

HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

A comunicação torna-se dificultada e desafiadora quando relacionada ao câncer que é uma doença estigmatizada, sendo muitas vezes associada à terminalidade. A equipe médica e de enfermagem são os principais protagonistas das “más notícias” sendo esses prestadores de cuidados assistenciais ao paciente, devendo ser ouvintes ativos para evitar informações inadequadas. Buckman (1984 288:15979) afirma que a qualidade da informação provida aos pacientes e familiares com câncer está associada a um melhor enfrentamento e satisfação. O paciente se sente acolhido em seu sofrimento e auxiliado no enfrentamento do medo e da morte. Destacando que nem sempre a má notícia seja a evolução da doença, a falta de opções para o seu tratamento, mas as vezes o cancelamento de um exame esperado por exemplo já é caracterizado como uma má notícia. Muitas vezes compete ao enfermeiro passar tal informação ao paciente. Os aspectos relacionados a habilidades da comunicação verbal e não verbal são utilizados como facilitadores neste processo e devem ser aprendidas e treinadas. Um exemplo de metodologia direcionada à comunicação de notícias difíceis é o protocolo SPIKES, praticados pela equipe médica. Objetivos: Conhecer o protocolo SPIKES. Descrever as habilidades da comunicação verbal e não verbal facilitadoras no processo de comunicação entre o paciente, família e o enfermeiro. Método: Trata-se de uma revisão bibliográfica, com abordagem qualitativa de artigos relacionados com o tema localizadas na base de dados Scielo, revistas eletrônicas do portal da biblioteca Virtual da Saúde/ BVS, material de apoio e textos disponibilizados na biblioteca virtual do curso de Enfermagem Oncológica da Faculdade Unyleya. Resultados: Descreveu-se o Protocolo SPIKES e sua contribuição para a prática assistencial do enfermeiro oncológico. Destacou-se que há falta de preparo e de capacitação profissional dificultando assim a comunicação das más notícias. Conclusão: Apesar de existirem estudos sobre essa temática, foi possível verificar que são escassos os artigos relacionados à comunicação de más notícias transmitidas pelo enfermeiro. Faz-se necessário que sejam realizadas mais pesquisas sobre o tema, pois o enfermeiro desempenha um papel fundamental no processo de comunicação de más notícias, sendo o elo entre equipe médica, paciente e família.

**3008**

### **REDUÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES NA CENTRAL DE MATERIAIS E ESTERILIZAÇÃO APLICANDO A MATRIZ SWOT**

CRISLAINE PIRES PADILHA; DANIELA SANTOS SCHNEIDER; ZULEIMAR MELO DA SILVA; SARA SATIE YAMAMOTO; GLAUNISE PAULETTI HEBLING; CECILIA HELENA GLANZNER

HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Introdução: Um dos cuidados mais complexos nas instituições de saúde são os procedimentos cirúrgicos, e, sabe-se que neste escopo assistencial há frequentes eventos adversos que poderiam ser evitados. A mudança de processos, fomentando a utilização de metodologias e ferramentas para diagnosticar e resolver dificuldades em tempo real, garantindo a continuidade do trabalho com maior segurança, eficiência e eficácia de salas cirúrgicas é um dos grandes desafios do gerenciamento em diversas áreas, podendo ser aplicadas no CME. O uso de metodologias ativas na prática gerencial, estimula reflexões críticas e construtivas, no qual os envolvidos se comprometem com o desenvolvimento das mudanças. Objetivo: Aplicar a matriz SWOT com vistas à redução de não conformidades na central de materiais e esterilização. Método: Estudo de métodos mistos, sequencial, conduzido a partir de brainstorming com 4 encontros cada um dos 5 turnos do setor. Estudo realizado na Central de Material e Esterilização de um hospital universitário federal de Porto Alegre. Foi desenvolvido entre os meses de fevereiro e abril de 2019. Para a etapa qualitativa foi realizada análise de conteúdo e a quantitativa análise descritiva. Resultados: No primeiro encontro os participantes fizeram a fase de imersão que consistiu no conhecimento do planejamento estratégico da instituição e identificação dos pontos fortes e fracos utilizando-se da matriz SWOT. No segundo encontro foi realizada a partir da análise de conteúdo e síntese dos pontos fracos com base em não conformidades identificadas pelos centros cirúrgicos e a prioridade a ser trabalhada pelas equipes e pela gerência. O terceiro encontro foram trabalhadas as fases de ideação e prototipagem, onde foram implementadas melhorias de processos. Foi realizado um quarto encontro para avaliação do andamento e análises de melhorias. Ao final dos encontros, o foi identificado que indicador de não conformidades por cirurgia/mês apresentou redução de 0,67% para 0,12%, não havendo diferença entre especialidades ou turnos de trabalho. Conclusões: A partir das metodologias ativas, uso da matriz SWOT se mostrou positiva, com movimentos de autoanálise e autogestão de conteúdos no contexto do centro de materiais e esterilização, permitiu apresentar melhoria de resultados e redução das inconformidades.

**3022**

### **PRÁTICAS COLABORATIVAS EM ONCOLOGIA: QUALIFICAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO DE UMA EQUIPE ASSISTENCIAL**

ANA MARIA VIEIRA LORENZZONI; LUIZ FERNANDO CALAGE ALVARENGA

UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul

O trabalho em equipe pode ser identificado pela integração multiprofissional que cerca a rotina de trabalho. Essa integração assume diversas formas, e uma delas é a colaboração. O cuidado ao paciente oncológico é complexo e necessita ser realizado por uma equipe que atue de forma integrada, constituída por profissionais que contemplem todas as necessidades dentro do seu processo de trabalho. Para tanto, este estudo teve como objetivo compreender o processo assistencial da equipe multiprofissional do ambulatório de quimioterapia a partir da opinião dos trabalhadores. Trata-se de um estudo qualitativo, de caráter exploratório descritivo, tendo como cenário o ambulatório de quimioterapia do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). A amostra foi escolhida de forma intencional, por profissionais que atuam no cuidado ao paciente oncológico no ambulatório de quimioterapia do HCPA. As informações deste estudo foram coletadas individualmente por