

Trabalho apresentado no 26º CBCENF

Título: PROTOCOLO CLÍNICO MULTIDISCIPLINAR DE COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Relatoria: THAIS DUARTE ARAÚJO MATTIUZZI

Andréia Lopes de Andrade

Lidiane Dias Freire Amorim

Autores: Márcio Vilaça da Fonseca

Lorena Barros Furieri

Mirian Fioresi

Modalidade: Pôster

Área: Eixo 1: Assistência, gestão, ensino e pesquisa em Enfermagem

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: A Portaria Nº 529 de 1º de abril 2013, que institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente, traz a comunicação eficaz no ambiente dos serviços de saúde como uma das metas básicas que possibilita uma assistência mais segura. Diante dessas afirmativas os objetivos deste protocolo são: Garantir continuidade da assistência prestada a partir de informações fidedignas, reduzir a incidência de erros adversos previsíveis a partir de uma cultura de comunicação efetiva e afirmar a importância de todos os profissionais no processo de cuidado assistencial. Objetivos: Descrever a construção de protocolo multidisciplinar de comunicação assertiva para profissionais atuantes na área hospitalar. Métodos: Trata-se de um relato de experiência, onde a construção deste protocolo foi realizada mediante necessidade de uma instituição de saúde em melhorar o desempenho na área de comunicação entre seus colaboradores e clientes, propondo a elaboração desse instrumento sobre comunicação assertiva. Esse instrumento metodológico foi baseado no modelo teórico de Peplau, o qual foca na importância da relação interpessoal de qualidade. O protocolo foi desenvolvido em 3 etapas, sendo elas: 1) Pesquisa documental; 2) Construção do quadro de diagnósticos e intervenções de enfermagem para cada necessidade identificada; 3) Validação do conteúdo por 8 juízes com expertise na área. Para os diagnósticos utilizou-se a NANDA-I e CIPE enquanto para intervenções de enfermagem utilizou-se NIC, NOC e CIPE. Resultados: O conteúdo do protocolo foi desenvolvido em uma linguagem de fácil compreensão para o público-alvo, buscando atender a multidisciplinaridade dos diversos setores presentes no hospital onde o protocolo foi desenvolvido. O protocolo foi desenvolvido em tópicos com intuito de direcionar e estimular a leitura dos profissionais, quanto a necessidade e relevância de uma comunicação assertiva de qualidade. O protocolo foi validado para melhor guiar os profissionais de saúde. Conclusão: O protocolo foi construído tendo em vista uma necessidade observada no hospital e poderá guiar os profissionais na comunicação em saúde com os pacientes e entre as equipes multidisciplinares.