidado com o paciente nos três turnos (manhã, tarde e noite). Em relação aos setores,

foi decidido após a análise situacional pela ala de reabilitação que possui uma enfermaria com 21 leitos, e a unidade de cuidados prolongados com 33 leitos.

Logo, após a escolha dos locais de atuação, foi realizado uma reunião com os enfermeiros de ambos os locais com apoio da responsável técnica pela equipe de enfermagem do hospital, a fim de explicar o planejamento e aspectos relacionados ao SBAR, bem como a proposta de aplicação nas unidades, sendo criado pastas no sistema com a ferramenta para que fosse possível o preenchimento diário, a cada troca de plantão.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A gerência e os processos de serviço são primordiais para prestar uma assistência segura ao paciente, livre de danos potenciais. Dessa forma, com o princípio de desenvolver e aperfeiçoar a assistência de enfermagem da equipe avaliou-se a necessidade de implantar uma ferramenta que pudesse auxiliar os enfermeiros em sua passagem de plantão, fornecendo informações primordiais ao processo de serviço e auxiliando em uma passagem de plantão concisa, objetiva e pontual, minimizando falhas no processo.

É importante destacar que a passagem de plantão nos setores era realizada de maneira não sistematizada, no qual a maior parte dos profissionais optavam pela realização dessa atividade apenas de forma oral, outras vezes em forma de reunião na sala da enfermagem ou, dependendo das demandas, a passagem de plantão ocorria apenas destacando as intercorrências, sendo que demais informações importantes como exames e outros não eram pontuadas.

Logo, com a situação evidenciada, saber reconhecer a comunicação como elemento essencial do serviço de enfermagem no hospital é crucial para o desenvolvimento de um serviço de qualidade, que atenda às necessidades do paciente e auxilie a equipe na organização de suas demandas. De acordo com a literatura proposta por Gonçalves e Costa (2017), a partir do momento que a comunicação é reconhecida como processo, ela colabora com a qualidade dos relacionamentos que devem existir nas relações de trabalho em todos os âmbitos, seja com a família, com o próprio paciente ou com a equipe, prevenindo barreiras de comunicação.

No decorrer do percurso realizado antes da implantação da ferramenta, profissionais de enfermagem relataram a dificuldade existente em relação as pendências deixadas pelo plantão anterior, principalmente no setor de cuidados prolongados, onde a rotatividade de pacientes é maior, resultando concomitantemente em uma vultosa gama de informações a serem repassadas, de forma não estruturada. Geralmente, a passagem

de plantão realizada de forma verbal possui acentuados pontos e fragilidade e percas de informação, devido a gama de assuntos que são passados (GONZALEZ et al., 2020).

Na literatura existe um consenso de que há métodos variados que podem atribuir na passagem de plantão, ainda que, a comunicação verbal realizada face a face seja a mais comum, mesmo que estudos comprovem a ineficiência quando utilizado de forma exclusiva (HOLLY; POLETICK, 2014). Dessa forma, pensando em redesenhar o cenário atual de comunicação e com objetivo de prover um sistema isento de erros, atrasos, desperdício e custo sustentável, o *Institute for Healthcare Improvement* em 2007 desenvolveu uma técnica de comunicação denominada SBAR (NASCIMENTO et al., 2018).

A ferramenta SBAR compreende um processo sistematizado de informações que são repassadas de forma clara e objetiva ao receptor, sendo a mesma composta por quatro critérios, sendo eles Situação (S), Breve histórico (B), Avaliação (A) e Recomendação (R), possibilitando assim a continuidade de informações relevantes entre os plantões. Dessa forma, seguindo o raciocínio proposto, prevê-se que uma passagem de plantão mal registrada pode interferir diretamente na segurança do paciente e, com isso, o uso da ferramenta pode prevenir tais problemas ou exacerbação de situações que podem ser evitadas, facilitando a troca de comunicação (NASCIMENTO et al., 2018; BURGER; JORDAN; KYRIAKOS, 2017).

Para o início da implantação da ferramenta foi realizado uma reunião com os chefes de enfermagem de cada setor a fim de demonstrar o uso da ferramenta, bem como a inter-relação com a segurança do paciente. Dentre os questionamentos realizados nesse primeiro momento, foi dito a respeito da necessidade de padronização dos processos para o andamento do serviço, sendo que de acordo com o estudo proposto por Corpolato et al (2019), de fato, para que seja possível garantir uma passagem de plantão efetiva, é importante que sejam implementados protocolos padronizados, permitindo a redução de eventos adversos relacionados a falta de comunicação.

No que concerne aos fatores que afetam negativamente a passagem de plantão, a interrupção frequente foi pontuada por mais de um profissional e foi observada concomitantemente durante o diagnóstico situacional. Atualmente, sabe-se que a passagem de plantão é uma atividade intrínseca a rotina de trabalho do enfermeiro, podendo sofrer interferências externas de diversos fatores, sendo elas relacionadas ao interesse da equipe, chamadas telefônicas, entrada e saída de funcionários, impontualidade para iniciar as atividades do plantão e interrupção de outros profissionais,

sendo que ambas podem minimizar o êxito da passagem de plantão (ALMEIDA; COSTA, 2017).

Sendo assim, após avaliar os setores de implantação e verificar as necessidades, a primeira proposta foi a utilização de um checklist que seria feito de forma individual para cada paciente, com base na ferramenta SBAR. No entanto, após teste foi observado que o formato não seria adequado devido ao tempo que deveria ser dispendido para a aplicação, havendo necessidade de um modelo compacto e mais objetivo, fazendo com que fosse realizada a adequação do instrumento,

Dessa forma, o modelo do instrumento de registro foi repensado, em consonância com as recomendações propostas pela Organização Mundial da Saúde (OMS), que traz consigo a conveniência de simplificar e padronizar os relatórios de mudança de turno, podendo então proporcionar oportunidades de melhorar a eficácia das comunicações nas transferências de plantão (OMS, 2007), bem como priorizar condições referentes a clínica atual do paciente e intercorrências no turno, sendo importante ressaltar que o mesmo órgão sugere o uso do SBAR para tal finalidade.

Com isso, após a adequação o instrumento foi colocado em teste, sendo feito o uso por duas semanas pelos enfermeiros das unidades a que ele se destina, sendo essa uma das etapas primordiais, visto que as sugestões realizadas foram acatadas e utilizadas como meio de melhoria do instrumento, tornando-o de fato uma ferramenta que possui a aparência e conteúdo da unidade na qual está inserido.

A construção de um instrumento de passagem de plantão é colocada por inúmeros estudos como essencial na rotina de trabalho de uma instituição, considerando que roteiros estruturados como o SBAR são capazes de melhorar a percepção dos membros da equipe e geram colaboração necessária para a execução deste processo (FELIPE; SPIRI, 2019). Além disso, a elaboração de itens que compõe o instrumento que sejam de acordo com a realidade do local em questão são de suma importância para a adesão dos profissionais.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a elaboração desse relato foi possível observar o quão necessário se faz a padronização de processos dentro de uma unidade hospitalar, inserindo protocolos para as atividades, principalmente quando se trata de comunicação, haja vista que essa é uma ferramenta essencial e preventiva erros com o paciente. Dessa forma, tendo em vista a relevância do tema, foi construído um instrumento de passagem de plantão com uso da

ferramenta SBAR, possibilitando validação dos registros de informações do paciente e contribuição com o protocolo de comunicação da instituição para planejamento da atividade.

Com o período de teste e reorganização da fermenta foi possível identificar a importância que a mesma constitui para os setores, principalmente no que concerne a segurança do paciente, possibilitando a identificação de problemas e organização de soluções.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, .A.V; COSTA, M.L.A.S. Passagem de plantão na equipe de enfermagem: uma estudo bibliográfico. **Arquivos Médicos dos Hospitais e da Faculdade de Ciências de São Paulo**, [Online], v.62, n.02, p.85-91, 2017. Disponível em: <http://arquivosmedicos.fcmsantacasasp.edu.br/index.php/AMSCSP/article/viewFile/49/35>. Acesso em: 14 jun. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente**. Fundação Oswaldo Cruz; Agência Nacional de Vigilância Sanitária. – Brasília: Ministério da Saúde, 2014. 40 p. Disponível em: https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/documento_referencia_programa_nacional_seguranca.pdf. Acesso em: 13 jun. 2021.

BURGER D.; JORDAN S.; KYRIACOS U. Validation of a modified early warning score-linked Situation-Background-Assessment-Recommendation communication tool: A mixed methods study. **Journal of Clinical Nursing**, [Internet], [S.I], 2017. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28401657>. Acesso em: 16 jun. 2021.

CORPOLATO, R.C. et al. Padronização da passagem de plantão em Unidade de Terapia Intensiva Geral Adulto. **Revista Brasileira de Enfermagem**, [Online], v.72 (Suppl 1), p.95-102, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/QCKsJGH9HQ6JR43ftqTqHRC/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 jun. 2021.

FELIPE, T. R. L.; SPIRI, W. C. Construção de um instrumento de passagem de plantão. **Revista Enfermagem em Foco**, [Online] v. 10, n. 6, p.6-82, 2019. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/2451/553>. Acesso em: 20 jun. 2021.

GONZALEZ, B. et al. Passagem de plantão na equipe de enfermagem: relato de experiência. **Salão do conhecimento UNIJUI**, [Online], v.6, n.6, [S.I], 2020. Disponível em: <https://www.publicacoeseventos.unijui.edu.br/index.php/salaconhecimento/index>. Acesso em: 16 jun. 2021.

HOLLY, C.; POLETICK, E. A systematic review on the transfer of information during nurse transistions in care. **Journal of Clinical Nursing**, [Online], v.23, n.17, p.238-2395, 2014. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23786673/>. Acesso em: 16 jun. 2021.

NASCIMENTO, J.S.G. et al. Passagem de plantão como ferramenta de gestão para segurança do paciente. **Revista de Enfermagem UFSM**, [Online], v.8, n.2, p.544-559, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/download/29412/pdf>. Acesso em: 16 jun. 2021.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Communication during Patient Hand-overs. Patient Safety Solutions. Patient Saf Solution**. [Internet], v.1, n.3, p.1-4, 2007. Disponível em: [https://cdn.who.int/media/docs/default-source/integrated-health-services-\(ihs\)/psf/patient-safety-solutions/ps-solution3-communication-during-patient-handovers.pdf?sfvrsn=7a54c664_4&ua=1](https://cdn.who.int/media/docs/default-source/integrated-health-services-(ihs)/psf/patient-safety-solutions/ps-solution3-communication-during-patient-handovers.pdf?sfvrsn=7a54c664_4&ua=1). Acesso em: 20 jun. 2021.

SILVA, A.T. et al. Assistência de enfermagem e o enfoque da segurança do paciente no cenário brasileiro. **Saúde Debate**, Rio de Janeiro, v.40, n.111, p.292-301, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/cydBTwCPSdrtHLC4rmwJKvJ/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 16 jun. 2021.

SIMAN, A.G.; BRITO, M.J.M. Mudanças na prática de enfermagem para melhorar a segurança do paciente. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, [Online], v.37, (esp): e68271, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/yNdd5xLtCkKd8kw4J37Z3vN/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 25 mai, 2021.