

COMUNICAÇÃO EFETIVA ENTRE EQUIPE MEDICA E COM OS FAMILIARES	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP Nº MIS-02
	MELHORAR A EFETIVIDADE DA COMUNICAÇÃO ENTRE PROFISSIONAIS DA ASSISTÊNCIA E PACIENTES/FAMILIARES	Data de Emissão: Agosto/2015 Edição: 01 Revisão:

1 OBJETIVOS

Assegurar a efetividade da comunicação entre os profissionais que prestam atendimento ao paciente, minimizando prejuízos relacionados à falha de comunicação;

Assegurar uma efetiva comunicação da equipe médica e de enfermagem com o paciente e seus familiares.

2 APLICAÇÃO

Esta rotina se aplica a **todas** as unidades assistenciais do Hospital Escola, onde são atendidos pacientes internados.

3 REFERÊNCIAS

BRASIL, Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA, Uma reflexão teórica aplicada à prática. Série. Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde. Ministério da Saúde; 2013.p.19-27.

BRASIL, Conselho Regional de Enfermagem-COREN (BR-SP). Principais legislações para o exercício da enfermagem. São Paulo: COREN; 1996.

BRASIL, Ministério da Saúde Portaria Nº 529, de 1º de abril de 2013. - Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP).

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. RDC nº. 36, de 25 de julho de 2013. Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 jul. 2013.

Martino LC. De qual comunicação estamos falando? In: Hohlfeldt A, Martino LC, França VV, organizadores. Teorias da comunicação: conceitos, escolas e tendências. 11ª ed. Porto Alegre (BR): Vozes; 2011. p.11-25.

Wolton D. Informar não é comunicar. Porto Alegre: Sulina; 2010.

Mumby DK. Reflexões críticas sobre comunicação e humanização das organizações. In: Kunsch MMK, organizadora. A comunicação como fator de humanização nas organizações. São Caetano do Sul, SP: Difusão; 2010. p.19-39.

Oluborode O. Effective communication and teamwork in promoting patient safety. Lagos, Nigeria: Society for Quality in Health Care in Nigeria; 2012 [acesso em 2013 Mar 12]. Disponível em: <http://sqhn.org/web/articles/9524/1/Effective-Communication-and-Teamwork-in-Promoting-Patient-Safety/Page1.html>

WHO Collaborating Centre for Patient Safety Solutions. Communication during patient hand-overs. Patient Safety Solutions. 2007 [acesso em 2013 Mar 12];1:12-5. Disponível em: <http://www.jointcommissioninternational.org/WHO-Collaborating-Centre-for-Patient-Safety-Solutions/>

Avelar AFM. Soluções para segurança do paciente. In: Pedreira MLG, Harada MJCS, organizadores. Enfermagem dia a dia: segurança do paciente. São Paulo: Yendis Editora; 2009. p.197-214.

Silva AEBC, Cassiani SHB; Miasso AI, Optiz SP. Problemas na comunicação: uma possível causa de erros de medicação* Acta Paul Enf 2007; 20(3): 272-6.

Siqueira ILCP, Kurcgant P. Passagem de plantão: falando de paradigmas e estratégias Acta Paul Enferm 2005;18(4):446-51.

4 EXIGÊNCIA

- Que a passagem de plantão ocorra em cada turno de trabalho, em ambiente silencioso, com todos os membros da equipe de enfermagem envolvidos e concentrados nas informações que estão sendo repassadas;
 - Que a informação transmitida seja clara, concisa, completa e uniforme;
 - Que seja revalidada a assimilação das informações passadas através da leitura do que foi escrito ou da repetição verbal das informações transmitidas ("Read-back");
 - Que seja utilizada sistematicamente a metodologia SBAR (Situação, Background, Avaliação e Recomendação) na comunicação entre os membros da equipe, conforme exemplificado em anexo. Nesta metodologia, quatro pontos são destacados: situação corresponde ao enunciado conciso do problema; background, à informação pertinente e breve acerca da situação/problema; avaliação, à análise e opções de resolução/encaminhamento e recomendação à ação necessária/recomendada.
 - Que as informações sejam registradas em instrumento padronizado na instituição e que sejam realizadas auditorias sistemáticas e periódicas nos prontuários, pela comissão pertinente, identificando possíveis falhas no processo comunicacional e apontando estratégia para melhorá-lo;
 - Que o registro no prontuário médico seja realizados por todos os profissionais envolvidos no
1. Verifique se os formulários onde estão sendo realizados os registros são do paciente.
 2. Coloque data e horário antes de iniciar o registro da informação.
 3. Registre as informações em local adequado, com letra legível e sem rasuras.
 4. Faça uso apenas de abreviaturas e siglas padronizadas, observando as que não devem ser utilizadas.
 5. Realize o registro de modo completo e objetivo, desprovido de impressões pessoais.
 6. Siga o roteiro de registro da informação estabelecido pela instituição.
 7. Coloque a identificação do profissional ao final de cada registro realizado.

5 RESPONSABILIDADE

5.1 É de responsabilidade do técnico ou auxiliar de enfermagem, bem como do enfermeiro a identificação de toda medicação preparada.

5.2 É de responsabilidade do Enfermeiro da unidade de internação assegurar que as medicações sejam identificadas.

5.3 É de responsabilidade da Equipe Multiprofissional, conhecer e cumprir esta rotina, assim como, de suas respectivas lideranças de fazer cumpri-la orientando seus membros quanto à exigência da identificação correta para cada preparo de medicação.

6 DESCRIÇÃO DA ROTINA

Assegurar que a comunicação seja clara, detalhada e precisa em todas as áreas assistenciais, tanto entre equipe assistencial, pacientes e familiares.

7 REVISÕES

Este POP deverá ser revisado anualmente ou sempre que necessário.

8 ANEXOS

Exemplo SBAR

<i>CONTROLE DE EMISSÃO</i>		
<i>ELABORADO/REVISADO POR:</i>	<i>VERIFICADO POR:</i>	<i>AUTORIZADO POR:</i>
Marina Peres Bainy Silvia Elaine Cardozo Macedo	Núcleo de Segurança do Paciente	Julieta Carriconde Fripp - Superintendente

<i>REVISÕES</i>		
<i>REVISÃO Nº</i>	<i>REVISADO POR</i>	<i>DATA</i>

EXEMPLO SBAR

Olá doutor, aqui é a enfermeira RRR da Enfermaria Cirúrgica e estou acompanhando o paciente Sr. PPP. Ele teve uma dor torácica de forte intensidade há cerca de 5 minutos, acompanhada de dispnéia e sudorese (Situação).

É um homem de 68 anos, com história prévia de doença cardíaca, que sofreu uma colectomia ontem, sem complicações (História Prévia- Background).

Pedi um eletrocardiograma e minha preocupação é que ele esteja tendo um infarto ou embolia de pulmão (Avaliação).

Seria muito importante que o Sr viesse aqui imediatamente (Recomendação)