RIASE
REVISTA IBERO-AMERICANA DE SAÚDE E ENVELHECIMENTO
REVISTA IBERO-AMERICANA DE SALUD Y ENVEJECIMIENTO

COMUNICAÇÃO ISBAR NA QUALIDADE DOS CUIDADOS DE SAÚDE

ISBAR COMMUNICATION IN THE QUALITY OF HEALTH CARE

COMUNICACIÓN ISBAR SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN SANITARIA

Ana Guerra[1], Filipe Brás[1], Joana Siquenique[2], João Anacleto[3], Maria Alice Ruivo[4], Maria do Céu Marques[5,6].

[1]Serviço de Urgência Médico-Cirúrgica da Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano, [2]Serviço de Medicina Interna da Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano, [3]Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental da Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano, [4]Instituto Politécnico Setúbal, CIIAS, [5]Departamento de Enfermagem, Universidade de Évora, [6]Comprehensive Health Research Centre (CHRC).

Recebido/Received: 20-02-2023 Aceite/Accepted: 09-05-2023 Publicado/Published: 23-06-2023

DOI: http://dx.doi.org/10.60468/r.riase.2023.9(2).597.30-46

©Os autores retêm o copyright sobre seus artigos, concedendo à RIASE 2023 o direito de primeira publicação sob a licença CC BY-NC, e autorizando reuso por terceiros conforme os termos dessa licença.

©Authors retain the copyright of their articles, granting RIASE 2023 the right of first publication under the CC BY-NC license, and authorizing reuse by third parties in accordance with the terms of this license.

VOL. 9 N.º 2 ABRIL 2023

RESUMO

Introdução: A comunicação constitui um dos pilares fundamentais nas interações entre indivíduos, estando presente nos cuidados de enfermagem, no entanto esta possui barreiras que podem ser contornadas através da ferramenta ISBAR.

Objetivo: Compreender de que modo a comunicação ISBAR constitui um fator relevante na qualidade dos cuidados de saúde.

Métodos: Revisão Sistemática da Literatura, partindo da questão de investigação "De que forma a comunicação ISBAR influencia a qualidade de cuidados de saúde?", com recurso aos motores de busca B-on e EBSCO*host*. Os artigos selecionados foram publicados entre 2017 e 2020 em Português e Inglês.

Resultados: Através da pesquisa foram selecionados 381 artigos. Após avaliação de elegibilidade e qualidade metodológica resultaram 6 artigos, 3 quantitativos e 3 qualitativos.

Conclusões: É visível uma eficácia notória na transmissão de informação, através da comunicação ISBAR, permitindo de forma simples, sistematizar informação complexa, a ser utilizada na transmissão verbal, assegurando uma eficaz continuidade e qualidade dos cuidados de enfermagem.

Palavras-chave: Enfermagem; ISBAR (Identification, Situation, Background, Assessment, Recomendations); Qualidade de Cuidados de Saúde.

ABSTRACT

Introduction: Communication is a fundamental pillar for human interactions and is present in nursing care. However, it possesses boundaries that can be outline using ISBAR tool.

Objective: Understanding how ISBAR communication is a relevant factor in quality of health care.

Methods: Systematic literature Review, with the investigation question: "How ISBAR communication can influence the quality of health care?", using the methodology B-on and EBSCO*host*. The articles selected were published with the year gap 2017-2020 and were in Portuguese and English.

Results: With this research were selected 381 articles. After evaluating the eligibility and methodologic quality were selected 6 articles, 3 quantitative studies and 3 qualitative.

Conclusions: It is visible a notorious efficacy on communication, using ISBAR, that allows in simple way to systematize complex framing, to be used in verbal communication, ensure therefore better continuity and quality of nursing care.

Keywords: ISBAR (Identification, Situation, Background, Assessment, Recomendations); Quality of Health Care; Nursing.

RESUMEN

Introducción: La comunicación es uno de los pilares fundamentales en las interacciones entre los individuos, estando presente en el cuidado de enfermería, sin embargo tiene barreras que se pueden evitar mediante el uso de la herramienta ISBAR.

Objetivo: Comprender cómo la comunicación ISBAR es un factor relevante en la calidad de los cuidados de salud.

Métodos: Revisión sistemática de la literatura, a partir de la pregunta de investigación "¿Cómo influye la comunicación ISBAR en la calidad de los cuidados de salud?", utilizando los motores de búsqueda B-on y EBSCO*host*. Los artículos seleccionados se publicaron entre 2017 y 2020 en portugués e inglés.

Resultados: Mediante la búsqueda se seleccionaron 381 artículos. Después de evaluar la elegibilidad y la calidad metodológica, resultaron 6 artículos, 3 cualitativos y 3 cuantitativos.

Conclusiones: Es visible una notable eficiencia en la transmisión de información, a través de ISBAR, permitiendo de manera sencilla sistematizar información compleja, para ser utilizada en transmisión verbal, asegurando una efectiva continuidad y calidad de la atención en el cuidado de enfermería.

Descriptores: Calidad de la Asistencia Sanitária; Enfermería; ISBAR (Identification, Situation, Background, Assessment, Recomendations).

INTRODUÇÃO

A humanidade sempre teve a necessidade de estabelecer contacto entre os indivíduos das mais diferentes comunidades promovendo essas interações ao longo da nossa história, sendo que a "[...] comunicação está inerente à condição de se ser pessoa. Está presente em todas as suas ações e condiciona toda a sua existência."[1]. Nesta perspetiva da interação entre os indivíduos e tendo a comunicação como motor da sua promoção, surge um conceito de comunicação interpessoal que "[...] corresponde à que se estabelece entre dois indivíduos ou pequenos grupos. É entendida como um processo contínuo que conduz à relação."[2:30]. A comunicação é importante nas relações que se estabelecem entre as pessoas, contudo pode ser aplicada a contextos próprios, como é o caso da saúde, tendo em vista estabelecer uma relação que visa a recolha de informação para um fim, que remete a utilização da mesma em bene-

fício das pessoas e na resposta às suas necessidades, designadamente comunicação terapêutica[3].

Tendo a comunicação um papel de grande destaque nas interações que os indivíduos estabelecem entre si nos mais variados ambientes, esta torna-se fundamental para o quotidiano em sociedade. O ambiente adiciona pressão a várias dimensões o que determina uma resposta por parte dos indivíduos, desta forma, o "[...] ambiente no qual as pessoas vivem e se desenvolvem é constituído por elementos humanos, físicos, políticos, económicos, culturais e organizacionais, que condicionam e influenciam os estilos de vida [...]"[4:9-10].

Tendo por base a transversalidade que a comunicação tem na vida e nas interações de cada um, facilmente se percebe a importância desta temática para a prática dos profissionais de saúde. O exercício da prática de enfermagem é norteado por uma serie de competências essenciais do ponto de vista facilitador de uma boa e eficaz relação entre profissional e utente. Desta forma, podemos apontar que a comunicação desempenha um papel fundamental neste campo em que "[...] qualquer momento da prestação em que se verifique a transferência de responsabilidade de cuidados e de informação entre prestadores, tem como missão a continuidade e segurança dos mesmos."[5:4]. Contudo a comunicação eficaz tem de surgir em todos os patamares das hierarquias de forma a que a comunicação "[...] entre profissionais de saúde e entre instituições prestadoras de cuidados, sobre identificação e informações do estado de saúde do doente, sempre que existe transferência, temporária ou permanente, da responsabilidade de prestação de cuidados."[5:4].

Devido à grande importância que a comunicação apresenta no dia-a-dia de um enfermeiro, esta depende do seu uso para conseguir maximizar os cuidados de enfermagem e promover ativamente a "[...] redução de risco de dano desnecessário à pessoa que recebe os cuidados de saúde [...]"[5:4]. Tendo em conta que é uma temática que requer um trabalho constante para o seu aperfeiçoamento, é de grande importância fornecer aos enfermeiros as ferramentas necessárias para um desempenho mais assertivo nesta dimensão do seu exercício com o objetivo de melhorar gradualmente as suas habilidades, tendo em vista o desempenho das suas funções de forma assertiva e com evidência científica, sendo para isso necessário mobilizar competências cognitivas, psicomotoras e sócio-afetivas[2,6].

O Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2015-2020 em vigor, integrado na Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde, criado pelo Despacho n.º 1400-A/2015, de 10 de fevereiro de 2015, constitui-se como um instrumento de apoio a gestores e clínicos na aplicação de boas práticas de segurança. Este Plano visa atingir 9 objetivos, sendo um desses, aumentar a segurança da comunicação. De modo a ser alcançado este objetivo, as ações a serem tomadas pelas diferentes instituições, são executar ações de sensibilização e de infor-

mação ao cidadão, realizar auditorias internas à transferência de informação nas transições, transferências e altas dos doentes, integrar os sistemas informáticos internos das instituições prestadoras de cuidados de saúde, assegurar a intercomunicação dos sistemas informáticos entre as várias instituições prestadoras de cuidados de saúde e publicar norma sobre procedimentos seguros na transição de cuidados[7].

Uma das ferramentas que podemos utilizar para ultrapassar as necessidades sentidas e as barreiras que podemos encontrar ao nível da comunicação é o ISBAR, sendo uma ferramenta devidamente estudada e reconhecida na promoção da maximização da segurança do doente em situações onde seja necessário a transmissão de informação[5,8]. Desta ferramenta podemos extrair a sua mnemónica de forma simples e tendo como principal objetivo auxiliar o enfermeiro na sua prática. Para tal, ISBAR é entendido como: "I" corresponde à "identificação" dos intervenientes da comunicação, "S" refere-se à "situação atual" em que é necessária a prestação de cuidados, "B" diz respeito aos "antecedentes" de maior relevância para quem vai ser alvo dos cuidados, "A" reporta-se à "avaliação" constante e sistemática que se procura fazer das nossas intervenções e do seu beneficio, e por fim, "R" que diz respeito às "recomendações" que são pensadas e delineadas para o utente[5:4, 7,9].

Posto isto, é importante que o enfermeiro, no percurso académico e profissional, esteja desperto para a importância da comunicação nos seus mais variados contextos e que procure uma capacitação contante de forma a fomentar uma melhoria dos cuidados de enfermagem, tendo a ferramenta ISBAR para o auxiliar[9].

Desta forma, este artigo tem como principal objetivo compreender de que modo a comunicação ISBAR constitui um fator relevante na qualidade dos cuidados de saúde.

METODOLOGIA

O presente artigo assenta numa Revisão Sistemática da Literatura que, segundo o Joanna Briggs Institute (JBI)[10], visa fornecer uma síntese abrangente e imparcial de estudos relevantes, num único documento, utilizando métodos rigorosos e transparentes.

A estruturação da pergunta de investigação foi realizada a partir do desenho metodológico da JBI[10] PICOD – Participantes/Problema: Qualidade dos Cuidados de Saúde; Intervenção: Comunicação ISBAR; Comparação: Não se aplica; *Outcomes*: Como o ISBAR pode influenciar a Qualidade dos Cuidados de Saúde; Desenho dos Estudos: Quantitativos, Qualitativos e Mistos; resultando na questão de investigação "De que forma a comunicação ISBAR influencia a qualidade de cuidados de saúde?" (Quadro 1↗).

A Revisão Sistemática da Literatura foi realizada recorrendo aos motores de busca: Biblioteca do Conhecimento Online (B-on) e Elton Bryson Stephens Company (EBSCO*host*). Para tal foram utilizadas palavras-chave relevantes à pesquisa e aferidas tanto nos Descritores em Ciências da Saúde (DeCs) como no Medical Subject Headings (MeSH), sendo estas: Enfermagem – "*Nursing*", Qualidade de Cuidados de Saúde – "*Quality of Health Care*" e ISBAR. A palavra-chave ISBAR não se encontra validada, no entanto revela-se como primordial para efetivação da pesquisa. Aquando da pesquisa nos motores de busca referidos foi utilizado o operador booleano "*AND*".

Na Figura 1↗, que se segue, verifica-se o resumo dos critérios de inclusão e exclusão utilizados no decorrer da pesquisa, bem como todos os passos efetuados até à obtenção dos 6 artigos finais através do diagrama "*Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analyses*" (PRISMA)[11].

Para a pesquisa foram selecionados os critérios de inclusão: artigos com idioma em português e inglês; publicados no período entre 2017 e 2020; com texto completo; revistos por pares; comunicação efetuada entre enfermeiros – enfermeiros e enfermeiros – outros profissionais. Também foram selecionados critérios de exclusão, sendo estes: revisões da literatura; comunicação efetuada apenas entre outros profissionais não incluindo enfermeiros.

A seleção dos artigos foi realizada de forma progressivamente faseada. Inicialmente foi introduzido o descritor "*Nursing*" nos motores de busca selecionados, obtendo-se um total de 7 954 449 artigos. Posteriormente foi introduzido o descritor "*Quality of Health Care*" acompanhado pelo operador booleano "*AND*", obtendo-se um total de 1 145 148 artigos. Acompanhado novamente pelo operador booleano "*AND*" foi adicionada a palavra-chave ISBAR obtendo-se um total de 385 artigos. A partir destes resultados foram selecionados os critérios de inclusão e de exclusão. Inicialmente os artigos foram reduzidos através da data de publicação, tendo-se selecionado artigos apenas entre 2017 e 2020 e obtendo-se um valor total de 200 artigos. Selecionando apenas artigos com texto integral disponível obteve-se um total de 133 artigos disponíveis. Após selecionar a opção de artigos analisados por pares foi obtido um total de 124 artigos. Posteriormente foram selecionados os idiomas da pesquisa tendo sido selecionados artigos em português e inglês obtendo-se assim um resultado de 121 artigos. Após toda esta seleção foram excluídos os artigos duplicados alcançando-se um total de 101 artigos. Após leitura e apreciação do título e resumos dos artigos foram excluídos 89 artigos, visto não se enquadrarem nos objetivos da revisão e não responderem à questão de partida, tendo restado assim 12 artigos para análise profunda.

Na fase seguinte todos os artigos foram submetidos a uma Avaliação Crítica, por mais do que um revisor, através da aplicação de grelhas de avaliação do nível de evidência, confiabilidade e relevância do JBI[12], permitindo classificar os estudos encontrados. Após esta avaliação foram excluídos 6 artigos da revisão, pois não apresentavam nível de evidência suficiente para a sua inclusão no estudo. Os restantes 6 artigos, na continuidade do processo de avaliação, foram submetidos a uma etapa de classificação, de acordo com os Níveis de Evidência, tendo em conta o JBI[13], como se pode verificar na Tabela 1↗, e no Quadro 2↗.

RESULTADOS

Após o processo de seleção e validação da qualidade dos artigos encontrados, tendo em consideração os objetivos desta revisão e questão de investigação, foram incluídos nesta revisão sistemática seis artigos. Estes encontram-se esquematizados no Quadro 3↗, de forma a facilitar a sua interpretação.

DISCUSSÃO

A transferência de informação durante a prestação de cuidados aos membros da equipa tem um papel influenciador na segurança do doente, devendo esta obedecer a uma comunicação eficaz, sendo normalizada utilizando a técnica ISBAR[5]. Neste sentido, o estudo conduzido por Ying-Hui Hou, Li-Jung Lu, Pei-Hsuan Lee, Chiu Chang (2019) evidencia que a técnica referida assegura eficazmente uma transmissão de informação entre os enfermeiros, contribuindo esta para a continuidade dos cuidados e para a prevenção de complicações associadas[15].

Autores defendem que a utilização do sistema ISBAR ajuda a organizar o pensamento, evitando perda de informação importante durante a comunicação. A transmissão de informação baseada numa *checklist*, como é o caso da técnica ISBAR, pode aumentar a informação transmitida, providenciando informações concisas e relevantes, preparando os recetores para o turno seguinte, e, desta forma, minimizando o risco de efeitos adversos[14,17]. O mesmo é referido pela Organização Mundial de Saúde, que afirma que a técnica ISBAR é utilizada para comunicar informação critica sobre a pessoa que necessita de atenção e ação imediata, bem como assegurar que a informação e a sua importância é corretamente transmitida entre os profissionais de saúde[7].

A técnica ISBAR está recomendada para utilização em diversas organizações de saúde devido à sua fácil memorização e compreensão, pois recorre a uma metodologia simples, flexível, concisa e clara para comunicação de informações[5]. Assim, de acordo com Carpini e Flemming (2019), os objetivos principais da comunicação ISBAR centram-se na diminuição da complexidade da informação que é transmitida, através da criação de uma estrutura, o que permite ao recetor da informação o enfoque no conteúdo da mensagem. A utilização do ISBAR pode contribuir para diminuir alguns dos desafios na cadeia da comunicação através da limitação da quantidade de informação e aumentando a qualidade de informação que é transmitida[16].

A utilização de um sistema de informação utilizando a técnica ISBAR explica a maior eficácia da comunicação comparativamente aos sistemas que não utilizam esta técnica. Para grupos que não utilizam o sistema ISBAR a sua facilidade de uso é o fator que mais afeta a qualidade de informação transmitida. Quer em serviços com sistema ISBAR, quer sem sistema ISBAR, a qualidade do sistema de transmissão de informação influencia positivamente a qualidade de informação, o que indica que quanto melhor o sistema de transmissão de informação melhor será a qualidade dessa mesma informação[14,15]. Assim, treinar os enfermeiros para o uso do sistema ISBAR mostra resultados positivos, aumentando a confiança no seu uso pelos profissionais[18,19].

O sistema ISBAR pode facilitar também a eficácia da comunicação entre os diferentes profissionais de saúde, entre as diferentes instituições e nas passagens de turno[15,16,18], pois contribui para a rápida tomada de decisão, promove o pensamento critico, diminui o tempo de transferência de informação e promove a rápida integração de profissionais[5]. Autores afirmam ainda que uma forma de utilizar mais eficazmente o sistema ISBAR é identificar a sua estrutura e escrevê-la, posto isto quando a informação é comunicada de forma concisa e estruturada, há mais espaço para o recetor fazer julgamentos sobre essa mesma informação[16], fomentando o juízo critico[5].

O Plano Nacional para a Segurança dos Doentes (2015-2020) destaca como um dos seus principais objetivos aumentar a segurança da comunicação[7]. Tendo em conta os estudos anteriormente apresentados, a técnica ISBAR apresenta-se como uma solução viável para a concretização deste mesmo objetivo, já que esta técnica otimiza significativamente a cadeia de transmissão da comunicação, contribuído para a continuidade e qualidade dos cuidados, maximizando a segurança do doente e, consequentemente, contribuir para uma vida mais saudável e um melhor ambiente laboral[14,15,16,17,18,19].

A comunicação ISBAR influencia positivamente a qualidade dos cuidados de saúde, pois constitui-se como uma ferramenta eficaz na transmissão de informação através dos diferentes profissionais de saúde, promovendo uma melhor continuidade dos cuidados prestados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação ISBAR revela-se como um fator relevante na qualidade dos cuidados de saúde, pois a comunicação entre profissionais de saúde é essencial para assegurar a continuidade dos cuidados, bem como, a qualidade dos mesmos. A comunicação entre os profissionais ocorre ao longo do turno e na transição dos mesmos, seja na passagem de informação a outro profissional que inicia turno ou na transferência de doentes para outro serviço.

Numa procura permanente pela excelência de cuidados prestados, a enfermagem evolui, adaptando-se às diferentes realidades e procurando diferentes abordagens para as situações vividas. Um exemplo dessa procura incansável de excelência, neste contexto, foi adaptar a comunicação ISBAR na transmissão de informação de doentes entre profissionais de saúde nos diferentes meios. Utilizando este sistema, e após análise dos estudos referidos, verifica-se uma eficácia notória na transmissão de informação, possível através desta mnemónica, que permite de forma simples, memorizar informações complexas, para serem transmitidas verbalmente. Verificou-se também em alguns estudos, após a utilização da técnica ISBAR, a promoção de um melhor do ambiente de trabalho, uma maior proatividade e uma maior motivação dos profissionais para a prestação de melhores cuidados de saúde.

Ao longo da prática clínica salienta-se a importância da transmissão de informação dos doentes, contribuindo para a qualidade dos cuidados prestados. Esta é possível verificar através de auditorias a passagens de turno, avaliações de resultados de estudos comparativos e de análises de adaptação da comunicação ISBAR nos diferentes meios com a sua não utilização. Confirma-se, assim uma relação direta entre a eficácia deste tipo de sistema e a qualidade de cuidados de saúde prestados. Desta forma verifica-se que a comunicação baseada na mnemónica ISBAR constitui-se como uma ferramenta crucial para a continuidade dos cuidados de saúde, promovendo a segurança e melhoria da qualidade dos mesmos. Para que esta alcance um impacto mais significativo na qualidade dos cuidados de saúde, deverá existir um maior comprometimento das chefias para o conhecimento, disseminação e aplicação da técnica ISBAR.

REFERÊNCIAS

1. Furtado LR. A comunicação como elemento central do cuidar. Jornal Açoriano Oriental. 2015 [acedida a 7 nov 2020]. Disponível em: https://www.ordemenfermeiros.pt/acores/os-enfermeiros-e/?title_field=&month_field=1&year_field=2015

2. Coelho MTV. Comunicação Terapêutica em Enfermagem: Utilização pelos Enfermeiros. Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto. Porto: 2015.

3. Coelho, M. T. V., & Sequeira, C. Comunicação terapêutica em enfermagem: Como a caraterizam os enfermeiros. Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental. 2014;(11):31-xx.

4. Ordem dos Enfermeiros. Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem. Lisboa: OE; 2012 [acedida a 6 nov 2020]. Disponível em: https://www.ordemenfermeiros.pt/media/8903/divulgar-padroes-de-qualidade-dos-cuidados.pdf

5. Direção-Geral de Saúde. Comunicação eficaz na transição de cuidados de saúde. Lisboa: DGS; 2017 [acedida a 7 nov 2020]. Disponível em: https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/normas-e-circulares-normativas/norma-n-0012017-de-08022017-pdf.aspx

6. Schmidt T, Kocher DR, Mahendran P, Denecke K. Dynamic Pocket Card for Implementing ISBAR in Shift Handover Communication. German Medical Data Sciences: Shaping Change – Creative Solutions for Innovative Medicine. 2019:224-229.

7. Direção-Geral da Saúde. Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2015-2020. Lisboa: DGS; 2015 [acedida a 11 nov 2020]. Disponível em: https://www.dgs.pt/qualidade-e-seguranca/seguranca-dos-doentes.aspx

8. Wold Health Organization. Patient Safety Curriculum Guide. Switzerland: WHO; 2011 [acedida a 14 dez 2020]. Disponível em: https://www.who.int/patientsafety/education/mp_curriculum_guide/en/

9. Burgess A, Diggele CV, Roberts C, Mellis C. Teaching clinical handover with ISBAR. BMC Medical Education. 2020;20(2):1-8.

10. Porritt K, McArthur A, Lockwood C, Munn Z. JBI Handbook for Evidence Implementation. JBI; 2019 [acedida a 7 nov 2020]. Disponível em: https://wiki.jbi.global/display/JHEI/Downloadable+PDF?preview=/62392432/67733019/JMEI-2020August.pdf

11. David M, Alessandro L, Jennifer T, Douglas GA, The PRISMA Group. Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. PLoS Medicine. 2009;6(7):1-7.

12. Joanna Briggs Institute. CRITICAL APPRAISAL TOOLS. [Página Web] Austrália: JBI; 2020 [atualizada em 2020; acedida a 7 nov 2020]. Disponível em: https://joannabriggs.org/critical-appraisal-tools

13. Joanna Briggs Institute. JBI EBP Database Guide. [Página Web] Austrália: JBI; 2020 [atualizada a 13 ago 2020; acedida a 7 nov 2020]. Disponível em: http://ospguides.ovid.com/OSPguides/jbidb.htm

14. Pakcheshm B, Bagheri I, Kalani Z. The impact of using "ISBAR" standard checklist on nursing clinical handoff in coronary care units. Nursing Practive Today. 2020 [citado a 7 nov 2020]; 7(4):266-274. Disponível em: https://doi.org/10.18502/npt.v7i4.4036

15. Hou Y-H, Lu L-J, Lee P-H, Chang I-C. Positive Impacts of Eletronic hand-off systems designs on Nurses' communication effectiveness. J Nurs Manag. 2019;27:1055-1063.

16. Carpini JA, Flemming AFS. Eight techiques to support high-quality perioperative communication: reflections on the NASSF WA survey. Day Surgery Australian. 2019;18(2):10-12.

17. Pun J, Chan EA, Eggins S, Slade D. Training in communication and interaction during shift-to--shift nursing handovers in a bilingual hospital: A case study. Nurse Education Today. 2019;84(10421): 1-9.

18. Mannix T, Parry Y, Roderick A. Improving clinical handover in a paediatric ward: implications for nursing management. Journal of Nursing Management. 2017;25:215-222.

19. Kitney P, Bramley D, Simons K. Perioperative handover using ISBAR at two sites: A quality improvement project. Journal of Perioperative Nursing. 2018;31(4):17-25.

Autores
Ana Guerra
https://orcid.org/0000-0003-0017-8207
Filipe Brás
https://orcid.org/0000-0003-4460-2874
Joana Siquenique
https://orcid.org/0000-0003-3444-9167
João Anacleto
https://orcid.org/0009-0000-1035-0272
Maria Alice Ruivo
https://orcid.org/0000-0002-6960-828X
Maria do Céu Marques
https://orcid.org/0000-0003-2658-3550

Autor Correspondente/Corresponding Author:
Ana Guerra – Serviço de Urgência Médico-Cirúrgica da Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano, Portugal.
ana.guerra129@gmail.com

Contributos dos autores
AG: Coordenação do estudo, desenho do estudo, recolha, armazenamento e análise de dados, revisão e discussão dos resultados.
FB: Desenho do estudo, análise de dados, revisão e discussão dos resultados.
JS: Desenho do estudo, análise de dados, revisão e discussão dos resultados.
JA: Desenho do estudo, análise de dados, revisão e discussão dos resultados.
MR: Desenho do estudo, análise de dados, revisão e discussão dos resultados.
MM: Desenho do estudo, análise de dados, revisão e discussão dos resultados.
Todos os autores leram e concordaram com a versão publicada do manuscrito.

Responsabilidades Éticas
Conflitos de Interesse: Os autores declararam não possuir conflitos de interesse.
Suporte Financeiro: O presente trabalho não foi suportado por nenhum subsídio ou bolsa.
Proveniência e Revisão por Pares: Não comissionado; revisão externa por pares.

Ethical Disclosures
Conflicts of Interest: The authors have no conflicts of interest to declare.
Financial Support: This work has not received any contribution, grant or scholarship.
Provenance and Peer Review: Not commissioned; externally peer reviewed.

©Os autores retêm o copyright sobre seus artigos, concedendo à RIASE 2023 o direito de primeira publicação sob a licença CC BY-NC, e autorizando reuso por terceiros conforme os termos dessa licença.
©Authors retain the copyright of their articles, granting RIASE 2023 the right of first publication under the CC BY-NC license, and authorizing reuse by third parties in accordance with the terms of this license.

Quadro 1 – PICOD segundo o JBI[10].

Acrónimo	Descrição	Componente da Questão
P	Problema	Qualidade dos Cuidados de Saúde
I	Intervenção	Comunicação ISBAR
C	Comparação	Não se aplica
O	Outcomes	Como o ISBAR pode influenciar a Qualidade dos Cuidados de Saúde
D	Desenho dos Estudos	Quantitativos, qualitativos e Mistos

Quadro 2 – Nível de Evidência[13].

Artigo	Tipo de estudo	Nível de evidência
Artigo 1[14]	Quantitativo	2.d
Artigo 2[15]	Quantitativo	2.c
Artigo 3[16]	Qualitativo	2
Artigo 4[17]	Qualitativo	2
Artigo 5[18]	Qualitativo	2
Artigo 6[19]	Quantitativo	2.d

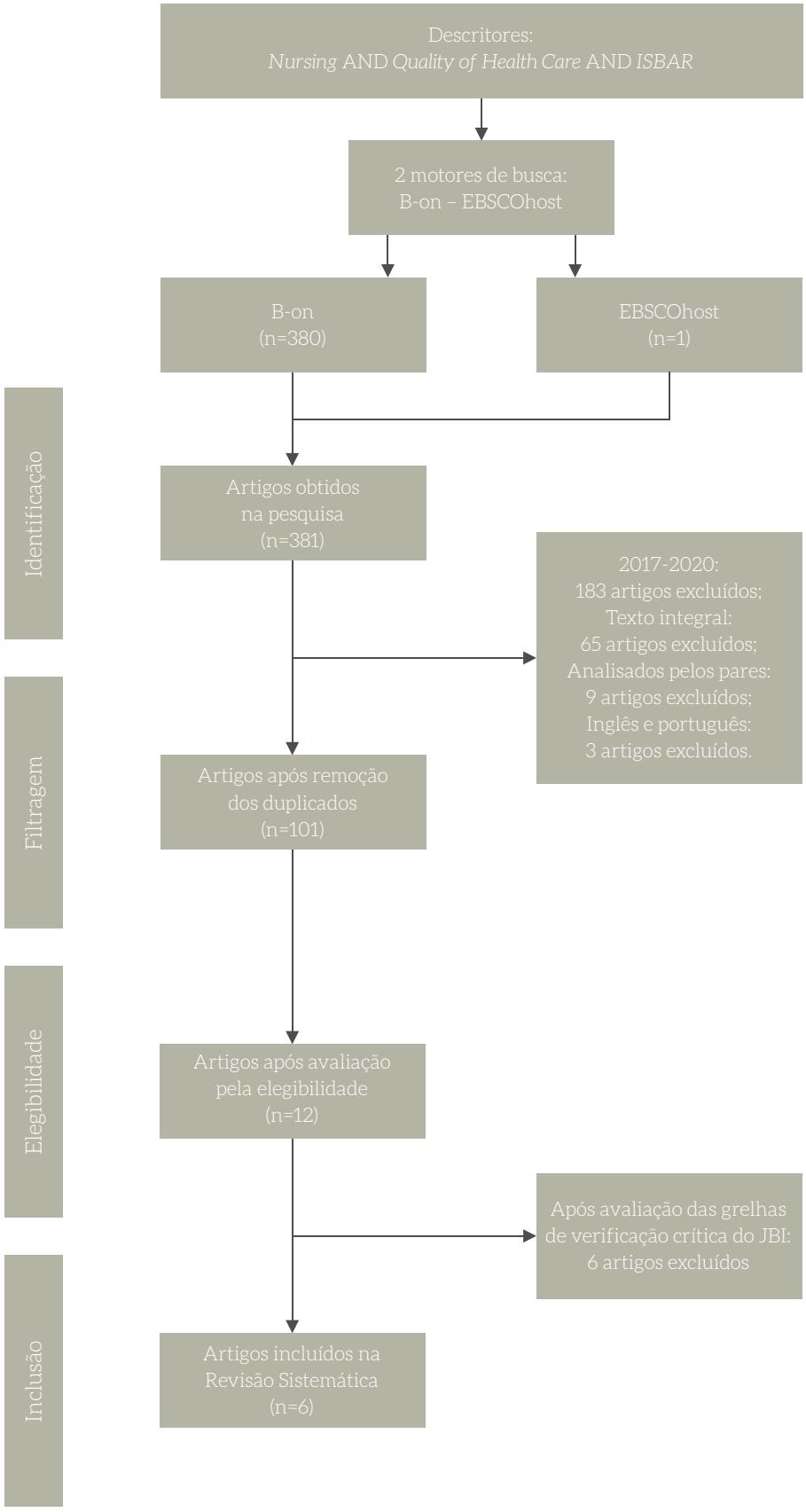


Figura 1 – Diagrama PRISMA[10].

Tabela 1 – Lista de Verificação de Avaliação Crítica do JBI[12].

Artigo	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Total
Artigo 1 – *The impact of using "ISBAR" standard checklist on nursing clinical handoff in coronary care units*[14].	S	S	S	N	S	S	S	S	S	–	88,8%
Artigo 2 – *Positive Impacts of Electronic hand-off systems designs on Nurses' communication effectiveness*[15].	S	S	S	S	N	S	S	S	S	–	88,8%
Artigo 3 – *Eight techniques to support high-quality perioperative communication: reflections on the NASSF WA survey*[16].	S	S	NC	N	N	NA	S	S	S	–	71,4%
Artigo 4 – *Training in communication and interaction during shift--to-shift nursing handovers in a bilingual hospital: A case study*[17].	S	S	S	S	S	N	S	N	S	S	80%
Artigo 5 – *Improving Clinical handover in a paediatric ward: implications for nursing management*[18].	S	S	S	N	S	S	S	S	S	–	88,8%
Artigo 6 – *Perioperative handover using ISBAR at two sites: A quality improvement project*[19].	S	S	N	S	S	S	S	S	S	–	88,8%

Legenda: S – Sim; N – Não; NC – Não Claro; NA – Não Aplicável.

Quadro 3 – Síntese de dados.

Identificação do estudo/ Autores/Ano/País	Objetivo de estudo	Método de estudo	Participantes, tipo e número	Resultados do estudo	Conclusões
Artigo 1[14] *The impact of using "ISBAR" standard checklist on nursing clinical handoff in coronary care units.* (Impacto da ISBAR *checklist* na transmissão de informação em unidades de doença coronária). Autores: Behrouz Pakcheshm, Imane Bagheri, Zohreh Kalani. 2020, Irão.	Avaliar o impacto da lista *standard* na transmissão de informação clínica numa unidade de doenças coronárias.	Quasi-experimental, Pré e Pós-teste.	24 enfermeiros em duas unidades de doença coronária, foram gravadas 282 passagens de informação, antes e depois da implementação do ISBAR.	A taxa de informação fornecida nos cinco domínios do ISBAR aumentou significativa-mente (P < 0,001) após a intervenção.	A transmissão de informação baseada numa *checklist*, com uma especifica organização (ISBAR) pode aumentar a informação transmitida, durante as passagens de turno.
Artigo 2[15] *Positive Impacts of Electronic hand-off systems designs on Nurses' communication effectiveness.* (Impacto Positivo dos sistemas de transmissão de informação na comunicação eficaz dos enfermeiros). Autores: Ying-Hui Hou, Li-Jung Lu, Pei-Hsuan Lee, Chiu Chang. 2019, Tailândia.	Validar a eficácia dos sistemas de transmissão de informação que utilizam ISBAR comparando com aqueles que não o utilizam.	Quasi-experimental, Caso-controlo.	147 enfermeiros, 70 do Hospital A, usando um sistema eletrónico com ISBAR, serviu de experimental e 77 do Hospital B, usando um sistema que não seguia o ISBAR, serviu de grupo controlo.	Utilizando o sistema ISBAR os enfermeiros aumentaram a eficácia da sua comunicação, sendo benéfico para a melhoria das passagens de turno. Quando não é utilizado o sistema ISBAR, a eficácia da comunicação depende apenas na habilidade cognitivas e expressivas dos enfermeiros.	O sistema com o ISBAR consegue assegurar uma transmissão efetiva de informação entre os enfermeiros, contribuindo para a continuidade dos cuidados e a prevenção de complicações.

Quadro 3 – Síntese de dados.↔↖

Identificação do estudo/ Autores/Ano/País	Objetivo de estudo	Método de estudo	Participantes, tipo e número	Resultados do estudo	Conclusões
Artigo 3[16] *Eight techniques to support high-quality perioperative communication: reflections on the NASSF WA survey*. (Oito técnicas que suportam a comunicação peri-operativa de alta qualidade: reflecções no estudo NASSF WA). Autores: A F Stewart Flemming, Joseph A Carpini. 2019, Austrália.	Identificar barreiras comuns para uma comunicação eficaz e técnicas que podem contribuir para uma melhoria ao nível da comunicação.	Quasi-experimental, Qualitativo.	46 enfermeiros do universo de 129 membros da NASSF-WA (*Nurses Association of Short Stay Facilities Western Australia*).	Comprovou-se que existe uma relação direta entre a comunicação eficaz e a prestação de cuidados de saúde de qualidade. Os enfermeiros estão despertos para as barreiras da comunicação conseguindo identificá-las, contudo tem que existir capacitação dos mesmo de forma a encontrar e adaptar as melhores estratégias de o conseguir.	Com a aplicação ativa das oito técnicas abordadas as equipas de cuidados de saúde podem maximizar a segurança do utente tendo em vista contribuir para uma vida mais saudável e para melhorar o ambiente de trabalho. Desta forma, é recomendado que existam líderes nas equipas bem treinados e capazes de implementar as melhores práticas de comunicação, bem como as estratégias a seguir.
Artigo 4[17] *Training in communication and interaction during shift-to-shift nursing handovers in a bilingual hospital: A case study*. (Treino na comunicação e interação durante a passagem de turno num hospital bilingue: Um estudo de caso). Autores: Jack Pun, E. Angela Chanb, Suzanne Egginsc, Diana Slade. 2018, Hong Kong (China).	Explorar as perceções e práticas dos enfermeiros sobre as passagens de turno.	Estudo de Caso explorativo, Qualitativo.	50 Enfermeiros de diferentes serviços de um hospital.	A utilização de protocolos de Passagem de turno (ex.: ISBAR) alteraram a postura dos Enfermeiros em que o estudo foi realizado, concluindo que estes estão mais despertos e pró-ativos na realização de cuidados.	A mudança de passagens de turno em monologo e em que os recetores tinham um papel passivo, para passagens de turno colaborativas, onde todos os enfermeiros passaram a ter um papel ativo na passagem de turno, após o treino de técnicas de comunicação, foi significativo.

Quadro 3 – Síntese de dados.

Identificação do estudo/ Autores/Ano/País	Objetivo de estudo	Método de estudo	Participantes, tipo e número	Resultados do estudo	Conclusões
Artigo 5[18] *Improving Clinical handover in a paediatric ward: implications for nursing management.* (Melhorar a passagem de informação numa ala pediátrica: implicações para a gestão de enfermagem). Autores: Trudi Mannix, Yvonne Parry, Allison Roderick. 2017, Austrália.	Descrever como os enfermeiros na unidade de pediatria melhoraram a transmissão de informação utilizando uma abordagem prática.	Quasi-experimental, Pré e pós-teste, Qualitativo.	30 enfermeiros de uma ala pediátrica.	Após a intervenção, comprovou-se a forte relação entre a compreensão dos enfermeiros sobre o ISBAR e a sua aplicação na transmissão de informação, melhorando a transmissão de informação, passando a incluir as famílias e as condições de segurança.	Houve uma melhoria nas passagens de informação na ala pediátrica em estudo.
Artigo 6[19] *Perioperative handover using ISBAR at two sites: A quality improvement project.* (Passagens de turnos no peri--operatório utilizando o ISBAR: Um projeto de melhoria da qualidade). Autores: Patricia Kitney, Dr David Bramley, Dr Raymond Tam, Dr Koen Simons. 2017, Melbourne (Austrália).	Avaliar a eficácia de estratégias a longo prazo para melhorar passagens de turno com ISBAR em um estudo previamente, coorte. Um objetivo secundário é recolher dados das passagens de turno durante a prestação de cuidados.	Quasi-experimental, Pré e pós-teste.	2 hospitais (4 serviços de cada hospital) com enfermeiros de diferentes serviços com um mínimo de 50 e máximo de 56 auditorias a passagens de turno.	Verificou-se melhoria na transmissão de informação, durante a passagem de turno utilizando o ISBAR, entre enfermeiros de diferentes serviços (ao longo de 1 semana em diferentes locais).	O estudo mostrou que o uso do sistema ISBAR melhorou a transmissão de informação entre os anestesistas e enfermeiros.