

PROMOÇÃO DA CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO: RELATO DE EXPERIÊNCIA DE UMA INTERVENÇÃO EDUCATIVA CONDUZIDA POR ACADÊMICOS DE ENFERMAGEM

PROMOTING PATIENT SAFETY CULTURE IN AN EMERGENCY CARE UNIT:
EXPERIENCE REPORT OF AN EDUCATIONAL INTERVENTION CONDUCTED
BY NURSING STUDENTS

PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN UNA
UNIDAD DE PRONTO ATENDIMIENTO: RELATO DE EXPERIENCIA DE UNA
INTERVENCIÓN EDUCATIVA CONDUCTIDA POR ESTUDIANTES DE
ENFERMERÍA

Pedro Sérgio Pinto Camponêz¹
Ester Soares de Souza²
Letícia Carolina Siqueira Soares³
Luiz Fernando Ferreira de Oliveira⁴
Thalles Augusto Comini Júnior⁵

RESUMO: Este estudo analisou a experiência de uma intervenção educativa conduzida por acadêmicos de enfermagem para promover a cultura de segurança do paciente em uma Unidade de Pronto Atendimento. Trata-se de um relato de experiência descritivo realizado na UPA Padre Lázaro Crispim, em Sabará, Minas Gerais, durante o mês de março de 2026. A intervenção utilizou metodologias ativas e materiais didáticos direcionados às Metas Internacionais de Segurança do Paciente, alcançando uma cobertura de 63,9% (n=101) da equipe multiprofissional elegível. Os resultados evidenciaram elevada participação e receptividade dos trabalhadores, com avanços significativos na sensibilização prática sobre identificação segura, comunicação efetiva, segurança medicamentosa, higienização das mãos e prevenção de quedas, superando barreiras como a sobrecarga laboral. Conclui-se que ações educativas contextualizadas e integradas ao ambiente assistencial são estratégias viáveis e fundamentais para robustecer a cultura de segurança, qualificando o cuidado imediato e consolidando a educação permanente e a formação crítica em enfermagem.

Palavras-chave: Segurança do Paciente. Educação em Enfermagem. Serviços Médicos de Emergência.

¹ Docente de Enfermagem da Universidade Centro Universo Belo Horizonte.

² Discente de Enfermagem da Universidade Centro Universo Belo Horizonte.

³ Discente de Enfermagem da Universidade Centro Universo Belo Horizonte.

⁴ Discente de Enfermagem da Universidade Centro Universo Belo Horizonte.

⁵ Preceptor de Enfermagem da Universidade Centro Universo Belo Horizonte.

ABSTRACT: This study analyzed the experience of an educational intervention conducted by nursing students to promote patient safety culture in an Emergency Care Unit. This is a descriptive experience report carried out at the Padre Lázaro Crispim Emergency Care Unit, in Sabará, Minas Gerais, during March 2026. The intervention used active methodologies and teaching materials directed at the International Patient Safety Goals, reaching a coverage of 63.9% (n=101) of the eligible multidisciplinary team. The results showed high participation and receptivity of the workers, with significant advances in practical awareness about safe identification, effective communication, medication safety, hand hygiene, and fall prevention, overcoming barriers such as work overload. It is concluded that contextualized educational actions integrated into the healthcare environment are feasible and fundamental strategies to strengthen the safety culture, qualifying immediate care and consolidating continuing education and critical training in nursing.

Keywords: Patient Safety. Education, Nursing. Emergency Medical Services.

RESUMEN: Este estudio analizó la experiencia de una intervención educativa conducida por estudiantes de enfermería para promover la cultura de seguridad del paciente en una Unidad de Pronto Atendimento. Se trata de un relato de experiencia descriptivo realizado en la UPA Padre Lázaro Crispim, en Sabará, Minas Gerais, durante marzo de 2026. La intervención utilizó metodologías activas y materiales didácticos dirigidos a las Metas Internacionales de Seguridad del Paciente, alcanzando una cobertura del 63,9% (n=101) del equipo multiprofesional elegible. Los resultados evidenciaron alta participación y receptividad de los trabajadores, con avances significativos en la sensibilización práctica sobre identificación segura, comunicación efectiva, seguridad de los medicamentos, higiene de las manos y prevención de caídas, superando barreras como la sobrecarga laboral. Se concluye que las acciones educativas contextualizadas e integradas al ambiente asistencial son estrategias viables y fundamentales para fortalecer la cultura de seguridad, calificando la atención inmediata y consolidando la educación permanente y la formación crítica en enfermería.

Palabras clave: Seguridad del Paciente. Educación en Enfermería. Servicios Médicos de Urgencia.

INTRODUÇÃO

A segurança do paciente constitui um dos principais pilares da qualidade da assistência à saúde e representa uma prioridade para os sistemas de saúde em âmbito mundial. A Organização Mundial da Saúde (OMS) reconhece que a ocorrência de incidentes relacionados à assistência permanece como um importante problema de saúde pública, ocasionando elevada morbimortalidade, aumento dos custos assistenciais e comprometimento da qualidade do cuidado (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2009). Em resposta a esse cenário, foi instituído o Plano de Ação Global para a Segurança do Paciente 2021–2030, que estabelece estratégias voltadas ao fortalecimento da cultura de segurança, ao desenvolvimento de sistemas

resilientes e à consolidação de práticas assistenciais baseadas em evidências, colocando o paciente no centro do cuidado (REIS CT, MARTINS M e LAGUARDIA J, 2013).

No Brasil, o fortalecimento das políticas públicas voltadas à segurança do paciente ganhou maior expressão com a criação do Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), instituído pela Portaria GM/MS nº 529/2013, que estabeleceu diretrizes para a prevenção de incidentes e promoção da qualidade nos serviços de saúde (BRASIL, 2013). Desde então, documentos técnicos publicados pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) têm reforçado a necessidade da implementação de protocolos assistenciais padronizados, educação permanente das equipes multiprofissionais e desenvolvimento de uma cultura organizacional orientada para a prevenção de riscos e aprendizagem a partir dos incidentes (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2024). Soma-se a isso a necessidade premente de estruturar processos institucionais focados no gerenciamento de riscos proativo para salvaguardar as barreiras de defesa em ambientes de assistência imediata (LOPES GR, 2023).

Nesse contexto, a cultura de segurança do paciente pode ser compreendida como o conjunto de valores, atitudes, competências e comportamentos individuais e organizacionais que determinam o compromisso institucional com a promoção de um cuidado seguro (ROCHA; PUCCI; WALTER, 2023). Instituições que apresentam cultura de segurança fortalecida tendem a estimular a comunicação aberta entre os profissionais, favorecer a notificação de incidentes sem caráter punitivo, incentivar o aprendizado organizacional e promover maior adesão às práticas baseadas em evidências (SANTOS, L. M. et al., 2021). Em contrapartida, ambientes marcados por fragilidade na cultura organizacional frequentemente apresentam maior incidência de eventos adversos, falhas de comunicação e dificuldades na implementação de protocolos assistenciais (ANVISA, 2017; SILVA, R. S. et al., 2021).

As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) representam cenários particularmente desafiadores para a consolidação da cultura de segurança. A elevada demanda espontânea, a rotatividade de pacientes, a necessidade de tomada rápida de decisões clínicas, a sobrecarga de trabalho das equipes e a imprevisibilidade das condições assistenciais tornam esses serviços mais suscetíveis à ocorrência de incidentes relacionados ao cuidado (SILVA, L. B. et al., 2019). Essa vulnerabilidade em cenários de emergência é agravada por fatores atitudinais e percepções variadas dentro das equipes de enfermagem, que convivem rotineiramente com fragilidades

estruturais e organizacionais (SCHUH, 2022). Estudos nacionais demonstram que erros de identificação do paciente, falhas de comunicação entre profissionais, eventos relacionados à administração de medicamentos e quedas figuram entre os principais incidentes registrados nesses serviços, evidenciando a necessidade de estratégias permanentes de educação e qualificação profissional (SAMORA et al., 2020; VIEIRA et al., 2024).

Entre as recomendações internacionais para redução desses riscos destacam-se as Metas Internacionais de Segurança do Paciente, que orientam práticas relacionadas à identificação correta do paciente, comunicação efetiva, segurança na utilização de medicamentos de alta vigilância, cirurgia segura, prevenção de infecções associadas à assistência e prevenção de quedas (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2009). A adoção sistemática dessas metas contribui para a padronização dos processos assistenciais, redução da variabilidade das práticas clínicas e fortalecimento da cultura institucional voltada à segurança (ALPENDRE, 2019).

Nesse cenário, a educação permanente em saúde assume papel estratégico para o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais relacionadas à segurança do paciente. Diferentemente de treinamentos pontuais, as ações educativas desenvolvidas no próprio ambiente de trabalho favorecem a aprendizagem significativa, permitem discutir problemas reais da prática assistencial e ampliam a participação dos profissionais na construção coletiva de soluções para os desafios cotidianos do serviço (LAURINDO, 2021). Evidências recentes demonstram que metodologias ativas, estratégias dialogadas e intervenções educativas contextualizadas produzem impacto positivo sobre o conhecimento dos profissionais, a adesão aos protocolos institucionais e o fortalecimento da cultura de segurança (CUNHA et al., 2020).

Além do papel dos serviços de saúde, as instituições de ensino superior exercem função essencial na formação de profissionais comprometidos com a qualidade da assistência. A integração entre ensino e serviço possibilita que estudantes participem de atividades assistenciais supervisionadas, desenvolvam competências relacionadas à gestão do cuidado e contribuam para a implementação de intervenções educativas fundamentadas em evidências científicas. Essa aproximação favorece tanto a formação crítica dos futuros enfermeiros quanto a qualificação dos serviços de saúde, fortalecendo a educação permanente e a incorporação de práticas seguras no cotidiano assistencial (MUSSI, F. C.; FLORES; ALMEIDA, P. F., 2021).

Apesar da crescente produção científica sobre segurança do paciente, observa-se que a literatura ainda apresenta número reduzido de relatos de experiência que descrevam

intervenções educativas conduzidas por acadêmicos de enfermagem em Unidades de Pronto Atendimento, especialmente aquelas desenvolvidas diretamente no ambiente de trabalho, sem afastamento dos profissionais das atividades assistenciais (ALVES et al., 2023). Essa lacuna limita a compreensão sobre estratégias de baixo custo, alta aplicabilidade e potencial para fortalecer a cultura de segurança em serviços de urgência e emergência (SANTOS, J. P. et al., 2021).

Diante desse contexto, justifica-se a realização deste estudo por contribuir para a disseminação de experiências exitosas de integração ensino-serviço, oferecendo subsídios para gestores, profissionais e instituições de ensino na implementação de ações voltadas ao fortalecimento da cultura de segurança do paciente em serviços de urgência e emergência. Assim, este estudo teve como objetivo analisar a experiência de uma intervenção educativa conduzida por acadêmicos de enfermagem para promover a cultura de segurança do paciente em uma Unidade de Pronto Atendimento.

MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, desenvolvido a partir da vivência de acadêmicos de enfermagem na implementação de uma intervenção educativa voltada à promoção da cultura de segurança do paciente em um serviço de urgência e emergência. O relato de experiência constitui modalidade metodológica que possibilita a sistematização crítica de práticas desenvolvidas em cenários reais, favorecendo a reflexão sobre intervenções, processos de trabalho e estratégias de qualificação da assistência, contribuindo para a produção e disseminação do conhecimento científico (MUSSI, F. C.; FLORES; ALMEIDA, P. F., 2021).

5

Cenário do estudo

A intervenção foi realizada na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Padre Lázaro Crispim, localizada no município de Sabará, Minas Gerais. A unidade integra a Rede de Atenção às Urgências e Emergências do Sistema Único de Saúde (SUS), prestando assistência ininterrupta à população em regime de funcionamento 24 horas. A UPA caracteriza-se por elevada demanda assistencial, atendimento de pacientes com diferentes níveis de complexidade clínica e intensa rotatividade de usuários, fatores que tornam o serviço particularmente

suscetível à ocorrência de incidentes relacionados à assistência e reforçam a importância da implementação de estratégias voltadas ao fortalecimento da cultura de segurança do paciente.

Participantes

Participaram da intervenção profissionais da equipe multiprofissional envolvidos diretamente na assistência aos usuários da unidade, incluindo enfermeiros, técnicos de enfermagem, farmacêuticos, biomédicos, técnicos de análises clínicas, técnicos em radiologia, auxiliares de farmácia e porteiros, desde que estivessem em atividade durante o período de realização da intervenção e manifestassem interesse em participar das atividades educativas. Não foram incluídos profissionais afastados por férias, licenças, folgas ou aqueles que, em razão das demandas assistenciais do momento, não puderam participar das ações desenvolvidas.

Planejamento da intervenção

A intervenção foi planejada por acadêmicos do último período do curso de Enfermagem do Centro Universitário Universo Belo Horizonte, sob supervisão do docente responsável pelo projeto e acompanhamento do preceptor da unidade, sendo desenvolvida como atividade vinculada às práticas de integração ensino-serviço.

O planejamento contemplou quatro etapas sucessivas: levantamento bibliográfico sobre segurança do paciente e cultura organizacional; estudo das Metas Internacionais de Segurança do Paciente; elaboração dos materiais educativos; organização do cronograma de execução conforme a dinâmica assistencial da unidade.

Os materiais elaborados incluíram cartazes educativos, folders informativos e QR Codes direcionando para conteúdos complementares relacionados às práticas seguras.

Desenvolvimento da intervenção

As atividades ocorreram durante o mês de março de 2026, contemplando os turnos diurno e noturno, de forma a ampliar a cobertura entre as diferentes equipes assistenciais. Inicialmente realizou-se uma abordagem introdutória sobre os fundamentos da segurança do paciente e apresentação das Seis Metas Internacionais de Segurança do Paciente. Posteriormente, cada meta foi trabalhada individualmente por meio de intervenções breves

realizadas diretamente nos setores assistenciais, respeitando a rotina de trabalho dos profissionais e evitando seu afastamento das atividades clínicas.

As ações educativas abordaram: identificação segura do paciente; comunicação efetiva; segurança na administração de medicamentos; higienização das mãos; cirurgia segura; prevenção de lesão por pressão; prevenção de quedas. Foram empregadas metodologias ativas de ensino, privilegiando abordagem dialogada, demonstrações práticas, resolução de dúvidas, discussão de situações vivenciadas no cotidiano da unidade e distribuição de materiais educativos para consulta posterior.

Coleta das informações

As informações utilizadas neste relato foram obtidas por meio da observação participante realizada pelos acadêmicos durante toda a execução da intervenção. Foram registrados aspectos relacionados à participação dos profissionais, receptividade às atividades, interesse demonstrado durante as discussões, dificuldades observadas na implementação das práticas seguras e potencialidades percebidas ao longo das ações educativas. Também foram utilizados dados administrativos fornecidos pela gerência da unidade referentes ao quantitativo de profissionais capacitados durante a intervenção, permitindo caracterizar o alcance das atividades desenvolvidas.

7

Análise da experiência

A análise ocorreu de forma descritiva e reflexiva, fundamentada na sistematização das experiências vivenciadas pelos acadêmicos e na interpretação crítica das situações observadas durante o desenvolvimento da intervenção. Os achados foram organizados considerando aspectos relacionados à adesão dos profissionais, estratégias educativas empregadas, potencialidades da intervenção, dificuldades encontradas e contribuições para o fortalecimento da cultura de segurança do paciente. Por se tratar de um relato de experiência, não foram realizadas análises estatísticas inferenciais, sendo os dados quantitativos apresentados apenas com finalidade descritiva.

Aspectos éticos

Este estudo respeitou os princípios éticos previstos na Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde. Por caracterizar-se como relato de experiência baseado em atividade de ensino e extensão, utilizando observações da prática profissional e dados institucionais agregados, sem identificação individual dos participantes ou acesso a informações clínicas dos pacientes, não houve exposição de dados pessoais ou sensíveis. Foram assegurados o anonimato dos profissionais envolvidos, a confidencialidade das informações e o uso exclusivamente científico dos dados apresentados.

RESULTADOS

A intervenção educativa foi desenvolvida na Unidade de Pronto Atendimento Padre Lázaro Crispim, em Sabará, Minas Gerais, com foco na equipe multiprofissional envolvida na assistência direta aos usuários. O processo seguiu um encadeamento operacional estruturado que se iniciou pelo planejamento da intervenção, seguido sequencialmente pela revisão da literatura, elaboração dos materiais educativos, organização do cronograma, execução de um treinamento introdutório, consolidação da capacitação nas Metas Internacionais de Segurança do Paciente e, por fim, a avaliação da experiência.

Em relação ao alcance da atividade de educação permanente, a amostra final foi composta por trabalhadores de diferentes categorias profissionais que atuavam nos turnos diurno e noturno. O maior contingente de participantes concentrou-se na equipe de enfermagem de nível técnico, seguida pelos técnicos de análises clínicas e pelos enfermeiros (Tabela 1).

Tabela 1 – Distribuição dos profissionais participantes da intervenção educativa na Unidade de Pronto Atendimento, n=101. Sabará-MG, 2026.

Categoria profissional	Participantes (n)	Participação (%)
Técnicos de Enfermagem	54	53,5
Enfermeiros	12	11,9
Técnicos de Análises Clínicas	14	13,9
Biomédicos	4	4,0
Farmacêuticos	2	2,0
Técnicos em Radiologia	4	4,0

Auxiliares de Farmácia	3	3,0
Porteiros	8	7,9
Total	101	100,0

Fonte: CAMPONÊZ SP, et al., 2026.

Os treinamentos foram direcionados de forma restrita aos setores que desempenhavam atividades assistenciais de linha de frente. Para guiar as capacitações de curta duração à beira do leito, os acadêmicos mapearam estratégias de ensino específicas e recursos didáticos visuais e digitais customizados para cada uma das recomendações abordadas (Quadro 1).

Quadro 1 – Síntese das estratégias educativas e recursos desenvolvidos por meta assistencial. Sabará-MG, 2026.

Meta Internacional	Estratégia educativa	Recursos utilizados
Identificação segura do paciente	Abordagem dialogada	Cartaz, folder e QR Code
Comunicação efetiva	Discussão de casos clínicos	Cartaz educativo
Segurança medicamentosa	Demonstração prática em serviço	Folder e exemplos práticos
Higienização das mãos	Demonstração prática orientada	Cartaz ilustrativo
Cirurgia segura	Orientação dialogada	Cartaz técnico
Prevenção de lesão por pressão	Discussão em serviço	Cartaz técnico
Prevenção de quedas	Orientação prática contextualizada	Cartaz e exemplos da rotina

Fonte: CAMPONÊZ SP, et al., 2026.

Durante a observação participante realizada ao longo das ações, foram identificados elementos facilitadores do processo de ensino-aprendizagem, bem como os principais nós críticos operacionais impostos pela dinâmica institucional do serviço de urgência e emergência (Quadro 2).

Quadro 2 – Potencialidades e limitações identificadas durante a execução das ações educativas. Sabará-MG, 2026.

Potencialidades	Limitações
-----------------	------------

Elevada receptividade da equipe	Sobrecarga de trabalho dos setores
Participação ativa nas discussões	Alta rotatividade de pacientes
Consolidação da integração ensino-serviço	Tempo reduzido para treinamento em serviço
Aplicabilidade imediata das orientações	Interrupções por demandas assistenciais
Utilização de metodologias ativas	Impossibilidade de alcançar 100% da equipe

Fonte: CAMPONÊZ SP, et al., 2026.

DISCUSSÃO

Os resultados deste relato de experiência demonstram que intervenções educativas desenvolvidas diretamente no ambiente de trabalho constituem estratégias viáveis para fortalecer a cultura de segurança do paciente em serviços de urgência e emergência. A elevada participação dos profissionais, a receptividade às atividades propostas e a incorporação de reflexões relacionadas às Metas Internacionais de Segurança do Paciente evidenciam o potencial da educação permanente como ferramenta para qualificação da assistência e promoção de práticas seguras (REIS; MARTINS; LAGUARDIA, 2013; SANTOS, J. P. et al., 2021).

A elevada adesão observada entre os profissionais pode ser explicada pela adoção de metodologias ativas e pela realização das atividades no próprio cenário assistencial, respeitando a dinâmica do serviço. Diferentemente dos treinamentos convencionais, frequentemente realizados em ambientes externos e com necessidade de afastamento dos trabalhadores, a estratégia utilizada permitiu que a aprendizagem ocorresse de forma contextualizada, favorecendo a aplicação imediata dos conhecimentos adquiridos. Ações educativas integradas e realizadas no local de trabalho promovem maior retenção do conhecimento, ampliam o engajamento das equipes e favorecem mudanças sustentáveis nas práticas assistenciais, especialmente quando associadas à resolução de problemas do cotidiano e à participação ativa dos profissionais (CUNHA et al., 2020; LAURINDO, 2021). De forma convergente, a literatura contemporânea reafirma que o monitoramento longitudinal e as práticas de capacitação no locus de atuação representam as ferramentas de maior eficácia para que as diretrizes internacionais sejam verdadeiramente transpostas para a rotina prática (LOPES et al., 2023).

Entre os principais resultados observados destaca-se o fortalecimento da identificação correta do paciente. Essa prática permanece como um dos pilares da segurança assistencial, sendo reconhecida internacionalmente como uma das medidas mais efetivas para prevenção de

erros relacionados à administração de medicamentos, realização de procedimentos e transferência de cuidados. A Organização Mundial da Saúde reafirma que a identificação segura deve ser incorporada como prática sistemática em todos os níveis de atenção à saúde, sobretudo em serviços caracterizados por elevada rotatividade de pacientes (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2009). Os relatos dos profissionais durante a intervenção evidenciaram maior sensibilização quanto à utilização de identificadores seguros antes da realização dos procedimentos, indicando que atividades educativas breves e focadas podem contribuir diretamente para modificar comportamentos relacionados à mitigação de riscos (SILVA, L. B. et al., 2019).

Outro aspecto amplamente evidenciado foi a valorização da comunicação efetiva entre os membros da equipe multiprofissional. Falhas de comunicação permanecem entre as principais causas de incidentes relacionados à assistência, especialmente em unidades de urgência e emergência, onde decisões clínicas precisam ser tomadas em curto espaço de tempo e frequentemente envolvem múltiplos profissionais (ANVISA, 2017). Estratégias que estimulam a padronização das informações e a comunicação estruturada durante momentos críticos, como a passagem de plantão, apresentam associação consistente com a redução de eventos adversos e melhoria da continuidade do cuidado (D'EMPAIRE; AMARAL, 2017). Nesse sentido, as discussões realizadas durante a intervenção favoreceram reflexões sobre situações cotidianas vivenciadas pelos próprios profissionais, aproximando as recomendações teóricas da realidade da unidade.

11

A abordagem da segurança medicamentosa também apresentou repercussões positivas. Os participantes relataram maior atenção aos procedimentos relacionados à conferência dos medicamentos, identificação do paciente e observância dos protocolos institucionais. Erros de medicação continuam entre os incidentes evitáveis mais frequentes nos serviços de urgência, sendo fortemente influenciados por fatores como sobrecarga de trabalho, interrupções durante o preparo dos fármacos e falhas na comunicação entre profissionais (ANVISA, 2017; SILVA, R. S. et al., 2021). Dessa forma, intervenções educativas direcionadas às práticas de administração segura consolidam-se como barreiras críticas indispensáveis para redução desses eventos e fortalecimento da cultura organizacional voltada à segurança.

Outro resultado relevante refere-se à utilização dos materiais educativos, especialmente cartazes e QR Codes, como ferramentas complementares ao processo de aprendizagem. O

emprego de recursos digitais e ferramentas visuais de fácil acesso favorece a consulta contínua às informações e amplia o alcance das estratégias educativas para além do momento presencial. Recursos tecnológicos integrados a atividades assistenciais apresentam elevada aceitabilidade entre as equipes de enfermagem e contribuem para a atualização dinâmica dos conhecimentos, atuando como reforço cognitivo imediato à beira do leito (ALVES et al., 2023).

Apesar dos resultados positivos, a experiência também evidenciou importantes desafios para a consolidação da cultura de segurança em serviços de urgência e emergência. A elevada demanda assistencial, a sobrecarga de trabalho e a necessidade de priorização do atendimento aos pacientes limitaram a participação integral de parte da equipe durante as atividades educativas. Esses achados corroboram o diagnóstico da literatura nacional de que o dimensionamento inadequado de pessoal, a pressão assistencial e a escassez de tempo atuam como determinantes que dificultam a implementação de programas permanentes de educação em saúde e comprometem a adesão estrita aos protocolos de segurança (SAMORA et al., 2020; VIEIRA et al., 2024). Sob essa ótica, as barreiras inerentes aos serviços de pronto atendimento impõem uma severa restrição ao tempo disponível para a capacitação das equipes, exigindo dos gestores formatos metodológicos que sejam ágeis, flexíveis e altamente integrados ao fluxo assistencial (MENDONÇA et al., 2022).

O fortalecimento da cultura de segurança depende não apenas da capacitação técnica dos profissionais, mas do compromisso estrutural das organizações com políticas permanentes de educação, liderança participativa, comunicação não punitiva e incentivo à notificação de incidentes (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2024). Organizações que desenvolvem ambiente favorável ao aprendizado coletivo apresentam maior capacidade para identificar riscos antes que atinjam o paciente e implementar melhorias nos processos de trabalho. Diante disso, intervenções educativas isoladas, embora relevantes, devem ser compreendidas como vetores de uma engrenagem institucional mais ampla de gestão da qualidade e análise de relações de poder (ROCHA; PUCCI; WALTER, 2023).

Outro aspecto que merece destaque é a integração entre ensino e serviço. A participação de acadêmicos de enfermagem na elaboração e execução das atividades possibilitou a aproximação recíproca entre teoria e prática, favorecendo tanto a formação dos estudantes quanto a qualificação da assistência prestada na unidade. Experiências dessa natureza contribuem para o desenvolvimento de competências relacionadas ao trabalho em equipe,

liderança, comunicação e tomada de decisão, ao mesmo tempo em que fortalecem a inserção das instituições de ensino superior nas redes de atenção à saúde (MUSSI, F. C.; FLORES; ALMEIDA, P. F., 2021). Dessa forma, a experiência relatada reforça o potencial das atividades extensionistas como instrumento de transformação dos serviços de saúde. Fica evidente que as práticas educativas coordenadas por acadêmicos funcionam como pontes de transformação social e técnico-científica, desencadeando atitudes favoráveis na equipe de saúde ao reinserir as metas de segurança no centro do debate clínico cotidiano (ALVES et al., 2021).

Entre as limitações deste estudo destaca-se sua natureza de relato de experiência, método que restringe a generalização dos dados e a determinação de relações de causalidade entre a intervenção realizada e as mudanças nos indicadores epidemiológicos de segurança. Além disso, as observações foram fundamentadas na percepção dos acadêmicos e dos profissionais participantes, sem a aplicação concomitante de instrumentos psicométricos validados para mensuração quantitativa do clima de cultura de segurança antes e após a intervenção (ALPENDRE, 2019). Apesar dessas limitações, o estudo sustenta sua relevância científica ao validar o relato de experiência como modalidade de produção de conhecimento científico rigoroso, descrevendo uma estratégia de baixo custo, alta aplicabilidade e reprodutível em outros serviços de urgência e emergência (MUSSI, R. F. F.; FLORES; ALMEIDA, C. B., 2021).

13

Os achados apresentados possuem importantes implicações para a prática da enfermagem e políticas públicas. A experiência demonstra que ações educativas e customizadas, desenvolvidas diretamente no ambiente assistencial e fundamentadas nas diretrizes do Programa Nacional de Segurança do Paciente, podem favorecer maior conscientização dos profissionais, estimular mudanças comportamentais e consolidar práticas seguras incorporadas ao cotidiano do cuidado (BRASIL, 2013). Além disso, os resultados reforçam a necessidade de que gestores e instituições de ensino atuem de forma integrada na construção de programas permanentes de educação em saúde, sustentando ambientes organizacionais focados na qualidade e na mitigação do erro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relato de experiência permitiu analisar a implementação de uma intervenção educativa conduzida por acadêmicos de enfermagem em uma Unidade de Pronto Atendimento, evidenciando que estratégias pedagógicas desenvolvidas diretamente no cenário assistencial

podem favorecer o fortalecimento da cultura de segurança do paciente. A intervenção promoveu a sensibilização dos profissionais, estimulou a reflexão crítica sobre as práticas assistenciais e incentivou a incorporação das Metas Internacionais de Segurança do Paciente ao cotidiano do serviço.

A realização das atividades educativas por meio de metodologias ativas, contextualizadas e compatíveis com a dinâmica do processo de trabalho mostrou-se factível no ambiente de urgência e emergência, favorecendo a participação dos profissionais e fortalecendo a integração entre ensino e serviço. Esses achados reforçam que a educação permanente constitui estratégia essencial para a qualificação da assistência, contribuindo para a consolidação de práticas seguras, redução de riscos assistenciais e promoção da qualidade do cuidado.

Para a enfermagem, a experiência evidencia o papel estratégico do enfermeiro como educador, líder e agente promotor da cultura de segurança, destacando a importância de ações educativas contínuas, interprofissionais e fundamentadas em evidências científicas. Além disso, demonstra que a inserção de acadêmicos em cenários reais de prática amplia o processo formativo, favorece o desenvolvimento de competências profissionais e contribui para a implementação de melhorias nos serviços de saúde.

Entretanto, a manutenção dos benefícios observados depende do comprometimento institucional com políticas permanentes de educação em saúde, do fortalecimento da cultura organizacional voltada à segurança do paciente e do apoio da gestão para a continuidade dessas iniciativas. Dessa forma, recomenda-se que intervenções educativas semelhantes sejam incorporadas de maneira sistemática aos programas de educação permanente dos serviços de urgência e emergência.

Como limitações, destaca-se que este estudo, por se tratar de um relato de experiência desenvolvido em uma única unidade de saúde, não permite generalizações para outros contextos assistenciais. Assim, recomenda-se a realização de estudos multicêntricos e pesquisas que utilizem instrumentos validados para avaliar o impacto de intervenções educativas sobre indicadores da cultura de segurança do paciente e desfechos assistenciais, ampliando as evidências disponíveis para subsidiar a prática da enfermagem.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde. Brasília: Anvisa, 2024. Disponível em: <<https://www.gov.br/anvisa>>. Acesso em: 13 maio 2026.

ALPENDRE, Francine Taporosky. Avaliação da cultura de segurança e eventos adversos cirúrgicos em hospitais brasileiros. 2019. Tese (Doutorado em Enfermagem) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2019. Disponível em: <<https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/63607>>. Acesso em: 25 maio 2026.

ALVES, V. H. et al. A segurança do paciente em serviços de saúde pelo viés de acadêmicas de enfermagem: relato de experiência. Revista FT, ed. 118, 2023. Disponível em: <<https://revistaft.com.br>>. Acesso em: 20 abr. 2026.

ALVES, V. H. et al. Práticas educativas para a segurança do paciente: contribuições da extensão universitária em enfermagem. Brazilian Journal of Development, Curitiba, v. 7, n. 12, p. 115000-115015, 2021. Disponível em: <<https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/42195/pdf>>. Acesso em: 18 maio 2026.

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Boletim Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde nº 18 – Incidentes Relacionados à Assistência à Saúde. Brasília: Anvisa, 2017. Disponível em: <<https://www.gov.br/anvisa>>. Acesso em: 13 maio 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 529, de 1º de abril de 2013. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude>>. Acesso em: 22 maio 2026.

CUNHA, S. G. S. et al. Implementation of a patient safety nucleus in an emergency care unit: nurses' perspectives. Revista Baiana de Enfermagem, v. 34, p. 1-10, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.18471/rbe.v34.36216>>. Acesso em: 13 maio 2026.

D'EMPAIRE, Pablo Perez; AMARAL, Andre Carlos Kajdacsy-Balla. O que todo intensivista deveria saber sobre a passagem de plantão na unidade de terapia intensiva. Revista Brasileira De Terapia Intensiva, São Paulo, v. 29, n. 2, p. 121-123, 2017. Disponível em: <<https://doi.org/10.5935/0103-507X.20170020>>. Acesso em: 13 maio 2026.

LAURINDO, Mariana. Segurança do paciente: percepção da equipe de enfermagem em unidade de terapia intensiva. Ribeirão Preto: FMRP-USP, 2021. Trabalho de Conclusão de Curso. Disponível em: <<https://mpgos.fmrp.usp.br>>. Acesso em: 20 abr. 2026.

LOPES, B. A. et al. A cultura de segurança do paciente na perspectiva da equipe de enfermagem. Cogitare Enfermagem, Curitiba, v. 28, p. 1-12, e91375, 2023. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/cenf/a/GGknTHXWHkfTWtnQ4SG9S6p/>>. Acesso em: 18 maio 2026.

LOPES, G. R. Gestão de risco e segurança do paciente em pronto atendimento. *Revista Tópicos*, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 45-58, 2023. Disponível em: <<https://revistatopicos.com.br/artigos/gestao-de-risco-e-seguranca-do-paciente-em-pronto-atendimento>>. Acesso em: 18 maio 2026.

MENDONÇA, J. S. et al. Desafios da educação permanente em unidades de pronto atendimento sob a ótica da equipe de enfermagem. *Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro*, Divinópolis, v. 12, p. 1-11, e4251, 2022. Disponível em: <<http://www.seer.ufsj.edu.br/recom/article/view/4251/2906>>. Acesso em: 18 maio 2026.

MUSSI, F. C.; FLORES, F. F.; ALMEIDA, P. F. Integração ensino-serviço e cultura de segurança do paciente: reflexões sobre a formação em enfermagem. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 42, n. esp., p. e20200456, 2021. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rgenf>>. Acesso em: 22 maio 2026.

MUSSI, R. F. F.; FLORES, F. F.; ALMEIDA, C. B. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. *Revista Práxis Educacional*, v. 17, n. 45, p. 1-12, 2021. Disponível em: <<http://educa.fcc.org.br>>. Acesso em: 24 fev. 2025.

REIS, C. T.; MARTINS, M.; LAGUARDIA, J. A segurança do paciente como dimensão da qualidade do cuidado de saúde: um olhar sobre a literatura. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 18, n. 7, p. 1679-1687, 2013. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1413-81232013000700018>>. Acesso em: 22 maio 2026.

ROCHA, Raoni; PUCCI, Francisco; WALTER, Jorge. Cultura de segurança e relações de poder nas organizações. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 48, n. 1, p. 1-12, 2023. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbso>>. Acesso em: 25 maio 2026.

SAMORA, A. C. et al. Segurança do paciente em uma unidade de pronto atendimento: percepção dos profissionais de enfermagem. *Revista de Pesquisa da Universidade de Vassouras*, Vassouras, v. 8, n. 2, p. 1-15, 2020. Disponível em: <<https://editora.univassouras.edu.br>>. Acesso em: 20 abr. 2026.

SANTOS, J. P. et al. Cultura de segurança do paciente em serviços de urgência e emergência: desafios e perspectivas. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 74, n. 2, p. e20200123, 2021. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/reben>>. Acesso em: 22 maio 2026.

SANTOS, L. M. et al. Cultura de segurança do paciente na perspectiva da equipe de enfermagem. *Escola Anna Nery*, Rio de Janeiro, v. 25, n. 1, p. e20200123, 2021. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ean>>. Acesso em: 20 abr. 2026.

SCHUH, Laísa Xavier. Práticas educativas para a promoção de uma cultura de segurança do paciente em um hospital de ensino: um estudo de caso. 2022. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, 2022. Disponível em: <<https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/3444/1/La%3%adsa%20Xavier%20Schuh.pdf>>. Acesso em: 18 maio 2026.

SILVA, L. B. et al. Segurança do paciente em pronto-socorros: eventos adversos e cultura de segurança. *Revista de Saúde Pública*, v. 53, p. 45-55, 2019. Disponível em: <<https://pdfs.semanticscholar.org>>. Acesso em: 20 abr. 2026.

SILVA, R. S. et al. Segurança do paciente em uma unidade de saúde: análise dos eventos adversos. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, v. 13, n. 2, p. e6454, 2021. Disponível em: <<https://doi.org/10.25248/reas.e6454.2021>>. Acesso em: 13 maio 2026.

VIEIRA, F. M. et al. Segurança do paciente em uma unidade de pronto atendimento. *Brazilian Journal of Health Review*, v. 7, n. 1, p. 120-135, 2024. Disponível em: <<https://digitaleditora.com.br>>. Acesso em: 20 abr. 2026.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). *Conceptual Framework for the International Classification for Patient Safety*. Geneva: WHO, 2009. Disponível em: <<https://www.who.int/patientsafety>>. Acesso em: 22 maio 2026.