

Brisa Emanuelle Silva Ferreira

Marília Alves

Clayton Lima Melo

Claudirene Milagres Araujo

**TRANSFERÊNCIA DE CUIDADOS: o olhar e a prática dos profissionais de
Enfermagem em um serviço de pronto atendimento**

Belo Horizonte

2022

RESUMO

FERREIRA, B. E. S. Transferência de cuidados: o olhar e a prática dos profissionais de enfermagem em um serviço de pronto atendimento. 2022. Dissertação (Mestrado em Saúde e Enfermagem) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2022.

A transferência de cuidados, entre profissionais de enfermagem, está relacionada à troca de informações precisas e completas a respeito dos pacientes do pronto atendimento. Alguns fatores podem interferir em uma transferência de cuidados de qualidade, como: número excessivo de pacientes com múltiplas comorbidades, histórico médico, progresso limitado e interrupções frequentes. Este estudo teve como objetivo analisar a transferência de cuidado realizada pelos profissionais de enfermagem no ambiente de uma unidade de pronto atendimento. Foi realizada uma pesquisa de abordagem qualitativa, descritiva, realizada com oito enfermeiros e três técnicos de enfermagem. Os dados foram coletados em um projeto matriz, entre setembro e dezembro de 2017, por meio de consulta a documentos e entrevistas com roteiro semiestruturado e submetidos à Análise de Conteúdo, focalizando na análise secundária dos dados da equipe de enfermagem, que ainda não haviam sido analisados. Os resultados foram organizados em três categorias: transferência de cuidados pela equipe de enfermagem; trabalho da Enfermagem em uma Unidade de Pronto Atendimento e a importância da Comunicação na transferência de cuidados. Os resultados mostram que a passagem de plantão é um momento que traz algumas dificuldades de comunicação por alguns motivos: sobrecarga de trabalho, grande número de pacientes com diferentes níveis de gravidade, dinâmica do setor, transferências no próprio pronto atendimento, intra-hospitalar e inter-hospitalar (transferências externas), local da passagem de plantão, pouco uso de instrumentos de registro das informações e interrupções. Os profissionais expressaram as potencialidades e fragilidades do processo e da dinâmica no pronto atendimento, como uma forma de cuidado. O processo de transferência de paciente padronizado entre as equipes de enfermagem intra e inter-hospitalares deve ser estruturado para organizar o repasse e registros das informações do paciente, fazendo com que haja redução de erros no atendimento e perda de dados, além de evitar eventos adversos e melhorar a segurança do paciente e a satisfação profissional.

Palavras-chave: transferência da responsabilidade pelo paciente; equipe de enfermagem; comunicação em saúde; serviços médicos de emergência.

ABSTRACT

FERREIRA, B. E. S. **Care transfer: the look and practice of nursing professionals in an early care service.** 2022. Dissertation (Master Degree in Health and Nursing) Federal University of Minas Gerais, Belo Horizonte, 2022.

The transfer of care between nursing professionals is related to the exchange of accurate and complete information about patients in the ER (Emergency Room). Some factors interfere with a quality transfer, such as an excessive number of patients with multiple comorbidities, limited past medical history and frequent interruptions. This study aimed to analyze the transfer of care performed by nursing professionals in the environment of an emergency care unit. A qualitative, descriptive study was carried out with 8 nurses and 3 nursing technicians. Data were collected in a large project, between September and December 2017, through consultation of documents and interviews with a semi-structured script and submitted to Content Analysis, focusing on secondary analysis of data from the nursing team that had not yet been analyzed. The results were organized into 3 categories: Transfer of care by the nursing team; Nursing work in an emergency care unit and the importance of communication in the transfer of care. The results show that the shift change is a moment that brings some communication difficulties due to work overload, a large number of patients with different levels of severity, sector dynamics, transfers within the ER, intra-hospital and inter-hospital (external transfers), place of shift change, little use of information recording instruments and interruptions. Professionals expressed the strengths and weaknesses of the process and the dynamics in the ER, as a form of care. The standardized patient transfer process between the intra and interhospital nursing teams should be structured to organize the transfer and records of patient information, reducing errors in care and data loss, in addition to avoiding adverse events and improve patient safety and job satisfaction.

Keywords: Patient Handoff; Nursing Team; Health Communication; Emergency Medical Services

