

FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO SBAR - (situação, contexto, avaliação e recomendação)

Nesta seção o LEGOS traz ferramentas de gestão úteis para o setor de saúde.

Tradução de SBAR communication tool

<https://improvement.nhs.uk/documents/2162/sbar-communication-tool.pdf>

O que é?

O SBAR é uma forma de comunicação estruturada e fácil de usar que permite que as informações sejam transferidas com precisão entre os indivíduos. A SBAR foi originalmente desenvolvida pelas forças armadas dos Estados Unidos para comunicação em submarinos nucleares, mas tem sido usado com sucesso em muitos ambientes diferentes de saúde, particularmente relacionados à melhoria da segurança do paciente.

O SBAR consiste em perguntas rápidas padronizadas de quatro seções para garantir que o pessoal compartilhe informações concisas e focadas. Permite que a equipe se comunique de forma assertiva e efetiva, reduzindo a necessidade de repetição e a probabilidade de erros. Por a estrutura ser compartilhada, também ajuda a equipe a antecipar as informações necessárias para os colegas e incentiva habilidades de avaliação. O uso do SBAR leva a equipe a formular informações com o nível certo de detalhes.

Quando usar?

A comunicação pode ser definida como "um processo de mão dupla para alcançar a compreensão mútua, em que os participantes não apenas trocam informações, mas também criam e compartilham o significado".

O SBAR ajuda a fornecer uma estrutura para uma interação que ajuda tanto quem fornece a informação quanto para quem a recebe. Ajuda para quem fornece a informação garantindo que ele formule seu pensamento antes de tentar comunicá-lo a outra pessoa. O receptor sabe o que esperar e ajuda a garantir que o fornecedor de informações não seja interrompido pelo receptor com perguntas que serão respondidas mais tarde na conversa.

O SBAR pode ser usado em qualquer ambiente, mas pode ser particularmente eficaz na redução da barreira de comunicação entre diferentes disciplinas e entre diferentes níveis de pessoal. Quando os funcionários usam a ferramenta em um ambiente clínico, eles fazem uma recomendação que garanta que o motivo da comunicação seja claro. Isto é particularmente importante em situações onde os funcionários podem sentir-se desconfortáveis em fazer uma recomendação, por exemplo, aqueles que são inexperientes ou que precisam se comunicar com alguém que é mais antigo do que eles.

O uso de SBAR fornece clareza à comunicação e evita o processo não confiável de "conflitos e ansiedade" que a outra pessoa possa entender.

Figura 1 - ferramenta de comunicação SBAR

S	Situation (situação): Eu sou (nome), (x) enfermeira na enfermaria (X) Estou ligando sobre (paciente x) Estou ligando porque estou preocupado com... (exemplo, pressão baixa/alta, pulso está xx, temperatura está xx)
B	Background (contexto): Paciente x foi admitido em (data xx) com... (exemplo, infecção no peito) Eles tiveram (x Operação/procedimento/investigação) As condições do pacient (x) mudaram nos últimos (xx mins) Últimos conjuntos de operações foram (XX) Condição normal do paciente (X) é... (exemplo, alerta/péssimo/confuso, dores)
A	Assessment (avaliação): Eu suspeito que o problema seja (XXX) Eu ... (admitirei Oxigênio/analgésico, parei com a infusão) OU Eu não tenho certeza de qual é o problema mas o paciente (X) está piorando OU Eu não sei o que há de errado mas estou realmente preocupado
R	Recommendation (recpmendação): Eu preciso que você... Venha ver o paciente nos próximos (xx mins) Tenha algo que possa fazer no meio tempo? (exemplo, para o fluido/ repetir a observação)

Peça que o receptor repita a informação chave para garantir entendimento

Como usar?

S - Situation (Situação)

- Identifique-se na unidade de onde você está chamando.
- Identifique o paciente pelo nome e o motivo da sua comunicação.
- Descreva sua preocupação.

O exemplo a seguir mostra como explicar uma situação específica sobre a qual você está ligando, incluindo o nome do paciente, o consultor, a localização do paciente, o status do código e os sinais vitais.

'Esta é Jenny, uma enfermeira registrada da Nightingale Ward.

A razão pela qual eu estou ligando é porque a Sra. Taylor no quarto 225 ficou repentinamente sem fôlego, sua saturação de oxigênio caiu para 88% no ar ambiente, sua taxa de respiração é de 24 por minuto, sua frequência cardíaca é de 110 e sua pressão sangüínea 85/50.

Nós a colocamos seis litros de oxigênio e sua saturação é de 93%, sua função respiratória está aumentada, ela está ansiosa, seus sons de respiração são claros e sua taxa respiratória permanece maior que 20. ”

B - Background (contexto)

- Dê o motivo para admissão do paciente.
- Explicar histórico médico significativo.
- Informar o receptor das informações do histórico do paciente: admitir diagnóstico, data de admissão, procedimentos prévios, medicamentos atuais, alergias, resultados laboratoriais pertinentes e outros resultados diagnósticos relevantes. Para esta parte do processo você precisa ter coletado informações e anotações no prontuário do paciente.

Por exemplo:

'Sra. Smith é uma mulher de 69 anos que foi internada a 10 dias atrás após um acidente de carro com uma fratura exposta em T 5 e T 6 ASIA B SCI. Ela tinha instrumentação e fusão T 3-T 7 há nove dias. Sua única complicação era um hemotórax direito para o qual um dreno torácico foi colocado. O dreno foi removido há cinco dias e sua radiografia de tórax mostrou melhora significativa. Ela tem se mobilizado com fisioterapia e tem progredido bem. Sua hemoglobina está a 100 g / L, mas seu sangue está dentro dos limites normais. Ela está em uso de Enoxaparina para profilaxia de TVP e Oxycodona para tratamento da dor.

A - Assessment (avaliação)

- Sinais vitais.
- Padrão de contração.
- Observações clínicas, preocupações.

Você precisa pensar criticamente ao informar o receptor da sua avaliação da situação. Você não apenas revisou suas conclusões da sua avaliação, mas também as consolidou com outros indicadores objetivos, como resultados de laboratório.

Se você não tiver uma avaliação, poderá dizer:

"Acho que ela pode ter tido uma embolia pulmonar".
"Não sei qual é o problema, mas estou preocupado".

R - Recommendation (recomendação)

Finalmente, qual é a sua recomendação? Isto é, o que você gostaria que acontecesse no fim da conversa. Qualquer conselho que é dado no telefone precisa ser repetido de volta para garantir a precisão.

- Explique o que você precisa - seja específico sobre solicitação e prazo.
- Dê sugestões
- Esclareça as expectativas.

Embora o SBAR seja uma ferramenta simples e eficaz, incorporá-lo pode levar esforço e exigir treinamento significativo. Pode ser muito difícil mudar a forma como as pessoas se comunicam, particularmente com pessoal superior.

O SBAR pode ser usado em qualquer lugar, incluindo:

- Internação ou ambulatorial
- Comunicações urgentes ou não urgentes
- Conversas entre médicos, pessoalmente ou pelo telefone - particularmente útil em comunicação de enfermeira para médico.
- Conversas entre pares - mudança de relatório de turno
- Comunicação entre diferentes disciplinas, por exemplo, atendimento domiciliar e departamento de emergência
- Levantando uma preocupação
- Quando os pacientes se deslocam entre os serviços do NHS ou dos cuidados sociais para os serviços do NHS, por exemplo, cuidados em casa e para entrar e sair do hospital.

Dicas

Pessoal clínico menos experiente pode, às vezes, ficar ansioso para fazer recomendações. Quando este for o caso, ofereça apoio extra, encorajamento e treinamento. Uma boa maneira de começar é experimentando a ferramenta com colegas de apoio e fazer uma simulação para experimentá-la.

Hospitais usando SBAR descobriram que blocos de notas ou papel com a ferramenta impressa neles, como cartões de bolso e adesivos em telefones são úteis auxiliares nos estágios iniciais de uso da ferramenta dentro de uma organização.

Exemplos

1. A reunião da equipe multidisciplinar é um exemplo do processo em ação. Muitos dos médicos clínicos estão presentes e a maioria está em posição de ajudar a formular a gestão para o paciente.

O médico diretamente responsável apresenta a situação atual e o histórico relevante. A avaliação incluirá uma discussão com outros médicos para esclarecer os resultados clínicos e uma revisão conjunta dos resultados de todas as investigações relevantes. As recomendações serão acordadas por todos os presentes. Estes serão documentados nas anotações do paciente.

2. Outro exemplo onde esta ferramenta acrescentaria clareza e contribuiria para melhoria assistencial é a ligação para um colega superior da emergência noturna, para aconselhamento sobre o gerenciamento de pacientes.

Se for acordado durante a noite, pode levar algum tempo para absorver os fatos necessários e responder. Isso é muito auxiliado por uma apresentação clara da situação, do contexto, a avaliação e o tratamento ou ação recomendada

Na situação cirúrgica, é possível - e até bastante provável - que o colega mais experiente esteja precisando de ajuda na avaliação e / ou para realizar a cirurgia recomendada. O pedido de ajuda direta deve ser claro como parte da recomendação para que não haja mal-entendido.

3. Ao trabalhar no ambiente doméstico, descobriu-se que a comunicação entre a assistência domiciliar de cuidados e o departamento de emergência era ruim. Ambos os lados culpariam os outros por não fornecerem informações necessárias. O pessoal do departamento de emergência informaria frequentemente que "a assistência domiciliar tinha enviado alguém com o paciente sobre o qual esse alguém não sabia nada". A assistência domiciliar informaria que uma vez que um de seus residentes foi para o hospital, era como um "buraco negro", sendo impossível obter informações sobre o que estava acontecendo.

Após a implementação da ferramenta SBAR, ambos os lados relataram que havia melhorias significativas tanto na comunicação como na qualidade da relação geral.

O que vem depois?

Depois de começar a usar o SBAR como uma ferramenta de comunicação, você precisa monitorar o progresso - o quão bem ele está sendo usado e se a comunicação está sendo melhorada. Se for provado que está sendo bem utilizado, o próximo passo é inserir a ferramenta nos hábitos cotidianos das pessoas, para que a ferramenta se torne "a maneira como as coisas são feitas por aqui".

Incluir ideias para ajudar o uso mais difundido de SBAR:

- Usar o comandos e dicas visuais - por exemplo adesivos no telefone, carta modelos e notas do paciente.
- Garantir que as pessoas sintam que está tudo bem solicitar uns aos outros usando de acordo com a sua estrutura. Por exemplo, "Posso ter certeza que te entendi? Qual é sua recomendação aqui?"
- Arranje tempo para discussão da equipe, reflexão e refinamento da ferramenta.
- Divulgue sua boa prática para outras equipes, modelando o comportamento de comunicação que você está buscando.