

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM ENFERMAGEM

STRATEGIC PLANNING IN NURSING

► **Letícia Lima Gonçalves**

Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão – UNIFACEMA, Caxias, Maranhão-Brasil. Orcid: <https://orcid.org/0009-0001-4303-9111>

► **Maria Luiza Assunção Arraz Silva**

Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão – UNIFACEMA, Caxias, Maranhão-Brasil. Orcid: <https://orcid.org/0009-0004-8458-1259>

► **Ana Carla Marques da Costa**

Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão - UNIFACEMA, Caxias, Maranhão-Brasil. Orcid: 0000-0002-4246-145x

RESUMO:

Desenvolvimento: A segurança do paciente é essencial nos cuidados de saúde, abrangendo valores e práticas que promovem ambientes seguros. O relatório “To Err is Human” (1999) destacou os danos causados por eventos adversos, tornando a segurança uma prioridade global, com a OMS liderando diretrizes preventivas. No Brasil, o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), criado em 2013, reflete o compromisso de melhorar a segurança nos serviços de saúde. A cultura de segurança, a educação permanente e as medidas de biossegurança são fundamentais para práticas eficazes. Além disso, a comunicação clara entre as equipes é vital para evitar falhas. Apesar dos desafios, como resistência a mudanças e recursos limitados, os resultados demonstram avanços na redução de eventos adversos, especialmente na Atenção Primária à Saúde (APS). **Conclusão:** A comunicação eficaz é um dos pilares essenciais para garantir a segurança do paciente e a excelência nos cuidados prestados. Dessa forma, a comunicação deixa de ser apenas um ins-

trumento funcional e se torna um componente estratégico na construção de uma assistência mais segura e eficaz.

Palavras-chave: Enfermagem, comunicação efetiva, segurança do paciente.

ABSTRACT:

Development: Patient safety is essential in healthcare, encompassing values and practices that promote safe environments. The report “To Err is Human” (1999) highlighted the harm caused by adverse events, making safety a global priority, with the WHO leading preventive guidelines. In Brazil, the National Patient Safety Program (PNSP), created in 2013, reflects the commitment to improving safety in health services. A culture of safety, ongoing education and biosafety measures are fundamental to effective practices. In addition, clear communication between teams is vital to avoid failures. Despite the challenges, such as resistance to change and limited resources, the results show progress in reducing adverse events, especially in Primary Health Care (PHC). **Conclusion:** Effective communication is one of the essential pillars for ensuring patient safety and excellence in care. In this way, communication is no longer just a functional tool, but a strategic component in building safer and more effective care.

Keywords: Nursing, effective communication, patient safety.

INTRODUÇÃO

A Cultura de Segurança do Paciente (CSP) é vista como um agrupamento de valores, atitudes, habilidades e condutas que estabelecem o engajamento na administração da saúde e segurança, trocando a culpa e a punição pela chance de aprender com os erros e aprimorar a assistência à saúde. Uma cultura de segurança organizada fomenta uma comunicação eficaz, confiança, aprendizagem organizacional, engajamento coletivo nos aspectos de segurança, liderança e uma abordagem não retributiva ao erro (Silva et al., 2024).

A segurança em saúde ganhou destaque global com a publicação do relatório *To Err is Human* pelo Institute of Medicine (IOM), em 1999. O documento revelou a gravidade dos eventos adversos na assistência à saúde, estimando até 98 mil mortes anuais nos Estados Unidos devido a essas ocorrências. Desde então, o debate sobre cuidado seguro em saúde passou a incorporar conceitos essenciais, como a definição de Evento Adverso (EA), entendido como o dano causado pelo cuidado em saúde que pode prolongar a internação, gerar complicações graves, disfunções irreversíveis ou até mesmo levar ao óbito, acarretando significativos prejuízos financeiros para pacientes e sistemas de saúde (Rodrigues; Castro; Magedanz., 2024).

Esse marco também trouxe à tona a necessidade de adotar práticas de segurança inspiradas em indústrias altamente seguras, como as de energia nuclear e aviação, que priorizam sistemas robus-

tos em vez de focar exclusivamente em falhas humanas. Como resposta, a Organização Mundial da Saúde (OMS) lançou estratégias como a *World Alliance for Patient Safety*, em 2004, e criou a Classificação Internacional de Segurança do Paciente (ICPS), padronizando conceitos e práticas globalmente. Esse movimento consolidou a segurança do paciente como uma prioridade estratégica no cenário mundial (Rodrigues; Castro; Magedanz, 2024).

Os incidentes de segurança do paciente, definidos como eventos não intencionais que podem ou não causar danos ao paciente, representam um desafio significativo para a saúde pública. Conhecê-los é essencial para que os serviços de saúde possam aprender com eventos passados, identificar situações passíveis de intervenção e implementar estratégias para tornar os cuidados mais seguros. Reduzir esses incidentes, especialmente na Atenção Primária à Saúde (APS), não apenas melhora os resultados clínicos e a relação de confiança entre pacientes e profissionais, mas também contribui para a diminuição de custos, reclamações e hospitalizações (Macedo et al., 2022).

Considerando que uma parcela dos incidentes na APS pode gerar danos graves e levar a hospitalizações, compreender os fatores que contribuem para sua ocorrência e prevenção é fundamental. Isso permite que organizações de saúde desenvolvam ações direcionadas e aprendam com os erros, traduzindo esse conhecimento em medidas eficazes para evitar ou minimizar eventos adversos. Assim, a segurança do paciente se torna um pilar indispensável na busca por sistemas de saúde mais eficientes e humanizados (Macedo et al., 2022).

DESENVOLVIMENTO

Segurança do Paciente

O conceito de segurança em saúde começou a ser discutido mundialmente a partir da publicação do relatório do *Institute of Medicine (IOM) To Err is Human* (1999), que estimou a ocorrência de até 98 mil óbitos anuais nos Estados Unidos (EUA) devido a eventos adversos. Essa publicação introduziu debates acerca do cuidado seguro em saúde. O documento destacou a importância de aplicar técnicas de segurança adotadas em indústrias altamente seguras, como as de energia nuclear e aviação, onde o foco primário está no sistema, e não nos indivíduos (Rodrigues; Castro; Magedanz., 2024).

Seguindo as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS), o Brasil deu um avanço importante na promoção da segurança do paciente ao instituir o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Isso foi oficializado pela publicação da Portaria do Ministério da Saúde no 529, em 1º de abril de 2013. Este programa simboliza um comprometimento nacional em implementar estratégias para melhorar a qualidade e a segurança dos serviços de saúde no país. Inspirado nas orientações globais da OMS, o PNSP tem como objetivo não só evitar eventos negativos e mini-

mizar prejuízos, mas também fomentar uma cultura de segurança que invada todas as áreas do sistema de saúde do Brasil. O Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) visa assegurar que os serviços de saúde proporcionem cuidados seguros, eficientes e centrados no paciente, em conformidade com os mais altos padrões internacionais de segurança (Castellani, 2024).

No âmbito do PNSP, sugere-se a execução de planos de aprimoramento através de medidas estruturadas no processo de gestão de riscos. Nesta visão, os profissionais de enfermagem devem empregar indicadores vinculados a dados clínicos e administrativos como uma estratégia crucial para registrar e acompanhar os cuidados prestados e seus resultados. Para atingir essa meta, os especialistas devem explorar a literatura informacional, que consiste em solucionar problemas através do conhecimento sobre fontes de informação, combinado com a aplicação da tecnologia da informação, aprimoramento de competências técnicas e uso de bancos de dados (Fini; Braga; Pena., 2021).

Cultura de Segurança

A cultura de segurança pode ser entendida como um conjunto de atitudes, valores, percepções e habilidades, tanto individuais quanto coletivas, que moldam o comprometimento com a gestão da segurança em uma organização. Essa cultura reflete os princípios, expectativas e padrões que as instituições consideram essenciais para garantir a segurança do paciente. Além disso, exerce influência significativa sobre a prática profissional e a maneira como a segurança é incorporada ao processo assistencial. O fortalecimento dessa cultura é notável em instituições que priorizam o cuidado seguro, tornando-se um pilar fundamental para a melhoria da qualidade da assistência e a diminuição de incidentes. É importante ressaltar que a interpretação da cultura de segurança varia entre diferentes categorias profissionais e está intimamente ligada às experiências vividas por cada grupo (Macedo et al., 2022).

A sensação de insegurança no ambiente de trabalho pode impactar diretamente o desempenho dos profissionais de enfermagem, comprometendo tanto o bem-estar do paciente quanto o do próprio profissional responsável pelo cuidado. Essa situação afeta a relação entre o profissional e a instituição de saúde, tornando necessária a elaboração de medidas que visem a criação de um ambiente de trabalho mais seguro, possibilitando a prestação de cuidados com eficiência e qualidade (Junior et al., 2023).

O desenvolvimento da cultura de segurança do paciente começa com a avaliação do nível de cultura de segurança presente na organização. Diversos estudos têm analisado essa temática na APS, permitindo identificar fortalezas e fragilidades relacionadas à segurança do paciente nesse contexto. Essa análise possibilita o estabelecimento de intervenções voltadas à qualificação dos serviços. Nesse sentido, treinamentos, capacitações e programas de educação permanente que abordem a segurança do paciente, o trabalho em equipe e os papéis desempenhados pelos profis-

sionais dentro das equipes de saúde promovem melhorias no processo de comunicação, tornando-a mais aberta e eficaz, contribuindo para o fortalecimento da cultura de segurança (Macedo et al., 2022).

Medidas de Biossegurança na Enfermagem

As medidas de biossegurança são indispensáveis para a proteção da vida e da saúde dos pacientes, independentemente do diagnóstico, além de garantirem a integridade física dos profissionais em qualquer ambiente. Na enfermagem, a higienização das mãos com água e sabão, a fricção alcoólica e o uso de máscara de proteção respiratória, óculos, luvas de procedimento e estéreis, jaleco, avental, capote e gorro são medidas de biossegurança realizadas rotineiramente. Embora sejam relativamente simples e de baixo custo, a adesão a essas medidas ainda é um desafio entre os profissionais, necessitando de estudos aprofundados para identificar os fatores que contribuem para essas falhas (Costa et al., 2020).

No Brasil, o Ministério do Trabalho instituiu a Norma Regulamentadora nº 32 (NR 32), que estabelece diretrizes para a proteção e segurança dos trabalhadores nos estabelecimentos de saúde. Também é destacada a Norma Regulamentadora nº 06 (NR 06), que regulamenta o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), destinados a prevenir doenças ocupacionais e proteger a integridade física dos trabalhadores. Essas medidas preventivas, apesar de apresentarem baixo custo e alta eficácia, ainda são subutilizadas pelos profissionais, sendo o uso de EPIs um exemplo significativo dessa dificuldade (Costa et al., 2020).

O Conselho Federal de Enfermagem incentiva e orienta os municípios a elaborar e implantarem protocolos de enfermagem. Esses protocolos definem e respaldam legalmente as condutas clínico-assistenciais, conferindo autonomia ao enfermeiro na tomada de decisões. Além disso, servem como conteúdo para cursos de capacitação técnico-científica e educação permanente na área da enfermagem (Galvão et al., 2023).

Educação Permanente nos Serviços de Enfermagem

De acordo com Iglesias et al. (2023), a Educação Permanente em Saúde (EPS) é um método inspirado na pedagogia de libertação elaborada por Paulo Freire. Esse método visa ampliar os espaços de reinvenção da vida e da saúde pública para além de qualquer diagnóstico.

Nesse contexto, em 2004, foi instituída a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde, um marco importante na implementação de diretrizes educacionais nos processos de trabalho em saúde. Entre 2011 e 2015, inúmeras ações de formação e EPS foram realizadas com o objetivo de viabilizar um projeto de formação de trabalhadores para consolidar o modelo de atenção à saúde territorial. Esse processo foi viabilizado por meio da troca, reciprocidade e integração entre diferentes núcleos de conhecimento nos diversos pontos da rede do SUS (Iglesias et al., 2023).

Contudo, o treinamento das equipes de saúde sobre o tema enfrenta desafios, como barreiras de comunicação, planejamento inadequado e falta de espaços apropriados para o processo de ensi-

no-aprendizagem. Por isso, é essencial aperfeiçoar as estratégias voltadas à segurança na Atenção Primária à Saúde (APS) e criar condições para que os profissionais possam participar efetivamente desse processo educativo (Paiva et al., 2023).

Comunicação Efetiva para a Segurança do Paciente

A comunicação efetiva e o trabalho em equipe multiprofissional são determinantes para a qualidade e segurança na prestação de cuidados aos pacientes. As falhas na comunicação entre os profissionais de saúde estão entre os principais fatores que contribuem para a ocorrência de eventos adversos, prejudicando a continuidade e a qualidade do cuidado. Entre os obstáculos que dificultam essa comunicação estão a falta de tempo, a escassez de pessoal, a ausência de padronização, a imperícia e o desconhecimento da importância desse aspecto (Olinio et al., 2019).

Segundo Olinio et al. (2019), uma cultura organizacional fundamentada em estratégias de comunicação efetivas reflete positivamente nos processos assistenciais, melhorando a qualidade dos serviços e a segurança do paciente. Essa abordagem pode gerar ações educativas que incentivem o uso de ferramentas de comunicação, contribuam para a redução da mortalidade associada a eventos adversos graves durante a transferência de pacientes e aprimorem a assistência prestada.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) tem promovido programas nos serviços de saúde com o objetivo de melhorar a segurança do paciente. Esses programas incluem intervenções complementares que buscam sustentar melhorias a longo prazo. O objetivo é padronizar o conteúdo crítico da comunicação durante as transferências, assegurando a continuidade do cuidado e incentivando o uso de ferramentas e métodos adequados. A dinâmica do fluxo de informações e a interação constante entre equipes assistenciais exigem atualização e troca de informações frequentes, especialmente devido à alta demanda de atividades e ao grande número de profissionais envolvidos (Firmino et al., 2022).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A segurança na área da saúde tem se estabelecido como um aspecto crucial para assegurar a qualidade dos serviços prestados, impulsionada por iniciativas globais e nacionais que visam prevenir eventos adversos e fortalecer práticas seguras. A implementação de programas como o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), baseado nas orientações da Organização Mundial da Saúde (OMS), reflete um forte compromisso em promover uma cultura de segurança. Esse enfoque é essencial para melhorar a qualidade do atendimento e minimizar incidentes.

Além disso, elementos como a cultura de segurança, a adoção de medidas de biossegurança, a educação contínua e a comunicação eficaz entre os profissionais de saúde são fundamentais para assegurar um atendimento seguro e centrado no paciente. Apesar dos desafios encontrados, como a escassez de recursos e a resistência à adoção dessas práticas, os resultados alcançados demonstram impactos positivos, contribuindo para uma assistência mais eficiente, humanizada e alinhada aos padrões internacionais.

A proteção da saúde é indispensável para garantir a qualidade dos atendimentos e evitar incidentes indesejados. Iniciativas como o relatório *To Err is Human* e o PNSP destacam a necessidade de reforçar a prevenção de eventos adversos e desenvolver sistemas mais seguros e eficazes.

A comunicação eficaz é um dos pilares essenciais para garantir a segurança do paciente e a excelência nos cuidados prestados. Assim, torna-se imprescindível que as instituições de saúde invistam em estratégias que aprimorem a comunicação entre os profissionais, promovendo uma cultura organizacional sólida e focada na segurança.

Por meio da implementação de ações educativas e da padronização de ferramentas de comunicação, é possível reduzir significativamente a ocorrência de erros graves, aperfeiçoar os processos assistenciais e elevar a qualidade do atendimento. Dessa forma, a comunicação deixa de ser apenas um instrumento funcional e se torna um componente estratégico na construção de uma assistência mais segura e eficaz.

REFERÊNCIAS

CASTELLANI, M. *Ensino da segurança do paciente na graduação em enfermagem*. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1561751>. Acesso em: 29 nov. 2024.

COSTA, K. P. et al. *Adesão às medidas de biossegurança da enfermagem na unidade de terapia intensiva: revisão sistemática*. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1145320>. Acesso em: 29 nov. 2024.

FINI, R. M.; BRAGA, A. T; PENAM. M. *Gerenciamento do protocolo de prevenção de lesão por pressão: construção de painel de bordo informatizado*. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1553746>. Acesso em: 29 nov. 2024.

FIRMINO, J. S. et al. *Passagem de plantão, comunicação efetiva e o método SBAR, na percepção dos enfermeiros de uma unidade coronariana*. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.35699/2316-9389.2022.39241>. Acesso em: 29 nov. 2024.

GALVÃO, J. J. et al. *Autonomia do enfermeiro no exercício das práticas de enfermagem na Atenção Primária à Saúde*. Disponível em: <https://doi.org/10.21675/2357-707X.2024.v15.e-202415SUPL1>. Acesso em: 29 nov. 2024.

IGLESIAS, A. et al. *Educação Permanente no Sistema Único de Saúde: concepções de profissionais da gestão e dos serviços*. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-3703003255126>. Acesso em: 29 nov. 2024.

JUNIOR, R. F. et al. *Estratégias adotadas pelos profissionais de enfermagem a partir da violência sofrida na urgência e emergência*. Disponível em: <http://doi.org/10.19175/recom.v14i0.5058>. Acesso em: 29 nov. 2024.

MACEDO, T. et al. *Segurança do paciente na Atenção Primária à Saúde: um olhar sobre a literatura*. Disponível em: <https://doi.org/10.34019/18098363.2022.v25.38161>. Acesso em: 29 nov. 2024.

OLINO, L. et al. *Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência e Modified Early Warning Score*. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180341>. Acesso em: 29 nov. 2024.

PAIVA, J. et al. *Estratégias para treinamento de equipe multiprofissional da atenção primária em segurança do paciente: revisão integrativa*. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1525434>. Acesso em: 29 nov. 2024.

RODRIGUES, T. A.; CASTRO, L. C.; MAGEDANZ, L. *Cultura de segurança do paciente sob a visão de profissionais de uma instituição filantrópica*. *Enferm Foco*, 2024; 15:e-202461. Disponível em: <https://doi.org/10.21675/2357-707X.2024.v15.e202461>. Acesso em: 01 dez. 2024.

SILVA, B. P. et al. *Cultura de segurança em unidades de terapia intensiva na perspectiva da equipe multiprofissional: estudo multicêntrico*. *Revista Enfermería*

Actual en Costa Rica, Edición Núm. 46 (2024). Disponível em: <https://doi.org/10.15517/enferm.actual.cr.i46.52225>. Acesso em: 01 dez. 2024.