

P 1494

Comunicação efetiva como estratégia para a segurança do paciente

Claudenilson da Costa Régis; Ana Paula Almeida Corrêa; Carina Cadorin; Denise Salazar da Rosa; Jucélia Espíndola do Canto; Luciana Foppa; Mari Angela Victoria Loureci Alves; Marinez Costa Beber; Marli Elisabete Machado; Thiane Mergen - HCPA

Introdução: A comunicação efetiva é uma das estratégias de segurança do paciente indicadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS), a fim de evitar que ocorram eventos adversos durante a internação hospitalar. Esta é considerada, pela Joint Commission Internacional, como uma das metas internacionais de segurança, com a finalidade de auxiliar as instituições de saúde a implementá-la na sua cultura organizacional. **Objetivo:** Relatar as práticas de comunicação efetiva como estratégia para a segurança do paciente. **Método:** Trata-se de um relato de experiência, da equipe de enfermagem que atua em unidades de internação em um hospital universitário do Sul do Brasil, sobre a aplicabilidade da comunicação efetiva como meta de segurança. **Resultados:** A comunicação efetiva se dá entre os trabalhadores 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. A comunicação efetiva ocorre na instituição em casos de: transferências de pacientes entre setores, por meio de transmissão de informações por telefonemas e/ou verbais entre profissionais, através de formulários de transferência de pacientes entre as unidades de internação e o setor da radiologia, por meio de orientações verbais em situações de emergências ou urgências e por meio do aviso de dados alarmantes laboratoriais por telefone ao enfermeiro responsável e/ou a equipe médica assistente. **Conclusão:** Observa-se que a implementação da segunda meta de segurança consiste em melhorar a efetividade da comunicação entre profissionais da assistência, com a finalidade de evitar danos aos pacientes. Para isso, vem sendo trabalhada entre as equipes da instituição para de fato ser compreendida e praticada da forma correta, a fim de se atingir os resultados esperados para garantir a adesão dos profissionais e a segurança do paciente. **Unitermos:** Segurança do paciente; Comunicação; Enfermagem