

RESUMO - RESULTADO: QUALIDADE, EFICIÊNCIA E SUSTENTABILIDADE
EM SAÚDE

**PADRONIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO COM USO DO SBAR NA
TRANSFERÊNCIA INTRA-HOSPITALAR: IMPACTO NA SEGURANÇA DO
PACIENTE E NA EFICIÊNCIA ASSISTENCIAL**

Natália Monteiro (nataliaoliveira@redeprimavera.com.br)

Introdução: Falhas na comunicação durante as transições do cuidado estão entre as principais causas de eventos adversos no ambiente hospitalar. A transferência intra-hospitalar, por envolver múltiplos profissionais e mudanças no contexto assistencial, constitui um momento particularmente vulnerável. Nesse cenário, o uso de ferramentas estruturadas, como o SBAR (Situação, Background, Avaliação e Recomendação), tem se destacado como estratégia eficaz para qualificar a comunicação, reduzir riscos e promover maior continuidade do cuidado. Objetivo: Avaliar o impacto da implementação do protocolo SBAR na padronização da comunicação durante transferências intra-hospitalares, com foco na redução de falhas assistenciais na transição do paciente. Método: Trata-se de um estudo de melhoria da qualidade, de abordagem descritiva, realizado em unidade de internamento adulto de um hospital de alta complexidade. O protocolo SBAR foi implementado em fevereiro de 2025, contemplando as seguintes intervenções: capacitação da equipe assistencial no uso da ferramenta, padronização da comunicação verbal e escrita no momento da transferência, implantação de formulário estruturado para registro das informações críticas e monitoramento da adesão ao protocolo por meio de auditorias. Foram avaliadas as notificações relacionadas a falhas

de comunicação, bem como a conformidade no preenchimento do formulário. Resultados: Após a implementação do SBAR, observou-se melhora significativa na padronização da comunicação entre as equipes, com aumento da abrangência das informações transferidas e maior clareza quanto ao plano assistencial. Houve redução expressiva das falhas associadas à omissão de informações críticas, além de incremento na adesão ao processo, refletindo maior confiabilidade e rastreabilidade nas transferências realizadas. A estratégia contribuiu positivamente para a segurança do paciente, a fluidez operacional e a integração entre os profissionais envolvidos na transição do cuidado. Considerações finais: A implementação do SBAR como ferramenta estruturada de comunicação demonstrou impacto favorável na segurança do paciente e na eficiência assistencial durante transferências intra-hospitalares. A padronização da comunicação, aliada à continuidade do processo e ao engajamento das equipes, configura-se como prática essencial para a redução de eventos adversos e para a qualificação sustentável do cuidado hospitalar.

Palavras-chave:

Referências

ACHREKAR, M. S. et al. Introduction of Situation, Background, Assessment, Recommendation (SBAR) into nursing practice: a prospective quasi-experimental study. *Journal of Education and Health Promotion*, v. 10, p. 403, 2021. DOI: 10.4103/jehp.jehp_183_21.

BONACUM, D.; GRAHAM, S.; LEONARD, M. SBAR checklist can cut risk at patient handoff. *Healthcare Risk Management*, v. 28, n. 9, p. 101-104, 2006.

RANDMAA, M. et al. SBAR improves communication and safety climate and decreases incident reports due to communication errors in an anaesthetic clinic: a prospective intervention study. *BMJ Open*, v. 6, n. 12, e012268, 2016. DOI: 10.1136/bmjopen-2016-012268.

THE JOINT COMMISSION. National Patient Safety Goals: Hospital Accreditation Program. Oakbrook Terrace (IL): The Joint Commission, 2025.

TOMPKINS, J. Implementation and evaluation of a patient handoff tool to improve nurse to nurse communication. *Journal of Radiology Nursing*, v. 40, n. 2, p. 87-92, 2021. DOI: 10.1016/j.jradnu.2021.02.003.

Palavras-chave: comunicação em saúde; segurança do paciente; transferência de pacientes; qualidade da assistência à saúde.