

Passagem de plantão na equipe de enfermagem: um estudo bibliográfico

Passage on duty in nursing staff: a bibliographic study

Francisco Adriano Vicente de Almeida¹, Maria Lúcia Alves de Sousa Costa²

Resumo

Objetivo: Identificar na literatura científica os problemas relativos à passagem de plantão na equipe de enfermagem.

Método: Trata-se de uma pesquisa bibliográfica. É um estudo exploratório-descritivo, de caráter qualitativo.

Resultados: Foram identificadas quatro categorias que representam os problemas relativos à passagem de plantão na equipe de enfermagem, destas, uma categoria resultou em quatro subcategorias, a saber: I. Impontualidade; II. Falhas na comunicação: II A Registros incompletos no prontuário, II B Informações incompletas durante a passagem de plantão, II C Falha no processo de comunicação verbal e escrita, II D Interrupções por diversos fatores; III. Ambiente Inadequado e IV. Falta de modelo ou ausência da passagem de plantão. **Conclusão:** A categoria que mais evidenciou problemas relativos à passagem de plantão foi II. Falhas na comunicação subdivida em quatro subcategorias distintas já mencionadas. A menos evidenciada nos artigos é a III. Ambiente inadequado, porém, características de desconforto sonoro, físico, de temperatura e/ou outros, aceleram seu término e torna-se desmotivadora. I. Impontualidade é uma categoria que se apresenta como um problema por interferir no processo de troca de turno decorrente dos atrasos bem como por passagens prolongadas. IV. Falta de modelo ou ausência da passagem de plantão pode resultar em informações não confiáveis bem como falta de informações necessárias para tomada de decisão baseada em fatos concretos.

Descritores: Enfermagem, Equipe de enfermagem, Trabalho em turnos

Abstract

Objective: to identify in the scientific literature the problems relating to the passage on duty the nursing staff.

Method: this is a bibliographical research. Is a descriptive exploratory study, qualitative character.

Results: were identified four categories that represent the problems related to the passage on duty the nursing staff, of these, a category produced four subcategories, namely: I. Tardiness; II. Failures in communication: II.a. Incomplete records in the chart, II.b. Incomplete information during shift, II.c. Failure in the process of verbal communication and writing, II.d. By several factors; III. Inappropriate environment and IV. Lack of model or absence of the passage on duty. **Conclusion:** the category more highlighted problems related to passing on duty was II. Failures in communication subdivided into four distinct subcategories already mentioned. Unless evidenced in articles is III. Inappropriate environment, however, audible discomfort, physical characteristics, temperature and/or other, speeds up its completion and it becomes a mental thing. I. Tardiness is a category that presents as a problem by interfering in the process of shift change arising from delays and prolonged passages. IV. Lack of model or absence of the passage on duty can result in unreliable information needed for decision-making based on hard facts.

Keywords: Nursing; Nursing, staff; Shift work

Introdução

A passagem de plantão é uma atividade realizada pela equipe de enfermagem com a finalidade de comunicar as informações de forma objetiva e clara em relação às intercorrências durante um período de trabalho, envolve o cuidado direto e/ou indireto aos clientes⁽¹⁾. Tem como objetivo principal assegurar o fluxo de informações entre as equipes de enfermagem nos diferentes turnos que se sucedem no período de 24 horas⁽²⁾.

A razão da existência da reunião de passagem de plantão está no fato de a assistência de enfermagem ser prestada continuamente no hospital, interligando-se por turnos, com mudança de equipes assistenciais⁽³⁾.

1. Acadêmico da Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo. 7º Semestre do Curso de Graduação em Enfermagem

2. Professora Adjunta da Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo. Curso de Graduação em Enfermagem

Trabalho realizado: Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo. Curso de Graduação em Enfermagem

Endereço para correspondência: Francisco Adriano Vicente de Almeida. Rua Capitão Pedro Esperidião Hoffer, 712, Jardim Nova Poá, 08568-700 – Poá - SP – Brasil. email: di-diga@hotmail.com

A troca de turno é uma atividade dinâmica e cabe ao enfermeiro coordenar e planejar a mesma, pois se trata de uma forma rápida de transmitir, receber e delegar atribuições, podendo também levar o grupo a funcionar cooperativamente, contribuindo para um melhor atendimento de enfermagem⁽⁴⁾.

Para proporcionar melhor qualificação do serviço, é necessária e imprescindível a segurança para a continuidade dessas atividades pela equipe de Enfermagem e de todos os outros profissionais de saúde que atuam em diversos turnos de trabalho tendo como responsabilidade a assistência interprofissional e multidisciplinar⁽²⁾.

Como instrumento e rotina de trabalho da enfermagem, a passagem de plantão é influenciada por fatores como tempo de duração, infra-estrutura, organização do trabalho, ausências, interesse e comportamento da equipe. Outros problemas, como o atraso de membros da equipe, conversas paralelas, brincadeiras, chamadas telefônicas, campanha, entrada e saída de funcionários, interrupções de outros profissionais, presença de pacientes e familiares, saídas apressadas dos profissionais e impontualidade para o início da atividade colocam em risco o êxito da passagem de plantão⁽⁵⁾. Deve ser considerada a primeira etapa do planejamento, pois permite avaliar a assistência prestada e promove intervenções sobre os planos de cuidados dos pacientes. Sendo o enfermeiro o gerenciador do cuidado de enfermagem, sua participação torna-se fundamental nesse momento. Ele é o elo entre as equipes, e assim precisa considerar o relacionamento interpessoal, preocupar-se em minimizar os fatores comportamentais, de infra-estrutura e os ruídos que possam interferir na comunicação, com a finalidade de garantir a continuidade da assistência e o planejamento do trabalho⁽⁵⁾.

Conhecer a comunicação como processo colabora com a qualidade dos relacionamentos que deverão ser estabelecidos nas relações de trabalho, seja com uma equipe, seja nos registros das atividades de enfermagem, ou na assistência ao paciente, família e comunidade, além de evitar que barreiras de comunicação comprometam a eficiência do processo de cuidar, e do próprio exercício da enfermagem. Entende-se a comunicação como uma ferramenta que o enfermeiro utiliza para desenvolver e aperfeiçoar o saber-fazer profissional⁽⁶⁾.

A comunicação é uma importante ferramenta no processo de trabalho de Enfermagem. Sem ela, haveria dificuldades para dar sequência nas atividades a serem desenvolvidas pelos enfermeiros aos pacientes, com a finalidade de continuidade do cuidado e a garantia da segurança do usuário⁽²⁾.

A passagem de plantão é uma atividade que proporciona a identificação de problemas significativos a cada paciente, a definição de necessidades para o

planejamento e execução de medidas de enfermagem que possibilitem a “excelência” do atendimento. O termo tem sido utilizado para referir-se ao momento em que a equipe de enfermagem transmite informações na troca de turnos de trabalho e para que a mesma seja eficiente é preciso que ocorra em um tempo previamente estabelecido, com a presença da equipe receptora e transmissora, em um local adequado, sem interrupções desnecessárias, sendo as informações transmitidas de forma clara, objetiva e completa, tendo atenção e postura profissional, bem como entrosamento e respeito interpessoal⁽⁶⁾.

Constitui-se em uma atividade legitimada pela maioria das instituições hospitalares e reconhecida dentro do processo de trabalho do enfermeiro⁽⁴⁾. A prática da enfermagem envolve o conhecimento e a habilidade de comunicação, cabendo ao enfermeiro saber comunicar-se com todos os membros da equipe que ele coordena. Dessa forma, o processo de comunicação é uma competência necessária aos profissionais de enfermagem, os quais devem estar atentos aos conteúdos informativos e aos resultados do processo de comunicação⁽³⁾.

Na passagem de plantão acontece a transmissão de informações entre os profissionais que terminam e os que iniciam o período de trabalho. Abordam sobre o estado dos pacientes, tratamentos, assistência prestada, intercorrências, pendências e situações referentes a fatos específicos da unidade de internação que merecem atenção⁽⁷⁾. Sendo assim, a unidade hospitalar procura estabelecer a melhor modalidade de troca de turno para o setor, diminuindo o tempo e promovendo melhor desempenho da equipe de enfermagem.

As instituições de saúde podem adotar qualquer modalidade de passagem de plantão, desde que responda às suas necessidades, que podem variar em decorrência de características de espaço físico, quantitativo de pessoal de enfermagem em cada passagem, normas e rotinas da instituição e outros.

Historicamente sabemos que os modelos de passagem de plantão sofreram mudanças que acompanham as próprias mudanças de paradigmas do fazer/cuidar em enfermagem. Entre as décadas de 70 e 80, as unidades de internação adotavam a assistência dividida por tarefa, ou seja, cada auxiliar de enfermagem assumia um determinado cuidado ou um grupo deles, os quais eram realizados em todos os pacientes. Este método de prestação de serviço era comum entre os serviços hospitalares, na época, adequando-se ao reduzido contingente de pessoal⁽⁷⁾. Os auxiliares de enfermagem informavam sobre as atividades realizadas aos colegas que prosseguiram no plantão seguinte, com as mesmas tarefas. Os enfermeiros comentavam a respeito do estado, assistência prestada e intercorrências de todos os pacientes, geralmente de forma isolada,

sem compartilhar as informações com os auxiliares de enfermagem⁽⁷⁾.

A passagem de plantão por grupo é uma evolução do modelo anterior, quando a enfermagem não mais assume as atividades por tarefas, mas assumem o cuidado integral ao paciente. Consta da estratégia da passagem de plantão sob forma de reunião no posto de enfermagem, da qual participavam auxiliares de enfermagem e enfermeiros do turno que se iniciava e do que terminava o período de trabalho. Os auxiliares de enfermagem faziam um relato sobre o período, pautando a assistência prestada, enquanto os enfermeiros faziam complementações⁽⁷⁾. Acreditava-se que isto contribuiria para o conhecimento de todos os pacientes, melhorando a prestação nas respostas e no atendimento por qualquer membro da equipe⁽⁷⁾.

Pensando na comunicação efetiva e necessária para uma passagem de plantão com qualidade, este trabalho procura conhecer e analisar os problemas relativos à passagem de plantão na equipe de enfermagem.

Objetivo

Identificar na literatura científica os problemas relativos à passagem de plantão na equipe de enfermagem.

Método

• Tipo de estudo

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica de natureza exploratória. É uma investigação de estudo exploratório-descritivo, de caráter qualitativo, procurou conhecer e analisar os problemas relativos à passagem de plantão em artigos de periódicos.

A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas da web sites⁽⁸⁾.

A pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses⁽⁸⁾.

A pesquisa descritiva exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade⁽⁸⁾.

A pesquisa qualitativa na sua abordagem interpretativa busca compreender um fenômeno a partir dos próprios dados, das referências fornecidas pela população estudada e dos significados atribuídos ao fenômeno pela população⁽⁹⁾.

• Local de estudo

Este estudo foi desenvolvido por meio de acesso à Biblioteca Virtual da Saúde (BVS) pelo site www.bvsalud.org,

na base de dados da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados de Enfermagem (BDENF), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE), Coleção Nacional das Fontes de Informação do SUS (COLEÇÃO SUS).

• Critérios de inclusão

Foram incluídos artigos de periódicos publicados em português, no período de 2005 a 2015 que abordaram o tema "Passagem de plantão na Equipe de Enfermagem".

Foram utilizadas palavras chave; "Passagem de Plantão de Enfermagem" com objetivo de identificar artigos científicos que abordassem aspectos relacionados aos problemas relativos à passagem de plantão na equipe de enfermagem.

• Critérios de exclusão

Foram excluídos artigos de revisão bibliográfica.

• Coleta de dados

Os dados foram coletados no período de julho a agosto de 2015 após aprovação da Comissão Científica do Curso de Enfermagem da Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo (Protocolo N° 054/15).

• Procedimentos Éticos

O presente estudo foi aprovado (Protocolo N° 054/15) pela Comissão Científica do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo.

Resultados

Com o cruzamento das palavras *passagem and plantão and enfermagem*, no site da BVSsalud, na base de dados que resultou um total de 60 (sessenta) artigos, sendo destes 29 (vinte e nove) LILACS, 26 (vinte e seis) BDENF, 04 (quatro) MEDLINE, 01 (um) COLEÇÃO SUS. Com a leitura dos resumos, somente dos artigos no idioma português, foram excluídos 53 (cinquenta e três) e utilizados 07 (sete) artigos que correspondiam ao objetivo da pesquisa. Com a amostra de 07 (sete) artigos e através do processo de leitura dos resumos disponíveis, leitura na íntegra dos artigos selecionados e preenchimento da ficha catalográfica, a amostra final da pesquisa resultou em 07 artigos.

Discussão

A partir da análise do conteúdo dos 07 (sete) artigos foi possível identificar 04 (quatro) categorias que representam os problemas relativos à passagem de

Quadro 2

Apresentação do conteúdo dos periódicos para obtenção da identificação dos problemas relativos à passagem de plantão na equipe de enfermagem. São Paulo, 2016.

Nº	Artigo	<i>Problemas relativos à passagem de plantão na equipe de enfermagem</i>
01	Passagem de plantão falando de paradigmas e estratégias ⁽⁷⁾ .	Os enfermeiros tinham os horários de saída atrasados devido ao grande número de informações referentes aos inúmeros pacientes; a equipe não tinha conhecimento sobre a assistência integral realizada ou necessária aos pacientes, pois as informações não eram compartilhadas; os registros de enfermagem, devido ao método de trabalho vigente, apresentavam-se pouco frequentes e incompletos, dificultando o resgate de informações a serem comentadas na passagem de plantão. Passagem de plantão em grupo – as passagens de plantão mostraram-se prolongadas, devido à alta taxa de ocupação das unidades e à complexidade dos tratamentos e da assistência; identificou-se conversas paralelas entre os profissionais, saídas aleatórias de membros da equipe para prestação de cuidados pendentes e interrupções por solicitações de outros profissionais e acompanhantes; distócias na comunicação na transmissão de informações.
02	O significado da passagem de plantão por trabalhadores de enfermagem ⁽⁶⁾ .	Observou-se que as respostas dos sujeitos evidenciaram informações incompletas, o que pode contribuir para as ocorrências de falhas na assistência direta prestada ao paciente, considerando o objetivo de assegurar o fluxo de informações no período de 24 horas; foi possível evidenciar que, quanto ao conteúdo das informações 48 profissionais de enfermagem (64%) expressaram a necessidade de serem colocadas informações como nome, diagnóstico, presença de cateteres e/ou sondas, exames realizados ou pendentes.
03	Passagem de plantão: um recurso estratégico para a continuidade do cuidado de enfermagem ⁽⁴⁾ .	No geral, percebe-se que a falta das pastas no momento da passagem de plantão bem como os registros incompletos, atrapalham o decorrer da atividade e, em alguns casos, gera um clima desagradável entre a equipe. A unidade de N° 4 representa o início mais tardio da troca de turno no horário das 19h, em função do atraso do profissional enfermeiro, fato que atrasa toda a atividade. Quanto ao ambiente propício para a realização deste procedimento, quatro enfermeiros destacam a circulação de funcionários neste momento como um ponto negativo, pois torna o ambiente conturbado. As interrupções durante a passagem de plantão, tanto por conversas paralelas quanto por parte da equipe médica, atrapalham a atividade, pois desconcentram os profissionais que dela participam podendo causar um corte no fluxo das informações.
04	Análise do processo de passagem de plantão em uma unidade de internação pediátrica ⁽³⁾ .	A categoria de resposta de maior incidência entre os técnicos de enfermagem foi Intercorrências (82%), enquanto as que menos apareceram foram Quadro clínico, Altas e óbitos e Estado emocional (6%). Já as categorias Procedimentos a serem realizados e Cuidados prestados foram informadas por apenas (12%) e (24%) dos funcionários, respectivamente. Essas categorias acabam interferindo na continuidade da assistência a ser prestada, haja vista que os profissionais que iniciarão o trabalho não saberão o que já foi ou o que deverá ser realizado. A categoria Outros foi adicionada diante da resposta dada por um auxiliar de enfermagem, com mais de dez anos de profissão, que respondeu: Chegar mais cedo para receber um bom plantão, o que revela que houve falha no processo de comunicação, no qual a mensagem emitida não foi adequadamente compreendida pelo receptor. Entre os auxiliares de enfermagem, verifica-se que as respostas da maioria deles são muito gerais, voltadas para os cuidados diretos ao paciente, o que permite inferir que não existe entre eles um método preestabelecido para a passagem de plantão. A maior parte dos técnicos de enfermagem (59%) utiliza a comunicação verbal falada e escrita, enquanto o restante (41%) utiliza somente a comunicação verbal falada. Já entre os auxiliares de enfermagem (57%) utiliza a comunicação verbal escrita e falada e (43%) utiliza somente a comunicação verbal falada. Em relação aos aspectos positivos da passagem de plantão segundo as categorias de respostas, um participante, com menos de um ano de profissão, não respondeu adequadamente ao que foi perguntado, dando a seguinte resposta: “As informações necessárias ao bem-estar do paciente”. Isso mostra que houve deficiência na comunicação, seja na compreensão da pergunta, seja na elaboração da resposta.

Quadro 2

Apresentação do conteúdo dos periódicos para obtenção da identificação dos problemas relativos à passagem de plantão na equipe de enfermagem. São Paulo, 2016.

Nº	Artigo	Problemas relativos à passagem de plantão na equipe de enfermagem
05	A passagem de plantão e a corrida de leito como instrumentos norteadores para o planejamento da assistência de enfermagem ⁽⁵⁾ .	Na discussão do diagnóstico situacional da unidade juntamente com o enfermeiro, identificou-se que o planejamento da assistência de enfermagem não era sistematizado. Assim, o problema priorizado constituiu-se da não utilização sistematizada da passagem de plantão como instrumento administrativo norteador para o planejamento da assistência de enfermagem. Na busca pela melhor compreensão do problema; foram apontados alguns descritores para caracterizá-lo, destacando-se: a maneira pela qual era realizada a passagem de plantão e não evidenciava claramente o planejamento para as 24 horas do dia; cada enfermeiro, em seu turno de trabalho, orientava e conduzia sua equipe de modo diferente, o que comprometia a continuidade do cuidado aos pacientes. Os vários fatores que interferiam na passagem de plantão: equipe de enfermagem incompleta, espaço físico insuficiente para comportar toda a equipe, brincadeiras e conversas paralelas, interrupções por parte de outros profissionais, pacientes e acompanhantes; constatou-se, ainda, que a instrução técnica que orienta a execução da passagem de plantão não era seguida.
06	A passagem de plantão como elemento fundamental no processo de cuidar em enfermagem: O perfil da equipe de enfermagem de um hospital universitário ⁽¹⁾ .	Do total de 20 (100%) entrevistados dos profissionais da equipe de enfermagem 02 (10%) tiveram como respostas a realização da passagem de plantão na maioria das vezes no cotidiano de suas práticas e, 02 (10%) mencionaram realizá-la sempre que possível o que nos leva a inferir que, mesmo sendo inexpressivo diante do total de sujeitos, por ser um hospital de ensino, tal fato não deveria ocorrer, pois, trás sérias implicações para a assistência de enfermagem.
07	Organização do processo de trabalho para passagem de plantão utilizando escore para dependência e risco clínico ⁽²⁾ .	O relato dos enfermeiros, descrito no questionário, nos possibilitou a identificação de três unidades temáticas: conteúdo das informações, dificuldades com recursos humanos e comunicação, relacionadas às dificuldades para se trabalhar com a metodologia de passagem de plantão utilizando a lousa com classificação de risco; Conteúdo das informações – as informações podem ser visualizadas pelos visitantes dependendo do local da fixação da lousa; as informações podem ser visualizadas por outro profissional, o que pode expor a equipe; conteúdo incompleto; falta de atualização das informações para a passagem de plantão; Dificuldade com recursos humanos – a informação é passada pelo enfermeiro aos dias úteis e somente por um auxiliar nos horários em que o enfermeiro não está presente; funcionário não presente no setor de trabalho para receber o plantão no horário; distanciamento de alguns funcionários na passagem de plantão; perda do vínculo entre o pessoal dos plantões; Comunicação – o funcionário sente falta de mais comunicação verbal e de mais detalhes nas informações; comunicação interrompida por outros profissionais, telefonemas, visitantes, estudantes ou por necessidade dos pacientes internados.

plantão na equipe de enfermagem sendo que destas, uma categoria resultou em 04 subcategorias, a saber: I. Impontualidade; II. Falhas na comunicação: II.A). Registros incompletos no prontuário, II.B). Informações incompletas durante a passagem de plantão, II.C). Falha no processo de comunicação verbal e escrita, II.D). Interrupções por diversos fatores; III. Ambiente Inadequado; IV. Falta de modelo ou ausência da passagem de plantão.

I. Categoria IMPONTUALIDADE

Essa categoria mostra que um dos problemas relativos à passagem de plantão na equipe de enfer-

magem são os atrasos que podem ocorrer não apenas por impontualidade de quem deve receber o plantão, como também por excesso de informações a serem transmitidas, o tempo prolongado das trocas, nos leva a inferir a saída tardia da equipe transmissora das informações. O atraso da troca de turno é caracterizado pela ausência de funcionário no setor de trabalho para receber as informações necessárias ⁽²⁾. Na passagem de plantão por tarefas os enfermeiros tinham os horários de saída atrasados devido ao grande número de informações referentes aos inúmeros pacientes. Já as passagens de plantão em grupo mostraram-se prolongadas, devido à alta taxa de ocupação das unidades e à complexidade dos tratamentos e da assistência ⁽⁷⁾.

II. Categoria FALHAS NA COMUNICAÇÃO

Por suas características, a passagem de plantão é uma atividade predominantemente comunicativa e que permite a transferência de informações importantes para a continuidade do processo assistencial⁽¹⁰⁾. Esta categoria por ser decorrente de diversos fatores nos trouxe a possibilidade de criar 04 subcategorias.

II. A). Subcategoria Registros incompletos no prontuário.

Alguns autores afirmam que as falhas na comunicação, os registros insuficientes e a falta de comprometimento dos membros da equipe com a atividade em questão geram problemas na assistência direta ao paciente e até mesmo problemas de cunho administrativo⁽¹⁰⁾. Observa-se que a equipe de enfermagem não tinha conhecimento sobre a assistência integral realizada ou necessária aos pacientes, pois as informações não eram compartilhadas; os registros de enfermagem, devido ao método de trabalho vigente, apresentavam-se pouco frequentes e incompletos, dificultando o resgate de informações a serem comentadas na passagem de plantão⁽⁷⁾.

II. B). Subcategoria Informações incompletas durante a passagem de plantão.

As respostas dos sujeitos evidenciaram informações incompletas, o que pode contribuir para as ocorrências de falhas na assistência direta prestada ao paciente, considerando o objetivo de assegurar o fluxo de informações no período de 24 horas; foi possível evidenciar que, quanto ao conteúdo das informações os profissionais de enfermagem expressaram a necessidade de serem colocadas informações como nome, diagnóstico, presença de cateteres e/ou sondas, exames realizados ou pendentes⁽⁶⁾. Com base nestas observações, pode-se constatar que a duração prolongada desta atividade, a desatenção e o envolvimento parcial dos profissionais, bem como a falta de informações importantes ou simplesmente a omissão delas, podem acarretar em danos ao paciente, à equipe e também à instituição, dentre os quais: a desmarcação ou a falta de preparo para exames, a ausência de dados importantes de algum paciente crítico, dificuldades do enfermeiro e da equipe de enfermagem do turno que inicia ter uma visão geral da unidade que irão assumir e até mesmo a desvalorização da atividade em si, pela própria equipe⁽¹⁰⁾.

II. C). Subcategoria Falha no processo de comunicação verbal e escrita.

O processo de comunicação permeia todas as atividades desenvolvidas pela enfermagem, influenciando a tomada de decisões relacionadas com o cuidado ao

paciente e/ou com aspectos administrativos, refletindo diretamente no planejamento da assistência de enfermagem. Está cada vez mais claro que as falhas no processo de comunicação em hospitais comprometem a segurança do paciente e que eventos adversos podem ser reduzidos ou evitados se uma completa e precisa transmissão de informações entre profissionais ocorrer dentro destas instituições⁽¹⁰⁾. Essa categoria permite identificar que a maior parte dos técnicos de enfermagem utiliza a comunicação verbal e escrita, enquanto o restante utiliza somente a comunicação verbal. Já entre os auxiliares de enfermagem a maior parte utiliza a comunicação verbal e escrita e o restante utiliza somente a comunicação verbal⁽³⁾. Isso mostra que houve deficiência na comunicação, tornando evidente a falha nesse processo, tanto na linguagem verbal quanto na escrita.

II. D). Subcategoria Interrupções por diversos fatores.

Diversas vezes, a atividade de passagem de plantão é interrompida para que as informações sejam repetidas, geralmente por alguma interferência ou por falta de atenção dos envolvidos que tomam tempo indevido desta atividade, deixando-a extensa e cansativa, o que provoca a dispersão de alguns profissionais⁽¹⁰⁾. São evidentes os diversos fatores que interferem na passagem de plantão: brincadeiras e conversas paralelas, interrupções por parte de outros profissionais, pacientes e acompanhantes, pois, desconcentram os profissionais que dela participam podendo causar um corte no fluxo das informações, também, ocorre interrupção por motivos de telefonemas, visitas e estudantes^(1,3,5,7).

III. Categoria AMBIENTE INADEQUADO

Quanto ao ambiente propício para a realização deste procedimento, fica evidenciado que a constante movimentação de pessoal no local escolhido (corredores, por exemplo) atrapalha a concentração neste momento e é visto como um ponto negativo, pois torna o ambiente conturbado⁽⁴⁾. Estes dados são corroborados por alguns autores que ainda destacam outros pontos que interferem na atividade, tais como: o espaço físico inadequado, ruídos ambientais⁽¹⁰⁾.

IV. Categoria FALTA DE MODELO OU AUSÊNCIA DA PASSAGEM DE PLANTÃO

Nesta categoria pudemos verificar que a falta de um modelo de passagem de plantão ou mesmo em algumas situações citadas, a ausência de passagem de plantão prejudica a qualidade da assistência, pois quem recebe o plantão desconhece o que já foi

realizado, isso acaba interferindo na continuidade da assistência a ser prestada, haja vista que os profissionais que iniciarão o trabalho não saberão o que já foi ou o que deverá ser realizado⁽³⁾. O fato de não haver um modelo, deixa à mercê das equipes que realizam a passagem de plantão a decisão sobre o que lhes parecesse ou não significativo, fato mais grave quando se observa que auxiliares de enfermagem passam plantão entre si, sem a supervisão dos enfermeiros e muitas vezes sem que os enfermeiros validem as informações.

Conclusão

O presente estudo mostra que dentre as categorias apresentadas a que mais evidenciou problemas relativos à passagem de plantão foi a categoria **II. Falhas na comunicação** subdividida em quatro subcategorias distintas, a saber: registros incompletos no prontuário, informações incompletas durante a passagem de plantão, falha no processo de comunicação verbal e escrita e interrupções por diversos fatores. Em conjunto essa categoria deixa claro que sendo a passagem de plantão um exercício contínuo de comunicação, as falhas apontadas comprometem a qualidade da assistência de enfermagem, uma vez que se não houver confiança na qualidade das informações tanto escritas quanto verbais, não há como confiar nas decisões tomadas a partir dessas informações. A categoria menos evidenciada nos artigos levantados é **III. Ambiente inadequado**, porém, é sabido que se o local onde a passagem de plantão acontece apresentar características de desconforto sonoro, físico, de temperatura e/ou outros, a atividade ali realizada faz com que os participantes apressem seu término ou realizem desmotivados. A categoria **I. Impontualidade** é uma categoria que se apresenta como um problema por interferir significativamente no processo de troca de turno decorrente dos atrasos de início da passagem de plantão bem como por passagens prolongadas. Esses fatos podem gerar conflitos entre os membros das equipes. A categoria **IV. Falta de modelo ou ausência da passagem de plantão** pode resultar em informações não confiáveis bem como falta de informações necessárias para tomadas de decisão baseadas em fatos concretos.

Considerações Finais

Considerando o paradigma da qualidade atual vigente, sugere-se que a efetividade da passagem de plantão se faça com um trabalho bem articulado da equipe, adequando a comunicação como ferramenta no processo de trabalho de enfermagem, a conscientização da equipe de enfermagem de sua participa-

ção e papel na assistência de qualidade e continua. Diante dos resultados encontrados, acredita-se que este estudo venha proporcionar aos trabalhadores de enfermagem uma reflexão de como a passagem de plantão vem sendo operacionalizada na sua prática. A qualidade da informação depende da habilidade de quem verbaliza, do modelo de troca determinado, do tempo utilizado, e do compromisso da equipe em registrar as informações de todos os procedimentos realizados durante a assistência e que relatem as intercorrências com o paciente. Consideramos a ressalva de que a passagem de plantão, quando realizada de forma efetiva, pode trazer enormes benefícios para a instituição de saúde, para o paciente e para todos os profissionais envolvidos garantindo assim a continuidade do cuidado.

Referências

1. Marques LF, Santiago LC, Félix VC. A passagem de plantão como elemento fundamental no processo de cuidar em enfermagem: o perfil da equipe de enfermagem de um Hospital Universitário. *Rev Pesq Cuid Fundam (Online)*. 2012;42(2):287-82.
2. Barbosa PMK, Barbosa VBA, Soares FV, Sales PRS, Barbosa FK, Silva LCP. Organização do processo de trabalho para passagem de plantão utilizando score para dependência e risco clínico. *Rev Adm Saúde*. 2013; 15(58):19-26.
3. Teodoro WR, Aquino LAM. Análise do processo de passagem de plantão em uma unidade de internação pediátrica. *Rev Min. Enferm*. 2010; 14(3):316-26.
4. Portal KM, Magalhães AMM. Passagem de plantão: um recurso estratégico para a continuidade do cuidado em enfermagem. *Rev Gaúcha Enferm*. 2008; 29(2):246-53.
5. Pereira BT, Brito CA, Pontes GC, Guimarães EMP. A passagem de plantão e a corrida de leito como instrumentos norteadores para o planejamento da assistência de enfermagem. *REME Rev Min Enferm*. 2011; 15(2):283-9.
6. Krutinsky DC, Cornacchia H, Leitão IC, Souza JC, Ananias JC, Coutinho RMC. O significado da passagem de plantão por trabalhadores de enfermagem. *Rev Inst. Ciênc Saúde*. 2007; 25(2):105-11.
7. Siqueira ILCP, Kurciant P. Passagem de plantão: falando de paradigmas e estratégias. *Acta Paul Enferm*. 2005; 18(4):446-51.
8. Silveira DT, Córdova FP. A pesquisa científica. In: Gerhardt TE, Silveira DT. *Métodos de pesquisa*. Porto Alegre: Editora da UFRGS; 2009. p.31-41.
9. Moresi E, organizador. *Metodologia da pesquisa*. [online] Brasília: Universidade Católica de Brasília. Pró-Reitoria de Pós-Graduação – PRPG; 2003. 108p. Disponível em: xa.yimg.com/kq/groups/22703089/.../name/MetodologiaPesquisa-Moresi2003.pdf [20 mai 2016]
10. Carlos AMM. Um novo modo de fazer a passagem de plantão da equipe de enfermagem. [online]. Tese [Mestrado]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; 2014. Disponível em <http://www.hu.ufsc.br> [23 mai 2016]

Trabalho recebido: 25/11/2016

Trabalho aprovado: 03/07/2017