

Diagnóstico da Cultura de Segurança em um Hospital Privado Filantrópico



HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS

Sandra Cristine da Silva e Vera Lucia Borrasca

Introdução

A cultura de segurança é um grande vetor que impulsiona mudanças de comportamento e expectativas capazes de aumentar a segurança nas Instituições. O primeiro passo neste processo é a capacidade de medir a presença e o grau da cultura de segurança. Isto possibilita o entendimento das percepções dos colaboradores quanto à segurança do paciente, assim como uma indicação dos pontos fortes, das áreas a serem melhoradas e métricas para monitorar as mudanças dentro da Instituição.

Objetivo

Diagnosticar, analisar e propor melhorias para a promoção da cultura de segurança na instituição.

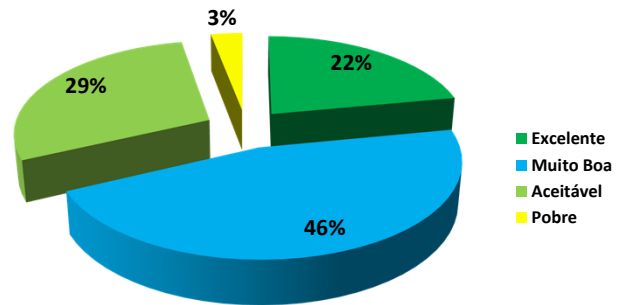
Método

Pesquisa exploratória descritiva, transversal, aplicada à população de colaboradores com vínculo empregatício na Instituição. A pesquisa foi realizada pela aplicação do questionário "Pesquisa Hospitalar- AHRQ sobre a Cultura de Segurança do Paciente", validado para língua portuguesa. O questionário inclui 44 itens que medem diferentes aspectos da cultura do paciente. As dimensões mensuradas são: Caracterização da População, Número de Notificações/ano, Nota Geral da Segurança do Paciente, Trabalho em Equipe nas unidades, Ações e Expectativas em relação à Liderança, Apoio da Alta Direção, Melhoria Contínua, Percepção/Grau de Segurança, Feedback, Relato de Erros, Comunicação Aberta, Trabalho em equipe no Hospital, Colaboradores, Passagem de plantão ou de turno/transferências e Ação não punitiva. O instrumento foi disponibilizado por meio eletrônico, sendo o preenchimento voluntário. Campanhas motivacionais foram realizadas para a adesão à participação. Para análise dos dados: pontuações acima de 75 foram consideradas dimensões fortalecidas e pontuações abaixo de 50 dimensões frágeis.

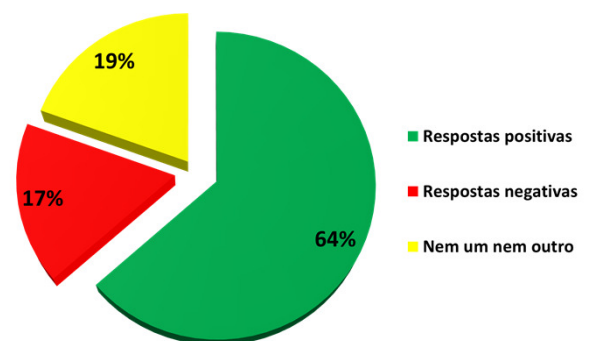
Resultados

Houve adesão de 1264 colaboradores (23% do total), distribuídos nas áreas assistenciais, apoio e administrativas, com tempo de trabalho na instituição em até 5 anos (61%). Todos os questionários foram respondidos integralmente. A Segurança geral foi avaliada em 68% como Excelente, 29% Aceitável e 3% Pobre. A percepção da Segurança foi relatada como positiva em 65% dos resultados. As dimensões consideradas fortalecidas foram Apoio da Direção nas questões de segurança e o Processo de Melhoria Contínua. As dimensões com maior fragilidade foram: Feedback, Comunicação Aberta, Colaboradores, Passagem de Plantão ou de turno/transferências e Ação não punitiva. 65% dos participantes referiram não terem realizado nenhuma notificação no ano (2014).

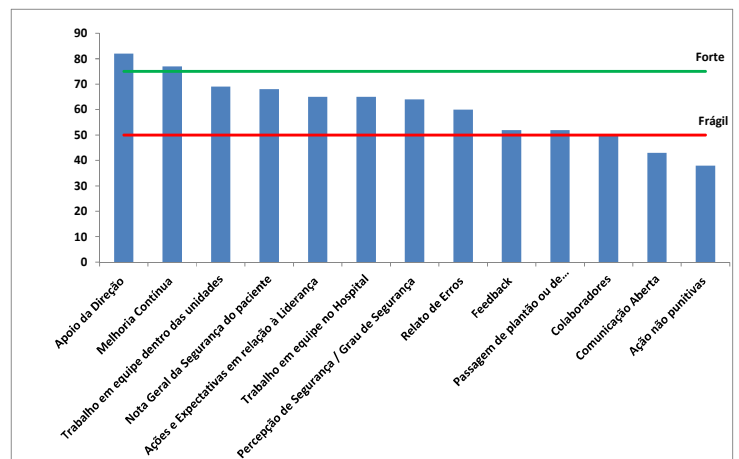
Nota Geral da Segurança do Paciente



Percepção de Segurança/Grau de Segurança



Análise das Dimensões



Conclusão

Os resultados da pesquisa facilitaram a definição de prioridades para as ações de melhoria a serem implantadas. Foram definidas as seguintes ações: Implantação de subcomitês locais, Discussão dos resultados em reuniões científicas, Gestão à Vista, Mapeamentos e auditoria de riscos e perigos assistenciais, Envolvimento das unidades na elaboração de planos de ação, Treinamento institucional em segurança do paciente, Definição de hierarquia para tomada de decisão, Revisão dos processos e ferramentas de comunicação e Formação de times por processo prioritário.