

# Segurança do Paciente: reflexão teórica sobre a cultura de segurança organizacional

Patient Safety: theoretical reflection on organizational safety culture

Seguridad del paciente: reflexión teórica sobre la cultura de seguridad organizacional

Ione Reis da Silva<sup>1\*</sup>, Rafaela Barboza Arantes<sup>1</sup>, Rayssa Fernanda da Silva Moreira Dias<sup>2</sup>, Monica de Almeida Carreiro<sup>3</sup>

**Como citar esse artigo.** da Silva, IR; Arantes, RB; Dias, RFSM; Carreiro, MA. Segurança do Paciente: reflexão teórica sobre a cultura de segurança organizacional. Revista Pró-UniverSUS. 2018 Jul./Dez.; 09 (2): 06-10.

## Resumo

Artigo de reflexão sobre os desafios para a implementação de estratégias de segurança preconizadas pela ANVISA, considerando a cultura organizacional. A segurança do paciente é um tema de discussão atual no Brasil e no mundo, onde se evidencia que o cuidado de qualidade se atribui não apenas a garantia da segurança em suma, mas também a viabilidade de acesso e efetividade do trabalho prestado. Foram utilizados como base para fundamentação do trabalho as publicações da Agência Nacional de Segurança Sanitária (ANVISA) sobre a temática e artigos científicos sobre cultura organizacional identificados nas bases virtuais de saúde, em novembro e dezembro de 2017. Nessa perspectiva, as autoras buscam fornecer uma contribuição no campo dos serviços de saúde, no sentido de subsidiar reflexões sobre o tema, visto que, a gestão de riscos e a melhoria nos cuidados e na qualidade assistencial necessitam da participação de todas as pessoas da instituição de saúde na busca pela qualidade. Os resultados apresentados emergem preocupações em relação à temática abordada, assinalando para a necessidade de ampliação das reflexões de forma a promover um ambiente mais favorável na organização, onde os membros da equipe compartilhem informações sobre os erros a fim de prevenir a sua recorrência, garantindo assim, melhoria na qualidade assistencial, promovendo mais segurança.

**Palavras-chave:** Cultura organizacional; Qualidade da assistência; Segurança do Paciente; Enfermagem.

## Abstract

Reflection article on the challenges for the implementation of security strategies recommended by ANVISA, considering the organizational culture. Patient safety is a topic of current discussion in Brazil and in the world, where it is evident that quality care is attributed not only to safety in short, but also to the feasibility of access and effectiveness of the work performed. The publications of the National Health Security Agency (ANVISA) on the subject and scientific articles on organizational culture identified in the virtual health bases, in November and December of 2017. Were used as a basis for the study. In this perspective, the authors seek to provide a contribution in the field of health services, in order to subsidize reflections on the topic, since risk management and improvement in care and quality of care require the participation of all the people of the health institution in the quest for quality. The results presented raise concerns regarding the topic addressed, pointing out the need to broaden the reflections in order to promote a more favorable environment in the organization, where team members share information about the errors in order to prevent their recurrence, thus ensuring improving the quality of care, promoting more safety.

**Keywords:** Organizational culture; Quality of care; Patient safety; Nursing.

## Resumen

Artículo de reflexión sobre los desafíos para la implementación de estrategias de seguridad preconizadas por la ANVISA, considerando la cultura organizacional. La seguridad del paciente es un tema de discusión actual en Brasil y en el mundo, donde se evidencia que el cuidado de calidad se atribuye no sólo la garantía de la seguridad en suma, sino también la viabilidad de acceso y efectividad del trabajo prestado. Se utilizaron como base para la fundamentación del trabajo las publicaciones de la Agencia Nacional de Seguridad Sanitaria (ANVISA) sobre la temática y artículos científicos sobre cultura organizacional identificados en las bases virtuales de salud, en noviembre y diciembre de 2017. En esa perspectiva, las autoras buscan proporcionar una “ la contribución en el campo de los servicios de salud, en el sentido de subsidiar reflexiones sobre el tema, ya que la gestión de riesgos y la mejora en los cuidados y en la calidad asistencial necesitan la participación de todas las personas de la institución de salud en la búsqueda de la calidad. Los resultados presentados emergem preocupaciones en relación a la temática abordada, señalando para la necesidad de ampliar las reflexiones para promover un ambiente más favorable en la organización, donde los miembros del equipo compartan información sobre los errores a fin de prevenir su recurrencia, garantizando así, mejora en la calidad asistencial promoviendo más seguridad.

**Palabras clave:** Cultura de la organización; Calidad de la asistencia; Seguridad del paciente; Enfermería.

Afiliação dos autores: 1. Acadêmica de Enfermagem da Universidade de Vassouras/RJ, Brasil.

2. Professora do Curso de Enfermagem da Universidade de Vassouras. Acadêmica em Enfermagem.

3. Professora do Programa de Pós-Graduação em Saúde e Tecnologia no Espaço Hospitalar, Mestrado Profissional – UNIRIO, RJ, Brasil.

\* Email de correspondencia: ionasilva534@gmail.com

## Introdução

A cultura de Segurança do Paciente e práticas associadas a ela influenciam positivamente no processo do cuidar, de forma a garantir um cuidado de excelência, que atenda as especificidades do cliente sem lhe causar danos e/ou eventos iatrogênicos. Desta forma, a qualidade da assistência prestada pelos profissionais da área de saúde tem sido cada vez mais discutida influenciando o pensamento crítico na prática de enfermagem.

A cultura de Segurança do Paciente e práticas associadas a ela influenciam positivamente no processo do cuidar, de forma a garantir um cuidado de excelência, que atenda as especificidades do cliente sem lhe causar danos e/ou eventos iatrogênicos. Desta forma, a qualidade da assistência prestada pelos profissionais de da área de saúde tem sido cada vez mais discutida influenciando o pensamento crítico na prática de enfermagem. O presente estudo visa identificar estudos no contexto da literatura científica nas bases de dados que denotem o perfil do assunto em discussão no cenário brasileiro, a fim de contribuir com a reflexão sobre a temática, possibilitando a consideração dos valores e da cultura para a tomada de decisão, contribuindo para a gestão de segurança nos serviços de saúde.

O ambiente hospitalar é caracterizado pela realização de procedimentos e tratamentos complexos, o que aumenta a chance de ocorrer danos e erros. O Brasil é considerado um dos países que possuem maior ocorrência de eventos adversos evitáveis em relação ao restante do mundo<sup>1</sup>. No Brasil, 220 mil pacientes sofrem danos ou morrem devido à falta de segurança em procedimentos de assistência à saúde. Essas falhas matam mais que a Aids, câncer de pulmão, overdose de drogas e acidentes de carro<sup>2</sup>.

A segurança do paciente é um tema fortemente discutido no que se refere a assistência em saúde. No entanto ganhou maior visibilidade a partir de 1999 após a publicação do documento *To Err is Human* proposto pelo relatório *Institute of Medicine* dos EUA, o qual demonstrou as dificuldades do cuidado em saúde no país permitindo que o tema fosse difundido a nível mundial<sup>1</sup>.

No Brasil, em 2013, foi instituído pelo Ministério da Saúde, o Programa Nacional de Segurança do Paciente<sup>2</sup>, com o objetivo de apoiar ações voltadas a segurança nos diferenciados níveis de atenção, gestão de riscos e implementação dos Núcleos de Segurança do Paciente, estes, responsáveis pela formulação de estratégias que busquem a redução de incidentes nos estabelecimentos de saúde, como por exemplo, a estruturação da cultura de segurança<sup>3</sup>.

Não obstante, apesar de a segurança do paciente ser uma temática de copiosa repercussão nos últimos anos, a cultura de segurança, sendo um termo de grande

valor vinculado à gestão de riscos, necessita de maior visibilidade para a implementação de medidas para a melhoria da assistência.

Desde que a segurança do paciente ganhou maior destaque e tenha aumentado o número de estudos para que as metas propostas pelos núcleos sejam implementadas, algumas lacunas levantam-se como obstáculos, as quais são provenientes de uma cultura punitiva ainda presente em muitas instituições de saúde, onde as falhas desprezam a influência do sistema na origem das mesmas.

Para que haja a compreensão do valor da cultura de segurança e sua aplicabilidade nos ambientes de assistência à saúde, é necessário o entendimento de que os serviços de saúde, sobretudo o ambiente hospitalar, configuram-se em uma esfera suscetível a erros, e que a qualidade da assistência à saúde, pode ser definida como a obtenção de maiores benefícios em detrimento de menores riscos para o usuário<sup>3</sup>, depende de novas condutas implementadas no contexto organizacional.

Dessa forma, a cultura de segurança, consiste em crenças e valores partilhados por todos os membros de uma organização. É um componente fundamental para a qualidade dos cuidados em saúde. Para alcançar a cultura é necessário compartilhar valores, crenças, normas e atitudes com foco para a segurança do paciente. Esses valores partilhados, que estão sujeitos à mudança, se refletem nas operações do dia a dia da organização<sup>4</sup>.

Evidencia-se que as melhorias na segurança do paciente obtêm resultados satisfatórios quando as instituições incorporam a cultura de segurança, sendo necessário que todos os profissionais aceitem a responsabilidade pela segurança de si mesmo, seus colegas de trabalho, pacientes e visitantes, constituindo-se como prioridade sobre as metas financeiras e operacionais; os erros devem ser vistos como uma fonte de aprendizagem e o redesenho de processos e os recursos, estrutura e responsabilização para a manutenção efetiva da segurança.

Contribuições para a área, o presente estudo visa refletir sobre os desafios para a implementação de estratégias de segurança preconizadas pela ANVISA, considerando a cultura organizacional e a qualidade da assistência. Contribuir com a reflexão sobre a temática, possibilitando a consideração dos valores e da cultura para a tomada de decisão, contribuindo para a gestão de segurança nos serviços de saúde.

## Materiais e métodos

De forma a fundamentar a reflexão utilizou-se as publicações governamentais sobre assistência segura e estudos que retratassem a realidade brasileira a respeito da cultura de segurança. A busca de artigos científicos na literatura foi realizada no período de outubro a novembro de 2017, com os descritores “Segurança do Paciente”

e “Gestão de Segurança” associados a palavra-chave “Cultura de Segurança”, com utilização do operador booleano “and”, nas bases de dados: *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE), Base de Dados em Enfermagem (BDENF) e Literatura Latino – Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS). Não foi estabelecido um recorte temporal. Os artigos foram analisados quanto à avaliação do nível da cultura de segurança nas organizações e necessidade de promoção da cultura de segurança com base em instrumentos utilizados para a promoção da cultura de segurança.

### **Avaliação do nível da cultura de segurança nas organizações**

Os estudos que avaliam o clima de segurança foram iniciados na década de 1980, e a literatura aponta o *Safety Attitudes Questionnaire* (SAQ) como um dos instrumentos para qualificar a cultura de segurança, aplicado na versão chinesa em hospitais de Taiwan, na Dinamarca, e em hospitais da Suécia<sup>5</sup>.

A aplicação dos questionários investiga alguns pontos dos quais são vistos como primordiais para a cultura de segurança, sendo o “clima de trabalho em equipe: qualidade da colaboração percebida entre profissionais”; “clima de segurança: compromisso forte e proativo da organização para a segurança do paciente”; “condições de trabalho: qualidade percebida no ambiente de trabalho e no apoio gerencial”; “reconhecimento do estresse: reconhecimento de como o desempenho é influenciado por fatores de estresse” e “satisfação no trabalho: experiência positiva no trabalho”<sup>6</sup>.

Isto posto, entende-se que sendo a cultura de segurança, definida como o produto de valores, atitudes, competências e padrões de comportamentos individuais e coletivos<sup>4</sup>, depende do trabalho em equipe onde todos os envolvidos desde a assistência, gerência e administração de uma instituição tornam-se responsáveis pela assistência segura.

O clima de segurança retrata as normas e metas estabelecidas pela própria instituição para a segurança do paciente, dessa forma, envolvem muito mais a visão e missão da instituição e seus valores.

De acordo com os estudos analisados, as atitudes dos profissionais relacionadas à dimensão “satisfação no trabalho” tem contribuído com a segurança do paciente. Considerando que quanto mais há satisfação com o trabalho desempenhado, maior será a flexibilidade para implementação das metas. No entanto, as atitudes que contemplam as dimensões “clima de segurança”, “clima de trabalho em equipe”, “condições de trabalho”, “percepção do estresse” e “percepção sobre a gerência da unidade e do hospital” necessitam de intervenções que as potencializem, uma vez que apresentaram avaliação

negativa diante da aplicação do questionário<sup>7</sup>.

A avaliação do nível da cultura de segurança apresenta semelhança nos resultados apresentados nos estudos realizados, onde alguns pontos apesar de possuírem uma perspectiva positiva, são influenciados pela questão da organização. Ou seja, embora a cultura de segurança do paciente seja um assunto compartilhado em todos os setores de uma organização, algumas dimensões avaliadas como as ações gerenciais, falta de comunicação dos eventos adversos, havendo muitas vezes a subnotificação por falta de tempo no preenchimento dos formulários, sobrecarga de trabalho, medo da punição mediante o erro, fazem com que a avaliação da cultura de segurança apresente-se negativa.

### **Necessidade de promoção da cultura de segurança**

Em uma das publicações selecionadas, que teve como objetivo identificar os eventos adversos a medicamentos foi observada a necessidade de promoção da cultura de segurança. Na análise do artigo, identificaram-se 230 erros de medicação, sendo a maioria no preparo e administração de medicamentos, além de omissão, erros de dose, de horário e de técnica de administração<sup>8,9,10</sup>.

Além dos erros de medicamentos, a assistência da equipe de saúde pode ocasionar inúmeros eventos adversos a saúde do paciente, resultando em complicações e danos que podem ser irreversíveis. Medidas de segurança têm sido pesquisadas, implantadas e avaliadas constantemente, no entanto, percebe-se que para a melhoria da qualidade da assistência, a cultura organizacional é um instrumento valioso para a gestão de segurança<sup>10</sup>.

A cultura de segurança encoraja e recompensa a identificação, a notificação e a resolução dos problemas relacionados à segurança e diante da ocorrência de incidentes, promove o aprendizado organizacional<sup>11</sup>.

Quando um erro de medicação ou de qualquer natureza ocorre visa-se somente a punição, no entanto os fatores que levam a sua ocorrência não são extintos com tal atitude. A detecção e análise das falhas do sistema permitem o aprendizado coletivo.

Nesta perspectiva torna-se necessário construir uma cultura de segurança, e os principais instrumentos para a sua promoção se enquadram em três âmbitos: formação de profissionais da saúde, assistência em todos os níveis de atenção à saúde e pesquisa.

Tanto no ensino como na assistência, a educação com enfoque nas competências e habilidades para a segurança promove um cuidado mais seguro. Na pesquisa, uma das estratégias mais valiosas para o estabelecimento de evidências que apontem os avanços

e as necessidades de aprimoramentos, o esforço sincronizado dos pesquisadores também é essencial, nesse ponto, torna-se fundamental o enfoque quanto à cultura de segurança tendo como principal característica uma cultura não punitiva, cultura que, a partir da ocorrência de incidentes, promove o aprendizado organizacional<sup>11,12</sup>.

Por fim, através da revisão realizada, constatou-se que a cultura de segurança tem demonstrado ser um fator base para o estabelecimento da segurança do paciente, uma vez que visa todo um rearranjo, principalmente, na maneira de pensar frente aos erros e suas origens. A cultura punitiva muitas vezes individualiza o erro, não visualizando as falhas que existem no sistema, deixando lacunas para recidivas. O conceito de cultura de segurança pode ser entendido como: uma cultura que prioriza a qualidade invés dos interesses financeiros.

## Considerações finais

Nesta investigação foram encontrados estudos que descrevem, verificam e caracterizam a disseminação da cultura de segurança no cenário brasileiro, ressaltando a sua importância para a implementação de estratégias preconizadas pelos núcleos de segurança do paciente. Também foram identificadas que as pesquisas são construídas principalmente com abordagem quanto a avaliação da cultura de segurança.

Em relação aos estudos selecionados para a presente reflexão, foi percebido que os resultados com aplicação de questionários não podem ser interpretados isoladamente. Devem ser avaliados em conjunto com as características organizacionais, valores e missão da instituição.

A partir da avaliação do nível do conhecimento por parte dos profissionais da área da saúde sobre a cultura de segurança e sua aplicabilidade, torna-se possível o gerenciamento de fatores de riscos envolvidos no processo do cuidado e o delineamento de intervenções que previnam o erro e o dano ao paciente. As informações sobre a cultura de segurança podem nortear as intervenções na busca pela qualidade dos serviços de saúde.

Conforme os relatos, a cultura de segurança é avaliada negativamente. As ações gerenciais são consideradas o principal contribuinte para a fragilidade da cultura, entretanto os profissionais demonstraram-se satisfeitos com o trabalho.

Observa-se que há um crescente interesse por parte das instituições de saúde em pesquisas sobre avaliação da Cultura de segurança, no entanto ainda são poucos os estudos desenvolvidos pelas unidades brasileiras, encontrando em maior número produções internacionais.

Diante do exposto torna-se necessária a investigação de formas de promoção dessa cultura, com aplicabilidade na assistência, fazendo-se necessária a desconstrução da cultura punitiva pela educativa e a fomentação de pesquisas que ajudem a difundir o tema em vigência na saúde brasileira.

## REFERÊNCIAS

- 1 PROQUALIS. Cultura de segurança no cuidado de saúde: uma revisão dos conceitos, dimensões, medidas e progresso. Disponível em: <<https://proqualis.net/artigo/cultura-de-seguran%C3%A7a-no-cuidado-de-sa%C3%BAde-uma-revis%C3%A3o-dos-conceitos-dimens%C3%B5es-medidas-e>>. Acesso: 08 nov, 2017.
2. ASCOM-COFEN. Conselho Federal de Enfermagem. Falhas no atendimento matam mais que AIDS, overdose e acidente de carro. 2017. Disponível em: <[http://www.cofen.gov.br/falhas-no-atendimento-matam-mais-que-aids-overdose-e-acidentes-de-carro\\_58050.html](http://www.cofen.gov.br/falhas-no-atendimento-matam-mais-que-aids-overdose-e-acidentes-de-carro_58050.html)> Acesso em: 08 nov, 2017.
3. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529\\_01\\_04\\_2013.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html)>. Acesso: 4 nov. 2017.
4. Morais AS, Melleiro MM. A qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: a percepção do usuário. Rev. Eletr. Enf. [Internet]. 2013;15(1):112-20. Disponível em: <<https://www.fen.ufg.br/revista/v15/n1/pdf/v15n1a13.pdf>> Acesso: 30 abr. 2018
5. Göras C, Wallentin FY, Nilsson U, Ehrenberg A. Swedish translation and psycho-metric testing of the safety attitudes questionnaire (operating room version). BMC Health Serv Res. 2013 Mar;19 (13):104.
6. Fermo VC et al. Atitudes profissionais para cultura de segurança do paciente em unidade de transplante de medula óssea. Revista Gaúcha de Enfermagem, 2016;37(1). Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rge/v37n1/0102-6933-rge-37-1-1983-144720160155716.pdf>> Acesso: 16 nov. 2017.
7. Gimenes FRE et al. Applying ecological restoration approach to study patient safety culture in an intensive care unit. Journal of Clinical Nursing, São Paulo, 2016. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jocn.13147/abstract;jsessionid=2F80F0B36106092E73915E91D28E22BE.f04t02>> Acesso: 16 nov. 2017.
8. Kawamoto AM et al. Liderança e cultura de segurança do paciente: percepções de profissionais em um hospital universitário. Rev. Online de Pesquisa Cuidado é Fundamental, Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <[http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/4530/pdf\\_1887](http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/4530/pdf_1887)> Acesso: 16 nov. 2017.
9. Silva AEBC et al. Adverse drug events in a sentinel hospital in the State of Goiás, Brazil. Revista latino-americana de enfermagem, 2011;19(2):378-86. Disponível em: <[http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n2/pt\\_21.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n2/pt_21.pdf)> Acesso: 16 nov. 2017.
10. Siqueira CL et al. Gerenciamento de risco: percepção de enfermeiros em dois hospitais do sul de Minas Gerais, Brasil. REME rev. min. enferm. 2015;19(4): 913-33. Disponível em: <<http://www.revenf.bvs.br/pdf/remef/v19n4/v19n4a10.pdf>> Acesso: 16 nov. 2017.
11. Urbanetto JDS, Gerhardt LM. Segurança do paciente na tríade assistência ensino-pesquisa. Revista gaúcha de enfermagem, 2013;34(3):8. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rge/v34n3/a01v34n3.pdf>> Acesso: 16 nov. 2017.
12. Brasil. Agência Nacional de Vigilância Sanitária Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde – Série Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Brasília: Anvisa, 2016. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/33852/3507912/Caderno+6+-+Implanta%C3%A7%C3%A3o>

o+do+N%C3%BAcleo+de+Seguran%C3%A7a+do+Paciente+em+Servi%C3%A7os+de+Sa%C3%BAde/cb237a40-ffd1-401f-b7fd-7371e495755c>  
Acesso: 30 abr. 2018.