

**P 1177**

**A comunicação efetiva em situações de urgência**

Aline Nunes Haar; Rubia Guimarães Ribeiro; Ernani Bohrer da Rosa; Thiane Mergen; Carla da Silveira Dornelles; Daniela Rodrigues Skolaude - HCPA

Introdução: Dentro de uma instituição hospitalar, garantir a segurança do paciente faz parte do objetivo de todos os profissionais. A partir disso, foram estabelecidas pela Joint Commission Internacional (JCI) seis metas internacionais de segurança do paciente. Dentre essas metas, a segunda contempla a comunicação efetiva entre os profissionais da saúde. No trabalho em saúde é imprescindível que a comunicação aconteça de maneira eficaz, sendo esse um processo complexo que compreende, além de receber uma mensagem, transmitir a informação adiante com a mesma qualidade, independente da comunicação acontecer de forma verbal, escrita, ou por comportamentos não verbais. A comunicação verbal é uma das maneiras mais utilizadas na assistência ao paciente, principalmente em situações que envolvem complexidade de cuidado como, por exemplo, em situações de urgência e emergência, promovendo a continuidade do cuidado e a agilidade no atendimento ao paciente. Objetivo: Descrever a assistência diante de situações de urgência, com ênfase para a realização da segunda meta internacional de segurança do paciente. Método: Relato da experiência na aplicação da segunda meta internacional, comunicação efetiva, no cotidiano de situações de urgência em uma unidade de internação clínico-cirúrgica de um hospital universitário de Porto Alegre. Resultados: No cotidiano de uma unidade de internação, qualquer comunicação verbal ou não verbal relacionada ao estado geral do paciente deve ser realizada mediante evolução no prontuário impresso ou digitalizado. No entanto, existem situações de urgência que necessitam de assistência rápida e agilidade, sendo a comunicação efetiva utilizada para dinamizar o atendimento aos pacientes. No momento em que a equipe de saúde realiza a comunicação efetiva, é importante certificar-se de que a informação foi compreendida corretamente por todos. Esse cuidado serve para evitar eventos adversos que podem resultar em danos graves aos pacientes. Conclusão: Este relato de experiência mostra como a comunicação efetiva entre os diversos profissionais da saúde é indispensável para a correta assistência em situações de urgência, estando de acordo com as recomendações da instituição que prioriza a cultura da segurança, cabendo aos profissionais comprometerem-se com a qualidade do desenvolvimento e manutenção da comunicação efetiva. Unitermos: Comunicação; Urgência