

# SEGURANÇA DO PACIENTE

- 1 Identificar corretamente o paciente.
- 2 Melhorar a comunicação entre profissionais de saúde.
- 3 Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos.
- 4 Assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e pacientes corretos.
- 5 Higienizar as mãos para evitar infecções.
- 6 Reduzir o risco de quedas e úlceras por pressão.

**Para mantermos a qualidade e a segurança dos nossos processos, é importante o envolvimento de todos.**

Qualquer dúvida nos procure.

## COMUNIQUE-SE

- Ouça atentamente, com calma;
- Dê mensagens não verbais de aceitação e respeito;
- Expresse respeito pelas opiniões e pelos valores da pessoa;
- Demonstre sua preocupação, seu cuidado e sua afeição;
- Focalize nos sentimentos da pessoa;
- Não interrompa frequentemente uma comunicação;
- Não faça o problema parecer trivial;
- Não demonstre estar chocado ou muito emocionado;
- Não coloque a outra pessoa numa posição inferior.

### Hospital Regional do Gama - HRG

St. Central EQ 48/50 01 - Gama,  
Brasília - DF, 72.405-901

(61) 2017-5274 / VOIP 5274

[qualidade.segurancadopaciente@gmail.com](mailto:qualidade.segurancadopaciente@gmail.com)

Secretaria  
de Saúde



# EDUCAÇÃO PERMANENTE

## META 2 COMUNICAÇÃO

Importante ferramenta de qualidade para segurança do paciente e servidor

Processo chave no relacionamento paciente, família, servidor

Falhas no processo de comunicação entre profissionais podem causar eventos adversos

## COMUNICAÇÃO EFICAZ

É muito mais do que falar e ser ouvido.  
É quando o que falamos/escutamos é compreendido totalmente.

### OBJETIVOS

- Melhorar a efetividade da comunicação entre profissionais do cuidado;
- Tornar mais eficiente a comunicação nas passagens de plantão;
- Facilitar a comunicação entre profissionais e a família do paciente;
- Dividir informações, pensamentos e sentimentos entre as pessoas de modo que o conteúdo transmitido seja recebido e entendido por alguém da maneira que era pretendido;
- Melhorar a efetividade da comunicação;
- Registro das informações no prontuário de forma adequada para dar continuidade e assistência;
- Fortalecer a passagem de plantão repassando todas as informações importantes e pertinentes;
- Fortalecer a comunicação entre setores ou unidades.

## PASSAGEM DE PLANTÃO

- A passagem de plantão é considerada o momento de alto risco, esse processo deve ocorrer em local determinado, adequado e pré-definido;
- Os profissionais envolvidos na passagem de plantão devem estar disponíveis pelo tempo necessário para transmissão das informações necessárias;
- Além da troca verbal de informações, é importante o registro dos itens mais relevantes ao cuidado;
- Informe os procedimentos realizados;
- Comunique intercorrências no livro Relatório de Enfermagem do Setor e Prontuário Eletrônico.

### PACOTES DE INTERVENÇÃO PARA MELHORAR A COMUNICAÇÃO

- Ronda a cada hora;
- Quadro de Internação;
- Comunicação (CICARE);
  - SBAR;
- Ronda do Supervisor;
- Protocolo de SPIKES.

## IMPACTOS DA INFORMAÇÃO REPASSADA DE FORMA INADEQUADA

- Atrasos no diagnóstico;
- Atividades desnecessárias (repetição de exames e outros);
- Comunicação redundante;
- Insatisfação do paciente e da família;
- Omissão de dados importantes;
- Elevação do custo e tempo de internação;
- Cultura de baixa expectativa “é normal”;
- Maior parte das informações não está registrada no prontuário.

## COMUNICAÇÃO COM FAMILIARES

- Médicos e equipe recebem informações dos familiares que podem auxiliar nas decisões;
- Preferências dos pacientes são identificadas;
- Ocorre redução de ansiedade dos familiares;
- Requer reuniões regulares entre a equipe cuidadora e a família;
- A equipe acessível e disponível, profissionais com papéis definidos, não ter percepções de contradições, aumentam a satisfação familiar.