

## Capítulo 6

### CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE NOS SERVIÇOS DE ALTA COMPLEXIDADE

---



# CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE NOS SERVIÇOS DE ALTA COMPLEXIDADE

## PATIENT SAFETY CULTURE IN HIGH COMPLEXITY SERVICES

Luanna Costa Pachêco de Souza<sup>1</sup>

Annatércia Áurea da Cruz Ferreira Evaristo<sup>2</sup>

Doralice Cândida Barbosa da Silva<sup>3</sup>

Sílvia Niedja de Sousa Farias Lemos<sup>4</sup>

Márcia Alencar de Medeiros Pereira<sup>5</sup>

Adriana Ribeiro Oliveira<sup>6</sup>

Ana Quitéria Fernandes Ferreira<sup>7</sup>

Ana Kalyne Ferreira Pinheiro<sup>8</sup>

Renata Soares do Nascimento<sup>9</sup>

---

1 Enfermeira na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH-HU UNIVASF. Residência de Enfermagem em Urgência e Emergência – UNIVASF.

2 Enfermeira na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH-HU UNIVASF. Especialista em Saúde Pública.

3 Especialista em Urgência e Emergência pelo programa de Residência do Hospital Universitário de Petrolina. Especialista em Gestão e Saúde Pública. Especialista em Instrumentação Cirúrgica, centro Cirúrgico e Central de Material e Esterilização. Enfermeira na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH

4 Especialista em Saúde da Família, Terapia Intensiva, Gestão Pública.

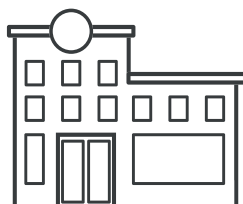
5 Enfermeira EBSEH - Hospital Universitário Alcides Carneiro (HUAC) Especialização: Especialista em Oncologia e Saúde da Família

6 Enfermeira Intensivista da HUPES/EBSEH. Mestre em Medicina em Saúde pela UFBA. Especialista em Terapia Intensiva. Pós-graduada em Urgência, Emergência e UTI. Atua na HUPES/UFBA.

7 Enfermeira. Graduada em Enfermagem (Estácio-RN), Especialização em Saúde da Família (Estácio-RN), Especialização em Auditoria em Saúde (UFRN) e Enfermagem em UTI (Don Alberto).

8 Graduada em enfermagem, Faculdade Santa Emília de Rodat

9 Especialização em preceptoria em saúde (UFRN). Vínculo empregatício: Enfermeira da EBSEH.



Marcelo Barros de Valmoré Fernandes<sup>10</sup>

Fabiana Costa Callegari Macedo<sup>11</sup>

Cecília Lucas Lopes<sup>12</sup>

**Resumo:** A cultura de segurança do paciente em serviços de alta complexidade é um conjunto de valores, atitudes, práticas e normas que promovem a segurança e a qualidade no atendimento de saúde. Esse conceito é crucial para prevenir erros, reduzir riscos e garantir cuidados eficazes. A cultura de segurança do paciente em serviços de alta complexidade visa criar um ambiente que prioriza a segurança, promove a comunicação eficaz e aprende com experiências passadas para aprimorar constantemente a qualidade do cuidado. Isso resulta em melhores resultados para os pacientes, profissionais de saúde e toda a instituição.

**Palavras chaves:** Cultura de Segurança; Alta complexidade; Segurança do paciente.

**Abstract:** The patient safety culture in highly complex services is a set of values, attitudes, practices and standards that promote safety and quality in healthcare. This concept is crucial to prevent errors, reduce risks and ensure effective care. The patient safety culture in highly complex services aims to create an environment that prioritizes safety, promotes effective communication and learns from past experiences to constantly improve the quality of care.

10 Especialista em Centro Cirúrgico EEUSP SP, Gerenciamento de Unidades e Serviços de Enfermagem SANTA MARCELINA SP, Gestão de Saúde e Controle de Infecção INESP SP. Mestrando em Direção Estratégica Especializado em Organizações de Saúde, FUNIBER SC

11 Enfermeira pela Universidade Federal de Uberlândia. Pós-graduação em Gestão Hospitalar no SUS pela UFU. Mestranda em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador pela UFU.

12 Especialização em Enfermagem em Urgência e Emergência (Trauma e Terapia Intensiva) pela SOEBRAS - Associação Educativa do Brasil (2008-2010), aperfeiçoamento do Programa de Qualificação da Assistência Perinatal pela Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais (2014-2015), e, especialização em Enfermagem em UTI Pediátrica e Neonatal pela Faculdade Unyleya (2019-2020). Atualmente é Enfermeira do Hospital Santo Antônio da Fundação Taiobeiras e Orientadora Educacional da Editora e Distribuidora Educacional S/A. Mestrado profissional em andamento em Enfermagem Assistencial. Universidade Federal Fluminense, UFF, Brasil.



This results in better outcomes for patients, healthcare professionals and the entire institution.

**Keywords:** Safety Culture; High complexity; Patient safety.

## INTRODUÇÃO

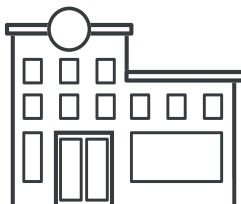
Segurança do paciente (SP) contempla um dos pilares da qualidade da assistência nos serviços de saúde, associando-se à ausência de danos decorrentes do cuidado e alcance dos resultados desejados. No entanto, o advento tecnológico e complexidade no cuidado presentes nas instituições de saúde se constituem num eixo de preocupação dentro da SP, visto que se associam ao elevado índice de eventos adversos (EA) relacionados aos cuidados (HAAS et al., 2022).

Nos últimos anos, a segurança do paciente ganhou visibilidade no Brasil. Assim, os profissionais têm habitualmente se capacitado e o erro, apesar da cultura punitiva ainda vigente, vem sendo identificado, notificado e discutido com maior frequência. (MS, 2018; WHO, 2016).

Os incidentes relacionados à segurança do paciente são definidos como circunstâncias que podem ou não resultar em dano e, quando esse ocorre, caracteriza-se como evento adverso. A segurança do paciente está relacionada à redução dos riscos de danos desnecessários associados aos cuidados de saúde a um mínimo aceitável (SANCHES, et al., 2020)

A implementação e manutenção de estratégias para SP perpassam por ações isoladas, as quais requerem envolvimento institucional e organizacional para boas práticas em saúde. Destaca-se a Cultura de Segurança do Paciente (CSP) como um importante componente organizacional e multidimensional que reflete o comprometimento dos profissionais de uma instituição com a promoção de atitudes seguras e, conseqüentemente, a redução dos incidentes em saúde (SCHUH et al, 2019; MADALOZZO et al, 2022).

A cultura de segurança constitui-se de uma estratégia importante na gestão dos serviços que favorece a implantação de práticas seguras e a mitigação dos eventos adversos. Deste modo, a ava-



liação da cultura de segurança é exigida por organizações internacionais e nacionais de acreditação hospitalar, a fim de identificar e gerir as questões relacionadas à segurança do paciente, para monitorar mudanças e resultados relacionados à temática (MACEDO, et al, 2016; TOMAZONI et al, 2015).

A avaliação da cultura de segurança de um sistema organizacional possibilita mensurar condições que requerem atenção por meio da identificação de fatores que elevam o risco de EA, além de criar oportunidades de estratégias de melhoria para SP nas instituições de saúde. Uma vez que a complexidade é intrínseca às unidades de pronto atendimento e terapia intensiva devido ao uso de tecnologia dura e ao perfil de pacientes graves, pode haver predisposição à ocorrência de EA (PIETRO, et al, 2020).

Em síntese, a cultura de segurança do paciente é importante para a extração de informações relacionadas às instituições de saúde, realizando um diagnóstico situacional, e com isso disponibilizar meios para estabelecer ações de melhoria e fortalecimento.

## **DESENVOLVIMENTO**

O entendimento global de segurança do paciente, em toda sua extensão, por parte dos profissionais de enfermagem, não é totalmente contemplado. Isso pode ser resultado de que no meio profissional da equipe de enfermagem a temática segurança do paciente ainda não é satisfatoriamente estudada, conforme vem sendo imaginada na última década (MELO; BARBOSA, 2013).

Um estudo sobre a cultura de segurança do paciente em terapia intensiva mostrou uma necessidade maior de capacitação pelos profissionais, situação que pode ser mais um nó crítico para as organizações de saúde, pois além do de ter que garantir a atualização dos profissionais também têm que se preocupar com ensino de princípios básicos da prática profissional (MELO; BARBOSA, 2013).

Para disseminar a cultura de segurança do paciente em um hospital é primordial o envolvimento das equipes de gestão. Planejando, implementando e avaliando diversas ações de melhoria, e fazer com que essas ações que objetivem a segurança do paciente, transcendam os profissionais da



equipe de enfermagem tornando-se uma cultura da instituição (COSTA et al., 2018).

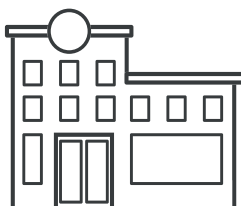
A palavra cultura e seus diversos conceitos deriva do desenvolvimento histórico das mudanças da humanidade no decorrer do tempo. E originada do termo em latim cultura, possuindo e originando diversos significados, sendo sinônimos de verbos como honrar, venerar, cultivar, proteger. Também é um termo denominado para uma ação e processos no sentido de “Cuidado com algo”. Possuindo uma terminologia para atitudes ou ações em grupos sociais que talvez possam ser atribuídos ao mesmo objetivo (CANEDO, 2009).

Na assistência à saúde, a cultura é inserida em diversos meios como citado anteriormente, através de ações de grupos sociais que objetivam cuidar de algo ou alguém. Nas instituições de saúde públicas ou privadas, independentemente do nível de complexidade, desde o ano de 2013, vem-se promovendo a instituição e aplicabilidade da mudança de conceitos culturais relacionadas a prestação de cuidados de saúde aos pacientes.

Em 2013, foi instituído no Brasil a Portaria nº 529 de 1º de abril, com objetivo de desenvolver um Programa de Segurança do Paciente nos estabelecimentos de saúde. Dentre um dos conceitos a serem aplicados, a cultura de segurança do paciente. Inicialmente definida a partir das ações que devem ser executadas com base na caracterização operacionais, envolvendo as ações de segurança do paciente tanto para os profissionais de saúde quanto para a gestão, onde assumem o cuidado de todos os sujeitos envolvidos na assistência à saúde.

Assim como, estabelece o incentivo e encorajamento da cultura da notificação de danos e eventos adversos, estabelecer oportunidades de aprendizado a partir dos achados notificados e aprendizado organizacional, otimizar recursos e estrutura apropriados para ações necessárias, não sendo o priorizadas questões financeiras acima do bem estar do paciente, envolvendo a responsabilização continua da segurança em toda instituição (BRASIL, 2015).

Um estudo realizado em 2020 sobre a percepção de uma categoria profissional quanto a cultura de segurança estabelecida em uma instituição de alta complexidade, foi possível concluir como uma das principais fragilidades está relacionada à execução ou possíveis ações punitivas pelos erros



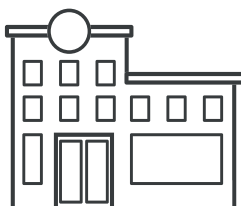
ocorridos, adequação dos profissionais para mudanças e déficit na comunicação com diálogo enfraquecido, dentre outras dimensões analisadas. (SANCHI, et. al 2020).

Em um outro estudo, publicado em 2021, com base no instrumento utilizado, foi possível identificar algumas fragilidades nas dimensões que medem e expõem aspectos sobre a cultura de segurança do paciente. As dimensões mais fragilizadas estão relacionadas a “mudança de turnos e transição entre as unidades”, a “abertura da comunicação”, “o trabalho em equipe entre as unidades hospitalares”, a “adequação de pessoal”, e a “resposta punitiva ao erro” (MAGALHÃES et. al., 2021).

São observadas na literatura algumas alternativas para as mudanças necessárias para o estabelecimento de uma cultura de segurança do paciente mais fortalecida. São mudanças associadas ao incentivo a notificação, reconhecimento dos erros e falhas assistenciais, entender que o erro faz parte do processo e que pode ser determinado como uma oportunidade de melhoria e aprendizado organizacional, assistir o paciente visando priorizando suas necessidades, modificar o ambiente punitivo, ajustar modelos assistenciais reduzindo a priorização da cobrança da efetividade máxima do profissional. Lembrando e entendendo que a cultura justa promove a diferenciação do profissional cuidadoso que comete erros, dos que são comumente imprudentes e promovem erros constantemente (BRASIL, 2014).

## CONCLUSÃO

Por fim, a segurança do paciente é fundamental para a prestação de cuidados de saúde em todos os contextos. No entanto, eventos adversos evitáveis, erros e riscos associados aos cuidados de saúde continuam sendo grandes desafios para a segurança do paciente em todo o mundo, principalmente em países emergentes (OMS, 2023). As evidências disponíveis pela OMS (2021) apontam que cerca de 134 milhões de eventos adversos ocorrem em hospitais de baixa e países de renda média, contribuindo com cerca de 2,6 milhões de mortes todos os anos, com estimativas de custo social do dano ao paciente avaliado em US\$ 1 trilhão para 2 trilhões por ano.



O Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) foi criado pelo Ministério da Saúde em 2013, com o objetivo de contribuir para a qualificação do cuidado em saúde, tendo como uma das competências propor e validar protocolos, guias e manuais voltados à segurança do paciente em diferentes áreas, incluindo procedimentos cirúrgicos e de anestesiologia e processos de identificação de pacientes, além da proposição e validação de projetos de capacitação em Segurança do Paciente (BRASIL, 2013).

A publicação da Resolução RDC 36 de julho de 2013 (BRASIL, 2013b) que tem por objetivo instituir ações para promoção da segurança do paciente e a melhoria nos serviços de saúde incrementa a portaria 529 citada acima, pois ainda reúne um conjunto de elementos que enriquecem as definições para as boas práticas do funcionamento dos serviços de saúde. Dentre elas discute-se sobre a cultura de segurança nas instituições, definições de incidente, dano e evento adverso, criação do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) e estabelece estratégias e ações de gestão voltadas a segurança do paciente. (BRASIL, 2013a).

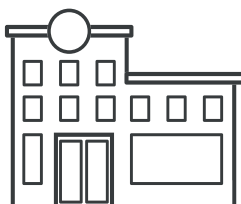
A cultura de segurança de uma organização pode ser definida como o produto de valores individuais e de grupo, atitudes, percepções, competências e padrões de comportamento que determinam compromisso, estilo, proficiência, saúde de uma organização e gestão de segurança (SAMMER, 2010).

Organizações com uma cultura positiva de segurança são caracterizadas por comunicações fundadas em confiança mútua, percepções comuns da importância da segurança e convicção na eficácia de medidas preventivas. (HEALTH AND SAFETY, 1993).

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Documento de Referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente. Ministério da Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Brasília. 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde (BR). Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Relatório





de Eventos Adversos período de março de 2014 a janeiro de 2018, 2018.

BRASIL. Portaria Nº 529, DE 1º de abril de 2013. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Ministério da Saúde. Brasília. 2013. Disponível em: [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529\\_01\\_04\\_2013.html](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html). Acesso em 04 de dezembro de 2023.

BRASIL. PORTARIA Nº 529, DE 1º DE ABRIL DE 2013. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529\\_01\\_04\\_2013.html](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html)

CANEDO, D. “Cultura é o quê?” - reflexões sobre o conceito de cultura e a atuação dos poderes públicos. V ENECULT - Encontro de Estudos Multidisciplinares em Cultura 27 a 29 de maio de 2009 Faculdade de Comunicação/UFBA, Salvador-Bahia-Brasil. Disponível em: <https://www.cult.ufba.br/enecult2009/19353.pdf>. Acesso em: 04 de dezembro de 2023.

COSTA D.B da. et al. Cultura de segurança do paciente: avaliação pelos profissionais de enfermagem. Texto contexto – enferm. 2018;27(3):e2670016.

HAAS, L. E., GAEDKE, M. Â., & SANTOS, J. A. M.. (2022). Cultura De Segurança Do Paciente Em Serviços De Alta Complexidade No Contexto Da Pandemia Covid-19. Cogitare Enfermagem, 27, e83942.

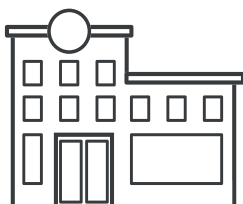
MACEDO, T.R. et al. The culture of patient safety from the perspective of the pediatric emergency nursing team. Rev Esc Enferm USP. 2016;50(5):756-62.

MADALOZZO M.M. et al Culture of patient safety in an accredited high complexity hospital. Res. Soc. Dev. 2021; 10(6).

MAGALHÃES, E.V, et. al. Cultura de segurança do paciente entre profissionais de Enfermagem em um hospital filantrópico de Minas Gerais. Revista Cuidarte. 2021;12(3): e1990.

MELLO, J.F DE; BARBOSA, F.F.S. Cultura de segurança do paciente em terapia intensiva: recomendações da enfermagem. Texto contexto - enferm 2013Oct;22(4):1124–33.

OMS. Global Patient Safety Action Plan 2021–2030: Towards eliminating avoidable harm in health care. 2021.



OMS. Organização Mundial da Saúde. Plano de ação global para segurança do paciente 2021-2030. 2023.

PRIETO, M.M.N; FONSECA, R.E.P DA; ZEM-MASCARENHAS, S.H. Assessment of patient safety culture in Brazilian hospitals through HSOPSC: a scoping review. Rev. bras. Enferm, 2021, 74(6):e20201315.

SAMMER, C.E. et al. What is patient safety culture? A review of the literature. J Nurs Scholarsh. 2010 Jun;42(2):156-65.

SANCHI, D.Z, et. al. Cultura de segurança do paciente: percepção de profissionais de enfermagem em instituições de alta complexidade. Revista Brasileira de Enfermagem. 73(5). 2020.

SANCHIS, D. Z., HADDAD, M. DO C. F. L., GIROTTO, E., & SILVA, A. M. R. Patient safety culture: perception of nursing professionals in high complexity institutions. Revista Brasileira De Enfermagem, 73(5), e20190174, 2020. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0174>.

SCHUH, L.X; POSSUELO, L.G; KRUG, S.B,F. Cultura de segurança do paciente em urgência e emergência. Revista Interdisciplinar de Promoção da Saúde, 2019; 2 (2). Disponível em: <https://doi.org/10.17058/rips.v2i2.13775> » <https://doi.org/10.17058/rips.v2i2.13775>

TOMAZONI, A. Evaluation of the patient safety culture in neonatal intensive care. Texto Contexto Enferm. 2015;24(1):161-9. doi: 10.1590/0104-07072015000490014 » <https://doi.org/10.1590/0104-07072015000490014>

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). The conceptual framework for the international classification for patient safety v1.1: final technical report and technical annexes; 2009.

