

OS DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO NA EQUIPE DE ENFERMAGEM PARA A EFICÁCIA DA ASSISTÊNCIA AO PACIENTE: REVISÃO INTEGRATIVA

COMMUNICATION CHALLENGES IN THE NURSING TEAM FOR THE EFFECTIVENESS OF PATIENT CARE: INTEGRATIVE REVIEW

Natália da Silva Carvalho¹, Gabriela Gomes Rocha Silva²

1 Alunas do Curso de Enfermagem

2 Professora Especialista do Curso de Enfermagem

Resumo

Introdução: A qualidade na assistência depende estritamente do quanto a comunicação é eficaz, algumas barreiras impedem essa relação e comprometem o atendimento prestado ao paciente. **Objetivo:** Descobrir os fatores desencadeantes da comunicação ineficaz entre a equipe de enfermagem. **Metodologia:** Essa pesquisa é uma revisão integrativa, baseada na análise dos dados disponibilizados na Scientific Electronic Library Online (SciELO) e biblioteca virtual (Google acadêmico). Foram utilizadas 30 referências. Devido à dificuldade de encontrar artigos que abordassem a temática foi necessária a utilização de artigos científicos com a data de publicação entre os anos de 1982 e 2022. **Resultado:** Comunicar-se é um dever de qualquer profissional da saúde, a comunicação encontra um sentido de conforto, tornando-se parte do tratamento, sendo assim uma ferramenta fundamental no cuidado de enfermagem, e para sua eficácia todos devem utilizar a mesma linguagem de forma universal. **Conclusão:** É importante que o profissional de enfermagem compreenda que a comunicação eficaz é fundamental na assistência prestada aos pacientes sob os seus cuidados, e por isso, também é imprescindível em sua atuação enquanto líder da equipe de enfermagem. Apesar de relevante, não foram encontrados estudos que expusessem a dinâmica da comunicação dos enfermeiros com os demais membros da equipe multidisciplinar (ACS, fisioterapeutas, psicólogos, etc.) No entanto, foram alcançados os resultados relacionados quanto à pergunta de pesquisa sobre os desafios da comunicação entre a equipe de enfermagem.

Palavras-Chave: comunicação, equipe de enfermagem, assistência hospitalar, segurança do paciente.

Abstract

Introduction: The quality of care depends closely on how effective communication is, some barriers prevent this relationship and compromise the care provided to the patient. **Objective:** To discover the factors that trigger ineffective communication between nursing staff. **Methodology:** This research is an integrative bibliographic review, based on the analysis of data available in the Scientific Electronic Library Online (SciELO) and the virtual library (Google Scholar). 30 references were used. Due to the difficulty in finding articles on the subject, it was necessary to use scientific articles published between 1982 and 2022. **Results:** Communicating is the duty of any health professional, communication finds a sense of comfort, becoming part of the treatment, thus being a fundamental tool in nursing care, and for its effectiveness everyone must use the same language in a universal way. **Conclusion:** It is important that nursing professionals understand that effective communication is fundamental in the care provided to patients under their care, and therefore, it is also essential in their role as leader of the nursing team. Although relevant, no studies were found that exposed the dynamics of nurses communication with other members of the multidisciplinary team (ACS, physiotherapists, psychologists, etc.). However, results related to the research question about the challenges of communication between the nursing team.

Keywords: communication, nursing team, hospital care, patient safety.

Contato: natalia.carvalho@souicesp.com.br / gabriela.rocha@icesp.edu.br

Introdução

A comunicação pode ser entendida como o processo social básico de produção e partilhamento do sentido através da materialização de formas simbólicas (FRANÇA, 2005). O termo "comunicação" exprime a relação entre consciências, isto é, refere-se ao processo de compartilhar um mesmo objeto de consciência (MARTINO, 2005).

No que se refere à comunicação entre pessoas (interpessoal), a linguagem oral não pode ser entendida como meio exclusivo de suporte aos processos comunicacionais. Nessa

perspectiva, outras formas de comunicação, como a visual ou gestual, são consideradas legítimas e válidas para a constituição do referido processo (CAMARGO, 2012).

Como indicam (DIMBLERY e BURTON, 1990):

"A prática da comunicação é baseada no uso da fala e dos sinais não verbais, porque o contato face a face, frente a frente, é a característica maior da comunicação interpessoal".

Em um hospital ou unidade de internação acontecem cerca de 4.000 trocas de informações sobre os pacientes entre os plantões diurnos e noturnos, conforme dados do Instituto Brasileiro para Segurança do Paciente - IBSP - (2019). Por isso, a comunicação efetiva é indispensável na assistência ao paciente, facilita o processo de trabalho e diminui situações que possam contribuir de maneira negativa no cuidado dos pacientes (AMORIM et al, 2022).

A qualidade na assistência depende estritamente do quanto a comunicação é eficaz, algumas barreiras impedem essa relação e comprometem o atendimento prestado ao paciente. Os principais desafios a serem demonstrados são: falhas na comunicação frente à passagem de plantão com omissão de informações, desatenção, impontualidade e falta de interesse. Impasses da comunicação entre a equipe de enfermagem, desafios da comunicação efetiva na enfermagem com a equipe multiprofissional em ambiente hospitalar nos níveis de atenção à saúde.

Materiais e Métodos

A pesquisa é caracterizada pelo método de revisão integrativa onde os dados obtidos seguiram princípios éticos, segundo a lei dos Direitos Autorais número 12.853/2013. A Revisão Integrativa é um método que tem por finalidade sintetizar os resultados obtidos em pesquisas sobre determinado tema ou questão, de forma sistemática e ordenada, com o objetivo de contribuir para o conhecimento. Segundo (COOPER 1982, 1989): É um método que agrupa os resultados de pesquisas primárias sobre o mesmo assunto com o objetivo de sintetizar e analisar esses dados para desenvolver uma explicação mais abrangente de um fenômeno específico (SOUZA et al, 2021).

Os seguintes passos da revisão integrativa foram seguidos pelo presente estudo: 1- Identificação da questão de pesquisa; 2- Busca na literatura científica (para esta etapa foram estabelecidos critérios de inclusão e exclusão para o material encontrado, realização da busca nas bases de dados e seleção de estudos). Foram utilizados os descritores (DECS), operadores booleanos (AND, NOT, OR) / estratégias de busca; 3- Categorização dos resultados encontrados; 4- Avaliação dos artigos selecionados; 5- Análise, interpretação e discussão dos resultados; 6- Sintetização das informações e produção de conhecimento. Foi formulada a seguinte questão de pesquisa: O que a literatura tem produzido sobre os desafios da comunicação entre a equipe de Enfermagem?

As informações contidas neste trabalho foram citadas de forma fidedigna, conforme a bibliografia selecionada e preconizada pela Associação Brasileira de Normas e técnicas

(ABNT) NBR 6023 de 2002, o modelo do projeto seguiu a norma de padronização do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa (NIP). Devido à dificuldade de encontrar artigos que abordassem a temática foi necessária a utilização de artigos científicos com a data de publicação entre os anos de 1982 e 2022.

Para o levantamento de dados acerca do tema, foi realizada a busca dos artigos, entre os meses de fevereiro a junho de 2023, baseada na análise dos dados disponibilizados na Scientific Electronic Library Online (SCIELO) e (GOOGLE ACADÊMICO).

Após a aplicação dos filtros foi encontrado um total de 46 publicações, sendo por fim selecionados 30 artigos, após a seleção 08 estudos foram utilizados na coleta de dados sobre o tema, baseado nos critérios de inclusão: textos completos, disponíveis online, no idioma de português; e de exclusão: artigos que não apresentaram relação com a temática abordada para compor o presente trabalho.

Resultados e Discussão

A partir da seleção dos artigos, a amostra da revisão foi composta por 8 estudos que tratavam do tema; os dados coletados por esse estudo se referiram aos desafios da comunicação na equipe de enfermagem para a eficácia da assistência ao paciente. Para melhor entendimento sobre os resultados encontrados, apresenta-se o quadro 1; a saber:

Quadro 1- Resultados da coleta de dados sobre a temática

AUTOR	ANO	TÍTULO	OBJETIVO
AMORIM, J.E; ASSIS, Y. I.S; SANTOS, M.C; SILVA, T. F. L; SANTOS, R. N. S. S; CRUZ, J.S; FONSECA, M. L.	2022	Processo de passagem de plantão: o olhar de enfermeiras nas Unidades de Terapia Intensiva.	Compreender o processo de passagem de plantão das enfermeiras nas Unidades de Terapia Intensiva Adulto.
CAMPOS, L. D. F; MELO, C. D. A. R. M.	2002	Os desafios da comunicação administrativa na Enfermagem.	Identificar o que tem sido produzido na enfermagem sobre comunicação administrativa.
CARVALHO, E.C.; BACHION, M.M.; ALMEIDA, L.C.P.; MEDEIROS, R.N.	1997	O ensino de comunicação em enfermagem - um desafio.	O estudo teve como propósito verificar o efeito de um treinamento no emprego de habilidades comunicativas por alunos de graduação em enfermagem em interação com pacientes.
LIMA, D. L. B. M; PEREIRA, S. D. C. F; SOUZA, C. K; MAINARDI, J. P. G; UATANABE, C. L.	2020	Desafios do enfermeiro frente à promoção da comunicação efetiva no âmbito hospitalar.	Relatar os entraves e os avanços vivenciados pelo enfermeiro de um serviço hospitalar de média e alta complexidade frente o fortalecimento da comunicação entre os gestores, a equipe multiprofissional nos diversos cenários assistenciais e com os outros equipamentos de saúde.
MENDES, C. A. I; TREVISAN; A. M; ÉVORA, M. D. Y.	2000	Comunicação e enfermagem: tendências e desafios para o próximo milênio.	Apontar desafios a serem enfrentados pela Enfermagem com a emergência de novos valores tecnológicos.
MOREIRA, G. L; PAULA, D. S. G. J; OLIVEIRA, D. F. A. R; AGUIAR, O. D. G. W; BAUMAN, M. J; CARNEIRO, G. L. A; SOARES, M. B. P; SILVA, E. O. S. C; CLAUDIANA, D. B.	2021	Tratamento oncológico: desafios e perspectivas na comunicação da enfermagem: revisão integrativa.	Apontar os principais desafios e perspectivas da enfermagem oncológica na comunicação de notícias para o paciente oncológico e seus familiares.
MONHO, F. M. B; FERREIRA, P. M. I; RIBEIRO, B. F. M; ALVES, C. S. T; MAURÍCIO, D. L. L. D. A. D. M. A.	2021	Comunicação na promoção da dignidade em cuidados paliativos: desafios para a enfermagem.	Compreender a influência da comunicação enquanto instrumento básico de Enfermagem na promoção da dignidade dos cuidados paliativos.

WARLING, L. SOUZA, P. A.	2013	A importância da comunicação entre a equipe de enfermagem.	Identificar os elementos que compõem o processo de comunicação da equipe de enfermagem, analisar as estratégias de comunicação utilizadas pela equipe e discutir suas influências no cuidado de enfermagem.
--------------------------	------	--	---

A fim de atingir os objetivos propostos para a temática desse estudo, os resultados foram agrupados abordando os seguintes tópicos: Desafios da comunicação entre a equipe de enfermagem nos níveis de atenção e assistência à saúde, comunicação: importância e formas, benefícios da comunicação efetiva para equipe de enfermagem e paciente, dificuldades enfrentadas pela equipe multidisciplinar de saúde frente à comunicação verbal efetiva, ações resolutivas que vão de encontro à problemática da comunicação ineficaz.

Processo de comunicação na equipe de enfermagem hospitalar.

A passagem de plantão é uma ferramenta que garante a eficácia do cuidado, sua continuidade e o planejamento adequado. Ela favorece a integração dos cuidados, além do que por meio dela ocorre também trocas de aprendizado que geram conhecimento, mudança, bem como melhor organização do trabalho. Alguns fatores podem comprometer a comunicação entre os profissionais de enfermagem durante a passagem de plantão, tais como: conversas paralelas entre os membros da equipe, interrupções por outras pessoas, saídas apressadas, omissão de informações, desatenção, impontualidade e falta de interesse (AMORIM et al, 2022).

Os fatores supracitados prejudicam negativamente a comunicação durante a passagem de plantão, gerando a perda de informações fundamentais para a continuidade do cuidado e impedem a efetiva comunicação entre os profissionais, dificultando a compreensão das informações repassadas, ocasionando um processo de comunicação descontínuo e insatisfatório. A comunicação em enfermagem deve acontecer de forma concomitante e ininterrupta deve está inserida no processo de trabalho resultando em satisfação e valor tanto para o enfermeiro quanto para o cliente (AMORIM et al, 2022).

A comunicação entre a equipe de enfermagem muitas vezes encontra-se abalada por conta do cotidiano e pelos relacionamentos interpessoais mal resolvidos. Às vezes as pessoas se comportam como “robôs” e desempenham suas funções no automático

esquecendo que o objeto de trabalho é o paciente e seu bem estar depende do trabalho em equipe junto com o bom relacionamento interpessoal e uma boa comunicação (WARLING e SOUZA, 2013).

O resultado de uma boa comunicação só será eficaz no momento em que a equipe trabalhar em sintonia, pois a comunicação não ocorre apenas verbalmente, ela também acontece por meio de atitudes, gestos e expressões faciais. Por isso, se colocar no lugar do outro e prever o que a outra pessoa pensa, cria expectativa e age, facilitará o entendimento e a redução de conflitos (WARLING e SOUZA, 2013).

Portanto, no momento em que for possível se colocar no lugar do colega, ajudar quando houver sobrecarga e identificar sinais de exaustão, será possível inverter os papéis e conseqüentemente as interpretações de todas as formas de comunicação terão um resultado satisfatórios no quesito relações interpessoais e cuidado com o paciente (WARLING e SOUZA, 2013).

Comunicação: importância e formas.

A comunicação é um processo intrínseco do homem, que contribui para sua evolução cultural, intelectual e humanista, faz parte da evolução humana desde o nascimento até a vida adulta uma vez que por meio dela as pessoas desenvolvem a interação entre si e o ambiente a qual estão inseridos (MENDES et al, 2020).

Além disso, é fundamental na formação do ser humano, pois a comunicação efetiva é essencial para realização da assistência no cuidado de enfermagem. A comunicação também é um facilitador na prestação de um atendimento humanizado por meio de atitudes positivas desenvolvidas na relação interpessoal, reduzindo a impessoalidade e aumentando a proximidade do profissional de enfermagem com o paciente (MENDES et al, 2020).

Do mesmo modo, a comunicação pode ser considerada um instrumento básico da enfermagem, sendo um poderoso mecanismo no processo de cuidar é essencial no exercício da prática profissional. Portanto, serve como elemento que contribui para a segurança do paciente, especialmente quando a mensagem a ser transmitida acontece de forma completa, clara e objetiva, sem barreiras e ruídos entre os

membros da equipe de enfermagem (AMORIM et al, 2022).

Considerando a comunicação como processo do cuidado, quando ocorre entre os profissionais envolvidos deve ser clara e efetiva, para que não comprometa nenhuma etapa da assistência e nem cause sérios danos ao paciente (AMORIM et al, 2022). Por isso, a comunicação efetiva é uma das seis metas internacionais de segurança do paciente estabelecidas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e preconizadas pela Joint Commission Internacional (JCI). De acordo com essas instituições, uma assistência segura depende da comunicação eficaz entre os profissionais de saúde (AMORIM et al, 2022).

Como um dos seis eixos norteadores das práticas de promoção a segurança do paciente a comunicação efetiva deve ser voltada para a qualidade, a segurança na prestação de cuidados aos usuários dos serviços e a continuidade da assistência segura que resulte em melhorias nos processos dos trabalhos desenvolvidos e nas mudanças de cultura das organizações de cuidados em saúde (ANVISA, 2017; MENDES et al, 2017). O objetivo é melhorar a efetividade da comunicação entre os prestadores de cuidado, para assistência segura, por meio de informações verbais e registradas que sejam adequadas, precisas e completas (ANVISA, 2017).

Benefícios da comunicação efetiva para a equipe de enfermagem e paciente.

É importante destacar que quando se fala em comunicação no que concerne a atuação da enfermagem pode-se destacar alguns pontos cruciais que por ela são influenciadas, como: elaboração de cuidados no paciente; troca de informações entre a equipe para continuidade de uma assistência de qualidade; redução de erros com implicações nas boas competências de segurança do paciente e cumprimento com os padrões éticos e clínicos do cuidado (MENDES et al, 2020). Dessa forma, é necessário que o enfermeiro compreenda seu papel é importante atuação, pois a boa comunicação reflete em tudo que ele desenvolve com o paciente e equipe, pois estão sob sua responsabilidade.

No processo de trabalho da enfermagem, a passagem de plantão é um mecanismo utilizado para a realização da transmissão de informações, tendo como propósito, no que se refere ao cuidado, oferecer uma estrutura na qual as necessidades individualizadas sejam atingidas. Por meio desta ferramenta, é possível garantir a eficácia do cuidado, sua continuidade e o planejamento adequado. Ela favorece a integração dos cuidados, no que concerne aos processos de raciocínio do enfermeiro, somados à sequência das suas atividades na continuidade

de cuidados e procedimentos (AMORIM et al, 2022).

Outro meio de comunicação importante são as anotações de enfermagem, onde tudo é registrado no prontuário do paciente em forma escrita ou eletrônica, nela vão estar descritas as informações relevantes sobre o cuidado prestado aos pacientes pelos profissionais de enfermagem. A anotação apresenta o objetivo de fornecer informações a respeito da assistência realizada, buscando assegurar a comunicação entre os membros da equipe de saúde e possibilitar a continuidade da assistência prestada (MACEDO et al, 2020).

Por outro lado, a comunicação efetiva entre os membros da equipe de enfermagem é essencial para que as inter-relações estabelecidas no ambiente de trabalho se desenvolvam da melhor maneira possível para que a assistência prestada seja mais humanizada e para que isso aconteça é preciso que os colegas se respeitem na sua individualidade (BROCA e FERREIRA, 2012). Com isso, é possível perceber que sem uma boa comunicação entre os enfermeiros a passagem de plantão não pode acontecer de forma concisa, pois as boas relações fortalecem o comprometimento com a equipe na continuidade dos cuidados de enfermagem.

É importante mencionar também, que a qualidade da assistência ao paciente está bastante relacionada com a equipe multiprofissional: médicos, fisioterapeutas, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas, terapeutas ocupacionais e assistentes sociais. Portanto, sabe-se da necessidade de uma comunicação efetiva entre estes profissionais, de modo que seja possível reduzir danos que possam prejudicar o paciente e melhorar sua segurança, possibilitando um aumento em desfechos clínicos favoráveis (SANTOS et al, 2021).

Para que isso ocorra, é necessário que a comunicação seja clara e efetiva entre esses profissionais. Desse modo, quando existe interatividade entre os membros da equipe, ocorre a melhora na segurança e no cuidado com paciente, interferindo de maneira positiva na prestação dos cuidados e no bem-estar desses profissionais (SANTOS et al, 2021).

Dificuldades enfrentadas pela equipe multidisciplinar de saúde frente à comunicação verbal efetiva.

Falhas na comunicação entre os profissionais de saúde têm sido um dos principais fatores que contribuem para a ocorrência de eventos adversos que prejudicam a segurança do paciente, resultando em falhas organizacionais, práticas ou comportamentos profissionais inadequados decorrentes de conflitos mal resolvidos (SANTOS et al, 2021).

A diversidade na formação dos profissionais reflete em uma comunicação que pode diferir entre os indivíduos, pois, a tendência de uma mesma categoria profissional se comunicar mais umas com as outras é maior. O efeito da hierarquia pode inibir os demais membros da equipe interdisciplinar. A hierarquia produz efeito negativo e não permite criar uma comunicação efetiva com os diferentes níveis hierárquicos, não proporciona o compartilhamento das necessidades e os erros não são expostos pelos profissionais por medo de repreensão ou intimidação (NOGUEIRA e RODRIGUES, 2015).

A hierarquização compromete o processo de comunicação verbal entre a equipe tornando a mesma precária e ineficaz, pois ela sempre vai ocorrer de forma vertical, sob forma de ordem e não sob forma de orientação. Com isto, os membros da equipe não são ouvidos e as decisões se tornam de baixa qualidade, baseadas em poucas informações, que geralmente são incompletas e incorretas (VALENTINI et al 2020).

Um exemplo de conflito existente bastante comum é o de médicos com enfermeiros e se configura como um dos principais problemas nas instituições de saúde. Desse conflito, emergem problemas que prejudicam a relação em uma equipe multidisciplinar, e, principalmente, o paciente, cujos cuidados resultam dessa relação. Tal conflito, muitas vezes é traduzido sob uma forma discreta de disputa de poder e isso pode implicar em erros que poderiam ser evitados (OLIVEIRA, 2010).

Outra relação em que os laços comunicativos necessitam de maior estreitamento é o da equipe de enfermagem com a farmácia, essa interação proporciona a redução de erros de medicação ocasionados pela ausência da comunicação entre esses dois setores. Para que as falhas não ocorram, a equipe de enfermagem deve manter uma comunicação mais estreita com a equipe multiprofissional, e procurar o auxílio do farmacêutico, a fim de evitar riscos relacionados à administração de medicamentos (OLIVEIRA, 2017).

Ações resolutivas que vão de encontro à problemática da comunicação ineficaz.

As empresas necessitam que seus funcionários trabalhem em harmonia e que se comuniquem de forma eficaz para sobreviverem ao mercado que é bastante competitivo, mas para isso, elas precisam cada vez mais de funcionários influentes, integrados, com uma visão interna e externa da empresa, dessa forma, será possível fazer com que se sintam parte da organização da empresa (GARCIA, 2019).

Pensando nisso, os hospitais brasileiros preocupados com a insatisfação demonstrada pelos usuários dos serviços de saúde, estão aderindo ao (ONA) Organização Nacional de

Acreditação, onde são estabelecidos padrões de qualidade exigidos nas instituições, a fim de receberem avaliações e certificações pela comprovação da otimização dos serviços de saúde ofertados. Essa estratégia tem demonstrado melhorias na comunicação oral e escrita, diminuído os gastos na assistência e desenvolvido papel de mudança no comportamento dos profissionais (SANTOS et al, 2021).

Alguns fatores são considerados no desenvolvimento da comunicação efetiva: contato olho no olho, escuta ativa, confirmação de compreensão da mensagem recebida, envolvimento de todos os membros da equipe, consciência situacional no que refere à compreensão do ambiente e capacidade de antecipar a resolução de problemas futuros (NOGUEIRA e RODRIGUES, 2015).

A literatura confirma algumas ferramentas cruciais para o fortalecimento do trabalho em equipe e melhora na comunicação: autocorreção, reuniões de equipe: fundamentais para evitar inconsistências na transmissão de informações. Promoção do espírito de equipe, modelo/mapa mental compartilhado: que promova a compreensão dos problemas e possíveis resoluções que possam ir de encontro com a situação em que se encontram (NOGUEIRA e RODRIGUES, 2015).

Dessa forma, é possível perceber a necessidade e o comprometimento que a equipe multidisciplinar precisa adotar juntamente com a instituição prestadora do serviço de saúde, de melhorar não só as atividades desenvolvidas nos cuidados com os pacientes, mais também a relação interpessoal e a comunicação efetiva entre os setores.

Outro mecanismo importante na comunicação entre a equipe de enfermagem é o feedback. Esse instrumento serve para avaliar as mensagens transmitidas sobre determinados procedimentos que deverão ser realizados e como agir ou até mesmo se as prescrições de enfermagem estão sendo realizadas de forma efetiva. Na equipe de enfermagem, o feedback é muito importante para verificar se alguma informação transmitida para os membros da equipe está sendo compensadora (BROCA e FERREIRA, 2012).

Conclusão:

As informações no quadro comparativo constam as ideias que considero serem relevantes para este estudo. As temáticas abordadas compreendem os desafios da influência da comunicação enquanto instrumento de trabalho do enfermeiro que mesmo sem formação específica em determinados campos da saúde, se posiciona como um profissional que além das atribuições do exercício, é resolutor de

conflitos, possui discernimento das palavras adequadas para promover conforto, apoio e acolhimento.

Sobre as limitações deste trabalho, apesar de relevante, não foram encontrados estudos que expusessem a dinâmica da comunicação dos enfermeiros com os demais membros da equipe multidisciplinar (ACS, fisioterapeutas, psicólogos, etc.) No entanto, foram alcançados os resultados relacionados quanto à pergunta de pesquisa sobre os desafios da comunicação entre a equipe de enfermagem.

É importante que o profissional de enfermagem compreenda que a comunicação eficaz é fundamental na assistência prestada aos pacientes sob os seus cuidados, e por isso,

também é imprescindível em sua atuação enquanto líder da equipe de enfermagem.

Agradecimentos:

Deus, muito obrigado pelo dom da vida. Meus agradecimentos a todos os amigos e familiares que, direta ou indiretamente, apoiaram a minha jornada até aqui. A professora e orientadora Gabriela Rocha que, em nome do ICESP, demonstrou a qualidade do curso em suas orientações que foram fundamentais para a conclusão deste trabalho. E a você, leitor, por estar lendo este estudo em busca de mais conhecimento.

Referências

AMORIM, J. E; ASSIS, Y. I. S; SANTOS, M. C; SILVA, T. F. L; SANTOS, R. N. S. S; CRUZ, J. S; FONSECA, M. L. Processo de passagem de plantão: o olhar de enfermeiras nas Unidades de Terapia Intensiva. **Rev baiana enferm.** 2022; 36: e44492.

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Gerência de Vigilância e Monitoramento em Serviços de Saúde. Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde. Assistência segura: uma reflexão teórica aplicada à prática. Caderno 1. 2. ed. Brasília, DF: **Anvisa, 2017.**

BRASIL. Ministério de Saúde. **Portaria nº 2.095, 24 de setembro de 2013.** Aprova protocolos Básicos de segurança, 2013.

BROCA, P. V; FERREIRA, M. D. A. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem.** Brasília: 2012, 65(1): 97 – 103.

CAMARGO, EP. São Paulo: **Editora UNESP, 2012.** A comunicação e os contextos comunicativos como categorias de análise.

CAMPOS, L. D. F; MELO, C. D. A. R. M; Os desafios da comunicação administrativa na enfermagem. Ribeirão Preto: **Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, 2002. p.**

CARVALHO, E.C.; BACHION, M.M.; ALMEIDA, L.C.P.; MEDEIROS, R.N. O ensino de comunicação em enfermagem - um desafio. **Rev.latino-am.enfermagem,** Ribeirão Preto, v. 5, n. 3, p. 27-34, julho 1997.

COOPER, H.M. Interatingresearch: A guide for literature reviews. 2.ed. **Newbury Park. Sage, 1989.**

COOPER, H.M. Scientificguidelines for conductingintegrativeresearch reviews. **Review of Educational Research, v.52, n.2, p. 291-302. 1982. 4.**

DIMBLERY, R.; BURTON, G. Mais do que Palavras: uma introdução à teoria da comunicação. 4. ed. São Paulo: **Cortez, 1990.**

FRANÇA, V. V. O objeto da comunicação: a comunicação como objeto. In: HOHLFELDT, A.; MARTINO, L. C.; FRANÇA, V. V. (Org.). Teoria da comunicação: conceitos, escolas e tendências. 5. ed. Petrópolis: **Vozes, 2005. p. 39-60.**

GARCIA, T. L. C; VIANA, V, C. Importância da comunicação no ambiente organizacional. TCPDF 5.9.059. (<http://www.tcpdf.org>). **2019.**

Instituto Brasileiro para Segurança do paciente - IBSP -. Como usar o método SBAR na transição do cuidado. 2019.

LIMA, D. L. B. M; PEREIRA, S. D. C. F; SOUZA, C. K; MAINARDI, J. P. G; UATANABE, C. L. Desafios do enfermeiro frente à promoção da comunicação efetiva no âmbito hospitalar. **Perspectivas Experimentais e Clínicas, Inovações Biomédicas e Educação em Saúde (PECIBES), v. 5, n. 2, p. 60, 19 jun. 2020.**

MACEDO, L. D. A; LOVADINI V. D. L; SAKAMOTO, S. R; A importância das anotações de enfermagem em prontuários hospitalares: percepção da equipe de enfermagem. **Revista de Enfermagem In Derme 2020 - 92-30.**

MARTINO, L. C. De qual comunicação estamos falando? In: HOHLFELDT, A.; MARTINO, L. C. FRANÇA, V. V. (Org.). Teoria da comunicação: conceitos, escolas e tendências. Revista de Biblioteconomia de Brasília,5. ed. Petrópolis: **Vozes, 2005.p. 11-25.**

MENDES, C. A. I; TREVISAN; A. M; ÉVORA, M. D. Y. Comunicação e enfermagem: tendências e desafios para o próximo milênio. **Esc. Anna Nery Revista de Enfermagem.** Rio de Janeiro v. 4 n. 2 p. 217 - 224 agosto de 2000.

MENDES, F. R. P; GEMITO, M. L. G. P; CALDEIRA, E. C; SERRA, I. C; CASAS-NOVAS, M. V. A continuidade de cuidados de saúde na perspectiva dos utentes. **Ciência Saúde Coletiva.** 2017. v.22, n.3. p. 841-53.

MENDES, J. L. V; CARDOSO, S. P. S; HOTT, A. R. N; SOUZA, F. L. S. Importância da comunicação para uma assistência de Enfermagem de qualidade: Uma revisão integrativa. Vol.32,n.2,pp.169-174 (Set – Nov 2020) **Brazilian Journal of Surgery and Clinical Research – BJSCR.**

MONHO, F. M. B; FERREIRA, P. M. I; RIBEIRO, B. F. M; ALVES, C. S. T; MAURÍCIO, D. L. L. D. A. D. M. A comunicação na promoção da dignidade em cuidados paliativos: desafios para a enfermagem. **Rev baiana enferm.** 2021;35:e34788.

MOREIRA, G. L; PAULA, D. S. G. J; OLIVEIRA, D. F. A. R; AGUIAR, O. D. G. W; BAUMAN, M. J; CARNEIRO, G. L. A; SOARES, M. B. P; SILVA, E. O. S. C; CLAUDIANA, D. B. Tratamento oncológico: desafios e perspectivas na comunicação da enfermagem: revisão integrativa. **Revista Eletrônica Acervo Saúde, 2021.**

NOGUEIRA, J. W. D. S; RODRIGUES, M. C. S. comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: desafio para a segurança do paciente. **Cogitare Enferm.** 2015 Jul/set; 20(3): 636-640.

OLIVEIRA, A. M. D; MOREIRA, A. L; MACHADO, C. R; SILVA, F. L; MIRANDA F. S; Relação entre enfermeiros e médicos em hospital escola: a perspectiva dos médicos. **Rev. Bras. Saúde Matern. Infant.,** Recife, 10 (Supl. 2): S433-S439 dez., 2010.

OLIVEIRA, P. R; OLIVEIRA, A. M; PORTELA, F. S; SOARES, F. D. J; A Comunicação entre a Farmácia e a Enfermagem na Administração Segura de Medicamentos. **Id onLine Revista Multidisciplinar e de Psicologia,** Maio de 2017, vol.11, n.35, p.210-226. ISSN: 1981-1179.

QUEIROZ, ALESSANDRA TEIXEIRA de et al. A importância da comunicação em enfermagem no cuidado com o cliente. **Etec Parque da Juventude,** São Paulo, p. 1-6, 2012.

SANTOS, T. D. O; LIMA, M. A. C; ALVES, V. S; RIBEIRO, M. C. A; ALVES, R. S; SOUZA, M. R; CORREIA, F. V. P; OLIVEIRA, A. C. A; SALES, L. F; OLIVEIRA, H. F. Comunicação efetiva da equipe multiprofissional na promoção da segurança do paciente em ambiente hospitalar. **Id onLine Rev. Mult. Psic.,** Maio/2021, vol.15, n.55, p.159-168.ISSN: 1981-1179.

SOUZA, T. T; ALMEIDA, A. C. D; FERNANDES, A. D. S. A; CID, M. F. B; Promoção em saúde mental de adolescentes em países da América Latina: uma revisão integrativa da literatura. **Ciência & Saúde Coletiva,** 26(7):2575-2586, 2021.

VALENTINI, C. G; KOLANKIEWICZ, A. C. B; ARAUJO, B. N. D; MACHADO, A. I; ROLIM, D. D. S; ZORZO, F. R; os desafios da comunicação verbal em uma equipe multidisciplinar na estratégia em saúde da família (esf). Evento: XXI Jornada de Extensão ODS: 3 - **Saúde e Bem-estar,** 2020.

WARLING, L. SOUZA, P. A. A importância da comunicação entre a equipe de enfermagem. **Revista Uniplac,** 2013.

WONG, DONNA L. **Enfermagem Pediátrica.** Rio de Janeiro. Guanabara, 1997.