Trabalho apresentado no 25º CBCENF

Título: COMUNICAÇÃO DE FLUXOS DE TRABALHO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE DURANTE MOMENTOS DE CRISE SANITÁRIA

Relatoria: Gabriela Kauana da Silva
Autores: Maria de Lourdes de Almeida

Modalidade: Pôster
Área: Formação, Educação e Gestão em Enfermagem
Tipo: Pesquisa

Resumo:

Introdução: a comunicação desempenha um papel fundamental no cuidado, sendo o alicerce das nossas relações interpessoais e do trabalho entre profissionais, gestores e clientes. É uma peça-chave que conecta todos os envolvidos, garantindo um cuidado eficiente e eficaz. Neste sentido, a comunicação entre a gestão e os trabalhadores das unidades básicas de saúde, nos momentos de crise sanitária necessita de uma atenção ainda maior por conta das mudanças de fluxos de trabalho que ocorrem neste momento. Objetivo: identificar as lacunas na comunicação da gestão com os enfermeiros que trabalham na atenção primária à saúde de Foz do Iguaçu PR, nos momentos de crise sanitária. Metodologia: trata-se de uma pesquisa qualitativa realizada por meio de entrevista com roteiro semiestruturado, os resultados foram obtidos por meio da técnica da análise de conteúdo de Bardin, foram entrevistados dez enfermeiros no município sendo dois de cada distrito sanitário. Resultados após a análise de conteúdo, uma das categorias levantadas foi comunicação ineficiente da gestão com os enfermeiros nos momentos de crise, os enfermeiros manifestaram que a comunicação não ocorre de forma efetiva, em tempo hábil e com clareza por parte da gestão, especialmente nas mudanças de fluxos de trabalho, “tinha coisa que a gente sabia porque o paciente chegava na unidade e falava ‘não mas eu acabei de ver no jornal’ e daí a gente ficava como assim você acabou de ver no jornal e a gente não foi comunicado, as coisas mudaram muito repentinamente” (ENF02). Os erros de comunicação também são evidenciados pelos enfermeiros e que acabam dificultando a assistência “existe muito erro de comunicação, existe falha de comunicação, as informações elas não chegam com precisão de tempo nem de assertividade da informação, fica muita lacuna, muita coisa no ar, a gente não sabe o que que tem que fazer, a própria gestão nesses momentos de crise fica desorientada você pergunta uma coisa e cada um responde de uma forma não existe um vínculo de documentos correto e também sempre chega tudo em cima da hora, o fluxo começa amanhã o documento vem hoje” (ENF04). Considerações finais: a falta de comunicação assertiva da gestão compromete o trabalho dos enfermeiros que têm que lidar com mudanças que os mesmos não têm conhecimento, que pode acarretar em distúrbios de ansiedade para os profissionais, além de comprometer o cuidado com a população em um momento de vulnerabilidade.