



**PREFEITURA DA CIDADE DO
RIO DE JANEIRO**
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
Secretaria Municipal de Saúde
Subsecretaria de Atenção Hospitalar, Urgência e Emergência
Superintendência de Saúde Mental
Instituto Municipal de Assistência à Saúde Juliano Moreira

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO
COMUNICAÇÃO ASSERTIVA**

NÚMERO	DATA ELABORAÇÃO	DATA VALIDAÇÃO	DATA REVISÃO
01/2018	29/08/2018	18/10/2018	

SERVIÇO:

Instituto Municipal de Assistência à Saúde Juliano Moreira

TAREFA:

Comunicação entre os profissionais de saúde para continuidade da assistência.

EXECUTANTES:

Enfermeiro(a), Técnico(a)/ Auxiliar de Enfermagem, Médico(a), Psicólogo(a), Assistente Social, Terapeuta Ocupacional, Musicoterapeuta, Fisioterapeuta, Nutricionista e Cuidadores.

OBJETIVOS:

Garantir continuidade da assistência prestada a partir de informações fidedignas.

Evitar falhas e/ou quebras de comunicação na passagem de plantão.

Ressaltar a boa comunicação/ colaboração entre os profissionais de saúde produzindo impacto positivo nas ações assistenciais.

Diminuir a incidência de erros adversos previsíveis a partir de uma cultura de comunicação efetiva.

Afirmar a importância de todos profissionais no processo de cuidado assistencial.

RECURSOS NECESSÁRIOS:

- Impressos para evoluções no prontuário, já que o serviço não possui registro eletrônico.
- Registro no livro de ordem e ocorrências.
- Diálogo entre os usuários, profissionais de saúde e gestores.

COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS:

◇ Bom ouvinte: O profissional deve escutar sem julgamento, oportunizando compreender a mensagem sem interferir. Mostrar interesse na mensagem que está sendo repassada, pois estar atento demonstra interesse e permite que o locutor se sinta mais a vontade para explicar o caso.

◇ Busque maiores informações: Diante do exposto faça perguntas que poderão responder lacunas do que foi ouvido ou que não ficou claro.

◇ Empatia: Se colocar no lugar do outro, como eu gostaria de ser tratado?

◇ Aconselhamento: Determinar o momento oportuno para dialogar com outro profissional sobre algum caso que não foi tão bem manejado. Essa ação evita que ruídos e ajuda a aperfeiçoar a assistência para novas ocorrências. Lembrando que é importante o tom amigável para que não seja interpretado de forma negativa.

◇ Linguagem não verbal: Pessoas tem formas diferentes de aprendizado e a compreensão pode passar pela via da escrita, fluxos de trabalho, entre outros. Explore as possibilidades de trocas de ideias.

◇ Linguagem verbal: Deve ocorrer em local tranquilo, sem ruídos, tom de voz contínua e conteúdo claro. Caso seja elementos que seja necessário chamar atenção do profissional fazê-lo em local privativo.

◇ Recurso eletrônico: Devem ser curtos e objetivos para evitar dupla interpretação. Áudios com menos de 2 minutos e mensagens com no máximo 5 linhas. Se necessário faça novos parágrafos, mas com bom senso.

◇ Ética: Deve ser a premissa de todas as ações desenvolvidas no serviço. Essa competência pode e deve ser desenvolvida continuamente no serviço. Portanto, é preciso respeitar a cultura, religião, orientação sexual do profissional, entre outros. Não há porque invadir a vida privada.

◇ Mediação de conflitos: Contribuir para um clima institucional harmônico, evitando mensagens, relações e diálogos que não agregam valor.

◇ Pedir feedback: Após a transmissão realizada, solicitar que o receptor possa brevemente

repetir a informação dada. Essa ação permite identificar como foi compreendida a comunicação.

DESCRIÇÃO DA AÇÃO:

A comunicação no serviço de saúde é uma das ferramentas mais potentes para o sucesso do cuidado do usuário. É preciso reconhecer o papel do profissional de saúde como mantedor da assistência integral. Todas as abordagens realizadas abaixo foram produzidas conforme o diálogo produzido com os trabalhadores do serviço.

◇ Passagem de plantão

Essa ação visa garantir a continuidade do cuidado na troca de plantão dos profissionais de enfermagem (enfermeiros e técnicos/ auxiliares) e da equipe médica. Portanto, o profissional apenas pode se ausentar do trabalho após ser rendido por outro da mesma categoria e para tal, no momento da substituição, o substituto precisa tomar conhecimento de todas as ocorrências do plantão anterior afim de dar continuidade e estipular prioridades.

A enfermagem por ser a categoria mais numerosa na instituição e atuar continuamente 24 horas interruptas no serviço precisa estar atenta e empoderada do seu papel. Não podendo eximir-se de identificar questões que atravessarão o cuidado prestado, bem como, deve acionar seus parceiros de trabalho para atuação breve quando necessário.

1 - Ao iniciar o processo de passagem de plantão os envolvidos substitutos e substituídos devem ir a beira leito de cada usuário, para passar o caso. Nunca deve ser apenas no posto de enfermagem.

2 - Deve identificar se os impressos estão checados e preenchidos. Quando a ocorrência relatada necessitar de maior atenção verificar o registro escrito do colega e caso ficar alguma duvida pergunte e se necessário, peça-o para registrar.

3 - Identificando alguma anormalidade (não escrita) o técnico/ auxiliar deve pedir para o colega registrar em prontuário a situação e em conjunto atuar caso, e se necessário convocar o enfermeiro de plantão.

◇ Prontuário

1 - Leitura obrigatória por todos os profissionais de saúde antes de realizar qualquer intervenção com o usuário; Caso seja pertinente registrar suas considerações.

2 - Viabilizar que o momento de registro seja realizado com certa antecedência para evitar um texto fraco, desconexo, fragmentadas e com lacunas de informações.

3 - O registro deve oportunizar clareza do contexto e do diagnóstico/ quadro clínico do usuário. Para assim, atender a necessidade do usuário, bem como a ação correta diante do caso concreto.

4 - Orienta-se a escrever pelo menos duas vezes em um plantão de doze horas; técnicos e auxiliares devem escrever em todos os plantões, sem distinção, mesmo que não trouxer novas informações sobre o usuário. Essa ação permitirá por exemplo o reconhecimento da mudança de comportamento, característica tão frequente no serviço de saúde mental e que não pode ser banalizado.

5 - Os enfermeiros e médicos devem em cada plantão registrar o acompanhamento dos usuários de sua referência, realizando planos de cuidado, bem como evoluir as intervenções efetuadas nos demais quando for acionado pela equipe.

6 - Não utilização de abreviaturas e siglas, sendo possível apenas termos corriqueiros da área da saúde, como exemplo, FR, mg/dl, FC, entre outras.

7 - Letra legível, caso o profissional tenha consciência da grafia ilegível, orienta-se utilizar a formatação de letra de forma.

◇ **Prescrições**

1 - O médico ao mudar a prescrição medicamentosa do usuário deve informar verbalmente os profissionais de saúde, bem como registrar a inclusão ou a retirada, justificando tal decisão. Oportunizando que toda a equipe saiba porque esta decisão clínica tomada.

2 – Técnicos e auxiliares devem informar ao enfermeiro em tempo, a falta de medicação para oferta ao usuário caso esteja prescrito. Assim, o mesmo poderá providenciar.

3 – O enfermeiro somente poderá atender prescrição verbal do médico caso o mesmo não esteja próximo para agir e quando a situação envolver risco de morte. Sendo necessário registrar no prontuário que foi uma ação verbal em caráter de urgência e o combinado do registro na prescrição e em prontuário o mais breve possível, bem como a avaliação médica presencial.

4 - Esquema de antibioticoterapia deve ser atentamente verificado. Para tal, utilizar impresso próprio. Caso o profissional identifique ampliação ou interrupção do mesmo abruptamente sem

justificativa registrada se faz necessário a discussão do caso afim de evitar a descontinuidade do tratamento.

5 – Caso tenha ocorrido erro ao administrar uma medicação, o profissional envolvido deve informar o enfermeiro de plantão e consequentemente ao medico, além da necessidade de registro em prontuário para que seja possível acompanhar a manifestação do efeito adverso caso se apareça. Essa visa minimizar ruídos ou falta de assistência por não saber o motivo.

◇ **Humanização**

1- Valorizar a fala do usuário. Muitas das intervenções que a equipe de saúde pode realizar está intimamente ligado as demandas do usuário. Uma das premissas do cuidado em saúde mental é dar “voz” a pessoa com transtorno mental.

◇ **Regulações**

1 – Quando um usuário for regulado para um hospital geral devido sua situação de saúde, há uma responsabilidade institucional que não encerra. Em se tratando de usuário institucionalizado é importante o acompanhamento do mesmo. Seja visitas programadas conforme disponibilidade de recursos humanos, bem como a interlocução com a instituição onde o usuário se encontra. Essa ação favorece melhor assistência ao usuário, bem como permite que a equipe do hospital geral compreenda a dinâmica com o mesmo. Isso facilita a melhor comunicação entre as instituições envolvidas.

◇ **Saídas no território**

1 – A saída no território para o usuário de saúde mental é extremamente importante, portanto, os profissionais que estão de plantão precisam estar cientes para que possa ser programado toda a logística. Seja ela as medicações que o usuário deverá fazer uso, se vai ou não fazer alimentação fora da unidade e se está em condições de saúde adequada para sair.

◇ **Projeto terapêutico**

1 - Vale ressaltar que todos que acompanham o caso do usuário no serviço de saúde mental devem conhecer e contribuir com o projeto terapêutico, sendo possível assegurar a assistência mais adequada as suas necessidades. Além de garantir que todos estejam alinhados na proposta a desenvolver.

OUTRAS FERRAMENTAS QUE FACILITAM O DIÁLOGO:

◇ Roda de conversa:

1 – Podem ser abordados muitas informações nesta modalidade de comunicação. Exemplos: protocolos, importante discuti-los com a equipe para que todos sintam-se integrantes e importantes nesse processo educativo;

2 – Rede social institucional: Ferramenta que pode compartilhar mensagem instantânea com todos os componentes da equipe com teor de informe, divulgação ou convite.

3 – Quadro de avisos: Fixação de informativos pertinente ao coletivo, devem ser atualizados constantemente.

4 – Banner: Traz conteúdo sobre um tema específico e tem intuito de ser curto e simples.

5 – Reunião de equipe: Importante ser norteado a partir de uma ou mais pautas, porém oportunizando espaço para ouvir os trabalhadores.

6 – Fórum institucional: Discussão sobre temática de interesse institucional. Tendo dia e horário divulgado com antecedência.

ELABORADO POR:

**Marcos Eduardo Pereira
de Lima.**

REVISADO POR:

APROVADO POR: