

O significado da passagem de plantão por trabalhadores de enfermagem

The meaning of the passage of duty: for workers of nursing

Daniela Cristina Krutinsky*
Haradyane Cornacchia*
Isabel Cristina Leitão*
Juliana Conrado de Souza*
Juliane Cristina Ananias*
Raquel Machado Cavalcá Coutinho**

Resumo

Introdução – Este estudo analisa a passagem de plantão no contexto do processo de trabalho da enfermagem, com base em pesquisa realizada em um hospital privado de Campinas. Teve por objetivos: discutir o papel da comunicação no processo de trabalho da enfermagem e suas implicações na passagem de plantão. **Material e Métodos** – Trata-se de uma pesquisa não experimental, descritiva, sendo que os dados primários foram coletados por meio da aplicação de um questionário. Participaram enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, que aceitaram a participar do estudo, envolvendo 75 profissionais. Os dados foram organizados em duas categorias básicas: o entendimento da passagem de plantão e sua importância no processo de trabalho; e as dificuldades encontradas na passagem de plantão na transferência entre os setores no hospital. A importância da passagem de plantão aparece nas respostas de vários integrantes da pesquisa, acompanhada de vários fatores, que tornam a passagem de plantão insatisfatória. **Resultados** – Os resultados evidenciaram que a comunicação ainda é frágil na passagem de plantão, mas não foi um dos fatores considerado crítico pelos sujeitos da pesquisa; apresentam falhas em todo o processo como informações incompletas. **Conclusão** – Foi possível constatar que os sujeitos do estudo destacam a necessidade de maior objetividade na transmissão das informações e redução do tempo utilizado e que a passagem de plantão subsidia o planejamento das ações de enfermagem.

Palavras-chave: Enfermagem; Equipe de enfermagem, organização e administração; Relações interprofissionais

Abstract

Introduction – This study analyses the duty passage in the context of the process of work of the nursing, with base in research accomplished at a private hospital of Campinas. It has as objectives to discuss the paper of the communication in the process of work of the nursing and their implications in the duty passage. **Material and Methods** – It is a descriptive research, no experimental, that it uses the opinion survey, with 75 nursing professionals, involving nurses, technicians and auxiliaries of nursing of the units of internment and unit of therapy intensive adult. The data were collected through a questionnaire composed by a closed subject and seven open subjects. The analysis of the data of the closed subject was accomplished by manual tabulation of the obtained answers, being contained by regularity and repetition. The treatment of the data of the open subjects was of the measure denominated statistical fashion. It was possible to verify that the importance of the duty passage appears in the answers of several members of the research, accompanied of several factors, which turn the unsatisfactory duty passage. **Results** – The results evidenced that the communication is still fragile in the duty passage, but it was not one of the factors considered critical for the subject of the research; they present flaws in whole the process as incomplete information. **Conclusion** – It was possible to verify, still, that the subject of the study detaches the need of larger objectivity in the transmission of the information, reduction of the used time and that the duty passage subsidies the planning of the nursing actions.

Key words: Nursing; Nursing team, organization and administration; Interprofessional relations

Introdução

Nos primórdios da comunicação o homem se expressava por gestos, imagens e sons. Só mais tarde é que ele aprendeu a usar sinais gráficos para se referir aos objetos que conhecia pelos sentidos e que comunicava através de gestos⁹. Pela comunicação verbal e não-ver-

bal consagramos idéias e comportamentos ou simplesmente informamos. A linguagem é uma construção da razão, uma invenção do sujeito para poder aproximar-se da realidade. A palavra é apenas uma representação simbólica do sujeito⁹. Comunicar-se, verdadeiramente, implica em uma série de aspectos que se não estiverem claros para as pessoas que estão se comunicando, po-

* Graduandas de Enfermagem da Universidade Paulista (UNIP) – Campinas

** Enfermeira. Doutora. Coordenadora dos Cursos de Graduação e Pós-Graduação de Enfermagem da UNIP. E-mail: raquel@unip.br

dem gerar falta de entendimento, levando muitas vezes, ao fracasso da relação entre eles⁸. Esta comunicação eficaz requer o emprego de técnicas ou recursos que tornem as mensagens mais atraentes. Mesmo sendo a comunicação um processo tão importante à sobrevivência, raramente as pessoas param para refletir sobre o que aconteceria se não houvesse a comunicação interpessoal, e por não valorizar adequadamente o aprimoramento desta habilidade, é muitas vezes negligenciado. A qualidade da mensagem transmitida e o entendimento de seu conteúdo, muitas vezes deixam a desejar, comprometendo significadamente as relações interpessoais e os resultados organizacionais⁴.

O estudo propõe-se a explicar sobre o papel da comunicação no processo de enfermagem e suas implicações na passagem de plantão. 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 passagem de plantão 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 passagem de plantão 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 interpessoal¹⁰⁻¹¹.

Na passagem de plantão, trabalha-se com transferência de informações, seja sobre o cliente propriamente dito e/ou ocorrências registradas durante a jornada de trabalho, onde se pode observar uma falta de comunicação entre os profissionais que atuam na saúde a qual impede o desenvolvimento da qualidade e consequentemente da satisfação do cliente e do grupo multiprofissional¹. 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. Daí, a relevância de discutir a interferência da ineficiência da comunicação em enfermagem no processo de trabalho dos membros da equipe.

Segundo Kron⁸ (1994) a comunicação é a capacidade de transmitir idéias para outras pessoas. A maneira que é transmitida: tom de voz, a escolha de palavras, a expressão facial, e os gestos podem traduzir sentimentos que muitas vezes não são expressos pelas palavras⁵. Em suma, o que se evidencia é que uma troca de plantão pode ser tão boa quanto à informação que se comunica. É preciso que se tenha consciência de que as passagens de plantão tornam-se cada vez mais presentes nas práticas de enfermagem e por isso deve-se

utilizá-las e modificá-las em prol das necessidades dos pacientes, da melhora do planejamento e da execução dos cuidados de enfermagem. O que torna significativo o estudo da comunicação entre os membros da equipe de enfermagem, pois acreditamos que uma passagem de plantão efetiva pode atender às necessidades dos pacientes e até mesmo dos próprios trabalhadores.

Com base nestas considerações, esta pesquisa teve como objetivos: discutir o papel da comunicação no processo de trabalho da enfermagem e suas implicações na passagem de plantão; descrever as principais dificuldades existentes na realização da passagem de plantão entre as unidades e analisar se a equipe de enfermagem atribui à passagem de plantão como subsídio ao planejamento das ações de enfermagem.

Material e Métodos

O presente estudo é uma pesquisa não experimental, exploratória do tipo descritiva. Os dados obtidos foram baseados em uma sondagem de opiniões, realizada com a totalidade dos profissionais da equipe de enfermagem dos turnos manhã, tarde, noite I e II, em um hospital geral, particular no município de Campinas, distrito de Barão Geraldo, na Unidade de Terapia Intensiva Adulto (UTIA) e nas Unidades de Internação 1, 2, 3, 4 e 5. Os dados foram coletados através de um questionário, elaborado pelas próprias pesquisadoras, o qual foi pré-testado em uma instituição pública, para a análise prévia da clareza do instrumento, antes mesmo da efetivação da coleta de dados e sofreu algumas reformulações, visando maior compreensão dos sujeitos do estudo. O instrumento contém uma questão fechada referente à passagem ou não de plantão entre as unidades, e cinco questões abertas referentes à opinião dos trabalhadores de enfermagem sobre a passagem de plantão realizada: sua relevância, os profissionais de enfermagem envolvidos, a finalidade e as dificuldades encontradas na sua realização, sua dinâmica. Verificaram-se ainda suas informações transmitidas e suas repercussões na organização do trabalho, no processo de cuidar em enfermagem e no tempo utilizado.

A coleta de dados ocorreu nos meses de junho a outubro de 2005, pelas próprias pesquisadoras, as quais acompanharam o preenchimento dos questionários, solucionando as dúvidas dos sujeitos. A amostra foi composta por setenta e cinco trabalhadores de enfermagem, que responderam ao questionário, incluindo enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem. A princípio foi realizada uma solicitação à responsável da Instituição de Saúde. Quanto aos aspectos éticos, o presente estudo foi analisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da UNIP, por estar de acordo com as Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa envolvendo Seres Humanos, conforme a resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, como também foi apresentada ao Comitê de Ética da Instituição, que serviu como campo de pesquisa (Protocolo nº 20/05 CEP/ICS/UNIP). Cabe salientar que, antes da aplicação do questionário, os sujeitos foram esclarecidos sobre as

finalidades do estudo. Foi entregue um termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme sugerido por Goldim⁵ (1997), oficializando a disposição dos sujeitos para participação no estudo, garantindo seu anonimato.

Resultados e Discussão

A análise dos dados realizou-se mediante tabulação manual das respostas obtidas, realizada de acordo com sua distribuição numérica e percentual. Para isso, utilizou-se o agrupamento das respostas por regularidades e repetição das mesmas, ou seja, foi utilizada a medida estatística denominada moda. A moda expressa o valor mais freqüente na distribuição dos dados coletados e é a medida de mais fácil compreensão⁶. Após a tabulação manual as respostas extraídas foram apresentadas em forma de gráficos e tabelas. A análise e interpretação dos dados obtidos permitiram caracterizar o significado da passagem de plantão por trabalhadores de enfermagem. A passagem de plantão é uma atividade que se realiza durante os turnos de trabalho destes sujeitos e foi considerada pela maioria, de extrema importância para a continuidade e desenvolvimento da assistência de enfermagem, de acordo com os resultados apresentados a seguir. Através da caracterização dos sujeitos, nota-se que há uma pequena prevalência do gênero feminino no contexto da enfermagem, sendo nossa amostragem composta por 56% dos sujeitos do gênero feminino e 44% do gênero masculino. A maioria dos sujeitos possui outro emprego e está na faixa etária igual ou inferior a 25 anos, conforme Gráfico 1.

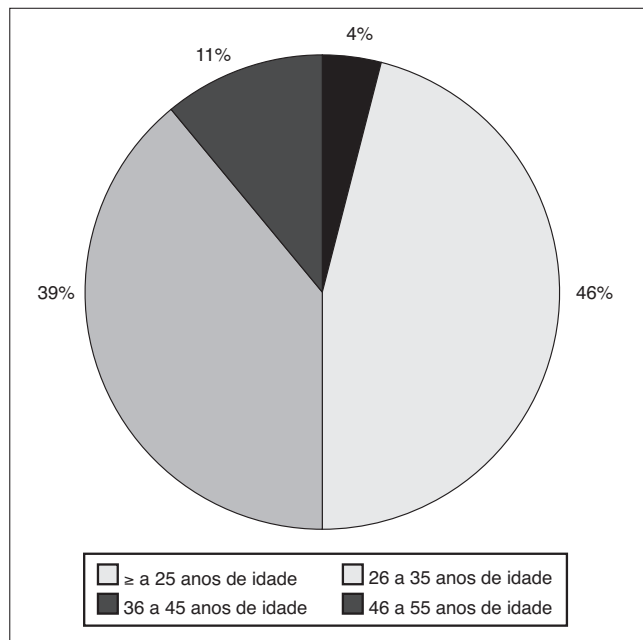


Gráfico 1. Distribuição da faixa etária dos profissionais de enfermagem da Instituição de Saúde. Campinas 2005

Pode-se verificar no Gráfico 2 que a grande maioria trabalha a menos de cinco anos na instituição atual, evi-

denciando pouco tempo de atuação na referida Instituição de Saúde pesquisada.

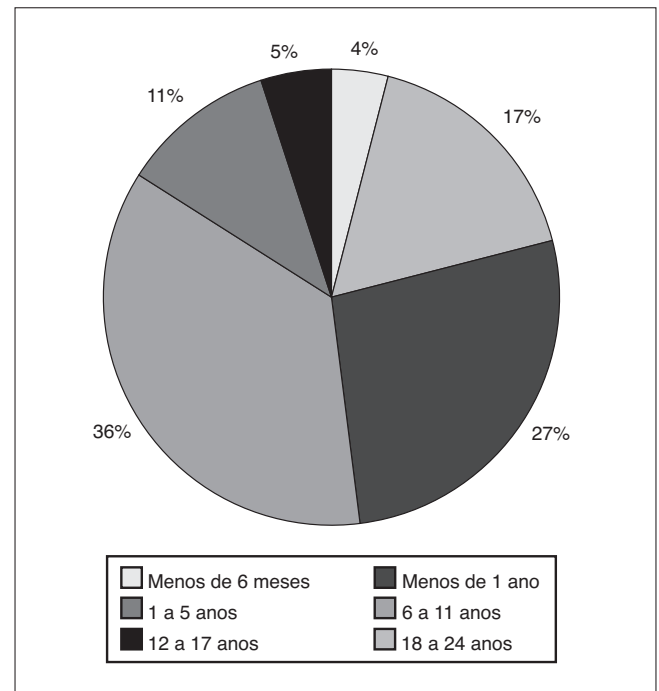


Gráfico 2. Distribuição do tempo de trabalho dos profissionais de enfermagem no setor atual da Instituição de Saúde. Campinas 2005

O que foi justificado pelo Departamento de Recursos Humanos pela abertura de uma nova ala no final de 2004, havendo ampliação dos leitos o que levou as novas contratações. Ao serem indagados sobre a realização da passagem de plantão, constatamos que 74 (98,7%) dos profissionais de enfermagem afirmaram que transmitem a passagem de plantão dos pacientes quando estes são transferidos. Apenas 1 (1,3%) dos colaboradores respondeu negativamente, podendo não ter compreendido corretamente a questão, conforme mostra o Gráfico 3.

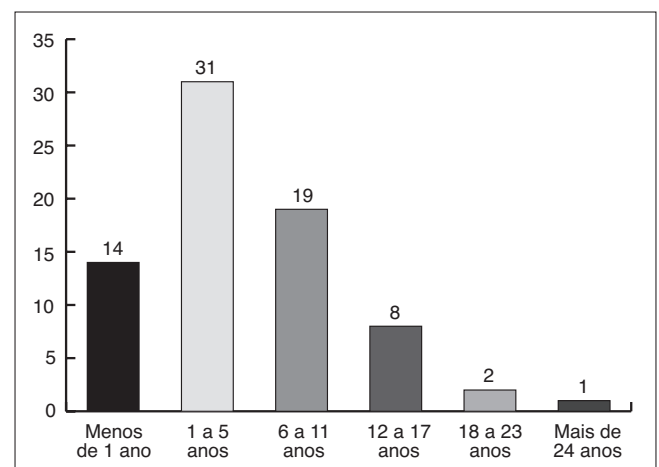


Gráfico 3. Tempo de profissão dos profissionais de enfermagem na Instituição de Saúde. Campinas 2005

Aqui, nota-se a importância da realização da passagem de plantão pelos trabalhadores de enfermagem, considerando que a grande maioria a realiza. Pode-se ainda, afirmar que a passagem de plantão é uma atividade que proporciona a identificação de pontos relevantes singulares a cada cliente e, a definição de necessidades dos mesmos para o planejamento e execução de medidas de enfermagem que possibilitem a eficácia da assistência prestada. Cabendo ainda ressaltar que a comunicação é vital para o funcionamento da organização¹².

Na Tabela 1 verifica-se, a frequência com que as respostas sobre a importância da passagem de plantão realizada foram citadas. A totalidade dos sujeitos respondeu a esta questão, destes 56 (74,7%) assinalaram que apesar de relevantes muitos deixam de transmitir informações necessárias na passagem de plantão.

Tabela 1. Distribuição das respostas acerca da relevância da passagem de plantão. Campinas 2005

Respostas	n	%
É boa, mas às vezes, deixam de transmitir algumas informações	56	74,7
É um método eficaz para transmitir informações necessárias para dar continuidade ao plantão	12	16
Não deveria ser feita perto do paciente porque, muitas vezes eles estão conscientes	02	2,7
É importante à beira do leito para visualização do paciente	05	6,6
Total	75	100

Neste tópico pesquisado, observou-se que as respostas dos sujeitos evidenciaram informações incompletas, o que pode contribuir para as ocorrências de falhas na assistência direta prestada ao cliente. Isso, se for considerado que a passagem de plantão tem o objetivo de assegurar o fluxo de informações num período de 24 horas, de modo a evitar que a assistência de enfermagem fique ameaçada⁹. Dessa forma, passar plantão deve ser um acontecimento onde se faz necessário transmitir as informações da melhor maneira possível.

A Tabela 2 mostra a frequência das respostas mencionadas referente a qual profissional de enfermagem cabe a transmissão da passagem de plantão. O modelo da Instituição de Saúde pesquisada reporta-se ao profissional de enfermagem que presta cuidados integrais/diretos aos clientes, onde o auxiliar ou técnico transmite tais informações diretamente para outro e, sendo assim cabe ao enfermeiro tomar ciência do estado de cada paciente, observando e supervisionando a assistência prestada durante seu turno de trabalho, com vistas ao planejamento da assistência de enfermagem a ser prestada e conseguinte passagem de plantão ao outro enfermeiro. Segundo Atkinson e Murray² (1989), esse método apresenta a vantagem das informações serem transmitidas pelos próprios trabalhadores que executa-

ram os cuidados, o que oportuniza maiores esclarecimentos e fidedignidade das informações relatadas.

Tabela 2. Respostas dos sujeitos à respeito de qual profissional de enfermagem deverá participar da passagem de plantão. Campinas 2005

Respostas	n	%
O funcionário que prestar assistência integral ao paciente	55	73,4
Toda a equipe de enfermagem do setor	12	16
A enfermeira para se inteirar sobre o paciente	03	4
A enfermeira e o funcionário que assumiu o paciente durante o plantão	05	6,6
Total	75	100

Na Tabela 3, observa-se a frequência com que os profissionais de enfermagem a respeito do que é relevante ser transmitida durante a passagem de plantão. De acordo com estes dados expostos, 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.

Tabela 3. Distribuição das respostas dos sujeitos a respeito da relevância do conteúdo da passagem de plantão. Campinas 2005

Respostas	n	%
Nome, quarto, leito, respostas verbal e motora, eliminações fisiológicas, sintomas apresentados, alterações observadas e intercorrências	8	10,7
Nome, diagnóstico, presença de cateter e/ou sondas, exames realizados ou pendentes.	48	64
Tudo a respeito do paciente.	17	22,7
Somente as intercorrências	02	2,6
Total	75	100

Manifestaram, ainda, que o conteúdo das informações transmitidas durante a passagem de plantão poderia ser composto por tudo a respeito do paciente e 2 (2,6%) dos colaboradores sugerem que somente as intercorrências devem ser transmitidas. Este aspecto foi reforçado por Mosher e Bontomas¹⁰ (1996), ao detectarem, em um estudo, as existências de relatórios com informações irrelevantes e ineficazes, propuseram avanços na elaboração do processo de relato, o qual visasse à melhora da habilidade de enfermagem para prestar o cuidado. Quando foram questionados sobre a finalidade da passagem de plantão, houve um predomínio da resposta "dar continuidade ao plantão", como mostra o Gráfico 4.

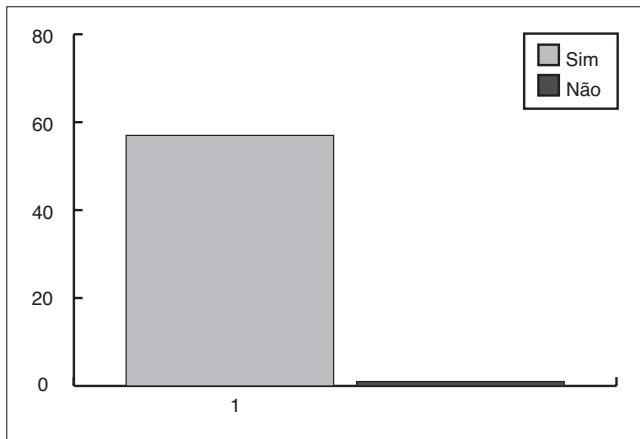


Gráfico 4. Porcentagem da realização da passagem de plantão na Instituição de Saúde. Campinas 2005

Cinquenta e quatro (72%) dos profissionais de enfermagem entendem que a finalidade da passagem de plantão é dar continuidade ao cuidado prestado, dessa forma, passar plantão é um acontecimento onde se faz necessário transmitir as informações da melhor maneira possível com o objetivo de ser transmitida de forma objetiva, porém concisa, garantindo o entendimento e o bom fluxo das informações. Segundo Waldon *et al.*¹² (1995), a evolução do cliente se consolida como meio ágil, confiável e de fácil compreensão para a continuidade do plantão.

O Gráfico 5 dá um panorama das respostas obtidas referentes às dificuldades encontradas na passagem de plantão.

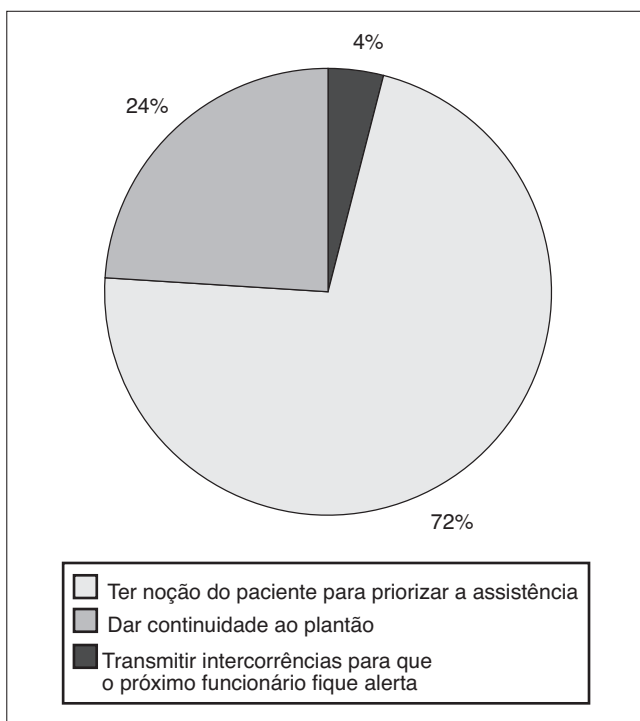


Gráfico 5. Representação das respostas citadas pelos profissionais de enfermagem quanto à finalidade da passagem de plantão. Campinas 2005

Com relação às dificuldades apontadas pelos sujeitos na passagem de plantão, evidenciou-se que existem falhas no conteúdo das informações, 34 profissionais de enfermagem expressaram a necessidade de serem mais bem relacionadas às informações sobre os pacientes, sendo essa a sugestão mais freqüente. Manifestaram ainda, que o conteúdo das informações transmitidas durante a passagem de plantão não poderia deixar de conter condutas e exames referentes aos seus clientes, 19 sujeitos sugeriram também ser importante o interesse do receptor e 16 entrevistados expuseram a necessidade de os profissionais terem conhecimentos técnicos. A opinião dos profissionais de enfermagem quanto ao grau de influência da passagem de plantão sobre a organização do trabalho e o processo de cuidar em enfermagem, nos mostra um predomínio da resposta "sim, pois proporciona a continuidade do plantão", conforme o Gráfico 6.

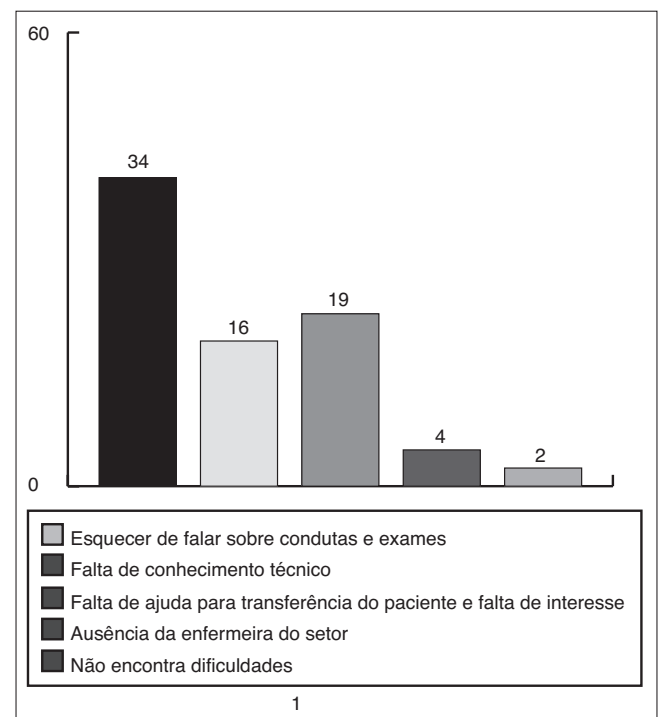


Gráfico 6. Caracterização das respostas referentes às dificuldades encontradas na passagem de plantão na Instituição de Saúde. Campinas 2005

Neste tópico investigado, quanto ao grau de influência da passagem de plantão para a realização da assistência, foi constatado que a grande maioria (84%) da amostra considera essa atividade relevante para a organização do trabalho e do processo de cuidar em enfermagem, coincidindo com os resultados de Magalhães *et al.*⁷ (1997), em um estudo onde identificaram que essa atividade é de fundamental importância para a organização do trabalho, sendo decisiva para manter a qualidade da assistência, por permitir atualização das informações sobre o paciente e sobre as ações de enfermagem.

A Tabela 4 mostra a freqüência das respostas dos sujeitos a respeito do tempo utilizado na passagem de plantão. Um sujeito não respondeu a questão.

Tabela 4. Distribuição das respostas dos sujeitos a respeito do tempo utilizado na passagem de plantão. Campinas 2005

Respostas	n	%
Curto. Muitos clientes e pouco tempo para transmitir as informações	2	2,7
Demorado. Uma vez que são acrescidas informações desnecessárias.	7	9,4
Suficiente	64	85,3
O tempo quem faz é quem presta os cuidados ao cliente.	1	1,3
Não respondeu	1	1,3
Total	75	100

Com relação ao tempo utilizado na passagem de plantão, identificou-se que 64 (85%) responderam que a duração atual é suficiente, entretanto 7 (9,4%) assinalaram que a duração poderia ser menor. Cabendo salientar que 2 (2,7%) relataram que o tempo dessa atividade poderia ser prolongado, uma vez que responderam "...Curto. Muitos clientes e pouco tempo para transmitir a informações pertinentes a cada um deles". No trabalho realizado por Oscar¹¹ (1996), cuja abordagem era análise da passagem de plantão de uma unidade de enfermagem. No referido estudo, com relação ao tempo da passagem de plantão, foi constatada uma diferença do que é preconizado pela literatura, que seria 15 minu-

tos. Foi levantado que a passagem de plantão levou de cinco a dez minutos. Por esse motivo, o autor salienta que devem ser consideradas as características próprias de cada serviço, para estipular o tempo necessário para a passagem de plantão.

Conclusão

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. Além disso, foi constatado que a atividade deve ser tratada com maior seriedade, no que diz respeito à participação da equipe que a realiza. Em outros estudos, já referenciados, sobre a passagem de plantão também foram descritas as mesmas idéias. Vale ressaltar 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. Dentre as dificuldades referidas na passagem de plantão, emergiu a necessidade de maior objetividade na transmissão das informações, evidenciando que a comunicação ainda é frágil e que apresenta falhas em todo o processo. Para a maioria (84%) dos sujeitos estudados a passagem de plantão subsidia o planejamento das ações de enfermagem. Contudo, a sistematização da comunicação nesta atividade e uma estratégia de melhoramento nas relações interpessoais no ambiente de trabalho, podendo ser usada como sugestão para uma prática eficaz e como um instrumento facilitador na prestação da assistência de enfermagem.

Referências

- Andrade JS, Vieira MJ, Santana MA, Lima DM. A comunicação entre enfermeiros na passagem de plantão. *Acta Paul Enfermagem*. 2004;17(3):311-5.
- Atkinson LD, Murray ME. Fundamentos de Enfermagem: introdução ao Processo de Enfermagem. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 1989. p.91-2.
- Carvalho H. Reorganização do Serviço de Enfermagem em Unidade Hospitalar. *REME Rev Min Enfermagem*. 1993;1(2):10-1.
- Daniel LF. A Enfermagem planejada. São Paulo: EPU; 1981.
- Goldim JR. Manual de Iniciação à Pesquisa em Saúde. Porto Alegre: Dacasa; 1997.
- Kron T, Gray A. Administração dos cuidados de Enfermagem: colocando em ação as habilidades de liderança. Trad. de Ely Bom Cosendey e Fernando Diniz Mundim. Rio de Janeiro: Interlivros; 1994. p.41-5.
- Magalhães AM, Pires CS, Keretzky KB. Opinião de enfermeiros sobre a passagem de plantão. *Rev Gaúcha Enfermagem*. 1997;17(2):109-14.
- Matheus MCC, Bittes Jr A. Comunicação. In: Cianciarullo TL. Instrumentos básicos para o cuidar: um desafio para a qualidade da assistência. São Paulo: Atheneu; 2000. p.61-73.
- Mendes IAC. Enfoque humanístico à comunicação em Enfermagem. São Paulo: Sarvier; 1994.

10. Mosher C, Bontomasi R. How to improve your shift report. *Am J Nursing*. 1996;96(8):32-4.
11. Oscar MFA. A análise da passagem de plantão na Unidade de Enfermagem do Serviço de Radiologia do Hospital das Clínicas de Porto Alegre. *Rev Gaúcha Enfermagem*. 1996;17(2):109-14.
12. Waldow VR, Lopes MJM, Meyer DE. Maneiras de cuidar, maneiras de ensinar: a Enfermagem entre a escola e a prática profissional. Porto Alegre: Artes Médicas; 1995. p.176.

Recebido em 06/12/2005

Aceito em 21/2/2006