

## ACOLHIMENTO E COMUNICAÇÃO EFETIVA PARA QUALIFICAR A ASSISTÊNCIA DA EQUIPE DE ENFERMAGEM: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Vandrei Poncio<sup>1</sup>; Ederson Bordin Azevedo<sup>2</sup>; Leticia Dalcol Fernandes<sup>3</sup> ; Vagner Costa Pereira<sup>4</sup> ; Adriana Dall’Asta Pereira<sup>5</sup> Carla Lizandra de Lima Ferreira<sup>6</sup>

### RESUMO:

**Objetivo:** Relatar a experiência da implementação de um plano de ação com foco no acolhimento e na comunicação efetiva em uma equipe de enfermagem. **Metodologia:** durante a realização de estágio curricular supervisionado em enfermagem no primeiro semestre de 2022, junto ao preceptor/enfermeiro coordenador de uma unidade de pronto atendimento de um hospital de Santa Maria/RS foi desenvolvido uma ação para implementar na plataforma institucional. A partir do diagnóstico do gestor, foi desenvolvido uma revisão de literatura sobre temas centrais e posterior cumprido etapas para desenvolvimento da ação. **Resultados:** Desenvolvido um banner interativo para equipe de enfermagem e encaminhado material para avaliação do produto a ser implementado na plataforma. Os temas centrais foram: acolhimento e comunicação efetiva. **Considerações finais:** Constatou-se que a educação continuada oportuniza a reflexão, atualização e aprofundamento de temas importantes para qualificação da equipe de enfermagem. O acolhimento e a comunicação efetiva são competências necessárias para uma assistência com qualidade.

**Palavras-chave:** Educação Continuada, Gestão e Gerência de Enfermagem, Processo formativo.

**Eixo Temático:** Atenção Integral e Promoção à Saúde

### 1. INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Humanização (PNH) do Sistema Único de Saúde (SUS) define o termo “acolhimento” no campo da saúde como uma diretriz ética/estética/política e como uma ferramenta tecnológica de intervenção que procura qualificar a escuta, construir vínculos, garantir acesso com responsabilização e

<sup>1</sup> Acadêmico do Curso de Enfermagem – UFN. E-mail: [vandreienfermagem1@gmail.com](mailto:vandreienfermagem1@gmail.com)

<sup>2</sup> Acadêmico do Curso de Enfermagem – FISMA. E-mail: [edersonbordin@hotmail.com](mailto:edersonbordin@hotmail.com)

<sup>3</sup> Acadêmico do Curso de Enfermagem – FISMA. E-mail: [leticia-dalcol@hotmail.com](mailto:leticia-dalcol@hotmail.com)

<sup>4</sup> Enfermeiro Supervisor de Enfermagem Pronto Atendimento – HGU. E-mail: [ycp1973@hotmail.com](mailto:ycp1973@hotmail.com)

<sup>5</sup> Professora do Curso de Enfermagem – UFN. E-mail: [adrianadallasta@ufn.edu.br](mailto:adrianadallasta@ufn.edu.br)

<sup>6</sup> Orientadora. Professora do Curso de Enfermagem – UFN. E-mail: [carlafer@ufn.edu.br](mailto:carlafer@ufn.edu.br)

resolutividade nos serviços (BRASIL, 2006). A humanização do sistema de saúde destaca-se como um tema essencial para o aprimoramento da qualidade do relacionamento humano dentro do ambiente hospitalar. Os avanços tecnológicos na área médica são indiscutíveis, porém o enfoque essencialmente técnico tende a desconsiderar uma visão integral do ser humano e o acolhimento por vezes pode não ocorrer (BRASIL, 2006).

Para o Ministério da Saúde, acolhimento deve sustentar e comparecer na prática em todas as relações de cuidado, nos encontros reais entre equipes/serviços e usuários/populações, nos atos de receber e escutar as pessoas, podendo acontecer de formas coletiva (BRASIL, 2013). Entende-se, portanto, que no processo de trabalho é ferramenta essencial, pois trata de uma relação de confiança, compromisso e vínculo dentre as equipes/serviços, trabalhador/equipes e usuário dos serviços de saúde. Essa, em consonância com uma rede socioafetiva, faz com que ocorra a interação entre os trabalhadores de saúde e usuários, por meio da relação dialógica (BRASIL, 2013).

Considerada uma prática constitutiva das relações de cuidado, a comunicação efetiva, ou a forma dialógica como essa comunicação acontece, tem sido uma das formas transformadoras das práticas de saúde. Em especial na enfermagem, as ações desenvolvidas de forma dialógica e acolhedora, valorizam o uso das tecnologias leves e são essenciais para o cuidado (ALVES et al., 2018).

A comunicação efetiva é uma das ferramentas facilitadoras, mais importantes para o processo de humanização da área da saúde. Isso acontece porque as dificuldades enfrentadas pelos pacientes e profissionais podem ser evitadas quando ocorre a escuta com atenção, quando há acolhimento e consideração a respeito das necessidades e queixas dos pacientes. "Uma comunicação efetiva inclui comportamentos assertivos em transmitir, receber e interpretar informações com clareza e respeito mútuo" (MOREIRA et al., 2019, p.2). Assim, ela possibilita promover o cuidado que visa manter a saúde e a dignidade humana, para que o atendimento se alinhe à Política Nacional de Humanização (BRASIL, 2013).

Nesse sentido, a comunicação entre os profissionais, os gestores e os usuários configura-se peça-chave, e elemento facilitador no processo do cuidado. Para tanto, realizar processo dialógico com vistas a refletir e qualificar a comunicação efetiva

entre equipe-usuário-equipe é necessário.

## 1.1 OBJETIVO

Relatar a experiência da implementação de um plano de ação com foco no acolhimento e na comunicação efetiva em uma equipe de enfermagem.

## 2. METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência realizado durante estagio curricular supervisionado em enfermagem, disciplina obrigatória do curso, realizado durante o primeiro semestre de 2022. O relato de experiência se traduz em um texto acadêmico que descreve precisamente uma dada experiência que o estágio proporcionou, podendo ser de caráter de pesquisa de iniciação científica ou projeto de extensão, de forma relevante para sua área de atuação profissional. O relato propõem registrar as situações relevantes ocorridas durante uma ação e ou atividade desenvolvida (MAEYAM et al., 2018), nesse relato do estagio curricular supervisionado.

A experiência foi vivenciada em unidade de pronto atendimento do hospital de médio porte privado no município de Santa Maria- RS. A unidade consta de 10 leitos adultos, 04 pediátricos, 02 leitos de emergência e uma sala vermelha. Fazem parte dessa equipe de colaboradores, 01 Coordenador de Enfermagem, 10 Enfermeiros, 29 Técnicos de Enfermagem, no total 40 profissionais fazem parte da equipe do pronto atendimento. O hospital consta no todo 160 colaboradores de enfermagem, portanto, 25% desses colaboradores estão no pronto atendimento.

O Estágio Curricular Supervisionado em Enfermagem é realizado por supervisão de um preceptor enfermeiro que nessa vivência foi o coordenador da unidade de pronto atendimento e um professor supervisor da instituição de ensino. No decorrer do estágio foi proposto pelo coordenador enfermeiro da unidade do pronto atendimento contribuir com a realização de um diagnóstico situacional, que vinha ao encontro da proposta inicial para o desenvolvimento do estágio.

O diagnóstico situacional é entendido como levantamento de dados, tratamento e análise de um determinado setor onde está sendo aplicado o diagnóstico. É importante ferramenta de gestão, constituído por pesquisa podendo ser realizada a partir das condições de saúde e risco de uma determinada população, para posterior

planejamento e programação das ações de um determinado campo de atuação (SILVA; KOOPMANS; DAHER, 2016).

Para tanto, a partir da solicitação e do monitoramento do coordenador da unidade e da necessidade do campo de atuação do estágio em contribuir com a realização do diagnóstico, foi iniciado a proposta na qual será apresentada em etapas de desenvolvimento que serão descritas em dois itens: contextualização da experiência, contextualização do tema.

Como o coordenador enfermeiro já havia iniciado o diagnóstico situacional, um indicador diagnóstico já havia sido analisado, portanto foi priorizado trabalhar com os primeiros dados coletados pelo enfermeiro coordenador que era a necessidade de trabalhar com os temas acolhimento e comunicação efetiva com a equipe. Para tanto foi necessário realizar nesse processo a instrumentalização dos temas: educação continuada, método para a formação profissional e os temas centrais acolhimento e comunicação efetiva.

### **3. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

#### **3.1 Contextualização da experiência**

A partir da proposta de ação a ser desenvolvida, foi realizada uma reunião com o coordenador enfermeiro a fim de planejar as etapas para sua elaboração. Nessa reunião foi decidido, para agilizar as demandas do serviço, que iniciáramos a trabalhar com o primeiro diagnóstico com a equipe de enfermagem para validar o primeiro indicador, pois já havia sido constatado pelo coordenador enfermeiro, de trabalhar com os temas acolhimento e comunicação efetiva com a equipe. Assim dando seguimento ao planejamento foram iniciadas as etapas de intervenção:

Na primeira etapa, portanto, foi realizado um encontro com a equipe de forma informal durante os intervalos para validar o diagnóstico previamente realizado pelo coordenador enfermeiro com vistas a propor a estratégia a ser trabalhada. Toda equipe validou e acolheu positivamente.

Na segunda etapa foi realizado um aprofundamento teórico sobre os principais temas que deveriam ser inseridos na plataforma. Para tanto, por meio de uma breve revisão da literatura, buscou-se por artigos concernentes aos temas propostos para esse fim: acolhimento no ambiente hospitalar, comunicação efetiva e educação

continuada. Os artigos foram consultados em bases de dados ministeriais sobre o tema acolhimento e por meio de consulta em periódicos nacionais na biblioteca virtual em saúde com disponibilidade pública.

Na terceira etapa da implementação da ação, novamente foi realizada uma reunião com o coordenador enfermeiro. Inicialmente foi apresentada pelo mesmo uma plataforma institucional, tecnologia que seria utilizada para inserir o material que posteriormente seria elaborado. A plataforma consta de um ambiente virtual que é acessado pela equipe da instituição onde existe a disponibilidade de cursos de capacitação, orientação, materiais teóricos para estudo e atualização dos colaboradores, com foco na educação continuada do serviço e também na avaliação do colaborador. O colaborador, nessa plataforma tem a possibilidade de acessar o sistema, escolher qual tema deseja aprofundar/atualizar-se e ainda pode responder ao final um questionário que avalia o conhecimento apreendido, recebendo posterior o preenchimento do questionário um certificado da atualização. A avaliação fica registrada em um diário de bordo incidindo diretamente na sua avaliação anual, podendo ser utilizada e consultada pelo gestor. Ao final da reunião iniciou-se a elaboração do material para ser inserido na plataforma. Foram necessários alguns encontros para elaboração do material.

Na quarta etapa: realizou-se uma nova reunião. Devido ao material produzido ainda necessitar passar por todos os tramites institucionais, antes de ser inserido na plataforma como: finalização do produto, validação do mesmo pela equipe, validação institucional e aprovação do produto e encaminhamento ao setor para inserção na plataforma ser demorado, foi decidido com o enfermeiro coordenador que construiríamos paralelamente um banner informativo para sensibilizar a equipe sobre os temas que seriam inseridos na plataforma. Essa estratégia objetivou a captação dos colaboradores a consultarem posteriormente a plataforma atualizando-se sobre o tema acolhimento no ambiente hospitalar e comunicação efetiva. Ainda nessa etapa, também apresentamos ao coordenador enfermeiro o protótipo do material que seria inserido na plataforma para dar início aos tramites institucionais.

### 3.2 Contextualizando o tema

O estágio curricular é uma oportunidade de realizar a assistência e gerenciamento do cuidado ao paciente. Entre os cuidados realizados citam-se alguns como: o recebimento de plantão, anamnese, exame físico, evoluções e realização da Sistematização da Assistência de (SAE), prevenção do controle de infecção cruzada, segurança do paciente, realização e avaliação de exames, administração de medicamentos, encaminhamento, monitorização do paciente, realização de sondagem vesical. No estágio, além da gestão dos cuidados e serviços do setor, é realizado a gestão de processos junto a equipe de enfermagem e equipe multiprofissional, verificação de materiais para atender a demanda da unidade, gerenciamento do fluxo de serviços dos colaboradores por meio de escala diária, assim estabelecendo suas atribuições. Ainda, no estágio é vivenciada a experiência da gestão das propostas para educação dos colaboradores como a avaliar por meio diagnóstico quais temas são necessários para a educação continuada.

Antes de introduzir os temas centrais: acolhimento e comunicação efetiva contextualizar-se-á a educação continuada por ser proposta de gestão para a formação e atualização dos profissionais sobre os temas centrais.

A educação deve ser pensada como um exercício coletivo de valorização das vivências e da criatividade individual, buscando novos instrumentos para o trabalho. Tendo como base o pensamento freireano, a educação promove autonomia, responsabilidade social, além de contribuir para a formação de indivíduos políticos/emancipados, críticos e reflexivos, capazes de transpor as dificuldades e modificar a realidade atual, a partir dos saberes socialmente construídos, continuamente, na prática comunitária (AZEVEDO, 2015).

Nos serviços de saúde a educação continuada abrange a capacitação dos profissionais quanto ao conhecimento técnico-científico abordando cada área, dando ênfase nos cursos teórico-prático e treinamentos abordando base em diagnósticos específicos e protocolos de tratamento (MENDES, 2021). A Educação Continuada (EC) relaciona-se a treinamentos, reciclagens atualizações dos conhecimentos, pois envolve atividades de ensino com tempos determinados e por meio de metodologias tradicionais (AZEVEDO, 2015).

Nas instituições hospitalares, a Enfermagem desempenha importante papel na preparação da infra-estrutura para a realização segura e eficaz dos procedimentos

médicos e de enfermagem, além de ações assistenciais, orientação e educação preventivas, visando ao autocuidado, facilitando a reintegração social do paciente (SILVA, 2009). O perfil do enfermeiro responsável pela Educação Continuada requer requisitos como dinamismo, comportamento estratégico, formação pedagógica, visão da cultura organizacional, conhecimento sobre a visão e missão institucionais, liderança, flexibilidade, auto-gerenciamento e conduta ética (FLORES, 2001). Portanto, a educação continuada é essencial para o processo de organização do processo de trabalho da equipe de enfermagem.

Dando continuidade a contextualização do estudo parte-se para a apresentação dos temas centrais: acolhimento e comunicação efetiva. Acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH), que não tem local nem hora certa para acontecer, nem um profissional específico para fazê-lo: faz parte de todos os encontros do serviço de saúde. O acolhimento é uma postura ética que implica na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes. Acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde (BRASIL, 2006).

O acolhimento expressa uma ação de aproximação, de relação com o usuário que procura os serviços de saúde, a qual não se restringe apenas ao ato de receber, mas se constitui em uma seqüência de atos e modos que compõem as metodologias dos processos de trabalho em saúde em qualquer nível de atenção. Para isso, preconiza-se que a humanização permeie o encontro entre os trabalhadores e usuários, a partir de uma relação de escuta e responsabilização, na qual o paciente é portador e criador de direitos (BRASIL, 2006).

O acolhimento é uma tecnologia potente para uma condução harmoniosa, estética, significativa e abrangente dos modos de se produzir saúde, pois permite a integração e qualificação de outras tecnologias como a escuta, o vínculo, o acesso, a responsabilização e a resolutividade das necessidades de saúde da população (BRASIL, 2010).

Nesse contexto, na busca pela compreensão do que é acolhimento, é necessário entender que o ser humano é, em sua essência, um ser social, que necessita

compartilhar suas emoções, ideias e experiências com aqueles que o cercam, sobre fatos passados, presentes ou projeções futuras. A forma de expressar-se ocorre por meio do acolher de maneira correta, fundamentado nas premissas acima apresentadas mas também pela forma de comunicar-se.

Na enfermagem, a comunicação é de extrema importância, pois é por meio dela que o usuário transmite suas necessidades, por meio dela a enfermagem recebe as informações dos pacientes, compreende o que estão vivenciando e ainda favorece a humanização da assistência. A comunicação efetiva deve ocorrer também entre a equipe para que o cuidado seja integral.

A equipe de enfermagem faz uso da comunicação em suas mais variadas formas, expressas por meio de palavras expressas tanto da linguagem escrita como da falada, devendo ser clara, a fim de que o outro compreenda a mensagem transmitida. Os instrumentos mais importantes de comunicação escrita da equipe de enfermagem são os registros de enfermagem (MOURÃO et al., 2009).

Os registros de enfermagem têm como objetivos estabelecer uma comunicação efetiva entre a equipe de enfermagem e os demais profissionais responsáveis pelo tratamento do paciente. Serve de base para a elaboração do plano assistencial ao paciente, de instrumento para avaliação da assistência prestada e serve também para acompanhar a evolução do paciente.

A realização do registro de enfermagem eficiente valoriza e propicia comunicação, participação e conhecimento aprofundado da clínica do paciente, o que possibilita um cuidado planejado e individual. Para o cuidado de enfermagem ser eficaz o registro de enfermagem ocorre por meio da SAE. Essa, portanto é uma ferramenta que contribui também para uma comunicação efetiva.

Nessa direção no contexto da gestão, a comunicação efetiva no processo de trabalho da equipe tem inúmeros desafios para que ela ocorra. Dentre os desafios Nogueira e Rodrigues (2015), citam como estratégias programas de treinamentos de habilidades de comunicação, simulações práticas e maneiras padronizadas para apresentar informações para os pacientes. Nesse sentido, por meio da educação continuada realizar atualização sobre os temas acolhimento e comunicação efetiva

vem a ser um facilitador para a equipe de enfermagem, seja na relação usuário e equipe, equipe e gestão, usuário e gestão.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relato possibilitou compartilhar a experiência vivenciada em estágio supervisionado tendo como preceptor um enfermeiro coordenador de uma unidade de pronto atendimento o que nos oportunizou tem um olhar qualificado sobre gestão.

A proposta de elaborar um plano de ação que pudesse ser convertido em um produto a ser inserido na plataforma institucional, possibilitou aprofundamento teórico acerca do tema apresentado e conseqüentemente contribuiu para o processo formativo na construção do conhecimento enquanto ser enfermeiro.

Importante destacar que na construção do trabalho foi percebido a importância da educação continuada no serviço, especialmente nessa instituição, da forma como ela é trabalhada, por meio de cursos em plataforma institucional. O acolhimento e a comunicação efetiva andam juntos no processo de cuidado e de gestão dos processos de trabalho.

Como limitação do estudo cita-se que o fator tempo de estágio, ou carga horária para o desenvolvimento do mesmo, foi impeditivo para finalizar toda proposta, pois ela é inferior ao necessário para todos o processo de elaboração até a implementação na plataforma.

Como contribuições, espera-se por meio desse relato despertar a necessidade de experiências e vivências como esta durante o processo formativo. Com certeza, assim como impactou para ampliar o olhar acerca do tema, impactará na formação de melhores profissionais além de sensibilizar sobre a comunicação efetiva, como competência fundamental, para uma assistência com qualidade.

#### REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Isabelle Campos et al. Educação Continuada em Enfermagem no âmbito da Educação Permanente em Saúde: revisão integrativa de literatura. **Saúde e Pesquisa**, v.8, n. 1, p. 131-140, 2015. Acesso em:18 abr 2022.

BRASIL. Ministerio da Saúde. **Acolhimento nas Práticas de Produção de Saúde**. Brasília/DF,2006.Disponívelem:<https://moodle.unasus.gov.br/vitrine29/pluginfile.php/>

1039/mod\_page/content/4/bibliografia\_basica/Semana\_1\_PNH\_-\_ACOLHIMENTO\_-\_MINISTERIO\_DA\_SAUDE.pdf. Acesso em: 12 abr 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização**, Brasília/DF 2013. Disponível em: [https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_folheto.pdf](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf). Acesso em: 18 abr 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **PORTARIA Nº 529, DE 1º DE ABRIL DE 2013. Instituto Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP)**. Disponível em: [https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529\\_01\\_04\\_2013.html](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html). Acesso em: 18 abr 2022.

BRASIL. **DECRETO Nº94.406/87**—Dispõe Sobre o Exercício da Enfermagem, e dá outras providências. Brasília/DF, 1987. Disponível em: [http://www.coren-ro.org.br/decreto-n-9440687-dispoe-sobre-o-exercicio-da-enfermagem-e-da-outras-providencias\\_767.html](http://www.coren-ro.org.br/decreto-n-9440687-dispoe-sobre-o-exercicio-da-enfermagem-e-da-outras-providencias_767.html). Acesso em: 18 abr 2022.

FLORES, L.M.M.; ILHA, L.N.P. Educação Continuada em Enfermagem. **Disciplinarum Scientia|Saúde**, v.2, n. 1, p. 79-86, 2001. Disponível em: <https://periodicos.ufn.edu.br/index.php/disciplinarum>. Acesso em: 18 abr 2022.

MAEYAM, M.A. et al. Projeto Sérgio Arouca: Relato de Experiência Sérgio Arouca Project: a Case Report. **Revista brasileira de educação médica**. v 40, n.1, p. 42-54. 2018.

MENDES, G.N. et al. Educação Continuada e Permanente na Atenção Primária de Saúde: uma necessidade multiprofissional. **Cenas Educacionais**, Caetité - Bahia - Brasil, v.4, n.e12113, p.1-13, 2021.

MOREIRA FTLS, et al. Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. **Rev Gaúcha Enferm.** 2019;40(esp):e20180308. doi: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180308>. Acesso em: set 2022.

MOURÃO, C.M.L. et al. Comunicação em Enfermagem: Uma Revisão Bibliográfica. **Rev. Rene. fortaleza**, v. 10, n. 3, p. 139-145, jul./set. 2009. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc>. Acesso em: 25 abr 2022.

NOGUEIRA. J.W.S , RODRIGUES, M. C. S. Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: desafio para a segurança do paciente. **Cogitare Enferm.** 2015 Jul/set; 20(3): 636-640. Disponível em <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/viewFile/40016/26245> Acesso em: ago 2022.

SILVA, G.M.; SELFERT, O.M.L.B. Educação Continuada em Enfermagem: Uma Proposta Metodológica. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 62, n. 3, p.362-366, 2009. <https://www.scielo.br/>. Acesso em: 20 abr 2022.

SILVA, C.S.S.L.; KOOPMANS, F.Ferreira.; DAHER, D.V. O Diagnóstico Situacional como ferramenta para o planejamento de ações na Atenção Primária a Saúde. **Revista Pró-UniverSUS**. Rio de Janeiro, v.7, n.2, p.30-33, jan./jun. 2016. Disponível em <file:///C:/Users/enfermagem/Downloads/root,+948-3604-1-PB.pdf> Acesso em: set 2022.

STEFANELLI, M.C.; CARVALHO E.C. **A Comunicação Nos Diferentes Contextos da Enfermagem**, 2.ed. rev. ampl. Barueri: Manole, 2012. (Série Enfermagem). Acesso em: 22 abr 2022.