

PROMOÇÃO DA CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE POR MEIO DA INTEGRAÇÃO ENSINO-SERVIÇO: relato de experiência

PROMOTING THE CULTURE OF PATIENT SAFETY THROUGH TEACHING-SERVICE INTEGRATION: experience report

Aline Massaroli

Universidade Federal da Fronteira Sul
Chapecó, SC, BR
aline.massaroli@uffs.edu.br
<https://orcid.org/0000-0003-4779-5579>.

Kátia Lilian Sedrez Celich

Universidade Federal da Fronteira Sul
Chapecó, SC, BR
katia.celich@uffs.edu.br
<https://orcid.org/0000-0002-5166-8444>.

Andressa Reginaldo Percisi

Universidade Federal da Fronteira Sul
Chapecó, SC, BR
andressa.rpercisi@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-6908-4263>.

Leoni Terezinha Zenevicz

Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS)
Chapecó, SC, BR
leoni.zenevicz@uffs.edu.br
<https://orcid.org/0000-0002-0811-6812>.

Jonatan Pellenz

Universidade Federal da Fronteira Sul
Chapecó, SC, BR
jonatanznnn@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-5367-4987>.

Vander Monteiro Da Conceição

Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS)
Chapecó, SC, BR
vander.conceicao@uffs.edu.br
<https://orcid.org/0000-0003-0972-0795>.



RESUMO

Objetivo: relatar a experiência ao desenvolver um programa de extensão objetivando promover a cultura de segurança do paciente por meio da integração ensino-serviço. **Descrição da experiência:** trata-se de um relato de experiência sobre o programa de extensão "Segurança do Paciente: construindo caminhos para a cultura de segurança", realizado entre maio de 2018 à julho de 2019, uma parceria entre uma instituição pública de ensino superior e um hospital de grande porte da região Sul do Brasil. Foram realizados ciclos educativos sobre os temas relacionados à cultura de segurança do paciente, pautados nos princípios da educação permanente em saúde, que propiciaram a aproximação entre universidade e serviço de saúde, além da sensibilização de profissionais de saúde, estudantes e professores sobre o tema, envolvendo aproximadamente 1000 pessoas. **Conclusão:** o programa de extensão contribuiu para o crescimento acadêmico e profissional dos envolvidos, impactando diretamente na melhoria da qualidade da assistência.

Palavras-chave: Enfermagem, Educação Permanente, Cultura de Segurança, Segurança do Paciente.

ABSTRACT

Objective: to report the experience of developing an outreach program to promote a culture of patient safety through teaching-service integration. **Experience description:** this is an experience report on the outreach program "Patient Safety: building paths for a culture of safety", carried out between May 2018 to July 2019, in partnership between a public higher education institution and a large hospital in the southern region of Brazil. Educational cycles were carried out on topics related to the culture of patient safety, based on the principles of continuing education in health, which provided a closer relationship between the university and the health service, in addition to raising awareness among health professionals, students and professors on the subject, involving approximately 1000 people. **Conclusion:** the extension program contributed to academic and professional growth, directly impacting the improvement of the quality of care.

Keywords: Nursing, Education, Continuing, Safety culture, Patient safety.

Introdução

A segurança do paciente tornou-se um assunto amplamente discutido nas últimas décadas, sendo foco de debate entre gestores e profissionais de instituições de diversos setores da área da saúde. Nesse sentido, os investimentos em educação e pesquisas que envolvam a segurança do paciente e a qualidade do cuidado prestado foram intensificados significativamente, tendo em vista a importância do tema na área da saúde mundialmente (Melleiro *et al.*, 2017; Santos, 2019).

No Brasil, a enfermagem assume um papel de destaque nas discussões sobre a segurança do paciente. Ainda que se reconheça a responsabilidade de todos os profissionais de saúde na prevenção da ocorrência de incidentes, destaca-se que, na equipe de enfermagem, os profissionais permanecem em tempo integral na assistência direta aos pacientes. Contudo, esses profissionais ainda são pouco instrumentalizados para lidar com situações de erros, prevalecendo sentimentos de incapacidade, culpa, vergonha e conhecimento limitado. Para isso, faz-se necessária a utilização de estratégias de ensino que contribuam para o desenvolvimento dos profissionais de saúde, com vista aos princípios e premissas da cultura de segurança, de modo a oportunizar aprendizado a partir das situações vivenciadas para que ocorrências com desfechos negativos não sejam recorrentes (Wegner *et al.*, 2016; REBRAENSP, 2013).

Dessa forma, a notificação e o registro dos eventos adversos servem como recursos para análise crítica e tomada de decisões, de maneira a reduzir a ocorrência dessas situações no cotidiano. Existem ainda outras estratégias, como a utilização da educação permanente em saúde e a inserção da temática, segurança do paciente, na formação dos novos profissionais de saúde (Oliveira *et al.*, 2014).

Pesquisadores demonstram que, para a efetivação da cultura de segurança do paciente, é imprescindível que esse tema esteja presente na vida dos profissionais de saúde desde o início da formação acadêmica, pois contribui para que o estudante reconheça e aprenda com suas falhas, construindo as competências necessárias para identificar e manejar a ocorrência de um erro. Para tanto, as instituições formadoras, faculdades e universidades devem contemplar o tema durante todo o processo de formação profissional (Cauduro *et al.*, 2017; WHO, 2009).

Os serviços de saúde têm buscado, como forma de minimizar as falhas que ocorrem durante o processo assistencial, utilizar a Educação Permanente em Saúde (EPS) a fim de desenvolver as competências relacionadas à segurança dos pacientes junto aos seus colaboradores. A EPS se configura como uma proposta de aprendizagem no trabalho, na qual o aprender e o ensinar se incorporam ao cotidiano das organizações. Baseia-se, além disso, na aprendizagem significativa e na possibilidade de transformar as práticas profissionais, englobando a discussão de temas que instigam a reflexão sobre o processo de trabalho, as transformações das práticas em serviço e o trabalho em equipe, além de proporcionar aos profissionais a integração em uma aprendizagem individual, coletiva e institucional (Almeida, 2019).

Destaca-se que o investimento em aperfeiçoamento e aprimoramento de profissionais da área da saúde apresenta significativa relevância dentro das organizações prestadoras

de cuidado, pois é por meio desse movimento que o profissional consegue se desenvolver, bem como preparar-se diante das constantes mudanças de protocolos e rotinas que acontecem em decorrência da evolução científica e tecnológica.

Nesse contexto, é de fundamental importância que as atividades de aperfeiçoamento profissional sejam desenvolvidas com a aproximação e parceria das instituições de ensino superior com os serviços. Estudos mostram que o esforço coletivo entre ensino e serviço traz resultados efetivos, porque faz com que os estudantes construam conhecimentos a partir das necessidades de saúde dos usuários e dos trabalhadores, contribuindo, assim, para o desenvolvimento de competências necessárias aos estudantes em consonância com as demandas reais das comunidades (Balduino & Veras, 2016).

Diante do exposto, o objetivo deste estudo é relatar a experiência ao desenvolver um programa de extensão objetivando promover a cultura de segurança do paciente por meio da integração ensino-serviço.

Descrição da experiência

Trata-se de um relato de experiência sobre o desenvolvimento de um programa de extensão intitulado "Segurança do Paciente: construindo caminhos para a cultura de segurança", desenvolvido entre uma instituição pública de ensino superior e um hospital de grande porte da Região Sul do Brasil, no período de maio de 2018 a julho de 2019.

O hospital possui mais de 300 leitos de internação e é referência para os três Estados do Sul do Brasil em atendimento oncológico, urgência e emergência, transplante e gestação de alto risco. As atividades do programa de extensão foram desenvolvidas em conjunto com o Núcleo de Segurança do Paciente e realizadas nas dependências das unidades do hospital. As ações foram baseadas nos princípios da educação permanente em saúde, por meio de estratégias educativas direcionadas aos profissionais de saúde da instituição, com foco na promoção do debate sobre segurança do paciente e na sensibilização dos envolvidos no que se refere ao fortalecimento da cultura de segurança.

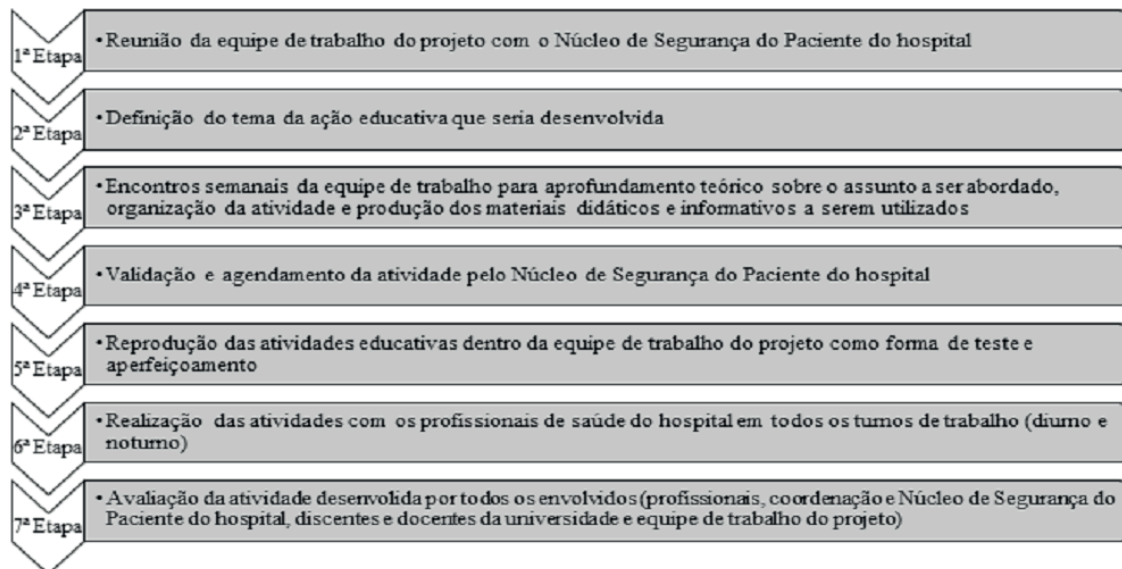
A universidade envolvida é uma instituição pública de ensino superior que se baseia no tripé ensino, pesquisa e extensão. Dentre os treze cursos de graduação ofertados, em um dos *campi*, encontra-se o de graduação em Enfermagem. Nesse mesmo *campus*, foram realizados encontros com os membros da equipe do projeto para aprofundar os conhecimentos sobre o tema, assim como planejar e organizar as ações educativas para os profissionais da saúde. Ainda foram realizados encontros na universidade sobre os mesmos temas abordados no hospital, abertos a toda a comunidade acadêmica e serviços de saúde da região, visando envolver discentes, docentes, profissionais de saúde e comunidade.

Nas atividades realizadas no hospital, participaram profissionais das diversas categorias atuantes na instituição. Nas ações realizadas na instituição de ensino superior, participaram estudantes e professores dos cursos de graduação em Enfermagem e Medicina, assim como indivíduos externos, profissionais de saúde e discentes de outros serviços e instituições de ensino superior.

Para que o objetivo das atividades educativas fosse efetivado, as intervenções foram organizadas em ciclos de ações, os quais eram fundamentados nos princípios e metas de

segurança do paciente, de acordo com a legislação vigente no território nacional e com as orientações da Organização Mundial da Saúde. Cada ciclo foi composto por 7 etapas, conforme apresentado na figura 01, com duração de aproximadamente 4 meses.

Figura 1 - Etapas de cada ciclo para o desenvolvimento das atividades educativas. Chapecó - 2019.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Os temas elencados para os três ciclos desenvolvidos durante a vigência do programa de extensão foram: sensibilização sobre a importância do movimento para segurança do paciente, identificação do paciente, comunicação segura e higienização das mãos. Destaca-se que em todos os ciclos foi enfatizada a importância da notificação de incidentes e eventos adversos, apresentando a ficha de notificação da instituição.

Este programa fez parte do macroprojeto "Construindo caminhos para a cultura de segurança" aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal da Fronteira Sul, CAAE 85960518.0.0000.5564.

Percorrendo o caminho

Atendendo à demanda do Núcleo de Segurança do Paciente, o primeiro tema abordado foi "identificação segura". Utilizaram-se estratégias educativas com duas dinâmicas: vídeos comparativos e pulseiras de identificação caseiras. O vídeo demonstrava uma cena com uma situação irregular, e outra com a mesma situação com o profissional seguindo as preconizações para a segurança do paciente conforme o Ministério da Saúde recomenda. Dessa forma, o recurso propiciou a reflexão sobre os desfechos que colocam o paciente em situação de risco se não realizada a identificação segura. O principal objetivo dos vídeos produzidos era instigar a atenção e a percepção de situações que ocorriam na instituição.

As pulseiras tinham como objetivo chamar a atenção dos profissionais sobre quais dados são preconizados para realizar a identificação. Além disso, destacou-se a importância de se avaliar a qualidade do material utilizado para a confecção da pulseira (tiras de papel), pois fragilidades com o material podem representar riscos para a identificação do paciente.

O segundo ciclo possuiu como tema a comunicação segura, no qual abrangeu-se a comunicação com pacientes, familiares e interprofissionais. Buscou-se apresentar estratégias de comunicação, tais como: compreender o contexto do receptor da informação, mantendo uma linguagem acessível; desenvolver materiais impressos com ilustrações; evitar uso de siglas não oficiais; repassar informações completas; definir um ambiente adequado para passagem de plantão; e manter registros com letras legíveis, fidedignos e com linguagem apropriada. Para ilustrar falhas na comunicação, realizou-se a dinâmica "telefone sem fio", que representou a perda e a má interpretação do que é falado. Já para auxiliar na passagem de informações completas, apresentou-se a técnica SBAR (*situation, background, assessment, recommendation*), com os objetivos de incentivar a organização do conteúdo que será repassado e facilitar a compreensão da mensagem pelo receptor.

No último ciclo, abordou-se sobre a higienização das mãos. Além de destacar a importância para o controle de infecções, utilizou-se como estratégia educativa a "caixa preta" com produto fluorescente que permite visualizar as regiões das mãos que foram corretamente higienizadas. Os participantes, juntamente com a equipe do projeto, realizavam os passos preconizados da higienização das mãos com o produto revelador e, após essa etapa, todos eram convidados a observar suas mãos na caixa preta, com luz ultravioleta, que deixava o produto utilizado fluorescente. Observou-se nitidamente que havia locais da mão que não foram higienizados corretamente, como embaixo das unhas, cutículas, dorso e punhos, necessitando maior atenção dos profissionais. Para tornar o ciclo mais atrativo e dinâmico, foram confeccionadas plaquinhas com informações lúdicas sobre a temática e uma moldura para tirar fotos para uso em ações futuras do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP).

Além dos ciclos educativos desenvolvidos no hospital, foram realizadas duas palestras voltadas para a comunidade. O I Encontro sobre Segurança do Paciente fez um resgate histórico da segurança do paciente, importância da meta identificação segura do paciente e notificação de eventos adversos. Já o II Encontro sobre Segurança do Paciente possuiu como tema "o controle de infecções relacionadas à assistência à saúde e resistência microbiana". Ambos os encontros contaram com a participação de estudantes de diferentes cursos da universidade e público externo. Os encontros proporcionaram um momento de conversa e sensibilização sobre a importância da segurança do paciente na formação dos novos profissionais, assim como na educação permanente de profissionais para maior engajamento na adesão aos protocolos.

As ações do projeto envolveram diretamente cerca de 1000 pessoas, entre profissionais de saúde, estudantes, professores e comunidade em geral. Essa aproximação entre instituição de ensino e serviço de saúde contribuiu para o crescimento acadêmico e profissional dos envolvidos, impactando diretamente a melhoria da qualidade na assistência.

Pode-se afirmar que os profissionais de saúde se sensibilizaram durante os encontros, uma vez que o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) do hospital afirmou que o projeto promoveu mudança positiva nas atividades diárias e no aumento do número de notificações que não ocorriam anteriormente.

Discussão

A educação permanente é uma estratégia que favorece a aproximação entre a realidade de um local e novas práticas em saúde, contribuindo para o aprimoramento e desenvolvimento profissional. Um estudo realizado para avaliar o programa de educação permanente de um hospital escola obteve retorno positivo da equipe de Enfermagem, uma vez que os profissionais transferiram os conhecimentos e habilidades adquiridas para seu cotidiano no trabalho (Sade *et al.*, 2020). Nesse sentido, a parceria entre instituições de ensino e serviços de saúde tem o potencial de contribuir positivamente para a realização da educação permanente e contínua (Siman & Brito, 2016).

A forma como o projeto buscou compreender a realidade do serviço, utilizando situações semelhantes com as vivenciadas no serviço, permitiu uma visão dos possíveis erros no cotidiano e incentivou a notificação dos incidentes e eventos adversos. Admitir falhas durante a assistência e realizar sua notificação são passos importantes para (re)conhecer a demanda do serviço e agir no necessário, buscando melhorar a qualidade da assistência prestada. Promover a educação permanente de maneira transversal e multiprofissional é promover a cultura de segurança do paciente, uma vez que essa ação sensibiliza os profissionais para que estejam mais conscientes de suas responsabilidades (Wegner *et al.*, 2016).

O envolvimento da equipe executora, formada majoritariamente por estudantes, também tem sua importância na disseminação sobre esse tema, pois o reconhecimento da realidade e das demandas do serviço incentivou a reflexão sobre os processos que levam a falhas e sobre as possibilidades educacionais que promovem a redução de eventos adversos, gerando como consequências o fortalecimento da segurança do paciente e o desenvolvimento dos profissionais. Considera-se relevante estimular esse tema nos campos práticos no decorrer da formação profissional, para que o estudante possa realizar as etapas supracitadas e promover mudanças no comportamento individual e coletivo (Cauduro *et al.*, 2017).

Compreende-se a integração ensino-serviço como a construção de um trabalho coletivo, pactuado e integrado entre estudantes, professores, profissionais e gestores que compõem as equipes dos serviços de saúde, visando alcançar melhorias na qualidade de atenção à saúde individual e coletiva, na qualidade da formação dos futuros profissionais e no desenvolvimento e satisfação dos trabalhadores dos serviços (Khalaf *et al.*, 2019).

Além disso, a relação formada entre os estudantes, professores, profissionais e usuários dos serviços pode contribuir para a formação de um novo perfil de profissionais comprometidos com a qualidade na saúde e que atenda às reais necessidades da população, além de possibilitar uma troca de saberes e uma atualização sobre os assuntos trabalhados/vivenciados no dia a dia (Baquião *et al.*, 2019).

A equipe de trabalho desse projeto reconhece que as experiências vivenciadas através da integração com o serviço contribuem para o processo de educação permanente em saúde, uma vez que possibilitam a troca de conhecimentos – prévios e atuais – e fazem com que a aproximação desses dois contextos seja cada vez mais necessária e complementar.

O desenvolvimento de atividades educativas proporcionou o empoderamento das pessoas, a partir do momento em que as envolve de fato nesse processo, incluindo suas

necessidades e realidades nesse aprendizado e estimulando o pensamento crítico e reflexivo, para que dessa maneira seja possível orientar e informar sobre a importância do processo saúde-doença no contexto de vida de cada usuário (Figueiredo Junior *et al.*, 2020).

Portanto, para que as ações educativas sejam de fato efetivas e para que, de alguma forma, contribuam para a qualificação do cuidado, é preciso que existam discursos e reflexões transversais entre os participantes. A reflexão é um processo de análise crítica dos sentimentos e do conhecimento, a fim de levar a novas perspectivas sobre a prática assistencial ou de ensino (Balduino & Veras, 2016).

A integração ensino-serviço permite um processo coletivo entre acadêmicos, professores e profissionais e desenvolve um papel de corresponsabilidade sobre a formação e atualização contínua. Isto gera um efeito positivo na consolidação da segurança do paciente ao qualificar a assistência em saúde.

É necessário que o profissional tenha ciência das consequências de suas atitudes, com um olhar reflexivo que permita a mudança de hábitos. Acredita-se que as ações conscientes permitem a redução de eventos adversos dentro das instituições de saúde. Compreende-se que os acadêmicos envolvidos, ao se aprofundarem nesse tema, tornam-se disseminadores da cultura de segurança do paciente, promovendo um impacto direto na assistência prestada.

Conclusão

Através do desenvolvimento das atividades educativas, pode-se constatar que houve a integração entre profissionais do serviço, estudantes e professores. Percebe-se que relações como estas facilitam o processo de formação dos futuros profissionais e contribuem para o aperfeiçoamento do desempenho dos profissionais dentro dos serviços de saúde; logo, devem ser incentivadas em outros contextos sociais.

O programa de extensão neste trabalho referido proporcionou reflexões relacionadas à atuação dos profissionais no âmbito da cultura de segurança do paciente, no intuito de que houvesse mudanças comportamentais para agir na prevenção da ocorrência de eventos adversos, para que, quando da ocorrência destes, os profissionais estivessem preparados para agir de forma a instituir condutas para minimizar os danos ocasionados ao paciente. Outrossim, é essencial considerar o contexto hospitalar, em que a adequada atuação dos profissionais de enfermagem torna-se vital para a promoção da cultura de segurança do paciente.

REFERÊNCIAS

- Almeida P.P. (2019). Metodologias ativas para a cultura de segurança. *Vigilância Sanitária em Debate*, 7(4):96-103. DOI: 10.22239/2317-269x.01349.
- Balduino, A.S; Veras, R.M. (2016). Análise das atividades de integração ensino-serviço desenvolvidas nos cursos de saúde da Universidade Federal da Bahia. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*. jun:50:17-24. DOI: 10.1590/S0080-623420160000300003.
- Baquião, L.S.; Martins.;Costa A.M.B. (2019). A interação entre instituição de ensino e serviço

de saúde: estágio em saúde coletiva. *Brazilian Journal of Health Review*, 2(4):3599-3602. DOI:10.34119/bjhrv2n4-122.

Cauduro, G.M.R.; Magnago, T.S.B.S.; Andolhe, R.; Lanes, T.C.; Dal Ongaro, J. (2017). Segurança do paciente na compreensão de estudantes da área da saúde. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 38(2), 1-8. DOI: 10.1590/1983-1447.2017.02.64818.

Figueiredo Júnior, A.M.; Reis, D.P.; Pimenta, A.C.A.; Santos, L.J.C.; Frazão, J.M.; Da Silva, M.C.R., et al. (2020). Percepção de acadêmicos de enfermagem sobre educação em saúde na perspectiva da qualificação do cuidado. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*.12(1):1-7. DOI: 10.25248/reas.e1964.2020.

Khalaf, D.K.;Reibnitz, K.S.; Vendruscolo, C.; Lima, M.M.; Oliveira, V.B.C.A.; Correa, A.B. (2019). Integração ensino-serviço sob a percepção dos seus protagonistas. *Revista de Enfermagem da UFSM*, 9(9):1-20. DOI: 10.5902/21797692231464.

Melleiro, M.M.; Tronchin, D.M.R.; Lima, M.O.P.; Garzin, A.C.A.; Martins, M.S.; Cavalcante, M.B.G., et al. (2017). Temática segurança do paciente nas matrizes curriculares de escolas de graduação em enfermagem e obstetrícia. *Revista Baiana de Enfermagem*, 31(2):1-8. DOI: 10.18471/rbe.v31i2.16814.

Oliveira, R.M.; Leitão, I.M.T.A.; Silva, L.M.S; Figueiredo, S.V.; Sampaio, R.L.; Gondim, M.M. (2014). Estratégias para promover segurança do paciente: da identificação dos riscos às práticas baseadas em evidências. *Escola Anna Nery: Revista de Enfermagem*, 18(1):122-129. DOI: 10.5935/1414-8145.20140018.

REBRAENSP. Rede Brasileira de Enfermagem e Segurança do Paciente. (2013). <https://www.rebraensp.com.br/>

Sade, P.M.C; Peres, A.M.; Zago, D.P.L; Matsuda, L.M.; Wolff, L.D.G.; Bernardino, E. (2020). Avaliação dos efeitos da educação permanente para enfermagem em uma organização hospitalar. *Acta Paulista de Enfermagem*, 33:1-8. DOI: 10.37689/acta-ape/2020ao0023.

Santos, V.I. (2019). *Educação permanente: contribuições para adesão à cultura de segurança do paciente* [monografia]. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais.

Siman, A.G.; Brito, M.J.M.; (2016) Mudanças na prática de enfermagem para melhorar a segurança do paciente. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 37:1-9. DOI: 10.1590/1983-1447.esp.68271.

Wegner, W.; Silva, S.C.; Kantorski, K.J.C.; Predebon, C.M.; Sanches, M.O.; Pedro, E.N.R. (2016). Educação para cultura da segurança do paciente: implicações para a formação profissional. *Escola Anna Nery: Revista de Enfermagem*, 20(3):1-8. DOI: 10.5935/1414-8145.20160068.

WHO.World Health Organization. Global Priorities for patient safety research(2009). <http://www.who.int/patientsafety/research/priorities>

DATA DE SUBMISSÃO: 22/10/2021

DATA DE ACEITE: 19/09/2022