

PASSAGEM DE PLANTÃO ENTRE PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM HOSPITALARES: ANÁLISE DE FATORES INFLUENTES

SHIFT CHANGES BETWEEN HOSPITAL NURSING PROFESSIONALS: ANALYSIS OF INFLUENTIAL FACTORS

DANIELLI RAFAELI CANDIDO PEDRO¹, ANAIR LAZZARI NICOLA², JOÃO LUCAS CAMPOS DE OLIVEIRA^{3*}

1. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE) *campus* de Cascavel; 2. Doutora em Enfermagem Fundamental. Docente do Curso de Enfermagem e Coordenadora do Programa de Residência em Enfermagem, na especialidade de Gerenciamento de Enfermagem em Clínica Médica e Cirúrgica da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE); 3. Enfermeiro, Mestre e Doutorando pelo Programa de Pós-Graduação em Enfermagem (PSE) da Universidade Estadual de Maringá (UEM). Docente colaborador do Curso de Graduação e Residência em Enfermagem da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE).

*: Rua Vitória, 1735. Ciro Nardi. Cascavel, Paraná, Brasil. CEP: 85802-020. enfjoalcampos@yahoo.com.br

Recebido em 08/10/2015. Aceito para publicação em 12/10/2015

RESUMO

A passagem de plantão na troca de turno é uma prática realizada pela equipe de enfermagem, com maior expressividade no ambiente hospitalar, e que tem a finalidade viabilizar a continuidade do cuidado. Objetivou-se identificar a forma de condução e fatores que influenciam a passagem de plantão entre profissionais de enfermagem de um hospital de ensino público. Estudo transversal, observacional, exploratório-descritivo, quantitativo. Os dados foram coletados em dezembro de 2013 e janeiro de 2014 através da observação não participante da passagem de plantão, seguindo um roteiro pré-estabelecido. Foram observadas 20 passagens de plantão, em diferentes períodos. Constatou-se que quanto à participação da equipe de enfermagem, não é a totalidade que participa do início ao fim. Em todas as passagens de plantão o ambiente não era tranquilo e as interrupções eram recorrentes. As informações, geralmente eram objetivas e completas, contudo, existe inobservância elevada de pontos importantes. Conclui-se que há necessidade eminente de melhorias na passagem de plantão, através de medidas que favoreçam a presença dos profissionais no processo, a viabilização de ambiente mais tranquilo, e a capacitação de colaboradores de enfermagem na priorização das informações transmitidas.

PALAVRAS-CHAVE: Plantão, Comunicação, Equipe de Enfermagem, Segurança do paciente.

ABSTRACT

The shift change is a practice carried out by nursing staff with greater expressiveness in the hospital environment, which is intended to facilitate continuity of care. The objective was to identify ways of driving and factors influencing the shift change among nursing professionals of a public teaching hos-

pital. Cross-sectional, observational, exploratory, descriptive and quantitative study. Data were collected in December 2013 and January 2014 through non-participant observation of shift changes, following a pre-established script. 20 were observed shift change at different times. It was found that the participation of the nursing staff is not all participating from start to finish. In every shift change the atmosphere was not peaceful and interruptions were recurrent. The information, were generally objective and complete, however, there is a high failure of important points. It concludes that there is imminent need for improvements in shift changes, through measures that favor the presence of professionals in the process, enabling quieter atmosphere, and the training of nursing professionals in the prioritization of the information transmitted.

KEYWORDS: After-hours care, Communication, Nursing staff, Patient safety.

1. INTRODUÇÃO

A passagem de plantão pode ser definida como o processo de troca de informações, que acontece na entrega de turno ou troca de plantão¹. Esta é uma prática realizada pela equipe de enfermagem com maior expressividade no ambiente hospitalar, com a intenção de transmitir informações objetivas, claras e sucintas, sobre acontecimentos ocorridos durante o período de trabalho, além de informações de interesse à assistência direta ao paciente e organização do setor¹.

Para a passagem de plantão, a enfermagem utiliza-se mais comumente de um mecanismo essencial, qual seja: a comunicação verbal^{2,3}. Destarte, através de uma comunicação eficiente e perdurável é que se pode assegurar a

continuidade da assistência ao paciente, e por este motivo, a comunicação verbal isolada não é o suficiente, sendo necessário sistematizar informações por escrito no prontuário, com a atualização nos diferentes turnos de trabalho².

Sabe-se que a comunicação perfaz uma competência a ser desenvolvida continuamente pelo enfermeiro no bojo de seu trabalho gerencial⁴. Portanto, exercendo seu papel de liderança, este profissional deve primar pelo planejamento e a coordenação do processo de comunicação, pois este se trata de uma forma rápida de transmitir, receber e delegar incumbências aos membros da equipe, e se feita de forma coerente, proporciona maior cooperação dos funcionários, contribuindo para o melhor atendimento de enfermagem¹.

A comunicação é uma ferramenta indispensável ao gerenciamento de qualquer organização, e por isso, o processo comunicativo é fator essencial para garantir que as atividades ocorram de maneira eficiente e eficaz, a fim de proporcionar informação e compreensão necessárias à condução das tarefas, e acima de tudo, motivação, cooperação e satisfação nos cargos⁵. Neste aspecto, nos serviços de saúde e de enfermagem, a passagem de plantão é um momento evidente de comunicação, e, assim sendo, ato que merece atenção por parte da gestão de tais serviços⁶.

No âmbito do gerenciamento do cuidado, a passagem de plantão é o momento que permite ao profissional enfermeiro ter uma visão geral da unidade na qual assumirá suas atividades. Em virtude dessa importância, há recomendação no sentido de que deve ocorrer revisão periódica das estratégias utilizadas no momento da troca de informações entre as equipes, com vistas a evitar a banalização da passagem/ troca de turno⁷.

Conhecer como a passagem de plantão vem sendo conduzida em cada realidade é importante, para que ações gerenciais de melhorias ao processo comunicativo possam ser continuamente (re)planejadas. Por isso, alude-se que os estudos científicos podem contribuir para a tomada de decisão mais assertiva entre gestores e profissionais que por ventura encontrem dificuldades cotidianas durante o processo de passagem de plantão.

Ante ao exposto, questiona-se: Como vem sendo realizada a passagem de plantão entre a equipe de enfermagem de um hospital de ensino público? A fim de suprir este questionamento, este estudo teve como objetivo identificar a forma de condução e fatores que influenciam a passagem de plantão entre profissionais de enfermagem de um hospital de ensino público.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo transversal, observacional, descritivo-exploratório e quantitativo. Os estudos descritivo-exploratórios combinados têm por objetivo explorar e descrever determinado fenômeno para o qual são rea-

lizadas análises empíricas e teóricas; cujas descrições podem ser tanto quantitativas como qualitativas⁸.

Com relação à técnica de pesquisa por observação, esta é utilizada para conseguir informações e utilizar os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade⁸. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar. Pode ser ainda classificada como observação assistemática, a qual consiste em recolher e registrar os fatos da realidade sem que o pesquisador utilize meios técnicos ou precise fazer perguntas diretas⁸.

O estudo foi realizado com profissionais de enfermagem de uma unidade de internação em clínica médica e cirúrgica geral para adultos, de um hospital escola pública do interior do Paraná. A referida organização hospitalar conta com 195 leitos, todos conveniados ao Sistema Único de Saúde, bem como atende uma população de aproximadamente dois milhões de habitantes. Por sua vez, a unidade de internação investigada conta com 31 leitos destinados ao atendimento clínico e cirúrgico, masculino e feminino.

Os dados foram coletados em dezembro de 2012 e janeiro de 2013, através do acompanhamento das passagens de plantão (selecionadas por conveniência) nos três turnos de trabalho da unidade, utilizando-se um formulário pré-estabelecido, desenvolvido pelos pesquisadores. Este formulário contemplava a verificação dicotomizada (sim e não) de itens relativos a aspectos ambientais, características das informações e participação da equipe de enfermagem na passagem de plantão, os quais coadunam ao que se entende por variáveis de interesse à passagem de plantão, de acordo com a literatura consultada previamente⁹.

A coleta de dados foi procedida da seguinte forma: a cada sítio de observação, a pesquisadora abordava previamente os profissionais que iriam passar as informações do turno, oferecendo-lhes o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e explanando sobre os objetivos e forma de condução da investigação. Após consentimento formal dos profissionais previamente abordados, a pesquisadora abordava de igual maneira os profissionais que iriam receber as informações e iniciar a sua jornada de trabalho, e, depois disso, observava a troca do plantão.

Todos os dados coletados à extração dos itens de observação foram transportados para acesso e manejo no software Microsoft Excel 2010. Após isso, procedeu-se a análise em estatística descritiva simples (frequências absolutas e relativas) com o uso da mesma ferramenta tecnológica.

Cumprir salientar que todas as exigências éticas cabíveis estabelecidas na Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 466/2012 foram respeitadas integralmente. Ademais, este estudo recebeu parecer favorável mediante protocolo 461.233/2013 emitido pelo Comitê de

Ética em Pesquisa da Universidade Estadual do Oeste do Paraná.

3. RESULTADOS

Foram realizadas, igualmente, 10 observações das passagens de plantão entre enfermeiros e entre técnicos e/ou auxiliares de enfermagem (n=20). As observações tiveram que ser feitas à separação hierárquica em virtude da própria metodologia de passagem de plantão adotada na organização investigada. Com relação aos itens de observação sobre aspectos ambientais, estes estão sumarizados na Tabela 1.

Tabela 1. Aspectos ambientais durante a passagem de plantão. Cascavel, 2013.

Itens de Observação	Sim		Não	
	n	%	n	%
O ambiente é tranquilo e livre de possíveis interrupções	4	20	16	80
É realizada em sala com trânsito de pessoas	11	55	9	45
Existem sons que podem atrapalhar a passagem de plantão	10	50	10	50

Por sua vez, a Tabela 2 demonstra os resultados obtidos à observação dos itens que se referem às características das informações repassadas durante a passagem de plantão.

Tabela 2. Características das informações repassadas durante a passagem de plantão. Cascavel, 2013.

Itens de Observação	Sim		Não	
	n	%	n	%
São relatadas as condições do paciente	19	95	1	5
São relatadas as condições do paciente	19	95	1	5
São comunicados os resultados de exames	4	20	16	80
São informadas as recomendações sobre os cuidados de enfermagem a serem prestados	20	100	0	0
São relatadas alterações significativas na evolução do paciente	18	90	2	10
São descritos procedimentos realizados com cada paciente	20	100	0	0

Por fim, a Tabela 3 ilustra os achados obtidos à observação de itens concernentes à participação da equipe de enfermagem durante a passagem de plantão.

Tabela 3. Participação da equipe de enfermagem durante a passagem de plantão. Cascavel, 2013.

Itens de Observação	Sim		Não	
	n	%	N	%
Todos participam do início ao fim da passagem de plantão	17	85	3	15
Faltam pessoas para passar ou receber o plantão	11	55	9	45
Profissionais demonstram atenção e interesse	15	75	5	25
Todos participam verbalmente da passagem de plantão	18	90	2	10

4. DISCUSSÃO

A passagem de plantão é um dos componentes que integram a rotina de trabalho da enfermagem e esta sofre influências por diversos fatores, ao exemplo da estrutura da unidade, organização do trabalho, impontualidade e saídas apressadas dos profissionais¹⁰. Neste aspecto, a Tabela 1 demonstra alguns itens de interesse às características do ambiente investigado à passagem de plantão, demonstrando com maior expressividade (80%) que este não era tranquilo e livre de interrupções.

Cabe aludir, ante ao exposto, que proporcionar ambiente calmo e passível de comunicação eficaz durante a passagem de plantão é um bem desejável a ser almejado pela liderança da equipe de enfermagem¹. Sendo assim, alvitra-se que os enfermeiros da unidade investigada devem primar com maior militância pela valorização do processo de passagem de plantão, inclusive, na busca pela tranquilidade do ambiente, a fim de favorecer a qualidade e a precisão das informações importantes a serem debatidas durante o processo.

Observando os resultados apresentados, visualiza-se que durante a metade das observações da passagem de plantão (Tabela 1), o ambiente era carregado de sons, que, aliado ao trânsito de pessoas (55%), que pode ter potencial negativo sobre o processo de comunicação, certamente se posta como desfavorável à qualidade e a possibilidade de apreensão eficaz das informações repassadas. Tem-se isso porque, é perceptível que os ruídos e interferências perturbam a passagem de plantão, provocando a distração dos profissionais, o que, por conseguinte, pode acarretar iminentes falhas de captação das mensagens¹¹.

Perfazem alguns dos sons que podem prejudicar a apreensão das informações que estão sendo repassadas

na passagem de plantão, a saber: conversas paralelas, brincadeiras, chamadas telefônicas, campainha, entrada e saída de funcionários, interrupções de outros profissionais, presença de pacientes e familiares conversando no corredor, entre outros¹². Esses elementos ameaçam a qualidade do processo comunicativo^{10,12}, e, por isso, merecem ser problematizados pela equipe, visando o encontro de estratégias que suprimam ou minimizem ao máximo a sua ocorrência.

Coaduna com o vislumbrado anterior, a menção de que o sucesso da passagem de plantão depende de um trabalho de equipe bem planejado e estruturado, onde a transmissão de informações tenha qualidade, e, para tanto, torna-se necessário buscar formas para que os sons que interferem na passagem de plantão sejam minimizados, de forma a melhorar este processo¹.

Foi possível verificar que, sobre as características das informações repassadas na passagem de plantão (Tabela 2), na maior parte das vezes foram relatadas as condições (estado clínico geral) do paciente (95%); recomendações sobre os cuidados de enfermagem a serem prestados (100%); alterações significativas na evolução do paciente (90%); bem como eram descritos procedimentos realizados com cada paciente (100%). Considera-se estes dados um arsenal louvável à promoção da segurança do paciente viabilizada pela comunicação, visto que estas são informações a serem consideradas pela equipe de enfermagem que irá iniciar a jornada de trabalho, para que esta esteja munida de conhecimento que possa favorecer a tomada de decisão mais assertiva sobre intervenções possivelmente necessárias.

Reforça-se que os procedimentos de enfermagem realizados foram comunicados em todas as observações, refletindo a importância que os profissionais a estas atividades. Em uma pesquisa¹³ realizada com uma amostra de 15 auxiliares de enfermagem, constatou-se que, com relação ao grau de influência da passagem de plantão para a realização da assistência, todos os participantes consideram essa atividade essencial a ser observada. Neste sentido, apesar de ser um dado que certamente merece ser pontuado na passagem de plantão, o apego aos procedimentos realizados pela equipe de enfermagem reflete a persistência dos modelos tradicionais da Administração incutido nos hospitais e nos serviços de enfermagem¹⁴, em vista da valorização exacerbada das tarefas em detrimento de outras atividades de interesse ao cuidado integral.

Em contraponto ao exposto, um dado preocupante observado diz respeito à transmissão de informação sobre as medicações utilizadas pelos pacientes (Tabela 2). A inobservância elevada desse comunicado (90%) sinaliza uma possível negligência organizacional frente ao mesmo, fato que merece atenção já que sabidamente as medicações podem produzir inúmeras reações nos pacientes, portanto, o profissional, especialmente de enfer-

magem, necessita saber o que foi ou está sendo administrado de forma a evitar erros na administração da medicação.

A saber, os erros de medicação, definidos como qualquer erro no processo de prescrição, dispensação ou administração de medicamentos vêm chamando especial atenção, pois ocorrem com frequência (ainda que subestimada) nos serviços de saúde do mundo todo¹⁵, e, além disso, podem trazer danos irreparáveis ao paciente, contribuem para desvalorização profissional e também, podem aumentar o tempo de internação e contribuir à demanda evitável de custos hospitalares¹⁶.

Ainda em relação à Tabela 2, os resultados de exames foram citados poucas vezes (20%), o que também é um dado alarmante, pois através de exames laboratoriais e de imagem pode-se obter respostas sobre a evolução do paciente, ao passo que, sabidamente, os exames têm potencial para embasar as decisões clínicas, e por este motivo, convém que informações sobre os mesmos sejam repassada para toda a equipe de saúde, para a ciência de todos sobre a situação clínica atual e o prognóstico do paciente sob seus cuidados.

À luz do explanado anterior, levanta-se a hipótese de que a reduzida observância de informações sobre os exames dos pacientes pela equipe de enfermagem durante a passagem de plantão pode ser um reflexo da hegemonia médica sobre a detenção deste conhecimento e, por consequência, *déficit* de conhecimento pela equipe de enfermagem. Destarte, talvez este dado possa subsidiar o planejamento de atividade de capacitação para a enfermagem, especialmente para enfermeiros, que, por desenho funcional, são inegavelmente gestores do cuidado⁴.

Na maioria dos sítios de observação todos os funcionários estavam presentes, participaram do início ao fim da passagem de plantão, participaram verbalmente da mesma, bem como demonstraram interesse por este processo comunicação (Tabela 3). Isso é importante e necessário, visto que, para que a transmissão de informações ocorra de forma adequada e auxilie a continuidade dos cuidados prestados, necessita-se do comprometimento de toda a equipe de enfermagem durante a passagem de plantão⁵. Sendo assim, à luz destes achados, converge-se à reflexão de que, apesar dos empecilhos relacionados ao ambiente e algumas informações incompletas/ inexistentes, a participação da equipe de enfermagem, enquanto comportamento, tendeu a ser positiva.

Em mais da metade das ocasiões faltavam alguns profissionais para passar ou para receber o plantão (Tabela 3). Este dado é preocupante visto que, ainda que seja uma informação que ultrapasse os objetivos do estudo, foi possível observar que era comum a prática de transmitir as informações para um funcionário e, posteriormente, este relatava para o profissional que iria as-

sumir o próximo turno. Destarte, esse método apresenta a desvantagem das informações serem transmitidas pelo profissional que não fez a execução do cuidado, o que pode acarretar em perda de informações importantes e o questionamento sobre sua veracidade¹³.

Com base no exposto, alude-se que há, possivelmente, necessidade de que maiores discussões sejam feitas durante os cursos de graduação e técnicos de enfermagem sobre a importância da passagem de plantão, para que o mercado de trabalho receba profissionais capacitados, com conhecimento técnico/científico sobre este processo e que valorizem a comunicação em enfermagem como ferramenta de trabalho. Além disso, a valorização organizacional sistêmica da passagem de plantão, é, sem dúvida, um bem desejável a ser continuamente objetivado

5. CONCLUSÃO

Através deste estudo foi possível constatar algumas questões relativas à passagem de plantão entre equipes de enfermagem hospitalares, tais como a participação incompleta da equipe; o ambiente repleto de ruídos e/ou interrupções; e a expressiva inobservância de algumas informações referentes aos pacientes, as quais podem se caracterizar como fatores negativos à efetividade deste relevante processo de comunicação na enfermagem.

Conclui-se que há necessidade eminente de melhorias na passagem de plantão na realidade investigada, através de medidas que favoreçam a presença dos profissionais no processo, a viabilização de ambiente mais tranquilo, e a capacitação de profissionais na priorização das informações transmitidas.

Há de se convir que a amostragem reduzida de observações, bem como a impossibilidade de uso de análise estatística inferencial são limitações expressas à pesquisa apresentada. Apesar disso, acredita-se que o estudo contribuiu ao montante do conhecimento em comunicação em enfermagem, fato que converge ao favorecimento do (re)planejamento de ações gerenciais pontuais que viabilizem melhorias no processo de passagem de plantão.

Por fim, cabe ressaltar que a passagem de plantão deve assumir um papel importante para cada membro da equipe, não somente por cumprimento profissional, mas, principalmente como ferramenta de trabalho comungada sistemicamente no âmbito da prestação de serviços de saúde, garantindo a continuidade da assistência, e favorecendo o atendimento qualificado e seguro.

REFERÊNCIAS

- [1]. Silva EE, Campos LF. Passagem de plantão na enfermagem: revisão da literatura. *Cogitare Enferm.* 2007; 12(4):502-7.
- [2]. Rodriguez L, Oliveira EO, França CS, Andrade TRS, Campos JSP, Silva MP. et al. Mapeamento da passagem de plantão sob a ótica dos profissionais de enfermagem. *Rev. Elect. Trim. Enferm.* 2013; 31(3):219-31.
- [3]. Kron T. *Manual de Enfermagem.* 4º ed. Rio de Janeiro: Interamericana; 1978.
- [4]. Manenti AS, Ciampone MHT, Mira VL, Minami LF, Soares JMS. The construction process of managerial profile competencies for nurse coordinators in the hospital field. *Rev. Esc. Enferm. USP.* 2012; 46(3): 727-33.
- [5]. Santos MC, Bernardes A. Comunicação da equipe de enfermagem e a relação com a gerência nas instituições de saúde. *Rev. Gaúcha de Enferm.* 2010; 31(2):359-66.
- [6]. Portal KM, Magalhães AMM. Passagem de plantão: um recurso estratégico para a continuidade do cuidado em enfermagem. *Rev. Gaúcha de Enferm.* 2008; 29(2):246-53.
- [7]. Conselho Regional de Enfermagem do Estado de São Paulo. Parecer Coren-Sp 041 /2013. [acesso 02 jun. 2014] Disponível em: http://portal.coren-sp.gov.br/sites/default/files/parecer_coren_sp_041_2013.pdf.
- [8]. Marconi MA, Lakatos EM. *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução e pesquisas, amostragem e técnicas de pesquisa, elaboração e interpretação de dados.* 5ª ed. São Paulo: Atlas; 2002.
- [9]. Gonçalves MI. *Comunicação na passagem de plantão da equipe de enfermagem em unidades de cuidados intensivos neonatais e fatores relacionados à segurança do paciente.* [dissertação] Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; 2012.
- [10]. Silva MF. *A comunicação na passagem de plantão de enfermagem e sua repercussão na segurança do paciente pediátrico.* [dissertação] Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; 2012.
- [11]. Siqueira ILCP, Kurcgant P. Passagem de plantão: falando de paradigmas e estratégias. *Acta paul. Enferm.* 2005; 18(4): 446-50.
- [12]. Pereira BT, Brito CA, Pontes GC, Guimaraes Palhares EM. A passagem de plantão e a corrida de leito como instrumentos norteadores para o planejamento da assistência de enfermagem. *Rev REME.* 2011; 15(2):283-9.
- [13]. Zoehler GK, Lima MADS, Opinião dos auxiliares de enfermagem sobre a passagem de plantão. *Rev. Gaúcha de Enfermagem* 2000; 21(2):110-24.
- [14]. Hayshida KY, Bernardes A, Maziero VG, Gabriel CS. Decision-making of the nursing team after the revitalization of a decentralized management model. *Texto Contexto Enferm.* 2014; 23(2): 286-93.
- [15]. Alsulami Z, Conroy S, Choonara I. Medication errors in the Middle East countries: A systematic review of the literature. *Eur J Clin Pharmacol.* 2013; 69:995–1008 997.
- [16]. Bohomol E, Ramos LH. Erro de medicação: importância da notificação no gerenciamento da segurança do paciente. *Rev Bras Enferm.* 2007; 60(1):32-6.