

COMUNICAÇÃO PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE NAS INSTITUIÇÕES HOSPITALARES NA PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM.

Autores:

Sabrina da Costa Machado Duarte¹

Margareth Crisóstomo Portela²

Introdução: A comunicação nos serviços de saúde é um aspecto central para a qualidade do cuidado de saúde e segurança do paciente. Ao aturem na linha de frente das instituições hospitalares, os profissionais de enfermagem se deparam com situações estressoras, sendo necessária a adoção de estratégias de comunicação eficazes. **Objetivo:** Analisar a percepção dos profissionais de enfermagem sobre a comunicação para a segurança do paciente no contexto hospitalar. **Método:** Estudo transversal, qualitativo e descritivo. Participantes: 47 profissionais de enfermagem atuantes em hospitais gerais públicos e privados, selecionados por meio da técnica Bola de Neve (*Snowball*). Coleta dos dados: por meio de entrevistas semiestruturadas, no período de setembro de 2021 a abril de 2022. Análise dos dados: análise lexical de conteúdo, com auxílio do *software* IRAMUTEQ® para tratamento dos dados. **Resultados:** 74,5% dos participantes pertenciam ao sexo feminino, com idade entre 23 e 50 anos. O corpus obteve um aproveitamento de 97,9%, emergindo três subcorpus: (a) Erros de comunicação no contexto hospitalar; (b) Comunicação formal e informal no contexto hospitalar; (c) Percepções dos profissionais de enfermagem sobre comunicação e a segurança do paciente. Os depoimentos refletiram as vivências em ambientes ainda caracterizados por culturas organizacionais pouco aderidas à segurança do paciente, nas quais carece a compreensão da visão sistêmica do erro. **Conclusão:** A comunicação é fundamental para o fortalecimento da cultura de segurança. Entretanto, fatores como a cultura punitiva, estresse e esgotamento profissional interferem na qualidade da comunicação, contribuindo para o aumento da vulnerabilidade dos profissionais.

Descritores: Enfermagem. Erros Médicos. Segurança do Paciente. Cultura Organizacional. Hospitais.

Referências:

Camargo BV, Justo AM. IRAMUTEQ: a free software for analysis of textual data. *Temas Psic* [online] 2013; 21(2):513-18. Doi: <http://dx.doi.org/10.9788/TP2013.2-16>

Reason J. *Human error*. Cambridge University Press (USA) 2009.

WHO. World Health Organization. Global Patient Safety Action Plan 2021–2030: Towards eliminating avoidable, 2021. Available from: <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/patient-safety/policy/global-patient-safety-action-plan>

1. Professora Adjunta da Escola de Enfermagem Anna Nery/ UFRJ.

2. Professora Titular da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca/ Fiocruz.