

**A PERSPECTIVA DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL QUANTO A
COMUNICAÇÃO EFETIVA NA SEGURANÇA DO PACIENTE: revisão integrativa***
**THE MULTIPROFESSIONAL TEAM'S PERSPECTIVE ON EFFECTIVE
COMMUNICATION IN PATIENT SAFETY: integrative review**

Gabriel Alzires Campos Silva**

Samyra Mendes Castro**

Ingrid de Campos Albuquerque***

INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR FRANCISCANO

RESUMO:

Introdução: A segurança do paciente acaba sendo bastante desafiadora durante os últimos anos, e uma das principais metas tem como finalidade reduzir os riscos e danos ao paciente. **Objetivos:** Demonstrar a perspectiva da equipe multiprofissional voltado a segurança do paciente. **Método:** Trata-se de um estudo de revisão integrativa de literatura, com abordagem qualitativa realizado por meio da busca nas seguintes bases de dados: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Scientific Electronic Library Online (SCIELO) e Banco de dados em enfermagem (BDENF), publicados entre 2017 a 2021. **Resultados:** Foram selecionados 9 estudos que se alinharam de forma sucinta com a perspectiva da equipe multiprofissional relacionado a segurança do paciente. **Conclusão:** Percebe-se que no decorrer do estudo, foi observado que o conhecimento é capaz de trazer aos profissionais autonomia não só para pensar, mas também para agir, buscando assim implementar uma melhora na comunicação entre os profissionais da equipe multiprofissional, assim melhorando a qualidade da assistência ao paciente, promovendo um melhor tratamento.

Palavras-chave: segurança do paciente; equipe multiprofissional; comunicação efetiva.

Abstract:

Introduction: Patient safety has turned out to be quite challenging in recent years, and one of the main goals is to reduce risks and harm to the patient. **Objectives:** Demonstrate the perspective of the multidisciplinary team focused on patient safety. **Method:** This is an integrative literature review study, with a qualitative approach, carried out by searching the following databases: Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences (LILACS), Scientific Electronic Library Online (SCIELO) and Bank of nursing data (BDENF), published between 2017 to 2021. **Results:** Nine studies were selected that were succinctly aligned with the perspective of the multidisciplinary team related to patient safety. **Conclusion:** It is noticed that during the study, it was observed that knowledge is able to bring autonomy to professionals not only to think, but also to act, thus seeking to implement an improvement in communication between professionals in the multidisciplinary team, thus improving the quality of patient care, promoting better treatment.

keywords: patient safety; multidisciplinary team; effective communication.

* Artigo Científico apresentando ao Curso de Enfermagem do Instituto de Ensino Superior Franciscano; para obtenção do grau de bacharel em Enfermagem

** Graduandos em Enfermagem pelo Instituto de Ensino Superior Franciscano.

* Enfermeira, Mestre em Ciências da Saúde, Docente do Curso de Enfermagem do Instituto de Ensino Superior Franciscano.

1 INTRODUÇÃO

No que se refere a promoção da segurança do paciente, acaba sendo bastante desafiador durante o século XXI, uma vez que está relacionada aos cuidados multiprofissionais em saúde. Dessa forma, a temática tem sido geradora de inúmeras discussões, tanto nacionais quanto internacionais (OLINO et al., 2019).

A segurança do paciente é uma das principais metas das instituições envolvidas com o cuidado, como finalidade de reduzir os riscos e danos desnecessário e minimizar os eventos adversos e assim poder construir uma cultura de segurança que acaba por envolver os profissionais de saúde, as organizações, aos pacientes e familiares (LORENZINI, 2017).

A cultura de segurança do paciente está conectada à diversas áreas dos serviços de saúde e envolve todos os profissionais que constituem as equipes multiprofissionais. Dessa maneira, as equipes que operam direta ou indiretamente com o paciente compartilham práticas, valores, atitudes e condutas de redução do dano e promoção do cuidado seguro (LEMOS et al., 2018).

Um fator crucial para o bom desempenho no atendimento de qualidade é buscar os melhores benefícios para os pacientes e manter um bom relacionamento entre a equipe multiprofissional. As diferentes ações recomendadas para melhorar a segurança dos pacientes nos hospitais, incluem instrutores e administradores hospitalares e os demais, profissionais, são o estabelecimento de uma relação humanizada, capacidade de trabalhar em equipe, participação em processos de gerência de políticas públicas e nos serviços de saúde e preocupações com a formação continuada (MIRANDA et al., 2017).

A prática multiprofissional colaborativa em saúde, se caracteriza como uma estratégia de muita importância, uma vez que se possibilita, aumentar a resolutividade do trabalho em equipe, deste modo, respeitando a integralidade do cuidado ao paciente (PREVIATO; BALDISSERA, 2018). Um dos fatores que colaboram para o trabalho efetivo das equipes multiprofissionais é a comunicação. A comunicação é umas das metas preconizadas pelo Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Desta maneira, entre o conjunto de medidas para assim poder garantir uma assistência mais segura, estão os seguintes seguimentos de protocolos, a comunicação feita de forma mais clara e objetiva entre os profissionais de saúde, de modo com que venha a minimizar os erros nos cuidados (SANTOS et al., 2021).

Assim como a comunicação se refere às informações que foram compartilhadas, no que se diz respeito ao cuidado prestado ao paciente, desta maneira, engloba os mais diversos profissionais do âmbito hospitalar. A comunicação para ser efetiva, seja ela de forma verbal e/ou não verbal, constitui-se como se fosse um instrumento terapêutico fundamental no cuidado ao paciente. Contudo, essa comunicação, segundo a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) que por sua vez, deve envolver uma cultura de segurança nas instituições de saúde (BIASIBETTI et al., 2019).

No que se diz respeito a falha na comunicação entre os profissionais da equipe de saúde que fazem parte da equipe multiprofissional, implica em dano ao paciente e se caracteriza por um lapso no processo assistencial, a falta de integração entre os membros que assistem ao paciente e também a incoerência nas condutas (GUZINSKI et al., 2019).

A comunicação efetiva e o trabalho da equipe multiprofissional na saúde são compreendidos como determinantes da qualidade e segurança do paciente (MIRANDA et al., 2017).

A segurança do paciente acaba constituindo um dos grandes desafios no que se diz respeito aos cuidados de saúde nos dias atuais e, por sua vez, objetiva-se em todas as instituições de saúde, dentre elas o hospital, diminuir danos e também os riscos, garantir o bem-estar do paciente, que, quando alcançado for, pode assim também, diminuir o tempo de internação e tratamento (OLINO et al., 2019; SANTOS et al., 2017)

Desse modo, esse estudo justifica-se pela compreensão dos benefícios que a equipe multiprofissional pode oferecer aos pacientes quanto a sua segurança. Isso com o intuito de evitar os eventos adversos e também de entender os benefícios da comunicação entre a equipe, paciente e família.

Assim, o objetivo é demonstrar a perspectiva da equipe multiprofissional relacionada a segurança do paciente.

2 METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa de literatura, com abordagem qualitativa que é desenvolvida a partir de estudos baseados a dados científicos, estabelecendo critérios de inclusão e exclusão do estudo, definindo as informações

dos estudos selecionados, avaliar os estudos inclusos na revisão, interpretar o resultado e apresentar a revisão (AMARAL; ARAUJO, 2018).

A busca pelos artigos foi realizada nas seguintes bases de dados: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) e Banco de dados em enfermagem (BDENF).

Foram adotados os seguintes critérios de inclusão: textos completos, disponíveis de forma gratuita online, no idioma português, publicados entre os anos de 2017 a 2021; e de exclusão: não estavam disponíveis para *download*, privados, que não apresentavam relação significativa relação com a temática abordada e repetidos.

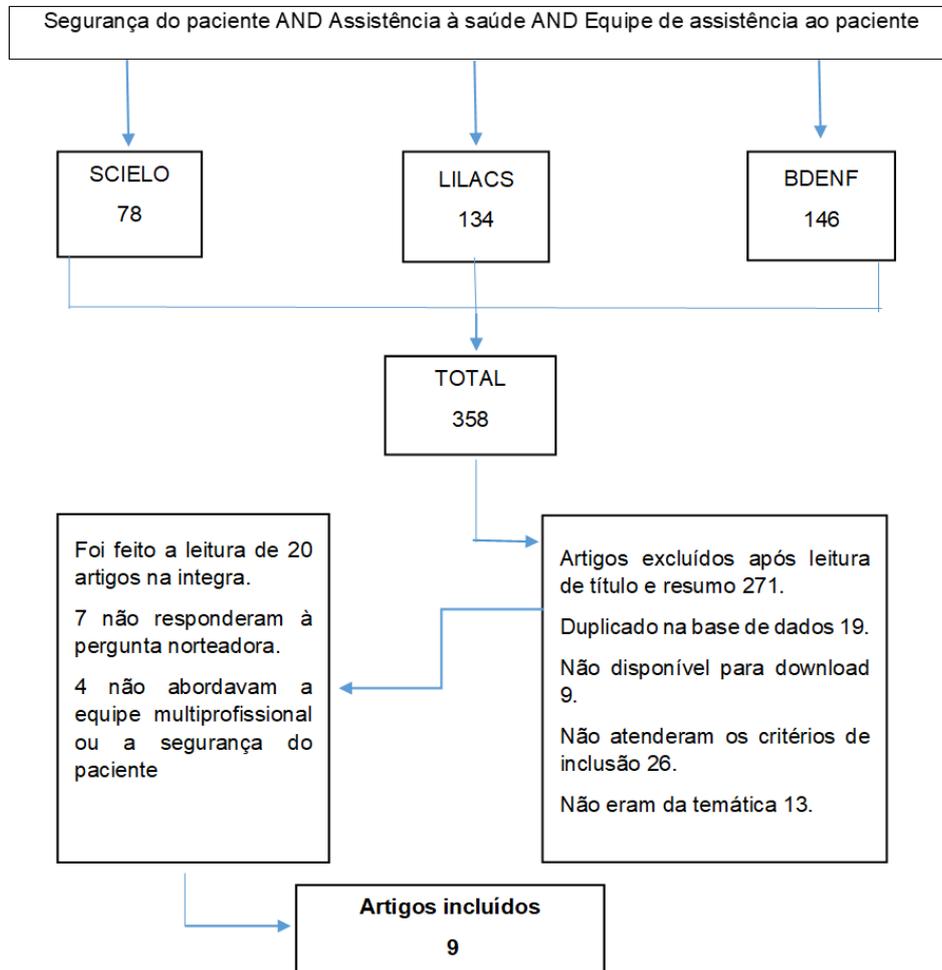
Para a realizar as buscas nas bases de dados, se utilizou como estratégia de busca os descritores em ciência de saúde (DeCS), sendo eles: “Equipe de assistência ao paciente”, “Segurança do paciente” e “Assistência à saúde”. E combinados com o auxílio do operador booleano se utilizando AND. A princípio utilizou-se “Segurança do paciente” AND “Assistência à saúde” AND “Equipe de assistência ao paciente”.

Ao aplicar os critérios de elegibilidade, foram selecionados um total de 9 artigos, conforme mostra a figura 1, uma vez que, abordaram a temática proposta de forma satisfatória, trazendo a troca de comunicação da equipe multiprofissional na assistência ao paciente.

Os artigos selecionados, foram submetidos a uma leitura prévia dos títulos e resumos, para assim melhor identificação dos objetivos dos estudos e dos métodos que foram utilizados. Posteriormente, foi realizada a caracterização dos artigos a partir da descrição do autor, ano, título, setor do estudo e principais resultados de cada artigo observado.

Por conseguinte, foi feita uma análise mais aprofundada, onde foram selecionadas as principais contribuições abordadas em cada artigo e de interesse dos pesquisadores, a fim, de buscar identificar os aspectos ligados com a temática abordada.

Figura 1 - Fluxograma de identificação, seleção e inclusão dos estudos de revisão integrativa de literatura.



3 RESULTADOS

No presente estudo, foram selecionados 9 estudos que se alinham com a perspectiva da equipe multiprofissional relacionado a segurança do paciente. Foram identificadas as seguintes categorias: identificação do paciente, comunicação efetiva e responsabilidade coletiva pela segurança do paciente (Quadro 1).

Quadro 1- Descrição dos artigos selecionados.

nº	AUTOR	ANO	TÍTULO	SETOR DO ESTUDO	PRINCIPAIS RESULTADOS
1	Del Pai.	2018	Cultura de segurança do paciente na perspectiva da equipe multiprofissional atuante na atenção primária a saúde.	Unidades de saúde da família.	A análise dos estudos permitiu identificar que o clima de segurança ainda é frágil na maioria das instituições avaliadas. Dentre as estratégias para gerar melhorias na cultura de segurança, destacaram-se os programas de treinamento, comunicação aberta no ambiente de trabalho, notificação de eventos adversos e resposta não punitiva ao erro.
2	Schorr et al.	2020	Passagem de plantão em um serviço hospitalar de emergência: perspectivas de uma equipe multiprofissional.	Serviço de emergência	Os resultados apontam pouca contribuição da equipe multiprofissional na passagem de plantão, podendo estar relacionada com a cultura organizacional. A confiança interprofissional, a promoção de espaço que favoreça a contribuição da equipe multiprofissional com falas e momentos para tirar dúvidas e a assiduidade da equipe são aspectos abordados como facilitadores para uma passagem de plantão efetivamente multiprofissional.
3	Biasibetti et al.	2020	Segurança do paciente em pediatria: Percepções da equipe multiprofissional.	Unidade de internação pediátrica	Emergiu uma categoria temática “Ações para segurança do paciente pediátrico”, desdobrada em ações tais como identificação correta da criança, comunicação efetiva, segurança no processo medicamentoso, prevenção de quedas, higienização das mãos e limpeza dos ambientes, responsabilização coletiva pela segurança do paciente e organização do processo de trabalho”.
4	Santos et al.	2021	Comunicação e segurança do paciente em Unidade de Terapia Intensiva: perspectivas da equipe multiprofissional de saúde.	Unidade de Terapia Intensiva Adulto	Evidenciou-se que na análise das duas dimensões abordadas existem fragilidades na segurança do paciente dentro da unidade de terapia intensiva no aspecto avaliado, destacando a necessidade de se discutir a temática na unidade em estudo e em todas as unidades do hospital.
5	Arboit et al.	2020	A cultura de segurança do paciente na perspectiva multiprofissional.	Diversos setores	As crenças, atitudes e percepções dos profissionais de saúde em relação à segurança do paciente ainda apresentam importantes fragilidades nos hospitais avaliados. Mesmo tendo considerado a percepção geral da cultura de segurança como adequada, destacam-se as fragilidades quanto ao dimensionamento de pessoal, respostas não punitivas aos erros e trabalho em equipe entre as unidades.

Quadro 1- Descrição dos artigos selecionados (continuação).

nº	AUTOR	ANO	TÍTULO	SETOR DO ESTUDO	PRINCIPAIS RESULTADOS
6	Lima et al.	2021	Cultura de segurança: Avaliação da equipe multiprofissional do centro de terapia intensiva de um hospital universitário.	Unidade de Terapia Intensiva	Percebe-se que o escore de cultura de segurança do CTI pesquisado está dentro do padrão de outros hospitais já conhecidos em outros artigos. Há-se, portanto, a necessidade de enfatizar a cultura de segurança no centro terapia intensiva, abrangendo toda equipe multidisciplinar. É fundamental desmistificar a cultura de punição, desenvolver confiança mútua entre os membros da equipe para compartilhar o cuidado do paciente.
7	Notaro et al.	2019	Cultura de segurança da equipe multiprofissional em Unidades de Terapia Intensiva Neonatal de hospitais públicos.	Unidades de Terapia Intensiva Neonatal	Nenhuma das dimensões foi considerada como área de força, o que aponta que a cultura de segurança ainda não está integralmente implementada nas unidades avaliadas. Recomenda-se um olhar crítico sobre as fragilidades do processo de segurança dos pacientes, a fim de buscar estratégias para a adoção de uma cultura de segurança positiva, beneficiando pacientes, familiares e profissionais.
8	Mucelini et al.	2021	Clima de segurança do paciente em centro cirúrgico: Avaliação pela equipe multiprofissional.	Centro cirúrgico	O clima de segurança do paciente no centro cirúrgico obteve avaliação negativa pela equipe multidisciplinar, o que indica a necessidade de revisão de processos para possível maior segurança no cuidado.
9	Pereira et al.	2021	Percepção da equipe multiprofissional quanto à segurança do paciente pediátrico em áreas críticas	Unidade de Terapia Intensiva e Emergências Pediátricas	Os profissionais percebem que as estratégias descritas demonstram condições mínimas para alcançar a qualidade da assistência e prevenção de incidentes, essencial para segurança do paciente.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

4 DISCUSSÃO

A percepção da equipe multiprofissional com base na cultura de segurança do paciente, constitui uma importante etapa de avaliação da organização hospitalar sobre os aspectos que permeiam os setores estudados com relação ao clima organizacional, os recursos humanos, a educação permanente, a equipe e a comunicação (NOTARO et al., 2019).

Os resultados deste estudo apontam que a percepção da equipe multiprofissional em relação a segurança do paciente aborda a identificação do paciente, comunicação efetiva e responsabilidade coletiva pela segurança do paciente.

Identificação do paciente

Foi apontado no artigo 3, 8 e 9 que a identificação do paciente segue protocolos que foram criados no intuito de minimizar os danos e riscos a vida do paciente. Estes protocolos garantem a identificação adequada do paciente, coletando todas as informações possíveis do paciente, visando evitar danos para ele. Esta identificação se dá início na admissão do paciente ou na classificação de risco, o profissional colhe as informações para que os demais possam tomar mais cuidado durante o tratamento do paciente (BIASIBETTI et al., 2020).

O protocolo de identificação do paciente é um instrumento gerencial que as instituições de saúde devem instituir por meio da implementação de estratégias que garantam a adequada identificação dos pacientes e assim, conseqüentemente a segurança do mesmo. Esse protocolo é implementado pelo Núcleo de Segurança dos Pacientes, conforme a RDC nº 36/2013, que traz como principal finalidade, promover e apoiar a prática assistencial de forma efetiva e com isso, poder comprovar a eficácia das estratégias que venham a refletir de forma direta no cuidado prestado aos pacientes (REIS et al., 2017).

O profissional da classificação de risco é o primeiro a ter o contato com o paciente, e é ele que inicia o processo de identificação. No momento que é feito o cadastro, que consiste no nome completo, data de nascimento, nome da mãe ou de algum acompanhante/responsável. Tem que colher todos os dados desse paciente, se ele tem comorbidades, se tem alergia a alguma medicação, para assim, poder

colocar os dados na pulseira, e após todo esse processo, o profissional dar as devidas orientações, tanto para o paciente quanto para o seu acompanhante. O profissional de saúde deve se atentar aos detalhes coletados no processo de identificação, deve confirmar com o paciente ou com algum familiar/responsável os dados pessoais do paciente antes de fazer qualquer procedimento (PINHEIRO et al.,2020).

A identificação de dupla checagem para o paciente é ressaltada como medida de prevenção de incidentes. Através da pulseira, todos os demais profissionais já devem ficar atentos para os identificadores que nela contém. Quando não se tem a pulseira de identificação no ambiente hospitalar, cabe ao profissional do setor que admitir o paciente providenciar uma pulseira ou algum método que sirva como identificador, para assim poder identificar o paciente e suas principais informações. Estudos concordam com a prática e ainda afirmam que, para essa diretriz, é necessário que a pulseira esteja de forma íntegra e legível, já que se não estiverem seguindo este padrão, irá interferir em outros processos inerentes ao cuidado (BANDEIRA et al., 2017; OLIVEIRA et al., 2017).

As instituições de saúde têm cada vez mais investido nas ações que visam à promoção da qualidade e da segurança na assistência do paciente, com base nisso, a inclusão de uma cultura de segurança começa pela identificação do paciente. O principal propósito dessa meta é identificar de modo confiável o indivíduo como sendo a pessoa para qual se destina o serviço e também o tratamento e assegurar que o procedimento a ser executado seja efetivo e seguro para o paciente (SOUZA et al., 2019).

Um aliado desse processo é a educação permanente, que vem aumentando a adesão nos processos de cuidado, assim somando com os cuidados da equipe multiprofissional (ASSIS et al., 2018).

Logo, são apontadas falhas processuais que interferem na efetivação do protocolo de identificação do paciente, como a má qualidade nos registros assistenciais, uma vez que a correta identificação do paciente precisa estar contida em todos os instrumentos que são utilizados pela equipe multiprofissional. Com isso, para a melhoria destes registros, é necessário fazer a implementação de recursos tecnológicos que venham a auxiliar o profissional na minimização da falha, visando o mínimo de erros possível, como o prontuário eletrônico que vem sendo implementado gradativamente nas instituições de saúde (LINCH et al., 2017).

Os erros ocorridos na identificação são fatores bem preocupantes na assistência à saúde, uma vez que um erro de identificação induz a uma série de eventos adversos (GUERRA et al., 2019).

O sucesso no processo de execução das metas de segurança do paciente, incluindo a identificação correta do paciente, baseia-se também no trabalho em equipe, principalmente quando se tem o apoio da gestão atuando com competência e liderança para garantir a funcionalidade da assistência prestada (ANVISA, 2017).

Comunicação efetiva

No que se refere a comunicação efetiva os artigos 1, 3 e 4 relatam que a comunicação dentro da unidade hospitalar precisa ser efetiva no que diz respeito a equipe multiprofissional, a comunicação é um dos recursos principais quando se refere a segurança do paciente. A capacidade de ouvir e de saber como passar a comunicação de forma efetiva, a fim de sanar as dúvidas, tanto em relação a medicações para o paciente ou familiar, quanto passar as informações na troca de plantão (BIASIBETTI et al., 2020; SANTOS et al., 2021).

Para se ter uma boa comunicação temos que seguir uma série de requisitos, dentre eles, deve-se saber como transmitir essa informação de maneira clara para a equipe, e também saber interpretar essa informação. Através disso, a equipe multiprofissional deve saber falar sobre todos os assuntos que dizem respeito ao paciente, saber identificar os problemas e assim, com base na comunicação, saber resolver esses problemas utilizando de mecanismos e ferramentas que são eficazes na comunicação (SOUSA et al., 2020)

A comunicação efetiva dentro de uma equipe multiprofissional é imprescindível. A comunicação é um recurso fundamental para qualquer equipe multiprofissional e pode contribuir para que não tenha eventos adversos (BAGNASCO et al., 2019). Nesse contexto, ressalta-se que a execução consistente de uma comunicação bem-sucedida requer uma capacidade de escuta, apoio administrativo, e compromisso coletivo de ultrapassar a hierarquia tradicional (LIPPKE et al., 2019).

No trabalho em equipe, principalmente da equipe multiprofissional, a comunicação efetiva é imprescindível, pois funciona como elo para a garantia da

assistência segura e de qualidade e conseqüentemente minimiza os _erros evitáveis na assistência à saúde (FARIAS et al., 2018).

A comunicação quando não efetiva gera riscos, que podem provocar grandes impactos à vida do paciente, ainda pode trazer conseqüências no campo profissional e pessoal dos profissionais de saúde. Conseqüências essas que podem vim a se tornar uma ameaça, uma vez que podem afetar diretamente a qualidade do trabalho em equipe, quebrando os laços de confiança e causando uma verdadeira desarmonia ao ambiente de trabalho (MOREIRA et al., 2019).

Como meio de minimizar essas falhas no processo de comunicação, a segunda meta de segurança do paciente determina a comunicação efetiva, descrita na Portaria Nº 529/2013, como aquela que objetiva a melhoria e a efetividade do processo comunicativo entre os prestadores de cuidado, garantindo assim com que as informações orais e escritas sejam mais precisas e completas (BRASIL, 2017).

Quando ocorre a comunicação efetiva entre os membros da equipe multiprofissional reduz o tempo de permanência do paciente no ambiente hospitalar e, portanto, melhorar os indicadores de qualidade. Através desta observação, é possível facilitar a integração da equipe que presta o cuidado, bem como fazer com que as informações necessárias sejam uniformizadas para o cuidado seguro. Percebe-se que os planejamentos sistemáticos de ações interdisciplinares podem ser considerados como modelo de boas práticas no campo de saúde, uma vez que se refere a comunicação efetiva (GUZINSKI et al., 2019).

Dentro do ambiente hospitalar, todos os pacientes quando dão entrada, serão encaminhados para vários setores, os pacientes passam por diversos profissionais de saúde e por inúmeros procedimentos, com isso, a comunicação entre esses locais e profissionais acaba por se tornar indispensável, e esta pode acontecer de maneira verbal e/ou não verbal , desta maneira, a comunicação não verbal se dá através de informes, ilustrações, placas auto informativas, todos esses métodos são pensados no planejamento hospitalar, a partir do momento que se cria o fluxograma da unidade (HAMESATH et al., 2019).

A comunicação não verbal, dentro dos serviços de saúde, ocorre por meio dos registros das ações executadas pelos profissionais nos pacientes. No entanto, as falhas nos registros podem vim a ocasionar eventos adversos, sendo importante o uso de métodos para garantia do registro seguro que irão interferir diretamente na melhoria da segurança do paciente (GOMES et al.,2017).

Os problemas de comunicação da equipe multiprofissional, está relacionado à transição do cuidado, às passagens de plantão, na relação entre os profissionais de saúde e desses com os pacientes. O preparo e a capacitação dos profissionais têm que ser primordiais para a construção da comunicação eficaz, ocorrendo a troca de informações de forma adequada, assim, evitando a ocorrência de erros (PENA; MELLEIRO., 2018).

O Instituto Brasileiro para a Segurança do Paciente (IBSP) relata que a comunicação eficaz no ambiente hospitalar ajuda bastante quando se trata de evitar eventos adversos, assim melhorando a segurança do paciente. A comunicação quando é inadequada está entre as principais razões de mais de 70% dos eventos adversos, dentre eles: erros na administração de medicações, identificação incorreta do paciente quando não se colhe os principais dados, prescrição de medicação inadequada, quando não se sabe se o paciente é alérgico a alguma medicação (IBSP, 2017).

Deve-se priorizar a comunicação efetiva, para assim, ter uma garantia de fortalecer as informações segura do paciente, para podermos ter uma importância e singularidade dentro do cuidado seguro do paciente, tudo isso através da comunicação da equipe multiprofissional (IBSP, 2017).

Responsabilidade coletiva pela segurança do paciente

A terceira categoria discute sobre a efetividade da responsabilidade coletiva pela segurança do paciente identificada nos artigos 2, 3, 4, 5, 6 e 7. Todo o profissional da equipe multiprofissional tem o papel imprescindível, de saber lidar e resolver conflitos internos, o vínculo da equipe deve ser grande e forte, pois desta forma ira aprimorar as habilidades internas da equipe, o respeito e também a confiança quando se tem uma equipe focada e em sintonia, as atividades tendem a fluir, a equipe de enfermagem tem o papel fundamental de prevenir os eventos adversos e isso se dá através de saber administrar a responsabilidade e função que cada um tem dentro da equipe (BIASIBETTI et al., 2020; SANTOS et al., 2021; LIMA et al., 2021; NOTARO et al., 2019).

O envolvimento de todos os profissionais da equipe multiprofissional no processo do cuidado é essencial, pois para que as mudanças venham a ocorrer, são necessárias atualizações teórica quanto prática, para assim proporcionar a efetividade dos processos, garantindo assim a segurança do paciente (FARIAS et al., 2018).

A resolução de conflitos no meio interno das equipes, indicam maturidade que ultrapassam os objetivos individuais em prol das melhorias para assim consolidar a segurança do paciente. A necessidade de mudanças e superações dos modelos de atenção e supervisão vigentes, em direção a um trabalho construído de forma coletiva, tem como a principal finalidade a cooperação e o estímulo em equipe com o objetivo de melhorar a assistência ao paciente (CHAVES et al., 2017).

A cooperação quando é mútua entre as equipes multiprofissionais, resulta em um maior vínculo e conseqüentemente no aprimoramento na habilidade de comunicação, o que facilita a resolução de problemas. A comunicação tem que ser vista como um instrumento do cuidado, é um elemento no conjunto de ações, que contribui assim para a Segurança do Paciente, principalmente para transmitir as mensagens de forma mais clara e completa, sem barreiras ou ruídos entre os membros da equipe multiprofissional (PAIXÃO et al., 2017).

A segurança do paciente é dever de todos da equipe multiprofissional, porém, a enfermagem possui uma maior responsabilidade pela garantia de uma boa prática isenta de erros. A enfermagem tem por obrigação evitar o máximo e prevenir os eventos adversos, por possuir o maior número de profissionais nos serviços de saúde e também por ter o maior contato com os pacientes, podendo assim perceber as necessidades individuais de cada um deles e assim poder intervir perante as situações (BAMPI et al., 2017).

Garantir a segurança nos cuidados prestados nos serviços de saúde vem a ser um tema bastante trabalhado e debatido no contexto atual. Com isso, todos os envolvidos nessa área necessitam por sua vez, compreender essa temática. Logo a segurança do paciente pode ser definida como “ausência de dano evitável ao paciente durante o processo de cuidado a saúde” (WEGNER et al., 2017).

Ressalta-se que as conexões referentes as práticas e também aos saberes dos profissionais são possíveis e eficazes, tudo por conta do trabalho em equipe. Desta maneira, trabalhar em equipe significa ter que construir consensos quantos aos objetivos e resultados a serem alcançados pelo conjunto dos profissionais, assim, bem

como quanto à maneira mais adequada de atingir os objetivos, ainda mais sendo uma equipe multiprofissional (PEDUZZI et al., 2020).

A cultura de segurança do paciente, segue uma série de medidas organizacionais que são fundamentais, essas medidas são de caráter não punitivo, o que significa que ela assegura na imparcialidade no que se diz respeito aos eventos adversos, que consistem em encorajar a identificação do paciente, a notificação e a resolução dos problemas que venham a acontecer relacionados a segurança do paciente. É a partir da ocorrência de erros e incidentes que se dá início a promoção do aprendizado organizacional, que visam os recursos a estrutura e também a responsabilização para assim poder promover uma manutenção efetiva no que se diz respeito à segurança (ROIMONDI et al., 2019).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer deste estudo observou-se que o conhecimento voltado para a segurança do paciente é capaz de trazer ao sujeito autonomia não só apenas para pensar, mas também para agir. Quando se fala de segurança do paciente na visão da equipe multiprofissional, é possível argumentar sobre a necessidade identificação correta do paciente, comunicação eficaz entre esses profissionais que compõe a equipe e adoção de responsabilidade coletiva com relação a segurança do paciente, trazendo assim melhoria no atendimento diminuindo assim a chance de ter eventos adversos a números muito mais baixo.

Este estudo buscou discutir a percepção da equipe multiprofissional quanto a segurança do paciente como ferramenta que auxilia o processo de trabalho nos serviços de saúde, visando induzir os profissionais seguir os protocolos implementados com relação a identificação do paciente, a promover a comunicação eficaz e eficiente, tanto na troca de plantões para os demais profissionais, quanto saber com o paciente, familiar ou responsável, a fim de sanar as dúvidas de todos e responsabilizá-los quanto a adesão a cultura de segurança.

Assim, é necessário induzir o conhecimento sobre a temática, abordando assim assuntos referentes a segurança do paciente, voltado a comunicação eficaz da equipe multiprofissional, atentando-se aos detalhes também a forma como se passa a devida informação para os demais profissionais da equipe na troca de plantão. Quando se tem a comunicação eficaz, a identificação do paciente feita de forma correta e a responsabilidade da equipe multiprofissional, tem-se desta forma mais segurança para se trabalhar, diminuindo significativamente o número de eventos adversos que podem ser causados aos pacientes.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Liliana Rodrigues *et al.* Práticas avançadas e segurança do paciente: revisão integrativa da literatura. Rio de Janeiro: **Acta Paul Enferm**, 2018.

ARBOIT, Éder Luís *et al.* A cultura de segurança do paciente na perspectiva multiprofissional. Rio Grande do Sul: **Research, Society And Development**, v. 9, n. 5, E125953088, 2020.

ASSIS, Tamyris Garcia *et al.* Adesão à identificação correta do paciente pelo uso da pulseira. **enferm UFPE**, Recife, v. 12, n. 12, p. 2621-2627, out./2018.

BAGNASCO, Annamaria *et al.* Melhorando a qualidade da comunicação durante a transferência em um Pronto-Socorro Pediátrico: um estudo piloto qualitativo. **Jornal de medicina preventiva e higiene**, v. 60, n. 3, pág. E219, 2019.

BAMPI, Rocheli *et al.* Perspectivas da equipe de enfermagem sobre a segurança do paciente em unidade de emergência. **Revista de Enfermagem UFPE On Line**. Recife. Vol. 11, n. 2 p. 584-590, 2017

BANDEIRA, Larissa Edom *et al.* Condutas de educação ao familiar para promoção da segurança da criança hospitalizada: registros da equipe multiprofissional. **Reme: revista mineira de enfermagem**. Vol. 21 (2017), e-1009, 2017.

BIASIBETTI, Cecília *et al.* Comunicação para a segurança do paciente em internações pediátricas. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 40, 2019.

BIASIBETTI, Cecília *et al.* Segurança do paciente em pediatria: percepções da equipe multiprofissional. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 24, p. 1-8, 2020.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA. **Assistência Segura: Uma Reflexão Teórica Aplicada à Prática. Série Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde**. Brasília: ANVISA, 2017 a, 172p

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Pacientes pela segurança do paciente em serviços de saúde: Como posso contribuir para aumentar a segurança do paciente? Orientações aos pacientes, familiares e acompanhantes/ Agência Nacional de Vigilância Sanitária**. Brasília: Anvisa, 2017.

CHAVES, Lucieli Dias Pedreschi *et al.* Supervisão de enfermagem para a integralidade do cuidado. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 70, p. 1106-1111, 2017.

DAL PAI, Sandra. **Cultura de segurança do paciente na perspectiva da equipe multiprofissional atuante na atenção primária à saúde**. 2018. Dissertação (Mestrado em Atenção Integral à Saúde) - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Ijuí, 2018.

FARIAS, Elisciane Santos *et al.* Comunicação efetiva: elo na segurança do paciente no âmbito hospitalar. **Caderno de Graduação-Ciências Biológicas e da Saúde-UNIT-SERGIPE**, v. 4, n. 3, p. 139-139, 2018.

GOMES, Andréa Tayse Lima, *et al.* A segurança do paciente nos caminhos percorridos pela enfermagem brasileira. **Revista Brasileira Enfermagem**, v. 70, n. 1, p. 146-154, jan./fev. 2017

GUERRA, Andréia. A Identificação do paciente no alcance de práticas seguras: concepções e práticas. **Revista Enfermagem Atual In Derme**, v. 87, n. 25, 2019.

GUZINSKI, Célia *et al.* Boas práticas para comunicação efetiva: a experiência do round interdisciplinar em cirurgia ortopédica. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 40, 2019.

HEMESATH, Melissa Prade *et al.* Comunicação eficaz nas transferências temporárias do cuidado de pacientes hospitalizados. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 40, 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO PARA SEGURANÇA DO PACIENTE (IBSP). **Comunicação ineficaz está entre as causas-raízes de mais de 70% dos erros na atenção à saúde.** 2017. Disponível em: www.segurancadopaciente.com.br/seguranca-e-gestao/comunicacao-ineficaz-esta-entre-as-causas-raizes-de-mais-de-70-dos-erros-na-atencao-a-saude.

LEMOS, Grazielle de Carvalho *et al.* A cultura de segurança do paciente no âmbito da enfermagem: reflexão teórica. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, v. 8, 2018.

LIMA, Bruna Ferreira Cícero *et al.* Cultura de segurança: avaliação da equipe multiprofissional do centro de terapia intensiva de um hospital universitário. **Revista Interdisciplinar Ciências Médicas**, v. 5, n. 1, p. 44-51, 2021.

LINCH, Graciele Fernanda da Costa *et al.* Impacto de uma intervenção educativa na qualidade dos registros de enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 25, 2017.

LIPPKE, Sonia, *et al.* Comunicação e segurança do paciente em ginecologia e obstetrícia - protocolo de estudo de um estudo de intervenção. **BMC Health Services Research**, Bremen, v. 19, n. 908, p. 2-18, nov./2019.

LORENZINI, Elisiane. **Cultura de segurança do paciente: estudo com métodos mistos.** 2017. Disponível em: 02 outubro <http://www.bibliotecadigital.ufrgs.br/da.php?nrb=001021843&loc=2017&l=e11b51b0e0eca bae/>.

MENEZES JUNIOR, Antonio da Silva; BRZEZINSKI, Iria. A teoria do agir comunicativo e a formação médica: análise crítica das competências curriculares e da relação médico-paciente. **EccoS Revista Científica**, n. 47, p. 441-456, 2018.

MIRANDA, Alanne Pinheiro de *et al.* Contribuição da enfermagem à segurança do paciente: revisão integrativa. **SANARE-Revista de Políticas Públicas**, v. 16, n. 1, 2017.

MOREIRA, Felice Teles Lira dos Santos *et al.* Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 40, 2019.

MUCELINI, Fernanda Cristina Fernanda Cristina *et al.* Clima de segurança do paciente em centro cirúrgico: avaliação pela equipe multidisciplinar. **Revista SOBECC**, v. 26, n. 2, p. 99-106, 2021.

NOTARO, Karine Antunes Marques *et al.* Cultura de segurança da equipe multiprofissional em Unidades de Terapia Intensiva Neonatal de hospitais públicos. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 27, 2019. Acesso: 07 de novembro de 2021.

OLINO, Luciana *et al.* Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência e Modified Early Warning Score. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 40, 2019.

OLIVEIRA, João Lucas Campos de *et al.* Segurança do paciente: conhecimento entre residentes multiprofissionais. **Einstein (São Paulo)**, v. 15, p. 50-57, 2017.,

PEDUZZI, Marina *et al.* Trabalho em equipe: uma revisita ao conceito e a seus desdobramentos no trabalho interprofissional. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 18, 2020.

PENA, Mileide Moraes; MELLEIRO, Marta Maria. Eventos adversos decorrentes de falhas de comunicação: reflexões sobre um modelo para transição do cuidado. **Rev. enferm. UFSM**, p. 1-10, 2018.

PEREIRA, Fernanda Stroehner *et al.* Percepção da equipe multiprofissional quanto à segurança do paciente pediátrico em áreas críticas. **Revista de Enfermagem da UFSM**, v. 11, p. 42, 2021.

PREVIATO, Giselle Fernanda; BALDISSERA, Vanessa Denardi Antoniassi. A comunicação na perspectiva dialógica da prática interprofissional colaborativa em saúde na Atenção Primária à Saúde. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 22, p. 1535-1547, 2018.

RAIMONDI, Daiane Cortêz *et al.* Cultura de segurança do paciente na atenção primária à saúde: análise por categorias profissionais. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 40, 2019.

REIS, Gislene Aparecida Xavier dos *et al.* IMPLANTAÇÃO DAS ESTRATÉGIAS DE SEGURANÇA DO PACIENTE: PERCEPÇÕES DE ENFERMEIROS GESTORES 1. **Texto & Contexto-Enfermagem**, v. 26, 2017.

SANTOS, Doralice Ramalho *et al.* Segurança do paciente: uma abordagem acerca da atuação da equipe de enfermagem na unidade hospitalar. **Revista Temas em Saúde**, v. 17, n.2, p.213-225, 2017. Acesso em 21 de setembro de 2021.

SANTOS, Grazielle Rezende da Silva dos; CAMPOS, Juliana Faria; SILVA, Rafael Celestino da. Comunicação sem handoff na terapia intensiva: nexos com segurança do paciente. **Escola Anna Nery**, v. 22, 2018.

SANTOS, José Augustinho Mendes *et al.* Comunicação e segurança do paciente em Unidade de Terapia Intensiva: perspectivas da equipe multiprofissional de saúde. **Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento**, v. 10, n. 13, pág. e131101320898-e131101320898, 2021.

SANTOS, Tatiane de Oliveira *et al.* Comunicação efetiva da equipe multiprofissional na promoção da segurança do paciente em ambiente hospitalar. **ID on line REVISTA DE PSICOLOGIA**, v. 15, n. 55, p. 159-168, 2021.

SCHORR, Vanessa *et al.* Passagem de plantão em um serviço hospitalar de emergência: perspectivas de uma equipe multiprofissional. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 24, p. e190119, 2020.

SOUSA, João Batista Alves *et al.* Comunicação efetiva como ferramenta de qualidade: Desafio na segurança do paciente. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 3, n. 3, p. 6467-6479, 2020.

SOUZA, Rodrigo Martins de *et al.* Identificação segura do paciente: adequação do uso da pulseira por impressão térmica em um Hospital Público Universitário do Norte do Paraná. **Rev. Saúde Pública Paraná (Online)**, p. 11-20, 2019.

WEGNER, Wiliam *et al.* Segurança do paciente no cuidado à criança hospitalizada: evidências para enfermagem pediátrica. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 38, 2017.