

QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE EM ENFERMAGEM

QUALITY AND PATIENT SAFETY IN NURSING



► Lohanna Salazar Alves

Centro Universitário de Ciências e Tecnologias do Maranhão – UNIFACEMA, Caxias, Maranhão-Brasil. Orcid: <https://orcid.org/0009-0008-5017-1250>

► Lucas Henrique Melo Barroso

Centro Universitário de Ciências e Tecnologias do Maranhão – UNIFACEMA, Caxias, Maranhão-Brasil. Orcid: <https://orcid.org/0009-0007-5243-3771>

► Mariana do Nascimento Ribeiro

Centro Universitário de Ciências e Tecnologias do Maranhão – UNIFACEMA, Caxias, Maranhão-Brasil. Orcid: <https://orcid.org/0009-0001-6165-5997>

► Ana Carla Marques da Costa

Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão - UNIFACEMA, Caxias, Maranhão-Brasil. Orcid: [0000-0002-4246-145x](https://orcid.org/0000-0002-4246-145x)

RESUMO:

Introdução: A segurança do paciente é essencial na enfermagem, sendo sustentada por estratégias como comunicação eficaz, protocolos sistemáticos e ferramentas, a exemplo do método Tracer e checklists. **Objetivo:** Destacar o papel do Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) e dos Núcleos de Segurança do Paciente na promoção de cuidados seguros. **Desenvolvimento:** A análise de causa raiz e os “nove certos” na administração de medicamentos são abordagens eficazes para prevenir erros e reduzir riscos. Apesar dos avanços alcançados, persistem barreiras culturais, estruturais e comunicacionais que dificultam a implementação de práticas seguras. **Conclusão:** O texto enfatiza a relevância da cultura organizacional e do protagonismo da enfermagem na coordenação de equipes interdisciplinares e na padronização dos cuidados, promovendo um ambiente seguro e humanizado. Essas medidas visam garantir a excelência na assistência e reforçar a segurança como valor central no sistema de saúde.

Palavras-chave: controle de qualidade, gestão de qualidade total, melhoria de qualidade, segurança do paciente.

ABSTRACT:

Introduction: Patient safety is essential in nursing and is supported by strategies such as effective communication, systematic protocols and tools such as the Tracer method and checklists. **Objective:** To highlight the role of the National Patient Safety Program (PNSP) and Patient Safety Centers in promoting safe care. **Development:** Root cause analysis and the “right nine” in medication administration are effective approaches to preventing errors and reducing risks. Despite the progress that has been made, cultural, structural and communication barriers persist that hinder the implementation of safe practices. **Conclusion:** The text emphasizes the importance of organizational culture and the role of nursing in coordinating interdisciplinary teams and standardizing care, promoting a safe and humanized environment. These measures aim to guarantee excellence in care and reinforce safety as a core value in the health system.

Keywords: quality control, total quality management, quality improvement, patient safety.

INTRODUÇÃO

A qualidade e a segurança do paciente têm se consolidado como pilares fundamentais na assistência de enfermagem, especialmente diante das exigências de um sistema de saúde em constante transformação. Nesse contexto, a comunicação é uma ferramenta essencial na prática cotidiana da enfermagem, promovendo acolhimento, humanização, aceitação do tratamento e segurança do paciente, além de contribuir para uma assistência eficiente e de qualidade (Silva; Souza., 2022).

Para reforçar a qualidade e a assistência, são utilizadas metodologias sistemáticas, como o Método *Tracer*. Essa ferramenta permite analisar a concretização dos processos de trabalho na prática e sua relação com as diretrizes do serviço, possibilitando uma avaliação abrangente de múltiplos aspectos do cuidado, mostrando-se eficaz para um cuidado holístico (Meireles; Labegalini; Baldissera., 2019).

Adicionalmente, a instituição do Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), em 2013, estabeleceu a obrigatoriedade de Núcleos de Segurança do Paciente (NSP) nos hospitais. O objetivo é desenvolver estratégias para a melhoria da qualidade do cuidado e o gerenciamento dos riscos assistenciais. Dessa forma, torna-se possível fiscalizar o cumprimento dos protocolos e alcançar os objetivos propostos (Coslop et al., 2022).

Contudo, desafios persistem, como destacam Araújo et al. (2023), ao identificarem barreiras culturais, estruturais e relacionadas ao processo de trabalho que dificultam a aplicação de ferramentas, como as listas de verificação para partos seguros. Assim, a promoção da segurança do paciente exige um esforço conjunto de todos os profissionais envolvidos no cuidado, além da integração de estratégias que favoreçam a comunicação eficaz.

A segurança do paciente é reconhecida como um dos principais atributos da qualidade em ser-

viços de saúde e constitui um indicador prioritário em escala global. Esforços em todo o mundo visam reduzir incidentes que possam comprometer a integridade do paciente, como erros de medicação, considerados uma das principais causas de danos evitáveis em instituições hospitalares (Costa et al., 2021).

Nesse sentido, as Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) destacam-se como setores especialmente sensíveis, pois frequentemente tratam pacientes de alta complexidade. A implantação de protocolos de segurança é essencial para assegurar um cuidado humanizado e qualificado. Esses protocolos não apenas previnem eventos adversos, mas também fortalecem a cultura de segurança organizacional, envolvendo os profissionais em estratégias educativas e no gerenciamento de riscos (Santos; Takashi., 2023). A análise criteriosa dos fatores contribuintes para incidentes ressalta a relevância de metodologias robustas e adaptáveis, como a análise de causa raiz, que possibilitam a construção de planos de ação eficazes (Mello et al., 2022).

Portanto, torna-se indispensável a adoção de estratégias sistemáticas e interdisciplinares, como o uso de tecnologias e o envolvimento de farmacêuticos clínicos, visando não apenas minimizar erros, mas também elevar o padrão de cuidado no ambiente hospitalar. São analisadas estratégias e ferramentas, como o Método *Tracer* e a análise de causa raiz, empregadas para aprimorar os processos assistenciais, promovendo a segurança e a eficiência do cuidado. Além disso, explora-se o papel das iniciativas institucionais, como os Núcleos de Segurança do Paciente (NSP) e os protocolos de segurança, evidenciando sua relevância na estruturação de práticas alinhadas à humanização e à qualidade. Assim, busca-se contribuir para a compreensão e a aplicação dessas metodologias no fortalecimento da assistência em saúde (Costa et al., 2021).

DESENVOLVIMENTO

A temática da segurança do paciente, que visa à redução do risco de danos desnecessários associados aos cuidados de saúde para um mínimo aceitável, está entre as pautas prioritárias para o desenvolvimento de políticas e estratégias na agenda mundial, implantadas pela Organização Mundial da Saúde (Souza et al., 2020).

A Importância da Segurança do Paciente nas Instituições de Saúde

A segurança do paciente é um tema central nas discussões em instituições de saúde e entre os profissionais da área. Seu objetivo principal é minimizar ocorrências adversas e, assim, melhorar e padronizar a qualidade dos atendimentos de saúde. Essa padronização também contribui para a uniformidade das práticas assistenciais, reduzindo a variabilidade e aumentando a adesão às normas de segurança. Como resultado, previnem-se erros, promovendo um atendimento mais ágil e eficaz, o que impacta diretamente na experiência do paciente e na confiança depositada nos profis-

sionais de saúde (Melo et al., 2022).

Historicamente, a enfermagem tem desempenhado um papel fundamental na consolidação de modelos teóricos que buscam integrar teoria e prática. Esses modelos são essenciais para o embasamento das ações cotidianas da profissão, permitindo que conceitos sejam testados e validados antes de sua aplicação. Esse processo garante cuidados baseados em evidências, proporcionando segurança e eficácia nos procedimentos realizados. Ademais, os modelos teóricos ajudam a consolidar boas práticas que promovem a confiança no trabalho dos profissionais e asseguram que os cuidados estejam alinhados aos princípios de segurança e qualidade no atendimento (Souza et al., 2020).

A implementação de uma cultura organizacional que valorize a segurança do paciente é essencial para atingir resultados satisfatórios na assistência. Entretanto, barreiras significativas, como a comunicação ineficaz entre os profissionais, dificultam a adoção de medidas de segurança. Para superar esses desafios, é imprescindível que o enfermeiro atue como líder, coordenando a equipe multidisciplinar e promovendo mudanças significativas no ambiente de trabalho. Essas mudanças incluem a valorização da classe profissional e melhorias nas condições de trabalho, como a distribuição equitativa das cargas horárias e a criação de um ambiente mais colaborativo (Santos et al., 2022).

A comunicação entre os profissionais de enfermagem é um elemento central para garantir a segurança do paciente. Quando eficaz, a comunicação minimiza riscos, como erros que poderiam ser evitados com um simples diálogo. Apesar de sua relevância, ela muitas vezes é prejudicada por fatores como sobrecarga de trabalho e falta de treinamento adequado. A habilidade de estabelecer um diálogo claro e objetivo é essencial para a prática profissional, pois determina a qualidade da relação entre a equipe de enfermagem e os pacientes, contribuindo para o alcance dos propósitos da enfermagem (Silva; Souza., 2022).

Desse modo, Souza et al. (2020) enfatizam que é fundamental desenvolver a habilidade de comunicar-se para resgatar o cuidado como um processo de respeito e valorização do ser humano. A comunicação não apenas facilita a assistência e fortalece a relação entre paciente e enfermeiro, mas também gera mudanças positivas no comportamento dos pacientes. Ao promover a compreensão e o acolhimento, a comunicação contribui para a construção de um ambiente de confiança mútua, essencial para a adesão ao tratamento e para a melhoria da qualidade de vida do paciente.

Ferramentas e Estratégias para a Melhoria Contínua

A preocupação com a qualidade do cuidado está diretamente relacionada à busca por melhorias contínuas nos processos de atenção e gestão em saúde. Essa busca é sustentada pelo uso de diversas técnicas e ferramentas que permitem identificar e corrigir problemas que comprometem a segurança e a eficiência. Entre essas ferramentas, destacam-se o mapeamento de fluxos, que facilita a compreensão das etapas dos processos; a avaliação de riscos, que antecipa situações adversas; e a análise de causas-raiz, que busca compreender os motivos subjacentes aos erros, promovendo

soluções estruturais e duradouras (Vasconcelos; Hamer., 2023).

O uso de protocolos baseados em evidências científicas é uma das estratégias mais eficazes para reduzir eventos adversos, como infecções hospitalares e quedas. Esses protocolos padronizam os cuidados, estabelecendo diretrizes a serem seguidas por toda a equipe multidisciplinar. Quando implementados adequadamente, garantem intervenções seguras e eficazes, consolidando uma abordagem proativa no cuidado ao paciente. Assim, a aplicação desses protocolos não só melhora os resultados clínicos, mas também fortalece a confiança entre os profissionais e os pacientes (Alves et al., 2020).

Dentre as ferramentas amplamente aplicadas, o checklist merece destaque por sua capacidade de promover a segurança por meio de verificações sistemáticas. Ele abrange atividades como a identificação correta do paciente, a prevenção de quedas e a adesão à higiene das mãos. Ao garantir que todos os procedimentos sejam realizados de maneira padronizada, o checklist contribui para a redução de incidentes e a organização das práticas clínicas, fortalecendo a cultura de segurança dentro das instituições de saúde (Melo et al., 2022).

Outros métodos podem ser utilizados para garantir maior segurança do paciente, como os protocolos para melhorar a responsabilidade e eficiência na administração de medicamentos. Uma estratégia amplamente difundida entre a equipe de enfermagem é a utilização dos “cinco certos na administração de medicamentos”, atualizados para “nove certos na administração de medicamentos”. Esses consistem em: paciente certo, medicamento certo, via certa, hora certa, dose certa, registro certo, ação certa, forma certa e resposta certa. Embora não garantam completamente a prevenção de erros, sua adoção sistemática pode limitar significativamente a ocorrência de eventos adversos (Costa et al., 2021).

A Segurança como Prioridade Transversal

A segurança do paciente deve ser priorizada em todos os níveis do cuidado, com a implementação de uma cultura de segurança transversal e multiprofissional. Essa abordagem envolve não só o diagnóstico, mas também se estende à prevenção, gestão de erros clínicos e à adoção de práticas inovadoras que garantam a qualidade do atendimento. O comprometimento com a segurança precisa ser integrado às rotinas assistenciais e gerenciais, utilizando tecnologias adequadas e capacitação contínua das equipes. Por meio dessa perspectiva, a segurança do paciente deixa de ser apenas um objetivo institucional e passa a ser uma responsabilidade compartilhada entre gestores, profissionais de saúde, pacientes e familiares. Esse compromisso reforça a prevenção de erros como uma prioridade constante, criando um ambiente de cuidado mais seguro e confiável (Matias; Rodrigues; Sá., 2022).

Além disso, os Planos de Segurança do Paciente (PSP) devem ser estruturados com protocolos abrangentes que garantam práticas seguras em várias dimensões do cuidado, incluindo a segurança na prescrição, uso e administração de hemocomponentes, bem como o uso adequado de equipamentos e materiais.

Também é fundamental o envolvimento ativo de pacientes e familiares na assistência, promovendo a corresponsabilidade no processo de cuidado. Os PSP devem enfatizar a criação de ambientes seguros, com ênfase em medidas de prevenção de riscos, além de garantir a comunicação efetiva entre os profissionais e entre os diferentes serviços de saúde. Outras prioridades incluem a segurança no uso de órteses e próteses, a administração de terapias nutricionais enterais e parenterais de forma segura e a adoção de estratégias eficazes para prevenir e controlar eventos adversos.

Esses elementos, quando bem implementados, fortalecem os pilares da qualidade e eficiência assistenciais (Coslop et al., 2022).

O foco na segurança do paciente é essencial para alcançar serviços de excelência, assegurando que todos os processos assistenciais e gerenciais estejam alinhados aos princípios de qualidade, prevenção e eficiência. Contudo, a implementação de uma cultura de segurança enfrenta desafios significativos, como o déficit de recursos humanos, limitações relacionadas à notificação de eventos adversos e a inexistência de programas robustos de capacitação permanente. Além disso, há dificuldades na criação e manutenção de processos padronizados para o atendimento de pacientes, bem como barreiras estruturais e culturais que podem comprometer a adesão às práticas de segurança. Esses desafios exigem um esforço conjunto de toda a equipe multiprofissional, apoiado por políticas institucionais claras e investimentos em formação continuada. A superação dessas barreiras é fundamental para garantir que a segurança do paciente se consolide como um valor central no sistema de saúde (Meireles; Labegalini; Baldissera., 2019).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A segurança do paciente é uma dimensão fundamental para uma assistência de enfermagem de qualidade, sendo um objetivo central das práticas e políticas de saúde. Este estudo reforça a importância da incorporação de metodologias baseadas em evidências, como o método Tracer, análise de causa raiz e protocolos sistemáticos, que desempenham um papel crucial na minimização de riscos e na promoção de um ambiente seguro para pacientes e profissionais. Além disso, a comunicação eficaz e a criação de uma cultura organizacional focada na segurança são elementos essenciais na implementação de mudanças significativas no cuidado.

Embora progressos tenham sido alcançados, ainda persistem desafios relacionados ao cumprimento das práticas de segurança, limitações estruturais e culturais, além da necessidade de formação contínua das equipes multidisciplinares. Para superar essas barreiras, é necessário um esforço integrado, com o compromisso dos gestores e a participação ativa de todos os envolvidos nos cuidados de saúde, incluindo pacientes e suas famílias.

Assim, consolidar uma assistência segura e humana depende do investimento em estratégias educativas, do uso de tecnologias adequadas e da valorização do trabalho em equipe. Portanto, fortalecer a segurança do paciente como pilar da assistência de qualidade contribui diretamente para a excelência na assistência e para a confiança nos serviços de saúde, reafirmando o papel essencial do enfermeiro como protagonista na construção de um sistema de saúde mais seguro e eficiente.

REFERÊNCIAS

- ALVES, V. A. et al. 2020. Segurança do paciente em unidade de terapia intensiva neonatal: revisão integrativa. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1122853>. Acesso em: 22 nov. 2024.
- ARAÚJO, D. A. S. et al. Barreiras no preenchimento da lista de verificação para partos seguros: revisão integrativa. Acta Paulista de Enfermagem, 2023, 36: eAPE01834. Disponível em: <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2023AR001834>. Acesso em: 1 dez. 2024.
- COSLOP, S. et al. Estrutura e atividades dos Núcleos de Segurança do Paciente em hospitais: uma revisão integrativa. Vigilância Sanitária em Debate, 2022, 10(1): 55-63. Disponível em: <https://doi.org/10.22239/2317-269x.01917>. Acesso em: 1 dez. 2024.
- COSTA, C. R. B. et al. Estratégias para a redução de erros de medicação durante a hospitalização: revisão integrativa. Cogitare Enfermagem, Curitiba, v. 26, 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v26i0.79446>. Acesso em: 21 nov. 2024.
- MATIAS, A.R.C.; RODRIGUES, F.L.F.; SÁ, G. Intervenções da equipe multiprofissional no transporte de pacientes em estado crítico: revisão sistemática de métodos mistos. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-20210452pt>. Acesso em: 22 nov. 2024.
- MEIRELES, V. C.; LABEGALINI, C. M. G.; BALDISSERA, V. D. A. Método Tracer e a qualidade do cuidado na enfermagem: revisão integrativa da literatura. Revista Gaúcha de Enfermagem, 2019, 40: e20180142. DOI: <https://doi.org/10.1590/19831447.2019.20180142>. Acesso em: 22 nov. 2024.
- MELLO, L. R. G. et al. Ferramentas para investigação de eventos adversos: revisão de escopo. Revista da Escola de Enfermagem da USP, São Paulo, v. 56, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2021-0519pt>. Acesso em: 21 nov. 2024.
- MELO, A. V. O. et al. Uso de checklist para assistência segura à criança hospitalizada. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/SSD4vqQSgDCzzhfRMgy4S7H/?lang=pt>. Acesso em: 22 nov. 2024.
- SANTOS, E. O.; TAKASHI, M. H. Implantação dos protocolos de segurança do paciente em unidade de terapia intensiva - revisão integrativa. REVISA, São Caetano, v. 12, n. 2, p. 260-276, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.36239/revisa.v12.n2.p260a276>. Acesso em: 21 nov. 2024.
- SILVA, B. A. O.; SOUZA, D. A. A comunicação entre a enfermagem e os pacientes em uma unidade de terapia intensiva: dilemas e conflitos. REVISA, 2022, 11(2): 138148. Disponível em: <https://doi.org/10.36239/revisa.v11.n2.p138a148>. Acesso em: 21 nov. 2024.
- SOUZA, B. V. N. et al. Benefícios e limitações da sistematização da assistência de enfermagem na gestão em saúde. 2020. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1099702>. Acesso em: 22 nov. 2024.
- VASCONCELOS, J.C.; HAMER, E.R. Indicadores de qualidade para otimização da qualidade em farmácia hospitalar. 2023. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1434350>. Acesso em: 22 nov. 2024.