

## Desafios do enfermeiro frente à promoção da comunicação efetiva no âmbito hospitalar

Maria Betina Leite de Lima<sup>1</sup>, Fernanda Cristina dos Santos Pereira<sup>2</sup>, Kenia Caceres Souza<sup>3</sup>, Gabriela Pimentel Jorge Mainardi<sup>4</sup>, Bruna Cristina Uatanabe<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> Enfermeira graduada pela UNIDERP, especialista em Saúde Pública: Política, Planejamento e Gestão.

<sup>2</sup> Enfermeira especialista em Saúde do Trabalhador.

<sup>3</sup> Enfermeira especialista em Urgência e Emergência.

<sup>4</sup> Enfermeira.

<sup>5</sup> Enfermeira, docente da Fundação Educacional de Andradina.

**Introdução:** A demanda de qualificar a assistência à saúde requer o desenvolvimento de estratégias de cuidado efetivas, contínuas e integradas. Em contrapartida, a fragmentação da comunicação entre os equipamentos assistenciais e a equipe de saúde compromete a elaboração de linhas de atenção resolutivas. Uma vez que o cliente passa a ser assistido de forma isolada em cada nível de atenção e ou cenário assistencial, principalmente no âmbito hospitalar. Sendo imprescindível o fortalecimento da comunicação entre os gestores, a equipe multiprofissional dos diferentes serviços de saúde e da própria instituição. Possibilitando a promoção da corresponsabilização, do vínculo, da autonomia e do empoderamento dos profissionais, por meio da discussão dos casos clínicos, formação de vínculo, compartilhamento de conhecimentos, informações, atuação conjunta, construção de um plano de cuidado resolutivo, inserção do cliente e da família no processo saúde-doença. Nesse contexto o profissional enfermeiro apresenta papel de destaque e competências frente à gestão, liderança e articulação com as outras categorias profissionais, propiciando a comunicação efetiva. **Objetivo:** Relatar os entraves e os avanços vivenciados pelo enfermeiro de um serviço hospitalar de média e alta complexidade frente o fortalecimento da comunicação entre os gestores, a equipe multiprofissional nos diversos cenários assistenciais e com os outros equipamentos de saúde para garantir a segurança do paciente e a promoção da saúde do público assistido no âmbito hospitalar. **Método:** Estudo descritivo do tipo relato de experiência, desenvolvido com base nas experiências inovadoras, exitosas e dificuldades observadas posterior as tentativas de promover a comunicação efetiva entre os profissionais de saúde, por meio da realização de reuniões mensais, discussões de problemas cotidianos, organização das rotinas de trabalho, realização de diagnóstico situacional, implantação de instrumentos impressos e avaliação da resolutividade da assistência. **Resultados:** Evidenciou-se que o fortalecimento da comunicação entre os profissionais é uma ferramenta de cuidado diferenciada que permite compartilhar informações, formular um plano de cuidado envolvendo a equipe multiprofissional e os outros serviços assistenciais, e assim propicia o emprego de intervenções singulares, de maneira a desenvolver uma assistência segura, humanizada, qualificada e resolutiva. Dessa forma, o enfermeiro precisa dispor de habilidades frente à tomada de decisão, gerenciamento, liderança, comunicação e resolução de conflitos, favorecendo a prática da comunicação efetiva no cotidiano de trabalho. **Conclusões:** O emprego da comunicação efetiva é imprescindível porque resulta na promoção da saúde do cliente e da família durante o processo saúde doença, demonstrando que o enfermeiro que atua nos serviços de alta e média complexidade vem buscando organizar a assistência em conjuntura com os outros equipamentos de saúde, categorias profissionais e de maneira integrada na própria instituição, como estratégia de cuidado para garantir a segurança do paciente, educação em saúde, acolhimento, escuta ativa e qualidade da assistência à saúde.

Palavras-chave: Qualidade da assistência à saúde. Avaliação em enfermagem. Segurança do paciente.



<http://www.seer.ufms.br/index.php/pecibes/index>

\*Autor correspondente:  
Maria Betina Leite Lima, Instituição: UNIDERP  
E-mail do autor: mariabetinall@gmail.com.