



**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO
COMUNICAÇÃO EFETIVA**

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Luis Onofre Rezende de Carvalho	03/2024

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. DEFINIÇÕES.....	3
3. RESPONSABILIDADE.....	3
4. MATERIAL	3
5. DESCRIÇÃO	4
6. CARACTERÍSTICAS DA COMUNICAÇÃO.....	4
7. FERRAMENTA SBAR.....	4
8. PROCEDIMENTO.....	5
9. REFERÊNCIAS	7
10. CONTROLE DE VERSÕES	7

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Luis Onofre Rezende de Carvalho	03/2024

1. OBJETIVO

Este documento visa estabelecer uma comunicação efetiva entre a equipe de profissionais e/ou pacientes. Prevenir eventos adversos decorrentes de falhas nos processos de comunicação.

2. DEFINIÇÕES

Fidedignas: Aquilo ou aquele que é de confiança, crédito, veracidade.

Imprescindível: Imprescindível é sinônimo de: indispensável, insubstituível, essencial.

Read Back: leia de volta.

3. RESPONSABILIDADE

Equipe médica

Equipe de enfermagem

Equipe da farmácia

Equipe de Qualidade

Equipe Núcleo de Segurança

Receber e transmitir as informações de forma clara, precisa, objetiva, de forma completa evitando distorção e ambiguidade de informações, ao final de cada informação recebida deverá confirmar com o locutor (read back).

4. MATERIAL

Caneta

Papel

Computador

Telefone móvel e fixo

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Luis Onofre Rezende de Carvalho	03/2024

5. DESCRIÇÃO

A comunicação efetiva é relevante em qualquer ambiente. Dessa forma, as instituições reduzem a ocorrência de erros, resultando na melhoria da Segurança do Paciente.

A comunicação entre os profissionais envolvidos no cuidado deve ser clara, para que não comprometa nenhuma etapa da assistência.

A comunicação é a troca de informações envolvendo emissor e receptor, que decodifica uma determinada mensagem. A comunicação efetiva é a Segunda Meta Internacional de Segurança do Paciente.

Falhas na comunicação podem causar sérios danos ao paciente.

6. CARACTERÍSTICAS DA COMUNICAÇÃO

- Clareza
- Precisão
- Objetividade
- Informações completas
- Informações sem ambigüidade

Nota 1. Ao receber uma informação, a mesma deverá ser repetida para seu locutor a fim de validar o que foi escutado/entendido, com a finalidade de validar a informação recebida evitando erros de interpretação, falta de informação e ambigüidade.

7. FERRAMENTA SBAR

A ferramenta SBAR estrutura a comunicação para reduzir chances de erros e omissões durante a passagem de plantão.

A SBAR é uma das ferramentas de comunicação estruturada mais famosas em razão de sua simplicidade, o que não quer dizer que os profissionais não precisem de treino

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Luis Onofre Rezende de Carvalho	03/2024

para incorporá-la a sua maneira de se comunicar. SBAR é um mnemônico para **S**ituação, **B**reve Histórico, **A**valiação e **R**ecomendação. Isso significa que toda a comunicação durante a transição de cuidado deve ser estruturada seguindo essas categorias. Primeiro, identificar-se, identificar o locutor e descrever em uma frase simples e clara a situação atual. Depois, um breve contexto/histórico da situação. Em seguida, cabe uma análise sobre a situação e seus desdobramentos futuros, finalizada com a sua recomendação.

O QUE	COMO	EXEMPLO
S (SITUAÇÃO)	<i>Frase concisa sobre o problema</i>	<i>Olá, Dr. FFF. Aqui é a enfermeira RRR, estou acompanhando o paciente PPP. Ele teve uma dor torácica de forte intensidade há cerca de 2 minutos, com dispnéia e sudorese.</i>
B (BREVE HISTÓRICO)	<i>Detalhes e contexto pertinentes ao problema</i>	<i>É um homem de 68 anos, com história prévia de doença cardíaca, que sofreu uma colectomia ontem, sem complicações.</i>
A (AVALIAÇÃO)	<i>Análise e opções consideradas</i>	<i>Pedi um eletrocardiograma. Minha preocupação é que ele esteja tendo um infarto ou uma embolia de pulmão.</i>
R (RECOMENDAÇÃO)	<i>Ação recomendada</i>	<i>É muito importante que o senhor venha imediatamente.</i>

8. PROCEDIMENTO

- Padronizar protocolos e rotinas institucionais;
- Não utilizar abreviaturas;
- A passagem de plantão deve ser presencial e padronizada a cada final de expediente de trabalho, afastamento do posto de trabalho para pausas, refeições e descanso e outros onde um novo profissional assumirá o cuidado;
- Importante que as seguintes informações sejam repassadas durante a troca do profissional que assumirá o cuidado: Nome do cliente, diagnóstico médico, estado geral, nível de consciência, dispositivos em uso, intercorrências e mudanças no quadro de saúde, pendências para os próximos plantões, novas

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Luis Onofre Rezende de Carvalho	03/2024

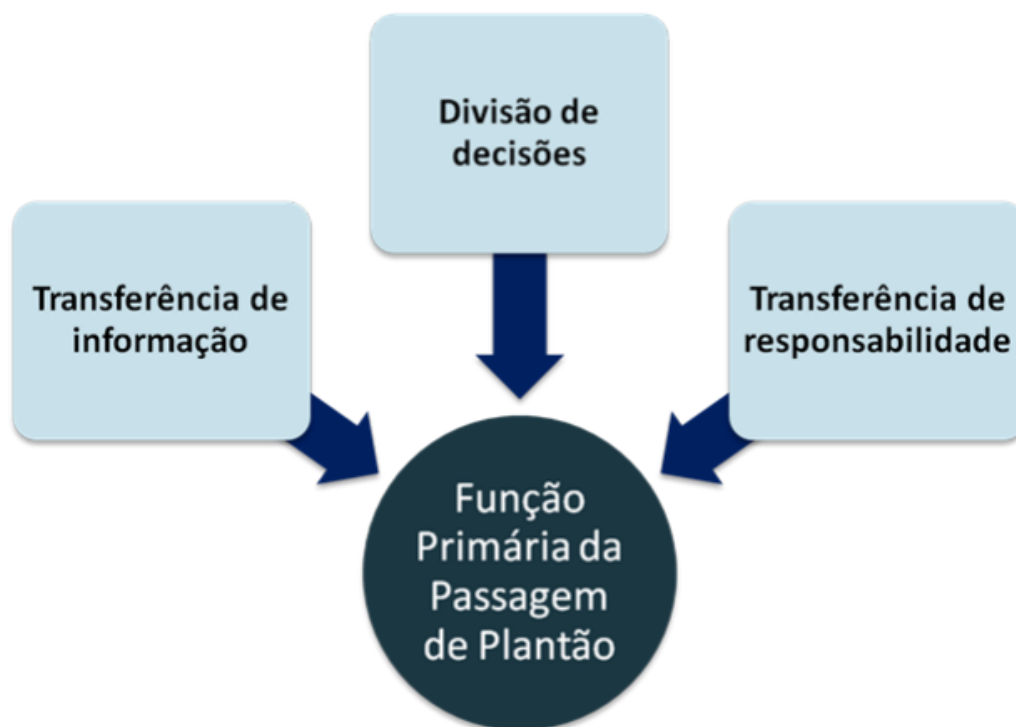
condutas adotadas, início de novas drogas e mudanças na infusão/
concentração, troca de local dos acessos venoso periférico, integridade da
pele;

- Sempre confirmar as informações recebidas, repetindo-as para o locutor, com a finalidade de conferir se elas foram compreendidas corretamente;
- Toda anotação deve ser escrita, de forma clara, objetiva, contendo as informações necessárias com relação aos procedimentos e atitudes tomadas e descrever (o que foi feito e o porquê da sua não realização);
- Registrar em prontuário – Tasy - Evoluções, assim que possível, as informações transmitidas verbalmente;
- Adotar relatórios escritos, passagem de plantão beira do leito ou relatórios de troca de turnos, a fim de disseminar informações sobre os pacientes entre os profissionais da equipe e evitar a ocorrência de eventos adversos;
- Utilizar ferramentas disponíveis como mensagem de texto, e-mail ou spark, para documentar a comunicação e evitar possíveis erros;
- O paciente e o acompanhante têm papel fundamental no processo do cuidado, e as informações recebidas destes devem ser valorizadas e registradas;
- Garantir que as informações sejam fidedignas;
- Garantir a legibilidade da letra do profissional;
- Na alta é importante orientar paciente e acompanhante recebem e compreendam informações que possibilitem o auto cuidado seguro e adequado no domicílio;
- Certificar-se de que a informação recebida foi compreendida e registrada corretamente por quem a recebeu (técnica read back, ou “ler de volta”);
- Realizar auditoria sistematizada e periódica a fim de identificar possíveis falhas de comunicação;

Nota 1. Se você não tem certeza de que está certo, assuma que está errado!

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Luis Onofre Rezende de Carvalho	03/2024

Quadro 1. Passagem de plantão



9. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. ANVISA. Eventos adversos relacionados à comunicação no ambiente dos serviços de saúde. In: Assistência Segura: uma reflexão teórica aplicada à prática. Brasília: Agência Nacional de Vigilância Sanitária. 2013. p. 67 – 68

10. CONTROLE DE VERSÕES

Versão	Motivo	Data da Revisão
01/2021	Criação	01/2021
01/2022	Revisão - formatação	01/2022
03/2024	Revisão - formatação	03/2024

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Luis Onofre Rezende de Carvalho	03/2024

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Luis Onofre Rezende de Carvalho	03/2024