

DESAFIOS E ESTRATÉGIAS DE PASSAGEM DE PLANTÃO EM AMBIENTE HOSPITALAR**CHALLENGES AND STRATEGIES IN PASSING DUTY IN A HOSPITAL ENVIRONMENT**RODRIGUES, Eloisa Fontes¹SILVA, Fernanda²SILVA, Flavia³LOIOLA, Aline Seleguim Marraão⁴

RESUMO: A passagem de plantão é um instrumento de extrema importância no processo de trabalho da enfermagem. Esta atividade possibilita o planejamento do cuidado e a continuidade da assistência. Desta forma, o objetivo do estudo é descrever os desafios e as estratégias de passagem de plantão em ambiente hospitalar. A pesquisa deste estudo foi do tipo hipotético-dedutivo de abordagem qualitativa da literatura, utilizando como técnica a revisão bibliográfica e documental. Nos resultados, evidencia-se uma reflexão sobre a necessidade de os profissionais de saúde conscientizarem as equipes de trabalho sobre a importância desta atividade, para que seja capaz de criar formas alternativas e eficazes de transmissão de informações consistentes e de qualidade durante a passagem de plantão através da utilização de estratégias para seu melhor desempenho. Conclui-se que a passagem de plantão é um instrumento padronizado que tem ênfase no plano da segurança do paciente, para que se qualifique a assistência a ser prestada, pois, esse processo depende de uma comunicação adequada que favoreça autonomia e readaptações necessárias para a melhoria da atividade, minimizando os riscos e falhas futuras dos cuidados a serem realizadas.

Palavras-chave: Assistência; Comunicação; Enfermagem; Plantão.

ABSTRACT: The shift change is an extremely important instrument in the nursing work process. This activity enables care planning and continuity of care. In this way, the objective of this study is to describe the challenges and the strategies of shift change in a hospital environment. The research was of the hypothetical-deductive type with a qualitative approach, using bibliographic and documentary review. The results show the necessity for health professionals to make work teams aware of the importance of this activity, so they can be able to create alternative effective, consistent and quality ways of transmitting information during the shift change. It is concluded that the shift change is a standardized instrument that emphasizes the patient safety plan. For the assistance to be qualified, this process depends on an adequate communication that favors the autonomy and readaptations necessary for the improvement of the activity, minimizing the risks and future failures of the care to be performed.

Keywords: Assistance; Communication; Nursing; Nursing shift.

1 INTRODUÇÃO

¹ Estudante do curso Bacharelado em Enfermagem pela Faculdade de Direito de Alta Floresta (FADAF); Contato: eloisafontes@hotmail.com

² Enfermeira pelo Centro Filadélfia Londrina (UniFil); Especialista em Gestão de Saúde Pública universidade Candido Mendes; Contato: ferfutata@gmail.com.

³ Enfermeira pela Faculdade Pitágoras de Londrina; Especialista em Enfermagem do Trabalho (FAVENI); Contato: enfflaviasilva87@gmail.com .

⁴ Enfermeira pela Universidade do Oeste Paulista (UNOESTE); Especialista em saúde coletiva e saúde da família - Universidade Cruzeiro do Sul (Unicsul); Contato: aline_marrao@hotmail.com.

O trabalho do profissional de Enfermagem tem como foco acompanhar o paciente e prestar assistências integrais que visam à prevenção, promoção e recuperação do paciente, além de valorizar as necessidades básicas a saúde e continuidade dos cuidados (OLIVEIRA; ROCHA, 2016).

Na tentativa de organizar e planejar as intervenções de enfermagem para garantir a assistência de cuidado do paciente, deve-se empregar o procedimento de comunicação na passagem de plantão, sendo uma rotina indispensável no cotidiano do trabalho (RODRIGUEZ et al, 2013).

Além disso, na enfermagem, o método de comunicação promove a eficácia da assistência prestada e a efetivação das atividades inerentes ao turno que se destacam através da passagem de plantão (NEVES; SANNA, 2012). Por este motivo, destaca-se que a cada troca de turno deve haver envolvimento da equipe de enfermagem durante a passagem de plantão, no qual requer disposição e demanda de tempo para transferir informações específicas aos profissionais que assumirão o plantão (PERUZZI et al., 2019).

Mediante o exposto, este estudo tem objetivo de descrever os desafios e as estratégias de passagem de plantão em ambiente hospitalar.

2 METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste estudo é o método hipotético-dedutivo. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e qualitativa. Do mesmo modo, foi realizado um levantamento bibliográfico e documental, tendo foco uma análise de produção científica sobre a importância da passagem de plantão, fatores que dificultam a comunicação, qualidade de assistência e modalidades da passagem de plantão conduzidas a partir de pesquisas em dados associados a artigos da SciELO (Scientific Eletronic Library Online), revistas, monografias e teses de mestrado publicados no período de 1997 a 2019.

Os critérios de inclusão além do período foram textos em português, inglês e espanhol que destacavam a assistência de enfermagem, passagem de plantão e comunicação efetiva em equipes de enfermagem. Já os critérios de exclusão foram artigos que se apresentavam fora do período mencionado, além dos textos que não estavam alinhados com o tema proposto. Após a busca e levantamento destes dados foram escolhidos os materiais para análise mediante os critérios de inclusão e exclusão, ocorreu a sistematização dos mesmos para estabelecer relações necessárias para uma análise crítica e discussões com base nas teorias.

3 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

3.1 A PASSAGEM DE PLANTÃO EM AMBIENTE HOSPITALAR

A enfermagem é uma profissão de base essencial à promoção da saúde e respeito à dignidade da vida humana, sendo a comunicação um processo fundamental na execução do exercício para qualificar o cuidado. Além do que, a comunicação é um eixo imprescindível e primordial a esta profissão humanística (BROCA; FERREIRA, 2012).

No dizer de Bueno et al. (2015 p. 515) a técnica da passagem de plantão “exige dos profissionais comprometimento com a continuidade segura da assistência, e salienta-se que a qualidade dessas informações colabora com a sistematização da assistência de enfermagem”.

O conceito deste processo converge no sentido de trazer benefícios ao atendimento ao paciente/cliente, favorecendo na continuidade da assistência de enfermagem, no qual o enfermeiro tem o respaldo de organizar, estruturar e realizar a passagem de plantão (PERUZZI, 2017).

Acresce que, o momento da passagem de plantão deve estar presente no âmbito hospitalar como uma rotina obrigatória, assim como na atitude da enfermagem no sentido de transmitir comunicados a fim de que reestabeleça elementos necessários à integridade do indivíduo como um todo e também as informações pertinentes ao quadro clínico apresentado pelo cliente/paciente (MARQUES; SANTIAGO; FELIX, 2012).

O encontro dos membros de enfermagem que terminam o turno de plantão e os que iniciam para assumir o turno tem um período específico determinado pela instituição hospitalar, sendo que a duração de uma passagem de plantão pode ser de 5 a 30 minutos, estes são estabelecidos pela instituição conforme o seu protocolo. Dessa forma, a passagem de plantão acontece com o encontro de duas equipes de dois turnos de trabalhos diferentes, que realizam a troca de informações em média de 15 minutos, nesta reunião é preconizado que a presença da equipe de enfermagem seja obrigatória e que as pastas de prontuários estejam reunidas no horário previsto para que sejam relatadas as ações desenvolvidas durante o turno (ALBUQUERQUE; BARRIONUEVO, 2017).

Os autores acima ainda apontam que esse método traz informações sobre o estado geral do paciente, responsabilidades em relação à assistência de atenção e mudanças no controle de planejamento de enfermagem. Assim, nesse momento a passagem da troca de dados em relação aos cuidados prestados, as funções realizadas, encaminhamentos e intercorrências ocorridas para o turno seguinte, proporcionam o acompanhamento necessário do paciente.

Com isso, passar o plantão é uma condição que garante o entendimento e um bom fluxo de informações acerca do estado geral do cliente/paciente, sugestão para modificações no plano de

cuidado e alterações do turno, deve acontecer à troca de informações da melhor maneira possível, no qual se faz necessário transmitir esclarecimentos de forma rápida e objetiva, porém concisa com a equipe receptora e transmissora reunida (MARQUES; SANTIAGO; FELIX, 2012).

A propósito, a passagem de plantão não é utilizada apenas para tratar de questões que sejam relativas aos pacientes, mas também tratar de assuntos inerentes ao bom funcionamento do setor, como por exemplo intercorrências dos pacientes, sinais vitais (SSVV), eliminações fisiológicas, quadro clínico, condições de sono, realizações de exames ocorridos no turno, informações burocráticas, cuidados e assistências prestadas ao paciente/cliente, dietas, medicamentos utilizados e administrados, estado emocional entre outros esclarecimentos inerente ao paciente/cliente. Por isso, este é o momento mais importante, pois é neste período em que as informações da assistência prestada, tarefas realizadas, encaminhamentos e intercorrências são transmitidos para a próxima equipe de enfermagem que inicia o turno, permitindo assim um acompanhamento adequado das condições do paciente. Embora este processo também deva ser visto como um momento que transcende trocas de informações entre equipes e que sirva como acontecimento de reflexão e avaliação do trabalho interdisciplinar, para que objetive um melhor desempenho dos profissionais no trabalho (ALBUQUERQUE; BARRIONUEVO, 2017).

É importante destacar que o enfermeiro que organiza as informações para a passagem de plantão através dos dados contidos no prontuário do paciente/cliente, da interação e comunicação da equipe, anotações e registros presentes em diferentes meios para que tragam contribuições atualizadas e relevantes para a continuidade da assistência ao cuidado. Ainda assim, como instrumentos gerenciais o profissional enfermeiro utiliza-se a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) e a supervisão para articular práticas assistenciais de acompanhamento do trabalho da equipe de enfermagem, monitorar parâmetros do paciente e visa garantir o próprio cuidado, assim como, reunir esclarecimento inerente ao paciente/cliente (SILVA et al., 2017).

3.2 FATORES QUE INTERFEREM/COMPROMETEM NA PASSAGEM DE PLANTÃO E NO PROCESSO DE TRABALHO

No processo da passagem de plantão para facilitar a interação profissional e pessoal, entendimentos dos problemas que ocorrem e até mesmo na identificação e compreensão do trabalho, existe o processo da comunicação sendo uma competência que têm a necessidade de ser colocada em

prática na equipe de enfermagem, para que tenham um olhar mais amplo do modo de pensar, agir e sentir (BROCA; FERREIRA, 2014).

Em conformidade com Terra e Vaghetti (2014), a comunicação pode ser explorada por multiplicidade de maneira com um único objetivo e finalidade, sendo a compreensão de mensagem que está sendo compartilhada entre o emissor e receptor. Apesar disso, este processo não é fácil, principalmente em situações que envolvem o processo saúde-doença, como ocorre no ambiente de trabalho de enfermagem.

Sobretudo, ao refletir sobre a comunicação é interessante que haja objetividade e clareza da equipe, pois deve ser transmitido de forma que qualifica a assistência prestada direta ou indiretamente ao paciente durante o período do trabalho. Mas, percebe-se que na troca de plantões existem falhas que podem interferir na qualidade de assistência, pois pode ocorrer dificuldade na verbalização e na expressão do grupo em assuntos relacionados à evolução do paciente (SOUZA, 2011).

Em casos de surgimento de comentários desnecessários no momento da passagem de plantão pode causar desconforto a muitos profissionais envolvidos, assim como ocorre um prolongamento de tempo gasto na atividade, tirando-lhe a objetividade e a clareza da comunicação, acarretando em aspecto que interfere ou que gere conversas paralelas, interrupções e informações desnecessárias da equipe provocando desvalorização da atividade na prática da enfermagem (CARLOS, 2014).

Além disso, outros problemas que colocam em risco o êxito de uma boa passagem de plantão no dizer de Albuquerque e Barrionuevo (2017, p.186) são:

A ausência do enfermeiro no momento desse processo, o atraso de membros da equipe, conversas paralelas, brincadeiras, chamadas telefônicas, campainha, entrada e saída de funcionários, interrupções de outros profissionais, presença de pacientes e familiares, saídas apressadas dos profissionais e falta de pontualidade para o início da atividade.

No momento da operação da passagem de plantão, o enfermeiro juntamente com a sua equipe que inicia o plantão deve ter em mãos o prontuário e o Plano de Passagem de Plantão (PPP), no qual ele faz a revisão das anotações ocorridas no plantão anterior. Nesta observação do prontuário consegue analisar e identificar as pendências, casos graves e as necessidades de condutas de um olhar mais imediato ao paciente/cliente, assim como também é um meio de demonstrar o trabalho executado pela equipe de enfermagem do turno anterior (SIQUEIRA; KURCGANT, 2005).

Porém, ressalta-se que alguns problemas são identificados nos registros de Sistematização de Assistência de Enfermagem (SAE), para Barros et al. (2015, p. 53), a “falta de data, hora e identificação do profissional, bem como erros, uso de terminologia incorreta ou jargões (encaminhado ao banho, paciente bem, sem queixas), rasuras, uso de corretor, letra ilegível, uso de

abreviaturas e siglas não padronizadas, espaços em branco”, são erros que fazem com que se torne uma falta de sequência lógica no prontuário e que podem ser evitados.

Em casos de prescrições ou assistência ao cuidado não executada, deve haver justificativas do profissional para que o registro seja claro, conciso e objetivo. Cerca de 30 minutos antes do término do plantão, o enfermeiro responsável deve reunir com a equipe novamente para que sejam avaliados os procedimentos e as anotações realizadas durante o turno, em situações de ações que esteja em andamento ou que não foram concretizadas são passadas como pendências para serem realizadas no próximo turno (SIQUEIRA; KURCGANT, 2005).

Quando se trata de evolução, prontuário e documentações insuficientes inerentes ao paciente/cliente convêm lembrar que os registros incompletos ou ausentes também se encaixam em implicações legais. Por isso, o profissional enfermeiro precisa estar apto e consciente da sua responsabilidade frente aos relatos sobre as evoluções do paciente ou também encaminhamentos que favorecem a continuidade da assistência do cuidado referente ao paciente/cliente, a fim de que não ocorram erros (ANDRADE et al., 2004).

Esse processo é pensado como instrumento básico de enfermagem e de rotina das instituições hospitalares que de acordo com Silva e Campos (2007), visa integrar o trabalho da equipe de enfermagem e relação paciente/cliente de forma a atender suas necessidades. Diante disso, se essa atividade for de longa duração pode se tornar um fator dificultador, deixando desgastante e cooperando para a dispersão da equipe, já em casos de a atividade ser curta as informações acabam ocasionando para a banalização de perdas ou interpretações errôneas. Entretanto, a importância de ter uma rotina hospitalar é essencial com a finalidade de que representem o que deve ser transmitido de forma que seja adequada a necessidade de cada setor, as características e a assistência prestada ao paciente/cliente.

No entanto, observa-se que algumas situações podem ser influenciadas e/ou influenciam na técnica da passagem de plantão, exemplos que se podem citar são a maneira que o profissional enfermeiro lida com a unidade de internação e valoriza o processo de comunicação com toda a equipe, a organização que a Enfermagem adota para que considere importante a valorização do processo da passagem de plantão como parte do processo de trabalho, a forma em que ocorre a organização da equipe de Enfermagem, no qual cada setor da instituição hospitalar pode abordar esse processo de maneira diferente de fazer e agir (BARBOSA et al., 2013).

O autor acima ainda ressalta que as interrupções durante o andamento da passagem de plantão pelos usuários de saúde, familiares, outros profissionais da saúde, serviço de apoio e outros grupos

são fatores de ocorrência que refletem na continuidade de atendimento hospitalar e na dinâmica desta atividade. Desta forma, as intervenções da Enfermagem para realizar a assistência do cuidado são de caráter contínuo, ou seja, esse processo exige esforço, planejamento bem elaborado e determinação com toda a equipe reunida durante a atividade.

Para realizar a execução da passagem de plantão, é de extrema importância que o local destinado seja de uma estrutura adequada, mas nota-se que as salas não apresentam essa estrutura apropriada, os trabalhadores não se instalam confortavelmente para efetuar a troca de turno, pois a maioria dos profissionais realizam essa atividade em pé, após o turno de seis ou doze horas e o telefone e outros fatores interrompem o processo várias vezes (MACHADO, 2002).

A participação parcial da equipe de enfermagem é um fator negativo para a continuidade do cuidado, pois os técnicos de enfermagem são os que mantêm uma relação mais próxima com o paciente/cliente e são eles que fazem a maior parte dos cuidados diretos. Desta maneira, os enfermeiros não têm todas as informações acerca das condições do paciente/cliente, do modo como foram realizados esses cuidados e se realmente foi executado o cuidado prescrito no prontuário do mesmo (CARLOS, 2014).

Apesar de que na prática cotidiana em algumas instituições hospitalares, na visão de Gonçalves (2012), a passagem de plantão não acontece como previsto, sendo notado que o convívio e o elo da comunicação dentro da própria equipe de enfermagem sejam prejudicados pela sobrecarga de trabalho do turno ou até mesmo falta de habilidade ou conhecimento por carência de uma rotina articulada pelo enfermeiro e por falha de transmissão das informações da equipe, havendo, muitas vezes, desarticulação no cuidado realizado. Nesse momento então, a segurança do paciente/cliente é colocada em risco, como, por exemplo, uso incorreto de medicações ou na realização da assistência incorreta de procedimentos.

É de fundamental importância que o método da comunicação contribua para uma qualidade de convívio entre a equipe de enfermagem, pois colabora e facilita nos registros das atividades de enfermagem e consequentemente auxilia na assistência do cuidado ao paciente/cliente, além de evitar problemas que comprometem a eficiência do processo de cuidar. Por isso, o enfermeiro utiliza-se do método de comunicação como uma ferramenta para que as necessidades de desenvolver e aperfeiçoar o cuidar aos pacientes seja entendida e transmitida da melhor forma aos demais membros da equipe (MOTTA, 2016).

Com isso, se torna imprescindível a comunicação com a equipe de enfermagem que é composta por auxiliares, técnicos e enfermeiros, sendo eles os principais responsáveis pelos cuidados integrais

dos pacientes/cliente hospitalizado. A obtenção de um bom entrosamento através do diálogo influencia na tomada de decisão clínico-administrativo e também no planejamento e replanejamento da assistência de enfermagem, pois nessas informações trata-se do estado geral dos pacientes/clientes, assistência prestada ou a que será realizada posteriormente, intercorrências, situações que requerem atenção sobre a unidade de internação, tratamento entre outros (COSTA, et al., 2014).

Silva e Campos (2007), aduz que, na pretensão de diminuir os fatores que dificultam no processo da passagem de plantão, preconiza a capacitação de profissionais da equipe para que conscientize sobre a importância desta atividade, afim de que sejam realizados registros com o objetivo como fonte fidedigna de informações sobre o paciente/cliente, pois aquilo que não é registrado impossibilita que o profissional busque esclarecimentos adicionais e relevantes acerca do paciente/cliente.

Por outro lado, uns dos meios de proposta para melhoria do processo da passagem de plantão são manter a fluidez de uma boa comunicação de equipe e assegurar que haja continuidade da assistência contínua a ser desenvolvida no processo da passagem de plantão, que caracteriza uma ferramenta de grande valia, pois propicia uma comunicação de várias modalidades, como por exemplo, escrita, falada, por meio de um painel com figuras que retratem os procedimentos invasivos e/ou não invasivos. Ainda mais o profissional/enfermeiro identifica as necessidades dos pacientes e o estado de saúde do mesmo a fim de estabelecer prioridades e assumir o compromisso de prestar uma assistência de enfermagem de qualidade. (ALBUQUERQUE; BARRIONUEVO, 2017).

Com a finalidade de manter a passagem de plantão de forma correta, o enfermeiro aparece como um elo entre as equipes que desenvolve a assistência direta e indireta no gerenciamento do cuidado prestado ao paciente/cliente. Este profissional deve levar em consideração o relacionamento interpessoal, com o objetivo de minimizar os fatores comportamentais e de infraestrutura que interferem no processo da comunicação, evitando ruídos, conversas paralelas, chamadas telefônicas, com a finalidade de garantir a continuidade do trabalho (SILVA; CAMPOS, 2007).

Conclui que para ocorrer a passagem de plantão de forma eficiente, sem erros, deve-se permitir que insiram um programa de educação permanente a fim de propiciar a melhoria do processo de informações dentro da equipe de profissionais da saúde para finalmente resultar na melhoria da qualidade da assistência, pois existem muitos assuntos considerados importantes que não são transmitidos pelos profissionais no momento da passagem de plantão (TEODORO; AQUINO, 2010).

3.3. MODALIDADES DE PASSAGEM DE PLANTÃO

As modalidades ou estratégias da passagem de plantão procuram adequar-se ao modelo assistencial ou às necessidades de cada setor do ambiente hospitalar, sejam elas por tarefas, subgrupos, em grupos ou atendendo conforme ao paradigma atual e a técnica da ferramenta de SBAR [S: Situação, B: Background (Antecedentes), A: Avaliação, e R: Recomendação], podendo ser utilizados nessas modalidades a comunicação oral, escrita, relatórios dos pacientes/clientes junto à beira do leito ou reuniões de equipe para as transmissões de informações inerentes aos pacientes/clientes hospitalizados (SILVA; CAMPOS, 2007).

O profissional enfermeiro deve levar em consideração o relacionamento interpessoal da equipe de trabalho, preocupando-se em minimizar os fatores comportamentais e de infraestrutura que interferem o processo da passagem de plantão. Portanto, a qualidade das transferências de informações depende da modalidade escolhida, do tempo dispendido e da preocupação em que a equipe dispõe em registrar informações relatando as intercorrências ocorridas no turno (SILVA; CAMPOS, 2007).

Nas décadas de 70 e 80 surgiu a passagem de plantão por tarefas, esta modalidade funcionava na internação do contexto hospitalar, onde eram adotadas assistências divididas por tarefas, ou seja, os auxiliares de enfermagem assumiam os cuidados aos pacientes e após informavam as atividades realizadas aos colegas que assumissem o plantão seguinte com as mesmas tarefas, sendo que esse método de prestação de serviço era comum no ambiente hospitalar (SIQUEIRA; KURCGANT, 2005).

Assim como os auxiliares de enfermagem, os profissionais enfermeiros também comentavam em relação ao estado geral do paciente, assistência prestada e intercorrências de todos os pacientes ocorridas durante o turno de trabalho, só que geralmente essas informações eram feitas separadamente e isoladamente, sem compartilhamento de informações com os auxiliares de enfermagem e enfermeiro (SIQUEIRA; KURCGANT, 2005).

Dessarte, esta modalidade de passagem de plantão não contemplava as características de um recurso estratégico, ou seja, as informações da equipe eram prejudicadas, sinalizando a necessidade de uma nova estratégia e de um novo método de prestação de assistência (SIQUEIRA; KURCGANT, 2005).

Nesse contexto temos a passagem de plantão em grupo que foi adotada na década de 90, era organizada como uma forma de reunião no posto de enfermagem, no qual constava a participação de

todos da equipe como os auxiliares de enfermagem e profissionais enfermeiros do turno que terminava e iniciava o período de trabalho. As informações passadas nessa modalidade eram efetuadas quando os auxiliares de enfermagem pautavam a assistência prestada e um breve relato sobre o período do trabalho, enquanto os enfermeiros faziam complementações das informações transpassadas pelos colegas de trabalho. A finalidade desta reunião da equipe era informar sobre todos os pacientes/clientes internados, mesmo sabendo que cada auxiliar seria responsável apenas por uma parcela deles. E com isso acreditava-se que melhorava a presteza nas respostas e no atendimento de determinado paciente/cliente e contribuiria para o conhecimento de todos os indivíduos hospitalizados (SIQUEIRA; KURCGANT, 2005).

Ainda na década de 90 surgiu a passagem de plantão em subgrupos que vem sendo implementada desde 1996 nas unidades de internação hospitalar, este estava pautado na revisão do processo de trabalho e na participação e compromisso dos profissionais (SIQUEIRA; KURCGANT, 2005).

O autor acima citado, ainda descreve que o propósito desta é de enriquecer a prestação de assistência ao cuidado, foi implementada essa estratégia para que os enfermeiros e os auxiliares de enfermagem de cada turno prestassem cuidados sempre aos mesmos pacientes/clientes até sua alta hospitalar, compondo por uma equipe de cuidadores entre os turnos, denominado de escala fixa.

Este tipo de modalidade trouxe melhorias para facilitar e agilizar a assistência do cuidado, como o conhecimento das patologias e tratamentos executados no paciente e dado o conhecimento da própria individualidade do paciente/cliente pelos profissionais de enfermagem. Era através dessa escala de prestação de serviços que tinham a clareza do que realizar ou do que foi executado durante o turno ao paciente/cliente hospitalizado. Mas, em consequência disso, na passagem de plantão houve uma diminuição das informações a serem transmitidas, fazendo uma nova estratégia de modalidade referente à execução dessa atividade (SIQUEIRA; KURCGANT, 2005).

As informações transmitidas passaram a ser mais coerente, pois a individualidade do prontuário de cada paciente auxiliava na busca das informações, então a partir dessa mudança as informações a serem transmitidas foram diminuídas, fazendo um tempo necessário na realização da passagem de plantão (COSTA et al. 2014).

Após dois anos utilizando essa modalidade de estratégia, teve início a um novo repensar de modalidade, o atual paradigma da passagem de plantão, sendo que essa atividade era habitualmente tratada para a transmissão das intercorrências e pendências do setor e, por isso propôs outro tipo de passagem de plantão, através de subgrupos (SIQUEIRA; KURCGANT, 2005).

Compreende-se que ao término de cada plantão as equipes de enfermagem deveriam realizar o planejamento da assistência do cuidado, sendo transferidas as informações apenas do que não foi executado durante o turno. Porém, os profissionais da área tiveram alguns debates durante algumas reuniões realizadas durante a passagem de plantão, no qual surgiu uma proposta de abolição, ou seja, revogação de passagem de plantão entre equipes. A partir disso, as informações transmitidas resumiam-se em intercorrências e pendências, mas para assegurar o conhecimento do paciente/cliente pelos técnicos e enfermeiros a escala fixa seria mantida, além disso, foi mantido o Plano de Passagem de Plantão (PPP) que era realizado como um instrumento semi estruturado referente ao estado geral do paciente/cliente com a finalidade de ter informações importantes a serem preenchidas (SIQUEIRA; KURCGANT, 2005).

3.4. PASSAGEM DE PLANTÃO ATRAVÉS DA FERRAMENTA SBAR

Para que os profissionais de enfermagem realizem a passagem de plantão é de extrema importância que esta seja realizada de forma padronizada, contribuindo assim para que as informações garantam a continuidade dos cuidados e a segurança dos pacientes/clientes e da própria equipe, possui a existência de um instrumento por meio da ferramenta SBAR, no qual possibilitará que a etapa do processo de trabalho seja realizada com cautela (FELIPE; SPIRI, 2019).

Essa ferramenta SBAR [S: Situação, B: Background (Antecedentes), A: Avaliação, e R: Recomendação] permite que as informações sejam esclarecidas entre os membros da equipe e, como ocorrerá o processo, ou seja, este é um mecanismo que pode ser enquadrado na troca de informações orais e escrita usada na transição de cuidados de pacientes/clientes entre os profissionais de saúde, especialmente as que exigem ação imediata da equipe em suas atividades (MOTTA, 2016).

A técnica de SBAR é recomendada também para uso de maneira interdisciplinar, como por exemplo, em casos que o profissional enfermeiro necessita de uma ação imediata do profissional médico para o cuidado de um paciente/cliente descompensado, neste caso, o médico complementa a informação com uma breve revisão dos registros em prontuários antes de acompanhar o enfermeiro até o leito. Essa ferramenta então é um modelo estruturado que permite e proporciona a informação do paciente para toda a equipe, oferecendo ao receptor uma estrutura para recordar os detalhes que recebeu (ALBUQUERQUE; BARRIONNUEVO, 2017).

Conforme Motta (2016, p. 28), explica que a ferramenta SBAR consiste em perguntas padronizadas nas quatro seções dessa técnica de forma a “garantir que os funcionários compartilhem as informações de maneira direcionada. Favorece a comunicação assertiva e eficaz, reduzindo a

necessidade de repetição, contribuindo para a cultura de segurança do paciente”. Essa ferramenta tem como finalidade proporcionar a transferência da assistência e continuidade do cuidado mais adequada e de qualidade.

Então Silva et al. (2017, p. 120) refere que esse processo é o momento que:

Informa-se o nome, a situação do paciente (motivo do paciente encontrar-se na unidade naquele momento e não somente o diagnóstico); o histórico do paciente; a avaliação do paciente, ou seja, qual foi seu quadro durante todo o momento em que estava com o profissional; e as recomendações que um profissional irá transferir ao outro, para que o cuidado tenha uma continuidade com qualidade e segurança. Todo esse processo depende de uma comunicação efetiva e direta entre os profissionais.

O uso da ferramenta SBAR possibilita a troca de informações com detalhes, de maneira correta e concisa, além de melhorar o funcionamento e melhoramento da equipe e incentivar habilidade de avaliação. As falhas decorrentes da comunicação durante a troca de turno ou plantão podem contribuir para essas transições ineficazes durante a assistência ao cuidado do paciente/cliente. Essas transições de cuidados ineficazes prestadas podem levar a eventos adversos, como nos processos de internações prolongadas e reinternações hospitalares, gerando possíveis danos à saúde ou até mesmo custos elevados para as instituições. Portanto, essa ferramenta pode contribuir na melhora da eficácia das transições de cuidados e redução das taxas de readmissões e eventos adversos (MOTTA, 2016).

Na Tabela 1, está representada a técnica SBAR, no qual pode ser utilizada como uma estratégia de comunicação no ambiente de trabalho para o processo da passagem de plantão e como uma ferramenta de forma que a comunicação seja efetiva ao paciente/cliente crítico.

Tabela 1- Técnica de SBAR.

Situation Situação	Descrever a situação inicial <input type="checkbox"/> Nome do paciente, R.G., número do leito; <input type="checkbox"/> Descrição do problema; <input type="checkbox"/> Mudanças no estado do paciente.
Background Antecedentes	Proporcionar informação clínica detalhada <input type="checkbox"/> Idade, sexo, diagnóstico principal e outros diagnósticos, data de internação, tratamento atual, principais resultados de exames diagnósticos; <input type="checkbox"/> Avaliação do estado mental, avaliação da pele (sudorese, cor e temperatura); <input type="checkbox"/> Necessidades de oxigênio.
Assesment Avaliação	Avaliar e descrever o problema atual <input type="checkbox"/> Narrar brevemente o problema observado de acordo com sua avaliação e critério clínico.

Recommendation
Recomendação

Estabelecer uma recomendação ou sugestão

☐ Com relação aos dados observados e sua avaliação, estabelecer um plano de cuidados, inclusive de exames complementares, e pedir uma resposta aos questionamentos.

FONTE: MORALES, 2017.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com a revisão bibliográfica, nota-se que a passagem de plantão ou troca de turno são uma das rotinas das instituições hospitalares essenciais na composição do trabalho de enfermagem, tornando esta atividade cada vez mais fundamental no trabalho do enfermeiro, merecendo uma revisão e concepção de novas propostas. Este método se torna imprescindível, pois oferece garantia da qualidade de serviço prestado através da troca de informações entre a equipe que prestou assistência ao paciente/cliente em um turno de trabalho com a equipe que assumirá o turno de plantão seguinte.

Contudo, a adoção de estratégias de acordo com o protocolo preconizado da instituição, conforme vinculada ao método assistencial, capacitação dos profissionais que compõe a equipe e ao tipo de escala de prestação de assistência vigente, tem como ênfase na modalidade de estratégia da ferramenta SBAR sendo criada como um modelo de comunicação estruturado com o propósito de fazer com que a transmissão de informações fosse padronizada e com finalidade de minimizar déficits, falhas e erros na comunicação durante a passagem de plantão. Esta permite que a equipe se comunique de forma assertiva e efetiva, reduzindo a necessidade de repetição e a probabilidade de erros também ajuda a equipe a antecipar as informações necessárias para os colegas e incentivar habilidades de avaliação.

Portanto, o sucesso da realização do processo da passagem de plantão e do trabalho em equipe depende de a própria equipe estar motivada, mantendo um elo de comunicação eficiente que permite a utilização de protocolos e instrumentos para auxiliar os profissionais da saúde a otimizar o tempo e garantir informações que não sejam perdidas durante esse processo.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Adriana Montenegro de; BARRIONUEVO, Elizabeth Analia. Passagem de plantão: otimizando a performance da equipe. In: VIANA, Renata Andréa Pietro Pereira; TORRE, Mariana. **Enfermagem em Terapia Intensiva: práticas integrativas**. 1. Ed. Barueri, SP: Manole, 2017.

ANDRADE, Joseilze Santos de; VIEIRA, Maria Jésia; SANTANA, Maria Adriana; LIMA, Daniele Martins de. A comunicação entre enfermeiros na passagem de plantão. **Acta Paulista Enfermagem**, v. 17, n. 3, 2004.

BARBOSA, Pedro Marco Karan; BARBOSA, Vanessa Baliego de Andrade; SORES, Francisco Venditto; SALES, Patrícia Regina de Souza; BARBOSA, Fernanda Karan; SILVA, Luis Carlos de Paula. Organização do processo de trabalho para passagem de plantão utilizando escore para dependência e risco clínico. **Revista adm. Saúde**, 2013.

BARROS, Alba Lucia Bottura Leite de; SANCHEZ, Cristiane Garcia; LOPES, Juliana de Lima; LOPES, Maria Helena Baena de Moraes; SILVA, Rita de Cassia Gengo e. Processo de Enfermagem. In: BARROS, Alba Lucia Bottura Leite de; SANCHEZ, Cristiane Garcia; LOPES, Juliana de Lima; LOPES, Maria Helena Baena de Moraes; SILVA, Rita de Cassia Gengo e. **Processo de enfermagem: guia para a prática**. 1.ed. São Paulo: COREN – SP, 2015.

BROCA, Priscilla Valladares; FERREIRA, Márcia de Assunção. A equipe de enfermagem e a comunicação não verbal. **REME Revista Mineira de Enfermagem**, v. 18 n. 3, 2014.

BROCA, Priscilla Valladares; FERREIRA, Márcia de Assunção. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 65, n. 1, 2012.

CARLOS, Ana Maria Martins. **Um novo modo de fazer a passagem de plantão da Enfermagem**. Florianópolis-SC: Universidade Federal de Santa Catarina. 2014. (Dissertação de mestrado). Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo. Coren. PARECER COREN-SP 041 /2013 – CT. Disponível em: <https://portal.coren-sp.gov.br/wp-content/uploads/2013/09/parecer_coren_sp_041_2013.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2020.

COSTA, Carissa Menezes; PAES, Fernanda Scarano; MUÑOZ, Ana Lucila Guardia; SILVA, Andressa Farias Ferreira da; SOUZA, Livia Maria Santos de; MACHADO, Davi Alves; MACHADO, Valéria Bertonha. Modelo para passagem de plantão no hub. **Revista Eletrônica Gestão & Saúde**, n. 3, 2014.

FELIPE, Tânia Roberta Limeira; SPIRI, Wilza Carla. Construção de um instrumento de passagem de plantão. **Revista Enfermagem Foco**, 2019.

GONÇALVES, Mariana Itamaro. **Comunicação da passagem de plantão de equipe de enfermagem em unidades de cuidados intensivos neonatais e os fatores relacionados á segurança do paciente**. Florianópolis-SC: Universidade Federal de Santa Catarina. 2012. (Dissertação de mestrado).

MACHADO, Rosani Ramos. **A passagem de plantão no contexto do processo de trabalho da enfermagem**. Florianópolis-SC: Universidade Federal de Santa Catarina, 2002. (Dissertação de mestrado).

MARQUES, Lucília Feliciano; SANTIAGO, Luís Carlos; FELIX, Vanessa Curitiba. A passagem de plantão como elemento fundamental no processo de cuidar em enfermagem: o perfil da equipe

de enfermagem de um hospital universitário. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**, v. 4, n. 2, 2012.

MORALES, Marcelo Fábio. Passagem de plantão: Paradigmas e estratégias para a comunicação efetiva. In: VIANA, Renata Andréa Pietro Pereira; TORRE, Mariana. **Enfermagem em Terapia Intensiva: práticas integrativas**. Barueri, SP: Manole, 2017.

MOTTA, Schostilaine Jeronimo de Castro da. **Passagem de Plantão: instrumento para a comunicação eficaz**. Rio de Janeiro-RJ: Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO, 2016. (Dissertação de Mestrado)

NEVES, Ana Lucia Domingues; SANNA, Maria Cristina. Transformações dos modelos de processo comunicativo empregados de 1974 a 2011 na passagem de plantão em enfermagem no Brasil. **Revista Eletrônica Here**. [periódico online], 2012.

OLIVEIRA, Maria Cristina de; ROCHA, Renata Guimarães Moreira. Reflexão acerca da passagem de plantão: implicações na continuidade da assistência de enfermagem. **Enfermagem Revista**, v. 19, n. 2, 2016.

PERUZZI, Lidiane Maira; GOULART, Bethania Ferreira; HENRIQUES, Silvia Helena; LAUS, Larissa Roberta Alves Ana Maria; CHAVES, Lucieli Dias Pedreschi. Passagem de plantão na atenção hospitalar. **Revista de Enfermagem UFPE online**, v. 13, n. 4, 2019.

PERUZZI, Lidiane Maira. **Limitações e potencialidades da passagem de plantão de enfermagem na atenção hospitalar**. Ribeirão Preto-SP: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, 2017. (Dissertação de mestrado)

RODRIGUEZ, Eliana Ofelia Llapa; OLIVEIRA, Cleiton da Silva; FRANÇA, Tâmara Raylane Santos de; ANDRADE, Joseilze Santos de; PONTES, Maria Campos Aguiar de; PINTO, Flávia Janólio Costacurta da Silva. Mapeamento da passagem de plantão sob a ótica dos profissionais de enfermagem. **Revista eletrônica trimestral de Enfermería Global**, v. 12, n. 3, 2013.

SILVA, Débora Alves da; ROCHA, Izabella Mendes de Souza; DIAS, Fernanda de Andrade; MOREIRA, Danielle de Araújo; AFONSO, Lívia Napoli; BRITO, Maria José Menezes. Otimização da ferramenta utilizada durante a passagem de plantão em uma unidade de pronto atendimento. **SANARE-Revista de Políticas Públicas**, v. 16, n. 1, 2017.

SILVA, Évena Emiliana; CAMPOS, Luciana de Freitas. Passagem de plantão na enfermagem: revisão da literatura. **Cogitare Enfermagem**, v. 12, n. 4, 2007.

SILVA, Marcela Rezende; RODOVALHO, Aline Pires Nascimento; ALVES, Larissa Roberta; CAMELO, Sílvia Helena Henriques; LAUS, Ana Maria; CHAVES, Lucieli Dias Pedreschi. Passagem de plantão em enfermagem hospitalar: uma revisão integrativa. **CuidArte Enfermagem**, 2017.

SIQUEIRA, Ivana Lucia Correa Pimentel de; KURCGANT, Paulina. Passagem de plantão: falando de paradigmas e estratégias. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 18, n. 4, 2005.

SOUZA, Elizeu Bellas Coutinho de. **A passagem de plantão na assistência de enfermagem sob a ótica dos enfermeiros**. Niterói-RJ: Universidade Federal Fluminense, 2011. (Monografia de graduação).

TEODORO, Wender Rodrigues; AQUINO, Lori Anisia Martins de. Análise do processo de passagem de plantão em uma unidade de internação pediátrica. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 14, n. 3, 2010.

TERRA, Alessandra Chaves; VAGHETTI, Helena Heidtmann. A comunicação polêmica no trabalho da enfermagem: uma revisão integrativa de literatura. **Ciencia y Enfermería**, v. 20, n. 1, 2014.