



## NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE: IMPLANTAÇÃO EM UM HOSPITAL PÚBLICO MATO-GROSSENSE<sup>1</sup>

Josué Souza Gleriano<sup>2</sup>, Rita de Cássia Alves Pessoa Bento<sup>3</sup>, Sarah Monalisa da Silva Botelho Lima<sup>4</sup>,  
Iêda Araújo de Carvalho<sup>5</sup>, Elda Furtuoso Gonçalves<sup>5</sup>, Maria Ângela Vasselai Domingues Nunes<sup>5</sup>

**RESUMO:** Por meio do projeto de extensão Fortalecendo a Segurança do Paciente em Serviços de Saúde desenhou-se um plano de trabalho que constitui a implantação do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP) para o complexo hospitalar de um município da região médio norte mato-grossense. Objetivou apresentar estratégias extensionistas de articulação ensino-serviço-gestão para implementação do NQSP. Trata-se de um relato de experiência com subsídio da pesquisa documental de caráter descritivo e abordagem qualitativa, a partir dos registros das ações de extensão. A experiência é apresentada em três categorias, sendo a trajetória para incentivar o diálogo sobre a cultura de segurança do paciente; as conquistas por meio da articulação ensino-serviço-gestão e os primeiros resultados do NQSP: ações e lições. Muitos foram os desafios para a implantação do NQSP, principalmente relacionados à cultura profissional. A escuta e sensibilização das equipes foram fundamentais para estabelecer o plano anual de ação, ao mesmo tempo que serviu como termômetro para identificação das necessidades de capacitação. Confere-se a necessidade de investir em diálogo constante e ampliar a supervisão para que a equipe compreenda os conceitos cotidianos da prática baseada na segurança do paciente. Conclui-se que a articulação da extensão universitária por meio da responsabilidade social e apoio mútuo institucional, na perspectiva da articulação ensino-serviço-gestão, contribui para evidenciar a potencialidade de projetos integrados para qualificar o cuidado em saúde.

**Palavras-chave:** Segurança do Paciente; Colaboração Intersetorial; Serviços de Integração Docente-Assistencial; Relações Comunidade-Instituição; Universidades.

### PATIENT SAFETY CENTER: IMPLEMENTATION IN A PUBLIC HOSPITAL IN MATO GROSSO

**ABSTRACT:** Through the extension project Strengthening Patient Safety in Health Services in partnership a work plan was designed that constitutes the implementation of the Center for Quality and Patient Safety (NQSP) for the hospital complex of a municipality in the middle north of Mato Grosso. This study aimed to present the extension strategies of teaching-service-management articulation for the implementation of the NQSP. This is an experience report with the support of documentary research of a descriptive nature and qualitative approach, based on the records of extension actions. The experience is presented in three categories, being: the trajectory to encourage dialogue about the culture of patient safety; the achievements through the teaching-service-management articulation and the first results of the NQSP: actions and lessons. There were many challenges for the implementation of the NQSP, mainly related to the culture of the professionals. Listening to the needs and sensitizing the teams were fundamental to establish the annual action plan, while serving as a thermometer for identifying training needs. There is a need to invest in constant dialogue and expand supervision so that the team understands the everyday concepts of practice based on patient safety. It is concluded that the articulation of university extension through the framework of social responsibility and institutional mutual support, from the perspective of teaching-service-management articulation, contribute to evidence the potential of integrated projects to qualify health care.

<sup>2</sup> Docente do Curso de Enfermagem da Universidade do Estado de Mato Grosso – campus Tangará da Serra. Coordenador do Programa de Extensão Escritório de Qualidade para Organizações de Saúde (EsQualOS).

<sup>3</sup> Enfermeira. Coordenadora do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente do Hospital Municipal Arlete Daisy Cichetti de Brito. Bolsista Profissional do Projeto de Extensão da Universidade do Estado de Mato Grosso – campus Tangará da Serra

<sup>4</sup> Enfermeira do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente do Hospital Municipal Arlete Daisy Cichetti de Brito

<sup>5</sup> Acadêmica de Enfermagem da Universidade do Estado de Mato Grosso – campus Tangará da Serra.

**Autor correspondente:**  
[josuegleriano@unemat.br](mailto:josuegleriano@unemat.br)

*Originais recebidos em  
17 de setembro de 2023*

*Aceito para publicação em  
02 de abril de 2024*

<sup>1</sup> Parte do texto encontra-se publicada em formato de resumo do XIV Seminário Regional de Extensão Universitária da Região Centro-Oeste, realizado de 23 a 25 de agosto de 2023 na Universidade de Rio Verde (UniRV), Rio Verde, Goiás, Brasil.

**Keywords:** Patient Safety; Intersectoral Collaboration; Teaching-Care Integration Services; Community-Institution Relations; Universities.

## **CENTRO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE: IMPLEMENTACIÓN EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE MATO GROSSO**

**RESUMEN:** A través del proyecto de extensión Fortalecimiento de la Seguridad del Paciente en los Servicios de Salud se diseñó un plan de trabajo que constituye la implementación del Centro de Calidad y Seguridad del Paciente (NQSP) para el complejo hospitalario de un municipio en el norte medio de Mato Grosso. Este estudio tuvo como objetivo presentar las estrategias de extensión de la articulación enseñanza-servicio-gestión para la implementación del NQSP. Se trata de un relato de experiencia con el apoyo de una investigación documental de carácter descriptivo y enfoque cualitativo, basado en los registros de las acciones de extensión. La experiencia se presenta en tres categorías, siendo: la trayectoria para fomentar el diálogo sobre la cultura de la seguridad del paciente; los logros a través de la articulación enseñanza-servicio-gestión y los primeros resultados del NQSP: acciones y lecciones. Hubo muchos desafíos para la implementación del NQSP, principalmente relacionados con la cultura de los profesionales. Escuchar las necesidades y sensibilizar a los equipos fueron fundamentales para establecer el plan de acción anual, a la vez que sirvió de termómetro para identificar las necesidades de formación. Es necesario invertir en un diálogo constante y ampliar la supervisión para que el equipo comprenda los conceptos cotidianos de la práctica basada en la seguridad del paciente. Se concluye que la articulación de la extensión universitaria a través del marco de la responsabilidad social y el apoyo mutuo institucional, desde la perspectiva de la articulación enseñanza-servicio-gestión, contribuyen a evidenciar el potencial de los proyectos integrados para calificar la atención a la salud.

**Palabras clave:** Seguridad del paciente; Colaboración intersectorial; Servicios de Integración Docente-Asistencial; Relaciones Comunidad-Institución; Universidades.

## INTRODUÇÃO

Desde a publicação do relatório *To Err Is Human: Building a Safer Health System* (Institute of Medicine et al., 2000), que sinalizou mundialmente a segurança do paciente como um problema de saúde pública, registram-se avanços na ampliação do debate e das estratégias para tornar a assistência mais segura, porém o ritmo ainda é considerado lento, (CAMACHO-RODRÍGUEZ et al., 2022). No Brasil, o número de mortes decorrentes de eventos adversos graves que poderiam ter sido evitados ainda é alto (Couto et al., 2018). Em 2013, a publicação da Portaria nº 529 GM/MS, que institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) (Brasil, 2013), colabora para fomentar a implantação de Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), sendo responsáveis pela elaboração do Plano de Segurança do Paciente, componente indissociável para avançar na segurança do paciente a gestão de riscos por meio de práticas de vigilância e monitoramento (Anvisa, 2016).

Em 2023, celebrou-se uma década da publicação da Portaria nº 529/2013, no entanto a realidade no estado de Mato Grosso ainda é um desafio no que se refere a implantação dos Núcleos de Segurança do Paciente e da própria cultura de segurança do paciente na rede de atenção à saúde (Behrens, 2019). A integração entre ensino e serviço pode ser compreendida frente ao exposto como fundamental para ampliar a cultura de segurança do paciente, especialmente diante dos desafios persistentes de implementação nos serviços de saúde no Brasil. Recorre-se a conceber que essa integração atua como uma estratégia crucial para articular e potencializar os serviços de saúde, promovendo parcerias em ações e na implantação de serviços voltados à segurança do paciente. Além disso, a colaboração estreita entre instituições de ensino e serviços de saúde possibilita a formação de profissionais mais comprometidos com a segurança do paciente, ao familiarizá-los com os processos de um Núcleo de Segurança do Paciente. Esse modelo de ensino integrado proporciona aos futuros profissionais uma compreensão mais profunda e prática dos protocolos e medidas necessárias para garantir um atendimento seguro e de qualidade, contribuindo significativamente para a melhoria contínua dos serviços de saúde, além do resgate de compromisso institucional no uso de cenários de prática entre instituições de ensino e serviços de saúde.

Utilizar da extensão universitária, compreendida como um processo dinâmico e colaborativo, onde o conhecimento é cocriado e compartilhado, em um ambiente de rica interação ativa que valoriza as experiências e saberes locais (Thiollent, 1998), se formaliza uma abordagem integradora que contribui para o desenvolvimento social e cultural das comunidades envolvidas (Ribeiro, 2017). Nesse sentido, este estudo tem por objetivo apresentar as estratégias extensionistas de articulação ensino-serviço-gestão para a implementação do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente.

## METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência com subsídio da pesquisa documental. O resgate de descrever, por meio de relato de experiência, as ações protagonistas para superar desafios em um contexto inovador é uma estratégia científica (Lopes, 2012). O uso da análise documental é justificado por apoiar as evidências aqui mencionadas por meio de documentos que ainda não sofreram um tratamento (Lima Junior et al., 2021).

O local da experiência compreende o cenário de articulação de integração ensino-serviço-gestão reconhecido pela Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e Ministério da Saúde (MS), em 2018, no Laboratório de Inovação em Educação na Saúde, se destacando entre as três selecionadas por terem a abordagem da prática interprofissional (BRASIL, 2018). Nesse relato utiliza-se do cenário de integração com o complexo hospitalar que integra a Unidade de Pronto Atendimento (UPA), Hospital Municipal e Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) do município de Tangará da Serra, Mato Grosso, Brasil. Vale ressaltar que a atuação do NSQP abrange a UPA e o Hospital Municipal. Ao todo são 95 leitos e 320 funcionários, sendo considerado uma unidade de referência para o município e para alguns da região de saúde.

Os dados foram coletados no período de novembro de 2022 a julho de 2023 por meio de relatórios técnicos, atas de reuniões, portarias municipais, registros do projeto de extensão e relatórios de estágios e bolsistas de extensão. Utilizou-se a análise documental, por meio de uma técnica

exploratória, no intuito de trazer à luz evidências que corroboram para subsidiar o objetivo. Nesse sentido, seguiu-se a avaliação preliminar de cada documento, realizou-se o exame e a crítica do mesmo, sob o olhar dos seguintes elementos: contexto, autores, interesses, confiabilidade, natureza do texto e conceitos-chave; após, seguiu-se a análise documental (Cechinel et al., 2016), obtendo-se um registro pertinente da articulação ensino-serviço-gestão.

Por meio de um plano sistemático e padronizado com as definições de critérios apropriados, a análise para as informações obtidas auxiliou a organização de três categorias, sendo: A Trajetória para incentivar o diálogo sobre a cultura de segurança do paciente; As conquistas por meio da articulação ensino-serviço-gestão e Os primeiros resultados do NQSP: ações e lições.

Por se tratar de um estudo na modalidade de relato de experiência, não houve a necessidade de apreciação pelo Comitê de Ética em Pesquisa. Mesmo tratando-se desse tipo de investigação, todos os princípios éticos foram adotados.

## RESULTADOS

### A trajetória para incentivar o diálogo sobre a cultura de segurança do paciente

A primeira pesquisa sobre fatores que influenciam o erro profissional evidenciou a necessidade de ampliação do diálogo sobre segurança do paciente (Szurlan; Gleriano; Justi, 2015), sendo desempenhado uma aproximação do tema por meio da integração ensino-serviço, desde 2014. Em 2015, projetos de extensão ligados à política de humanização faziam interfaces com a qualidade assistencial, sendo registrados pelas ações de ambiência em saúde (Silva et al., 2017; Lucietto et al., 2018; Ribeiro et al., 2018a). Em 2016, a aproximação com maior ênfase na dimensão organizacional do processo de trabalho oportunizou a elaboração do manual de procedimentos de enfermagem, registrado como um articulador interinstitucional de fortalecimento para a interação ensino-serviço (Picalho et al., 2018a). Para a sua elaboração, contou-se com cursos destinados ao grupo de trabalho constituído por professores, estudantes e profissionais dos serviços de saúde.

O êxito das ações desencadeadas nesse período culminou na criação do Escritório de Qualidade para Organizações de Saúde (EsQualOS), programa de extensão da Universidade do Estado de Mato Grosso (UNEMAT), criado em 2017, que surgiu como potente articulador para fomentar a integração ensino-serviço, por meio de parcerias interinstitucionais, adotando como referencial a abordagem interprofissional e interdisciplinar com enfoque na linha da gestão em saúde, sendo premiado pela Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e Ministério da Saúde (MS), em 2018 (Brasil, 2018).

Internamente na Universidade, foi a partir de 2016, que se iniciaram as parcerias entre os cursos de administração e enfermagem para promover documentação de processos interorganizacionais do Complexo Hospitalar para mapear, analisar, modelar e documentar os processos que se inter-relacionavam, visando reduzir gargalos e tornar as operações mais eficientes. Algumas produções de análise do fluxo de atendimento na UPA (Gleriano et al., 2020) e o mapeamento de processos na dispensação de medicamentos (Gleriano et al., 2018) apresentavam a estrutura criada para potencializar a discussão da segurança do paciente, em um contexto que ainda não era possível a criação do NSP. Nesse mesmo âmbito, estudos investigavam não conformidades em registros Picalho et al. (2018) e Ribeiro et al. (2018b) para apoiar relatórios técnicos, como se organiza para apoiar a cultura de segurança do paciente em serviços de saúde (BARBOSA et al., 2023), além da cultura organizacional em hospitais do município (Carvalho et al., 2023).

No ano de 2022, uma articulação entre o EsQualOS com o Núcleo Estadual de Segurança do Paciente (NESP), da Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso, teve por objetivo fomentar a discussão sobre segurança do paciente. A institucionalização do projeto de extensão “Fortalecendo a Segurança do Paciente em Serviços de Saúde”, em 2022, articulou ações estratégicas com o NESP para criação de NSP na região de saúde, em específico como meta para o município sede do programa de extensão. A parceria com NESP promoveu o I Simpósio Mato-grossense de Segurança do Paciente (Simpósio Mato-grossense de Segurança do Paciente, 2022) que resultou em disparar para os profissionais do complexo hospitalar a implantação do Núcleo de Qualidade e Segurança

do Paciente (NQSP). Vale ressaltar que o espaço desse fortalecimento encontrou na gestão em saúde municipal e na direção do complexo hospitalar solo fértil de argumentação da necessidade.

Em abril de 2023, o EsQualOS por meio da Liga Acadêmica de Gestão em Saúde (LAGS) em parceria com o Escritório Regional de Saúde e o NESP oferecem o minicurso Elaboração de indicadores para a segurança do paciente em unidades hospitalares, além do desenho de um plano de atividades anual para acompanhamento das ações por meio do projeto e do NESP.

### As conquistas por meio da articulação ensino-serviço-gestão

No período de 2022, após evento do I Simpósio Mato-grossense de Segurança do Paciente, reuniões dos profissionais de saúde da atenção hospitalar com a gestão em saúde municipal consolidaram a evidência da importância de criação de um comitê que trabalhe a cultura de segurança do paciente na instituição hospitalar. A gestão em saúde analisou a proposta e autorizou a criação de um grupo de trabalho para elaborar as diretrizes de criação do NSP. Vale ressaltar que nesse espaço a integração ensino-serviço colaborou com a possibilidade de alocação de estagiário para apoiar o grupo de trabalho, abrindo, assim, uma vaga para estágio curricular não obrigatório com jornada de trabalho de vinte horas semanais, sendo estendido durante as férias acadêmicas. É sob essa conexão que a extensão universitária entra como protagonista em compartilhar experiências e desenhar possíveis caminhos factíveis para o fazer acontecer.

Em 2022, a Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (PROEC) lançou o edital nº 005/2022 (UNEMAT, 2022) com oportunidade de selecionar profissional, aquele graduado da comunidade externa, na área de atuação do projeto, que assume a função de bolsista na ação de extensão. O projeto de extensão foi contemplado com uma bolsa viabilizando um plano de trabalho articulado por meio da integração ensino-serviço. O processo de seleção do profissional que comporia as ações do projeto teve um rol de competências requeridas, conforme apresentado no Quadro 1.

**Quadro 1** - Perfil do candidato, competências requeridas e atividades a serem executadas no projeto de extensão, Tangará da Serra, 2022

<p><b>PERFIL DO CANDIDATO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profissional da área da saúde; Desejável ter experiência na atenção hospitalar; Disponibilidade de tempo para atuar no projeto.</li> </ul>
<p><b>COMPETÊNCIAS REQUERIDAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade de liderança; Conhecimento intermediário ou amplo em gestão da qualidade e segurança do paciente; Proatividade e determinação; Boa comunicação; Capacidade de planejamento e gestão de projetos; Perfil inovador; Perfil analítico; Foco em resultados; Capacidade de relacionamento interpessoal; Excel intermediário e Tomada de decisão efetiva.</li> </ul>
<p><b>ATIVIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar na implementação de equipes e sistema da gestão da qualidade/segurança do paciente; Analisar e gerenciar com as equipes do núcleo de segurança do paciente os processos de gestão do sistema de qualidade; Apoiar a manutenção e a elaboração de normas e procedimentos visando à segurança do paciente; Garantir com o grupo de gestores a elaboração do plano anual das atividades relacionadas ao sistema de gestão da qualidade/segurança do paciente; Estabelecer com as equipes padrões de qualidade/segurança do paciente para os diferentes tipos de unidades assistenciais; Monitorar as não conformidades geradas e acompanhar os desfechos das ações corretivas destas; Disseminar informações referentes ao sistema de qualidade/segurança do paciente e promover a cultura de excelência e gerenciar reuniões de análise crítica e Participar de eventos científicos e publicação de material científico.</li> </ul>

Fonte: critérios publicados pelo coordenador do projeto para selecionar o bolsista profissional referente ao Edital UNEMAT (2022).

A criação de NQSP foi consolidada no Ato Oficial Portaria RH Saúde 005/2023 e no Ato Oficial Portaria RH Saúde 015/2023, nomeando os membros para constituir o núcleo. O NSP possui a equipe técnica constituída de duas enfermeiras que atuam na gestão, planejamento e implementação das ações e atividades desenvolvidas. Uma coordenadora do NSP, atuando na gestão e planejamento das ações do serviço, e outra responsável pela implementação das ações para a segurança do paciente.

É importante destacar que na integração, para além da participação de alunos extensionistas em ações do projeto, especialmente para o NQSP, existem três vagas de estágio curricular não obrigatório. Considera-se que a oportunidade de ofertar essa modalidade aproxima o estudante de experiências que são pouco apresentadas ou nem oportunizadas durante a sua formação, justificando a extensão universitária como uma potência para avançar além do currículo de formação.

### Os primeiros resultados do NQSP: ações e lições

Na elaboração do Regimento Interno à integração ensino-serviço foi importante para dialogar sobre as diretrizes e funções do NQSP, os objetivos da melhoria contínua dos processos de cuidado, do uso de tecnologias da saúde e a promoção e articulação dos processos de trabalho e das informações que impactam na redução dos riscos ao paciente. O regimento descreve a nomeação dos membros do NQSP e a composição, destacando a responsabilidade da equipe técnica, dos membros executores e membros consultores. Dentre as disposições gerais estão a periodicidade das reuniões, o estabelecimento do quórum mínimo e o registro em livro de ato.

Como funções definidas do NQSP em oportunizar a discussão sobre a melhoria contínua dos processos de cuidado houve a pactuação da publicidade do relatório de incidentes relacionados à assistência de saúde e à categorização em eventos adversos, somando a proposta de tornar as informações mais transparentes para as equipes. As primeiras ações realizadas para contribuir para o alcance das metas internacionais de segurança do paciente estão sintetizadas no Quadro 2.

**Quadro 2** – Principais ações realizadas a partir das metas internacionais de segurança do paciente, Tangará da Serra, 2023

- Normatizou a padronização da identificação beira-leito, do risco de queda, lesão por pressão, relógio de mudança de decúbito, etiqueta de identificação de medicação e equipo, crachás de identificação para visitantes e acompanhantes e na parte organizacional assistencial a definição de fluxos da UPA - Clínica Médica e Pediatria, de gestantes, do centro cirúrgico - eletiva, urgência e emergência.
- O compromisso com a identificação do paciente foi por meio da aquisição das pulseiras de identificação, bem como as etiquetas para o soro e equipo do paciente.
- Para melhorar a comunicação entre profissionais de saúde e a segurança na prescrição no uso e na administração de medicamentos, segunda e terceira meta internacional, houve a realização de um calendário de capacitações.
- Foram elaborados instrumentos para a cirurgia segura, com implementação e observação não participante e controle de indicadores.
- Para ampliar a discussão sobre a higienização das mãos, foi realizado um evento com todos os profissionais em diferentes plantões, que orientava para que eles compreendam os momentos e a técnica necessária para uma higienização de qualidade, por meio da caixa negra e uma competição das equipes, intitulada a primeira equipe mãos de ouro.
- Para sensibilizar sobre o risco de quedas e de lesões por pressão em cada clínica, foram distribuídas pastas com os relógios de mudança de decúbito e identificação beira-leito,

apontamento do risco deste paciente, bem como a presença de uma identificação de cor amarela no prontuário para que visualmente sirva de forma a ser lembrada para a equipe responsável pelos cuidados com aqueles pacientes.

Fonte: elaborado pelos autores com base nos relatórios do projeto e documentos de ação dos bolsistas.

Das lições é possível capturar que muitos são os desafios enfrentados para ser implantada a cultura de segurança do paciente, principalmente relacionados à rotina e prática dos profissionais. Por isso, ao se propor mudanças, faz-se necessário que estas façam sentido para a prática cotidiana dos profissionais. Nesse sentido, a alta liderança deverá ser capaz de demonstrar a prioridade de implementação da cultura de segurança nas decisões cotidianas.

O caminho foi insistir nas ações, nas conversas diárias, na ampliação da supervisão e nos estímulos para que a equipe compreenda o quanto o cuidado é complexo e fundamental e a segurança é uma interface da prática. Desse modo, compreende-se que a cultura não é algo que se implementa, ela precisa ser desenvolvida para que seja absorvida pelas equipes, criando, assim, uma sincronia de clima, que se interioriza na rotina. Cabe ressaltar que saber ouvir a equipe foi fundamental para que se estabelecesse o plano anual de ação.

## DISCUSSÃO

Na apresentação do contexto até a implantação do NQSP, percebeu-se um movimento de quase uma década de diálogo e projetos, fator que expõe a necessidade de trabalhar assiduamente o tema. Tal situação corrobora com os achados decorrentes do baixo protagonismo por parte da alta gestão em apoiar as ações de segurança do paciente (Bodenheimer; Sinsky, 2014). Um dos pontos que confirmam essa posição é a não apresentação da correlação entre investimento, redução dos custos e aumento da receita por meio do investimento na segurança do paciente por parte dos profissionais dos NSP (Sales, 2016). Ainda no âmbito da gestão, vale destacar que essa experiência é fruto de um ambiente hospitalar público, que mesmo tendo possibilidades de maior ampliação de ações educativas por meio da fixação de seus profissionais apresenta maior morosidade em processos de mudança e melhoria (Portulhak; Espejo; Pacheco, 2018).

Conforme apresentado nos resultados e ratificado por estudos, o enfermeiro tem assumido a coordenação do NSP, por isso é considerado um profissional responsável em conduzir os processos de implementação de ações estratégicas para a segurança do paciente (Reis et al., 2019). Pontua-se a *expertise* desse profissional para condução do NSP por possuir habilidades gerenciais e assistenciais (Caldana et al., 2015). A enfermagem é a maior força de trabalho em saúde no Brasil e corresponde parte da sua atuação à maior relação direta com a segurança do paciente (Duarte et al., 2015), sendo que é registrada a dificuldade de chefias de enfermagem serem capazes de mobilizar recursos e sensibilizar equipes para a segurança do paciente (Batalha; Melleiro; Borges, 2022).

Vale pontar que somente uma profissão não será capaz de garantir que a segurança do paciente avance. É importante a aproximação de todas as áreas atuantes nas organizações de saúde, principalmente dos gestores para que o trabalho encontre motivos suficientes para superar os desafios organizacionais (Reis et al., 2019). Os pequenos avanços aqui registrados são considerados como grandes, dado o contexto e tempo de implementação do NQSP. Certamente, o espaço de conquista, nesse momento, requer do grupo de extensionistas desenho do planejamento estratégico que deve alinhar-se à pesquisa e à ampliação de atividades de ensino para potencializar a extensão universitária proposta.

Diante dos desafios expostos, a extensão universitária, compreendida como uma proposta de integração ensino-serviço no campo da segurança do paciente, tem apresentado, na organização hospitalar, possibilidade para alinhar ações às metas internacionais de segurança do paciente. Pode-se perceber que na experiência relatada a extensão universitária conduz estratégia potente para promover no âmbito do trabalho espaços de integração sobre as necessidades prioritárias do serviço,

para além do que se materializa no dia a dia dos gestores. Por isso, a extensão universitária é reconhecida pela sua potência transformadora (Conselho Nacional de Educação, 2018; Passamai et al., 2020).

A interface que deve existir na integração ensino-serviço por meio da extensão universitária ultrapassa o pensamento multidisciplinar, por mais desafiador que possa ser essa afirmação. Por isso, vale refletir que o fomento da segurança do paciente não deve se restringir a disciplinas específicas no currículo de formação, nem muito menos estar responsabilizada sobre uma determinada ou um conjunto de profissões. É um compromisso social de todos os envolvidos no processo, desde a gestão de Sistemas de Saúde a de serviços, mas essencialmente no cotidiano das práticas profissionais. No âmbito acadêmico, quando se trata do termo de compromisso social, é a extensão universitária o carro chefe de protagonizar espaços dialógicos e, no caso da segurança do paciente, sua responsabilidade com o ensino, a pesquisa e a extensão.

Um ponto peculiar nessa experiência foi a abertura, pela Universidade, da bolsa profissional, por isso considera-se que essa estratégia foi fundamental para o engajamento profissional e corresponsabilização das ações, ao mesmo tempo que integra ao plano de trabalho o profissional com maior influência para os resultados nas ações, criando um movimento cíclico de corresponsabilidade.

Assinala-se o pioneirismo desse relato ao comportar espaços de inserção de estudantes, por meio de projeto da extensão universitária e por estágios curriculares não obrigatórios, o que constitui uma oportunidade de ampliação das ações extensionistas, de integração com outros estudantes e, dessa forma, maior ênfase às práticas pactuadas. Registra-se, apesar de pouco explorado, que estágios não obrigatórios têm produzido respostas favoráveis para a formação profissional (Mestriner et al., 2018; Franklin; Vasconcelos; Eduardo, 2020).

Esse relato defende a proposição de que a segurança do paciente é por princípio formativo, uma proposta que assume os espaços interprofissionais e coaduna com a necessidade de deslocamento dos lugares previsíveis da divisão disciplinar, movimento esse que provoca expectativas, crenças e valores nas ações dos estudantes, professores, profissionais dos serviços e gestores. Assim sendo, ampliar ações da Universidade, por meio da extensão universitária, poderá ser uma resposta favorável para ampliar a cultura de segurança do paciente nos sistemas de saúde brasileiro.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados encontrados neste relato de experiência, na perspectiva da articulação ensino-serviço-gestão, contribuem para as evidências consolidadas que fundamentam esse referencial para fortalecer sistemas de saúde, serviços e a formação de recursos humanos em saúde. A posição de projetos de cooperação que unem atores da gestão em torno dos princípios e diretrizes da cultura de segurança alinhados aos processos organizacionais fortalece o planejamento institucional para a sistematização de práticas que demonstram compromisso para a melhoria no complexo hospitalar.

Vale ressaltar que a condução do NQSP, de forma participativa, é que vigorará como projeto exitoso, porém não se deve deixar de contextualizar o caminho percorrido de sensibilização, que não acontece na dinamicidade da criação de leis e diretrizes e, por conta da cultura organizacional, leva tempo para se concretizar. O exemplo dessa afirmação é o caso exposto. Desse modo, compartilhar essa experiência estimula outros contextos de serviços a trilhar no intuito de conseguir cumprir a recomendação ministerial, despontando a proposta de que a extensão universitária é uma amálgama para fortalecer a segurança do paciente.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA (Brasil). **Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde**. Brasília: Anvisa, 2016.

BARBOSA, V. D. O.; GLERIANO, J. S.; SILVA, K. T. da; SILVA, E. S. da; BARROS, D. de L.; LUDWIG, M. G. Ações do programa ESQUALOS para ampliar a cultura de segurança do paciente. In: SIMPÓSIO MATO-GROSSENSE DE SEGURANÇA DO PACIENTE, 1., 2023, Cuiabá. **Anais** [...].

Cuiabá, 2023. Disponível em: <https://eva.faespe.org.br/anais/isimpsp/550003-acoes-do-programa-esqualos-para-ampliar-a-cultura-de-seguranca-do-paciente/>.

BATALHA, E. M. S. da Silva; MELLEIRO, M. M.; BORGES, E. M. das Neves. Relationship among compassion satisfaction, burnout and traumatic stress with the patient safety. **Journal of Nursing and Health**, Pelotas, v. 12, n. 2, e 2212222270, 2022.

BEHRENS, R. Segurança do paciente e os direitos do usuário. **Revista Bioética**, Brasília, DF, v. 27, n. 2, p. 253-260, 2019.

BODENHEIMER, T.; SINSKY, C. From Triple to Quadruple Aim: care of the patient requires care of the provider. **The Annals of Family Medicine**, Leawood, KS, v. 12, n. 6, p. 573-576, 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Laboratório de Inovação em Educação na Saúde com ênfase em Educação**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2018.

BRASIL. **Portaria Nº 529, de 1º de abril de 2013**. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Brasília, DF: Presidência da República, 2013. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529\\_01\\_04\\_2013.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html).

BRASIL. Escritório de Qualidade para Organizações de Saúde – EsQualOS. In: Brasil. Laboratório de Inovação em Educação na Saúde com ênfase em Educação Permanente / Ministério da Saúde, Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial Saúde no Brasil. – Brasília: **Ministério da Saúde**, 2018. p. 68-71. Disponível em: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/49177>

CALDANA, G.; GUIRARDELLO, E. de B.; URBANETTO, J. de S.; PETERLINI, M. A. S.; GABRIEL, C. S. Brazilian network for nursing and patient safety: challenges and perspectives. **Texto & Contexto - Enfermagem**, Florianópolis, v. 24, n. 3, p. 906-911, set. 2015.

CAMACHO-RODRÍGUEZ, D. E.; CARRASQUILLA-BAZA, D. A.; DOMINGUEZ-CANCINO, K. A.; PALMIERI, P. A. Patient Safety Culture in Latin American Hospitals: a systematic review with meta-analysis. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, Basel, v. 19, n. 21, e14380, 2022.

CARVALHO, I. A. de; GONÇALVES, E. F.; NUNES, M. A. V. D.; BENTO, R. de C. A. P.; RIBEIRO, A. P.; GLERIANO, J. S. Cultura organizacional de um hospital privado da região médio norte Mato-Grossense. In: JORNADA INTERNACIONAL DE POS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM, 3., 2023, Ribeirão Preto. **Anais [...]**. Ribeirão Preto, 2023. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/iii-jornada-internacional-de-pos-graduacao-em-enfermagem/632353-cultura-organizacional-de-um-hospital-privado-da-regiao-medio-norte-mato-grossense>.

CECHINEL, A.; FONTANA, S. A. P.; DELLA GIUSTINA, K. P.; PEREIRA, A. S.; PRADO, S. S. do. Estudo/análise documental: uma revisão teórica e metodológica. **Criar Educação**, Criciúma, v. 5, n. 1, p. 1-7, 2016.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (Brasil). **Resolução n. 7, de 18 de dezembro de 2018**. Estabelece as Diretrizes para a Extensão na Educação Superior Brasileira e regimenta o disposto na Meta 12.7 da Lei nº 13.005/2014 que aprova o Plano Nacional de Educação – PNE 2014-2024 e dá outras providências. 2018. Disponível em: [https://normativasconselhos.mec.gov.br/normativa/pdf/CNE\\_RES\\_CNECESN72018.pdf](https://normativasconselhos.mec.gov.br/normativa/pdf/CNE_RES_CNECESN72018.pdf).

COUTO, R. C.; PEDROSA, T. M. G.; ROBERTO, B. A. D.; DAIBERT, P. B.; ABREU, A. C. C.; LEÃO, M. L. **II Anuário da segurança assistencial hospitalar no Brasil**: Propondo as Prioridades Nacionais.

Belo Horizonte: IESS, 2018. Disponível em: [https://www.iess.org.br/sites/default/files/2021-04/Anuario2018\\_0.pdf](https://www.iess.org.br/sites/default/files/2021-04/Anuario2018_0.pdf).

DUARTE, S. da C. M.; STIPP, M. A. C.; SILVA, M. M. da; OLIVEIRA, F. T. de. Eventos adversos e segurança na assistência de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, DF, v. 68, n. 1, p. 144-154, 2015.

FRANKLIN, T. A.; VASCONCELOS, C. de O.; EDUARDO, P. do N. Contribuições do estágio não obrigatório para a formação do enfermeiro em meio à pandemia do novo coronavírus (COVID-19): um relato de experiência. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 9, p. 71297-71304, 2020.

GLERIANO, J. S.; OLIVEIRA, T. M. de; GASPARINI, L. V. L.; TERÇAS-TRETTEL, A. C. P.; TEIXEIRA, V. M.; GALIANO, C.; FABRO, G. C. R. Mapeamento e análise do fluxo de atendimento ao usuário em uma Unidade de Pronto Atendimento. **Enfermagem Brasil**, v. 18, n. 6, p. 784-798, 2020.

GLERIANO, J. S.; ROELA, S. C. R.; GASPARINI, L. V.; BENTO, R. de C. P. B.; FURQUIM, F. C.; TEIXEIRA, V. M.; FABRO, G. C. R. Mapeamento de processos na dispensação de medicamentos: ferramenta para gestão e melhoria da qualidade. **Revista de Administração em Saúde**, São Paulo, v. 18, n. 72, 2018.

INSTITUTE OF MEDICINE (US). Committee on Quality of Health Care in America. **To Err is Human: Building a Safer Health System**. Washington, DC: National Academic Press, 2000.

LIMA JUNIOR, E. B.; OLIVEIRA, G. S. de; SANTOS, A. C. O. dos; SCHNEKENBERG, G. F. Análise documental como percurso metodológico na pesquisa qualitativa. **Cadernos da FUCAMP**, Monte Carmelo, MG, v. 20, n. 44, p. 36-51, 2021.

LOPES, M. V. O. Sobre estudos de casos e relatos de experiências. **Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste**, Fortaleza, v. 13, n. 4, 2012.

LUCIETTO, G. C.; LIMA, L. T. de S.; GLERIANO, J. S.; JUSTI, J.; SILVA, R. A.; BORGES, A. P. Brinquedoteca como ferramenta auxiliar no cuidado hospitalar: percepção de profissionais de enfermagem. **Revista Saúde e Desenvolvimento**, Curitiba, v. 12, n. 10, p. 88-103, 2018.

MESTRINER, S. F.; MESQUITA, L. P. de; MESTRINER JÚNIOR, W.; BULGARELLI, A. F. Percepções de estudantes de Odontologia sobre a experiência em um estágio não obrigatório no SUS. **Revista da Abeno**, Porto Alegre, v. 17, n. 4, p. 171-182, 2018.

PASSAMAI, L. de O.; COELHO, T. O.; CARVALHO, G. L. G. G. de; CHAVENCO, P. dos S. C.; OLIVEIRA, N. S.; FERREIRA, S. M. I. L. Contribuições da extensão universitária como estratégia de assistência na promoção da segurança do paciente. **Extensio: Revista Eletrônica de Extensão**, Florianópolis, v. 17, n. 36, p. 79-93, 2020.

PICALHO, A. C. F.; RIBEIRO, A. P.; PEREIRA, T. N. S.; VALÉRIO, T. dos S.; GLERIANO, J. S.; CHAVES, L. D. P. A identificação de não conformidades como ferramenta de gestão da qualidade em hospitais público e privados. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DA REDE UNIDA, 13., Amazonas. **Anais [...]**. 2018b. Disponível em: <http://conferencia2018.redeunida.org.br/ocs2/index.php/13CRU/13CRU/paper/view/4239>.

PICALHO, A. C. F.; RIBEIRO, A. P.; PEREIRA, T. N. S.; VALÉRIO, T. dos S.; GLERIANO, J. S.; CHAVES, L. D. P. Construção do manual de procedimentos de enfermagem: fortalecimento da interação ensino serviço. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DA REDE UNIDA, 13., Amazonas. **Anais [...]**. 2018a. Disponível em: <http://conferencia2018.redeunida.org.br/ocs2/index.php/13CRU/13CRU/paper/view/4252>.

PORTULHAK, H; ESPEJO, M. M. dos S. B.; PACHECO, V. Public Value Scorecard: alternativa para avaliação de desempenho em hospitais universitários. **Rahis**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 110-126, 11 jun. 2018.

REIS, G A. X. dos; OLIVEIRA, J. L. C.; FERREIRA, A. M. D.; VITURI, D. W.; MARCON, S. S.; MATSUDA, L. M. Dificuldades para implantar estratégias de segurança do paciente: perspectivas de enfermeiros gestores. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 40, n. esp., e20180366, 2019.

RIBEIRO, A. P.; PEREIRA, T. N. S.; VALÉRIO, T. dos S.; PICALHO, A. C. F.; GLERIANO, J. S.; CHAVES, L. D. P. A qualidade da educação de pacientes e familiares nos registros de enfermagem. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DA REDE UNIDA, 13., Amazonas. **Anais [...]**. 2018b. Disponível em: <http://conferencia2018.redeunida.org.br/ocs2/index.php/13CRU/13CRU/paper/view/4238>.

RIBEIRO, A. P.; PEREIRA, T. N. S.; VALÉRIO, T. dos S.; PICALHO, A. C. F.; GLERIANO, J. S.; CHAVES, L. D. P.; RODRIGUES, R. D. S.; TEIXEIRA, J. P. Era uma vez... a contação de histórias no ambiente hospitalar. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DA REDE UNIDA, 13., Amazonas. **Anais [...]**. 2018a. Disponível em: <http://conferencia2018.redeunida.org.br/ocs2/index.php/13CRU/13CRU/paper/view/4253>.

Ribeiro, R. M. da C. A natureza da gestão universitária: Influência de aspectos político-institucionais, econômicos e culturais. **Revista Internacional De Educação Superior**, 3(2), 2017. 357–78. <https://doi.org/10.22348/riesup.v3i2.7787>

SALES, V. M. de B. **Operacionalização do Programa Nacional de Segurança do Paciente: análise dos custos de implantação em um hospital da Paraíba, Brasil**. 2016. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/18649>.

SILVA, L. B. da; LUCIETTO, G. C.; BORGES, A. P.; NASCIMENTO, V. F. do; CHAVES, L. D. P.; GLERIANO, J. S. Ambiência hospitalar: fortalecimento da interação ensino-serviço. **CuidArte Enfermagem, Bucaramanga**, Colombia, v. 11, n. 2, p. 223–230, 2017.

SIMPÓSIO MATO-GROSSENSE DE SEGURANÇA DO PACIENTE, 1., 2022, Cuiabá. **Anais [...]**. Cuiabá, 2022. Disponível em: <https://eva.faespe.org.br/anais/isimpsp/>.

SZURLAN, J.; GLERIANO, J. S.; JUSTI, J. ERRARE HUMANUM EST: fatores que influenciam o erro profissional em saúde. **Revista Interdisciplinar de Estudos em Saúde**, Santa Catarina, p. 24–38, 2015.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO MATO GROSSO - UNEMAT. **Edital N° 005/2022 PROEC - Bolsa de Extensão Universitária**. Cáceres: UNEMAT, 2022. Disponível em: <https://cms.unemat.br/storage/documentos/bloco-documento-arquivo/Bmy2yy6fozjZpsrm9WyrJooW66sWayKjylNa25JP.pdf>.