



# Comunicação efetiva na transição de cuidados através da aplicação do Modelo ISBAR

**Palavras-chave:** Modelo ISBAR; enfermeiros; transição de cuidados; comunicação; segurança.

## Autores

Beatriz Pinho (1);  
Elisa de La Cotera (1);  
Leonor Lopes (1);  
Teresa Amaral (2)

1 - Universidade Católica Portuguesa, Instituto de Ciências da Saúde, Escola de Enfermagem (Porto), Estudantes do 4º Ano do Curso de Licenciatura em Enfermagem.  
2 - Universidade Católica Portuguesa, Instituto de Ciências da Saúde, Escola de Enfermagem (Porto), Centro de Investigação Interdisciplinar em Saúde.

## INTRODUÇÃO

A Direção Geral da Saúde define transição de cuidados como "qualquer momento da prestação em que se verifica a transferência de responsabilidade de cuidados e de informação entre prestadores, que tem como missão a continuidade e segurança dos mesmos" (DGS, 2017, p. 4). Estes momentos são considerados vulneráveis a nível da segurança do paciente, particularmente nas mudanças de turnos na mesma instituição ou para outro nível de cuidados (DGS, 2017). É referido por vários autores que a ocorrência de falhas neste processo pode gerar uma diversa variedade de erros, colocando em risco a segurança dos utentes (Bergs, et al., 2018).



## OBJETIVO

Compreender a importância da implementação do Modelo ISBAR para uma comunicação efetiva na transição de cuidados.

## METODOLOGIA

Realizada uma revisão integrativa com levantamento bibliográfico no motor de busca B-on e nas bases de dados Scielo, PubMed, RCAAAP, Veritati, Direção Geral da Saúde e Ordem dos Enfermeiros, do período a partir de 2016 até à data atual, nos idiomas português e inglês. Foram utilizadas as palavras-chave: Modelo ISBAR, enfermeiros, transição de cuidados, comunicação, segurança. Encontraram-se 117 artigos, dos quais foram selecionados 20 após excluir aqueles que não eram relativos ao tema. Após leitura dos resumos, permaneceram 10, dos quais restaram apenas 6 após leitura integral.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

De acordo com a DGS (2017, p. 5), um estudo realizado em 2012 verificou-se que 50% dos casos tinham inexistência de comunicação eficaz entre os profissionais de saúde. Ambientes ruidosos e stressantes podem interferir na transferência de informação. As falhas de comunicação são a principal causa de eventos adversos à saúde: omissões de informação; erros nas informações; falta de precisão; falta de priorização das atividades. The Joint Commition recomenda a implementação de um sistema padronizado: o Método ISBAR. Segundo Caselhas (2020), existem estudos que comprovam que após a implementação do método ISBAR, ocorreu uma melhoria na comunicação entre enfermeiros. A importância do modelo ISBAR é reconhecida pela DGS (2017, p. 6) que afirma que cada vez são mais as entidades a recomendar e implementar esse modelo. Contudo, os profissionais de saúde devem ser adequadamente treinados neste sentido. A troca de turno pode ser melhorada com:

- A diminuição dos fatores de distração e o ruído;
- Promovendo tempo dedicado apenas à passagem do doente;
- Minimizando os fatores externos a este processo (reuniões concomitantes);
- Fornecendo uma ferramenta escrita.

**I** IDENTIFICAÇÃO e localização precisa dos intervenientes na comunicação (emissor e receptor) bem como do doente a que diz respeito a comunicação;

**S** SITUAÇÃO ATUAL - descrição do motivo atual de necessidade de cuidados de saúde;

**B** BACKGROUND - descrição de factos clínicos, de enfermagem e outros relevantes, diretivas antecipadas de vontade;

**A** AVALIAÇÃO - informações sobre o estado do doente, terapêutica instituída, estratégias de tratamento, alterações de estado de saúde significativas;

**R** RECOMENDAÇÕES - descrição de atitudes e plano terapêutico adequados à situação clínica do doente.

## CONCLUSÃO

Os enfermeiros têm-se demonstrado sensibilizados para a importância da informação partilhada na passagem de turno. A partilha de informação pode ser condicionada por diversos fatores, que acabam por influenciar a continuidade de cuidados, de forma positiva ou negativa (Sousa, et al., 2019). A metodologia ISBAR é uma estratégia primordial para a normalização e padronização da comunicação, com o intuito de diminuir a ocorrência de erros (Caselhas, 2020). Com a aplicação do método ISBAR é evidente uma melhoria dos cuidados prestados, com uma maior segurança.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Caselhas, S. M. (2020). ISBAR: A comunicação na transferência de doentes do Serviço de Urgência para o Serviço de Observação do Hospital Doutor José Maria Grande. Relatório de Estágio para Mestrado, Instituto Politécnico de Portalegre, Escola Superior de Saúde, Portalegre.  
Sousa, J., Meneses, D., Alves, D., Mahcado, L., Principe, F., & Mota, L. (6 de junho de 2019). Teor da Informação partilhada entre enfermeiros durante a passagem de turno no serviço de urgência. Revista de Enfermagem Referência, 21, 151 - 158.  
Bergs, J., Lambrechts, F., Mulleneers, I., Lenaerts, K., Hauquier, C., Proesmans, G., . . . Vandijck, D. (janeiro de 2018). A tailored intervention to improving the quality of intrahospital nursing handover. International Emergency Nursing, 36, 7-15.  
DGS. (8 de fevereiro de 2017). Norma 001/2017. Comunicação eficaz na transição de cuidados de saúde.