

EFFECTIVE NURSING TEAM COMMUNICATION IN PATIENT SAFETY: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW



## COMUNICAÇÃO EFETIVA DA EQUIPE DE ENFERMAGEM NA SEGURANÇA DO PACIENTE: REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA

LIMA, Michelen Fravante Alvarenga; ROMÃO, Márcia Oliveira de Carvalho

 Michelen Fravante Alvarenga Lima, UNIFENAS, Brasil

 Márcia Oliveira de Carvalho Romão, UNIFENAS, Brasil

Revista Científica da UNIFENAS  
Universidade Professor Edson Antônio Velano, Brasil  
ISSN: 2596-3481  
Publicação: Mensal  
vol. 6, nº. 7, 2024  
revista@unifenas.br

Recebido: 14/06/2024  
Aceito: 20/06/2024  
Publicado: 04/10/2024

URL:  
<https://revistas.unifenas.br/index.php/revistaunifenas/article/view/1023>

DOI: 10.29327/2385054.6.7-7

**ABSTRACT:** Effective communication within the nursing team is essential for ensuring patient safety in hospital environments. The World Health Organization (WHO) and, in Brazil, the National Patient Safety Program (PNSP) establish goals to minimize risks and improve the quality of care. The lack of communication within work teams, in a clear and understandable way among everyone, is often responsible for the ineffectiveness of a treatment or even the worsening of the patient's condition. Communication must exist in a standardized manner, following protocols and based on professional training. Factors such as the complexity of information, the number of professionals and the organizational hierarchy contribute to communication failures occurring. It is up to hospital management to propose and optimize the flow of information, through continuous training for its employees. This work is justified by the need to improve studies on hospital communication, develop information transmission skills by nurses and propose strategies for safe and efficient communication, minimizing errors and ensuring the quality of patient care.

**KEYWORDS:** Patient Assistance. Health. Nurses.

**RESUMO:** A comunicação efetiva na equipe de enfermagem é primordial para a garantia da segurança do paciente em ambientes hospitalares. A Organização Mundial de Saúde (OMS) e, no Brasil, o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) estabelecem metas para minimizar riscos e melhorar a qualidade dos cuidados. A falta de comunicação dentro das equipes de trabalho, de forma clara e compreensível entre todos é muitas vezes responsável pela ineficácia de um tratamento ou mesmo pela piora do quadro do paciente. A comunicação deve existir de maneira padronizada, seguindo protocolos e embasada em capacitações profissionais. Fatores como a complexidade das informações, o número de profissionais e a hierarquia organizacional contribuem para que as falhas de comunicação ocorram. Cabe a gestão hospitalar propor e otimizar o fluxo de informações, através de treinamentos contínuos aos seus colaboradores. Este trabalho justifica-se pela necessidade de aprimorar estudos sobre comunicação hospitalar, desenvolver habilidades de transmissão de informações pelos enfermeiros e propor estratégias para uma comunicação segura e eficiente,

minimizando erros e assegurando a qualidade da assistência ao paciente.

**PALAVRAS-CHAVE:** Assistência ao Paciente. Saúde. Enfermeiros.

## 1 INTRODUÇÃO

Um dos grandes desafios encontrados em um ambiente hospitalar para se ter a garantia que o paciente esteja seguro é a comunicação efetiva da equipe de enfermagem. A comunicação é primordial para o desenvolvimento com excelência do trabalho, sendo o elo de interação que fortalece o vínculo com o paciente (9). A segurança deve seguir o preceito de redução de riscos ao mínimo possível e aceitável relacionado ao cuidado oferecido ao paciente. Em 2004, a Organização Mundial de Saúde (OMS) criou a Aliança Mundial para segurança do paciente, a fim de elaborar melhorias no atendimento ao paciente e tornar os serviços de saúde mais seguros e com maior qualidade. No Brasil a portaria 529/2013, criou o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) com o objetivo de monitorar e reduzir a incidência de eventos adversos nos atendimentos prestados. A OMS definiu metas internacionais de segurança do paciente. O fato de se trabalhar em equipe e a possibilidade de ocorrência de falhas de comunicação entre seus membros é um dos pontos mais relevantes para que aconteçam erros e eventos adversos. A comunicação efetiva entre os profissionais tem a finalidade de melhorar a eficiência do cuidado, assegurando que as informações (via eletrônica, verbal ou escrita) entre os profissionais de setores diversos sejam realizada com plena clareza, de forma completa, evitando-se dúvidas ou interpretações erradas entre eles.

O envolvimento da gestão hospitalar, através de sua posição de liderança, é imprescindível. Gestores devem conduzir as equipes, alinhando processos organizacionais, otimizando o fluxo de informações e garantindo a segurança da assistência oferecida. Aos colaboradores devem ser ofertados treinamentos contínuos, a fim de oferecer fundamentos para a tomada de decisões nos processos que envolvam a segurança do paciente (2).

A comunicação entre os profissionais deve ocorrer de forma bilateral, sendo compreendida, independentemente do nível de entendimento de seu receptor, permitindo que as informações não sejam alteradas. A enfermagem é a profissão que primordialmente presta cuidados ao outro, portanto as relações humanas e a comunicação são essenciais neste ato de cuidar, e o compartilhamento das decisões é fundamental para este (9). A maneira correta e ágil como a comunicação é estabelecida garante a prestação de uma assistência humanizada, com qualidade e segurança. O objetivo deste artigo é apontar como a comunicação efetiva da equipe da enfermagem pode afetar a segurança do paciente, além de buscar evidências científicas que apontem como a

comunicação efetiva da equipe de enfermagem afeta positivamente ou na sua falta ou ineficácia, negativamente. O presente estudo também se propõe analisar na literatura já disponível, estratégias para a comunicação efetiva.

A relevância deste trabalho é justificada pela necessidade da comunicação no ambiente hospitalar, primordial na conquista da segurança do paciente. Erros de comunicação comprometem a assistência oferecida, portanto a produção de conteúdo que colabore com os profissionais no desenvolvimento de habilidades para se comunicar ou meios de transmitir informação são significativos. O desenvolvimento dessas habilidades é vital para que os enfermeiros possam exercer o ofício de cuidar de forma consciente e segura. Este estudo busca oferecer visões de diferentes autores sobre o tema, destacando os principais erros de comunicação e propondo estratégias para melhorar a eficácia comunicativa.

## 2 METODOLOGIA

Este trabalho foi realizado através de uma revisão sistemática, com abordagem qualitativa, seguindo as etapas: definição da pergunta norteadora, seleção de artigos, critérios de inclusão e exclusão, relevância de conteúdo, avaliação crítica, discussão e resultados, apresentação da revisão sistemática. A pergunta norteadora escolhida foi: Qual a contribuição da comunicação efetiva da equipe de enfermagem na segurança do paciente. Foram realizadas buscas nos seguintes bancos de dados: Scientific Electronic Library Online (SciELO), Google acadêmico, Scientific Electronic Library Online Saúde Pública (SCIELOSP), Literatura Latina-Americana e do Caribe em Ciência da Saúde (LILACS).

Os descritores utilizados foram: Assistência ao Paciente. Saúde. Enfermeiros. Na busca foram encontrados 52 artigos, que ao serem submetidos aos critérios de inclusão: textos disponíveis online, no idioma português, publicados entre 2014 e 2024; e de exclusão: artigos que sem relevância ao tema abordado no estudo, domínio privado, se restringiram a um total de 10. Em seguida, os artigos selecionados foram sujeitos a leitura inicial de títulos e resumos, e logo após uma análise aprofundada em busca dos aspectos ligados à temática enfatizada no trabalho.

## 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

É apresentado no quadro 1 os artigos analisados, a partir da descrição do autor, ano de publicação, título e as considerações de cada estudo. Pode-se concluir que os 10 artigos selecionados, são alinhados em afirmar que a comunicação efetiva é de suma importância na garantia da qualidade da assistência prestada ao paciente, como também garante sua segurança. Foi possível, igualmente, verificar estratégias úteis para o desenvolvimento da habilidade de se comunicar.

Quadro 1: Artigos selecionados e suas características

# COMUNICAÇÃO EFETIVA DA EQUIPE DE ENFERMAGEM NA SEGURANÇA DO PACIENTE: REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA

AUTORES	ANO DE PUBLICAÇÃO	OBJETIVO DO TRABALHO	TÍTULO	METODOLOGIA	RESULTADOS
NOGUEIRA, RODRIGUES(9)	2015	Ensaio reflexivo sobre a comunicação efetiva na visão do trabalho da equipe interdisciplinar para proporcionar a qualidade e segurança ao paciente.	Comunicação Efetiva no Trabalho em Equipe em Saúde: Desafio Para a Segurança do Paciente.	Revisão bibliográfica	Feita a reflexão frente a revisão bibliográfica realizada, a respeito da comunicação no trabalho de equipes de saúde, constatou-se que programas de treinamentos de habilidades de comunicação, padronizações de procedimentos, são efetivas contribuições para minimizar a comunicação ineficaz.
BOHRER et al. (3)	2016	Propõe a análise da cultura de segurança do paciente em relação à comunicação na visão da equipe multiprofissional hospitalar.	Comunicação e Cultura de Segurança do Paciente no Ambiente Hospitalar: Visão da Equipe Multiprofissional.	Pesquisa transversal, descritiva, quantitativa.	Houve boa percepção em relação ao trabalho em equipe e comunicação interna na unidade de trabalho, contudo, com maior expressividade, apontou-se cultura de segurança desfavorável em relação às comunicações e atividades com equipes externas ao setor de trabalho, bem como deficiências na passagem de plantão.
ANVISA (1)	2017	Visa descrever os processos para a	Implantação do Núcleo de		

		implantação do Núcleo de Segurança do paciente em Serviços de Saúde.	Segurança do Paciente em Serviços de Saúde.		
ARALUJO, et al. (2)	2017	Mostrar como o enfermeiro enxerga a segurança do paciente no ambiente que trabalha.	Segurança do paciente na visão de enfermeiros : uma questão multiprofissional.	Estudo descritivo, de corte transversal,	Seguro em relação a prestação de assistência à análise dos questionários apontou que 94,4% dos enfermeiros se sentem seguros em relação à assistência que prestam aos pacientes, contra apenas 5,6% que não sentem, sendo que a maioria de todos os enfermeiros alega sentir insegurança quanto à conduta de outros profissionais, das equipes multidisciplinares.
BROCA, FERREIRA (4)	2015	Analisar o processo de comunicação na equipe de enfermagem, com base nos elementos teóricos preconizados por Berlo e King, e discutir suas contribuições para o cuidado de enfermagem.	Processo de comunicação na equipe de enfermagem.	Qualitativo-descritivo.	Para a equipe de enfermagem, a comunicação se expressa de diversas formas, sendo algo amplo abrangendo muito mais que a própria fala. A equipe se consolida como um sistema social, que pode ser influenciado pela hierarquia, o poder e o status.

DUARTE, BOECK (5)	2015	Analisar a percepção dos profissionais de enfermagem sobre o trabalho em equipe em uma unidade da Estratégia Saúde da Família de um município do Sul do Brasil.	O trabalho em equipe na enfermagem e os limites possibilitados da estratégia saúde da família.	Exploratório-descritivo, com abordagem qualitativa	Identificar sua compreensão sobre os limites de trabalho em equipe e as possibilidades para melhorar esse trabalho.
SILVA, et al.(11)	2021	Identificar e analisar a produção científica, nacional e internacional, aspectos facilitadores e dificultadores acerca da passagem de plantão de enfermagem no âmbito hospitalar.	Passagem de plantão em enfermagem hospitalar: uma revisão integrativa.	Revisão integrativa.	Os resultados evidenciam aspectos facilitadores da passagem de plantão como o conteúdo, forma e recursos de comunicação, a coordenação do enfermeiro e a pontualidade. Ausência de comunicação direta, desvalorização da relevância da passagem de plantão, tempo limitado, são elencados como aspectos dificultadores. A passagem de plantão é uma estratégia gerencial fundamental para organização do processo de trabalho de enfermagem na atenção hospitalar.

OLINO et al (10)	2019	Analisar o registro da Nota de Transferência (NT) e a emissão do Modified Early Warning Score (MEWS) realizados pelo enfermeiro em pacientes adultos transferidos do Serviço de Emergência como estratégia de comunicação efetiva para a segurança do paciente.	Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência e Modified Early Warning Score.	Estudo transversal retrospectivo com análise descritiva.	A realização da NT atingiu a meta institucional de 95% nos meses de janeiro e fevereiro, ficando abaixo da meta nos demais meses. A mensuração do MEWS foi realizada em 85,6% (n=6.870) dos prontuários. Destes pacientes, 96,8% (n=6.652) possuíam MEWS não alterado.
SILVA et al. (11)	2017	Descrever o processo de comunicação na transferência entre emergência pediátrica e unidade de internação e suas implicações na segurança do paciente pediátrico.	Transferência entre unidades hospitalares : implicações da comunicação na segurança do paciente pediátrico.	Estudo qualitativo, descritivo-exploratório.	Evidenciaram que a passagem se dá de forma escrita, verbal ou ambas. Ruídos, local inadequado, informações incompletas e turnos, em que não há enfermeiro, são situações que podem comprometer a comunicação e a continuidade da assistência de Enfermagem segura no processo de transferência entre unidades.
BOHRER et al. (3)	2016	Analisar a cultura de	Comunicação e Cultura	Pesquisa transversal,	Houve boa percepção em relação ao

		segurança do paciente em relação à comunicação na visão da equipe multiprofissional hospitalar.	de Segurança do Paciente no Ambiente Hospitalar: Visão da Equipe Multiprofissional.	descritiva, quantitativa.	trabalho em equipe e comunicação interna na unidade de trabalho, contudo, com maior expressividade apontou-se cultura de segurança desfavorável em relação às comunicações e atividades com equipes externas ao setor de trabalho, bem como deficiências na passagem de plantão.
--	--	---	---	---------------------------	--

Fonte: Dados da pesquisa, 2024

A partir do momento que a equipe de enfermagem e as demais equipes conseguem implementar a comunicação efetiva, de maneira clara e rotineira, os ganhos em qualidade de assistência são notórios. Visto que dentro do ambiente hospitalar, os pacientes percorrem diversos setores, passando assim pelos cuidados de profissionais e procedimentos diferentes, a comunicação entre os setores é decisiva e obrigatória para que se garanta a segurança da assistência prestada a estes. (6)

Bohrer et al. (3) retratou no texto selecionado sua análise sobre a cultura de segurança do paciente, quando questionamos o fator comunicação como interferente no resultado dessa segurança. Seus resultados nos mostraram que a cooperação e o diálogo entre as equipes são determinantes na ocorrência de erros e fatalmente no acontecimento de eventos adversos.

Quando analisamos o estudo de Olinio et al. (10) nos deparamos com o relato sobre o impacto que a falha na coleta e repasse de dados essenciais, desde a admissão do paciente, até a transferência entre setores ou mesmo nas trocas de plantão de trabalho, podem trazer para a garantia da segurança deste paciente. Além do impacto sobre a proteção do paciente, ocasiona estresse aos profissionais, acarreta desgaste de pessoal e perdas econômicas.

A iniciativa de entidades internacionais, como a OMS, estimula e corrobora a necessidade de implantação de uma cultura de segurança por todos os envolvidos na assistência prestada ao paciente (13) A meta proposta pela OMS de Segurança do Paciente recomenda o aperfeiçoamento da comunicação entre os profissionais. Preconiza que a comunicação garanta a passagem de informações precisas e completas. Também dispõe que o registro dessas seja claro, sem hesitações, ambiguidades, garantindo a interpretação pelo profissional que a recebe.

No trabalho Nogueira e Rodrigues (9), as pesquisadoras encontraram, na literatura, estratégias para melhorar a comunicação nos ambientes de saúde. O trabalho em equipe, traz a necessidade de aumentar a comunicação, como consequência há a melhoria do bem-estar psicológico dos profissionais, resultando em maior produtividade. Com a melhoria da

produtividade a intenção de se garantir a segurança do paciente é atingida.

A comunicação deve ser estruturada sobre protocolos que contenham a autocorreção, reuniões de equipe para discussão de procedimentos e correção de falhas de transmissão de informações. Além disso, os artigos estudados neste trabalho sugerem que a compreensão da informação passada deve ser mutuamente compreendida. As metas e estratégias utilizadas para se alcançar um nível adequado de segurança do paciente devem ser cuidadosamente desenvolvidas, amplamente divulgadas, e totalmente atingíveis a todos os colaboradores, profissionais e gestores da instituição de saúde.

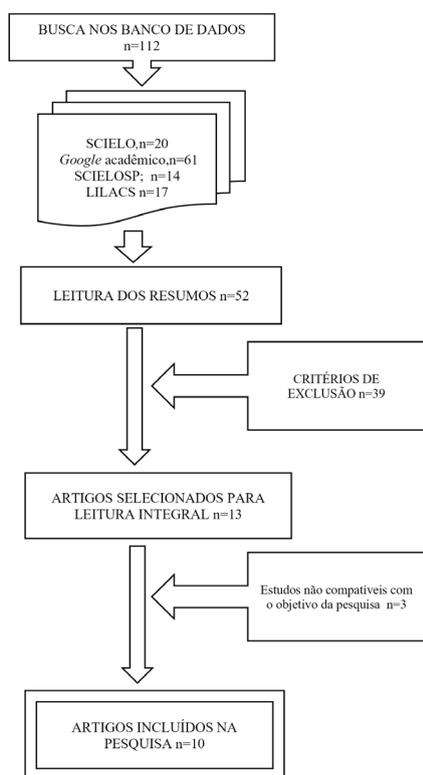
Uma das grandes responsáveis pela conquista da comunicação ideal entre as equipes de enfermagem é a padronização da maneira que se repassa a informação ao paciente. Nogueira e Rodrigues (9) também falam desse tema. É uma técnica em que o profissional segue uma estrutura para se comunicar entre os profissionais sobre o paciente, antecipando os passos seguintes a serem executados. Outros procedimentos como verbalização e repetição para confirmação são utilizados também, a fim de garantir que a informação esteja correta e não aconteçam equívocos de vias de administração, doses, procedimentos.

Ao discutir o artigo de Silva et al. (11) sobre a comunicação no momento da passagem de plantão, podemos refletir que esta é compreendida como instrumento de trabalho no serviço de saúde. As ações e intervenções que favorecem o cuidado determinante da recuperação da saúde do paciente têm base na comunicação estabelecida e, portanto, essa comunicação deve ser eficiente, compreensível em todos os sentidos, clara e contínua. Neste estudo os autores indicaram que a literatura analisada aponta a interação direta, a comunicação escrita e oral reduz as chances de omissão de informações nesse momento, até mesmo o tom de voz e a clareza com que essas informações são repassadas colaboram na comunicação eficiente.

Em todos os trabalhos escolhidos para análise, que foram submetidos aos critérios de seleção e inseridos no estudo, foi possível encontrar citações sobre as adversidades e entraves encontrados para a efetivação da comunicação e a garantia da qualidade. Nesse sentido, podemos dizer que o pouco tempo disponível para a realização das trocas de plantão, a sobrecarga de serviço, a equipe com número reduzido de funcionários colabora para que a troca de informações não seja transparente e completa. Os detalhes são responsáveis pelo êxito ou pelo desastre. Conversas paralelas, interrupções, espaço físico inadequado, atrasos de funcionários são citados como dificultadores de boa comunicação. A consequência é a insegurança de que o paciente esteja protegido e receba a assistência correta.

Figura 1: Fluxograma artigos que compõem a pesquisa.

Figura 1: Fluxograma artigos que compõem a pesquisa.



#### 4 CONCLUSÃO

As publicações escolhidas para investigação, no período de 2014 a 2024, que abordam o tema: comunicação efetiva da equipe de enfermagem na segurança do paciente, possibilitaram uma reflexão sobre o trabalho da equipe de enfermagem e as equipes multidisciplinares no ambiente hospitalar. Constatou-se que é necessário o envolvimento de todos no processo de assistência, desde médicos prescritores, funcionários de admissão, enfermeiros, funcionários dos diversos setores que compõem a organização do hospital e gestores.

Diante da análise dos textos selecionados podemos concluir a enorme relevância da implementação de protocolos para o desenvolvimento da comunicação entre as equipes multidisciplinares responsáveis pela prestação de assistência ao paciente hospitalizado. Os textos também nos fazem afirmar que as principais dificuldades enfrentadas para se alcançar um ambiente de trabalho favorável é a implantação e concretização do hábito de se comunicar. Não menos importante, a significância da participação de toda estrutura organizacional da entidade hospitalar, incluindo gestores no sistema de comunicação, através do fomento às qualificações e capacitações no tema para colaboradores, e

investimento em infraestrutura.

Encerra-se neste estudo concordando que existe a necessidade de se ter um programa de capacitação e treinamento contínuo nessas instituições. O profissional bem preparado e amparado por conhecimentos teóricos, produz um serviço de assistência ao paciente mais confiável e seguro. Outro apontamento que podemos enfatizar é a existência de fragilidades no ambiente de trabalho em relação à gestão hospitalar. Conclui-se, portanto, que a colaboração de gestores unidas a supervisão da enfermagem e a implantação de protocolos de segurança gerará ambiente mais seguro para a prestação de serviços ao paciente. Podemos dizer que é necessária uma reestruturação de aspectos hierárquicos, de gestão e de capacitação. No que concerne ao conhecimento, ressalta-se a importância da adesão de estratégias para que a promoção da segurança do paciente seja pautada na comunicação confiável.

Este trabalho conclui que a importância da comunicação deve ser eficaz, habitual, padronizada entre os profissionais de enfermagem para garantir a segurança e a qualidade dos cuidados oferecidos aos pacientes. A troca de informações entre enfermeiros, auxiliares e outros membros da equipe é crucial para prevenir erros médicos e promover cuidados de saúde de qualidade. A comunicação clara e aberta permite o compartilhamento de informações essenciais sobre a condição do paciente, medicamentos, procedimentos médicos e alergias, garantindo que todos estejam atualizados e facilitando a identificação rápida de problemas. Além disso, uma comunicação eficiente contribui para a coordenação adequada dos cuidados, reduzindo significativamente o risco de erros e complicações evitáveis. Em suma, uma comunicação eficaz não apenas promove a segurança do paciente, mas também fortalece o trabalho em equipe e melhora a qualidade dos cuidados, resultando em melhores resultados para os pacientes.

#### REFERÊNCIAS

- [1] Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde. Brasília: ANVISA. 2016 (acesso em 28 mai 2024). Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents>.
- [2] Araújo, Marcos A. N., Lunardi Filho, Wilson, D., Silveira, Rosemay S., Souza, José Carlos, Barlem, Edison L. D., Teixeira, Nanci S., et al. Segurança do paciente na visão de enfermeiros: uma questão multiprofissional. Rev. Enfermagem em Foco. 2017;8(1):52-56.
- [3] Bohrer, Cristina D. Marques, Luis G.S, Vasconcelos, Raíssa O, Oliveira, João Lucas C., Nicola, Anair, L., et al. Comunicação e Cultura de Segurança do Paciente no Ambiente Hospitalar: Visão da Equipe Multiprofissional. Revista de Enfermagem da UFSM. 2016; 6(1):50-60.
- [4] Broca, P. V. Ferreira, M. A. Processo de comunicação na equipe de enfermagem fundamentado no diálogo entre Berlo e King. Rev. Escola Anna Nery. 2015;19(3): 467-

474.

[5]Duarte, M.L.C. Boeck, J.N. O trabalho em equipe na enfermagem e os limites e possibilidades da estratégia saúde da família. Rev. Trab. Educ. Saúde; 2015,13(3): 709-720.

[6]Hemesath, Melissa .P., Kovalski, Aline V., Eche, Isabel, C., Lucena, Amália, F., Rosa, Ninon, G, et al. Comunicação eficaz nas transferências temporárias do cuidado de pacientes hospitalizados. Rev. Gaúcha de Enfermagem. 2019;40:1-6.

[7]Instituto Brasileiro para Segurança do Paciente. Comunicação ineficaz está entre as causas-raízes de mais de 70% dos erros na atenção à saúde. Brasília:IBSP. 2017. Disponível em : <https://ibsp.net.br/comunicacao-ineficaz-esta-entre-as-causas-raizes-de-mais-de-70-dos-erros-na-atencao-a-saude>. Acesso em: 01 jun 2014.

[8]Ministério da Saúde. Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente. Brasília: Ministério da Saúde. 2014. (acesso em: 29 mai 2024) Disponível em: [https://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento\\_referencia\\_programa\\_nacional\\_seguranca.pdf](https://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento_referencia_programa_nacional_seguranca.pdf).

[9]Nogueira, J.W.S., Rodrigues, M.C.S. Comunicação efetiva no trabalho em equipe em

saúde: um desafio para a segurança do paciente. Rev. Cogitare Enfermagem. 2015,20(3).

[10]Olino, Luciana, Gonçalves, A. Carvalho, Strada, Juliana K. R, Vieira, Leticia B., Machado, Maria L. P, Molina, Karine, L., et al. Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência e Modified Early Warning Score. Revista Gaúcha de Enfermagem (revista em internet) 2019. (acesso 29 mai 2024); 40. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-14472019000200422&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472019000200422&lng=en&nrm=iso).

[11]Silva, Marcela R., Rodovalho, Aline P. N., Alves, Larissa. R., Camelo, Silvia H.H., Laus, Ana Maria, et al. Passagem de plantão em enfermagem hospitalar: uma revisão integrativa. Revista Cuidart Enfermagem (revista em internet). 2021. (acesso 24 mai 2024); 122-130. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/bde-31634>.

Souza, João.B.A., Brandão, Marisania.J.M., Cardoso, Alysson.L.B., Archer, Andressa.R., R., R. Belfort, Ilka K.P. Comunicação efetiva como ferramenta de qualidade: Desafio na segurança do paciente. Rev. Journal. Hea. 2020;3(3):6467-6479.

[13] Tartaglia, Alexsandro, Silva, Mary G., Portela, Sandra D. C. Santos, Roberta. M., Mendes, Abigail.C., Andrade, Emanuela.C.L. Communication, destructive behaviors and patient safety. Rev. Sobecc. 2018;23(4):226-230.