

EDUCAÇÃO PERMANENTE COMO ESTRATÉGIA DE PROMOÇÃO DA CULTURA DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE: REVISÃO INTEGRATIVA

BARROS, Fabiane Frigotto de¹
GUEDES, Jéssica²
RIBEIRO, Elaine Rossi³

RESUMO

Trata-se de uma revisão integrativa que objetivou investigar o papel da educação permanente, na promoção da cultura de qualidade e segurança do paciente, evidenciada na literatura. A base de dados utilizada foi a Biblioteca Virtual em Saúde-BVS. Foi aplicada a seguinte estratégia de busca: “educação permanente AND qualidade e segurança do paciente”. Os critérios de inclusão foram: texto completo disponível, idioma português e período de publicação entre 2014 a 2018. A amostra foi composta de 6 artigos. Como resultados percebe-se a preocupação com a capacitação profissional para minimização de erros relacionados à assistência. Pode-se concluir que o papel da educação permanente para promoção da qualidade e segurança do paciente, se dá através das arestas que são aparadas pelas ações educativas, pois quanto mais preparado e qualificado o profissional, menor a chance de ocorrência de danos relacionados à assistência a saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Educação permanente. Qualidade. Segurança do paciente.

PERMANENT EDUCATION AS A STRATEGY FOR THE PROMOTION OF CULTURE OF PATIENT QUALITY AND SAFETY: INTEGRATIVE REVIEW

ABSTRACT

It is an integrative review that aimed to investigate the role of permanent education in promoting the culture of quality and patient safety, as evidenced in the literature. The database used was the Virtual Health Library-VHL. The following search strategy was applied: "permanent education AND quality and patient safety". Inclusion criteria were: full text available, Portuguese language and publication period from 2014 to 2018. The sample was composed of 6 articles. As results, one can see the concern with the professional qualification to minimize attendance-related errors. It can be concluded that the role of permanent education to promote quality and patient safety is through the edges that are trimmed by educational actions, because the more prepared and qualified the professional, the less chance of occurrence of damages related to care the health.

KEYWORDS: Permanent education. Quality. Patient safety.

1. INTRODUÇÃO

A temática de promoção de qualidade e segurança do paciente não é algo novo, contudo a preocupação mundial com as iatrogenias se acentuou a partir da publicação do relatório *“To Err is human”*, em 1999. No cenário brasileiro, a partir do ano de 2013, com a criação do Programa Nacional de Segurança do Paciente, a busca incansável por uma assistência à saúde segura e livre de danos ganhou forças (URBANETTO e GERHARDT, 2013).

¹ Enfermeira, especialista em pediatria e cuidados intensivos neonatais, mestre em Ensino nas Ciências da Saúde. Docente das Faculdades Pequeno Príncipe. E-mail: fabianefrigottodebarros@gmail.com

² Enfermeira, mestranda do Programa de Ensino em Ciências da Saúde das Faculdades Pequeno Príncipe. E-mail: jessicaguedesteti@yahoo.com.br

³ Enfermeira, mestre em ensino, mestre e doutora em clínica cirúrgica, Docente do Programa de Ensino em Ciências da Saúde das Faculdades Pequeno Príncipe. E-mail: elaine.rossi@hotmail.com.

Quanto à assistência prestada por profissionais de enfermagem, sabe-se que grande parte dos eventos adversos está associada a erros na administração de medicamentos, falhas na comunicação e na identificação do paciente, ocorrência de quedas, desenvolvimento de lesões por pressão e infecções relacionadas ao cuidado de saúde. Torna-se de extrema relevância avaliar cada um destes itens sob a ótica das equipes de enfermagem, a fim de desvelar os problemas vivenciados no cotidiano profissional predisponentes a eventos adversos, bem como a avaliação da importância da notificação destes, sob o olhar dos profissionais da linha de frente do cuidado, para a partir de então subsidiar ações de educação permanente que visem uma assistência mais segura e qualificada (OLIVEIRA *et al.*, 2014).

Tendo em vista a dimensão do assunto, verifica-se na literatura que a cultura de qualidade e segurança do paciente envolve os aspectos da formação profissional, assistência à saúde em todos os níveis e pesquisa, sendo necessário englobar ações de ensino-aprendizagem significativas que auxiliem no fortalecimento da cultura de segurança entre os profissionais de saúde, onde pode-se dar um papel de destaque para as práticas de educação permanente, através da ênfase no desenvolvimento de competências para o cuidado seguro (URBANETTO e GERHARDT, 2013).

Estudos tem demonstrado que as lacunas encontradas na cultura de qualidade e segurança podem ser preenchidas com a promoção de ações de educação permanente que deem prioridade à segurança do paciente (CORREGGIO *et al.*, 2014).

No Brasil, em 2003, foi criada a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS), pelo Ministério da Saúde, com finalidade de transformar as práticas de cuidado à saúde através do desenvolvimento profissional (CARDOSO *et al.*, 2017).

A educação permanente pode ser definida por ações de educação voltadas a transformação de práticas no trabalho, onde o processo de aprender e ensinar deve respeitar os conhecimentos e experiências prévias de educador e educando, além de ser pautada no levantamento de problemas encontrados na prática, permitindo uma aprendizagem significativa (MONTANHA e PEDUZZI, 2010).

Assim, as ações de educação permanente constituem uma ferramenta importante na promoção de um cuidado de saúde mais qualificado e seguro, proporcionando o desenvolvimento profissional e aprimoramento de competências voltadas a prática profissional em consonância com o contexto social e institucional onde é empregada (SOUZA *et al.*, 2010).

Diante desta explanação, surgiu a seguinte questão de pesquisa: qual o papel da educação permanente na promoção da cultura de qualidade e segurança do paciente? Visando responder ao problema proposto, estabeleceu-se como objetivo da pesquisa: investigar o papel da educação permanente, na promoção da cultura de qualidade e segurança do paciente, evidenciada na literatura.

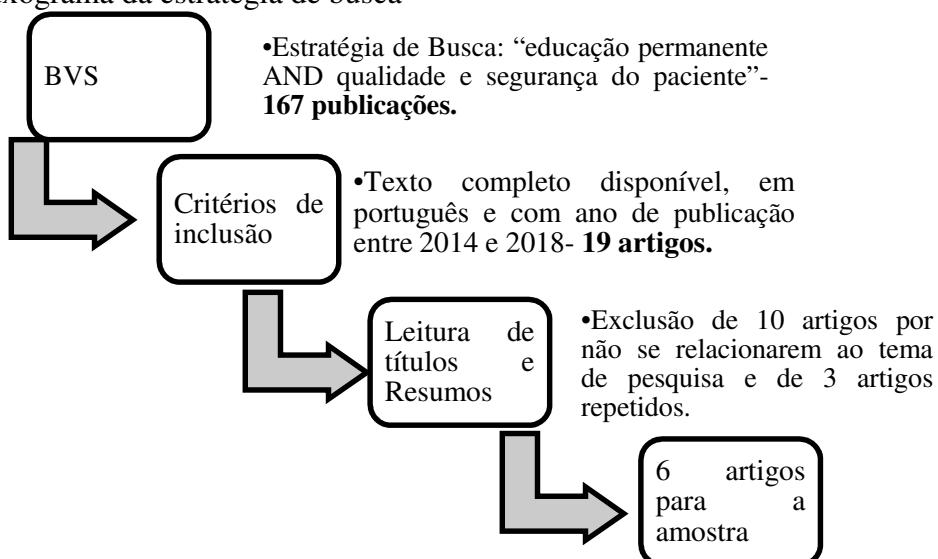
2. METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, método pelo qual é possível realizar uma pesquisa da avaliação crítica e da síntese das evidências disponíveis na literatura a respeito do tema investigado, trazendo como resultado final um compilado atual do conhecimento sobre o tema abordado, no método há uma preocupação em evitar viés e erros de análise, sendo necessário para sua elaboração seguir 6 etapas: (1) identificação do tema e construção da questão da pesquisa; (2) estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão na busca da literatura; (3) definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados; (4) avaliação e categorização dos estudos incluídos na revisão integrativa, (5) análise e interpretação dos resultados; e (6) a apresentação da revisão/síntese do conhecimento (MENDES, SILVEIRA e GALVÃO, 2008).

A base de dados utilizada foi a Biblioteca Virtual em Saúde-BVS. Foi aplicada a seguinte estratégia de busca: “educação permanente AND qualidade e segurança do paciente”, totalizando na busca inicial 167 artigos. Os critérios de inclusão para as publicações foram: texto completo disponível, totalizando 85 artigos, idioma português, com 23 artigos e período de publicação entre 2014 a 2018, totalizando 19 artigos para amostra.

Após definida a estratégia de busca e critérios de inclusão das publicações, iniciou-se a etapa de leitura dos artigos, onde 10 foram excluídos por não atenderem a pergunta de pesquisa e 3 foram excluídos por estarem repetidos, restando 6 artigos para amostra final, conforme demonstra o fluxograma a seguir.

Figura 1 – Fluxograma da estratégia de busca



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A seguir são apresentadas as tabelas de análise da amostra.

Tabela 1- classificação das publicações por título, ano de publicação e periódico

Título		Ano de publicação	Periódico
1	Mudanças na prática de enfermagem para melhorar a segurança do paciente	2016	Revista Gaúcha de Enfermagem
2	Educação permanente e acreditação hospitalar: um estudo de caso na visão da equipe de enfermagem	2017	Revista de Enfermagem UFPE online
3	Avaliação da contribuição da acreditação hospitalar no processo de educação permanente em saúde	2017	Revista de Enfermagem UFPE online
4	Educação Permanente: Tecnologia para prevenção de erro de medicação	2017	CuidArte Enfermagem
5	Segurança do paciente em hospitais de grande porte: panorama e desafios	2016	Cogitare enfermagem
6	Uso da problematização com apoio do Arco de Maguerez como estratégia de educação permanente para a promoção da segurança do paciente	2017	Espaço para Saúde- Revista de Saúde Pública do Paraná

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 2- classificação das publicações de acordo com os objetivos, método e resultados

Objetivos		Método	Resultados
1	“Identificar mudanças na prática de enfermagem com vistas à melhoria da qualidade do cuidado e da segurança do paciente”.	Estudo de caso, 31 participantes. Realização de entrevistas, observação com diário de campo e análise documental, submetidas a análise de conteúdo	“Evidenciaram-se mudanças na prática de enfermagem como a identificação de riscos assistenciais e físicos; destaque para risco de queda, lesão por pressão, com adoção de impressos próprios e uso da escala de Braden; notificação de eventos adversos; identificação do paciente; adoção de protocolos; comunicação eficaz com educação permanente e reuniões de forma multiprofissional”.
2	“Verificar a qualificação da equipe de Enfermagem e descrever o seu conhecimento sobre o processo de Acreditação Hospitalar na perspectiva de analisar se a Educação Permanente foi influenciada por este processo”.	Estudo de caso descritivo, com abordagem quantitativa.	“A maioria da equipe de Enfermagem considerou que o processo de acreditação influenciou na Educação Permanente na qual (100%) dos enfermeiros possuem especializações e (53%) dos técnicos/auxiliares de Enfermagem realizaram cursos de curta duração”.
3	“Avaliar se o processo de acreditação hospitalar contribuiu para o processo de Educação Permanente em Saúde em uma instituição hospitalar”.	Estudo transversal, descritivo, documental e de abordagem quantitativa	“Evidenciou-se um aumento gradativo na quantidade das ações educativas por meio dos profissionais de saúde envolvidos como receptores e instrutores, assim como uma maior incidência de temas abordando assuntos relacionados com a segurança do paciente”.
4	“Caracterizar os treinamentos relacionados à prevenção do erro de medicação em um hospital de ensino do interior de São Paulo e	Estudo descritivo-exploratório, documental e retrospectivo (2011 a 2013)	“Foram oferecidos 112 treinamentos relacionados aos processos de trabalho inerentes a medicação. A participação dos enfermeiros foi superior à dos profissionais de nível técnico e o

	Verificar a participação da equipe de enfermagem”.		principal eixo temático abordado e com maior participação da equipe de enfermagem foi processo de medicação”.
5	“Explorar a situação de segurança do paciente em quatro hospitais de grande porte de Santa Catarina”	Estudo quantitativo, descritivo, realizado de março a novembro de 2015	“Os principais resultados apontam para a necessidade de promover a cultura de segurança nas instituições de saúde, englobando: questões estruturais; de comunicação e educação permanente; melhorias nos processos de trabalho com ênfase em elaboração de protocolos e outros instrumentos de gestão; notificação e investigação de eventos adversos; avaliação de indicadores; fortalecimento de parcerias e pesquisas na área”.
6	“Promover a discussão sobre a segurança do paciente entre gestores e trabalhadores da saúde; e elaborar estratégias em prol da melhoria nos processos de trabalho com foco no cuidado seguro”.	Relato de experiência-planejamento e a implementação de oficinas guiadas pela Metodologia da Problematização, apoiada no Arco de Maguerez, realizadas em uma Fundação Estatal, responsável pela gestão de alguns serviços de saúde da Prefeitura de Curitiba-PR, Brasil.	“Os participantes apresentaram planos de ação para os seus locais de atuação, definindo as medidas a serem desenvolvidas para promover a segurança do paciente. O uso da Metodologia da Problematização se mostrou viável nas ações educativas aplicadas no contexto relatado, capaz de aproximar as lideranças dos problemas factíveis e fomentar a elaboração de soluções compatíveis às necessidades dos serviços”.

Fonte: Dados da pesquisa.

Da amostra composta por 6 artigos, 3 (50%), traziam como objetivos analisar ações de educação permanente sobre qualidade e segurança do paciente voltadas à equipe de enfermagem. Os outros 3 artigos (50%), trabalharam a educação permanente de maneira multiprofissional.

Quanto à educação permanente constituir uma estratégia para promoção de qualidade e segurança do paciente, os 6 artigos, 100% da amostra, evidenciaram que a capacitação profissional e as ações educativas voltadas à prática profissional podem diminuir significativamente o número de eventos adversos.

Em 1 artigo (16%), foi citada a obrigatoriedade das ações de educação permanente para a certificação de qualidade das instituições hospitalares. Em 2 artigos (33%), é enfatizado o papel do enfermeiro nas ações educativas no ambiente hospitalar, ressaltando que a educação em saúde e a educação em serviço são práticas inerentes ao Enfermeiro.

Em relação a metodologias de ensino-aprendizagem, 2 artigos (33%), citaram o uso de metodologias ativas para ações de educação permanente, sendo elas a simulação realística e metodologia da problematização. Em ambas as publicações, é ressaltada a capacidade que o uso destas metodologias tem de promover uma prática profissional mais crítica e reflexiva.

Um dos artigos que cita o uso de metodologias ativas relata a experiência do uso da metodologia da problematização para ações de educação permanente, voltadas à qualidade e segurança do paciente, realizadas para profissionais e gestores, possibilitando que estes refletissem sobre suas práticas e criassem estratégias para melhorar os serviços prestados pela instituição.

Uma publicação (16%) focou especificamente em um tipo de evento adverso (erro de medicação) para realizar o estudo sobre a importância das ações educativas para promoção de qualidade e segurança.

Em todos os artigos analisados percebe-se a preocupação com a capacitação profissional para minimização de erros relacionados à assistência, demonstrando que o aprimoramento dos recursos humanos das instituições hospitalares faz-se necessário para se discutir qualidade do atendimento.

Há também uma relação, em todos os artigos que compuseram a amostra estudada, entre o processo de desenvolvimento da cultura de qualidade e segurança e as ações educativas, demonstrando que são ações interligadas e que influem simultaneamente uma na outra.

É citado em uma publicação (16%), que as notificações, realizadas na instituição estudada, servem de subsídio para o planejamento das ações de educação permanente. Desta forma, são realizadas ações com a finalidade de promover a melhoria contínua, através do reconhecimento de problemas enfrentados na assistência, que podem ser solucionados através de treinamentos.

A segurança do paciente é caracterizada pela preocupação com a ocorrência de danos ao paciente decorrentes da assistência à saúde. O *WHO Patient Safety Program* tem por finalidade a definição e discussão de questões emergentes e de alta relevância para a pesquisa na área de segurança do paciente, dentre as quais está a preocupação com as competências e habilidades inadequadas entre profissionais de saúde, que são potenciais causas de eventos adversos. (REIS, *et al.* 2013).

Entre as situações que predispõem a ocorrência destes eventos indesejáveis está a deficiência no aperfeiçoamento de recursos humanos nas instituições hospitalares, tendo em vista a complexidade das atividades assistenciais. (OLIVEIRA, *et al.* 2014).

Contudo, ressalta-se que estratégias simples são capazes de prevenir e reduzir riscos e danos associados à assistência à saúde, entre elas o estabelecimento de protocolos e as ações de educação permanente, as quais devem perfazer o desenvolvimento da consciência dos profissionais de saúde quanto à cultura de qualidade e segurança (OLIVEIRA, *et al.* 2014).

A preocupação atual com a qualidade na assistência à saúde tem levantado a discussão na literatura sobre a importância da Educação Permanente em Saúde- EPS, que tem se mostrado uma ferramenta de promoção da reflexão crítica sobre as práticas profissionais, configurando um processo educativo de aplicação prática no trabalho, capaz de promover mudanças a nível de gestão, relações, processos e atos de saúde. (CAROTTA, *et al.*, 2009).

A Educação Permanente como estratégia de promoção da qualidade e segurança assistencial, vem tomando papel de destaque, tendo atribuídas as responsabilidades de atualização e de capacitação profissional de maneira contínua, permitindo o contato com novos conhecimentos e o desenvolvimento de competências profissionais que se adequem às necessidades institucionais. (SOUZA et al., 2010).

Diante deste cenário, enfatiza-se que a segurança do paciente envolve uma tríade entre a formação profissional, a assistência e a pesquisa, onde faz-se necessário a implementação de estratégias de educação permanente, desde o ensino até a prática profissional. A educação permanente focada no desenvolvimento de competências para segurança é capaz de promover um cuidado mais seguro ao cliente. (URBANETTO e GERHARDT, 2013).

Percebeu-se durante a análise da amostra que há um grande foco nas ações educativas voltadas para a equipe de enfermagem, porém é importante ressaltar que as abordagens multiprofissionais são capazes de efeitos ainda mais satisfatórios, pois a preocupação com a segurança do paciente deve estar presente em todas as interfaces do cuidado.

Os resultados do estudo de Domingues e Martinez (2017) apontaram para uma reflexão acerca das condutas seguras envolvendo a equipe multiprofissional, as quais podem ser alcançadas através de ações educativas conforme recomendação no Manual da ONA. Também enfatizam a obrigatoriedade de ações de educação permanente para acreditação hospitalar.

Também foi apreendida através da análise da amostra a importância do enfermeiro no contexto das práticas educativas. Os estudos demonstraram que os enfermeiros atuam de forma ativa, representando 64% das EPS comparando a outras categorias que compõem a equipe multiprofissional. Também verificou-se nos resultados que os enfermeiros agem como mediadores das ações de EPS para equipe multiprofissional, envolvendo os demais profissionais tanto como instrutores, quanto como receptores das ações educativas. (DOMINGUES et al., 2017).

O estabelecimento de uma cultura de segurança positiva nas instituições hospitalares é favorecido através de ações que viabilizem o aperfeiçoamento de práticas assistenciais seguras, a comunicação efetiva, o trabalho em equipe e o compartilhamento de conhecimentos. (REIS, et al. 2013).

A educação permanente em saúde contempla o processo educativo capaz de agir como prática transformadora do ambiente de trabalho, pois promove a reflexão e avaliação das ações e condutas profissionais tomadas no cotidiano. (CECCIM, 2005).

O desenvolvimento de recursos humanos tem se mostrado um componente crucial para a eficiência dos serviços de saúde, já que a educação dos trabalhadores é imprescindível para a

implementação de mudanças que favoreçam a qualidade da assistência prestada. (MONTANHA e PEDUZZI, 2010).

É essencial que esta reflexão de conduta parta das necessidades percebidas na realidade profissional. Corroborando com esta afirmação um dos estudos analisados, cita a notificação de eventos, como subsidio para realização da educação permanente e proposta de melhoria da assistência pelos participantes. (SIMAN e BRITO, 2016).

O uso das notificações para o planejamento de treinamentos e demais ações da EPS permite problematizar a própria prática profissional, fazendo com que a aprendizagem seja mais significativa, pois remete aos profissionais os desafios que enfrentam em seu cotidiano.

É importante destacar, que para promoção de uma prática profissional crítica e reflexiva, deve se levar em conta que a educação permanente precisa abranger as necessidades de aprendizagem dos profissionais.

Entre estas necessidades emerge a questão de erros relacionados a medicação, que estão entre as ações prioritárias para promoção de segurança do paciente. Vilela *et al.* (2017), traz como foco do seu estudo a influência das ações educativas para redução de erros com medicação e afirma que a EPS pode ser considerada como uma tecnologia, um investimento, para as instituições, a qual pode minimizar desperdícios como por exemplo, as consequências de um erro envolvendo medicamentos.

Para isso, é importante considerar que a aprendizagem de adultos deve apreciar os conhecimentos e experiências prévias, de modo a estimular o diálogo, para assim desenvolver as mudanças que se espera para promoção da qualidade e segurança do paciente.

Cauduro *et al.* (2017) utilizou a Metodologia da Problematização para uma ação de EP voltada a segurança do paciente, onde objetivou-se que o uso do Arco de Maguerez promovesse uma reflexão sobre o contexto profissional dos participantes e, constatou que a implementação de metodologias ativas na educação permanente pode oportunizar a troca de experiências a elaboração conjunta de estratégias transformadoras da prática profissional.

Siman e Brito (2016), também citam o uso de metodologias ativas como a simulação e treinamentos a beira leito como estratégias de promoção da segurança do paciente.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se concluir com a realização desta revisão que o papel da educação permanente para promoção da qualidade e segurança do paciente, se dá através das arestas que são aparadas pelas

ações educativas, pois quanto mais preparado e qualificado o profissional, menor a chance de ocorrência de danos relacionados a assistência a saúde.

Apreendeu-se também a importância do enfermeiro nas ações educativas, sendo a categoria profissional mais presente na realização de ações de EPS e assumindo o papel de moderador destas atividades perante os outros membros da equipe multiprofissional.

Ao analisar os resultados dos estudos verifica-se que há uma forte relação entre o estabelecimento de uma cultura de qualidade e segurança do paciente, educação permanente e acreditação hospitalar, sendo as ações educativas critérios importantes na avaliação da certificação de qualidade das instituições hospitalares.

Ressalta-se ainda, o relato sobre o uso de metodologias ativas de ensino-aprendizagem nas ações de educação permanente da amostra estudada, sendo citadas em dois artigos e contemplando a Metodologia da Problematização e a Simulação Realística. Tais metodologias empoderam os profissionais sobre novos conhecimentos teórico-práticos, considerando suas experiências prévias e as barreiras para qualidade e segurança do paciente que enfrentam em suas realidades.

REFERÊNCIAS

CARDOSO, M. L. DE M. et al. A Política Nacional de Educação Permanente em Saúde nas Escolas de Saúde Pública: reflexões a partir da prática. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 22, n. 5, p. 1489–1500, 2017.

CAROTTA F, KAWAMURA D, SALAZAR J. Educação Permanente em Saúde: uma estratégia de gestão para pensar, refletir e construir práticas educativas e processos de trabalhos. **Saúde e Sociedade**, v.18, supl.1, 2009.

CAUDURO FLF, KINDRA T, RIBEIRO ER, MATA JAL. Uso da problematização com apoio do Arco de Maguerez como estratégia de educação permanente para a promoção da segurança do paciente. **Espaço para a saúde – Revista de saúde pública do Paraná**, Londrina, v. 18, n. 1, p. 150-156, julho 2017.

CECCIM RB. Educação Permanente em Saúde: desafio ambicioso e necessário. **Interface - Comunic, Saúde, Educ**, v.9, n.16, p.161-77, set.2004/fev.2005.

CORREGGIO, T. C. DA; AMANTE, L. N.; BARBOSA, S. DE F. F. Avaliação da cultura de segurança do paciente em Centro Cirúrgico. **Rev. SOBECC**, v. 19, n. 2, p. 67–73, 2014.

DOMINGUES AL, SANTOS SVM DOS, GÓES FSN DE, MARTINEZ MR. Avaliação da contribuição da acreditação hospitalar no processo de educação permanente em saúde. **Rev enferm UFPE on line.**, Recife, v.11, Supl. 5, p.:2177-84, maio., 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/>. Acesso em out.2018.

DOMINGUES AL, MARTINEZ MR. Educação permanente e acreditação hospitalar: um estudo de caso na visão da equipe de enfermagem. **Rev enferm UFPE on line.**, Recife, v.11, Supl. 5, p.:2208-16, maio., 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/>. Acesso em out. 2018.

MENDES, KDS; SILVEIRA, RCCP; GALVAO, CM. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto contexto - enferm.**, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, Dec. 2008 .

MONTANHA, D; PEDUZZI, M. Educação permanente em enfermagem: levantamento de necessidades e resultados esperados segundo a concepção dos trabalhadores. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo , v. 44, n. 3, p. 597-604, Sept. 2010 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342010000300007&lng=en&nrm=iso>. access on 12 Oct. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342010000300007>.

OLIVEIRA, R. M. et al. Strategies for promoting patient safety: from the identification of the risks to the evidence-based practices. **Escola Anna Nery - Revista de Enfermagem**, v. 18, n. 1, 2014.

REIS CT, 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.:2029-2036, 2013.

SARTOR GD, SILVA BF, MASIERO AV. Segurança do paciente em hospitais de grande porte: panorama e desafios. **Cogitare Enferm.** 2016 v. 21 n. esp: 01-08.

SIMAN AG, BRITO MJM. Mudanças na prática de enfermagem para melhorar a segurança do paciente. **Rev Gaúcha Enferm.**, 2016, v.37, esp:e68271.

SOUZA, R.C.R.; SOARES, E.; SOUZA, U.A.G.; OLIVEIRA, J.C.; SALLES, R.S.; CORDEIRO, C.E.M. Educação permanente em enfermagem e a interface com a ouvidoria hospitalar. **Rev. Rene. Fortaleza**, v. 11, n. 4, p. 85-94, out./dez.2010.

URBANETTO JS; GERHARDT, LM. Segurança do paciente na tríade assistência ensino pesquisa. **Rev. Gaúcha de Enferm.**, v. 34, n. 3, p. 8–9, 2013.

VILELA RPB, CASTILHO V, JERICÓ MC, FARIA JIL. Educação permanente: tecnologia para a prevenção de erro de medicação. **CuidArte enfermagem**, 2017, v.11,n.2, p.:203-208.