

## ***Safety Culture and the Communication Process Among Nursing Team Members***

### Cultura de Segurança e o Processo de Comunicação entre Membros da Equipe de Enfermagem

**Juliana Marques<sup>1</sup> \* Luiz Henrique Pereira Alves<sup>2</sup> \* Norival Santolin de Oliveira<sup>3</sup>\* Cristiano Bertolossi  
Marta<sup>4</sup> \* Roberto Carlos Lyra da Silva<sup>5</sup>**

#### **ABSTRACT**

The security theme has been addressed in the different areas of service delivery to society. The objectives of this study are to characterize the communication process of the nursing team in a philanthropic hospital located in the East of Minas Gerais, and to identify the related aspects. It is a descriptive and exploratory study with a quantitative approach of the case study type. 80 nursing professionals participated in the study. In a hospital environment, errors, mistakes and / or failures in care are situations that may occur. With this in mind, coordinators and managers need not point to errors as individual failures, but rather as failures of the system. When exposing himself, the professional also orders his ideas, the opportunity to express himself orally leads the person to reflections that, without this stimulus, it would not do. We conclude that communication among health teams is a key factor for patient safety. An ineffective communicative process contributes directly to the possibility of errors, thus leading to possible harm to the patient, which in many cases may be irreversible.

**Keywords:** Patient Safety; Communication; Medical errors.

#### **RESUMO**

O tema segurança, vem sendo abordado nas diferentes áreas de prestação de serviços à sociedade. São objetivos deste estudo, caracterizar o processo de comunicação da equipe de enfermagem em um hospital filantrópico localizado no Leste de Minas Gerais, e identificar os aspectos relacionados. Trata-se de um estudo descritivo e exploratório com abordagem quantitativa do tipo estudo de caso. 80 profissionais da enfermagem participaram da pesquisa. Em um ambiente hospitalar, erros, enganos e/ou falhas na assistência são situações que podem ocorrer. Tendo isto como fato, é preciso que coordenadores e gestores não apontem os erros como falhas individuais, mas sim como falhas do sistema. Ao expor-se, o profissional também ordena suas ideias, a oportunidade de expressar-se oralmente leva a pessoa a reflexões que, sem este estímulo, ela não faria. Conclui-se que a comunicação entre as equipes de saúde é um fator chave para a segurança do paciente. Um processo comunicativo ineficaz contribui diretamente para que ocorra a possibilidade de erros, levando assim, a possíveis danos ao paciente, que em muitas vezes, podem ser irreversíveis.

**Palavras-Chave:** Segurança do Paciente; Comunicação; Erros Médicos

<sup>1</sup> Enfermeira. Mestre em enfermagem pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO. Doutoranda em Biociências pelo Programa de Pós Graduação em Enfermagem e Biociências da UNIRIO (PPGENFBIO), Professora do Curso de Medicina na Universidade Estácio de Sá, Unidade de Angra dos Reis. Membro da Sociedade de Anatomia do Estado do Rio de Janeiro Membro do Laboratório de Avaliação Econômica e de Tecnologias em Saúde (LAETS) da Escola de Enfermagem Alfredo Pinto da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO.

<sup>2</sup> Psicólogo, mestre em Avaliação pela Fundação Cesgranrio Professor colaborador e técnico nível superior de anatomia humana e necropsia e Coordenador da Liga de Anatomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO. Professor de Anatomia Humana da faculdade de medicina da Universidade Estácio de Sá. Diretor executivo da Sociedade de Anatomia do Estado do Rio de Janeiro

<sup>3</sup> Enfermeiro, Mestre em Enfermagem pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO. Membro do Laboratório da Avaliação Econômica e de Tecnologias em Saúde (LAETS) da Escola de Enfermagem Alfredo Pinto da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro –UNIRIO.

<sup>4</sup> Enfermeiro, Mestre em enfermagem pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro – UERJ. Doutor em enfermagem pela Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRL, Pós-doutorado em pela UFF. Professor adjunto 3 e coordenador da sub área de Administração em Enfermagem do Departamento de Fundamentos de Enfermagem da Faculdade de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (DFEN/FENF/UERJ). Membro do Laboratório de Avaliação Econômica e de Tecnologias em Saúde (LAETS) da Escola de Enfermagem Alfredo Pinto da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO. Pesquisador Líder do Núcleo de Avaliação de Tecnologias e Economia em Saúde e Segurança do Paciente (NATESSP) da Universidade Veiga de Almeida.

<sup>5</sup> Doutor em Enfermagem Hospitalar pela UFRJ. Mestre em Enfermagem pela UNIRIO. MBA em Economia e Avaliação de Tecnologias em Saúde pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica - FIPE e Hospital Alemão Oswaldo Cruz – PROADI SUS/Ministério da Saúde. Coordenador do Programa de Pós-Graduação Doutorado em Enfermagem e Biociência - PPGENFBIO/UNIRIO. Bolsista da Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro - FAPERJ. Líder do Grupo de Pesquisa do Laboratório de Avaliação Econômica e de Tecnologias em Saúde - LAETS – Diretório dos Grupos de Pesquisa CNPq.