



SBAR - um modelo de comunicação promotor da segurança do cliente

Susana Pereira¹; Isabel Rabiais².

¹ Enfermeira no Instituto de Oftalmologia Dr^o Gama Pinto;

² PhD, Professora Auxiliar na Escola de Enfermagem de Lisboa do Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Católica Portuguesa

Introdução:

Uma das dimensões mais importantes para determinar o resultado esperado de uma intervenção, é a qualidade da comunicação entre os profissionais envolvidos. É reconhecido pela comunidade científica que quando a comunicação não é eficaz, a segurança do cliente fica comprometida. 70% dos eventos adversos que ocorrem são devidos a falhas de comunicação entre os profissionais de saúde, durante os momentos de transição de cuidados (2).

O SBAR (Situação, Background/ Antecedentes, Avaliação, Recomendações) é uma metodologia de comunicação (4), promotora da qualidade da comunicação, garantindo consequentemente a qualidade dos cuidados e a segurança do cliente.

Objetivo:

Identificar o impacto da utilização da metodologia SBAR na promoção da segurança do cliente.

Materiais e Métodos:

Revisão Sistemática da literatura, através da estratégia PICO, sendo o processo de seleção baseado no PRISMA.

Descritores utilizados: nurse (and) patient safety (and) SBAR.

A pesquisa foi levada a cabo pelos investigadores nos motores de busca da CINAHL; Scielo e PubMed no mês de novembro de 2018.

Na PubMed foram encontrados 38 artigos, e selecionados 4; na CINAHL foram encontrados 10 artigos e selecionado 1. Na Scielo foi encontrado um artigo, que foi excluído. No final foram incluídos 5 estudos para análise.

Resultados:

Promove melhor comunicação entre os membros da equipa (4, 6);

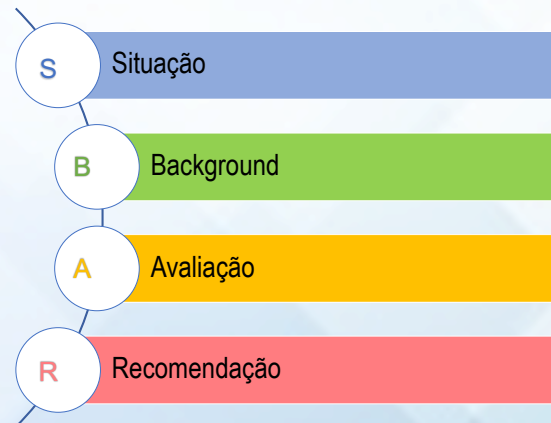
Melhora o trabalho em equipa, a comunicação, e por sua vez o grau de satisfação dos enfermeiros (4);

Determina o plano de cuidados do cliente, potenciando o aumento da segurança (4) e reduzindo os incidentes causados por erros de comunicação (6);

Promove o aumento da perceção de uma comunicação eficaz entre os enfermeiros, e permite uma transmissão de informação mais precisa, entre enfermeiros e médicos, identificando mais facilmente a necessidade de intervenções direcionadas (5);

Ajuda os enfermeiros a promover uma comunicação focada e fácil durante a transição de cuidados (1);

Fornece informações úteis na transição dos cuidados, e os destinatários referem melhoria na clareza da informação, diminuição de erros de omissão e menor inconsistência na descrição da situação do cliente (3).



Conclusão:

A utilização de meios de comunicação padronizados na transferência dos cuidados, e a transmissão de informação à cabeceira do cliente são recomendados, pois o cliente é o foco de toda a interação, pelo que deve estar envolvido na tomada de decisão, bem como atualizado no que respeita a informações relevantes para si, minimizando a ocorrência de erros (1).

O SBAR é uma metodologia de padronização da comunicação, que promove uma comunicação eficaz.

Visa uma linguagem comum, percebida pelo emissor e recetor, de forma a evitar falhas de comunicação, garantindo a continuidade do plano de cuidados do cliente, promovendo desta forma a sua segurança.

Referências Bibliográficas:

1. Achrekar, M., Murthy, V., Kanan, S., Shetty, R., Nair, M., Khattry, N. (2016). Introduction of Situation, Background, Assessment, Recommendation into Nursing Practice: A Prospective Study. Ann & Joshua Medical Publishing Co. Ltd, India.
2. Direção Geral de Saúde. (fevereiro 2017). Norma número 001/2017. Lisboa. [Online] [Consultado a 23 de novembro de 2018] Disponível em: <https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/normas-e-circulares-normativas/norma-n-0012017-de-08022017.aspx>
3. Fabila, T., Hee, H., Sultana, R., Assam, P., Kiew, A., Chan, Y. (2016). Improving postoperative handover from anaesthetists to non-anaesthetists in a children's intensive care unit: the receiver's perception. Med J, Cingapura.
4. Martin, H., Czurzynski, S. (2015). Situation, Background, Assessment, And Recommendation-Guided Huddles Improve Communication And Teamwork In The Emergency Department. ISSUE 6, Practice Improvement. Nova York.
5. Meester, K., Verspuy, M., Monsieurs, K., Bogaert, P. (2013). SBAR improves nurse-physician communication and reduces unexpected death: A pre and post intervention study. Elsevier Ireland Ltd. Irlanda.
6. Randmaa, M., Mårtensson, G., Swenne, C., Engström, M. (2014). SBAR improves communication and safety climate and decreases incident reports due to communication errors in an anaesthetic clinic: a prospective intervention study. CrossMark. Suécia.