

DESVELANDO A CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE NO AMBIENTE HOSPITALAR¹

Rosana Amora Ascari², Carlyne Diehl Stuaní³, Gloriana Frizon⁴, Olvani Martins da Silva⁵, Junir Antônio Lutinski⁶, Paulo Cesar da Silva⁷

¹ Trabalho de Conclusão de Residência em Enfermagem em Urgência e Emergência

² Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Departamento de Enfermagem (UDESC), rosana.ascari@udesc.br Chapecó/SC/Brasil

³ Enfermeira. Especialista em Urgência e Emergência. (AHLVF/HRO), carolynedi@gmail.com Chapecó/SC/Brasil

⁴ Enfermeira. Mestre em Terapia Intensiva. Hospital Regional do Oeste (AHLVF/HRO), gloria_ana_cco@hotmail.com Chapecó/SC/Brasil

⁵ Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Departamento de Enfermagem (UDESC), olvani.silva@udesc.br Chapecó/SC/Brasil

⁶ Biólogo. Doutor em Biodiversidade Animal. Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde (Unochapecó), junir@unochapeco.edu.br Chapecó/SC/Brasil

⁷ Enfermeiro. Especialista em Segurança do Paciente e Controle de Infecção (AHLVF/HRO), pajuvida@gmail.com Chapecó/SC/Brasil

Introdução: A cultura de segurança é entendida como padrões de comportamentos individuais e coletivos baseados em valores e atitudes determinantes na maneira que os profissionais executam suas tarefas. Há uma crescente iniciativa a fim de promover a segurança e a qualidade assistencial mundial, a qual envolve trabalhadores e gestores de serviços de saúde. A qualidade dos serviços oferecidos para a sociedade interfere diretamente na segurança potencializando ou não os resultados. O cuidado da saúde do paciente traz benefícios aos envolvidos, porém, é possível que ocorram erros, os quais geram resultados negativos tanto para o paciente como para as instituições de saúde e comunidade. A incidência de eventos adversos (EA) durante a hospitalização compromete a recuperação do paciente, aumenta o risco de infecções e do tempo de internação. A Cultura de Segurança do Paciente é primordial nos serviços de saúde, pois proporciona a inserção de um elemento novo, a melhoria da qualidade na assistência, através da implementação de técnicas seguras e redução de EA, que em geral são subnotificados. Assim, indagou-se a seguinte questão de pesquisa: Como os trabalhadores hospitalares percebem a cultura de segurança do paciente?

Objetivo: Descrever a percepção de trabalhadores de um hospital público catarinense acerca da cultura de segurança do paciente por meio do Hospital Survey on Patient Safety Culture.

Metodologia: Trata-se de um estudo descritivo de abordagem qualitativa com trabalhadores de um hospital público catarinense. O serviço hospitalar em questão dispunha de 1077 profissionais em seu quadro funcional e foi selecionado intencionalmente devido sua abrangência populacional, número de profissionais, por ser campo de prática para diferentes cursos de graduação e pós-

graduação em saúde e, desconhecimento gerencial acerca da cultura de segurança do paciente. Para a coleta de dados foi utilizado um questionário estruturado composto pelo *Hospital Survey on Patient Safety Culture* (HSOPSC), com base na versão em português. A coleta de dados foi conduzida de dezembro de 2019 à agosto de 2020, sendo que inicialmente os pesquisadores fizeram uma abordagem sobre a temática nas unidades hospitalares em data e horário acordado com a chefia imediata e, num segundo momento, fornecido o instrumento impresso e solicitado participação voluntária, conduzida em local reservado após assinatura dos termos de consentimento para a realização do estudo, aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Comunitária da Região de Chapecó sob n. 3.720.155 em 22 de novembro de 2019.

Resultados: Participaram do estudo 485 trabalhadores, a maioria do sexo feminino, com média de idade de 35,4 anos, ensino médio e com curso técnico de enfermagem, atuantes no hospital e na área de um a cinco anos. Os setores com maior representatividade de participantes foram as unidades fechadas, tais como centro cirúrgico e UTI. Os profissionais apontam que há falta de funcionários para dar conta da carga de trabalho, elevada carga de trabalho, sobrecarregando-os, assim como demonstram preocupação ao relatar um evento adverso pois o mesmo pode ser usado contra ele, devido ao fato que quando um evento adverso é relatado o foco recai sobre a pessoa e não sobre o evento. Entretanto os participantes afirmam uma boa interação com a chefia imediata, de maneira geral avaliaram como muito boa a segurança do paciente na instituição. Há uma boa relação dos chefes com os demais membros da equipe. Os participantes afirmam que, o supervisor/chefe faz elogios, considera as sugestões dos profissionais, não aceita que pulem etapas e oferece atenção aos problemas de segurança do setor. Contudo, concordam que a segurança do paciente é boa ou muito boa na sua unidade de trabalho. Quanto as notificações de eventos, mais da metade dos participantes afirmam relatar erros, enganos ou falhas, quando estes são percebidos, embora a maioria dos participantes não realizou nenhum relatório de evento adverso nos últimos 12 meses. Destaca-se que, o processo de cuidado é comprometido na transferência de paciente entre unidades e ocorre a perda de informações importantes durante as mudanças de plantão/turno.

Conclusão: A segurança do paciente é considerada satisfatória, com potencial para melhorias. Sugere-se uma continuidade desse trabalho com ações futuras de sensibilização dos profissionais por meio do núcleo de segurança do paciente e setor de educação permanente institucional para incentivar a notificação de eventos adversos, implementar ações estratégicas, tais como o desenvolvimento de infográficos direcionados à público específico - gestores, profissionais da assistências e equipe de apoio – fomentando a cultura de segurança do paciente.

Palavras-chave: Cultura Organizacional; Gestão da Segurança; Segurança do paciente; Qualidade da assistência à saúde.