

**FAPAC - FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
INSTITUTO TOCANTINENSE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS PORTO S/A
CURSO DE ENFERMAGEM**

**FABLINE FERNANDES DE ALMEIDA
RÉDINA BEATRIZ PEREIRA DE SOUZA
TATIANE LISBOA MACHADO**

**CRIAÇÃO DO PROTOCOLO DE COMUNICAÇÃO EFETIVA COMO UMA
FERRAMENTA DE SEGURANÇA DO PACIENTE**

**FABLINE FERNANDES DE ALMEIDA
RÉDINA BEATRIZ PEREIRA DE SOUZA
TATIANE LISBOA MACHADO**

**CRIAÇÃO DO PROTOCOLO DE COMUNICAÇÃO EFETIVA COMO UMA
FERRAMENTA DE SEGURANÇA DO PACIENTE**

Artigo científico submetido ao Curso de Enfermagem da FAPAC- Faculdade Presidente Antônio Carlos ITPAC Porto Nacional, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Bacharel em Enfermagem.

Orientador: Prof. Me. Bethoven Marinho da Silva

**PORTO NACIONAL-TO
2022**



CRIAÇÃO DO PROTOCOLO DE COMUNICAÇÃO EFETIVA COMO UMA FERRAMENTA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

CREATION OF THE EFFECTIVE COMMUNICATION PROTOCOL AS A PATIENT SAFETY TOOL

Fabline Fernandes de Almeida¹
Rédina Beatriz Pereira de Souza¹
Tatiane Lisboa Machado¹
Bethoven Marinho da Silva²

¹ Acadêmicas do Curso de Enfermagem – Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos

² Professor Mestre – Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos (Orientador)

RESUMO: Introdução – A comunicação efetiva quando executada de maneira correta ajuda no desempenho da equipe e protege os pacientes dos riscos iminentes relacionados à assistência. Logo, o Ministério da Saúde elaborou portarias e resoluções que auxiliam a unidade hospitalar a garantir maior segurança ao paciente. Além disso, já existem métodos validados que podem ser adotados pelos hospitais para facilitar o processo de comunicação, como o mnemônico SBAR. Todavia, é notável que os profissionais de saúde precisam conhecer os riscos iminentes no local de trabalho, devem estar atentos quanto a essa questão no seu dia a dia e notificar quando houver falhas. **Métodos** – Trata-se de um projeto-ação, com abordagem qualitativa, que busca direcionar a construção do protocolo de comunicação efetiva para que venha atender um hospital público de Porto Nacional -TO. Foi realizada uma avaliação e revisão nas literaturas com o objetivo de construir tal protocolo. **Resultados e Discussão** – O resultado do presente estudo foi a construção do Protocolo de comunicação efetiva bem como a proposta de sua normatização em âmbito hospitalar que possibilitarão a efetiva implementação do Protocolo e uma possível segurança ao paciente. Protocolos são instrumentos que auxiliam no planejamento estratégico e na resolutividade. O presente estudo pode subsidiar a construção de outros protocolos comunicacionais que estão diretamente ligados a comunicação efetiva. **Considerações finais** – Acredita-se que todas as ações predestinadas a padronização da comunicação tende a oferecer uma melhor qualidade de trabalho para os profissionais, além de maior segurança e qualidade e efetividade na assistência aos pacientes.

Palavras-chave: Comunicação efetiva. Enfermagem. Equipe hospitalar. Protocolo.

ABSTRACT: Introduction – Effective communication when performed correctly helps team performance and protects patients from imminent risks related to care. Therefore, the Ministry of Health prepared ordinances and resolutions that help the hospital unit to ensure greater patient safety. In addition, there are already validated methods that can be adopted by hospitals to facilitate the communication process, such as the SBAR mnemonic. However, it is notable that health professionals need to know the imminent risks in the workplace, they must be aware of this issue in their daily lives and notify when there are failures. **Methods** – This is an action project, with a qualitative approach, which seeks to guide the construction of an effective communication protocol so that it will serve a public hospital in Porto Nacional -TO. An evaluation and review of the literature was carried out in order to build such a protocol. **Results and Discussion** – The result of the present study was the construction of the Protocol of effective communication as well as the proposal of its regulation in the hospital environment that will allow the effective implementation of the Protocol and a possible safety to the patient. Protocols are instruments that help in strategic planning and resolution. The present study can support the construction of other communication protocols that are directly linked to effective communication. **Final considerations** – It is believed that all actions predestined to standardize communication tend to offer a better quality of work for professionals, in addition to greater safety, quality and effectiveness in patient care.

Keywords: Effective communication. Nursing. Hospital staff. Protocol.

1 INTRODUÇÃO

Ao discutir sobre comunicação efetiva não se pode deixar de mencionar sobre a segurança do paciente que está diretamente ligado ao tema. A segurança do paciente por sua vez engloba instituições de saúde com fins de amenizar o máximo de riscos e danos desnecessários causados aos pacientes (SANTOS; PINTO, 2020, p. 2, apud NASCIMENTO; DRAGANOV, 2015).

A equipe de enfermagem por sua vez está sempre envolvida entre os riscos no ambiente de trabalho, e é bem provável que esses riscos sejam reduzidos notavelmente quando os mesmos são observados e combatidos, evitando possíveis eventos adversos. Todavia, é de notável saber que os profissionais de saúde precisam conhecer os riscos iminentes no local de trabalho, informar quando houver problemas na assistência da unidade de saúde, ou seja, devem estar atentos quanto a questão no dia a dia e notificar quando houver falhas. Esses costumes fazem parte da cultura da segurança do paciente (BIZARRA; BALBINO; SILVINO, 2018).

O programa nacional de segurança do paciente foi instituído pela Portaria nº 529 de 1º de abril de 2013 pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária, além disso, uma Resolução da Diretoria Colegiada do mesmo órgão, a RDC N°36 de 25 de julho de 2013, instituiu ações que visam melhorias na assistência direcionadas para segurança do paciente em unidades de saúde, a partir da necessidade enfrentada por órgãos de saúde (BRASIL, 2013). De acordo com essa resolução, o paciente está seguro dos seus direitos em relação a promoção de saúde e a qualidade nos serviços de saúde através de ações promovidas pelas instituições de saúde sejam elas filantrópicas, civis ou militares, públicas, privadas, incluindo aquelas que exercem ações de ensino e pesquisa (MINISTÉRIO DA SAÚDE; FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ; AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2014).

A comunicação efetiva, quando implementada nesse ponto de vista de saúde necessita ocorrer de maneira aberta, direta, síncrona e rotineira. Sabe – se que a passagem de plantão como a entrega ou troca de turno, é uma prática realizada não só pela enfermagem, mas também por toda a equipe de saúde visando transmitir informações práticas, compreensíveis e concisas sobre os episódios que envolvem a assistência direta e/ou indireta ao paciente durante o momento de trabalho, bem como assuntos de importância institucional (GONÇALVES *et al.*, 2016).

O presente estudo por sua vez possui alta relevância em ampliar maiores discussões e reflexões acerca de situações que comprometem a segurança do paciente através de falhas de comunicação nas instituições de saúde. Logo, a troca de plantão, desde que seja realizada de forma adequada, contínua e padronizada, garantirá uma forma de comunicação entre a equipe como garantia de fluxo rápido de informações ligadas ao trabalho, se fazendo necessário o seguimento de protocolos e a comunicação clara e objetiva entre os profissionais da saúde, de modo a minimizar erros nos cuidados aos pacientes (NASCIMENTO *et al.*, 2018).

Frente à problemática, inúmeros estudos publicados comprovam essa realidade que afeta drasticamente a segurança do paciente de forma geral. Diante disso, observa-se a necessidade de implantar um protocolo para aprimorar a assistência em saúde na prestação de cuidados a esses pacientes.

O objetivo deste artigo é a criação de um instrumento de passagem de plantão padronizado entre a equipe de enfermagem de um hospital público de Porto Nacional, como forma de assegurar a comunicação efetiva nesse momento.

2 METODOLOGIA

Trata-se de um projeto-ação, com abordagem qualitativa. A pesquisa ação é uma metodologia que provoca mudanças nas organizações e/ou comunidades através de intervenções, pois diagnostica um problema buscando um resultado prático; resolve um problema coletivo com envolvimento participativo e cooperativo de todos os envolvidos (GIL, 2010).

Realizou-se a pesquisa através de estudos e revisões literárias tais como scielo, medline e lilacs, desenvolvido especialmente para profissionais de enfermagem nas passagens de plantões, para a criação do protocolo de passagem de plantão foi utilizado o instrumento de comunicação efetiva chamado de Situação, Histórico, Avaliação e Recomendação (SBAR) a partir da coleta de dados e observação da passagem de plantão entre profissionais de enfermagem, neste estudo não houve experimento em pessoas ou animais, as coletas de dados foram sem exposições a riscos desnecessários e discriminação durante a coleta.

Para a construção da presente pesquisa, seguiu-se as seguintes etapas dispostas no Quadro 1:

QUADRO 1: Etapas utilizadas para o desenvolvimento do Protocolo de comunicação efetiva entre profissionais de enfermagem como uma ferramenta de segurança ao paciente em Porto Nacional, Tocantins, Brasil.

ETAPAS	DESCRIÇÃO
1º REVISÃO LITERÁRIA	Para a construção do presente protocolo foram utilizadas evidências científicas junto às bases de dados informatizadas scielo, medline e lilacs, bem como o instrumento de comunicação efetiva chamado de Situação, Histórico, Avaliação e Recomendação (SBAR).
2º PRÁTICA HOSPITALAR	Uma vez que se possui acesso ao Hospital devido as atividades práticas universitárias desenvolvidas naquele local, conversou-se com profissionais ali atuantes que pudessem esclarecer como funciona a rotina das passagens de plantão foi então que houve a

3º CONSTRUÇÃO DO PROTOCOLO

necessidade de criar tal protocolo de comunicação para assim assegurar os atendimentos aos pacientes no local.

De posse de todas as informações, o protocolo foi construído levando em consideração as necessidades de uma boa comunicação entre os profissionais de enfermagem a fim de elevar o nível de segurança ao paciente.

Fonte: Quadro elaborado pelas autoras (2022).

3 RESULTADOS

Ainda hoje o Hospital Regional de Porto Nacional não adotou um Protocolo de Comunicação Efetiva afim de expandir conhecimento acerca das práticas comunicativas na área de saúde e, assim, promover assistência mais humanizada. De acordo com tudo que fora exposto na presente pesquisa, evidencia-se a pelintrice de implantar um modelo de protocolo que ofereça, de beneplácito com as excelentes evidências científicas uma assistência assertiva, eficaz, rápida e humanizada. Portanto, o resultado do presente estudo foi a criação do Protocolo de Comunicação Efetiva (em apêndice).

PROCESSO DE COMUNICAÇÃO NA PASSAGEM DE PLANTÃO

As falhas através do processo de comunicação podem gerar impactos na saúde do paciente e conseqüentemente afetando os profissionais de saúde, essas situações passam a se tornar uma ameaça no trabalho por afetar diretamente a quebra dos laços de confiança causando uma verdadeira desarmonia ao ambiente de trabalho e a qualidade do trabalho em equipe. A comunicação efetiva, seja ela verbal ou não, no trabalho da enfermagem com os profissionais de saúde são compreendidos como primordiais na qualidade e segurança do paciente. O ato da comunicação é visto como ferramenta fundamental para o desenvolvimento do trabalho dos enfermeiros perante à equipe hospitalar, com informações condizentes a

todo o processo de uma informação universal, além de desempenhar influência direta sobre os indivíduos (MOREIRA *et al.*, 2019).

A passagem de plantão é um instrumento fundamental na comunicação entre os profissionais de saúde e na compreensão do quadro clínico do cliente apontando-se dessa forma, a necessidade de aprofundar mais sobre a importância da comunicação da equipe de enfermagem. Essa transferência de cuidados é de suma importância e necessita ser melhor aprimorada diante da passagem de dados e acontecimentos clínicos referente ao paciente. Desse modo, quando ocorre uma ineficiência ao longo da comunicação, os efeitos são notórios e pontua-se dessa forma, que a efetividade da comunicação entre os profissionais de saúde reduz a ocorrência de erros (NASCIMENTO *et al.*, 2018).

EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS COM A ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Estudos revelam um alerta em relação à alta frequência e gravidade dos males causados pela assistência à saúde. Entretanto, tal fator contribuiu em denúncias por vítimas utilizadoras dos serviços de saúde na qual resultou pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 2004 o lançamento da Aliança Mundial pela Segurança do Paciente e do Programa Nacional de Segurança do Paciente em 2013 pelo ministério da saúde. Esse programa teve como estratégia a vigilância e monitoramento do caos na assistência em saúde (MAIA *et al.*, 2018).

Os eventos adversos afetam os pacientes e profissionais de saúde, atingindo 10% das admissões hospitalares. A profissão de enfermagem possui a maior força trabalhista em saúde do Brasil, contendo uma margem profissional de 1.500.000 atuantes. O elevado quantitativo de profissionais remonta a presente necessidade direta da categoria de se relacionarem através de estratégias de segurança e prevenção de erros (DUARTE *et al.*, 2015).

Foi desenvolvido pela ANVISA Sistema de Notificações para a Vigilância Sanitária (NOTIVISA) que é um sistema de informações para receber as notificações dos incidentes, eventos adversos, queixa técnica e serviços sob vigilância sanitária, sendo assim o NOTIVISA é conveniente para notificações de incidentes e eventos adversos relacionados à assistência em saúde. Em relação a RDC nº 36/2013, todas as ocorrências na assistência à saúde deverão ser notificadas ao Sistema Nacional

de Vigilância Sanitária (SNVS). Tal notificação deverá ser feita pelo profissional de saúde que detectar o evento adverso (CUNHA; GOMES, 2019).

Para acessar e registrar notificações no NOTIVISA, é obrigatório o serviço criar o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), o qual tem como atribuição a notificação de incidentes consequentes da prestação dos serviços de saúde aos pacientes (CUNHA; GOMES, 2019).

A probabilidade de um acidente de trânsito acontecer é quarenta vezes menor que um paciente vir a óbito em consequência de um evento adverso. Na Austrália há uma estimativa de 500.000 pessoas anualmente sofrerem por danos evitáveis em hospitais, já no Brasil em 2011, aconteceu 11.117.837 internações, com a estimativa de 7,6% de eventos adversos, e em 66,7% dos casos foram evitáveis onde em quase 40% dos casos evoluíram ao óbito. Contudo, a comunicação quando ineficaz se torna um dos principais fatores para a ocorrência de eventos adversos. Estudos afirmam que o processo da assistência ao cuidado à saúde tem gerado situações críticas para que a falha de comunicação aconteça. Nesse sentido, a comunicação efetiva é um fator determinante da qualidade e segurança do paciente (PENA; MELLEIRO, 2018).

Para que se garanta a irrefutabilidade na assistência, é preciso da capacitação e preparação dos profissionais para erguer uma relação comunicativa estruturada, logo o trabalho em conjunto de forma adequada proporciona a diminuição de riscos, favorecendo elevada segurança e qualidade na assistência sem causar danos ao paciente (PENA; MELLEIRO, 2018).

ERROS NOS HOSPITAIS POR FALHA NA COMUNICAÇÃO EFETIVA

Descuidos no momento da assistência prestada ao paciente ocorre em cerca de 14% dos pacientes hospitalizados nos Estados Unidos da América (EUA), onde as falhas de administração de medicamentos foram responsáveis pelo óbito de aproximadamente 7.000 americanos, e 30% dos erros ocorridos durante a hospitalização, em meados de 1997. O processo em que é desenvolvida a medicação apresenta alta complexidade, processo esse que atuam médicos, enfermeiros e farmacêuticos, que executam funções adversas. De tal maneira, uma falha sequer em uma das etapas, inclusive de comunicação, consequentemente irá interferir em todo sistema de atividades desenvolvidas ocasionando em transtornos tanto na equipe

quanto aos pacientes, transformando-se em uma das causas de erros de medicações (SILVA *et al.*, 2007).

INSTRUMENTO DE COMUNICAÇÃO EFETIVA EM HOSPITAIS

Em 2007, um grupo norte americano do *Institute for Healthcare Improvement* criou uma técnica de comunicação chamada de Situação, Histórico, Avaliação e Recomendação (SBAR), visando reconstruir a comunicação em saúde com o intuito de obter um sistema livre de erros, atrasos, desperdícios, qualidade e com custos viáveis. A SBAR é considerada uma ferramenta de gestão e aconselhada para organizar e auxiliar no processo de passagem de plantão, integrando uma técnica estruturada, clara e precisa, através de quatro questões. A primeira é (Situação) que verifica o que está acontecendo com o paciente naquele momento, a segunda (Histórico) aponta o que levou a paciente aquela situação, a terceira (Avaliação) diz a respeito da opinião profissional sobre o problema do paciente e por último (Recomendação) menciona o que poderá ser feito para resolver os problemas identificados (NASCIMENTO *et al.*, 2018).

A aplicação do SBAR oferece boa reflexão no ato da passagem de plantão, pelo fator relevante que é a utilização das suas etapas, colaborando com o desenvolvimento do trabalho em equipe, consequentemente evitando falhas ao trabalhar com tal instrumento. Portanto, apesar de ter instrumentos de métodos científicos como SBAR eficaz para a promoção em saúde, infelizmente na prática é bem diferente, onde se presencia passagens de plantões desorganizados, falha na administração de medicamentos e outros eventos adversos que assim dificultam alcançar excelência do cuidado (NASCIMENTO *et al.*, 2018).

4 DISCUSSÃO

No trabalho em saúde observa-se o comportamento destrutivo, também chamado de antiprofissionalismo, onde envolve atitudes antiprofissionais desrespeitosas praticadas no ambiente de trabalho, sendo capaz de exteriorizar incivildade, violência física ou psicológica. Com tudo, trata-se de uma evidência

literária, pois associa-se ao comportamento humano, a segurança do paciente, e o processo de trabalho em saúde (MOREIRA *et al.*, 2019).

A comunicação efetiva é um instrumento que coadjuva com o desenvolvimento da segurança do paciente, em virtude de instaurar uma comunicação eficaz entre o enfermeiro e o paciente, o enfermeiro e a família e enfermeiro e a equipe, para que haja trocas de informações adequadas a fim de evitar ou banir os eventos adversos ao paciente (FRAGA *et al.*, 2017).

De acordo com o tema abordado e os estudos realizados no Hospital Regional de Porto Nacional, estimulou-se discussões a respeito de garantir a segurança do paciente, tal abordagem tem mostrado desafios enfrentados pelos profissionais de enfermagem em abolir hábitos antigos e culturais, para se adequarem a sua vivência profissional.

Além disso, observa-se que protocolos são instrumentos que auxiliam na comunicação efetiva entre profissionais e na resolutividade. O presente estudo pode subsidiar a construção de outros protocolos de comunicação por enfermeiros de acordo com a necessidade de cada local.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Partindo da análise de muitos artigos identificou-se que a comunicação no trabalho entre as equipes de enfermagem é um grande desafio, toda via estratégias são elaboradas para assim adquirir uma boa comunicação com eficácia, possibilitando a obtenção de uma melhor qualidade na assistência, para que os riscos e falhas possam ser reduzidos garantindo uma maior segurança ao paciente. Entretanto, a comunicação efetiva eficaz é umas das mudanças essenciais entre as equipes de enfermagem garantindo uma melhor seguridade aos pacientes.

A comunicação efetiva na enfermagem, oferece uma melhor qualidade nos atendimentos e na assistência prestada ao paciente, é uma atividade muito vantajosa uma vez que reduz os riscos e a morbimortalidade dos pacientes. Acredita-se que todas as ações destinadas para a padronização da comunicação, tende a oferecer melhor qualidade no trabalho dos profissionais, além de se ter uma melhor segurança, qualidade e efetividade na assistência ao paciente.

Vale ressaltar que o presente estudo não possui a intenção de esgotar o tema ou determinar as normas para uma boa comunicação de forma definitiva. O que se

espera é que tenha elucidado a importância de cada vez mais se ampliar as discussões a respeito desse assunto emergente e, diante do cenário crescente é importante reafirmar a importância da normatização e padronização na comunicação entre profissionais de enfermagem para prevenir os riscos aos pacientes. Portanto, mediante essa pesquisa, conclui-se que a comunicação que a comunicação efetiva em todos os campos de atuação da equipe de enfermagem é uma das ferramentas e habilidades mais importantes para a promoção de segurança ao paciente.

REFERÊNCIAS

- Bizarra MA, Balbino CM & Silvino ZR. **Segurança do paciente - o papel do enfermeiro no gerenciamento de risco focado na UTI**. Revista Pró-UniverSUS. 2018 Jan./Jun.; 09 (1): 101-104.
- Brasil. Ministério da Saúde. **Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente / Ministério da Saúde; Fundação Oswaldo Cruz; Agência Nacional de Vigilância Sanitária**. – Brasília : Ministério da Saúde, 2014.
- Brasil. Ministério da Saúde. **Portaria GM/MS nº 529, de 1º de abril de 2013**. Diário Oficial da União. Poder Executivo, Brasília, de 02/04/2013, Seção 1, Pág. 43.
- DUARTE SCM, et al. **Eventos adversos e segurança na assistência de enfermagem**. Revista Brasileira de Enfermagem. 2015, 68(1):144-154.
- Dutra da Cunha EM, Amorim Gomes LG. **EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS COM A ASSISTÊNCIA À SAÚDE NO CEARÁ**. Cadernos ESP [Internet]. 19º de dezembro de 2019 [citado 14º de novembro de 2021];13(2):131-47.
- FRAGA, I.M.N.; NASCIMENTO, A.C.A; SANTANA, N.A.; CORREIA, S.A.; MELO, I.A. **A comunicação efetiva no contexto hospitalar: uma estratégia para a segurança do paciente**, 2017.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GONÇALVES, Mariana Itamaroet al. **Comunicação e segurança do paciente na passagem de plantão em unidades de cuidados intensivos neonatais**. Texto & Contexto-Enfermagem, v. 25, n. 1, 2016.
- MAIA, C.S.; FREITAS, D.R.C.; GALLO, L.G.; ARAÚJO, W.N. **Notificações de eventos adversos relacionados com a assistência à saúde que levaram a óbitos no Brasil, 2014-2016**, Epidemiol. Serv. Saúde 27 (2), 2018.

MOREIRA, F.T.L.S; CALLOU, R.C.M; ALBUQUERQUE G.A; OLIVEIRA, R.M. **Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente**, Rev Gaúcha Enferm, 2019.

NASCIMENTO JC, DRAGANOV PB. **[HISTORY OF QUALITY OF PATIENT SAFETY]**. HIST ENFERM REV ELETRONICA [INTERNET]. 2015;6(2):299-309. PORTUGUESE.

Nascimento, J., Rodrigues, R., Pires, F., & Gomes, B. **Passagem de plantão como ferramenta de gestão para segurança do paciente**. *Revista de Enfermagem da UFSM*, 2018.

Olino L, Gonçalves AC, Strada JKR, Vieira LB, Machado MLP, Molina KL, et al. **Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência e Modified Early Warning Score**. Rev Gaúcha Enferm. 2019;40(esp):e20180341

PENA, M.M.; MELEIRO, M.M. **Eventos adversos decorrentes de falhas de comunicação: reflexões sobre um modelo para transição do cuidado**, Rev Enferm UFSM 2018 Jul./Set.;8(3): 616-625.

SILVA, A.E.B.; CASSIANI, S.H.B.; MIASSO, A.I.; OPTIZ, S.P. **Problemas na comunicação: uma possível causa de erros de medicação**, Acta paul. enferm. 20 (3), Set 2007.

APÊNDICE

PROTOCOLO DE COMUNICAÇÃO EFETIVA PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

HOSPITAL REGIONAL DE PORTO NACIONAL – TO

• INTRODUÇÃO

Após o reconhecimento de casos de incidentes e eventos adversos na assistência em saúde, proporcionou uma mobilização na Organização Mundial da Saúde para elaborar estratégias que possam servir como prevenção de tais incidentes. Em meados do ano de 2004, ocorreu a criação da Aliança Mundial para a Segurança do Paciente a fim de facilitar as práticas e políticas de segurança aos pacientes. Com o objetivo de promover melhor qualidade em áreas que possuem problemas assistenciais criou-se metas, dentre as quais destaca a meta que se refere à comunicação efetiva. A comunicação efetiva e o trabalho em equipe de enfermagem, são entendidos como um fator determinante em qualidade e segurança

na assistência de cuidados aos pacientes. Muitas são as falhas cometida entre a equipe tornando-se um dos principais fatores que colaboram para a ocorrência de eventos adversos, atrapalhando na qualidade dos cuidados, os profissionais prestadores de cuidados na enfermagem possuem dificuldades em manter uma boa comunicação onde possa trazer benefícios ao trabalho em equipe, a continuidade dos cuidados em saúde e segurança ao paciente (OLINO, 2019).

• OBJETIVOS

1. Buscar melhorias através da implantação de um protocolo para solucionar os problemas de comunicação entre os profissionais de saúde no HRPN, garantindo uma melhor segurança ao paciente.
2. Promover melhor qualidade no trabalho dos profissionais, além de se ter uma melhor segurança, qualidade e efetividade na assistência ao paciente.
3. Ser um instrumento utilizado por toda equipe de enfermagem, para que a assistência tenha maior eficácia.

• PROTOCOLO

Este protocolo se baseia no método SBAR, portanto foi realizada uma adaptação de um método que já existe e que é validado internacionalmente. A intenção é sugerir um instrumento reproduzível e de fácil entendimento. Ressalta-se também a importância de padronizar o processo comunicativo, baseando-se em um protocolo válido pela instituição.

ELEMENTOS DA
FERRAMENTA SBAR

COMUNICAÇÃO EFETIVA PARA A SEGURANÇA DO
PACIENTE

S - SITUAÇÃO

✓ **O que está passando-se com o paciente?**
Identifique-se; identifique o paciente; relate resumidamente qual é, quando aconteceu ou iniciou e qual é o nível de gravidade da morbidade do paciente.

**B - BACKGROUND/
HISTÓRIA PRÉVIA**

✓ **Quais circunstâncias e histórico clínico?**
Informe aqui sobre os antecedentes do paciente relacionados ao diagnóstico, data e hora da admissão, medicações em uso, sinais vitais atuais, alergias, resultados, data e hora dos exames laboratoriais e exames anteriores para realizar comparação, circunstâncias em que o paciente se encontra do início do tratamento até o momento.

A - AVALIAÇÃO

✓ **O que modificou, quais são os riscos?** Informe sua avaliação sobre o problema, exemplos: condições do paciente se está estável ou instável, sono, repouso, eliminações, sinais vitais, psicológico e etc. Avaliar os riscos que o paciente possui durante a internação, exemplos: risco de confusão aguda, risco de constipação, risco de integridade da pele prejudicada, risco de queda e risco de desequilíbrio na temperatura corporal, riscos de administração de medicamentos e etc.

R - RECOMENDAÇÃO

✓ **O que pode ser feito para corrigi-lo?** Informe sua conduta em relação a patologia do paciente, para que proporcione uma assistência humanizada e de qualidade: tratamentos específicos, exames necessários, o paciente precisa ser avaliado agora?

A proposta desse instrumento é apresentar uma comunicação breve, facilitadora e concisa com conteúdo de suma importância crítica explanada em uma estrutura previsível. A ferramenta SBAR contribui para o desenvolvimento de habilidades de pensamentos críticos, logo o profissional que inicia a comunicação saberá o que dizer mesmo antes de o pegar o telefone. Sua conclusão pode não ser a solução, mas possui claramente um valor na definição da situação.