



# 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Central Nacional  
**Unimed** 



O Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), instituído no Brasil pela Portaria GM nº 529, de 1 de abril de 2013, estabeleceu as diretrizes de organização do modelo de assistência em Redes de Atenção à Saúde, demonstrando o comprometimento dos órgãos competentes com o tema.

Tais iniciativas têm contribuído para a qualificação dos processos de cuidado e da prestação de serviços em todos os estabelecimentos de saúde do território nacional, promovendo segurança para pacientes, profissionais de saúde e ambiente de assistência à saúde.

Assim, a cartilha “10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE” foi elaborada a partir de ampla discussão entre diferentes áreas da CENTRAL NACIONAL UNIMED, no sentido de divulgar os principais pontos que teriam impacto direto na assistência prestada aos seus beneficiários na Rede Credenciada.

Os profissionais de enfermagem da operadora, com experiência nas diferentes áreas de atuação da enfermagem, elaboraram esta cartilha com base em evidências científicas e desenvolveram um modelo de apresentação simples.

As estratégias descrevem cuidados básicos para a promoção da segurança do paciente. A sua implementação em diferentes tipos de prestadores é um processo complexo, que exige comprometimento em todos os níveis hierárquicos da instituição.

Esperamos que a cartilha possa contribuir, de alguma forma, para a construção do conhecimento e o desenvolvimento das equipes multidisciplinares envolvidas na implantação do Programa Nacional de Segurança do Paciente.





# 1. Identificação do paciente

## 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia



A identificação do paciente é indispensável para garantir a sua segurança em qualquer ambiente de cuidado à saúde, destacando-se as unidades de pronto atendimento, coleta de exames laboratoriais, etc.

Erros de identificação podem acarretar sérias consequências para o paciente, como entrega de bebês às famílias erradas, procedimentos realizados em pacientes que não os necessitam, além de erros de medicação, ou durante a transfusão de hemocomponentes e em testes diagnósticos, por exemplo.

A participação ativa de todos os profissionais envolvidos no processo – na admissão, transferência ou recepção do paciente de outra unidade ou instituição – assegura que o paciente seja corretamente identificado antes de qualquer tratamento ou procedimento, quando da administração de medicamentos e soluções, e principalmente antes do início dos cuidados.

A identificação deve ser feita por meio de pulseira, prontuário, etiquetas e solicitações de exames, com participação ativa do paciente e de familiares na confirmação de sua identidade.



### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

Higienização das mãos significa remover sujidades, oleosidade, pelos, suor e células descamativas da microbiota com a finalidade de reduzir e prevenir as infecções relacionadas à saúde.

#### Quando proceder à higienização das mãos

- Antes e após o contato com o paciente;
- Antes e após a realização de procedimentos assépticos;
- Após contato com material biológico;
- Após contato com o mobiliário e equipamentos próximos ao paciente.

#### Formas de higienização das mãos

##### ✓ *Com água e sabão:*

- Molhar as mãos com água.
- Aplicar sabão.
- Esfregar as palmas das mãos.
- Esfregar a palma da mão sobre o dorso da mão oposta com os dedos entrelaçados.
- Esfregar as palmas das mãos com os dedos entrelaçados.
- Esfregar o dorso dos dedos virados para a palma da mão oposta.
- Envolver o polegar esquerdo com a palma e os dedos da mão direita, realizar movimentos circulares, e vice-versa.





## 2. Higienização das mãos

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

- Esfregar as polpas digitais e unhas contra a palma da mão oposta com movimentos circulares.
- Friccionar os punhos com movimentos circulares.
- Enxaguar com água.
- Secar as mãos com papel-toalha descartável e usar o papel para fechar a torneira.

#### ✓ **Com fórmula à base de álcool:**

- Posicionar a mão em forma de concha e colocar o produto, em seguida espalhar por toda a superfície das mãos.
- Esfregar as palmas das mãos.
- Esfregar a palma da mão sobre o dorso da mão oposta com os dedos entrelaçados.
- Esfregar a palma das mãos com os dedos entrelaçados
- Esfregar o dorso dos dedos virados para a palma da mão oposta.

- Envolver o polegar esquerdo com a palma e os dedos da mão direita, realizar movimentos circulares, e vice-versa.
- Esfregar as polpas digitais e unhas contra a palma da mão oposta, com movimentos circulares.
- Friccionar os punhos com movimentos circulares.
- Esperar que o produto seque naturalmente. Não utilizar papel-toalha.





## 2. Higienização das mãos

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

### ATENÇÃO!

- a) Encoraje os pacientes e suas famílias a solicitar que os profissionais higienizem as mãos.
- b) Estimule os familiares e visitantes a higienizar suas mãos antes e após o contato com o paciente.
- c) Lave as mãos com água e sabão quando visivelmente sujas, contaminadas com sangue e outros fluídos corporais.
- d) Nunca use simultaneamente produtos à base de álcool com sabão antisséptico ou as higienize com uma formulação alcoólica antes e após a realização de procedimentos.
- e) Use preferencialmente produtos para higienização das mãos à base de álcool para antisepsia rotineira se as mãos não estiverem visivelmente sujas.
- f) O uso de luvas não substitui a necessidade de higienização das mãos.
- g) Na ausência de pia com água e sabão, utilize a solução à base de álcool.

### Referência

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Higienização das mãos em serviços de saúde. Disponível em: [http://www.anvisa.gov.br/hotsite/higienizacao\\_maos/manual\\_integra.pdf](http://www.anvisa.gov.br/hotsite/higienizacao_maos/manual_integra.pdf)



### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

A administração de fármacos e soluções através de cateteres, seringas e sondas é prática de enfermagem corriqueira desenvolvida em ambientes de atendimento à saúde.

A aplicação de soluções por vias erradas, como soluções que deveriam ser administradas em sondas enterais serem realizadas em cateteres intravenosos, devido à possibilidade de conexão errada, é um evento frequente, porém pouco divulgado e documentado, que pode causar graves intercorrências e até a morte do paciente. Orientação, capacitação e acompanhamento contínuo sobre os riscos à segurança do paciente em relação às conexões erradas devem ser destinados a todos os profissionais de saúde.

#### Sugestões práticas

- Realizar a higienização das mãos antes de manipular os sistemas de infusão.
- Realizar a desinfecção das conexões de cateteres com solução antisséptica alcoólica e gaze por três vezes com movimentos circulares.
- Verificar todos os dispositivos, desde a inserção até a conexão, antes de realizar reconexões, desconexões ou administração de medicamentos e soluções.





## 3. Cateteres e sondas

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

- Evitar a utilização de injetores laterais nos sistemas arteriais, venoso, peridurais e intratecais.
- Identificar cateteres arteriais, venosos, peridurais e intratecais com cores diferentes para garantir o manuseio seguro.
- Posicionar os sistemas de infusão (equipos, buretas, extensões) em diferentes sentidos: os de infusão intravenosa, posicionados para a porção superior do leito, no sentido da cabeça do paciente; já o sistema de infusão de dietas enterais em direção à porção inferior, no sentido dos pés.
- Padronizar o uso de seringas específicas e sistemas de infusão com conexão Luer Lock para administração de medicamentos por via oral ou por sondas enterais.
- Utilizar somente equipos da cor AZUL para infusão de dietas enterais.
- Identificar a bomba de infusão na qual a dieta está sendo administrada.
- Priorizar a escolha de cateteres, sondas, seringas desenvolvidos com dispositivos que previnam conexões incorretas e contribuam para a segurança do paciente.

- Realizar a passagem do plantão entre turnos e entre unidades de internação com dupla checagem das conexões e dispositivos.
- Lembrar de que toda instituição deve fornecer capacitação para o uso de novos dispositivos.
- Incentivar o paciente e seus familiares a participar da confirmação dos medicamentos e das soluções que serão administrados, a fim de assegurar a infusão correta nas instituições de saúde.
- Orientar os familiares de pacientes a não manusear os dispositivos, não devendo realizar conexões ou desconexões. E que sempre solicitem a presença do profissional de enfermagem.

#### Referência

World Health Organization. Patient safety solutions. 2007. [citado 2010 Mar 21]. Disponível em <http://www.who.int/patientsafety/solutions/patientsafety/PS-solution7.pdf>





## 4. Cirurgia segura

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

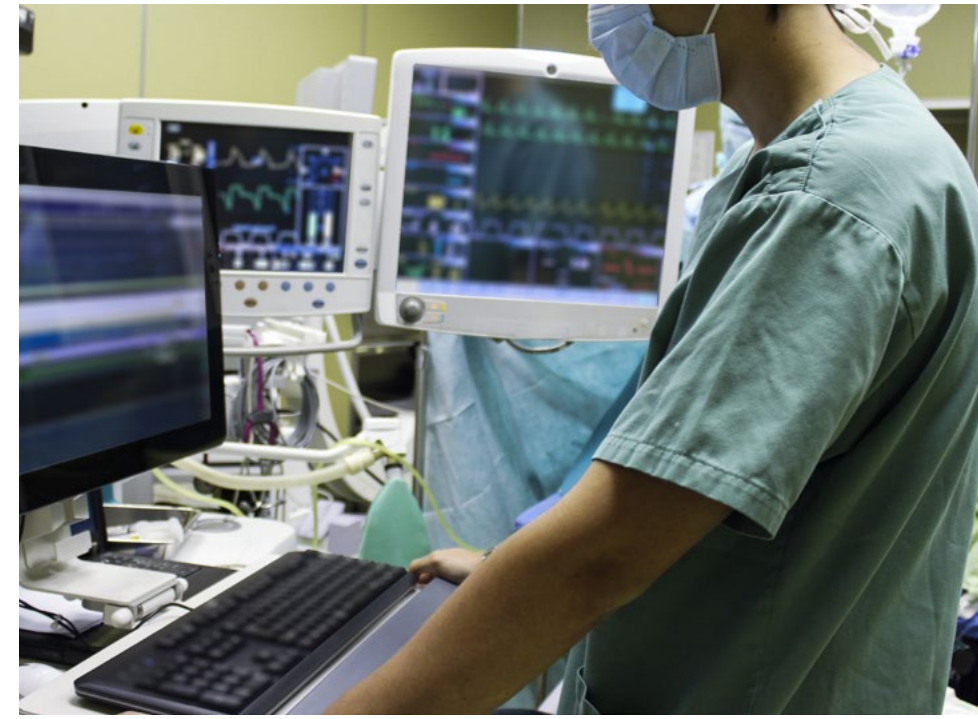
Os comandantes e pilotos, a cada voo, são obrigados por lei a fazer a checagem de todos os instrumentos de navegação do avião, assim como do plano de voo.

Essa estratégia também deve ser praticada em ambientes de saúde pois torna o procedimento cirúrgico mais seguro e auxilia a equipe de saúde na diminuição da possibilidade de danos aos pacientes, promovendo a realização do procedimento certo, no local e paciente corretos. Ela pode ser apelidada de “plano de voo” da cirurgia segura.

### Sugestões práticas

- Estimular a comunicação eficaz e adequada entre os membros da equipe, eliminando quaisquer dúvidas a respeito de quais procedimentos serão realizados e os materiais que deverão ser utilizados.
- Identificar o paciente e o orientar para participar da marcação do local da intervenção cirúrgica.
- Verificar se o prontuário pertence ao paciente, se os procedimentos cirúrgicos e anestésicos foram planejados e se estão anotados no prontuário, e se os exames laboratoriais e de imagem são de fato do paciente.

- Confirmar se os materiais imprescindíveis para realizar o procedimento encontram-se na sala e se o carrinho de emergência está completo.
- Desenvolver listas de verificação específicas e as utilizar nas diferentes etapas do processo. Por exemplo: lista de montagem de sala cirúrgica, lista de conferência dos documentos em prontuário, lista de verificação do carrinho de anestesia.





## 4. Cirurgia segura

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

- Estimular a cultura de segurança do paciente, implantando a lista de verificação recomendada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), que define três fases distintas: checar imediatamente antes (*sign in* – realizado antes da indução anestésica), checar antes (*time out* – realizado antes da incisão na pele) e checar depois (*sign out* – realizado antes de o paciente sair da sala de cirurgia).

#### **Sign in (chegar imediatamente antes da indução anestésica)**

- Confirmação do paciente:
  - Identificar o paciente;
  - Confirmar o local da cirurgia;
  - Confirmar o procedimento a ser realizado;
  - Lembrar de preencher o consentimento informado e solicitar assinatura do paciente.
- Confirmar a marcação do local da intervenção cirúrgica com profissional que irá realizar o procedimento e/ou com o paciente.
- Realizar com os anestesistas os procedimentos de segurança para a anestesia, bem como a conferência do equipamento para tal.

- Monitorar a oximetria.
- Verificar as dificuldades de ventilação ou risco de aspiração.
- Avaliar as possíveis perdas sanguíneas

#### **Time Out (chegar antes da incisão na pele)**

- Confirmar todos os membros que compõem a equipe, solicitando que se apresentem pelo nome e pela função.
- Fazer a confirmação do paciente, local da cirurgia e tipo de procedimento.
- O cirurgião deverá verificar os pontos críticos da cirurgia, a duração do procedimento e as possíveis perdas sanguíneas.
- O anestesista deverá verificar os pontos críticos da anestesia.
- A enfermagem deverá verificar os pontos críticos da assistência, como indicadores de esterilização e equipamentos necessários para a cirurgia.
- Realizar de antibioticoterapia profilática.
- Verificar a necessidade de equipamentos radiográficos.



## 4. Cirurgia segura

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

#### *Sign out*

#### **(chegar antes do paciente sair da sala de cirurgia)**

- Confirmar a realização do procedimento.
- Conferir instrumentais, compressas e agulhas.
- Conferir, identificar e armazenar corretamente o material para biópsia.
- Anotar e encaminhar problemas com algum equipamento.
- Verificar os cuidados necessários na recuperação anestésica.
- Solicitar uma pausa nas atividades dos profissionais para a realização de cada etapa da lista de verificação, que deverá ser feita em voz alta.
- Registrar no prontuário que o procedimento de verificação foi realizado, bem como os nomes dos profissionais que dela participaram.

#### **ATENÇÃO!**

- a) A marcação cirúrgica deve ser clara e sem ambiguidade, devendo ser visível mesmo após o paciente preparado e coberto.
- b) O local é marcado em todos os casos que envolvam lateralidade (direito/esquerdo), múltiplas estruturas (dedos das mãos, pés, lesões) ou múltiplos níveis (coluna vertebral).
- c) Se houver recusa do paciente em demarcar determinada região, ou se o paciente não estiver orientado, a instituição deverá adotar mecanismos que assegurem o local correto, a intervenção correta e o paciente correto.

#### **Referências**

Manual internacional de padrões de certificação hospitalar (editado PR). Consórcio Brasileiro de Acreditação de Sistemas de Saúde – CBA. Rio de Janeiro, 3º Ed., 2008

Organização Mundial de Saúde. Segundo desafio global para a segurança do paciente. Manual – cirurgia seguras salvam vidas (Orientações para cirurgia segura da OMS/Organização Mundial da Saúde. Ministério da Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária). Rio de Janeiro: Organização Pan-Americana da Saúde, 2009



## 5. Sangue e hemocomponentes

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

A administração intravenosa de sangue total ou hemocomponentes pode ser definida como a transferência de sangue ou hemocomponentes de um indivíduo (doador) para outro (receptor). Ela está indicada para pacientes que sofreram perda sanguínea significativa ou alterações hematológicas decorrentes de doenças ou procedimentos (ex: intervenções cirúrgicas, traumatismo, choque, hemorragia, doenças sanguíneas, entre outras).

A infusão só poderá ocorrer após a confirmação da identidade do paciente e de sua compatibilidade com o produto (glóbulos vermelhos, plaquetas, fatores da coagulação, plasma fresco, glóbulos brancos).

A administração deve limitar-se, sempre que possível, ao componente sanguíneo que o indivíduo necessita, pois a administração do produto específico é mais segura e evita reações em decorrência da infusão de componentes desnecessários. Erros na transfusão sanguínea comprometem a segurança do paciente.





## 5. Sangue e hemocomponentes

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

### Sugestões práticas

- Confirmar a identificação do paciente na pulseira, na prescrição médica e no rótulo do hemocomponente antes da sua administração. Essa verificação deverá ocorrer DUAS vezes antes de iniciar a infusão.
- Administrar sangue total ou hemocomponentes provenientes de bancos de sangue qualificados, que realizam testes de identificação de doenças transmitidas pelo sangue (HIV, hepatite, sífilis) e mantêm controle de qualidade de seus produtos quanto a coleta, análise, preparo, armazenamento e transporte.
- Manter o sangue e alguns componentes por no máximo 30 minutos em temperatura ambiente antes de iniciar a infusão, ou de acordo com o protocolo institucional.
- Aquecer os componentes apenas em equipamentos apropriados e em temperatura controlada. Nunca utilize aquecimento em banho-maria ou micro-ondas.
- Avaliar os sinais vitais do paciente imediatamente antes do procedimento.
- Avaliar a permeabilidade do cateter intravenoso e a ausência de complicações, como infiltração ou flebite, antes da instalação do produto.
- Realizar a infusão em via exclusiva.
- Permanecer junto ao paciente nos primeiros 15 minutos após a instalação para identificar possíveis sinais de reações adversas (aumento da temperatura corpórea, exantema ou rash cutâneo, edema, vertigem, cefaleia, tremores, calafrios e dor). Após esse período, avalie o paciente a cada 30 ou 40 minutos.
- Interromper imediatamente a transfusão no aparecimento de um ou mais sinais de reação adversa e manter a permeabilidade do cateter intravenoso com solução salina. Proteja a extremidade do equipo para evitar contaminação e encaminhe a bolsa contendo o sangue total ou hemocomponente ao banco de sangue para análise.
- Verificar pressão arterial, frequência cardíaca, frequência respiratória e temperatura do paciente.
- Comunicar imediatamente o ocorrido ao médico responsável pelo atendimento do paciente.



## 5. Sangue e hemocomponentes

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

- Manter a infusão por no máximo quatro horas, devido ao risco de contaminação e ou alterações do produto, seguindo o protocolo da instituição.
- Realizar a infusão de solução salina, após a administração do produto, com o objetivo de manter a permeabilidade do cateter.
- Desprezar a bolsa de sangue após a infusão em sacos ou recipientes que evitem vazamentos e resistam às ações de punctura e ruptura, conforme RDC – Resolução da Diretoria Colegiada – nº 306, da ANVISA, que dispõe sobre o regulamento técnico para o gerenciamento de resíduos de serviços de saúde.

### ATENÇÃO!

- a) Quanto à utilização de bomba de infusão, certifique-se do respaldo técnico e científico do fabricante para essa indicação, atentando para a ocorrência de hemólise.
- b) Certifique-se de que o paciente declarou consentimento para a transfusão de sangue ou hemocomponentes.

### Referências

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 306, de 07 de dezembro de 2004. Dispõe sobre o Regulamento Técnico para o Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde

World Health Organization. Blood transfusion safety. Universal access to safe blood and blood products for transfusion. Disponível em: <http://www.who.int/bloodsafety/en>

Brasil. Ministério da Saúde. Secretária de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. Guia para o uso de hemocomponentes. Brasília, 2008. Série A. Normas e Manuais Técnicos. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/Hemocomponentes.pdf>



## 6. Paciente envolvido com a sua segurança

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

Assim como os profissionais de saúde devem estar engajados na promoção da cultura de segurança, o envolvimento dos pacientes e seus familiares é essencial para o sucesso de um Programa Nacional de Segurança do Paciente.

Essa estratégia descreve como o paciente pode e deve contribuir para qualidade dos cuidados a sua saúde, fornecendo informações importantes a respeito de si mesmo e interagindo com os profissionais da saúde destacados para o cuidado. Estimular o paciente a participar da assistência prestada e encorajá-lo a questionar também faz parte do papel da equipe multidisciplinar, uma vez que o paciente é quem tem o conhecimento de seu histórico de saúde, da evolução de sua doença e dos sintomas, e a experiência sobre os tratamentos aos quais já foi submetido.

O desenvolvimento de um ambiente que permita cuidados centrados no paciente, transformando-o, bem como seus familiares, em agentes ativos na busca da segurança, proporciona interesse, satisfação e motivação com o cuidado prestado, possibilitando o aumento de bons resultados nas condições de saúde.





## 6. Paciente envolvido com a sua segurança

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

### Sugestões práticas

- Estimular o paciente ou algum responsável (familiar ou responsável legal) a participar das decisões do cuidado.
- Identificar características específicas quanto à maturidade, condições clínicas e legais que possibilitam assumir suas responsabilidades, como pacientes pediátricos, psiquiátricos, anestesiados, em tratamento intensivo ou emergencial.
- Analisar as fragilidades do paciente e a fase do tratamento ou doença, como fadiga, estresse, dor e desconforto associados à ansiedade e ao medo, uma vez que esses aspectos podem influenciar as respostas do paciente.
- Propiciar o fortalecimento do vínculo do paciente e da família com a equipe, pois estes fornecem informações sobre os sintomas, a história e o tratamento.
- Compartilhar decisões sobre o tratamento e procedimento, por meio de informações referentes aos potenciais benefícios, riscos e prejuízos sobre cada opção que for apresentada.
- Avaliar as dificuldades de comunicação, barreiras de linguagem, falta de entendimento das orientações, fatores sociais e de personalidade que prejudiquem a tomada de decisão adequada. Deve-se proceder à resolução desses aspectos por meio de processos institucionais e envolvimento da família.
- Utilizar meios adequados e linguagem compreensível para disponibilizar as informações aos diferentes grupos de pessoas.
- Utilizar recursos que se adaptem aos pacientes que tenham barreiras visuais, auditivas e de fala.
- Respeitar o tempo de cada paciente para compreender as informações fornecidas.
- Criar estratégias para verificar se o paciente compreendeu as informações repetindo-as, caso os objetivos não tenham sido alcançados.
- Permitir que o paciente consulte as informações registradas no prontuário a respeito de seus cuidados e seu tratamento, mantendo os documentos devidamente preenchidos, claros e sem rasuras.





## 6. Paciente envolvido com a sua segurança

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

- Entender que o paciente tem o direito de saber se os profissionais que irão cuidar dele são competentes para prestar uma assistência segura.
- Levar em consideração perguntas, queixas e observações do paciente, pois ele é a última barreira para impedir que eventos adversos ocorram.
- Educar o paciente para a cidadania, estimulando-o a conhecer seus direitos e responsabilidades.
- Disponibilizar tempo para responder aos questionamentos do paciente e da família, ouvir suas observações e promover a educação para saúde.

#### Referências

PROQUALIS. Informações sobre segurança do paciente para desenvolvimento do Portal PROQUALIS. Centro colaborador para qualidade do cuidado e a segurança do paciente. ICICT/FIOCRUZ. Rio de Janeiro, RJ, 2007



## 7. Comunicação efetiva

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

A interação entre a equipe multiprofissional, pacientes e familiares é um processo comunicativo em que a reciprocidade é a chave para o sucesso. Um processo de comunicação dinâmico é capaz de interferir nas relações, facilitar e promover o desenvolvimento e o amadurecimento das pessoas, e influenciar comportamentos.

Existem diversas formas de comunicação, como verbal, não verbal, escrita, eletrônica, etc., sendo que é fundamental que ela ocorra de forma adequada, permitindo o entendimento entre as pessoas. O paciente recebe cuidados de diversos profissionais e em diferentes locais, o que torna imprescindível a comunicação eficaz entre os envolvidos.

### Sugestões práticas

#### ✓ *Passagem do Plantão*

- As informações sobre o paciente deverão ser transmitidas em ambiente tranquilo, livre de interrupções e com tempo disponível para o esclarecimento de dúvidas.
- As condições do paciente, os resultados de exames, a medicação utilizada, a previsão de tratamento, as recomendações sobre os cuidados, assim como as alterações significativas, deverão ser comunicadas claramente.



- Informar sobre os procedimentos realizados e, no caso de crianças, qual familiar acompanhou sua realização.
- Registrar as informações em instrumento padronizado da instituição para que a comunicação seja efetiva e segura.



## 7. Comunicação efetiva

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

#### ✓ *Registro em Prontuário*

- Verificar se os formulários onde estão sendo realizados os registros são do paciente.
- Colocar data e horário antes de iniciar o registro da informação.
- Registrar as informações em local adequado, com letra legível e sem rasuras.
- Fazer uso apenas de abreviaturas e siglas padronizadas, observando as que não devem ser utilizadas.

- Realizar o registro de modo completo e objetivo, desprovido de impressões pessoais.
- Seguir o roteiro de registro da informação estabelecida pela instituição.
- Colocar a identificação do profissional ao final de cada registro realizado.

#### **ATENÇÃO!**

- a) Recomenda-se a padronização dos instrumentos para o registro das informações e dos métodos de comunicação.
- b) A gravidade do estado do paciente e a complexidade dos cuidados favorecem a ocorrência de erros de omissão ou de distorção da comunicação entre os profissionais, comprometendo, assim, a segurança do paciente.
- c) O paciente tem o direito de conhecer os registros realizados em seu prontuário clínico.
- d) As informações referentes às condições clínicas do paciente são restritas a ele próprio, aos profissionais envolvidos e aos que são autorizados pelo paciente ou legalmente estabelecidos.
- e) As instituições definem a forma de identificação dos profissionais, que normalmente incluem nome completo, assinatura, categoria, registro profissional e carimbo.
- f) As prescrições verbais ou telefônicas só poderão ocorrer em situações de emergência,



## 7. Comunicação efetiva

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

e o procedimento deve estar claramente definido pela instituição. Medidas de segurança devem ser implementadas, como repetir em voz alta, de modo completo, a informação dada pelo emissor, com documentação em formulário, prazo para validação da prescrição e conferência com outro profissional.

#### Referências

Siqueira ILCP, Kurgant P. Passagem de Plantão: falando de paradigmas e estratégias. *Acta Paul Enferm*, 2005; 18 (4):446-51.

Avelar, AFM. Soluções para segurança do paciente. In: Pedreira MLG, Harada MUCS, organizadores. *Enfermagem dia a dia: segurança do paciente*. Yendis Editora, 2009. P 197-214.



## 8. Prevenção de queda

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia



A queda pode ser definida como a situação na qual o paciente, não intencionalmente, vai ao chão ou a algum plano mais baixo em relação a sua posição inicial. A avaliação periódica dos riscos que cada paciente apresenta para a ocorrência de queda orienta os profissionais a desenvolver estratégias para sua prevenção.

### Fatores de risco para ocorrência de queda

- Idade menor que 5 anos ou maior que 65 anos;
- Agitação/confusão;
- Déficit sensitivo;
- Distúrbios neurológicos;
- Visão reduzida (glaucoma, catarata);
- Dificuldade de marcha;
- Uso de sedativos;
- Hiperatividade;
- Riscos ambientais (iluminação inadequada, pisos escorregadios, superfícies irregulares);
- Calçado e vestuário não apropriado;
- Mobiliário (berço, cama, escadas, tapetes);
- Bengalas e andadores não apropriados.



## 8. Prevenção de queda

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

### Sugestões práticas

- Identificar os pacientes de risco com a utilização de pulseiras de alerta.
- Orientar profissionais e familiares a manter as grades da cama elevadas.
- Orientar o acompanhante a não dormir com a criança no colo.
- Orientar o paciente e acompanhante a solicitar auxílio para saída do leito ou da poltrona.
- Orientar o acompanhante a avisar a equipe toda vez que for se ausentar do quarto.
- Disponibilizar equipamentos de auxílio à marcha, quando necessário.
- Criar ambiente físico que minimize o risco de ocorrência de quedas, como barras de segurança nos banheiros, corrimões nas escadas, utilização de fitas antiderrapantes, placas de informação.
- Adequar os horários dos medicamentos que possam causar sonolência.
- Orientar a utilização de calçados com sola antiderrapante e adequadas ao formato dos pés.
- Realizar periodicamente manutenção das camas, berços e grades.
- Monitorar e documentar as intervenções preventivas realizadas.



## 8. Prevenção de queda

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

### ATENÇÃO!

- a) O uso de contenção mecânica, em caso de agitação ou confusão do paciente, deve ser criteriosamente analisado, uma vez que requer a autorização de familiares, definição de protocolos institucionais e utilização de equipamentos apropriados.
- b) Oriente o profissional de saúde a comunicar e registrar casos de queda, implementando medidas necessárias para diminuir danos relacionados a sua ocorrência.

### Referências

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: 2013.

Vicent C. Segurança do Paciente: orientações para evitar eventos adversos. São Paulo: Yendis, 2009



## 9. Prevenção de úlcera por pressão

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

A úlcera por pressão é uma lesão na pele e/ou nos tecidos ou estruturas subjacentes, geralmente localizada sobre uma proeminência óssea, resultante de pressão isolada ou combinada com fricção e/ou cisalhamento. A avaliação periódica dos riscos que cada paciente apresenta para a ocorrência de úlceras por pressão orienta os profissionais a desenvolver estratégias para sua prevenção.

#### Fatores de risco para úlcera por pressão

- Alterações da sensibilidade cutânea;
- Alterações do estado de consciência;
- Grau de mobilidade alterado;
- Incontinência urinária e/ou fecal;
- Presença de doença vascular;
- Estado nutricional alterado.

#### Sugestões práticas

- Avaliar o risco do paciente para desenvolvimento de úlceras por pressão na admissão em qualquer serviço de saúde, reavaliar periodicamente e utilizar escalas específicas.
- Proteger a pele do paciente do excesso de umidade, ressecamento, fricção e cisalhamento.







## 9. Prevenção de úlcera por pressão

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

- Manter os lençóis secos, sem vincos e sem restos de alimentos.
- Utilizar dispositivos de elevação (elevador, trapézio), rolamentos ou lençóis ao realizar a transferência do paciente da cama para a maca, da cama para a poltrona, entre outras.
- Hidratar a pele do paciente com cremes a base de ácidos graxos essenciais.
- Realizar mudança de decúbito conforme protocolos institucionais.
- Incentivar a mobilização precoce passiva e/ou ativa, respeitando as condições clínicas do paciente.
- Utilizar superfícies de suporte e alívio de carga mecânica para minimizar os efeitos do excesso de pressão causado pela imobilidade, como o uso de almofadas, travesseiros ou coxins apropriados.
- Providenciar colchão de poliuretano (colchão casca de ovo) para o paciente acamado.

### ATENÇÃO!

- a) Não é recomendada a utilização de luvas com água em substituição aos dispositivos de prevenção.
- b) Em caso de aparecimento de úlceras por pressão, deve-se tratá-las conforme protocolos institucionais, monitorando e documentando sua evolução.
- c) Utilize escalas para avaliação de úlceras por pressão, como a Escala de Norton ou a Escala de Braden.

### Referências

Medeiros ABF, Lopes CHAF, Jorge MSB. Análise da prevenção e tratamento das úlceras por pressão propostos por enfermeiros



## 10. Segurança na utilização da tecnologia

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

A segurança na utilização da tecnologia compreende o benefício e o impacto no uso de um ou mais recursos em prol do restabelecimento da saúde do paciente.

Visa identificar soluções que têm como propósito promover melhorias específicas em áreas de maior risco na assistência à saúde, para que a tecnologia seja utilizada de maneira apropriada.

#### Sugestões práticas

- Consultar o manual do fabricante de qualquer equipamento.
- Avaliar se o equipamento apresenta condições adequadas para o uso.
- Simular o funcionamento normal do aparelho, desconectar o plugue da tomada e verificar se o alarme de bateria começa a soar.
- Efetuar a limpeza programada do equipamento e/ou sempre que necessário.
- Verificar o funcionamento adequado do equipamento.
- Verificar em que condições se encontra o equipamento, se foi realizada a manutenção e a programação para manutenção preventiva e calibração do equipamento.





## 10. Segurança na utilização da tecnologia

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

- Pedir orientações ao serviço de engenharia e manutenção da instituição sobre o uso adequado de equipamentos quando houver qualquer dúvida.
- Ler o manual simplificado do equipamento desenvolvido pela instituição, que deve estar visível e legível no aparelho. Siga a sequência correta para o manuseio.
- Informar as condições de uso, disparo do alarme e anormalidades ao paciente e/ou familiar.
- Explicar ao paciente como acionar o profissional em caso de urgências.
- Posicionar o equipamento em local seguro para prevenir quedas e acidentes.
- Fazer as anotações na ficha de atendimento ou no prontuário do paciente, descrevendo a orientação fornecida, as condições do equipamento e/ou uso no paciente.
- Monitorar o paciente com frequência, analisando as condições do equipamento em uso.
- Analisar se o equipamento tem condições técnicas para o atendimento das necessidades clínicas do paciente, participando do processo de adequação da tecnologia aplicada ao cuidado de enfermagem.



## 10. Segurança na utilização da tecnologia

### 10 ESTRATÉGIAS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

1. Identificação do paciente
2. Higienização das mãos
3. Cateteres e sondas
4. Cirurgia segura
5. Sangue e hemocomponentes
6. Paciente envolvido com a sua segurança
7. Comunicação efetiva
8. Prevenção de queda
9. Prevenção de úlcera por pressão
10. Segurança na utilização da tecnologia

### ATENÇÃO!

- a) Conheça as diferentes alternativas tecnológicas, auxiliando na escolha do equipamento adequado.
- b) Verifique e aplique as legislações pertinentes.
- c) Conheça e siga os protocolos específicos no uso e manuseio de cada equipamento.
- d) Conheça as condições de substituição, empréstimo, obsolescência e/ou alocação do recurso tecnológico.
- e) Certifique-se de que possui habilidade e conhecimento técnico para o manuseio do equipamento com segurança.
- f) Em caso de falta de recurso tecnológico necessário, o enfermeiro deve verificar se há alternativas.
- g) Se o paciente referir alergia a algum produto/conexão/tubo de equipamento, registre na ficha de atendimento ou prontuário e realize a substituição.
- h) Na recusa do paciente em utilizar o equipamento, explique os benefícios e indicações para o tratamento de saúde e identifique os motivos para a rejeição. Se necessário, o enfermeiro deve avaliar as condições do paciente, sua opinião e a possibilidade de substituição do equipamento.

### Referências

Silva L. K. Avaliação tecnológica e análise custo-efetividade em saúde: a incorporação de tecnologia e a produção de diretrizes clínicas para o SUS. Rio de Janeiro. Departamento de Administração e Planejamento em Saúde – ENSP/Fiocruz, 2003. P 501-20



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



[www.centralnacionalunimed.com.br](http://www.centralnacionalunimed.com.br)