

Introdução:

A cultura de segurança é conceituada como sendo um conjunto de valores, atitudes, percepções, competências e padrões de comportamento individuais e grupais que determinam o estilo, a capacidade e o compromisso da gestão de uma organização saudável e segura. Alcançar uma cultura institucional que revele atitudes e comportamentos minimamente seguros relacionados à assistência ao paciente tem sido um esforço contínuo de muitas organizações. Como parte de seu objetivo de apoiar uma cultura de segurança do paciente e a melhoria da qualidade no sistema de saúde dos E.U.A., a Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) patrocinou o desenvolvimento de uma ferramenta intitulada **Hospital Survey on Patient Safety Culture** para avaliação de cultura de segurança do paciente em estabelecimentos de saúde, composta de 12 categorias de análise, sendo elas:

Trabalho em equipe	Ações de superiores voltadas para segurança do paciente	Aprendizagem organizacional
Administração voltada para a segurança do paciente	Percepções gerais de segurança do paciente	Comunicação para evitar erros
Comunicação aberta	Frequência de eventos relatados	Trabalho em equipe entre unidades
Quadro de pessoal	Transições diárias	Medo de retaliações por erros cometidos

Desde 2013, essa ferramenta vem sendo aplicada pelo Hospital Metropolitano como uma importante norteadora das ações de gestão estratégica para a melhoria da segurança na prestação de serviço hospitalar.

Objetivos:

Analisar a percepção da cultura de segurança na instituição e propor ações de melhoria que intervenham nas atitudes, competências e padrões de comportamento da equipe, visando reduzir agravos aos pacientes.

Método:

Questionário estruturado, baseado na ferramenta **Hospital Survey on Patient Safety Culture** disponibilizada pela AHRQ, contendo 42 perguntas, referentes a doze dimensões, com respostas variando conforme escala de Likert de 5 pontos (Discorda fortemente / Discorda / Neutro / Concorda / Concorda fortemente), aplicado anualmente a uma amostra aleatória de 360 profissionais/ano. A análise foi realizada usando-se o software Excel 2007 e as respostas foram subdivididas em três categorias de análise:

Respostas Negativas	• Nunca; • Raramente; • Discordam fortemente; • Discorda.	Respostas Positivas	• Quase sempre; • Sempre; • Concorda; • Concorda fortemente.	Respostas Neutras	• Neutro; • Às vezes.
----------------------------	--	----------------------------	---	--------------------------	--------------------------

Resultados:

Os resultados obtidos em dois anos de avaliação mostram melhorias em relação à percepção de segurança do paciente, uma vez que houve um aumento de respostas positivas e redução de respostas neutras e negativas:

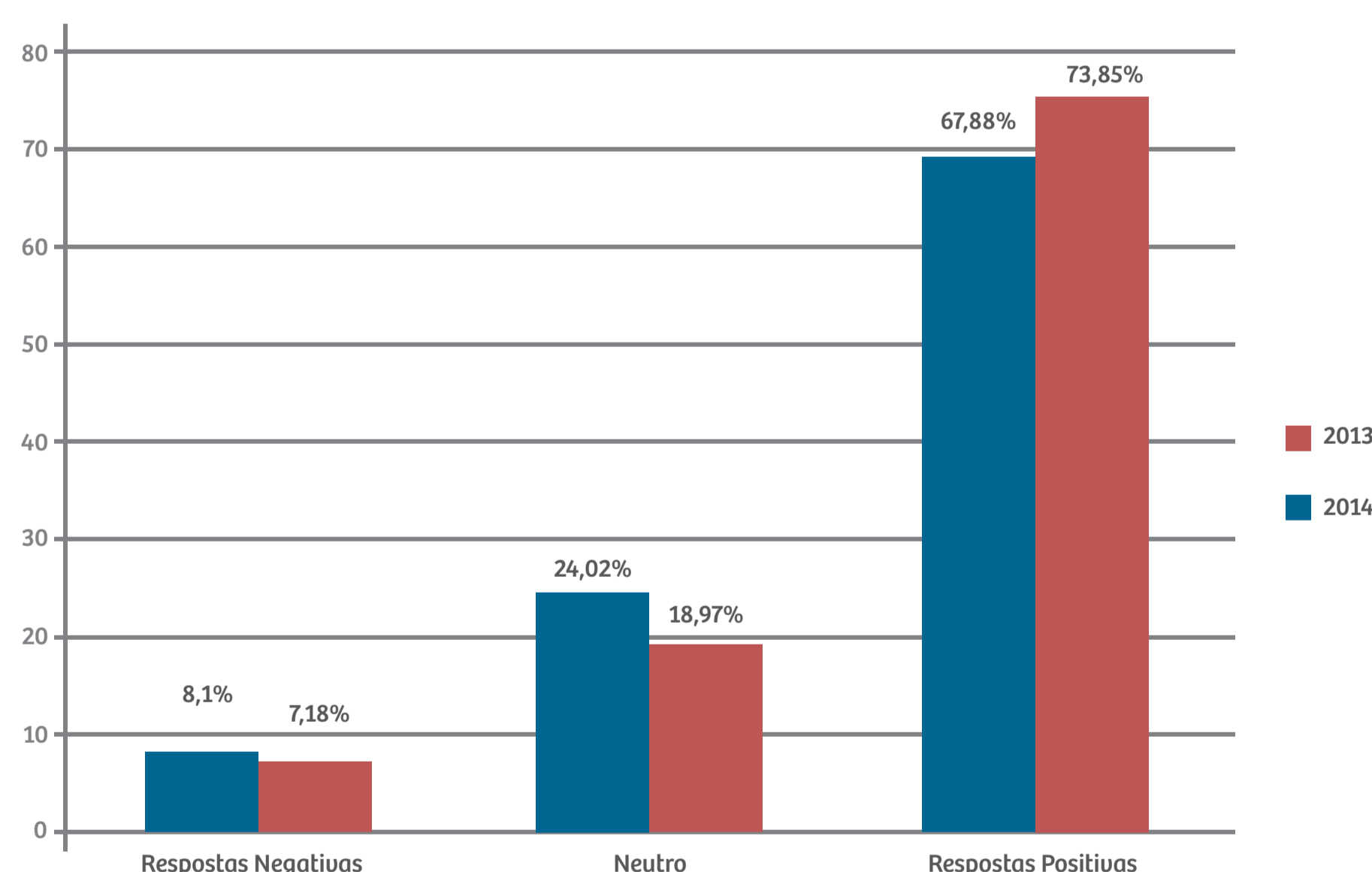


Gráfico 1: Comparativo anual da evolução da cultura de segurança do paciente no Hospital Metropolitano.

A percepção da segurança na instituição em estudo apresentou crescimento em quatro dimensões, sendo elas:

1ª - Administração voltada para a segurança do paciente:

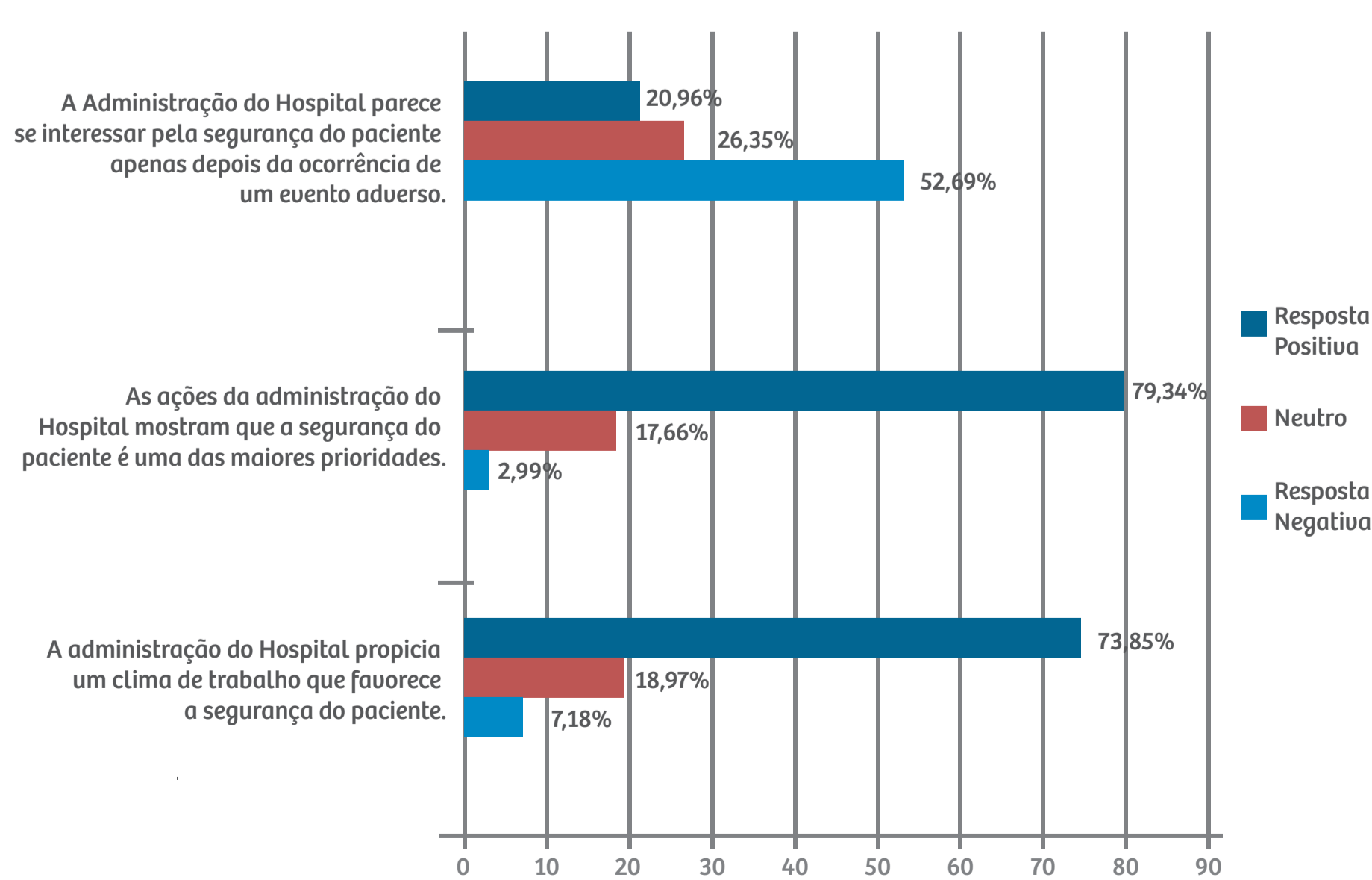


Gráfico 2: 73,85% dos colaboradores afirmam que o clima de trabalho no Hospital Metropolitano favorece a segurança do paciente e 79,34% afirma que a administração do hospital favorece a segurança do paciente. 52,69% acham que o Hospital se preocupa com a segurança do paciente apenas quando um evento adverso ocorre.

2ª - Comunicação para evitar erros:

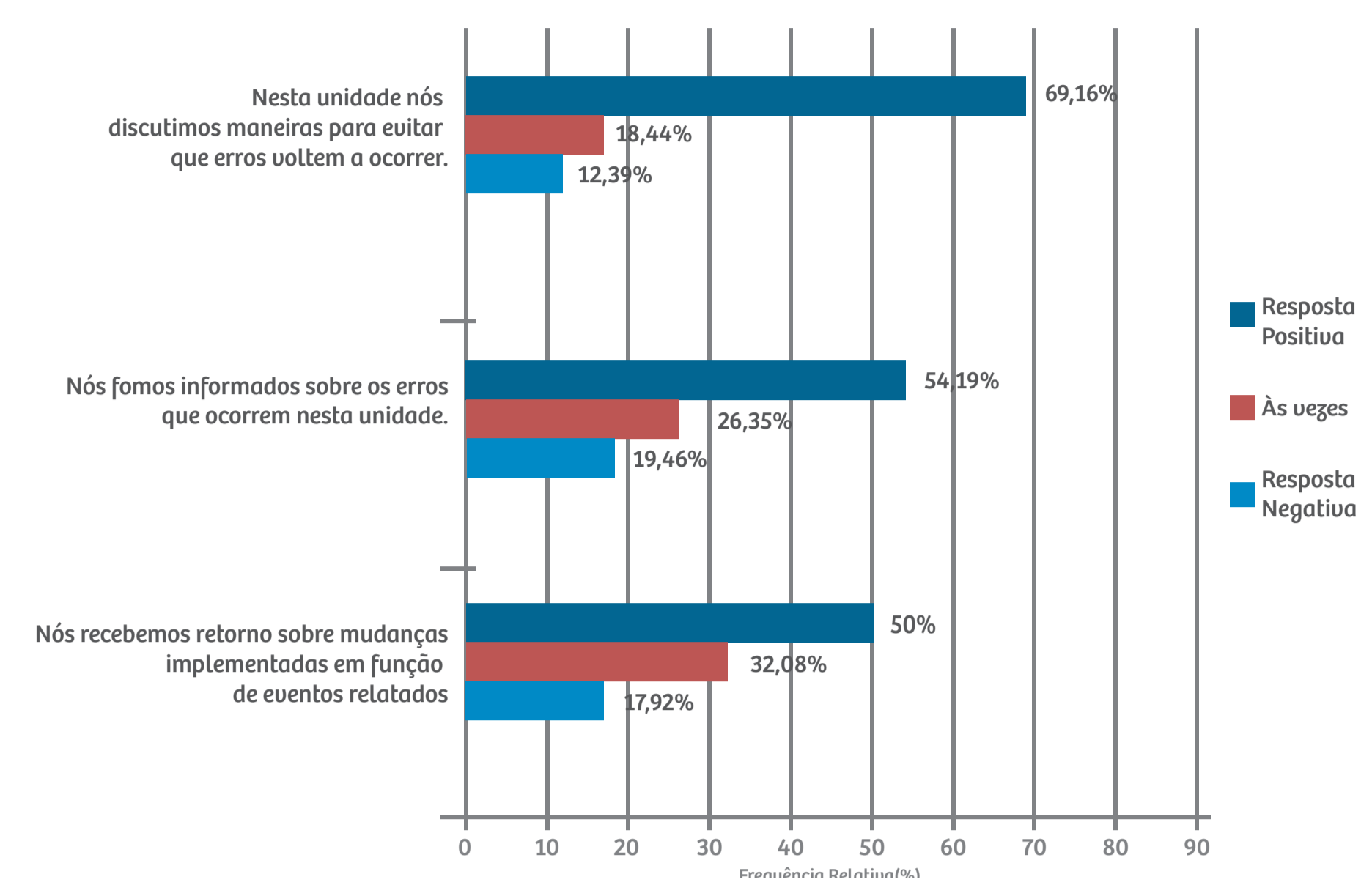


Gráfico 3: 50% dos colaboradores afirmam receber retorno sobre as mudanças feitas em função de eventos relatados. 54,19% são informados sobre erros que ocorrem em suas unidades e 69,16% afirmam que a instituição discute maneiras para evitar que erros voltem a ocorrer.

3ª - Frequência dos eventos relatados:

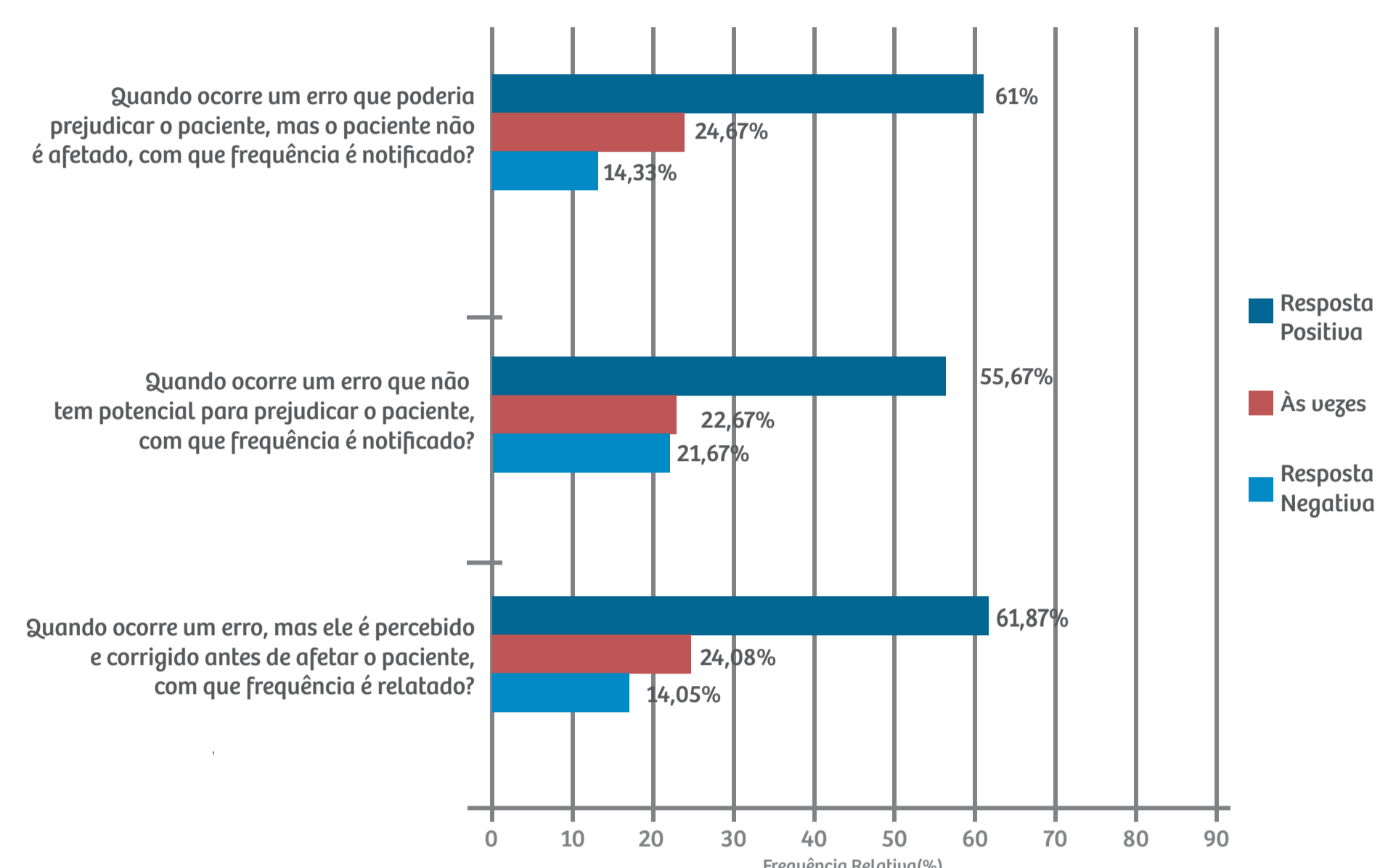


Gráfico 4: 61% dos colaboradores afirmam relatar eventos que poderiam prejudicar o paciente, mas o paciente não é afetado. 55,67% afirmam notificar erros que têm potencial de prejudicar pacientes. 61,87% relatam erros que foram percebidos e corrigidos antes de afetar o paciente.

4ª - Quadro de pessoal:

O quadro de pessoal desta unidade é o desejável para o cuidado do paciente.

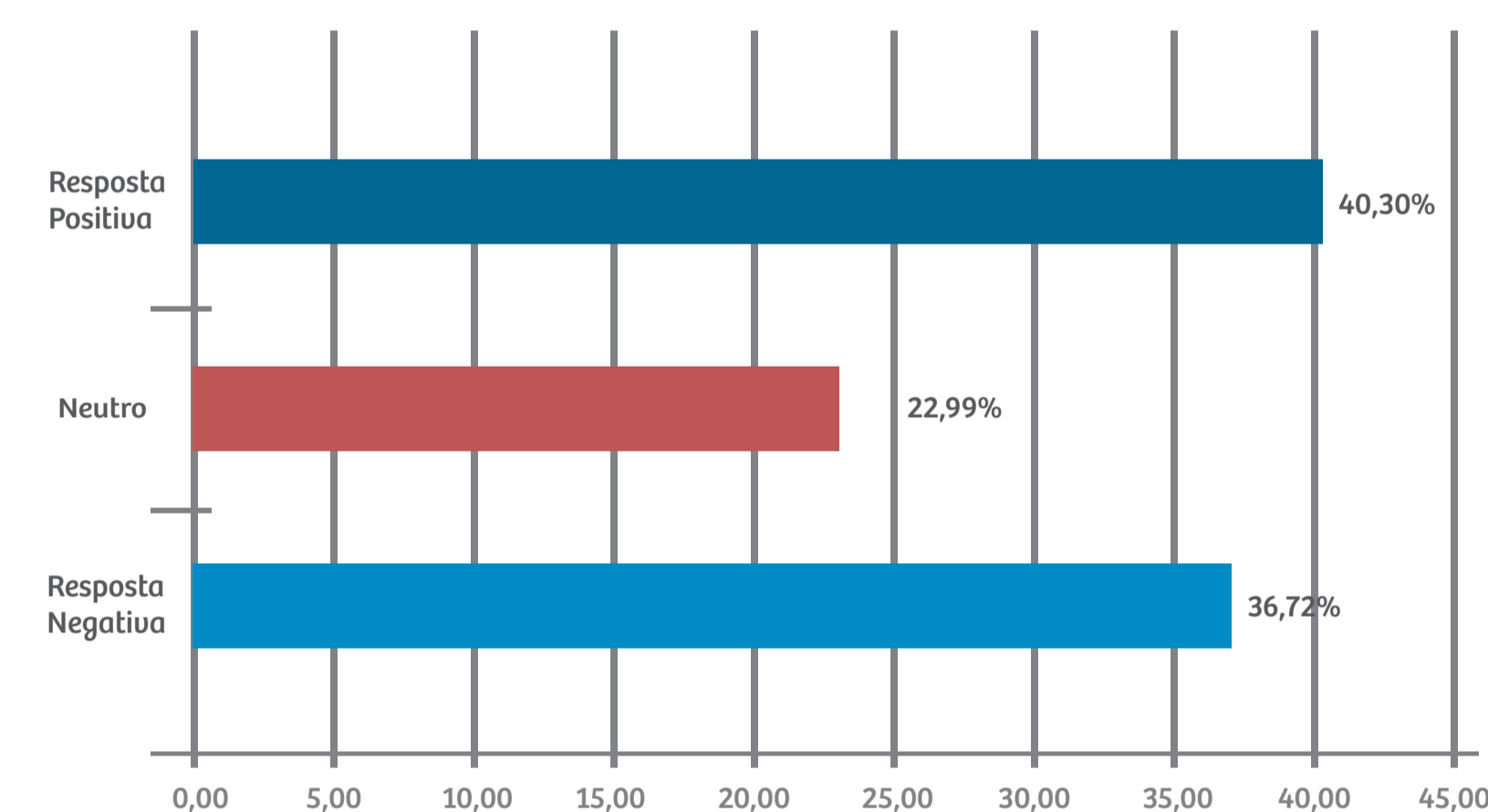


Gráfico 5: Observada uma tímida melhoria nesta dimensão, onde 40,30% dos colaboradores entrevistados consideram que o quadro de pessoal de sua unidade é o desejável para o cuidado ao paciente.

Há necessidade de desenvolvimento de ações para a melhoria da cultura de segurança institucional, principalmente nas dimensões: Percepções Gerais de Segurança do Paciente, Transições Diárias e, com maior significância estatística, Medo de Retaliações por Erros Cometidos, onde 54% das pessoas entendem que seus erros podem ser usados contra eles mesmos quando um evento é reportado. 40% acreditam que a pessoa que é anotada e não o evento e, por fim, 55% das pessoas têm medo de que seus erros sejam escritos em suas fichas funcionais. Comparativo das respostas benéficas, nos dois anos de aplicação da pesquisa:



Gráfico 6: Observada uma tímida melhoria nesta dimensão, onde 40,30% dos colaboradores entrevistados consideram que o quadro de pessoal de sua unidade é o desejável para o cuidado ao paciente.

Foram propostos planos de ação focados nas doze dimensões pesquisadas, sendo algumas de visão estratégica institucional.

Segurança do Paciente como tema de discussão mensal nas reuniões de Planejamento Estratégico.	Campanhas de conscientização na utilização das 6 Metas Internacionais de Segurança do Paciente.	Programa Mais Segurança: certificação interna dos cuidados de enfermagem, qualidade e segurança do paciente.
Notificações por busca ativa e Análise sistêmica de eventos sentinela.	Campanhas de estímulo à notificação espontânea.	Informatização da metodologia de Gerenciamento de Riscos.

Conclusão: No comparativo aos dois anos de aplicação da pesquisa foi possível analisar a percepção sobre a cultura de segurança do paciente no Hospital Metropolitano e pontos críticos da segurança, fornecendo possibilidade de desenvolvimento de planos de ação, com foco nas doze dimensões, que auxiliem na substituição da cultura de culpa por uma cultura justa, onde os erros são encarados como oportunidades de melhorias.