

## TÍTULO: Comunicação e segurança do paciente sob a ótica dos profissionais de um hospital privado

**AUTORES:** FRANÇOLIN, Lucilena<sup>1</sup>; ZEN, Yara Pedroso<sup>2</sup>;

**CONTATO:** Yara Pedroso Zen

**E-mails:** yara.zen@gruposaolucas.com.br

1- Gerente de Qualidade / 2- Enfermeira da Qualidade

**INTRODUÇÃO:** A OMS, em 2010, define a segurança do paciente como a redução do risco de danos desnecessários associados à assistência em saúde até um mínimo aceitável<sup>(1)</sup>. Uma cultura de segurança forte é caracterizada por comunicações fundadas na confiança mútua, pela percepção compartilhada da importância da segurança, e pela confiança na eficácia das medidas preventivas.

**OBJETIVO:** O estudo teve como objetivo avaliar a cultura de segurança do paciente no aspecto da comunicação, sob a ótica dos profissionais de um hospital privado, localizado em um município do interior do estado de São Paulo (SP).

**METODOLOGIA:** Trata-se de um estudo exploratório-descritivo de abordagem quantitativa. A população foi constituída por 248 profissionais do hospital, utilizando-se uma adaptação feita pelo Programa de Acreditação Canadense - Qmentum do instrumento da *Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)*<sup>(2)</sup>. O instrumento é constituído por 9 seções de cultura de segurança, avaliadas no âmbito individual, das unidades e hospitalar, sendo utilizado para este estudo a seção relacionada à "Comunicação". Para coleta de dados utilizou-se uma plataforma de pesquisa *mobile* denominada OPINU. O link de acesso a pesquisa foi disponibilizado via e-mail e desktop dos computadores nos setores, a todos os profissionais da instituição, durante o período de 08 de setembro a 02 de outubro de 2015. Foram considerados com satisfatório e somado as frequências das respostas sempre e na maioria do tempo para as figuras 1 a 5 e Nunca e raramente para a figura 6.

**RESULTADOS E DISCUSSÕES:** Dos 248 participantes, 165 (67%) referem ter contato ou interação direta com o paciente. Do total de participantes da pesquisa, 118 (48%) referiram que recebem *feedback* sobre as mudanças implementadas com base nos eventos adversos (EA) notificados (Figura 1); 143 (58%) sentem-se à vontade em falar voluntariamente se vêem algo que possa afetar negativamente o atendimento aos pacientes (Figura 2); 155 (63%) são informados sobre os erros que acontecem na unidade (Figura 3); 97 (39%) sente-se á vontade para questionar decisões ou ações dos que tem mais autoridade (Figura 4); 180 (72%) referem que na sua unidade, são discutidas maneiras de impedir que os erros tornem a acontecer (Figura 5) e 135 (55%) referem não ter receio de perguntar quando algo não parece certo (Figura 6).

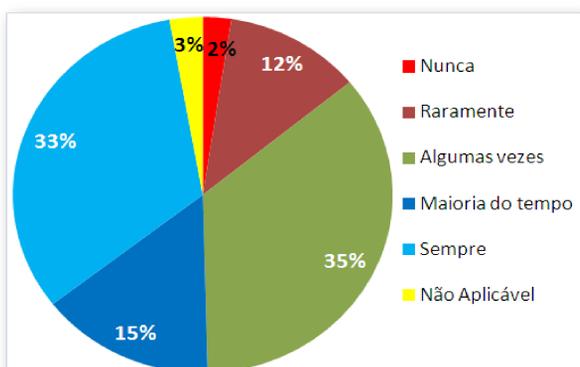


Figura 1: Recebemos feedback das mudanças implementadas com base nos eventos notificados.

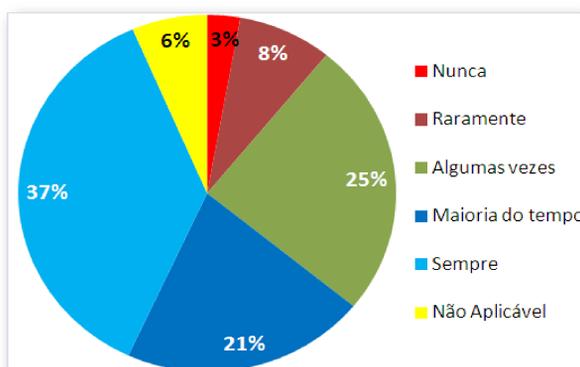


Figura 2: Os funcionários falam voluntariamente se vêem algo que possa afetar negativamente o atendimento aos pacientes.

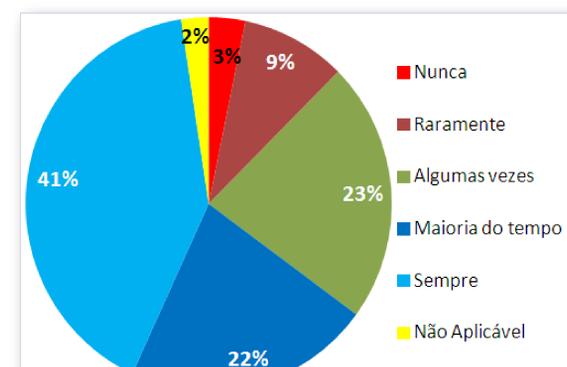


Figura 3: Somos informados sobre os erros que acontecem nesta unidade.

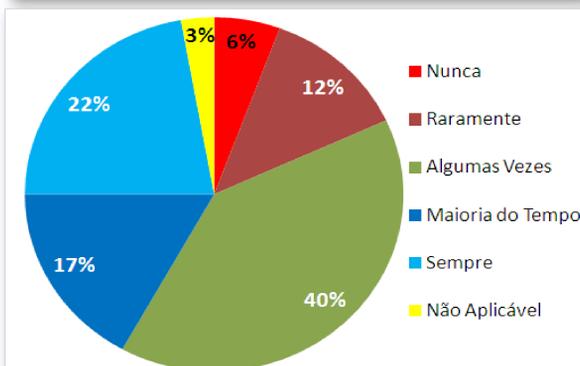


Figura 4: Os funcionários setem-se a vontade para questionar decisões ou ações dos que tem mais autoridade.

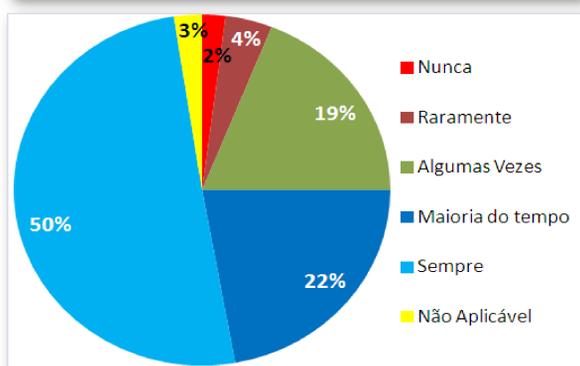


Figura 5: Nesta unidade, discutimos maneiras de impedir que os erros tornem a acontecer.

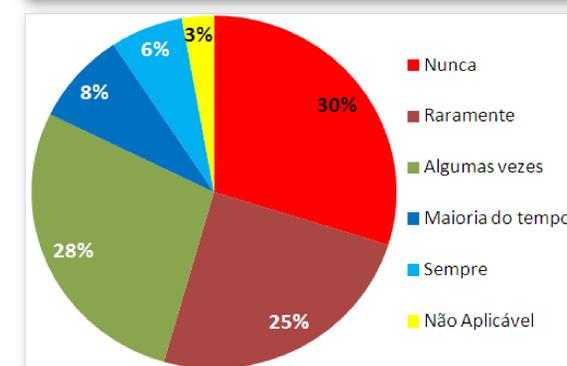


Figura 6: Os funcionários tem receio de perguntar quando algo não parece certo.

**CONCLUSÃO:** O resultado evidenciou que as maiores dificuldades encontradas no processo de comunicação com as equipes estão relacionados ao *feedback* e a liberdade de se questionar as decisões dos que tem maior autoridade. Esses dois pontos refletem a necessidade de identificação das lideranças que necessitam ser desenvolvida no quesito comunicação para que a confiança e liberdade de expressão promova maneiras mais eficazes de evidenciar as fragilidades nos processos e propor ações de correções e melhorias. A cultura da empresa somente será fortalecida se o sentimento de confiança e compartilhamento entre as partes, liderança e liderados, estiver bem consolidado.

### REFERÊNCIAS:

- 1- Brasil. Ministério da Saúde. **Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente / Ministério da Saúde.** Fundação Oswaldo Cruz. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. – Brasília: Ministério da Saúde, 2014. 40 p.
- 2- Agency for Healthcare Research and Quality. [Site internet] Disponível em: <http://www.ahrq.gov>