

10 NÃO CONFORMIDADES NA COMUNICAÇÃO – SINAIS DE ALERTA

Silva,B;; Serrano,A;; Mesquita,S;; Nunes,T;; Gonçalves,N;; Cunha,I;; Lima,J;; Carvalho, A;; Pedregal,S;; Mena,C;; Freire,A;; Rodrigues,E;; Ferreira,S;; Rodrigues,M;; Barros,S.,

O Centro de Endoscopia Digestiva é um Serviço com características complexas específicas e especiais de dinâmica e funcionamento, dando resposta a solicitações internas e externas.

O grande volume de informação, a envolvimento de uma equipa multidisciplinar, a diversidade de cuidados fazem com que exista uma constante necessidade de actualização e troca de informações entre utentes, familiares e profissionais de saúde. A existência de processos de comunicação dinâmicos e eficazes permitem uma prestação de cuidados de qualidade e segurança.

Este trabalho surge da necessidade detectada pela equipa de enfermagem na perspectiva de ultrapassar lacunas existentes na dimensão da comunicação.

Pretende-se avaliar a percepção da dimensão da comunicação nos cuidados pela equipa, no momento de Pré, Intra e Pós procedimento endoscópico; identificar situações com risco de ocorrência para falhas no processo de comunicação; Identificar estratégias para efectuar a troca de informações relevantes para assegurar a continuidade e a segurança dos cuidados.

Trata-se de um estudo quali-quantitativo tipo exploratório, com recurso a formulário electrónico (8 perguntas fechadas, 1 pergunta aberta). Os dados foram tratados recorrendo à estatística descritiva e análise de conteúdo.

A amostra foi constituída por 18 Enfermeiros. Neste estudo 94%(N=17) considera que o instrumento de registos existente, permite uma sistematização e continuidade de cuidados; 89%(N=16) considera que a informação transmitida pelo Enfermeiro da Sala do Procedimento e do Recobro, é efectuada de forma clara e objectiva, sempre e às vezes. Em relação às estratégias sugeridas, emergiram da análise de conteúdo 4 categorias (Organização; Recursos; Sensibilização e Orientações), 12 unidades de Registo (Agendamento, Espaço Físico, Materiais, Humanos, Comunicação interdisciplinar, uso de instrumento de registos de enfermagem, ambiente, momento de alta clínica, cuidados no domicílio, cuidados no recobro, fluxo de informação relevante, definição de regras) de 44 Unidades de Enumeração.

Em síntese, este trabalho é um instrumento de análise e reflexão dos sinais de alerta na área da comunicação, traduzindo-se num fio condutor de mudanças de estratégias para a melhoria da comunicação e cuidados no Centro de Endoscopia. Permitiu-nos também abrir campos de abordagem, para caminhos futuros na área da Formação em Serviço.

Centro Hospitalar de São João, E.P.E. Serviço de Gastrenterologia Centro de Endoscopia Digestiva