

Trabalho apresentado no 25º CBCENF

Título: USO DO WHATSAPP® COMO ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO RELACIONADA AOS INDICADORES DE UM SERVIÇO DE ENFERMAGEM

Relatoria: Renata Rocha da Costa
Maria Livia Alexandre Facó Bezerra

Autores: Clayre Anne de Araújo Aguiar
Adman Câmara Soares Lima

Modalidade: Pôster

Área: Formação, Educação e Gestão em Enfermagem

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: A rotina assistencial dos serviços de saúde requer uma demanda diversificada e quantitativamente alta de atividades e ações para a realização do cuidado em saúde além do registro dos cuidados obtidos. Nas demandas administrativas e nos registros do cuidado e atividades, utilizamos tempo e recursos dos profissionais de enfermagem envolvidos. A manutenção do funcionamento dos serviços depende da continuidade das ações e para garantia desse processo, necessitamos de estratégias de comunicação compreensíveis e de boa adesão. **Objetivo:** Relatar a experiência do uso do WhatsApp® como estratégia de comunicação remota às demandas administrativas e divulgação de resultados das atividades de enfermagem. **Metodologia:** O estudo caracteriza-se como descritivo, do tipo relato de experiência, realizado em uma unidade de internação traumato-ortopédica de um hospital de grande porte de Fortaleza-CE no período de março a junho/2023. Foi criado um grupo no aplicativo de mensagens WhatsApp® e foram adicionados todos os profissionais que atuam neste serviço. Posteriormente todos foram informados que os resultados dos indicadores mensais seriam apresentados por este meio de comunicação. **Resultados:** A ferramenta possibilitou a comunicação e visualização dos resultados obtidos da performance mensal da unidade no que se refere às atividades cotidianas tais como: fluxo de pacientes (internações, transferências internas e externas, altas médica e a pedido e óbitos) e percentuais da execução e adesão das atividades administrativas (preenchimento correto de formulários de avaliação clínica de enfermagem e listas de verificação da rotina de cada plantão). As mensagens de WhatsApp® foram elaboradas no formato de imagem, confeccionado com auxílio de uma ferramenta gratuita de design, chamada Canvas® e enviadas mensalmente, substituindo o formato tradicional de quadro de avisos, o que oportunizou os profissionais de enfermagem a visualização dos resultados dos atendimentos diários da equipe e a exposição de suas dúvidas sobre o preenchimento dos instrumentos e das necessidades de treinamento. **Considerações Finais:** A apresentação lúdica das mensagens via WhatsApp® proporcionou melhor entendimento da equipe sobre os indicadores do serviço de enfermagem, além de funcionar como sinalizador para as oportunidades de melhoria do serviço e das necessidades individuais relacionadas às atividades cotidianas, além de espaço para questionamentos e discussão de sugestões.