

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ENFERMAGEM EM TERAPIA INTENSIVA

ANNA GABRIELA CAVALCANTI ARAIS OTTO

FATORES INFLUENCIADORES DA COMUNICAÇÃO NA PASSAGEM DE
PLANTÃO:
uma revisão integrativa

Porto Alegre

2017

Anna Gabriela Cavalcanti Arais Otto

**FATORES INFLUENCIADORES DA COMUNICAÇÃO NA PASSAGEM DE
PLANTÃO:
uma revisão integrativa**

Artigo apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Enfermagem, pelo Curso de Especialização em Terapia Intensiva da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Orientadora: Profa. Ms Andrea Beck

Porto Alegre

2017

FATORES INFLUENCIADORES DA COMUNICAÇÃO NA PASSAGEM DE PLANTÃO: uma revisão integrativa

Anna Gabriela Cavalcanti Arais Otto*

Andrea Diez Beck**

RESUMO

A passagem de plantão é a prática de comunicação mais vivenciada pela equipe de enfermagem e o processo pelo qual o cuidado ao paciente é repassado ao próximo turno. Nela devem estar contidas todas as informações indispensáveis para continuidade da assistência. Falhas nesse processo podem prejudicar a segurança do paciente, levando a um tratamento inadequado e com potencial de perigo. O objetivo deste estudo foi identificar na literatura atual os fatores que influenciam na comunicação durante a passagem de plantão da equipe de enfermagem em uma Unidade de Terapia Intensiva Adulta. Esse estudo foi uma revisão integrativa da literatura, de caráter descritivo-qualitativo, a pesquisa foi realizada na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e nas seguintes bases de dados: LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), MEDLINE (Literatura Internacional em Ciências da Saúde) e SCIELO (*Scientific Electronic Library Online*) no período de 2008 a 2016. Os resultados encontrados na literatura foram agrupados em quatro (04) categorias, sendo elas: comunicação verbal, como grande número de informações repassadas e falhas de compreensão, os fatores extrínsecos, tais como interrupções do momento da passagem de plantão por outros profissionais e familiares, o engajamento profissional como as saídas de funcionários para outro emprego e impontualidade assim como influências do próprio ambiente físico, incluindo infraestrutura onde, muitas vezes, o espaço é restrito e acústica ruim, ruídos de bombas de infusão e alarmes de monitores. Espera-se que um melhor entendimento da importância desse momento de comunicação da equipe por parte dos profissionais de enfermagem, resulte na segurança e qualidade assistencial prestada ao paciente crítico.

Palavras-chave: Passagem de plantão; Unidade de Terapia Intensiva; Comunicação; Equipe de enfermagem.

* Enfermeira. Pós-Graduanda do Curso de Especialização em Enfermagem em Terapia Intensiva pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS. Enfermeira Assistencial da Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica do Hospital da Criança Santo Antônio da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. Contato: annaarais@yahoo.com.br.

** Enfermeira e Professora, Mestre em Enfermagem. Coordenadora do Serviço Terapia Intensiva do Hospital Mãe de Deus, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. Docente do Curso de Graduação de Enfermagem UNISINOS e Pós-Graduação em Enfermagem em Terapia Intensiva pela UNISINOS, Rio Grande do Sul, Brasil. Contato: adbeck@unisinis.br.

INTRODUÇÃO

A Unidade de Terapia Intensiva (UTI) é o local dentro do ambiente hospitalar onde se encontram os pacientes de maior gravidade e maior vulnerabilidade clínica com risco de morte iminente. Além de ser um setor dependente de tecnologia de alta geração e uma equipe assistencial qualificada. Diante desse cenário, a comunicação dos profissionais de enfermagem dentro das UTIs constitui-se em um dos maiores desafios para o cuidado do paciente crítico (TEIXEIRA et al., 2010).

Estudos que avaliam a segurança de pacientes têm demonstrado que falhas na comunicação entre os profissionais de saúde são uma das causas dos eventos adversos ocorridos no ambiente hospitalar (RÉA-NETO; CASTRO; KNIBEL; OLIVEIRA, 2010).

A comunicação entre a equipe de enfermagem acontece a todo o momento, entretanto, a mais importante, acontece no momento da troca de plantão, pois faz parte da rotina e é inerente ao cotidiano da prática da Enfermagem (OLIVEIRA; ROCHA, 2016).

A expressão "passagem de plantão" é empregada para designar o momento em que a equipe de enfermagem, composta de enfermeiros e de técnicos de enfermagem, se reúne para analisar o estado de saúde de cada paciente, informar as alterações ocorridas com eles durante o turno, além de discutir se há necessidade de modificar o plano de cuidados (TEODORO; AQUINO 2010).

A passagem de plantão vem sendo considerada uma rotina com grande tendência à banalização. Por vezes esse processo ocorre de forma desorganizada, fragmentada e demorada. Com isso, a equipe deixa de abordar aspectos importantes sobre o quadro clínico do paciente (OLIVEIRA; ROCHA, 2016).

Para melhor compreensão do tema abordado e entendendo que seja necessário aprofundar a discussão com base na literatura, evidenciando as dificuldades de comunicação na transição do cuidado, formulou-se a seguinte questão norteadora: Quais são os fatores que podem interferir na comunicação durante a passagem de plantão da equipe de enfermagem em uma Unidade de Terapia Intensiva Adulto?

Assim o objetivo deste estudo foi identificar na literatura artigos científicos que abordam os fatores que podem interferir na comunicação durante a passagem de

plantão da equipe de enfermagem em uma Unidade de Tratamento Intensivo Adulto de 2008 a 2016.

REFERENCIAL TEÓRICO

Comunicação

A comunicação entre pessoas implica uma série de aspectos, que necessitam de clareza e objetividade para que a qualidade da mensagem transmitida e recebida seja efetiva. Se bem vivenciada, a comunicação melhora as relações interpessoais no ambiente de trabalho, podendo ser um instrumento facilitador para uma assistência de qualidade (PORTAL; MAGALHÃES, 2008).

A enfermagem tem a comunicação como uma ferramenta essencial para a sua prática, pois possibilita a troca e compreensão de informações relacionadas ao cuidado prestado (MANSER et al., 2010).

Esse processo de comunicação permeia todas as atividades desenvolvidas pela enfermagem, influenciando a tomada de decisões relacionadas com o cuidado ao paciente e/ou com aspectos administrativos, refletindo diretamente no planejamento da assistência de enfermagem (NEVES; SANNA, 2012).

Ao interagir com a equipe, o profissional utiliza a comunicação como instrumento fundamental para a troca de informação e transmissão de fatos, pensamentos e valores, sendo essencial para a compreensão entre as pessoas (CAMARGO, 2000).

Passagem de plantão

Conforme achados de Penaforte e Martins (2011), a passagem de plantão é reconhecida como uma tradição na enfermagem, utilizada para organizar o serviço e proporcionar entrosamento entre os profissionais que saem e os que entram no ambiente de trabalho.

Para a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2007), durante a passagem de plantão são repassadas as informações específicas do paciente, de um cuidador para outro. As principais a serem repassadas são aquelas relacionadas à condição atual do paciente, ao tratamento e alterações/complicações que ocorreram e

possam ocorrer durante o turno. Acrescido a isso, deve-se utilizar uma linguagem clara; com informações concisas; sem uso de abreviações/jargões; sem interrupções; sem conversas paralelas; utilizando instrumentos padronizados e recursos tecnológicos; e com interações entre os profissionais para esclarecimento de dúvidas, discussão e reflexão sobre o paciente, com o objetivo de garantir a continuidade de cuidados deste e de sua segurança (PADILHA et al., 2015).

De acordo com Siqueira e Kurcgant (2008), na passagem de plantão acontece a transmissão de informações entre os profissionais que terminam e os que iniciam o período de trabalho. Abordam informações específicas também da UTI que merecem atenção como funcionamento de aparelhos, consertos de equipamentos, pendência de alguma medicação ou material, além de repassar os pacientes que aguardam leito na UTI e os que estão de alta para unidade de internação. Neste processo, podem-se adotar várias formas de comunicação, entretanto, as formas verbais são as mais empregadas e mostram-se mais efetivas (ANDRADE et al., 2004; PEREIRA et al., 2013).

Dentro das UTIs o que se observa é a passagem de plantão à beira do leito (*bedside handover*) e realizada por categorias de profissionais, denominadas como pares, ou seja, de enfermeiro para enfermeiro e de técnico de enfermagem para técnico de enfermagem, tendo assim oportunidade de melhorias para segurança do paciente, uma vez que as questões relacionadas à perda de informações são minimizadas, pois a visualização do que está sendo falado reforçaria a captação das informações (SILVA et al., 2016).

A passagem de plantão envolve basicamente duas equipes: a que está encerrando um turno de trabalho e a que esta assumindo um novo. Neste contexto, a equipe que encerra o trabalho necessita transmitir informações à equipe que chega para que esta possa dar continuidade à assistência dos pacientes. Devido à natureza do trabalho da enfermagem, que ocorre nas 24 horas do dia ininterruptamente, com a assistência de enfermagem organizada em turnos de trabalho, a passagem de plantão é essencial para a manutenção dos planos terapêuticos e a assistência de enfermagem (NEVES; SANNA, 2012). Porém, embora seja uma atividade importante e permanente da equipe de enfermagem, muitos são os conflitos e dificuldades encontrados na execução dessa comunicação (CARLOS, 2014).

METODOLOGIA

O caráter dessa investigação é o descritivo-qualitativo, trata-se de um estudo que será realizado através de uma revisão integrativa da literatura, que consiste na pesquisa de um determinado assunto, visando à resolução e melhoria das práticas clínicas, bem como a identificação de falhas para a realização de estudos futuros. É um método importante para a área da saúde, pois define conclusões sobre uma determinada área de estudo através da fusão de vários artigos publicados (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

Segundo Mendes, Silveira e Galvão (2008), a revisão integrativa é composta por seis etapas distintas, sendo elas: a escolha do tema e da questão do estudo, inclusão da literatura, categorização dos estudos, análise dos dados, interpretação dos resultados e apresentação da revisão.

Dessa forma permitiu-se identificar o propósito da revisão, facilitando a definição dos critérios de inclusão e exclusão, extração e análise das informações. Frente ao objetivo deste estudo, a formulação do problema se constituiu pela seguinte questão norteadora: o que na literatura atual é encontrado como fatores relacionados à comunicação que interferem na passagem de plantão da equipe de enfermagem em uma Unidade de Terapia Intensiva Adulto?

Os critérios de inclusão e exclusão utilizados foram:

Inclusão: artigos completos, dissertações, teses, manuais com resumos disponíveis nos idiomas português, espanhol e inglês, publicados no período de 2008 a 2016, e com acesso on-line livre, texto completo e que possuem o termo passagem de plantão ou comunicação no título.

Exclusão: artigos cujos textos encontram-se incompletos, não estejam disponíveis online, que não se relacionam com a equipe de enfermagem, fora do período de publicação estabelecido, em idioma não citado nos critérios de inclusão e artigos que não abordem a temática.

A pesquisa foi realizada na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e nas seguintes bases de dados: LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), MEDLINE (Literatura Internacional em Ciências da Saúde) e SCIELO (*Scientific Electronic Library Online*), sendo bases de relevância no âmbito de pesquisa em saúde.

Descritores utilizados: Comunicação, Troca de Informações, Cuidados de

Enfermagem e Unidade de Terapia Intensiva.

Inicialmente, foi encontrado um número total de vinte e sete (27) artigos, através do cruzamento de descritores, sendo quinze (15) na LILACS, dez (10) no SCIELO e dois (02) na MEDLINE. Após breve leitura dos resumos dos artigos foram selecionados quatorze (14) que constituíram a base de discussão da revisão integrativa, com o objetivo de refinar as informações em atenção à questão norteadora do estudo, sendo nove (9) artigos na LILACS, quatro (04) na SCIELO e um (01) na MEDLINE. Foram excluídos treze (13) artigos, pois não se adequavam à proposta desta revisão, em conformidade com os critérios de inclusão.

O Quadro 1 apresenta a relação dos artigos selecionados durante as etapas da revisão integrativa e as bases de dados utilizadas.

Quadro 1: Número de artigos sobre fatores relacionados à comunicação que influenciam na passagem de plantão nas Unidades de Terapia Intensiva Adulto, Porto Alegre, 2017.

Bases de dados	Nº total de artigos disponíveis	Leitura dos títulos e resumos	Leitura crítica dos artigos
LILACS	15	15	9
Scielo	10	10	4
Medline	02	02	1

Fonte: OTTO, Anna Gabriela. Porto Alegre, 2017.

A seleção seguiu através do preenchimento de um instrumento para coleta dos dados (Apêndice A) que continha o registro das informações dos artigos científicos que são amostrados neste estudo: dados de identificação do artigo (título, autores, periódico, ano), objetivo, metodologia, resultados que respondam a questão norteadora do estudo e conclusões.

Os resultados dos fatores influenciadores da comunicação durante a passagem de plantão da equipe de enfermagem encontrados na literatura foram agrupados em quatro (04) categorias sendo elas, comunicação verbal, fatores extrínsecos, engajamento profissional e ambiente físico/infraestrutura. Os achados foram apresentados na forma de texto, quadros e tabelas com a finalidade de dar ao leitor uma visão abrangente acerca dos principais resultados e conclusões referentes ao tema em estudo.

ASPECTOS ÉTICOS

Nesta revisão integrativa serão asseguradas as citações dos autores consultados, bem como a fidelidade de suas ideias, segundo as normas de citação da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 2002).

RESULTADOS

Nessa etapa são apresentados os resultados deste estudo que teve por objetivo identificar na literatura atual os fatores relacionados à comunicação que interferem na passagem de plantão da equipe de enfermagem em uma UTI. No que se refere à caracterização da amostra apresenta-se na Tabela 1.

Tabela 1: Distribuição dos artigos científicos analisados pelo ano de publicação. Porto Alegre, 2017.

Ano	Frequência	%
2008 – 2012	06	42,8
2013 – 2016	08	57,2
Total	14	100

Fonte: OTTO, Anna Gabriela. Porto Alegre, 2017.

A maior frequência de artigos ocorreu entre os anos de 2013 a 2016 com 57,2%.

O Quadro 2 representa a relação dos artigos, o título do trabalho, autores, ano de publicação e o periódico em que foram publicados.

Quadro 2: Relação dos artigos com ano de publicação e periódico, título, autores e objetivo do estudo.

Ano/ Periódico	Título	Autor(es)	Objetivo
2008/Acta Paulista de Enfermagem	A comunicação entre enfermeiros na passagem de plantão.	ANDRADE, J.S. VIEIRA, M.J. SANTANA, M.A. LIMA, D.M.	Identificar fatores que interferem na comunicação durante a passagem de plantão dos enfermeiros

Ano/ Periódico	Título	Autor(es)	Objetivo
2008/ Acta Paulista de Enfermagem	Passagem de plantão: falando de paradigmas e estratégias.	SIQUEIRA, I.L.C.P. KURCGANT, P.	Apresentar quatro modalidades de passagem de plantão em um Hospital Privado de São Paulo
2008/ Cogitare Enfermagem	Caracterização da passagem de plantão entre o centro cirúrgico e a unidade de terapia intensiva.	BUENO, B.R.M. MORAES, S.S. SUZUK, K. GONÇALVES, F.A.F. BARRETO, R.A.S.S. GEBRIM, C.F.L.	Caracterizar a passagem de plantão entre o Centro Cirúrgico e a Unidade de Terapia Intensiva
2008/ Revista Gaúcha de Enfermagem	Passagem de plantão: um recurso estratégico para a continuidade do cuidado em enfermagem.	PORTAL, K.M. MAGALHÃES, A.M.M.	Descrever com a atividade de passagem de plantão é realizada em algumas unidades em um hospital universitário de Porto Alegre, e como sistematizá-la
2010/ Revista Mineira de Enfermagem	Análise do processo de passagem de plantão.	TEODORO, W.R. AQUINO, L.A.M.	Analisar o processo de passagem de plantão, identificando os métodos utilizados, o que é informado pela equipe e o que ela considera importante no processo
2010/ Revista Brasileira de Terapia Intensiva	Ruídos na unidade de terapia intensiva: quantificação e percepção dos profissionais de saúde.	SAMPAIO-NETO, R.A. MESQUITA, F.O.S. PAIVA-JÚNIOR, M.D.S. RAMOS, F.F. ANDRADE, F.M.D. CORREIA-JÚNIOR, M.A.V.	Mensurar os ruídos dentro da unidade de terapia intensiva e a percepção que a equipe que presta cuidados ao paciente tem sobre os efeitos maléficos desses ruídos.
2013/ Revista Mineira de Enfermagem	A passagem de plantão e a corrida de leito como instrumentos norteadores para o planejamento da assistência de enfermagem.	PEREIRA, B.T. BRITO, A. PONTES, G.C. GUIMARÃES, E.M.P.	Descrever a realização da passagem de plantão em unidades de um hospital universitário de Minas Gerais
2013/ Journal of Clinical Nursing	A systematic review on the transfer of information during nurse transitions in care.	HOLLY, C. POLETICK, E.B.	Identificar as informações contidas na passagem de plantão dos enfermeiros a fim de sistematizá-las

Ano/ Periódico	Título	Autor(es)	Objetivo
2013/ Revista Texto e Contexto de Enfermagem	Cultura de segurança do paciente em terapia intensiva: recomendações da enfermagem.	MELLO, J.F. BARBOSA, S.F.F.	Sistematizar as recomendações dos profissionais de enfermagem acerca da segurança do paciente em duas Unidades de Terapia Intensiva de SC
2014/Dissertação (Mestrado) – UFSC – Centro de Ciências da Saúde, Programa de Pós-Graduação em Gestão do Cuidado de Enfermagem	Um novo modo de fazer a passagem de plantão da enfermagem.	CARLOS, A.M.M.	Construir com a equipe de enfermagem em uma unidade, um novo modo de fazer a passagem de plantão das atividades de enfermagem e as ações que envolvem o cuidado ao paciente e familiares.
2014/Artigo de conclusão do curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde apresentando no Grupo Hospitalar Conceição - FIOCRUZ – ICICT	Os ruídos no processo de comunicação na passagem de plantão de enfermagem.	MARTINS, M.A.A.	Mapear os ruídos que interferem no momento da passagem de plantão de turno entre as equipes de enfermagem
2015/ Revista da Escola de Enfermagem da USP	Segurança do paciente em Unidades de Terapia Intensiva: desenvolvimento de um projeto de pesquisa.	PADILHA, K.G. DUCCI, A.J. BARBOSA, L.R. OLIVEIRA, E.M. ANDOLHE, R. SECOLI, S.R.	Relatar a experiência sobre diferentes processos envolvidos no desenvolvimento de um Projeto de Pesquisa em Segurança do Paciente em Unidades de Terapia Intensiva
2016/ Revista Oficial do Conselho Federal de Enfermagem	Checklist para passagem de plantão de pacientes em pós-operatório na admissão em terapia intensiva.	SILVA, S.G. NASCIMENTO, E.R.P. HERMIDA, P.M.V. SENA, A.C. KLEIN, T.C.R. PINHO, F.M.	Conhecer a percepção dos profissionais de enfermagem sobre a passagem de plantão e construir um checklist de pacientes em pós-operatório imediato admitidos em UTIs
2016/Enfermagem Revista	Reflexão acerca da passagem de plantão: implicações na continuidade da assistência de enfermagem.	OLIVEIRA, M.C. ROCHA, R.G.M.	Refletir acerca da passagem de plantão, processo que possibilita a continuidade do cuidado

Dos artigos apresentados acima foi organizado o Quadro 3, que apresenta os fatores relacionados à comunicação citados pelos autores selecionados, que interferem na qualidade das informações passadas e recebidas durante a passagem de plantão da equipe de enfermagem.

Quadro 3: Fatores que interferem na comunicação da passagem de plantão categorizados e relacionados aos seus autores

Fatores que Interferem na Comunicação da Passagem de Plantão	Autores
Comunicação Verbal: Limitação para captação de grande número de informações do paciente crítico, esquecimentos de dados importantes, conversas paralelas, termos técnicos não usualmente falados, falhas de compreensão, desatenção, tempo prolongado por informações desnecessárias	BUENO et al., 2008; HOLLY; POLETICK, 2013; PEREIRA et al., 2013; MELLO; BARBOSA, 2013; CARLOS, 2014; PADILHA et al., 2015; SILVA et al., 2016
Fatores extrínsecos: Grande número de pessoas circulando na Unidade, interrupções para solicitações por parte de outros profissionais e familiares, telefonemas, intercorrências na Unidade; troca de escala de pacientes devido à demanda da Unidade, elaboração da escala diária de serviço dado o quantitativo diminuído de técnicos de enfermagem no início do turno no momento da passagem de plantão	PORTAL; MAGALHÃES, 2008; TEODORO; AQUINO, 2010; PEREIRA et al., 2013; MELLO; BARBOSA, 2013; OLIVEIRA; ROCHA, 2016
Engajamento profissional: Dupla jornada dos profissionais de enfermagem, impontualidade, pouca valorização da passagem de plantão; término de outras tarefas nesse momento, profissionais finalizando pendências ou escrevendo o relatório de enfermagem durante a passagem de plantão	PORTAL; MAGALHÃES, 2008; SIQUEIRA; KURGANT, 2008; TEODORO; AQUINO, 2010; PEREIRA et al., 2013; OLIVEIRA; ROCHA, 2016

<p>Ambiente físico/Infraestrutura: Ruído de alarmes e monitores, acústica ruim, grande número de pessoas no local, local restrito por ser à beira do leito.</p>	<p>PORTAL; MAGALHÃES, 2008; ANDRADE et al., 2008; TEODORO; AQUINO, 2010; PEREIRA et al., 2013; SAMPAIO-NETO et al., 2010; MARTINS, 2014</p>
--	---

Fonte: OTTO, Anna Gabriela. Porto Alegre, 2017.

DISCUSSÃO

Dentre os fatores que dificultam a passagem de plantão foram encontrados na literatura os relacionados à própria **comunicação verbal** como grande número de informações podendo gerar distrações e conversas paralelas, os **fatores extrínsecos**, incluindo interrupções do momento da passagem de plantão por outros profissionais e familiares, o **engajamento profissional** como importância dada à passagem de plantão, pontualidade e as saídas de funcionários para outro emprego, resultando em pressa para repassar as informações, assim como influências do próprio **ambiente físico**, incluindo infraestrutura muitas vezes com espaço restrito, acústica ruim, ruídos e número aumentado de pessoas no local no momento da passagem de plantão (BUENO et al., 2008; MELLO; BARBOSA, 2013; MARTINS, 2014; PADILHA et al., 2015). Logo, falhas neste processo de comunicação podem possibilitar prejuízos na compreensão de informações vitais do paciente, comprometendo a continuidade dos cuidados.

Estudos apontaram que ruídos, interferências e duração prolongada dessa atividade atrapalham a passagem de plantão, provocando desconcentração dos profissionais, desatenção e possíveis falhas de compreensão. Verificaram que, nos horários de trocas de turnos, principalmente entre o diurno e vespertino, acontece um acúmulo de pessoas nas unidades hospitalares, dadas as visitas e solicitações médicas, chegadas de pós-operatórios do Centro-Cirúrgico, dispensação de materiais e roupas, entrega de alimentos, além das visitas dos familiares (PORTAL; MAGALHÃES, 2008; TEODORO; AQUINO, 2010; PEREIRA et al., 2013). Este trânsito de profissionais e visitantes provocava o aumento dos ruídos na comunicação e solicitações aos técnicos de enfermagem e enfermeiros,

interrompendo a passagem de plantão (PORTAL; MAGALHÃES, 2008; TEODORO; AQUINO, 2010; PEREIRA et al., 2013; OLIVEIRA; ROCHA, 2016).

Com base nestas observações, pode-se constatar que a duração prolongada desta atividade, a desatenção e o envolvimento parcial dos profissionais, bem como a falta de informações importantes ou simplesmente a omissão delas, podem acarretar em danos ao paciente, à equipe e também à instituição, dentre os quais: a desmarcação ou a falta de preparo para exames, a ausência de dados importantes de algum paciente crítico, dificuldades do enfermeiro e da equipe de enfermagem do turno que inicia ter uma visão geral da unidade que irão assumir e até mesmo a desvalorização da atividade em si, pela própria equipe (HOLLY; POLETICK, 2013).

Diversas vezes, a atividade de passagem de plantão é interrompida para que as informações sejam repetidas, geralmente por alguma interferência ou por falta de atenção dos envolvidos. Há também alguns casos de impontualidade, conversas paralelas e relatos de informações não relevantes que tomam tempo indevido desta atividade, deixando-a extensa e cansativa, o que provoca a dispersão de alguns profissionais (CARLOS, 2014).

Outro fator observado diz respeito ao engajamento profissional. Percebe-se que no cenário atual que vive a Enfermagem, um conjunto de fatores vem contribuindo para a banalização dos cuidados com a comunicação no momento da passagem do plantão. Ocorre que a necessidade de complementar a renda é um fator de grande relevância, já que a baixa remuneração dos trabalhadores de enfermagem é uma realidade e possibilita a duplicidade da jornada de trabalho, implicando, muitas vezes, na impontualidade para o início do plantão (OLIVEIRA; ROCHA, 2016).

De acordo com Siqueira e Kurcgant (2008), outros fatores que podem comprometer a segurança do paciente durante a passagem de plantão devido à interrupção e, assim, causando possível perda de importantes informações para a assistência segura, foram atrasos, saídas antecipadas, realização de cuidados e conversas paralelas.

Dentre os fatores que dificultam as passagens de plantão, são apontados pela maioria dos autores: a quantidade excessiva ou reduzida de informações; a limitada oportunidade para fazer questionamentos; as informações inconsistentes; a omissão ou o repasse de informações errôneas; a não utilização de processos padronizados; os registros ilegíveis; falta de trabalho em equipe; as interrupções e as distrações. Salienta-se ainda, que algumas informações dos pacientes são perdidas durante as

passagens de plantão, pela própria limitação de “lembrança” da mensagem ouvida.

O que vem a confirmar o que vários autores apontaram que a razão da perda de informações ocorridas na passagem de plantão em UTIs pode estar relacionada ao número excessivo de informações repassadas devido à gravidade do paciente, assim como o número grande de infusões/medicamentos que recebem (BUENO et al., 2008; PEREIRA et al., 2013; PADILHA et al., 2015; SILVA et al., 2016).

Acrescido a isso a UTI, é um setor complexo que possui suas especificidades, em virtude das condições das pessoas internadas, diferenciando-se dos demais por ser fechado, estressante, com presença de alto aparato tecnológico com a atuação ininterrupta de profissionais de diversas áreas da saúde. Dentre as demais especificidades elencam-se: o uso de uma abordagem diagnóstica e terapêutica quase sempre invasiva; a pequena margem entre as respostas favoráveis e possíveis reações adversas ao tratamento instituído (ANDRADE et al., 2008; SAMPAIO-NETO et al., 2010; MARTINS, 2014).

A literatura tem evidenciado vários fatores relacionados à equipe de enfermagem que podem contribuir para a ocorrência de eventos adversos, dentre eles a carga de trabalho de enfermagem, estresse, *burnout*, insatisfação profissional, característica do ambiente das práticas de enfermagem e cultura de segurança presente na instituição, no qual a comunicação entre os profissionais de enfermagem é citada (BUENO et al., 2008; MELLO; BARBOSA, 2013; MARTINS, 2014; PADILHA et al., 2015). Diante desses achados na literatura pode-se evidenciar que esses fatores interferem na prática da passagem de plantão, levando muitas vezes em um resultado maléfico para o paciente crítico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ocorrência de falhas na comunicação da enfermagem pode acarretar prejuízos diretos para uma assistência de qualidade, podendo levar a consequências para o paciente, às vezes irreversíveis, podendo também comprometer legalmente profissionais e instituição. Dessa forma, os problemas de comunicação encontrados na prática da passagem de plantão que prejudicam a assistência de enfermagem como um todo foram categorizados e descritos como relativos à própria **comunicação verbal** devido à emissão e recepção do grande número de dados pertencentes ao paciente crítico, dificultando absorver tantas informações, gerando

distrações e conversas paralelas; os **fatores extrínsecos** como interrupções por parte de outros profissionais e familiares, solicitações médicas, interrupções para atendimento de telefones ou orientações de outras demandas, assim como falta de interesse dado a essa prática não sendo valorizada a passagem de plantão, usando esses momentos para finalização de outras tarefas; o **engajamento profissional** como impontualidade entre funcionários, entrada e saída de profissionais não pertencentes à unidade e o próprio **ambiente físico/infraestrutura** que não comporta o grande número de pessoas presentes no momento dessa prática, ruídos de bombas de infusão e alarmes ocasionando distrações e perda de informações por não se concentrar no que esta sendo dito. Outro fator observado na literatura foi o tempo despendido para essa atividade, que se prolongado gera problemas trabalhistas na instituição, devido às horas extras, constituindo um sério problema da Enfermagem, o que permite novos estudos com essa temática futuramente.

Sabe-se que a presença e o comportamento do enfermeiro na passagem de plantão são fundamentais, uma vez que compete a ele a manutenção da ordem no ambiente, assim como a exigência de uma postura adequada da equipe frente a esse momento de transferência da continuidade do cuidado. Uma passagem de plantão tumultuada tende a deixar todo o turno de trabalho tumultuado. Sendo assim, é necessária uma sensibilização para todos os funcionários de enfermagem acerca da passagem de plantão. A valorização desse momento pelos próprios profissionais através da sensibilização da equipe pode vir a diminuir comportamentos inadequados durante a passagem de plantão, bem como contribuir para uma padronização do mesmo. Favorecendo o alcance de uma assistência de qualidade, contribuindo também para um gerenciamento eficiente da passagem de plantão, processo que muitas vezes não cumpre o seu devido papel, o que pode levar prejuízos tanto para o paciente quanto para a instituição.

Atualmente, espera-se que as questões relacionadas à segurança do paciente e à comunicação efetiva sejam discutidas com maior frequência por parte das instituições de saúde. Nesse âmbito, tem-se a passagem de plantão como um dos sistemas de comunicação da equipe de enfermagem, no qual são repassadas informações relevantes, com intuito de manter a continuidade do cuidado e garantir a segurança do paciente.

A passagem de plantão é uma atividade que cada vez mais se confirma como fundamental no processo de trabalho da enfermagem, pois é a troca de informações

entre a equipe que prestou cuidados ao cliente em um turno de trabalho com a equipe que irá assumir tais cuidados no turno seguinte que garantirá a qualidade do serviço prestado. É um momento que permite ao profissional ter uma visão geral do paciente e unidade na qual assumirá suas atividades.

A atividade de passagem de plantão vem exigindo de todos os profissionais de enfermagem uma sistematização em sua dinâmica a fim de poder ser realizada no menor tempo possível, dentro dos limites preconizados pela instituição, sem comprometer a qualidade do que está sendo transmitido. As informações durante a atividade de passagem de plantão devem ser claras e objetivas podendo garantir a continuidade do cuidado prestado, focalizando em prioridades e segurança ao paciente.

REFERÊNCIAS

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **Normas para a Apresentação de trabalhos Acadêmicos NBR 14724**. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

ANDRADE, J.S.; VIEIRA, M.J.; SANTANA, M.A.; LIMA, D.M. A comunicação entre enfermeiros na passagem de plantão. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 17, n. 3, p. 311-5, 2008.

BUENO, B.R.M.; MORAES, S.S.; SUZUK, K.; GONÇALVES, F.A.F.; BARRETO, R.A.S.S.; GEBRIM, C.F.L. Caracterização da passagem de plantão entre o centro cirúrgico e a unidade de terapia intensiva. **Cogitare Enfermagem**, v. 20, n. 3, p. 511-7, 2008.

CAMARGO, A.T. **A passagem de plantão e sua influência no trabalho da enfermagem**. Dissertação (Mestrado) - Escola de Enfermagem. Faculdade de Minas Gerais, 2000.

CARLOS, A.M.M. **Um novo modo de fazer a passagem de plantão da enfermagem**. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação Gestão do Cuidado em Enfermagem. Universidade Federal de Santa Catarina, 2014.

HOLLY, C.; POLETICK, E.B. A systematic review on the transfer of information during nurse transitions in care. **Journal of Clinical Nursing**, 2013. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jocn.12365/full>>. Acesso em: 10 dez. 2016.

MANSER, T.; FOSTER, S.; GISIN, S.; JAECKEL, D.; UMMNHOFER, W. Assessing the quality of patient handoffs at care transitions. **Quality Safety Health Care**, v. 19, n. 6, 2010.

MARTINS, M.A. **Os ruídos no processo de comunicação na passagem de plantão de enfermagem**. Trabalho Conclusão de Curso (Artigo) - Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde. Grupo Hospitalar Conceição/FIOCRUZ-ICICT, 2014.

MELLO, J.F.; BARBOSA, S.F.F. Cultura de segurança do paciente em terapia intensiva: recomendações da enfermagem. **Texto & Contexto Enfermagem**, v. 22, n. 4, p. 1124-33, 2013.

MENDES, K.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 Enfermagem**, v. 17, n. 4, p.758-64, 2008.

NEVES, A.L.D.; SANNA, M.C. Transformações dos modelos de processo comunicativo empregados de 1974 a 2011 na passagem de plantão em enfermagem no Brasil. **História da Enfermagem Revista Eletrônica**, v. 3, n. 1, 2012. Disponível em: <<http://www.abennacional.org.br/centrodememoria/here/vol3num1artigo5.pdf>>. Acesso em: 13 dez. 2016.

OLIVEIRA, M.C.; ROCHA, R.G.M. Reflexão acerca da passagem de plantão: implicações na continuidade da assistência de enfermagem. **Enfermagem Revista**, Belo Horizonte, v. 19, n. 2, p. 226-34, out. 2016.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE (OMS). **Communication during Patient Handovers: patienty safety solutions**, v. 1, Solution 3, 2007. Disponível em: <<http://www.who.int/patientsafety/solutions/patientsafety/PSSolution3.pdf>>. Acesso em: 08 dez. 2016.

PADILHA, K.G.; DUCCI, A.J.; BARBOSA, R.L.; OLIVEIRA, E.M.; ANDOLHE, R.; SECOLI, S.R. Segurança do paciente em Unidades de Terapia Intensiva: desenvolvimento de um projeto de pesquisa. **Revista da Escola de Enfermagem USP**, São Paulo, v. 49, n. esp., p. 157-63, fev. 2015.

PENAFORTE, M.H.O.; MARTINS, M.M.F.P.S. A visibilidade do autocuidado relativo à higiene na passagem de plantão dos enfermeiros. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 19, n. 1, p. 131-9, 2011.

PEREIRA, B.T.; BRITO, C.A.; PONTES, G.C.; GUIMARÃES, E.M.P. A passagem de plantão e a corrida de leito como instrumentos norteadores para o planejamento da assistência de enfermagem. **Revista Mineira de Enfermagem**, Belo Horizonte, v. 15, p. 2, 2013.

PORTAL, K.M.; MAGALHÃES, A.M.M. Passagem de plantão: um recurso estratégico para a continuidade do cuidado em enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 29, n. 2, p. 246-53, 2008.

RÉA-NETO, A.; CASTRO, J.E.C.; KNIBEL, M.F.; OLIVEIRA, M.C. **GUTIS - Guia da UTI Segura**. 1. ed. São Paulo: Associação de Medicina Intensiva Brasileira, 2010.

SAMPAIO-NETO, R.A.; MESQUITA, F.O.S.; PAIVA-JÚNIOR, M.D.S.; RAMOS, F.F.; ANDRADE, F.M.D.; CORREIA-JÚNIOR, M.A.V. Ruídos na unidade de terapia intensiva: quantificação e percepção dos profissionais de saúde. **Revista Brasileira de Terapia Intensiva**, v. 22, n. 4, p. 369-74, out-dez. 2010.

SILVA, S.G.; NASCIMENTO, E.R.P.; HERMIDA, P. M.V.; SENA, A.C.; KLEIN, T.C.R.; PINHO, F.M. Checklist para passagem de plantão de pacientes em pós-operatório na admissão em terapia intensiva. **Enfermagem em Foco**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 13-7, mar. 2016.

SIQUEIRA, I.L.C.P.; KURCGANT, P. Passagem de plantão: falando de paradigmas e estratégias. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 18, n. 4, p. 446-51, 2008.

TEIXEIRA, C.; TEIXEIRA, T.M.L.; BRODT, S.F.M.; OLIVEIRA, R.P.; DEXHEIMER-NETO, F.L.; ROEHRING, C.; OLIVEIRA, E.S. Appropriate medical professionals communication reduces intensive care unit mortality. **Revista Brasileira de Terapia Intensiva**, v. 22, p. 112-7, 2010.

TEODORO, W.R.; AQUINO, L.A.M. Análise do processo de passagem de plantão em uma unidade de internação pediátrica. **Revista Mineira de Enfermagem**, Minas Gerais, v. 14, n. 3, p. 316-26, 2010.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS

INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DOS ARTIGOS	
DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO ARTIGO	
Título	
Autores	
Periódico	
Ano	
OBJETIVO	
METODOLOGIA	
Tipo de estudo	
População/amostra	
Técnica de coleta de dados	
RESULTADOS	
CONCLUSÕES	