

## **COMUNICAÇÃO NA TRANSIÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE NO SERVIÇO DE INTERNAMENTO CIRÚRGICO**

*Tiago Edgar de Carvalho Ramos<sup>1</sup>; João Manuel Moura de Sousa<sup>1</sup>; Sofia Aragão Alves<sup>2</sup>*

### **SHORT COMMUNICATION**

#### **RESUMO**

O tema das transferências de pacientes tem ganhado crescente relevância tanto no cenário nacional quanto internacional, especialmente com a multiplicação de estudos que destacam a necessidade de melhorias na transição dos cuidados de saúde. A evidência científica mostra que uma comunicação eficaz entre os profissionais de saúde pode reduzir redundâncias, economizar tempo, aumentar a segurança do paciente e melhorar a satisfação da equipe.

Essa comunicação eficaz pode ser alcançada por meio do uso de ferramentas estruturadas que orientam a transferência de informações. Nesse contexto, a técnica *ISBAR* (Identificação, Situação, Background, Avaliação e Recomendações) tem sido frequentemente recomendada para garantir uma comunicação clara e precisa entre as equipes de saúde.

O objetivo desta intervenção é promover a segurança do paciente durante a transição de cuidados de saúde, implementando a técnica *ISBAR* em um serviço de internamento cirúrgico de um hospital no norte de Portugal.

Futuros estudos são essenciais para avaliar a eficácia da técnica *ISBAR* no contexto português, especialmente considerando que a norma de orientação clínica 001/2017 já recomenda a sua utilização nos serviços de saúde.

**Palavras-chave:** Enfermeiro; Segurança do doente; *ISBAR*

## ABSTRACT

The topic of patient transfers has gained increasing relevance both nationally and internationally, especially with the multiplication of studies that highlight the need for improvements in the transition of healthcare. Scientific evidence shows that effective communication between healthcare professionals can reduce redundancies, save time, increase patient safety and improve staff satisfaction.

This effective communication can be achieved through the use of structured tools that guide the transfer of information. In this context, the ISBAR (Identification, Situation, Background, Assessment and Recommendations) technique has often been recommended to ensure clear and accurate communication between healthcare teams.

The objective of this intervention is to promote patient safety during healthcare transition by implementing the ISBAR technique in a surgical inpatient service at a hospital in northern Portugal.

Future studies are essential to evaluate the effectiveness of the ISBAR technique in the Brazilian context, especially considering that clinical guideline 001/2017 already recommends its use in health services

**Keywords:** Nurse; Patient safety; ISBAR

**Instituição afiliada** – Unidade Local de Saúde Gaia/Espinho. Porto. Portugal<sup>1</sup>. Hospital Santa Maria Porto. Portugal <sup>2</sup>

**Dados da publicação:** Artigo publicado em Dezembro de 2024

**DOI:** <https://doi.org/10.36557/pbpc.v3i2.274>

**Autor correspondente:** *Tiago Edgar de Carvalho Ramos* - <https://orcid.org/0000-0003-1572-2949>

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



## 1 INTRODUÇÃO

A segurança do paciente tem sido amplamente estudada e alvo de intervenções nos últimos anos. Estudos internacionais demonstram, por exemplo, que nos Estados Unidos milhares de pessoas morrem anualmente em hospitais devido a falhas de comunicação entre profissionais de saúde (Martin & Ciurzynsky, 2015). Este é um problema que não se limita ao contexto internacional, pois em Portugal estima-se que 10% dos internamentos hospitalares resultem em complicações causadas por erros ou incidentes (Silva, Pedrosa, Leça & Silva, 2016).

Em 2004, a Organização Mundial da Saúde lançou o programa World Alliance for Patient Safety, no qual foram identificadas seis áreas-chave para a segurança do paciente, incluindo o desenvolvimento de uma taxonomia específica para esta questão (WHO, 2004). Desde então, diversas iniciativas internacionais voltadas para a segurança do paciente surgiram, mantendo-se como um tema relevante até 2018.

A comunicação eficaz durante a transição dos cuidados de saúde é essencial para melhorar a segurança do paciente. Na área da saúde, uma comunicação eficaz requer não apenas conhecimento e competência, mas também empatia. Uma estratégia importante para garantir essa comunicação é o uso de ferramentas que padronizem a transmissão de informações, como a técnica ISBAR (DGS, 2017).

Diversas ferramentas mnemônicas, como o ISBAR e o SBAR, têm sido testadas e implementadas em contextos internacionais com o objetivo de melhorar a comunicação entre os profissionais de saúde. Essas checklists buscam garantir que a troca de informações seja clara, objetiva e eficaz, minimizando o risco de erros (Bento, 2015).

Os hospitais, como uma das organizações mais complexas da atualidade, têm suas raízes no período medieval, quando os doentes procuravam refúgio em conventos para receber cuidados de caráter religioso, voltados para idosos, incapacitados e desabrigados (Carvalho & Moraes, 2018). Atualmente, o hospital é considerado uma instituição que presta serviços, e, como tal, está sujeito aos princípios de administração, envolvendo uma série de elementos interligados de alta complexidade.

No contexto do internamento cirúrgico, a equipe de saúde especializada tem a responsabilidade de cuidar dos pacientes durante o período de hospitalização. O objetivo desse tipo de internamento é garantir que o paciente tenha acesso a todos os recursos humanos e materiais necessários para minimizar riscos que possam comprometer o processo terapêutico, tanto em termos de integridade física quanto psicológica.

Após uma auditoria à segurança do paciente, realizada no serviço de internamento cirúrgico de um hospital da região norte de Portugal, observou-se um baixo nível de adesão dos enfermeiros ao cumprimento da norma, e uma total ausência de adesão por parte da equipe médica auditada. Esses resultados foram analisados pelos profissionais de saúde, que buscaram compreender os motivos pelos quais a norma de orientação clínica não estava sendo utilizada.

O International Council of Nurses recomenda que as organizações garantam a saúde, segurança, bem-estar pessoal e motivação dos trabalhadores, assim como a qualidade da assistência aos pacientes (Bucha et al., 2022). Nesse contexto, o método de transmissão

de informações entre profissionais de saúde deve ser sistematizado e compreendido por todos, a fim de garantir a eficácia na comunicação e a segurança do paciente.

## 2 METODOLOGIA

Inicialmente, foi realizado um brainstorming para identificar as principais barreiras que dificultavam a transmissão de informações sobre os pacientes. Em seguida, foi feita uma revisão bibliográfica para analisar os resultados à luz da melhor evidência disponível.

## 3 RESULTADOS e DISCUSSÃO

A Direção-Geral da Saúde tem implementado diversas iniciativas para promover a segurança do paciente, incluindo a publicação do Plano Nacional para a Segurança dos Doentes. Este plano abrange várias áreas, sendo uma delas o aprimoramento da segurança na comunicação. Em 2017, no contexto dessa estratégia, a DGS emitiu a norma de orientação clínica NOC 001/2017, intitulada *Comunicação Eficaz na Transição de Cuidados de Saúde*. A norma recomenda que as transições de cuidados sejam acompanhadas de uma comunicação clara e eficaz e sugere o uso de ferramentas estruturadas, como o ISBAR, para garantir a transmissão adequada de informações.

Apesar da recomendação da NOC 001/2017 para a utilização da técnica ISBAR no contexto da prestação de cuidados, sua implementação prática apresenta desafios, pois exige a mobilização de recursos humanos e materiais. A evidência científica destaca a importância de normas claras, completas e compreensíveis para todos os envolvidos, a fim de garantir que a comunicação contribua efetivamente para a qualidade dos cuidados e, conseqüentemente, para a segurança do paciente.

Simultaneamente, o *Plano de Ação Mundial para a Segurança do Doente 2021-2030* tem como objetivo eliminar danos evitáveis durante os cuidados de saúde, buscando prevenir danos ou até mortes resultantes de cuidados inseguros. Atualmente, reconhece-se que incidentes de segurança são uma realidade na prestação de cuidados. A implementação de políticas e estratégias que reduzam esses incidentes, muitos dos quais são evitáveis, é vista como uma forma de promover ganhos significativos para a saúde, sendo uma aposta reconhecida tanto nacional quanto internacionalmente (Despacho n.º 9390/2021 – Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2021-2026, p. 96). Assim, o *Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2021-2026* estabelece como objetivo estratégico a "implementação e consolidação de práticas seguras no ambiente de prestação de cuidados de saúde" (Despacho n.º 9390/2021, p. 102).

Os serviços de internamento cirúrgico desempenham um papel fundamental na prestação de cuidados especializados, sendo essenciais para garantir a recuperação e o bem-estar dos pacientes. Esses serviços exigem equipes altamente qualificadas, que devem seguir práticas e normas rigorosas para assegurar a qualidade e a segurança do atendimento.

### Limitação do Estudo

Este estudo teve um foco restrito aos enfermeiros e à transmissão de cuidados entre esses profissionais. No entanto, seria importante que, no futuro, fossem realizados estudos que abrangem não apenas os enfermeiros, mas também médicos, explorando as relações intra e interprofissionais, conforme as orientações dos documentos normativos.

#### 4 CONCLUSÃO

As constantes mudanças nas dinâmicas das instituições e serviços de saúde apresentam desafios diários para todos os profissionais que integram as equipes. A gestão de recursos humanos é uma tarefa complexa para os serviços de saúde, mas também pode ser vista como uma oportunidade para melhorar a eficiência e a sustentabilidade desses serviços. Nesse contexto, o cumprimento das normas orientadoras deve ser uma prioridade para gestores e decisores, a fim de garantir sua aplicação eficaz.

Acreditamos que a pandemia de COVID-19 representou uma barreira significativa para a adesão às normas estabelecidas, além de que o grande número de tarefas atribuídas aos enfermeiros pode atuar como um obstáculo adicional. O foco desses profissionais, muitas vezes, está voltado para a prestação direta de cuidados, o que pode levar à desvalorização do processo de transmissão de informações essenciais.

As ferramentas que propomos visam orientar aqueles que estão em processo de desenvolver uma abordagem estruturada para a organização da comunicação entre as equipes de saúde.

Em termos de implicações para a pesquisa, seria relevante realizar, no futuro, estudos sobre a aplicação da técnica ISBAR no contexto português, avaliando sua eficácia nos serviços de saúde. Importante ressaltar que a norma de orientação clínica 001/2017 já recomenda a utilização dessa técnica. Futuros estudos devem envolver não apenas enfermeiros, mas também médicos, além de explorar as dinâmicas de comunicação intra e interprofissional, conforme estabelecido pela norma.

Nosso objetivo é que este trabalho sirva como incentivo para investigações futuras, sublinhando a importância de aprimorar o desempenho dos profissionais de saúde e a qualidade dos serviços prestados.

#### 5 REFERÊNCIAS

Bento, F., T., A. (2015) Contributo da comunicação efetiva na promoção da segurança da Pessoa em situação crítica durante a transição perioperatória: Percorso de desenvolvimento de Competências Especializadas em Enfermagem. Escola Superior de Enfermagem de Lisboa. Relatório de estágio da Área de Especialização Pessoa em Situação Crítica. Lisboa.

Buchan, J., Catton, H., & Shaffer, A. F. (2022). THE GLOBAL NURSING WORKFORCE. Philadelphia: International Centre on Nurse Migration.

Carvalho, R., & Moraes, M. (2018). Inserção do Centro Cirúrgico no Contexto Hospitalar. In R. Carvalho, & E. Bianchi, *Enfermagem em Centro Cirúrgico e Recuperação* (2 ed.). São Paulo: Manole. Obtido em Junho de 2023, de [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5581341/mod\\_resource/content/1/Livro%2](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5581341/mod_resource/content/1/Livro%2)

0Enfermagem%20em%20Centro%20Cir%3%BArgico%20e%20Recupera%C3%A7%C3%A3o.pdf

Cellard, A. A análise documental. In: POUPART, Jean et al. A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis: Vozes, 2008

Despacho n.º 1400-a/2015 n.º 28 de 10 de Fevereiro (2015). Plano Nacional para a Segurança dos doentes 2015-2020. Diário da República, 2.ª série. Ministério da Saúde.

Despacho n.º 3653/2016. Reconhece os Centros de Referência. Diário da República n.º 50/2016, Série II de 2016-03-11. (8 de Junho de 2023). Obtido de <https://dre.pt/application/file/a/73847777>

Despacho n.º 9390/2021. Aprova o Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2021-2026 (PNSD 2021-2026). (s.d.). <https://dre.tretas.org/dre/4672700/despacho-9390-2021-de-24-de-setembro>

Direção Geral da Saúde (2011). Avaliação da Cultura de Segurança do Doente numa amostra de Hospitais Portugueses. Resultados do Estudo Piloto. Lisboa. ♦ Eppich, W. (2015). “Speaking Up” for Patient Safety in the Pediatric Emergency Department. Elsevier. 16; 1522-8401.

Direção-Geral da Saúde. (2018). Plano Nacional de Saúde: Revisão e Extensão a 2020. Obtido de <http://1nj5ms2lli5hdggbe3mm7ms5.wpengine.netcdn.com/files/2015/06/Plano-Nacional-de-Saude-Revisao-e-Extensao-a-2020.pdf>

Funk, E., Taicher, B., Thompson, J., Iannello, K., Morgan, B., & Hawks, S. (2016). Original Article: Structured Handover in the Pediatric Postanesthesia Care Unit. Journal Of Perianesthesia Nursing, 3163-72. doi:10.1016/j.jopan.2014.07.015

GIL, A.C., Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

Martin, H. & Ciurzynski, S. (2015). Situation, Background, Assessment, and Recommendation Guided Huddles Improve Communication and Teamwork in the Emergency Department. Journal of Emergency Nursing, 41 (6) 484-488.

Norma nº001/2017 de 08 de Fevereiro (2017). Comunicação eficaz na transição de cuidados de saúde. Departamento da Qualidade na Saúde. Direção Geral da Saúde, 1-8.

Silva, E. M. B., Pedrosa, D. L. L., Leça, A. P. C., & Silva, D. M. (2016). Perceção dos profissionais de saúde sobre a cultura de segurança do doente pediátrico. Revista de Enfermagem Referência, 4 (9), 87-95. [Http://dx.doi.org/10.12707/RIV16007](http://dx.doi.org/10.12707/RIV16007)

World Health Organization (2004). World Alliance for Patient Safety: forward programme 2005. ISBN 92 4 159244 3.