Trabalho apresentado no 20º CBCENF

Título: A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EFETIVA ENTRE OS PROFISSIONAIS DA SAÚDE PARA O CUIDADO DO PACIENTE

Relatoria: BLENO LEONAM GONÇALVES DA COSTA

Autores: Carlos Cley Jerônimo Alves
Bianca Pires dos Santos
Edrica Nascimento de Melo
Wendy da Silva Ladislau
Adriana Duarte de Sousa

Modalidade: Pôster

Área: Políticas Sociais, Educação e Gestão

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: As relações humanas e a comunicação contribuem para o bom desempenho nas tarefas, configurando-se como fator importante para uma boa assistência, no que diz respeito aos cuidados em saúde. Na Enfermagem, além dos conhecimentos acadêmicos, é necessário que se estabeleça uma relação na qual o profissional esteja sempre disposto a ouvir o cliente. O Ministério da Saúde, instituiu o Programa Nacional de Segurança do Paciente, possui seis objetivos primordiais, sendo o segundo, a importância da comunicação, que pode ocorrer de forma verbal e não verbal. Objetivo: Relatar a importância da comunicação entre os profissionais de saúde e pacientes. Metodologia: Estudo descritivo, tipo relato de experiência que aborda a vivência de acadêmicos de diferentes cursos de graduação em saúde, integrantes da Liga de Segurança do Paciente, que tem como finalidade, promover atividades de educação continuada, sensibilizando profissionais para as boas práticas no processo de cuidar. As atividades ocorreram em um hospital público na cidade de Manaus-AM, durante o mês de abril de 2017. Foram realizadas visitas em diversas áreas do hospital, onde era observada a relação entre os profissionais de saúde e paciente, no que diz respeito à comunicação verbal e não verbal. Resultados: A assistência prestada na instituição é permeada pela comunicação verbal e não verbal tanto no acolhimento do usuário, quanto na prestação de cuidados especializados. Verificou-se a existência de sinais não verbais de comunicação através da expressão facial, postura corporal e tonalidade de voz. Percebeu-se a importância de se registrar as informações de maneira correta no prontuário, o que reflete diretamente na segurança do cliente. Dentre as fragilidades encontradas, destacam-se as falhas em diversos registros profissionais (incompletos), acarretando fragilidade na assistência prestada. Conclusão: A importância da comunicação é um elemento imprescindível para o bom desenvolvimento do trabalho em equipe e no cuidado para com o cliente. A comunicação encontra um sentido de importância, sendo assim uma ferramenta fundamental na atenção à saúde.