

Comunicação Ineficaz e os Erros na Assistência de Enfermagem¹

Maria de Fátima Rodrigues de SOUSA²

Bruna ALMEIDA³

Faculdade Laboro, DF

RESUMO

Trata-se uma revisão bibliográfica, com o intuito de analisar a comunicação ineficaz que propicia erros dentro das instituições hospitalares nas equipes de enfermagem, tendo como foco a comunicação eficaz e as ações que podem ser implementadas para redução nessas falhas, devido à falta de comunicação efetiva.

Palavras-chave: comunicação efetiva; enfermagem; erros na assistência de enfermagem.

A comunicação nos serviços de saúde vem sendo cada vez mais discutida, tendo em vista a grande importância de uma comunicação efetiva na segurança do paciente. Isso significa que uma comunicação ineficaz é a responsável por danos causados ao paciente.

Uma boa comunicação entre as equipes tem um papel decisivo para uma assistência sem erros, pois, as falhas na comunicação e a falta de autonomia das equipes de enfermagem, mediante as chefias, causa danos na assistência ao paciente.

De acordo com Moreira, Callou, Albuquerque e Oliveira (2019) a equipe de enfermagem, em particular os enfermeiros assistenciais, estão em constante posição de vulnerabilidade e de pouca autonomia no ambiente de trabalho. Estes profissionais são cobrados para que propiciem a segurança dos pacientes, no entanto, experimentam diariamente, situações intimidantes que impedem uma comunicação eficaz e apropriada, impedindo, dessa forma, uma intervenção adequada para evitar danos ao paciente.

A World Health Organization (2009) classifica como Eventos Adversos (EA), as falhas na assistência ao paciente, que são considerados incidentes que resultam em

¹ Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica da Faculdade Laboro realizada no dia 14 de abril de 2022.

² Aluna do MBA em Gestão de Pessoas, Liderança e Coaching / E-mail: fa.fa.sousa@hotmail.com

³ Orientadora do trabalho. Professora da Faculdade Laboro. Mestra em Comunicação. E-mail: professorabruna.almeida@gmail.com

danos, não intencional e não relacionados à evolução natural da doença de base para um paciente, enquanto um incidente sem danos se trata de evento que ocorreu, mas não trouxe qualquer tipo de dano discernível ao paciente.

Esses erros têm causado danos irreparáveis a pacientes e familiares. Essa falha tem sido tão frequente que, para Pena e Meleiro (2018) a possibilidade de um paciente ir a óbito em consequência de um EA é quarenta vezes maior do que em um acidente de trânsito, tendo a comunicação ineficaz como uma das principais causas para a ocorrência do EA.

Dessa forma, é possível observar a grande carga e responsabilidade que vivenciam os enfermeiros dentro das instituições hospitalares. Não tem uma escuta ativa por parte dos líderes e responsáveis pelas equipes e, até mesmo, o medo e a intimidação dos enfermeiros os impedem de discutir casos e condutas dentro das suas unidades. Na maioria das vezes, esse medo é proporcionado pelo próprio chefe de equipe, que cobra muito, mas não oferece o treinamento adequado nem autonomia à equipe sob seus cuidados. Há uma grande falta de treinamento e aperfeiçoamento para líderes e liderados dentro das suas funções.

O incentivo aos estudos, por meio de parcerias com instituições de educação, a participação ativa nas discussões de casos, treinamentos a cada semestre e uma escuta ativa por parte dos líderes são ações capazes de melhorar as relações no ambiente de trabalho.

É necessário a construção de uma relação estruturada e respeitosa dentro do ambiente de trabalho. O cuidado para que não ocorra uma comunicação violenta traz segurança para o colaborador e para o paciente. Além disso, ações como essas são capazes de proporcionar um ambiente menos propício a erros.

REFERÊNCIAS

MOREIRA, Felice Teles Lira dos Santos; CALLOU, Regiane Clarice Macêdo; ALBUQUERQUE, Grayce Alencar; OLIVEIRA, Roberta Meneses. Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 40, n. esp. p. e20180308, 2019. DOI:



doi.org/10.1590/1983- 1447.2019.20180308. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/rgenf/a/nWLSXWpWyYyhnCmF8J6KvbJ/?lang=pt> Acesso em: 5 maio 2022.

PENA, Mileide Moraes; MELLEIRO, Marta Maria. Eventos adversos decorrentes de falhas de comunicação: reflexões sobre um modelo para transição do cuidado. **Revista de Enfermagem da UFSM**, v. 8, n. 3, p. 1-10, jul./set. 2018. Disponível em:
<https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/25432> Acesso em: 5 maio 2022.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Conceptual framework for the international classification for patient safety**: version 1.1: final technical report. 2009. Disponível em: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70882/WHO_IER_PSP_2010.2_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y Acesso em: 5 maio 2022.