

COMUNICAÇÃO EFETIVA: ELO NA SEGURANÇA DO PACIENTE NO ÂMBITO HOSPITALAR

Elisciane dos Santos de Farias¹

Jéssica de Oliveira Santos²

Rebecca Maria Oliveira de Góis³

Enfermagem



ISSN IMPRESSO 1980-1785

ISSN ELETRÔNICO 2316-3143

RESUMO

Um dos desafios para garantir a segurança do paciente no ambiente hospitalar é enfatizar a comunicação efetiva como meta a ser atingida pela equipe interdisciplinar. Diante disto, o objetivo é identificar a produção científica sobre a comunicação efetiva no âmbito hospitalar no período de 2006-2017. Trata-se de revisão integrativa. A coleta de dados foi realizada no período de janeiro a setembro de 2017, nas bases de dados da biblioteca virtual de saúde (BVS), literatura Latina-Americana e do Caribe em ciência da saúde (LILACS), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) e Bases de Dados Específica da Enfermagem (BDENF). Foram analisados 18 artigos que contemplaram o objetivo proposto no estudo, concluindo uma amostra de 14 artigos, sendo estes publicados, apresentado em maior quantidade na base de dados do LILACS (10), em seguida, foi possível agregar os resultados por semelhanças em duas categorias apresentando-se oito artigos (57%) na primeira, e na segunda categoria, seis artigos (43%). As evidências mostraram que para a comunicação seja efetiva no ambiente hospitalar é necessário o envolvimento das instituições de saúde, gestão organizada, ambiente harmonioso, com recursos humanos, materiais e financeiros adequados, e que os profissionais sejam capazes de perceber suas potencialidades e fragilidades.

PALAVRAS-CHAVES

Comunicação efetiva, segurança do paciente, trabalho em equipe, assistência à saúde.

ABSTRACT

One of the challenges to ensuring patient safety in the hospital environment is to emphasize effective communication as a goal to be achieved by the interdisciplinary team. In view of this, the objective is to identify the scientific production on the effective communication in the hospital scope in the period 2006-2017. This is an integrative review. Data collection was performed from January to September 2017, in the databases of the virtual health library (VHL), Latin American and Caribbean literature on health science (LILACS), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) and Specific Databases of Nursing (BDENF). We analyzed 18 articles that included the objective of the study, concluding a sample of 14 articles, which were published, presented in greater quantity in the LILACS database (10), then it was possible to aggregate the results by similarities in two categories presenting eight articles (57%) in the first, and in the second category, six articles (43%). The evidence showed that for communication to be effective in the hospital environment, it is necessary to involve health institutions, organized management, a harmonious environment, with adequate human, material and financial resources, and that professionals are able to perceive their potentialities and weaknesses.

KEYWORDS

Effective communication. Patient safety. Teamwork. Health care

1 INTRODUÇÃO

Um dos desafios para garantir a segurança do paciente no ambiente hospitalar é enfatizar a comunicação efetiva como meta a ser atingida pela equipe interdisciplinar, como também, proporcionar um ambiente de trabalho harmonioso com assistência livre de danos. Nesse sentido, a comunicação é fundamental para se dá um bom desenvolvimento do trabalho, pois é o elo de interação que fortalece o vínculo entre a equipe interdisciplinar e o cliente (NOGUEIRA; RODRIGUES, 2015).

Estudos mostram que a comunicação e o trabalho em equipe na saúde são determinantes na qualidade da assistência ao paciente. Diante disso, a Organização Mundial de Saúde (OMS) observou um alto índice de eventos adversos, relacionados à assistência aos pacientes, que levaram a investigar e propor soluções para prevenção dos danos, por meio da criação da portaria de nº 529, que foi instituída em 1º de abril de 2013, que retrata sobre metas de segurança do paciente, na qual a comunicação efetiva insere-se como uma dessas metas, garantindo um serviço de qualidade (BRASIL, 2013; MARQUES; LIEBER, 2014).

Os principais fatores que comprometem a comunicação efetiva e a assistência de qualidade, proporcionando os eventos adversos são falhas relacionadas à passagem das informações entre os profissionais que compõem a equipe interdisciplinar,

como também, longas jornadas de trabalho, registros de saúde realizados de maneira ilegível e incompleta. A própria cultura organizacional que compromete o fluxo da comunicação para os diversos níveis hierárquicos, dificultando que as fragilidades da organização sejam visualizadas (ARAÚJO *et al.*, 2017; DUARTE; BOECK, 2015).

Segundo Gomes e outros autores (2014), para que o processo de comunicação seja efetivo é necessário envolvimento da gestão hospitalar. Utilizando da competência da liderança como meio de conduzir o grupo, alinhando os processos organizacionais a fim de otimizar o fluxo das informações e assim garantir a segurança da assistência ofertada. Para que o alcance desse objetivo seja concretizado com sucesso, faz-se necessário, também, o desenvolvimento dos colaboradores por meio de capacitações contínuas. Sendo que isso fundamentará a capacidade de tomada de decisão nos processos que envolverem a segurança do paciente.

Diante disso, percebe-se que para o processo de trabalho da equipe interdisciplinar seja estabelecido de forma harmoniosa, faz-se necessário à integração da equipe, que os objetivos sejam traçados de forma que todos almejem as mesmas metas organizacionais, conseqüentemente, as práticas assistenciais e gerenciais estarão melhores articuladas a fim de garantir a satisfação no atendimento do paciente (BERGAMIM; PRADO, 2013).

No entanto, para que a equipe estabeleça o trabalho interdisciplinar, enfrenta várias dificuldades para atuar dessa forma, sendo que, uma das mais importantes é a falha na comunicação. Com isso, para que a comunicação entre a equipe multiprofissional seja efetiva, é imprescindível o reconhecimento das fragilidades de cada profissional e que eles sejam capazes de desenvolverem habilidades de modo a aplicar adequadamente o processo de comunicação na assistência de cada área específica, reconhecendo-a como uma importante base para a interação com o cliente e com os outros profissionais (BROCA; FERREIRA, 2015).

Segundo Scherer e Pires (2013), nota-se que o trabalho interdisciplinar traz a complexidade da interação e integração da equipe, com o propósito único de promover a produção de cuidados. Outro ponto de vista importante é a própria complexidade do cuidado no ambiente hospitalar, que requer do profissional a capacidade de articulação com os demais integrantes da equipe.

Diante do que foi exposto, este trabalho justifica-se pela necessidade do aprofundamento dos estudos na área da comunicação no ambiente hospitalar e por entender que as falhas relacionadas a esse processo podem repercutir de maneira impactante na assistência e na segurança do paciente.

Percebe-se, que os profissionais para produzirem cuidados de forma articulada, devem desenvolver habilidades e competências na transmissão e fluxo das informações a fim de garantir a segurança do paciente, nesse cenário de alto grau de complexidade, que é o ambiente hospitalar (DUARTE; BOECK, 2015).

A motivação para realização do estudo surgiu por meio da vivência dos ensinamentos clínicos, nos estágios curriculares durante o período da graduação em enfermagem, sendo observadas falhas na comunicação entre a equipe interdisciplinar de saúde no âmbito hospitalar, que rompem o elo de interação entre as equipes e tornam a

assistência insatisfatória. Dessa forma a segurança do paciente é colocada em risco, proporcionando um ambiente desarmonioso para a execução do trabalho, uma vez que é necessária interação entre as equipes para um ambiente agradável e para assistência segura e de qualidade.

Dessa forma, diante do que foi abordado, questiona-se “quais produções científicas sobre comunicação efetiva no âmbito hospitalar?” E, para melhor entendimento dessa indagação, formulou-se o seguinte objetivo geral: Identificar a produção científica sobre a comunicação efetiva no âmbito hospitalar no período de 2006-2017. Seguido dos objetivos específicos: Caracterizar os principais instrumentos de comunicação para a segurança do paciente; Analisar as fragilidades e potencialidades do processo de comunicação entre equipe-equipe e equipe-usuário.

2 METODOLOGIA

A revisão integrativa é um estudo que analisa produções científicas, estabelecendo sínteses de conhecimento dos estudos. São necessárias para elaborar uma revisão integrativa, seis etapas, sendo estas: identificação do tema e elaboração da pergunta norteadora; estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão de estudos e amostragem ou busca de literatura; definição das informações dos estudos selecionados; avaliação dos estudos incluídos; a interpretação dos resultados; a apresentação da revisão/ síntese do conhecimento e a conclusão com tese nos objetivos (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

A coleta de dados foi realizada no período de janeiro a setembro de 2017, nas bases de dados da biblioteca virtual de saúde (BVS), literatura Latina-Americana e do Caribe em ciência da saúde (LILACS), *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE) e Bases de Dados Específica da Enfermagem (BDENF). Na primeira etapa, as buscas dos descritores foram realizadas por meio dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), seguido do operador Boleano AND sendo utilizados os descritores: “Comunicação efetiva” AND “Segurança do paciente” AND, “Trabalho em equipe” AND “Interdisciplinar AND” Assistência a saúde”. Seguidos dos descritores em inglês: “Effective communication” AND “Patient safety” AND “Team work” AND “Interdisciplinary” AND “Health care”.

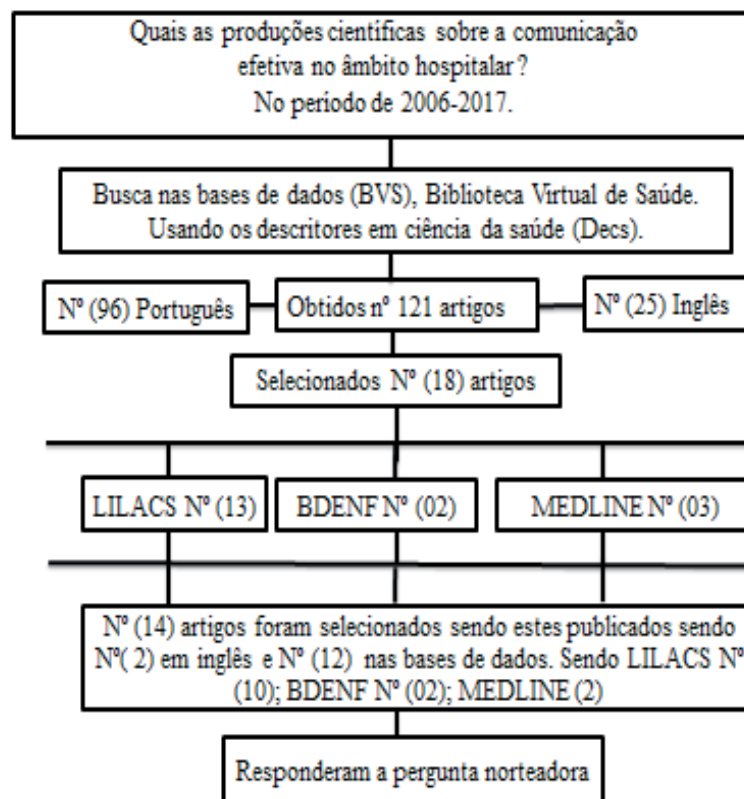
Na busca foram encontrados 121 artigos, 96 no idioma português e 25 em inglês, sendo observada ausência de estudo em espanhol. Após aplicar os filtros e selecionar os estudos, obteve-se 18 artigos que correspondem à temática do estudo: 3 da MEDLINE, 13 da LILACS e 2 na BDENF, sendo 16 português, 2 em inglês. Desses foram lidos e escolhidos aqueles que contemplaram o objetivo proposto no estudo, concluindo uma amostra de 14 artigos, publicados em mais de uma base de dados, apresentado em maior quantidade na base de dados do LILACS (10).

Além dos artigos foram utilizados para elaboração desses estudos a portaria de nº 529, que foi instituída em 1º de abril de 2013 e aprovada pela portaria nº 2.095, em 24 de setembro de 2013 da OMS e dados do Instituto Brasileiro de Segurança do Paciente (IBSP).

Os critérios de inclusão dos artigos foram: publicações em português e inglês entre os anos de 2006 a 2017; que retratassem conhecimentos da comunicação efetiva para segurança do paciente; artigos completos indexados e presentes nas bases de dados referidas acima. Estes critérios foram levantados mediante a questão norteadora. Como critério de exclusão, determinou-se: artigos que não estivessem disponíveis para leitura e que não abordassem a temática comunicação efetiva para segurança do paciente entre a equipe interdisciplinar no âmbito hospitalar no período de 2006 a 2017.

Na análise dos dados, os resultados encontrados após a busca dos estudos na íntegra fizeram chegar a um diagnóstico dos dados em duas etapas. Inicialmente, utilizou-se de um instrumento elaborado com a finalidade de investigar e identificar os seguintes itens: base de dados, título do artigo, autores, periódicos, objetivos, metodologia e resultados. Em seguida, ocorreu análise do conteúdo por meio de leitura na íntegra e síntese dos artigos, com a finalidade de verificar as categorias que agrupassem os eixos temáticos semelhantes, a fim de elucidar a questão norteadora e atingir o objetivo proposto.

Figura 1 – Fluxograma do processo de seleção dos estudos, que respondem a pergunta norteadora. Aracaju, 2017



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

As leituras minuciosas dos 14 artigos selecionados, sendo 2 no idioma inglês e 12 em português possibilitaram agregar os resultados por semelhanças dos conteúdos em duas categorias referentes a comunicação efetiva como meta de segurança: uma questão interdisciplinar, com oito artigos (57%); Processo de comunicação na equipe interdisciplinar: potencialidades e fragilidades, com seis artigos (43%). Cabe ressaltar que, de modo geral, as pesquisas no âmbito hospitalar, focando a comunicação efetiva para segurança do paciente, em virtude da especificidade da temática, são do tipo descritivo, estudo de caso, relatos de experiência, afastando-se da pesquisa experimental e com baixo nível de evidência científica.

3.1 COMUNICAÇÃO EFETIVA COMO META DE SEGURANÇA: UMA QUESTÃO INTERDISCIPLINAR

Esta categoria do estudo traz os artigos que abordavam de forma geral a comunicação efetiva como estratégia para o alcance de medidas pautadas na segurança do paciente, como também traz a importância do trabalho interdisciplinar como reflexo na gestão de qualidade.

Os estudos apontam a importância da construção das metas de segurança como forma de possibilitar a prática dos profissionais de saúde livre de danos. Nesse sentido, percebe-se que esse contexto de trabalho é permeado pela junção entre as competências relacionadas ao trabalho em equipe, liderança, comunicação e o fazer ético. Vale destacar que o aspecto da comunicação é de suma importância para a efetivação do processo de trabalho, muito embora, na gestão de pessoas também pode existir o conflito e este deve ser negociado.

Quadro 1 – Distribuição dos artigos caracterizados, Comunicação efetiva como meta de segurança: uma questão interdisciplinar, segundo caracterização da publicação, base de dados, título do artigo, autor, período, objetivo, metodologia e principais resultados.

Base de dados	Título do artigo	Autores	Periódico	Objetivos	Resultados
BDEF	Segurança do paciente na visão de enfermeiros: uma questão multiprofissional.	Araújo, N.A.M <i>et al.</i>	Enf. Foco, v. 8, n.1, p. 52-56, 2017.	Identificar como o enfermeiro percebe a segurança do paciente na instituição em que atua.	O estudo identificou que parte dos enfermeiros apontou menor segurança quanto aos procedimentos, cuidados e administração.

Base de dados	Título do artigo	Autores	Periódico	Objetivos	Resultados
LILACS	Processo de comunicação na equipe de enfermagem Fundamentado no diálogo entre Berlo e King.	Broca, P.V; Ferreira, M.A.	Rev. Enf., v. 19, n. 3, Jul/Set, 2015.	Analisar o processo de comunicação na equipe de enfermagem, com base nos elementos teóricos preconizados por Berlo e King, e discutir suas contribuições para o cuidado de enfermagem.	O estudo observou que para a equipe de enfermagem, a comunicação se expressa de diversas formas.
BDEFNF	Contribuição de James Reason para a segurança do paciente: Reflexão para a prática de enfermagem.	Fernandes, L.G.G <i>et al.</i>	Rev. Enf. UFPE online, Recife, v.8, n. 1, p. 2507-12, Jul, 2014.	Refletir sobre as contribuições de James Reason para a cultura da segurança do paciente.	O estudo observou que a cultura da segurança do paciente vem se constituindo progressivamente em um assunto de interesse geral na área da saúde.
LILACS	Metas internacionais de segurança do paciente em hospital universitário.	Franciscatto, L <i>et al.</i>	Rev. HCPA 31(4) 2011.	Analisar o capítulo de metas de segurança da avaliação diagnóstica no manual de acreditação internacional	O estudo retrata sobre as seis metas de segurança do paciente, preconizadas pelo Ministério da saúde. As quais foram analisadas de maneira criteriosas.

Quadro 1 – Distribuição dos artigos caracterizados, Comunicação efetiva como meta de segurança: uma questão interdisciplinar, segundo caracterização da publicação, base de dados, título do artigo, autor, período, objetivo, metodologia e principais resultados (Continuação)

Base de dados	Título do artigo	Autores	Periódico	Objetivos	Resultados
LILACS	Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: desafio para a segurança do paciente.	Nogueira, J. W. S; Rodrigues, M. C. S.	Cogitar Enf., v. 20, n. 3, 2015.	Refletir sobre a comunicação efetiva na perspectiva do trabalho interdisciplinar para a qualidade saúde e segurança do paciente.	A adoção de estratégias para melhoria da comunicação da equipe.
LILACS	Comunicação não verbal na unidade de terapia intensiva	Pontes, E. P <i>et al.</i>	Rev. Min Enf., v. 18, n.1, p. 152-157, jan/mar, 2014.	Compreender o significado da comunicação não verbal na assistência ao paciente e à família.	Os resultados foram agrupados e descritos em categorias, trabalho em equipe-implicações do processo de comunicação na assistência.
LILACS	Comunicação enfermeira e paciente na unidade de tratamento intensivo.	Silva, R. M; Souza, J. G; Tavares, J. L.	Rev. Baiana de Enfermagem, Salvador, v. 21, n. 1, p.55-63, jan/ 2007.	Identificar dificuldades e facilidades encontradas no processo de comunicação.	Seus resultados apontaram um desafio para a enfermeira ,comunicação com paciente grave .

Fonte: Dados da pesquisa.

Nesse sentido, Silva, Souza e Tavares (2007) retratam que, para a comunicação ser efetiva é necessário entender os elementos da comunicação, que podem ser verbais e não verbais. Bem como, a mensagem deve ser transmitida pelo emissor e recebida pelo receptor, pois a mensagem é um objeto de comunicação que deve ser entendida entre a equipe, evitando erros na codificação, proporcionando assim, uma comunicação efetiva, garantindo a segurança do paciente.

Outro ponto abordado que está relacionado com a comunicação é a segurança do paciente e nesse sentido, o tema comunicação efetiva é de tamanha relevância, que é considerada como uma meta de segurança, assegurada pela Política Nacional de Segurança do Paciente, por meio da portaria de nº 529, que foi instituída em 1º de

abril de 2013 e aprovada pela portaria nº 2.095, em 24 de setembro de 2013, pelo Ministério da Saúde, cujo objetivo é contribuir para a qualificação do cuidado em saúde em todos os estabelecimentos de saúde do território nacional (BRASIL, 2013).

Ainda nessa perspectiva, segundo Nogueira e Rodrigues (2015), a comunicação efetiva foi instituída como uma meta de segurança pelo Ministério da Saúde (MS) por meio da portaria de segurança do paciente, para obter uma comunicação de qualidade e, conseqüentemente, proporcionar a assistência ao paciente livre de danos. Nesse sentido, é válido ressaltar que existem determinantes fundamentais para alcançar a comunicação efetiva, a saber: olhar diretamente, escuta, compreender a mensagem, desenvolvimento da liderança, união de todos os membros da equipe e troca de informações para garantir uma assistência de qualidade.

Diante disto, observa-se que a meta de comunicação efetiva deve ser trabalhada nos serviços de saúde, na garantia de fortalecer a passagem de informações seguras do paciente e a equipe multiprofissional, sendo assim, existem protocolos de comunicação estruturados, conhecidos como *briefing* (antes) e *debriefing* (depois) que facilitam a comunicação nos atos de cirurgias seguras; outra abordagem é o modo de padronização que apresenta informação do paciente, denominada SBAR (Situação; Background – história prévia; Avaliação; Recomendação), que são importantes para garantir transmissão de informação segura sobre o paciente (NOGUEIRA; RODRIGUES, 2015).

Os estudos realizados pelo Instituto Brasileiro para Segurança do Paciente, relatam que a comunicação eficaz no âmbito hospitalar ajuda evitar eventos adversos, melhorando a segurança do paciente. Pesquisas mostram que a comunicação inadequada está entre as principais razões de mais de 70% dos eventos adversos, tais como: erro de administração de medicamento, identificação incorreta do paciente, prescrição inadequada e entre outros eventos adversos na assistência ao paciente (IBSP, 2017).

Silva e outros autores (2016) mostram, por meio do seu estudo, uma das causas que atormentam a segurança do paciente de forma mundial é a decorrência de dados que comprovam uma prevalência de 10% de eventos adversos entre os indivíduos que precisam de atenção a saúde, como também no Brasil a sua prevalência variam de seis a 18,7% de eventos adversos, mostrando uma incidência de 38,4%. Mediante a isso, cerca de 66,7% desses eventos são considerados evitáveis.

O estudo de Franciscatto e outros autores (2011), contribuindo com isso, relatam que as metas de segurança almejam não somente a comunicação efetiva a fim de garantir a segurança do paciente, elas também estão relacionadas a: identificar corretamente o paciente; melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos; assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e pacientes corretos; higienizar as mãos para evitar infecção e reduzir os riscos de lesões decorrentes de quedas e evitar lesões por pressão, que foram desenvolvidas com o intuito de minimizar os eventos adversos, os quais são causas que podem ser evitadas pelos profissionais da área de saúde.

Diante deste contexto é importante ressaltar que para as metas citadas anteriormente serem atingidas, as instituições de saúde e os profissionais devem se aderir a

elas. Sendo que para isso, é necessária interação entre as equipes, levando em consideração o elo de comunicação efetiva para uma assistência segura, reforçando o desenvolvimento de habilidades para que o cuidado se efetive. Além do que a interação das equipes e a comunicação eficaz devem ser trabalhadas e adquiridas ainda na formação acadêmica, “quebrando os tabus”, pois cada profissional e especialização têm sua importância e singularidade para obter um processo de cuidado seguro e com bons resultados (BROCA; FERREIRA, 2015).

Vale destacar o estudo de Fernandes e colaboradores (2014) que traz a definição sobre segurança do paciente, como a diminuição e alívio dos atos que põem em risco a segurança do paciente no sistema de assistência à saúde, na qual ela não está relacionada somente a assistência livre de danos, mas que seja realizada no momento certo.

Araújo e outros autores (2017), em seu estudo, corroborando com esse tema diz que devem ser realizados debates nas instituições de saúde, pois é grande a preocupação que abrange uma dimensão, envolvendo todas as categorias profissionais no cuidado do paciente para evitar danos evitáveis e foram observados nos estudos a carência dos debates sobre a segurança do paciente, com isso propõe que sejam realizados debates, entre a equipe multiprofissional e transformações institucionais com relação as medidas de segurança do paciente, conforme a necessidade de cada paciente e ambiente, uma vez que a equipe multiprofissional e a instituição devem executar promoção, prevenção e recuperação da saúde dos clientes.

Nesta perspectiva, Pontes e colaboradores (2014), recomendam que os gestores criem estratégias e rotinas para reconhecer os profissionais, motivando-os para o trabalho em equipe, uma vez que o trabalho multiprofissional com uma boa comunicação é importante para assistência segura. Estudos mostram que é necessário a gestão consultar a equipe antes de tomar decisão e buscar compreender as necessidades de cada envolvido no processo de trabalho para que essas atitudes possam influenciar na atuação de cada profissional e conseqüentemente, no trabalho em equipe.

3.2 PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO NA EQUIPE INTERDISCIPLINAR: POTENCIALIDADES E FRAGILIDADES

Esta categoria de estudo contou com seis artigos, sendo cinco em idioma português e um em inglês, que retratam sobre o processo de comunicação do trabalho na equipe interdisciplinar, mostrando as potencialidades e fragilidades.

As pesquisas apontam fragilidades e potencialidades no trabalho em equipe, uma vez que as potencialidades são importantes para que o trabalho em equipe seja alcançado por meio da comunicação efetiva, como também, as fragilidades que impedem o elo da equipe interdisciplinar e comunicação efetiva. Comprometendo a assistência de qualidade e segurança do paciente.

Quadro 2 – Distribuição dos artigos caracterizados, o processo de comunicação na equipe interdisciplinar: potencialidades e fragilidades, segundo caracterização da publicação, base de dados, título do artigo, autor, período, objetivo, metodologia e principais resultados

Base de dados	Título do artigo	Autores	Periódico	Objetivos	Resultados
LILACS	Problematização do trabalho em equipe em enfermagem: relato de experiência.	Bergamim, M.D; Prado C.	Rev. Bras Enf., Brasília, v. 66, n. 1, p.134-7, Jan/Fev, 2013.	Identificar a problematização do trabalho em equipe em enfermagem.	O estudo observou deficiência na autocritica desses participantes, pois os problemas em relação ao trabalho em equipe sempre da falta de cooperação de outros colegas.
LILACS	O trabalho em equipe na enfermagem e os limites possibilitados da estratégia saúde da família.	Duarte, M. L.C; Boeck, J. N.	Trab. Educa. Saúde, Rio de Janeiro, v. 13, n. 3, p. 709-720, set/dez, 2015.	Analisar a percepção dos profissionais de enfermagem sobre o trabalho em equipe.	Conclui-se que os gestores de saúde devem aproximar-se mais dos trabalhadores e do cotidiano da equipes, a fim de dar voz aos profissionais.
MEDLINE	Trabalho em equipe: percepção interprofissional de uma clínica Pediátrica.	Nunes, M. F; Wovst, R. L; Neto, S. B.	Rev. Psicol. Saúde, Campo Grande, v. 6, n. 2, p. 72-84, jul. / dez, 2014.	Descrever a percepção de profissionais de saúde no cotidiano da Clínica Pediátrica (CP).	Conclui-se que a percepção interprofissional da equipe da pediatria foi positiva.
LILACS	Estratégia do trabalho gerencial para alcance da acreditação hospitalar.	Siman, A. G <i>et al.</i>	Rev. min. Enf., v. 4, n. 19, p. 815-822, dez, 2015.	Analisar as estratégias do trabalho gerencial com vistas ao alcance da acreditação com excelência.	Resultou em três categorias temáticas foram construídas – a) gestão de pessoas, pilar da estratégia gerencial para obter a acreditação com excelência; formando e treinando pessoas;

Quadro 2 – Distribuição dos artigos caracterizados, o processo de comunicação na equipe interdisciplinar: potencialidades e fragilidades, segundo caracterização da publicação, base de dados, título do artigo, autor, período, objetivo, metodologia e principais resultados (Continuação)

LILACS	Comunicação efetiva entre o Centro Cirúrgico e a Unidade de Terapia Intensiva.	Sousa, C. S <i>et al.</i>	Rev. SOBECC, v. 19, n.1, p. 44-50, 2014.	Construir uma comunicação efetiva durante a passagem de plantão.	Foi elaborado um impresso com informações sobre pré, intra e pós operatório.
MEDLINE	Coordinating a team response to behavioral emergencies in the emergency department: a simulation-enhanced interprofessional curriculum.	Wong, A. H. <i>et al.</i>	Western journal of emergency medicine, v. 16, n. 6, p. 859, 2015.	The objectives of the study were (1) to develop an interprofessional curriculum focusing on improving teamwork.	Participation, generating a total of 106 paired surveys. Constructs for internal/biomedical factors, external/staff factors and situational/interactional perspectives on patient aggression significantly .

Fonte: Dados da pesquisa.

A comunicação é essencial para que se obtenha um bom desenvolvimento no processo de trabalho da equipe interdisciplinar, para que sejam alcançados os resultados. Porém, a comunicação nem sempre é efetiva entre a equipe (SOUSA *et al.*, 2014).

Com isso, pesquisas revelam que existem fragilidades que levam a falha da comunicação entre os clientes e colaboradores, tais como: desinformação, desestímulo, desperdício, desconfiança, desencontro, desorientação e desestabilidade. Como também, falhas relacionadas à passagem das informações entre os profissionais que compõem a equipe interdisciplinar, longas jornadas de trabalhos, entre outros. Que interferem no desempenho do trabalho em equipe, causando insatisfação para todos envolvidos do processo de trabalho, seja o paciente/cliente, os profissionais da área de saúde e a própria instituição (DUARTE; BOECK, 2015).

Diante disto, o processo de trabalho para ser alcançado é necessário desenvolver potencialidades, sendo estas, o elo entre as equipes almejando um objetivo comum a todos, pautado no cuidado ao indivíduo de maneira biopsicossocial, espiritual e cultural. Para isso é necessário envolvimento da gestão hospitalar organizada, que o gestor seja capaz de direcionar a equipe. Por meio de capacitação, educação continuada, treinamentos, simulações para desenvolver habilidade, liderança na tomada de decisão e empatia entre os sujeitos envolvidos na ação de cuidar. Para que

os profissionais da área da saúde tenham uma boa comunicação, possibilitando que sejam formadas interações entre as equipes, permitindo agregar conhecimentos, garantindo um bom relacionamento paciente/cliente (BERGAMIM; PRADO, 2013).

Wong e outros autores (2015) corroboram, também, em seus estudos a importância do preparo interdisciplinar dos profissionais, potencializando o trabalho em equipe com o foco na educação melhorada com simulação realizada pela equipe, para efetivar a comunicação, evitar as falhas e garantir a segurança do paciente.

Dessa maneira, é atribuída ao gestor e sua forma de gerenciar o serviço de saúde a responsabilidade pela manutenção de um ambiente de trabalho saudável, por meio do estímulo de relações empáticas e harmoniosas entre os membros da equipe, o que certamente irá se refletir no cuidado prestado ao paciente. Com isso o trabalho em equipe surge da necessidade de estabelecer objetivos e metas em comum com um plano de trabalho bem definido, por meio do qual se desenvolvam o crescimento individual e do grupo e o cuidado centrado no usuário e na comunidade envolvidos (SIMAN *et al.*, 2015).

Segundo Nunes (2014), existem alguns elementos motivadores para a construção do trabalho em equipe que estão relacionados diretamente à sua valorização e reconhecimento como profissionais, como questão salarial, recursos materiais e valorização do trabalho realizado. Dessa maneira, na gestão de pessoas, o reconhecimento é amiúde tratado como elemento-chave da relação do sujeito com o trabalho e a organização, com implicações diretas nos processos motivacionais e nas percepções de valorização do trabalhador e de justiça.

4 CONCLUSÃO

As publicações científicas no Brasil, no período de 2006-2017, que tratam da temática, comunicação efetiva como elo para segurança do paciente no âmbito hospitalar, permitiu uma análise do trabalho em equipe interdisciplinar na área hospitalar.

Este estudo analisou que é necessário envolvimento das instituições de saúde para que as mudanças ocorressem, bem como os profissionais envolvidos no processo do cuidado, pois enfrentam a necessidade de atualização não só teórica como prática do que seja o trabalho interdisciplinar no âmbito hospitalar para proporcionar efetividade da comunicação, garantindo a segurança do paciente.

O estudo das publicações selecionadas demonstrou que a comunicação efetiva é fundamental no trabalho em equipe para garantir a segurança do paciente, foi observado que diante dos grandes números de erros evitáveis na assistência à saúde, percebe-se que a comunicação efetiva é um elo fundamental para garantia de uma assistência segura e de qualidade.

Alguns artigos apontaram as fragilidades e evidenciam a necessidade de mudança da gestão hospitalar para superação da realidade vivenciada no trabalho em equipe, que a organização da gestão deve facilitar a qualidade do processo de cuidar. Para isso, a supervisão de enfermagem deve ser trabalhada de forma coletiva, entre as equipes de saúde, tendo sempre como finalidade a cooperação e o estímulo do trabalhador, objetivando a melhoria da assistência ao paciente.

Para garantir esse êxito, observou-se como alternativa as atividades de educação permanente da equipe interdisciplinar com uma abordagem mais participativa, com foco na educação de modo que ajude a equipe reconhecer os erros que podem ser evitados por falha na comunicação, por meio de simulação realista, envolvendo toda equipe, mostrando a importância do elo entre a equipe para garantir a segurança do paciente.

No entanto, houve uma grande dificuldade em encontrar estudos publicados com essas temáticas, devido à escassez de publicações na área. Entretanto, a pesquisa favoreceu para o melhor entendimento sobre a temática escolhida, como também, fortalecer a concepção que o processo de trabalho para ser interdisciplinar é necessário o esforço coletivo da equipe para que fluxo de informações seja transmitido de forma efetiva e seguro, pois o objetivo central é prestar uma assistência livre de danos.

O tema abordado representa relevância social para a prática investigativa da enfermagem, no sentido de fundamentar a importância dessa competência como elo entre a equipe multidisciplinar, como forma de ter uma práxis interdisciplinar. Nesse sentido, a pesquisa revela que é necessária a gestão participativa e organizada, como também, reconhecimento de potencialidades e fragilidades entre os profissionais, de modo que eles desenvolvam competências e habilidades, por meio da educação continuada, treinamentos e simulações realísticas, para garantir assistência de qualidade com uma comunicação efetiva e segura.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, M.A.N. *et al.* Segurança do paciente na visão de enfermeiros: uma questão multiprofissional. **Enferm. Foco**, v.8, n.1, p.52-56, 2017.

BERGAMIM, M.D.; PRADO, C. Problematização do trabalho em equipe em enfermagem: relato de experiência. **Rev Bras Enferm**, Brasília, v.66, n.1 p.134-137, jan-fev. 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.095**, 24 de setembro de 2013. Aprova Protocolos Básicos de Segurança do Paciente, 2013.

BROCA, P.V.; FERREIRA, M.A. Processo de comunicação na equipe de enfermagem fundamentado no diálogo entre Berlo e King. Escola Anna Nery. **Rev. Enfermagem**, v.19, n.3, jul-set, 2015.

DUARTE, M.L.C.; BOECK, J.N. O trabalho em equipe na enfermagem e os limites e possibilidades da estratégia saúde da família. **Trab. Educ. Saúde**, Rio de Janeiro, v.13, n.3, p.709-720, set-dez. 2015.

FERNANDES, L.G.G. *et al.* Contribuição de James Reason para a Segurança do Paciente: Reflexão para a Prática de Enfermagem. **Rev. enferm UFPE**, Recife, v.8, n.1, p.2507-2512, jul. 2014.

FRANCISCATO, L. *et al.* Metas internacionais de segurança do paciente em hospital universitário. **Rev. HCPA**, Porto Alegre, v.31, n.4, p.482-486, 2011.

GOMES, I.E.M. *et al.* Desafios na gestão do trabalho em saúde: a educação na interface com atenção. **Rev. Enferm. Cent. O. Min**, v.2, n.4, p.1100-1111, maio-ago. 2014.

IBSP – Instituto Brasileiro para Segurança do Paciente. **Comunicação ineficaz está entre as causas-raízes de mais de 70% dos erros na atenção à saúde.** Disponível em: <www.segurancaadopaciente.com.br/seguranca-e-gestao/comunicacao-ineficaz-esta-entre-as-causas-raizes-de-mais-de-70-dos-erros-na-atencao-a-saude>. Acesso em: 28 set. 2017.

MARQUES, F.L.G.; LIEBER, N.S.L. Estratégias para a segurança do paciente no processo de uso de medicamentos após alta hospitalar. **Rev. de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.24, n.2, p.401-420, 2014.

MENDES, K.D.S.; SILVEIRA, R.C.C.P; GALVÃO, C.M. Revisão Integrativa: Método de Pesquisa para a Incorporação de Evidências na Saúde e na Enfermagem. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, v.17, n.4, p.758-764, out-dez, 2008.

NOGUEIRA, J.W.S.; RODRIGUES, M.C.S. Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: um desafio para a segurança do paciente. **Cogitare Enfermagem**, v.20, n.3, 2015.

NUNES, M.F.; WOVST, R.L; NETO, S.B. Trabalho em equipe: percepção interprofissional de uma clínica pediátrica. **Rev. Psicol. Saúde**, Campo Grande, v.6, n.2, dez. 2014.

PONTES, E.P. *et al.* Comunicação não verbal na unidade de terapia intensiva pediátrica: percepção da equipe multidisciplinar. **Rev. Min Enferm.**, v.18, n.1, p.152-157, jan-mar. 2014.

SCHERER, M.D.A.; PIRES, D.E. A construção da interdisciplinaridade no trabalho da equipe de saúde da família. **Ciência & saúde coletiva**, v.18, n.11, p.3203-3212, 2013.

SILVA, R.M.N.; SOUZA, J.G; TAVARES, J.L. Comunicação Enfermeira e Paciente na Unidade de Tratamento Intensivo. **Rev. Baiana de Enfermagem**, Salvador, v.21, n.1, p.55-63, jan-abr. 2007.

SILVA, T.O. *et al.* O envolvimento do paciente na segurança e a do cuidado: revisão integrativa. **Rev. eletrônica enferm.**, v.18, p.1-12, 2016.

SIMAN, A.G. *et al.* Estratégia do trabalho gerencial para alcance da acreditação. **Rev. Min. Enferm.**, v.4, n.19, p.815-822, dez. 2015.

SOUSA, C.S. *et al.* Comunicação efetiva entre o centro cirúrgico e a unidade de terapia intensiva. **Rev. SOBECC**, v.19, n.1, p.44-50, 2014.

WONG, A.H. *et al.* Coordinating a team response to behavioral emergencies in the emergency department: a simulation-enhanced interprofessional curriculum. **Western journal of emergency medicine**, v.16, n.6, p.859, 2015.

Data do recebimento: 10 de Dezembro de 2017

Data da avaliação: 10 de Dezembro de 2017

Data de aceite: 15 de Dezembro de 2017

1. Acadêmica de Enfermagem UNIT. E mail: eliscianefarias2017@gmail.com

2. Acadêmica de Enfermagem UNIT. E mail: biojessica1991@gmail.com

3. Mestre em Saúde Coletiva UEFS. Professora Adjunta I UNIT Enfermagem. E mail: rebecca.gois@hotmail.com