

COMUNICAÇÃO EFETIVA



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
João Pessoa

SUMÁRIO

1. Introdução..... p.3
2. Definição..... p.4
3. Objetivo.....p.6
4. Referências.....p.7



INTRODUÇÃO

1

Durante todo o tempo se fala sobre obter um melhor desempenho dos profissionais e é primordial que estes profissionais invistam em aprimoramento constante, neste sentido é preciso que estes profissionais considerem que um fator bastante importante para o crescimento e relacionamento na carreira é a comunicação efetiva.

O profissional com facilidade para se comunicar obtêm maiores oportunidades de serem contratados por grandes empresas, já que as habilidades de comunicação tanto verbal, como não verbais, são muito importantes ao sucesso de toda organização bem como de seus profissionais. Muitas das empresas investirem em treinamentos para que os seus colaboradores aprendam, cada vez mais, como se comunicar com eficácia e praticidade. Assim, uma comunicação efetiva representa muito mais do que ter boas conversas e um bom relacionamento interpessoal com colegas e superiores, ou ainda de saber fazer relatórios escritos e mandar e-mails.



DEFINIÇÃO

2

Assim como qualquer outra habilidade, a comunicação efetiva pode ser desenvolvida por qualquer pessoa e de varias formas. Os tipos de comunicação são agrupados por categorias, classificadas em formal e informal, verbal e escrita e corporal.

Segundo Suarez *et al.* (2000), no ambiente hospitalar existe uma constante troca de informações e experiências entre os profissionais. Portanto, se houver domínio da comunicação como instrumento facilitador da assistência, as necessidades dos pacientes serão mais observadas, compreendidas e atendidas pelos profissionais de saúde com o maior nível de segurança.

As principais formas de comunicação na área da saúde são: verbais, escrita, não verbais ou eletrônica. É imprescindível que a comunicação aconteça de forma clara e objetiva, para que o paciente e família não tenham dúvidas quanto a todas as informações e orientações quanto ao seu tratamento e permanência no ambiente hospitalar.

[!] A participação da família para a melhor recuperação do paciente é primordial ou seja o profissional deve ter uma comunicação clara e objetiva com os familiares para que a continuidade da assistência tenha segurança por todos os profissionais envolvidos.



O prontuário do paciente precisam ser legíveis, completas, claras, concisas, objetivas, pontuais e cronológicas, precisa conter data e hora, assinatura e identificação do profissional ao final de cada registro, evolução, cuidados prestados ao paciente sejam eles os já padronizados, de rotina e específicos, conter as respostas do paciente frente aos cuidados prescritos pelo enfermeiro, intercorrências, sinais e sintomas observados, possui registros após o cuidado prestado, orientação fornecida ou informação obtida.

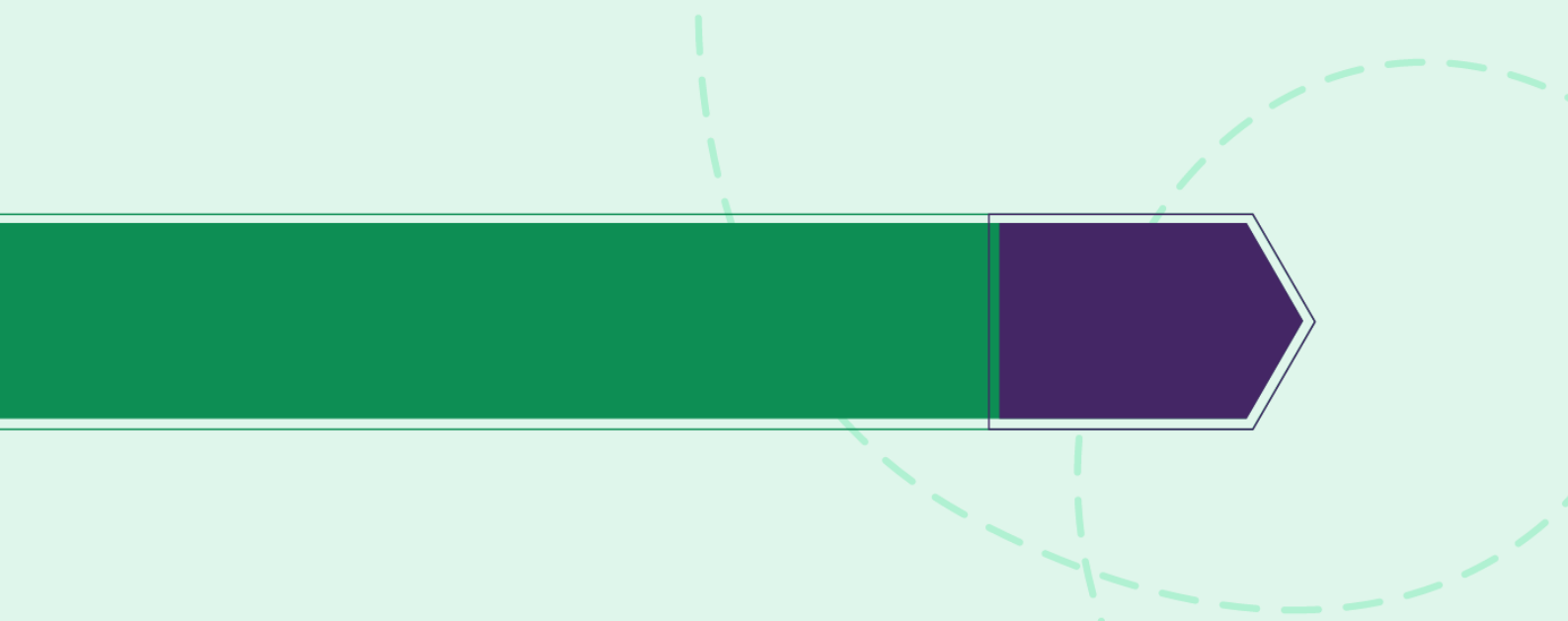
Em um prontuário não podem possuir rasuras, entrelinhas, linhas em branco ou espaços. A comunicação verbal falada é utilizada nas passagens de plantão entre uma equipe outra, É uma prática realizada para transmitir informações objetivas, claras e concisas sobre os acontecimentos que envolvem a assistência direta e indireta ao paciente, bem como informações sobre dados institucionais. É um recurso estratégico para a organização que permite a continuidade da assistência e o alcance de resultados efetivos.



OBJETIVO

3

5



A comunicação efetiva tem o objetivo promover uma assistência qualificada e segura, podendo gerar impacto direto sobre seus resultados. Falhas no processo de comunicação eletrônica, verbal e escrita são reconhecidas como contribuintes para a ocorrência de eventos adversos. Melhorar a comunicação entre profissionais é meta do Programa Nacional de Segurança do Paciente e elemento essencial para a qualificação do cuidado. A comunicação clara e efetiva precisa ser adotada por todos os profissionais da equipe de saúde como caminho para a excelência das práticas assistenciais e da segurança do paciente.

Uma boa prática de comunicação efetiva garantir a segurança ao paciente. Precisa ser considerada prioridade institucional, com o objetivo de melhorar o trabalho em equipe e reduzir risco. A prática da comunicação efetiva para a gestão requer a existência de espaços democráticos de participação e líderes preocupados com o desenvolvimento humano e intelectual dos membros da sua equipe.



REFERÊNCIAS

MINISTÉRIO DA SAÚDE; ANVISA. **Programa Nacional de Segurança do Paciente: Protocolo - RESOLUÇÃO.** Portaria da Saúde nº 1.286, de 26/10/1993 e nº 74, de 04/05/1994. Disponível em: <http://portal.corensp.gov.br/sites/default/files/parecer_coren_sp_2010_9.pdf>.

SUAREZ, G.G. Anotações de enfermagem: padronização no hospital de clínicas da UFPR. **Cogitare Enferm.**, Curitiba, v. 5, n. esp., p.12-15, jan./jun.2000.



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

