



COMUNICAÇÃO DE ENFERMAGEM E AS REPERCUSSÕES NA SEGURANÇA DO PACIENTE

NURSING COMMUNICATION AND ITS IMPACT ON PATIENT SAFETY

COMUNICACIÓN DE LA ENFERMERÍA Y EL IMPACTO EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

Sthefani Souza Settani¹, Gislayne Barbara dos Santos Silva², Isaac Henrique Tavares Julião³, Michella Catarina Florêncio da Silva⁴, Júlio César Bernardino da Silva⁵, Diego Augusto Lopes Oliveira⁶, Lidiane Marinho Silva Barbosa⁷, Cintia de Carvalho Silva⁸

RESUMO

Objetivo: analisar a contribuição da comunicação de enfermagem para a segurança do paciente. **Método:** trata-se de estudo bibliográfico, descritivo, do tipo revisão integrativa, de 2013 a 2017, nas Bases de Dados MEDLINE, LILACS e BDNF. Organizaram-se os resultados em categorias a partir da técnica de Análise de Conteúdo. **Resultados:** analisaram-se três estudos e se observou a comunicação interprofissional na passagem de plantão permite o registro e fornece informações condizentes a todo o processo de cuidado, propiciando um ambiente de trabalho harmonioso com assistência livre de danos ao paciente. **Conclusão:** ressalta-se que a comunicação dos profissionais deve fazer parte da cultura de segurança, minimizando os erros ao paciente. Observou-se como desafios, os atrasos dos profissionais, equipe incompleta e falta de tempo. Sugere-se novos estudos de modo a auxiliar os enfermeiros e demais profissionais de saúde na comunicação durante a passagem de plantão. Verifica-se, também, a necessidade de implementar protocolos específicos de passagem de plantão nos serviços com o propósito de melhorar a comunicação entre a equipe e consequentemente, melhorar a segurança do paciente. **Descritores:** Comunicação; Enfermagem; Pacientes Internados; Planejamento; Redução do Dano; Segurança do Paciente.

ABSTRACT

Objective: to analyze the contribution of nursing communication to patient safety. **Method:** this is a bibliographical, descriptive study, of the integrative-review type, from 2013 to 2017, on MEDLINE, LILACS, and BDNF databases. The results were organized into categories from the Content Analysis technique. **Results:** three studies were analyzed, showing that the interprofessional communication at shift change allows the record and provides consistent information throughout the care process, providing a harmonious working environment with harmless assistance to the patient. **Conclusion:** the communication of professionals should be part of the safety culture, minimizing the errors to the patient. The observed challenges were delays of professionals, incomplete team and lack of time. Further studies are necessary to assist nurses and other health professionals in communication during the shift change. There is also the need to implement specific protocols of shift change at services with the purpose of improving communication between the team and, consequently, improve the patient safety. **Descriptors:** Communication; Nursing; Inpatients; Planning; Harm Reduction; Patient Safety.

RESUMEN

Objetivo: analizar la contribución de la comunicación de enfermería a la seguridad del paciente. **Método:** este es un estudio bibliográfico, descriptivo, del tipo revisión integradora, de 2013 a 2017, en las bases de datos MEDLINE, LILACS y BDNF. Los resultados fueron organizados en categorías a partir de la técnica de Análisis de Contenido. **Resultados:** se analizaron tres estudios y se observó que la comunicación interprofesional en cambio permite el registro y proporciona información coherente en todo el proceso de atención, proporcionando un ambiente de trabajo armonioso con asistencia libre de daño al paciente. **Conclusión:** cabe destacar que la comunicación de los profesionales debe ser parte de la cultura de la seguridad, minimizando los errores en el paciente. Los desafíos observados fueron los retrasos de los profesionales, equipo incompleto y la falta de tiempo. Se sugiere realizar estudios adicionales para ayudar a los enfermeros y otros profesionales de la salud en la comunicación durante el cambio de turno. También existe la necesidad de implementar protocolos específicos de cambio de turno en los servicios con el fin de mejorar la comunicación entre el equipo y, por lo tanto, mejorar la seguridad del paciente. **Descritores:** Comunicación; Enfermería; Pacientes Internos; Planificación; Reducción del Daño; Seguridad del Paciente.

^{1,2,3,4,5,6,7,8}Centro Universitário Tabosa de Almeida ASCES/UNITA. Caruaru (PE), Brasil. ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-5221-4460> E-mail: sthefainissettani@gmail.com ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-8704-2187> E-mail: 2016106062@app.ascses.edu.br ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-7067-5976> E-mail: 2009106045@app.ascses.edu.br ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-9923-3629> E-mail: 2016106104@app.ascses.edu.br ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-4367-6820> ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0003-1754-7275> E-mail: cesarsilva04@hotmail.com; ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-9278-9234> E-mail: diegooliveira@ascses.edu.br E-mail: lidianebarbosa@ascses.edu.br ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-0231-601X> E-mail: cintiacarvalho@ascses.edu.br

Como citar este artigo

Settani SS, Silva GBS, Julião IHT, Silva MCF da, Silva JCB da, Oliveira DAL, *et al.* Comunicação de enfermagem e as repercussões na segurança do paciente. Rev enferm UFPE on line. 2019;13:e239573 DOI: <https://doi.org/10.5205/1981-8963.2019.239573>

INTRODUÇÃO

Evidencia-se crescimento nas iniciativas para a promoção da segurança e da qualidade na assistência à saúde em âmbito hospitalar, com envolvimento da alta direção das instituições até seus colaboradores. Tem-se como consequência, a meta de qualidade nos diversos serviços oferecidos à sociedade que implica na otimização dos resultados.¹

Define-se segurança do paciente como a redução de riscos a um mínimo aceitável, considerado componente constante e intimamente relacionado com o atendimento ao paciente.² Deve-se, portanto, inserir o hospital de uma forma diferente no sistema de saúde, tanto do ponto de vista do cuidado, quanto na formação de profissionais da saúde. Partindo-se da premissa que o enfermeiro realiza a gerência do cuidado desde o momento que planeja as atividades, até quando considera recursos materiais, capacita os profissionais de sua equipe para haver comunicação com toda equipe multidisciplinar e quando ocupa espaços de articulação e negociação para viabilizar melhoria do cuidado.²

Aponta-se a passagem de plantão como uma forma de comunicação da equipe para assegurar o fluxo rápido de informações ligadas ao trabalho, executada para transmitir, receber e delegar atribuições entre cada participante, envolvendo a interação entre profissionais e trabalho em equipe.³ Pontua-se dessa forma, que a efetividade da comunicação entre os profissionais de saúde reduz a ocorrência de erros e, conseqüentemente, favorece a segurança do paciente.⁴

Ressalta-se a relevância do presente estudo por ampliar maiores discussões e reflexões a cerca de situações que comprometem a segurança do paciente no cotidiano hospitalar. Apontando-se dessa forma, a necessidade de aprofundar mais sobre a importância da comunicação da equipe de enfermagem diante da passagem de dados e acontecimentos clínicos referente ao paciente com fins de garantir a segurança do paciente e possibilitar a continuidade do cuidado livre de riscos.

OBJETIVO

- Analisar a contribuição da comunicação de enfermagem para a segurança do paciente.

MÉTODO

Trata-se de um estudo bibliográfico, descritivo, tipo revisão integrativa da literatura, o qual é um método que inclui a análise de pesquisas relevantes que dão suporte para a tomada de decisão e a melhoria da prática clínica.⁵

Construiu-se o estudo a partir das seguintes etapas: identificação do tema e questão de pesquisa para a elaboração da revisão integrativa;

estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão para a busca de dados e análise dos mesmos; a avaliação dos estudos incluídos; interpretação dos resultados; apresentação da revisão/síntese do conhecimento e a conclusão com vistas aos objetivos.⁵

Teve-se o processo de revisão através da questão norteadora, baseada na estratégia PICO²²: “Como a comunicação da equipe de enfermagem repercute na segurança do paciente?”.

Utilizaram-se as bases de dados científicas: Bases de Dados Específica da Enfermagem (BDENF), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) e Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) utilizando-se o método de busca avançada, categorizado por título, resumo e assunto em uma visão temporal entre 2013 a 2017. Elencaram-se os seguintes descritores cruzados com o marcador booleano “and” a partir de um cruzamento em dupla: *Comunicação; Enfermagem e Segurança do Paciente* que fazem parte dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS).

Ressalta-se que a busca de dados foi realizada durante o mês de setembro e desempenhada por dois revisores, de modo independente, até se obter um acordo após o confronto dos resultados diferentes.

Consideraram-se como critérios de inclusão publicações em português e espanhol, publicadas entre os anos de 2013 a 2017, artigos completos indexados e disponíveis em livre acesso nas referidas bases de dados que responderam à pergunta norteadora. Constituíram-se como critérios de exclusão: artigos em que não foi possível identificar uma relação com a temática por meio da leitura do título e resumo, artigos que se repetiam nas bases de dados, artigos de revisão e capítulos de livros.

Analisou-se os dados a partir do seguinte roteiro de verificação dos estudos: 1- Leitura do título da publicação; 2- Leitura do resumo e, por fim, 3- leitura do texto completo na íntegra. Ressalta-se que essa análise foi realizada por dois pesquisadores de forma independente e os resultados foram comparados com o objetivo de verificar a adequação aos critérios de elegibilidade. Informa-se que quando houve discordância entre os pesquisadores, as publicações foram analisadas por uma terceira pessoa que decidiu sobre a inclusão ou não do estudo.

Categorizou-se os estudos considerando a hierarquia de evidências para estudos de intervenção em: Nível I - revisão sistemática ou metanálise; Nível II - estudos controlados e aleatórios; Nível III - estudos controlados sem randomização; Nível IV - estudos caso-controle ou de coorte; Nível V - revisão sistemática de estudos qualitativos ou descritivos; Nível VI - estudos

Settani SS, Silva GBS, Julião IHT, Silva MCF da, *et al.*
qualitativos ou descritivos e Nível VII - opiniões ou
consensos.⁶ Utilizou-se um instrumento próprio de

Comunicação de enfermagem e as repercussões...
identificação para sintetizar a modalidade do
estudo e seu nível de evidência.

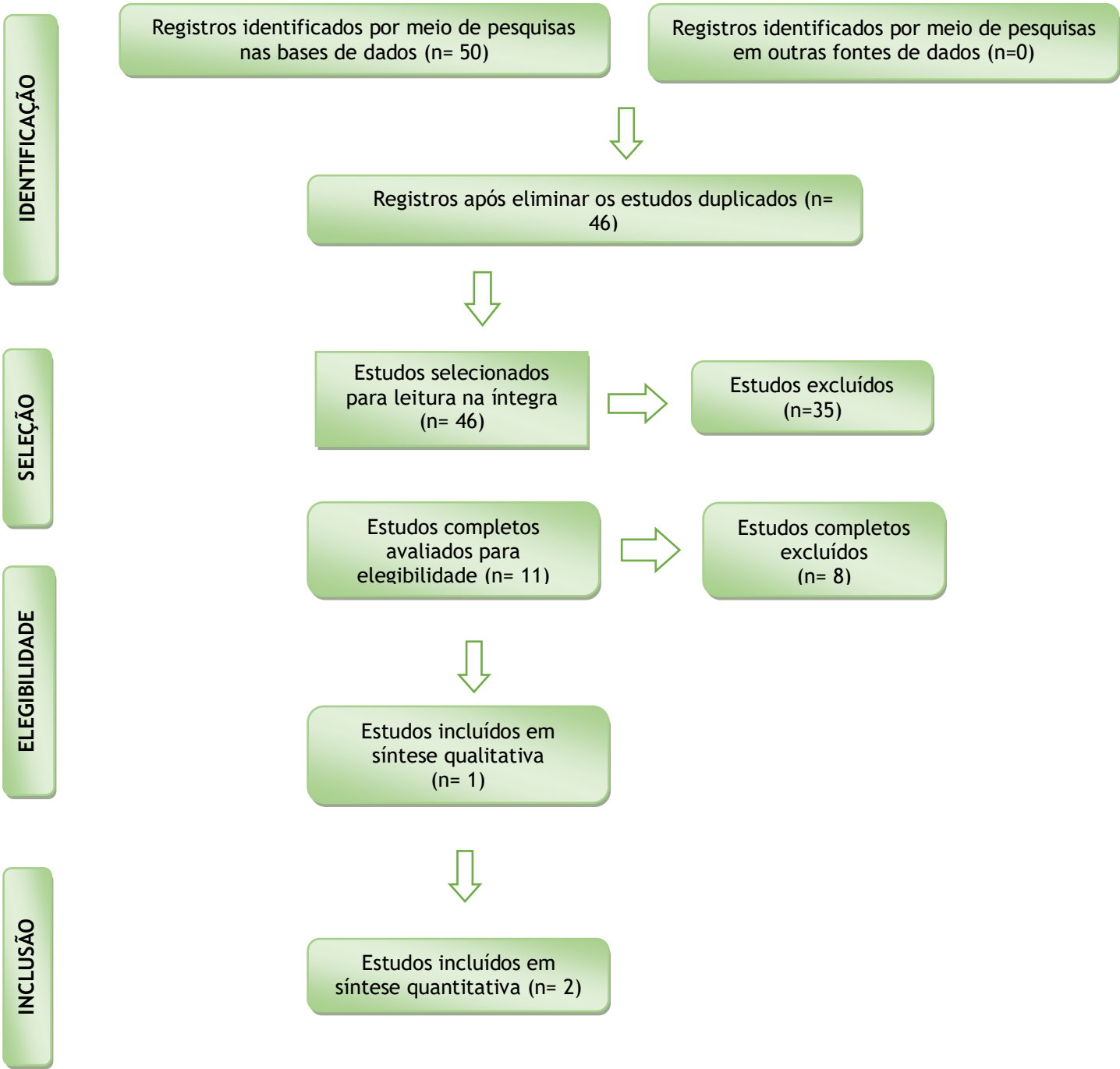


Figura 1. Fluxograma adaptado do modelo PRISMA 2009 utilizado na seleção dos estudos. Caruaru (PE), Brasil, 2018.

Organizaram-se os resultados em categorias conforme a análise de conteúdo, compreendendo a pré-análise, a realização de uma leitura flutuante e organização do material selecionado, a codificação dos dados em unidades de registro e de contexto com os termos mais significativos, a categorização dos resultados em classes por diferenciação e reagrupamento de elementos comuns e, por último, a inferência pela identificação de informações a partir das categorias encontradas.⁷ Permitindo-se, o agrupamento dos artigos em três categorias: A comunicação durante o processo da passagem de plantão, a comunicação e a segurança do paciente e dificuldades e falhas na passagem de plantão e suas repercussões.

Apresentou-se a síntese dos resultados por meio da discussão dos achados relevantes na literatura. Estruturou-se as informações dos estudos selecionados em um instrumento que contemplou:

autores, título, objetivo, ano e periódico, conforme a figura 2. Pontuou-se em outro instrumento: título, modalidade da pesquisa, nível de evidência e síntese dos resultados, conforme a figura 3.

RESULTADOS

Deu-se o processo de seleção dos artigos científicos da seguinte forma: inicialmente, identificaram-se 46 publicações (2 da MEDLINE, 20 da LILACS e 24 na BDENF). Excluíram-se 35 por não atenderem aos critérios de elegibilidade previamente definidos restando, assim, 11 publicações. Mostra-se, após a leitura criteriosa dos títulos e resumos, excluíram-se 8 artigos restando apenas 3 artigos analisados pela leitura em texto completo e incluídos nesta revisão integrativa, considerando seu nível de evidência.

Evidenciou-se a partir das buscas, que existe uma escassez de publicações que discutam da

Settani SS, Silva GBS, Julião IHT, Silva MCF da, *et al.*

temática proposta. Observou-se, que 100% dos artigos selecionados são brasileiros, sendo dos estados do Paraná, São Paulo e região sul do Brasil entre os anos de 2015 e 2016. Considerando-se que 2 artigos são de abordagem qualitativa e 1 artigo de quantitativo.

Ressalta-se, a partir das análises, que o artigo⁸ que trás uma visão multiprofissional em relação a comunicação na segurança do paciente foi incluído, pois reforça a figura do enfermeiro como

Comunicação de enfermagem e as repercussões...

agente de grande relevância nesse processo, já que o mesmo permanece 24 horas acompanhando o paciente.

Aponta-se também, que foi considerado o estudo¹⁰ que aborda a visão dos trabalhadores de enfermagem frente a efetividade da comunicação, visto que, o ato de conversar livremente sobre algo que está errado entre a equipe possibilita um fator relevante para garantir a segurança do paciente.

I D	Autores		Título	Objetivo	Ano	Periódico
01	Bohrer Marques Vasconcelos Oliveira Nicola Kawamoto	CD, LGS, RO, JLC, AL, AM ⁸	Comunicação e cultura de segurança do paciente no ambiente hospitalar: visão da equipe multiprofissional	Analisar a cultura de segurança do paciente em relação à comunicação na visão da equipe multiprofissional hospitalar	2016	Rev Enferm UFSM
02	Massoco Melleiro	ECP, MM ⁹	Comunicação e segurança do paciente: percepção dos profissionais de enfermagem de um hospital de ensino	Conhecer a percepção dos trabalhadores de enfermagem atuantes em um hospital de ensino acerca da dimensão abertura para as comunicações e respostas não punitivas aos erros e evidenciar a comunicação como fator relevante na cultura de segurança do paciente	2015	Rev Enferm Min
03	Silva Anders PK, Souza Burciaga	MF, Rocha AIJ, VB ¹⁰	Comunicação na passagem de plantão de enfermagem: segurança do paciente pediátrico	Conhecer a percepção dos profissionais de enfermagem sobre a comunicação durante a passagem de plantão e sua repercussão na segurança do paciente pediátrico	2016	Texto Contexto Enferm

Figura 2. Características dos estudos sobre a passagem de plantão e a relação com a segurança do paciente. Caruaru (PE), Brasil, 2018.

I D	Título	Modalidade da Pesquisa	Nível de Evidência	Síntese dos Resultados
01	Comunicação e cultura de segurança do paciente no ambiente hospitalar: visão da equipe multiprofissional ⁸	Pesquisa Quantitativa	IV	As linhas de comunicação e o trabalho em equipe internamente nas unidades de trabalho são elementos de aspecto favorável à cultura de segurança do paciente na percepção dos participantes. Todavia, segundo os mesmos profissionais, as linhas de comunicação e a colaboração entre equipes externas ao setor laboral, bem como alguns aspectos relacionados à passagem de plantão se postam como barreiras ao atendimento seguro sistêmico na organização.
02	Comunicação e segurança do paciente: percepção dos profissionais de enfermagem de um hospital de ensino ⁹	Pesquisa Quantitativa	IV	Identificou-se que os profissionais conversam livremente sobre algo que está errado. Os dados identificaram o medo da punição e da evidência do profissional, como fator limitante na comunicação dos erros e da notificação de eventos adversos.
03	Comunicação na passagem de plantão de enfermagem: segurança do paciente pediátrico ¹⁰	Pesquisa Qualitativa	IV	Os resultados evidenciaram a importância da passagem de plantão, sendo essencial a comunicação eficaz para o cuidado seguro. Porém, há necessidade de maior objetividade na transmissão das informações, redução do tempo utilizado e sistematização dos registros para a passagem de plantão.

Figura 3. Síntese dos resultados dos estudos sobre a passagem de plantão e a relação com a segurança do paciente. Caruaru (PE), Brasil, 2018.

DISCUSSÃO

♦ A comunicação durante o processo da passagem de plantão

Utiliza-se o ato da comunicação como ferramenta fundamental para o desenvolvimento do trabalho dos enfermeiros junto à equipe, para a transmissão de uma informação universal, além de exercer influência direta sobre os indivíduos.¹¹ Enfatiza-se que em um ambiente clínico, isso pode significar a partilha de achados diagnósticos incomuns ou a transmissão de informações importantes sobre o quadro do paciente.¹²

Entende-se a passagem de plantão como a entrega ou troca de turno, é uma prática realizada não só pela enfermagem mas também pela equipe multiprofissional com a finalidade de transmitir informações objetivas, claras e concisas sobre os acontecimentos que envolvem a assistência direta e/ou indireta ao paciente durante um período de trabalho, bem como assuntos de interesse institucional.¹³ Ressalta-se então, que a comunicação seja ela verbal ou não verbal da equipe é de salutar importância nesse contexto, bem como é reforçada no art. 1º da Resolução Cofen n. 429/2012 que ressalta ser de responsabilidade do profissional de enfermagem registrar o processo de cuidado e as questões gerenciais necessárias à continuidade e qualidade do cuidado.²⁴

Reforça-se então, para que haja desenvolvimento da assistência de forma eficaz e segura, a equipe precisa ser bem dimensionada com uma carga horária de trabalho justa, ter a disponibilidade de insumos e uma boa comunicação tanto entre membros da equipe setorial quanto intersetorial, sendo o alicerce das relações, bem como um elemento essencial à prática do cuidado humanizado, integral e reduzido de danos ao paciente.⁸

♦ A comunicação e a segurança do paciente

Entende-se que a promoção da segurança do paciente e a qualidade da assistência envolvem a alta direção das instituições e seus colaboradores, por tanto, a segurança do paciente precisa ser vista como corresponsabilidade de toda a equipe multiprofissional.⁸

Caracteriza-se como elemento facilitador destas informações no trabalho em equipe o enfermeiro, visto, que ele responde pela unidade e deve alertar os profissionais que no momento da passagem de plantão todos devem fornecer informações condizentes a todo o processo de cuidados, evitando assim as interferências negativas.¹⁴

Pontua-se a comunicação e o trabalho da equipe interdisciplinar de saúde como determinante da qualidade e da segurança na prestação de cuidados aos indivíduos.¹⁵ Enfatiza-se, segundo a Organização Mundial de Saúde

(OMS), que um em cada dez pacientes no mundo é vítima de erros e eventos adversos relacionados à assistência aos pacientes que a levaram a investigar e propor soluções para prevenção dos danos. Tem-se no Brasil, a importância da comunicação efetiva como meta de segurança do paciente, difundida após publicação de Portaria Ministerial 529/2013, a qual engloba princípios e diretrizes, tais como a criação de cultura de segurança, a execução sistemática e estruturada dos processos de gerenciamento de risco, a integração com todos processos de cuidado e articulação com os processos organizacionais dos serviços de saúde, as melhores evidências disponíveis, a transparência, a inclusão, a responsabilização e a sensibilização e capacidade de reagir a mudanças.¹⁶

Percebe-se desse modo, como um dos desafios para garantir a segurança do paciente no ambiente hospitalar a ênfase da comunicação efetiva como meta a ser atingida pela equipe interdisciplinar, como também, proporcionar um ambiente de trabalho harmonioso com assistência livre de danos. Ressalta-se que a comunicação é fundamental para um bom desenvolvimento do trabalho, pois é o elo de interação que fortalece o vínculo entre a equipe interdisciplinar e o cliente.¹⁷

♦ Dificuldades e falhas na passagem de plantão e suas repercussões

Pontua-se que as Unidades de internação com maior rotatividade de usuários e diversidade de especialidades tendem a ter mais dificuldade na passagem de plantão. Justifica-se desse modo, que quando o tempo de internação é maior, a equipe consegue entender melhor e identificar as necessidades do paciente, o que não ocorre em clínicas com grande rotatividade de pacientes.¹⁸

Evidencia-se em um estudo¹⁹ que a comunicação entre profissionais de enfermagem não era efetiva, pois o tempo da transmissão da informação (a passagem do plantão) era desperdiçado com informações irrelevantes, havia desencontro dos profissionais e alguns não viam seus pacientes até uma hora após o início do turno. Percebe-se que esses fatores contribuíram para a falta de informação sobre o paciente, incongruências no prontuário, bem como informações insuficientes e para insegurança do paciente.

Ressalta-se ainda, que os atrasos e equipe incompleta são também pontos dificultadores, já que as informações terão que ser repetidas para quem não está presente e que, muitas vezes, pela falta de tempo, deixam de ser transmitidas adequadamente.²⁰

Considera-se também, as falhas de comunicação como a principal causa de eventos adversos ao paciente. Aponta-se em um outro estudo²¹ que falhas no trabalho em equipe e na

Settani SS, Silva GBS, Julião IHT, Silva MCF da, *et al.*

comunicação entre os profissionais de saúde têm sido um dos principais fatores que contribuem para os erros na atenção à saúde, eventos adversos (EAs) e, conseqüentemente, diminuição da qualidade dos cuidados.

Enfatiza-se como forma de minimizar esses eventos, a necessidade de avançar com uma cultura de segurança justa nas organizações de saúde, onde não haja punição para os erros, mas sim para condutas impróprias, que seja uma cultura voltada para o relato dos erros em um ambiente seguro, que estimule as pessoas a conversarem sobre as falhas ocorridas, analisar as situações as quais as precederam, identificando os pontos frágeis do sistema para que esses sejam reparados.²³

CONCLUSÃO

Demonstrou-se nos estudos analisados a importância da comunicação não só na passagem de plantão, bem como em todo o processo de cuidado como uma ferramenta crucial para os profissionais repassarem informações clínicas importantes de forma clara e objetiva para a continuidade da assistência ao paciente assistido. Observou-se que a comunicação da enfermagem e entre os setores, repercutiu diretamente na segurança do paciente, visto que, registra e fornece informações condizentes a todo o processo de cuidado e propicia um ambiente de trabalho harmonioso com assistência livre de danos. Pontuando-se como desafios nesse processo de comunicação, os atrasos dos profissionais, equipe incompleta e falta de tempo.

Sugere-se desse modo, novos estudos sobre a temática abordada de modo a auxiliar os enfermeiros e demais profissionais de saúde sobre a importância de uma boa comunicação durante a passagem de plantão. Teve-se como limitações do estudo, um número reduzido de estudos brasileiros nas bases de dados que retratassem a temática proposta, despertando o interesse de ampliar mais os futuros estudos.

Verificou-se, a partir da análise dos estudos avaliados, a necessidade de implementar protocolos específicos de passagem de plantão nas unidades hospitalares com o propósito de melhorar a comunicação entre a equipe e conseqüentemente, melhorar a segurança do paciente.

REFERÊNCIAS

1. Christovam BP, Porto IS, Oliveira DC. Nursing care management in hospital settings: the building of a construct. *Rev Esc Enferm USP* [Internet]. 2012 [cited 2018 Nov 03];46(3):729-35. Available from: http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v46n3/en_28.pdf

Comunicação de enfermagem e as repercussões...

2. Pedreira MLG, Harada MJCS. *Enfermagem dia a dia: segurança do paciente*. Yendis, 2009.
3. Pereira BT, Brito CA, Pontes GC, Guimarães. A passagem de plantão e a corrida de leito como instrumentos norteadores para o planejamento da assistência de enfermagem. *Rev Min Enferm* [Internet]. 2016 Apr/June [cited 2018 Nov 03]; 15(2):283-9. Available from: <http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/37>
4. Pontes EP, Couto DL, Lara HMS, Santana JCB. Non-verbal communication in the pediatric intensive care unit: perception of the multidisciplinary team. *Rev Min Enferm* [Internet]. 2014 Jan/Mar [cited 2018 Nov 06];18(1):158-63. Available from: <http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/915>
5. Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão Integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto Contexto Enferm* [Internet]. 2008 Oct/Dec [cited 2018 Nov 10]; 17(4):758-64. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v17n4/18.pdf>
6. Melnyk BM, Fineout-Overholt E. Making the case for evidence-based practice. In: Melnyk BM, Fineout - Overholt E, editors. *Evidence based practice in nursing and healthcare: a guide to best practice*. Philadelphia, 2005.
7. Bardin L. *Análise de conteúdo*. São Paulo, 2011.
8. Bohrer CD, Marques LGS, Vasconcelos RO, Oliveira JLC, Nicola AL, Kawamoto AM. Comunicação e cultura de segurança do paciente no ambiente hospitalar: visão da equipe multiprofissional. *Rev Enferm UFSM* [Internet]. 2016 Jan/Mar [cited 2018 Nov 10];6(1):50-60. Available from: https://periodicos.ufsm.br/revfsm/article/view/19260/pdf_1
9. Massoco ECP, Melleiro MM. Comunicação e segurança do paciente: percepção dos profissionais de enfermagem de um hospital de ensino. *Rev Min Enferm* [Internet]. 2015 Apr/June [cited 2018 Nov 10];19(2):187-91. Available from: <http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/1014>
10. Silva MF, Anders JC, Rocha PK, Souza AIJ, Burciaga VB. Comunicação na passagem de plantão de enfermagem: segurança do paciente pediátrico. *Texto Contexto Enferm* [Internet]. 2016 [cited 2018 Nov 16];25(3):360-9. Available from: http://www.scielo.br/pdf/tce/v25n3/pt_0104-0707-tce-25-03-3600015.pdf
11. Potter PA, Perry AGN. *Fundamentos de enfermagem*. Elsevier, 2018.
12. Potter PA, Perry AGN. *Fundamentos de enfermagem*. Elsevier, 2013.
13. Silva EE, Campos LF. Passagem de plantão na enfermagem: revisão da literatura. *Cogitare*

Settani SS, Silva GBS, Julião IHT, Silva MCF da, *et al.*

Enferm [Internet]. 2017 Oct/Dec [cited 2018 Nov 28];12(4):502-7. Available from:

http://www.scielo.br/pdf/tce/v25n3/pt_0104-0707-tce-25-03-3600015.pdf

14. Moura GMSS, Inchauspe JAF, Dall'Agnol CM, Magalhães AMM, Hoffmeister LV. Expectations of the nursing staffin relationship to leadership. Acta Paul Enferm [Internet]. 2013 [cited 2018 Nov 28];26(2):198-204. Available from:

http://www.scielo.br/pdf/ape/v26n2/en_v26n2a15.pdf

15. Santos MC, Grilo A, Andrade G, Guimarães T, Gomes A. Comunicação em saúde e a segurança do doente: problemas e desafios. Rev Port Saúde Pública [Internet]. 2015 [cited 2018 Nov 28];10:57-47. Available from: <http://www.elsevier.es/en-revista-revista-portuguesa-saude-publica-323-pdf-X0870902510898583>

16. Marques FLG, Lieber NSL. Estratégias para a segurança do paciente no processo de uso de medicamentos após alta hospitalar. Rev de Saúde Coletiva [Internet]. 2014 [cited 2018 Dec 03];24(2):420-31. Available from:

<http://www.scielo.br/pdf/physis/v24n2/0103-7331-physis-24-02-00401.pdf>

17. Nogueira JWS, Rodrigues MCS. Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: desafio para a segurança do paciente. Cogitare Enferm [Internet]. 2015 July/Sept [cited 2018 Dec 03];20(3):636-40. Available from:

<https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/40016/26245>

18. Mayor E, Bangartate A, Aribot M. Task uncertainty and communication during nursing shift handovers. J Adv Nurs [Internet]. 2012 Sept [cited 2018 Dec 10];68(9):1956-66. Available from:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22111784>

19. Siman AG, Cunha SGS, Brito MJM. Nursing actions for patient safety in hospitals: integrative review. J Nurs UFPE on line [Internet]. 2017 Feb [cited 2018 Dec 10];11(2):1016-24. Available from:

<https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/viewFile/13472/16174>

20. Bueno BRM, Moraes SS, Suzuki K, Gonçalves FAF, Barreto RASS, Gebrim CFL. Characterization of handover from the surgical center to the intensive care unit. Cogitare Enferm [Internet]. 2015 July/Sept [cited 2018 Dec 10];20(3):511-7. Available from:

<https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/40274/26257>

21. Bagnasco A, Tubino B, Piccotti E, Rosa F, Aleo G, Pietro PD, *et al.* Identifying and correcting communication failure among health professional working in the Emergency Department. Int Emerg Nurs [Internet]. 2015 July [cited 2018 Dec 10];21(3):168-72. Available from:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23207054>

22. Santos CMC, Pimenta CAM, Nobre MRC. A Estratégia PICO para a construção da pergunta de

Comunicação de enfermagem e as repercussões...

pesquisa e busca de Evidências. Rev Latino-am Enfermagem [Internet]. 2007 May/June [cited 2018 Dec 12];15(3). Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281421874023>

23. Reason J. Beyond the organizational accident: the need for “error wisdom” on the frontline. Qual Safety Heal Care [Internet]. 2004 Dec [cited 2018 Dec 12];13(2):28-33. Available from:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1765802/>

24. Conselho Federal de Enfermagem. Resolução Cofen n. 429, de 30 de maio de 2012: dispõe sobre o registro das ações profissionais no prontuário do paciente, e em outros documentos próprios da enfermagem, independente do meio de suporte - tradicional ou eletrônico [Internet]. 2012 [cited 2018 Dec 15]. Available from:

http://www.cofen.gov.br/resoluo-cofen-n-4292012_9263.html

Submissão: 24/01/2019

Aceito: 07/06/2019

Publicado: 10/07/2019

Correspondência

Sthefani Souza Settani

E-mail: sthefainisettani@gmail.com



Todo conteúdo desse artigo foi licenciado com uma Licença [Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)