



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!"

Gestão em Saúde e inovação tecnológica

CULTURA DE SEGURANÇA COMO ESTRATÉGIA PARA A GESTÃO DA QUALIDADE

Taís Aparecida Zampieri Vassi, Jaqueline Tonelotto, Monica Carneiro

1 Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo - Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo

São Bernardo do Campo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

As situações que causam dano oneram o sistema de saúde prolongando a internação de pacientes, requerendo a utilização de recursos adicionais e consequentemente aumentando os custos operacionais. Neste cenário, a cultura de segurança do paciente ganha destaque, onde o comprometimento dos profissionais da organização para a promoção contínua de um ambiente seguro influencia comportamentos e resultados de segurança. O partilhamento de uma cultura de segurança positiva nas organizações de saúde se torna um requisito essencial na mitigação de incidentes a um número aceitável, principalmente os eventos adversos evitáveis através do aprendizado proativo a partir dos erros ocorridos, permitindo o redesenho de processos para que os incidentes não ocorram novamente. A boa comunicação entre os profissionais, confiança mútua, percepções sobre a importância da segurança e efetividade das ações preventivas são características que identificam uma cultura de segurança inserida em uma instituição. O instrumento Hospital Survey on Patient Safety Culture (HSOPSC), criado pela Agency for Healthcare Research and Quality é amplamente utilizado no mundo para mensurar a cultura de segurança entre os profissionais de hospitais, sejam eles assistenciais, administrativos, gestão ou de apoio, pois influenciam direta ou indiretamente na terapêutica do paciente. O HSOPSC avalia sete dimensões do nível da unidade do hospital e três dimensões do nível da organização hospitalar.

OBJETIVOS

Demonstrar a mensuração da segurança do paciente em hospitais como ferramenta estratégica para a tomada de decisão e gestão da qualidade.

METODOLOGIA

Disponibilizado a ferramenta de Pesquisa sobre Segurança do Paciente em Hospitais na intranet, realizado divulgação desta solicitando a livre participação no preenchimento da ferramenta a todas as categorias profissionais que atuam no HMU. Pesquisa realizada no período de junho a agosto de 2017.

RESULTADOS

Foram respondidos 264 questionários, compreendendo 30% de adesão dos colaboradores da instituição. A segurança do paciente foi considerada Muito Boa por 59% dos colaboradores, Excelente por 21%, Regular por 20% e Ruim por 0%. Em relação as dimensões pesquisadas, o



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

“30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!”

percentual de resposta representa em média 71% reconhecem o apoio da gestão hospitalar para segurança do paciente; 61% responderam positivamente na dimensão de trabalho em equipe entre as unidades; 53% de respostas positivas na dimensão passagem de plantão/turno e transferências; 74% de percepção positiva em expectativas sobre o supervisor/chefe e ações promotoras da segurança; 73% se posicionaram de forma positiva em relação ao aprendizado organizacional – melhoria contínua; 70% visualizam o trabalho em equipe dentro das unidades positivamente; 57% consideram a instituição aberta a comunicação; 64% recebem retorno da informação e comunicação sobre erro; 55% consideram receber respostas punitivas frente ao erros; 43% consideram boa a adequação de pessoal; a percepção geral de segurança obteve 55% de respostas positivas e 64% percebem a frequência de notificação de eventos. Apesar do principal instrumento de detecção de incidentes ser a notificação, cerca de 60% dos colaboradores nunca realizaram qualquer notificação de incidentes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de cultura de segurança do paciente através da ferramenta HSOPSC pode ser um importante instrumento na gestão estratégica. Um dos principais achados nesta pesquisa foi, que apesar da maioria dos colaboradores entenderem que trabalham em uma instituição segura para o paciente, ainda possuem receio de notificar situações de risco que possam causar ou que causaram danos aos pacientes por receio de sofrerem punições administrativas. Também consideram que trabalham em dimensionamento inadequado. Os gestores são considerados atores de desenvolvimento da segurança do paciente. Analisando os dados, a alta liderança pode embasar uma política de gestão de pessoas que engaje os colaboradores a notificar estes incidentes, promovendo um ambiente de escuta e acolhimento, desenvolvendo ações de segurança com feedback aos notificadores.