

## Trabalho apresentado no 22º CBCENF

**Título:** COMUNICAÇÃO INEFICAZ: IMPACTOS NA ASSISTÊNCIA À SAÚDE  
**Relatoria:** RAFAELA MARIA DIAS PAIVA HERTHEL  
**Autores:** Daisy Maria de Sousa Albuquerque  
**Modalidade:** Pôster  
**Área:** Tecnologias, Pesquisa, Cuidado e Cidadania  
**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

O reconhecimento da ocorrência de incidentes e eventos adversos no cuidado em saúde mobilizou a Organização Mundial da Saúde na elaboração de estratégias que possam servir de recurso para a prevenção dessas situações. Uma das principais metas de segurança do paciente preconizadas pela Organização Mundial da Saúde tem como foco melhorar a comunicação entre os profissionais. No cenário hospitalar a comunicação efetiva se dá entre os profissionais da saúde e/ou áreas oportunas quando estes transmitem ou recebem uma informação de forma completa e exata, anotando-a e relendo-a para o seu transmissor e este necessita confirmar a precisão dos dados. Ela ocorre em vários momentos como em casos de transferências de pacientes entre setores, de transmissão de informações por telefonemas e relatos verbais diretamente entre profissionais, entre outros. Estes profissionais têm dificuldades de manter uma comunicação que favoreça o trabalho em equipe e a continuidade dos cuidados em saúde intra e extra-hospitalar, seja por falta de tempo, escassez de pessoal, ausência de padronização, imperícia ou desconhecimento da importância de tal ação. No ambiente hospitalar é de suma importância estar atento à necessidade de melhorar seu sistema de comunicação e desenvolver tecnologias para lidar com as demandas subjetivas que permeiam as relações no processo de trabalho, pois nesse caso específico, as falhas de comunicação podem custar a vida de um ser humano. O presente estudo teve por objetivo destacar a comunicação como um instrumento importante no processo do cuidar humanizado ao paciente hospitalizado. Trata-se de um estudo descritivo e retrospectivo com abordagem quantitativa, realizado em uma maternidade municipal da cidade de João Pessoa-PB. No estudo foram analisadas, 331 notificações de incidentes e eventos adversos recebidas no período de janeiro a dezembro de 2018, destas foram selecionadas as que houveram falha no processo de comunicação escrita ou verbal, totalizando 232 notificações que depois foram analisadas quanto ao dano ocasionado ao paciente. A pesquisa mostra que apesar de haver subnotificações, visto que a maternidade é de grande porte e realiza em média 700 partos/mês, as notificações que foram realizadas revelam um número relevante de eventos adversos e incidentes relacionados com a comunicação ineficaz.