



ENGAJAMENTO DOS PROFISSIONAIS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

RESPONSÁVEIS

Janaína da Cruz

Silvana Rovedder

Willian Garcia

Tatiana Bilha

Ana Paula Weber

ÍNDICE

Sinopse	1
Objetivo	1
Introdução	2
Desenvolvimento	4
Avaliação e resultados	23
Conclusão	27
Bibliografia	28
Informações dos autores	29

SINOPSE

A motivação para este trabalho surgiu no Planejamento Estratégico 2016, com a inclusão do valor Segurança do Paciente na Filosofia Empresarial. Associado a isso, foram inseridas ao Programa de Melhoria da Qualidade ações embasadas nas melhores práticas e legislações, envolvendo colaboradores, prestadores, médicos e pacientes. As ações para assegurar a institucionalização deste valor são realizadas *in loco*, contemplando, em sua maioria, o Hospital Unimed e os Hospitais Dia e Pronto Atendimentos de Novo Hamburgo e São Leopoldo, todas com caráter de sensibilização ou orientação breve, passar as informações de uma forma lúdica e interativa, contribuindo assim para o maior engajamento dos profissionais. Em 2018, as ações totalizaram a participação de 4045 profissionais. Ao longo dos últimos anos obtivemos resultados positivos nos indicadores gerenciados da prática de assistência segura ao paciente, bem como na percepção do valor de segurança do paciente pelos profissionais, por meio da pesquisa de satisfação aplicada aos cooperados (2017–90,7% e 2018–93,2%) e prestadores (2016–94% e 2018–95%), e pesquisa de clima de colaboradores (2017–85,9%). Todos esses resultados são frutos do engajamento e o sentido de pertencer de nossos profissionais. Também aplicamos a pesquisa de percepção de cultura de segurança da AHRQ (*Agency Healthcare Research Quality*) para identificar as lacunas relacionadas à cultura e aplicar as melhorias necessárias.

OBJETIVO

O objetivo principal é o desenvolvimento da cultura de segurança do paciente nos profissionais da área da saúde, por meio do engajamento dos mesmos, com ações voltadas à sensibilização, conscientização e informação sobre a importância das práticas adotadas pela Unimed Vale do Sinos em prol do cuidado seguro do paciente. Segundo SCHEIN (1991), são pressupostos básicos para as organizações os valores compartilhados, que são valores relevantes para as pessoas e definem as razões de suas atitudes e o culto da cultura da organização, pois são as crenças inconscientes, percepções, sentimentos e pressupostos predominantes que as pessoas creem. Portanto, para atingirmos o desenvolvimento da cultura de segurança na organização, assim como SCHEIN, entendemos que a cultura de segurança do paciente só tem valor para os profissionais quando eles forem realmente envolvidos, de maneira que o valor de segurança seja relevante em suas crenças, verdades e valores pessoais.

INTRODUÇÃO

Com o desafio de assegurar a institucionalização do valor de segurança do paciente, a prática iniciou com a cultura de segurança, por meio do engajamento dos profissionais através de ações de capacitação, orientação e conceituação do valor, conforme abaixo:

- **Segurança do Paciente:** somos comprometidos com atendimento assistencial e preventivo com foco na saúde e segurança dos pacientes.

Na área da saúde, as atividades possuem uma natureza de alto risco e a necessidade de manter processos assistenciais seguros obrigam a construção de um ambiente em que os profissionais sejam capazes de internalizar a segurança como um valor pessoal, assim contribuindo com suas atitudes para um ambiente mais seguro, tornando o cuidado ao paciente livre de danos desnecessários associados à assistência da saúde.

Segundo Vicent (2009), a cultura de segurança não surgiu completamente formada, mas emergiu de uma cultura organizacional, pois quando se fala em uma cultura de segurança, implicitamente se fala de uma cultura organizacional mais ampla. A cultura de segurança também é construída com base nas atitudes e nos valores dos indivíduos e todos contribuem com ela a seu próprio modo (VINCENT, 2009).

A partir da publicação do *Institute of Medicine “To Err is Human”*, a cultura de segurança a nível organizacional foi fortalecida e adotada como medida de melhoria na segurança do paciente no âmbito hospitalar. A publicação desse relatório gerou uma mobilização internacional e chamou a atenção para o problema da segurança do paciente (SOUSA, 2006).

No Brasil, o Ministério da Saúde publicou a Portaria nº 529, na qual instituiu o Programa Nacional de Segurança do Paciente, definindo cultura de segurança em cinco perspectivas: “cultura na qual todos os trabalhadores, incluindo profissionais envolvidos no cuidado e gestores, assumem responsabilidade pela sua própria segurança, pela segurança de seus colegas, pacientes e familiares” (BRASIL, 2013, p. 02); “cultura que prioriza a segurança acima de metas financeiras e operacionais” (BRASIL, 2013, p. 02); “cultura que encoraja e recompensa a identificação, a notificação e a resolução dos problemas relacionados à segurança” (BRASIL, 2013, p. 02); “cultura que, a partir da ocorrência de incidentes, promove o aprendizado organizacional” (BRASIL, 2013, p. 02); “cultura que proporciona recursos, estrutura e responsabilização para a manutenção efetiva da segurança” (BRASIL, 2013, p. 02).

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA publicou a resolução de diretoria colegiada RDC ° 36 que institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências, que definiu a cultura de segurança como “conjunto de valores, atitudes, competências e comportamentos que determinam o comprometimento com a gestão da saúde e da segurança, substituindo a culpa e a punição pela oportunidade de aprender com as falhas e melhorar a atenção à saúde” (BRASIL, 2013, p. 02) e que a mesma deve ser disseminada sistematicamente pelo Núcleo de Segurança do Paciente.

Segundo PETERLINI, a cultura de segurança do paciente tem características fundamentais: “compreensão de que a operação de um hospital é uma atividade de alto risco para os pacientes” (PETERLINI; SAES, 2014, p. 39); “um ambiente de não punição e *accountability*” (PETERLINI; SAES, 2014, p. 39); “cooperação interdisciplinar e multiprofissional” (PETERLINI; SAES, 2014, p. 39); “comprometimento da organização em garantir recursos suficientes para os problemas com segurança do paciente” (PETERLINI; SAES, 2014, p. 39).

A AHRQ (2017) afirma que as organizações que buscam aumentar seu nível de confiança e, conseqüentemente, a cultura de segurança do paciente, necessitam dos seguintes recursos: reconhecer a natureza do alto risco de suas atividades e determinar ações para alcance de atividades mais seguras, criar um ambiente sem culpa onde os indivíduos possam denunciar erros ou quase falhas sem medo de repressão ou punição, incentivar a colaboração dos profissionais frente aos problemas de segurança do paciente na solução dos mesmos e compromisso organizacional com recursos para atender as necessidades da segurança.

Conforme o contexto, a área de Riscos e Segurança por meio da equipe de Segurança do Paciente, adotou diversas ações que foram incorporadas ao Programa de Melhoria de Qualidade, que é o desdobrado anualmente com base nas estratégias e a segurança incorporada como uma pilar dentro do programa, da Unimed Vale do Sinos desde 2016. Todas as ações são elaboradas com o propósito dos profissionais se identificarem e se reconhecerem como essenciais para que as práticas sejam realizadas, de maneira que os pacientes recebam um cuidado seguro e que cada profissional possa ser a diferença no amor da vida de alguém.

Reforçamos diariamente com as equipes que os profissionais da Unimed Vale do Sinos cuidam do amor da vida de alguém e ele é único, portanto é nosso compromisso zelar pelo cuidado seguro aos nossos pacientes.

DESENVOLVIMENTO

O desejo da Unimed Vale do Sinos em desenvolver práticas cada vez mais seguras e que garantem uma assistência segura, levou a organização a inserir a segurança do paciente nos seus valores desde 2016.

Para isso, os profissionais dedicam-se em busca de melhorias e ações que beneficiem os resultados assistenciais, compartilhando e implantando novas práticas e formando parcerias ao longo dos últimos anos. Com o objetivo de agregar valor ao atendimento assistencial, foi disseminada a cultura de segurança do paciente entre os profissionais. O maior desafio é a substituir a culpa e a punição pela oportunidade de aprender com as falhas e incentivar a colaboração dos profissionais frente aos problemas de segurança do paciente, promovendo soluções colaborativas para melhoria contínua da assistência prestada.

Segundo a AHRQ (2017), estudos têm apontado para uma variação considerável nas percepções de segurança nas organizações, apontando que os profissionais se queixam pela ausência de um ambiente sem culpa e outros notam problemas com o compromisso da organização para uma cultura de segurança.

Diferentemente da premissa e do conceito conhecido globalmente de que “errar é humano”, na área da saúde o erro foi culturalmente atribuído ao mau profissional, um problema do indivíduo e não do sistema. Essa cultura de atribuir erros e falhas na conduta ou no conhecimento dos profissionais é uma resposta humana em encontrar culpados e solicitar compensações e retratações, procurando assegurar-se de que a falha não ocorrerá novamente. Assim, atribuir culpados impede a implementação de medidas e de condutas capazes de prevenir erros que outros indivíduos podem vir a cometer em situações semelhantes (PREDEIRA; HARADA, 2009).

Para Quinto Neto (2016), existem três elementos fundamentais para assegurar um ambiente seguro para os pacientes: trabalho em equipe, comunicação eficiente e uma cultura que valorize o aprendizado a partir das falhas e incidentes. O entendimento mais recente sobre segurança do paciente preconiza que os gestores são os profissionais que se encontram em melhor posição para modificar atitudes e práticas institucionais, podendo contribuir para o estabelecimento de uma cultura de segurança do paciente (QUINTO NETO, 2016).

Segundo Dias (2013, p. 90), a cultura organizacional pode ser entendida de dois modos principais. Em primeiro lugar, como um instrumento de poder, e em segundo lugar, como um conjunto de representações imaginárias que são construídas e reconstruídas nas relações sociais

cotidianas na organização “e que se expressam em termos de valores, normas, significados e interpretações, visando a um sentido de direção e unidade, tornando a organização fonte de identidade e de reconhecimento para seus membros”.

A cultura conduz a forma de se fazer as coisas na organização, sem a necessidade de ter regras escritas, ela funciona nas pressuposições não escritas e nem faladas e pode apresentar-se em três níveis: artefatos, valores compartilhados e pressupostos básicos. Os artefatos são o primeiro nível da cultura e estão baseados no que as pessoas veem, ouvem e sentem nas organizações e são expressados na maneira como as mesmas se vestem, comportam-se e no que consideram importante e relevante. Os valores compartilhados são o segundo nível, são os valores relevantes para as pessoas, que definem as razões de suas atitudes. Os pressupostos básicos são o terceiro nível e o culto da cultura da organização, pois são as crenças inconscientes, percepções, sentimentos e pressupostos predominantes que as pessoas creem (SCHEIN, 1991).

PROGRAMA DE AÇÕES SEGURANÇA DO PACIENTE

A Unimed Vale do Sinos formalizou a constituição do Comitê de Segurança do paciente e fevereiro de 2014.

O comitê é multidisciplinar e possui membros de diversas áreas, contando com direção, médicos, lideranças e cargos operacionais, que trabalham em prol da segurança, implantando ações de correção e melhorias em toda a organização.



O objetivo desse grupo é desenvolver e implantar medidas com o intuito de reduzir a probabilidade de ocorrência de eventos adversos resultantes da exposição aos cuidados em saúde, focando na melhoria contínua dos processos de atendimento à saúde e segurança dos clientes e do uso de tecnologias da saúde, na disseminação sistemática da cultura de segurança, na articulação e integração dos processos de gestão de risco e na garantia das boas práticas de funcionamento do serviço de saúde.

A partir de setembro de 2015 a organização investiu na criação de uma equipe específica para trabalhar as ações de segurança do paciente, direcionando mais esforços para obtenção de melhores resultados e sendo responsável pelo programa de ações de segurança do paciente.

As ações de segurança do paciente são organizadas por meio de um cronograma anual de ações de disseminação de conceitos e desenvolvimento da cultura de segurança do

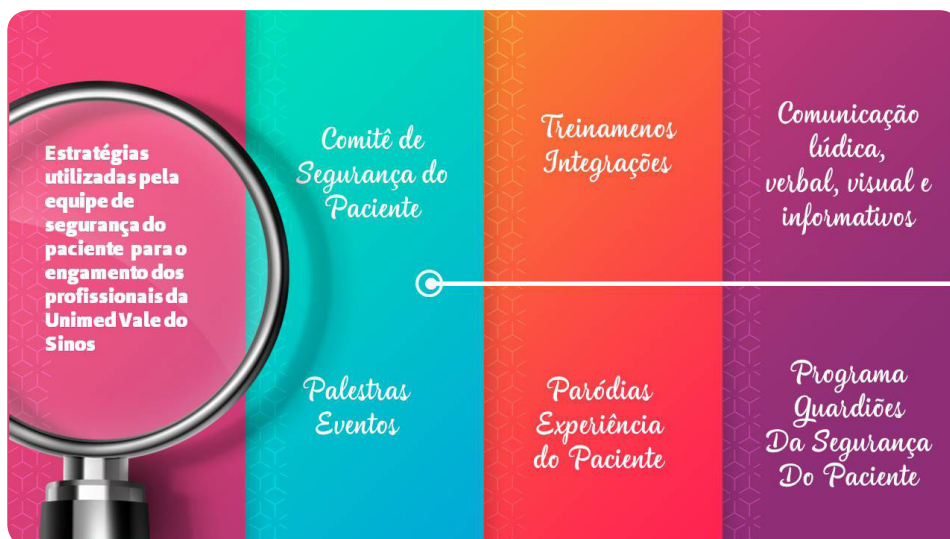
paciente entre os profissionais de saúde. As ações tiveram início com convites às equipes para participação de treinamentos para apresentação da segurança do paciente como valor e de sua importância para o cuidado seguro. Porém, obteve-se uma baixa adesão em virtude da dificuldade dos profissionais ausentarem-se de seus postos de trabalho. Essa dificuldade levou a equipe de segurança do paciente a pensar diferente e inovar em sua maneira de disseminar informações. A estratégia adotada foi a abordagem através da disseminação corpo a corpo, baseada nas relações e na confiança, realizada de forma lúdica, criativa e adaptada para cada equipe, conforme sua área de atuação dentro do ambiente hospitalar. Ao longo do tempo e da execução das ações, percebemos que esta forma de atuação agregava valor aos profissionais e, consequentemente, resultado ao processo.

A cultura de segurança, conforme a RDC nº 36 da ANVISA, está embasada em seis metas internacionais (identificação do paciente, comunicação efetiva, uso e administração de medicamentos, cirurgia segura, higiene de mãos, queda e lesões por pressão) e em melhores práticas de segurança instituídas pela OMS (Organização Mundial da Saúde). Na Unimed Vale do Sinos, o desenvolvimento desta cultura é realizado por meio de ações mensais em nossas principais unidades, como o Hospitais Dia e Pronto Atendimentos de Novo Hamburgo e São Leopoldo, e no Hospital Unimed.

As ações que fazem parte do programa de ações de segurança do paciente da Unimed Vale do Sinos abrangem diversos aspectos do processo de segurança do paciente, com o objetivo de compartilhar aprendizados e conhecimentos que visam à promoção de comportamentos seguros que orientem, reforcem e valorizem a prática assistencial segura e empática, lembrando aos profissionais que a cada intervenção, seja ela invasiva ou não, o profissional zele pelo amor da vida de alguém.

A intenção é colocar o paciente/familiar no centro do cuidado.

Entendendo que as pessoas aprendem de diversas maneiras diferentes, as ações são elaboradas com uma comunicação multimodal.



As ações, além de atingir os objetivos propostos, tornaram-se um momento de reflexão e de contribuição dos profissionais envolvidos para aprimorar as práticas seguras. A cada disseminação, os profissionais têm a oportunidade de se envolver nas atividades e de buscar apoio para resolução de situações diárias que propiciam riscos a si mesmos e a pacientes e familiares.

A primeira ação realizada foi a comunicação do sistema de notificações de segurança do paciente e que vem ocorrendo anualmente desde 2016 com objetivo de orientar quanto à utilização do sistema e à importância de relatar eventos que possam atingir ou que tenham atingido o paciente, para que os erros ou falhas notificadas sejam corrigidos e utilizados como aprendizado, minimizando a ocorrência de novas falhas que coloquem o paciente em risco. No primeiro ano essa ação envolveu 261 colaboradores das áreas assistenciais e administrativas.



Em 2017 foram envolvidos 324 profissionais.



No ano de 2018 atingimos 550 profissionais.



A ação de identificação do paciente de 2016 teve como objetivo intensificar o protocolo existente e reforçar a necessidade de identificação antes do cuidado. A dinâmica utilizada contou com um personagem que apresentava a ideia de uma mão como uma pulseira de identificação, representando a forma de identificar corretamente o paciente, garantindo assim o cuidado certo ao paciente certo. Nessa ação foram atingidos 127 profissionais.



Realizada ação em 2017 de orientação quanto ao protocolo de identificação do paciente, destacando a importância dos momentos preconizados para checagem da identificação. A ação contou com 326 participantes, dentre eles colaboradores, médicos presentes nas unidades, e prestadores.



Para a disseminação do protocolo de comunicação efetiva em 2016, foi abordada a importância da comunicação efetiva por meio de uma dinâmica de passagem de informações para que os profissionais fizessem um desenho conforme as orientações recebidas do colega. Essa prática promoveu a reflexão dos 106 participantes sobre o entendimento de que a comunicação somente é eficaz quando compreendida pelo receptor. A comunicação na assistência tem relevância para o cuidado ao paciente.



No ano de 2017 a dinâmica foi focada nas lideranças assistenciais, com o palestrante Tiago Febel, para desenvolvimento da comunicação assertiva com o objetivo de melhorar a comunicação do líder com a sua equipe, pacientes e familiares. O primeiro módulo contou com a participação de 39 profissionais e no segundo módulo os mesmos profissionais foram convidados a aprimorar na prática as técnicas aprendidas no primeiro encontro. A dinâmica contou com uma atriz interpretando diversos personagens em situações difíceis do dia a dia desses profissionais, contando com o apoio do *coach*.



Ainda em 2017 foi realizada dinâmica com 171 profissionais assistenciais com a brincadeira do “telefone sem fio”. A mensagem a ser transmitida representava a passagem de plantão entre turnos.



Para desenvolver a Meta 3 – Segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos, em 2016 foi criado o personagem “Capsulito”, representando uma cápsula de um medicamento. Nesse encontro, os profissionais da enfermagem e farmácia foram envolvidos com o tema de cenários de segurança do paciente relacionados à meta 03 e barreiras de segurança existentes na Unimed Vale do Sinos para minimizar os eventos adversos. A dinâmica utilizada com o “Capsulito” objetivou recordar os 9 certos para a administração segura de medicamentos e a identificação de medicamentos que requerem cuidados específicos, como os potencialmente perigosos. Participaram dessa ação 76 profissionais.



Em 2017 foi realizada ação de disseminação e orientação quanto à sistemática de aplicação do termo de recusa a procedimentos e medicamentos por meio da explanação dos assuntos e disponibilização visual de material nos postos de trabalho. Também retomada a abordagem das equipes de enfermagem quanto aos 9 certos para a administração segura de medicamentos, através de dinâmica. A ação contou com 196 participantes.



Para conscientizar os profissionais do bloco cirúrgico sobre a importância do protocolo de cirurgia segura foi abordado em 2016 a realização do *time-out*. Essa prática garante que vários itens necessários ao bom andamento dos procedimentos cirúrgicos sejam verificados e confirmados por toda a equipe, garantindo assim o cuidado

seguro ao paciente que realizar a cirurgia. Já em 2017 foi realizada ação *in loco*, nos blocos HU, NH e SL com a participação dos colaboradores, cirurgiões, anestesistas e profissionais que participam do processo cirúrgico e orientado sobre o Protocolo de Cirurgia Segura e as principais práticas adotadas para conferir segurança ao processo cirúrgico, sendo: protocolo de lateralidade, aplicação da lista de verificação e *time out*. Foi reforçada com os participantes a importância desta prática para evitar os danos desnecessários aos pacientes. Participaram da ação 105 profissionais.

Termo de Recusa de Procedimentos e Medicamentos

6 METAS DE SEGURANÇA DA UNIMED

Unimed Vale do São Francisco

Orientações para utilização:

Por que o termo deve ser utilizado?

Para assegurar ao paciente ou responsável o direito de informações referentes ao tratamento proposto e ao direito de recusa à administração de medicamentos ou realização de procedimentos.

3 Segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos

QUANDO devo aplicar o termo?

Quando o paciente recusar o procedimento e/ou medicamento proposto.

QUEM deve aplicar o termo?

O profissional de saúde que presta atendimento ao paciente.

Recusa a:	Quando aplicar:	Conduta:
Procedimentos	Em todos os casos (ex: sondagem, punção periférica, dentre outros).	Em todas as situações deve-se realizar contato com o médico assistente para conduta e aplicação do termo de recusa.
Medicamentos	ATB, quimioterápicos, anticoagulantes, anti-hipertensivos, hipoglicemiantes, antipsicóticos, anticonvulsivantes, fármacos para insuficiência cardíaca congestiva, antiparkinsonianos, antidepressivos, sedativos/ansiolíticos, antiarrítmicos, vasodilatadores, vasoconstritores.	Em todas as situações deve-se realizar contato com o médico assistente para ciência e orientação de conduta e aplicação do termo de recusa. O médico deverá assinar o termo posteriormente (não necessariamente no ato da recusa).
Medicamentos	Demais casos (que não se enquadram nas classes medicamentosas citados acima. Ex: analgésicos, antieméticos, dentre outros).	Não será necessário o contato com o médico assistente no momento da recusa, somente aplicação do termo e validação posterior pelo médico por meio de assinatura do termo.



A meta 5 – Higienização das mãos foi disseminada em dois momentos em 2016 e contou com três personagens: álcool gel, mão e a famosa Bac (bactéria), criados pela equipe de segurança do paciente, que agitaram pelos corredores da instituição.



A criação desses personagens aproximou muito os profissionais e os convidaram a adotar uma das práticas mais simples da segurança, a higienização das mãos. No segundo momento foi criada a “Caixa da Consciência”, na qual os profissionais podiam constatar em tempo real se a prática de higiene de mãos realizadas por eles estava efetiva.



Cartazes foram distribuídos pelas unidades e camisetas foram elaboradas para a divulgação da higienização das mãos. Essa campanha foi realizada em todas as áreas da organização, contemplando todos os colaboradores da Unimed Vale do Sinos.



Em 2017 a campanha de higienização das mãos teve como objetivo reforçar a importância desta prática na prevenção de infecções, tanto no ambiente hospitalar como também na comunidade. Foram abordados os 5 momentos preconizados pela OMS para a higienização das mãos na assistência ao paciente, e também destacando a importância da prática na comunidade, quando na utilização de superfícies compartilhadas, como, por exemplo, corrimão de escadas, carrinhos de supermercado e botões de elevadores, dentre outros. Também foi orientado aos participantes que a prática pode ser realizada com água e sabão, quando houver sujidade visível nas mãos, ou com álcool gel/*spray*; ambas são eficazes, desde que se faça a fricção adequada.

A campanha teve como lema “PARE! Higienize suas mãos. Suas mãos levam saúde, não mude essa história”. Foram disponibilizados em dispensers de álcool gel/*spray* sinalizações, como maneira de lembrar aos profissionais, pacientes e acompanhantes que parem e higienizem as suas mãos.



A ação contou com 644 participantes, dentre eles colaboradores, médicos e prestadores.

PREVENÇÃO DE QUEDAS

A prevenção de queda foi trabalhada em 2016 com os profissionais das áreas assistenciais e de atendimento ao cliente com as orientações preventivas e como agir no caso de quedas, através de ação in loco e disponibilização de cartazes.

6 METAS DE SEGURANÇA DA UNIMED

META 6

PREVENÇÃO DE QUEDAS

Medidas preventivas:

- Avaliar o risco de queda;
- Identificar o risco de queda (pulseira e etiqueta em prontuário);**
- Orientar paciente e familiares quanto ao risco;
- Manter a campanha ao alcance do paciente;
- Manter a cama na posição baixa e com rodas travadas;
- Manter as grades de proteção elevadas;
- Manter a área de circulação do quarto livre de móveis e utensílios;
- Auxiliar na deambulação os pacientes que apresentarem dificuldade de marcha ou déficit sensitivo ou motor;
- Não deixar o paciente sozinho no banheiro ou durante o banho;
- Validar as informações a cada plantão;
- Registrar em prontuário;**
- Termo de orientações de risco de queda.**

Ações na ocorrência de queda:

- Encaminhar o paciente ao leito, comunicar o enfermeiro de plantão para avaliação e exame físico;
- Solicitar avaliação médica (médico assistente ou plantonista), em todos os casos;
- Registrar no prontuário;
- Registrar no **Sistema de Notificações**.

E quando a queda ocorrer fora da unidade de origem do paciente?

- O profissional envolvido no cuidado que identificar a queda deve **solicitar avaliação médica** ao plantonista mais próximo do local onde o incidente ocorreu;
- Comunicar enfermagem, na transferência do paciente ao local de origem;
- Registrar no **Sistema de Notificações**.

2017

A campanha teve por objetivo reforçar as medidas preventivas para queda e as ações que devem ser realizadas na ocorrência da queda. Também foi realizada a disseminação quanto à implantação de alerta em prescrição médica para medicamentos com potencial risco de queda. A ação foi realizada in loco, nas Unidades de SL, NH e HU. A ação contou com 297 participantes, dentre estes colaboradores (Enfermagem, Recepção Prestadora e Radiologia), cooperados e estagiários presentes nas unidades.



No ano de 2018, a disseminação ocorreu para fortalecer a cultura dos cuidados trabalhados desde 2016 com os profissionais e a primeira campanha disseminada foi o fluxo das notificações de falhas realizadas para o aprendizado organizacional quanto às suas práticas para a assistência aos pacientes.

SEGURANÇA DO PACIENTE

SEGURANÇA DO PACIENTE SE REFERE À REDUÇÃO DOS RISCOS DE DANOS DESNECESSÁRIOS ASSOCIADOS À ASSISTÊNCIA À SAÚDE ATÉ UM MÍNIMO ACEITÁVEL
SEGURANÇA DO PACIENTE É UM VALOR DA UNIMED VS



Com base nas notificações de falhas realizadas pelas equipes no sistema de notificações foram realizadas ações de análise de causa raiz com as equipes envolvidas para que elas pudessem ser inseridas no processo de melhoria.



ANÁLISE DE CAUSA RAIZ DOS EVENTOS

245 participantes

A cultura de segurança foi reforçada em dinâmica com as equipes e entregue cartilha com os conceitos.

CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

284 participantes



Vários posts foram realizados nos meios de comunicação internos para retomar a importância desse valor.

Já ouviu falar em Cuidado Centrado no Paciente?

Cuidado Centrado no Paciente é atitude de parceria entre os profissionais de saúde, os pacientes e seus familiares, garantindo que todas as decisões respeitem as necessidades, os desejos e as preferências dos pacientes e que eles recebam educação e suporte que precisam para tomar decisões e participar do seu próprio cuidado.



Fonte: Institute of Medicine: Envisioning the National Health Care Quality Report. Washington, DC: National Academy Press: 2001.

Saiba o que é Cultura Justa

A cultura justa reconhece que os indivíduos não devem ser responsabilizados por falhas do sistema sobre o qual eles não têm controle, no entanto, também ressalva a não tolerância com descuidos conscientes que levem a riscos para os pacientes ou graves erros de conduta.



Fonte: Institute for Healthcare Improvement (IHI)

Conheça um pouco mais sobre... Cultura baseada na transparência

A transparência é um dos pilares fundamentais para a cultura de segurança. Torna-se necessária uma comunicação fundada na confiança mútua, onde os erros podem ser investigados e discutidos abertamente, visando minimizar a sua recorrência e auxiliar os profissionais na percepção comum da importância da segurança e do reconhecimento da eficácia das medidas preventivas.



Fonte: Castanho, Adriana. Cultura de Segurança do Paciente. Revista Melhores Práticas.

Você sabe o que é Cultura de Segurança do Paciente

Cultura de segurança é definida como o conjunto de valores, atitudes, competências e comportamentos que determinam o comprometimento com a gestão da saúde e da segurança, substituindo a culpa e punição pela oportunidade de aprender com as falhas e melhorar a atenção à saúde.



Fonte: Agência Nacional de Vigilância Sanitária, RDC nº 36/2013

Com o propósito de intensificar a cultura de segurança e resgatar as práticas instituídas desde 2016, a equipe de segurança elaborou um jogo de roleta com perguntas referentes às metas internacionais de segurança e presenteou os acertadores com brindes.



METAS DE SEGURANÇA DO PACIENTE

281 participantes



HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

659 participantes

Em 2018, a campanha de conscientização da prática de higiene de mãos retornou com a personagem a “Bac”, que convidou os profissionais a participarem de um concurso de paródias.

Em 2018 foi realizado o concurso de paródias sobre a higiene de mãos e contou com a participação de 44 profissionais de 15 áreas diferentes na Unimed Vale do Sinos. Todos foram homenageados em um almoço de premiação das três melhores paródias, que foram eleitas por meio de votação dos integrantes do Comitê de Segurança do Paciente. O primeiro lugar teve destaque com a gravação de um videoclipe da sua paródia, que foi produzido com os participantes vencedores e utilizado na campanha do mês de outubro, além de divulgação nas redes sociais.



CONCURSO DE PARÓDIAS HIGIENE DAS MÃOS





DIVULGAÇÃO PARÓDIA

281 participantes

No mês de junho foram realizadas ações de conscientização sobre a importância da cultura de segurança no ambiente cirúrgico, por meio da disponibilização de cartazes. Neste mês também foi discutida com as equipes a relevância de adotar práticas seguras para a prevenção de quedas. A ação foi realizada através de discussão com as equipes e disponibilização de cartazes nas áreas assistenciais.

NO TIME OUT DAY, O SUPER HERÓ É VOCÊ



No dia 13 de junho os Estados Unidos celebram o Dia do Time Out, mostrando a importância da cultura da segurança. E como esse é o padrão de atendimento que queremos ter aqui também, vamos ficar atentos a esses passos que contribuem para uma cirurgia segura.

S upport	Apoiar uma cultura de segurança
U se	Usar o protocolo de checklist cirúrgico
P roactively	Proativamente reduzir o risco de eventos adversos
E ffect	Efetuar mudanças em sua organização
R educer	Reduzir danos aos pacientes
H ave	Ter discussões francas sobre situações perigosas
E mpower	Capacitar outras pessoas a falar quando um paciente está em risco
R espect	Respeitar os outros na equipe cirúrgica
O penly	Abertamente procurar oportunidades para melhorar a segurança do paciente

Fonte: AORN

SEGURANÇA DO PACIENTE

SOMOS TODOS UNIMED

Unimed Vale do Sinos/RIS

24/06 Dia Mundial de PREVENÇÃO DE QUEDAS



A queda é um evento indesejável durante um atendimento hospitalar, que pode causar sérios danos ao paciente, aumentando o tempo de internação e tratamentos.

O perigo é constante para qualquer pessoa e em qualquer situação. Os motivos podem ser vários:

Efeitos de remédios
Alteração da pressão arterial
Dificuldades na locomoção
Resistência para seguir orientações de prevenção

Para minimizar os riscos de queda, devemos adotar medidas preventivas, assegurando ao paciente:

Ambiente seguro
Pró-atividade da equipe multidisciplinar nas barreiras de segurança
Educação e sensibilização do paciente e família



QUEDAS PELO MUNDO

Em hospitais de países desenvolvidos a incidência varia entre **3 a 5 quedas por 1.000 pacientes-dia**. Danos ocorrem em **30% a 50% dos casos**, sendo que 6% a 44% desses pacientes sofrem danos de natureza grave, como fraturas, hematomas subdurais e sangramentos, que podem levar ao óbito.

SEGURANÇA DO PACIENTE

SOMOS TODOS UNIMED

Unimed Vale do Sinos/RIS

CARTAZ DISPONIBILIZADO NAS ÁREAS

CULTURA DE SEGURANÇA CIRÚRGICA

CARTAZ DISPONIBILIZADO NAS ÁREAS

PREVENÇÃO DE QUEDAS

A ação realizada em junho abordou os temas comunicação assertiva e uso de hemocomponentes. A ação teve como objetivo reforçar com os colaboradores assistenciais a importância da comunicação para minimizar os eventos adversos ao paciente, apresentando-lhes algumas ferramentas que podem ser utilizadas e como devem ser usadas. Também foi apresentado e discutido sobre os sinais de alerta na transfusão sanguínea e a necessidade de notificação ao banco de sangue e sistema de notificações de eventos.



CAMPANHA HEMOCOMPONENTES E COMUNICAÇÃO

304 participantes

Um dos temas estudados e discutidos na segurança do paciente é a experiência do paciente. Para abordar esta temática, a equipe de segurança do paciente realizou uma ação muito especial, convidando um paciente para dar o seu depoimento sobre a sua experiência na Unimed Vale do Sinos. Foi realizado um vídeo e posteriormente realizada ação *in loco* com as equipes assistenciais, com foco na sensibilização das equipes sobre a importância de todos os profissionais para a experiência do paciente, destacando a relevância que há na associação do fator técnico somado ao fator humano, visto que a junção destes agrega valor para a experiência no cuidado que é percebido pelo paciente e sua família.

EXPERIÊNCIA DO Paciente

Somando nossos esforços, o resultado é sempre positivo

Para ilustrar a importância de todos os profissionais na experiência do paciente, nada melhor que o depoimento de um paciente muito especial para a Unimed VS, Sr. Rolf Schneider, que vivenciou e sentiu na pele a relevância que há na associação do fator técnico somado ao fator humano.

QR CODE

Acesse para ver o
depoimento do
Sr. Rolf.



Os participantes sensibilizaram-se muito com o relato do paciente e refletiram sobre a importância de cada um no momento do atendimento. Também foram divulgados *posts* em Comunicar (ferramenta de comunicação interna), sobre o assunto.



EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

255 participantes

Experiência do Paciente

*Somando seus esforços,
o resultado é sempre positivo*

O que contribui para ela?

A forma como os cuidados são prestados é tão importante quanto o próprio cuidado. **Veja os componentes que contribuem para uma experiência positiva:**



Componente técnico

Qualidade e Segurança
(Diagnóstico, Tratamento,
Recursos, Tecnologia)



Componente humano

Empatia, Interação,
Comunicação,
Esclarecimentos, Cortesia,
Postura Ética, Gentileza,
Humanização



Experiência no cuidado

Técnico + Humano

SEGURANÇA
DO
PACIENTE

SOMOS
TODOS
UNIMED

Unimed
Vale do Sinos/RS

Fonte: Marcelo Alves Alvarenga MD, MSc. Conceitos e Implementação do Escritório de Experiência do Paciente. Hospital Sírio Libanês.

Experiência do Paciente

*Você faz a diferença para
que ela seja sempre positiva*

Você sabe o que é?

Todos os pontos de contato do paciente, envolvendo pessoas, processos e ambiente.

É tudo que pode ser percebido, entendido e lembrado.

“A soma de todas as **INTERAÇÕES**, moldadas pela **CULTURA** da organização, que influenciam a **PERCEPÇÃO** do paciente através da **CONTINUIDADE DO CUIDADO.**”

Missão, visão e valores institucionais.

Atendimento prestado antes, durante e após contato com o serviço de saúde.

SEGURANÇA
DO
PACIENTE

SOMOS
TODOS
UNIMED

Unimed
Vale do Sinos/RS

Fonte: Experiência do Paciente: Um Passo Adiante na Humanização do Atendimento de Saúde, 2016. disponível em setoresaude.com.br

Segundo Merlino (2016), a cultura na área de saúde é fundamental e ela impacta na segurança, qualidade e satisfação/experiência do paciente e corroborando diz que o talento humano é o bem mais importante e responsável por entregar tudo que é feito. Nesse sentido, são os profissionais engajados da Unimed Vale do Sinos que fazem a experiência do paciente ser positiva.

Ainda em 2018, foi contemplada a importância do envolvimento do paciente e familiar no cuidado. Foram realizados posts em canais internos e Facebook, intensificando que somos todos essenciais para a segurança do paciente, inclusive o paciente e familiar, que receberam orientações por meio das postagens em redes sociais. Foi reforçada a importância de estimularmos pacientes e familiares a participarem ativamente no seu cuidado. E que o estímulo deve ocorrer através de orientações sobre procedimentos e condutas que serão adotadas, destacando as práticas de segurança, onde o paciente pode ser uma das barreiras para que o incidente não ocorra.

Todos nós podemos colaborar para a segurança.



Torne o paciente e acompanhantes participantes ativos do cuidado

Orienta sobre procedimentos e condutas que serão tomadas durante seu atendimento, esclareça os riscos, medidas preventivas e os cuidados necessários para sua recuperação.

SEGURANÇA DO PACIENTE



Todos nós podemos colaborar para a segurança

Participe ativamente do seu cuidado. Se tiver dúvidas, questione o profissional de saúde.

SEGURANÇA DO PACIENTE



IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

Identificar corretamente o paciente é muito importante para garantir a segurança do atendimento e dos procedimentos realizados.

Fique atento a algumas dicas para sua segurança:

- Você será identificado por meio de uma pulseira branca com sua identificação.
- Confira se as suas informações estão corretas na pulseira de identificação.
- Atente à sua identificação antes de ser submetido a qualquer procedimento e/ou administração de medicamentos.
- Você deverá permanecer com a pulseira até a sua alta.

SEGURANÇA DO PACIENTE



COMUNICAÇÃO EFETIVA

A comunicação é um dos fatores primordiais para a segurança do paciente.

Fique atento a algumas dicas para sua segurança:

- Quando você for atendido, procure comunicar para a equipe todas as informações pertinentes ao seu estado de saúde.
- Ao receber uma informação de um profissional de saúde, esclareça suas dúvidas.
- Repita a informação recebida para confirmar o seu entendimento.

SEGURANÇA DO PACIENTE



SEGURANÇA COM MEDICAMENTOS

As falhas relacionadas a administração de medicamentos representam um risco para a segurança do paciente e podem estar relacionadas a diversos fatores, portanto:

- Informe os medicamentos que você já está utilizando, para avaliação do profissional de saúde e para evitar o uso inadequado dos mesmos, evitando que os receba repetidamente.
- Informe ao profissional de saúde o conhecimento de reações alérgicas, sejam elas medicamentosas ou alimentares.
- Durante ou após a administração de medicamentos, informe ao profissional de enfermagem caso apresente mal estar e/ou desconforto.

SEGURANÇA DO PACIENTE





CIRURGIA SEGURA

Para minimizar os riscos de um procedimento cirúrgico, é recomendado pela OMS a aplicação do protocolo de cirurgia segura em procedimentos invasivos, que visa checar os itens imprescindíveis para um procedimento seguro.

Fique atento a algumas dicas para sua segurança:

- Antes da realização de seu procedimento, pergunte ao seu médico quais cuidados preventivos você deverá tomar.
- Leve todos os documentos e exames relacionados ao seu procedimento no dia da cirurgia.
- No dia da cirurgia, será solicitada a sua participação na confirmação do local cirúrgico e serão realizadas algumas checagens de segurança antes, durante e após o procedimento cirúrgico, garantindo a execução dos cuidados corretos.

SEGURANÇA DO PACIENTE



Unimed

Vale do Sinos/RS



HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

A higienização das mãos é a medida individual mais simples para prevenir infecções relacionadas ao cuidado de saúde.

Fique atento a algumas dicas para sua segurança:

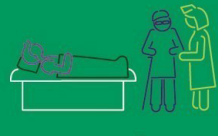
- Higienize frequentemente e adequadamente suas mãos e peça ao seu familiar para fazer o mesmo.
- Pode-se utilizar a solução alcoólica quando não houver presença de sujeira visível (leva de 20 a 30 segundos) ou lavá-las com água e sabão (leva de 40 a 60 segundos).
- Observe a mesma conduta dos profissionais que cuidam de você.

SEGURANÇA DO PACIENTE



Unimed

Vale do Sinos/RS



PREVENÇÃO DE QUEDAS

No ambiente de saúde há uma série de fatores que podem contribuir para a ocorrência de quedas.

Fique atento a algumas dicas para sua segurança:

- Siga sempre as orientações e recomendações dos profissionais que estão cuidando de você.
- Caso tenha dificuldades para locomoção, peça a ajuda de alguém para caminhar.
- Levante lentamente da poltrona ou cama, se necessário solicite ajuda de seu acompanhante ou do profissional.
- Mantenha a campainha e objetos de uso pessoal próximos à sua cama.
- Mantenha a cama na posição baixa e com as grades elevadas.
- Na internação, a pulseira de cor amarela significa que cuidados precisam ser tomados para evitar quedas.

SEGURANÇA DO PACIENTE



Unimed

Vale do Sinos/RS

Em setembro foi realizada a ação de Prevenção de IRAS (Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde), com os colaboradores da área de Enfermagem. A ação reforçou a importância dos cuidados para a prevenção de infecções, por meio de dinâmica com uma roleta, onde os participantes respondiam as práticas adotadas para diversas situações, promovendo a reflexão e aprendizado sobre a temática.



Prevenção de IRAS

197 participantes

Para realizar o fechamento de ações do ano de 2018, foi realizado evento externo, em formato de *happy hour*, com a participação de coordenadores, líderes e enfermeiros assistenciais, para um bate-papo sobre a importância da comunicação. O médico coordenador da segurança do paciente realizou a abertura do evento e enalteceu o trabalho realizado pelos profissionais, bem como as práticas de Segurança do Paciente. O evento contou com palestrante externo e show com uma dupla de músicos.



HAPPY HOUR COM LIDERANÇAS COMUNICAÇÃO X SEGURANÇA DO PACIENTE

Os participantes foram presenteados com uma plantinha suculenta, que simbolizou o momento com a mensagem: “Cada folha da suculenta é capaz de produzir diversas outras mudas, assim como os participantes que têm o potencial de levar para muitos outros profissionais a importância da segurança do paciente, pois este trabalho é semear, regar e acompanhar o florescimento”.



**ACESSE O
QR CODE PARA
VISUALIZAR DEMAIS
REGISTROS DO EVENTO**



No início de 2019 a equipe de segurança do paciente convidou colegas para serem membros do programa “Guardiões de Segurança do Paciente” para atuarem como disseminadores da cultura e das práticas de segurança em suas áreas. O convite foi personalizado a cada membro e a aceitação foi motivadora. Os “Guardiões” são identificados pelo brasão em seus jalecos de trabalho.

*Gostaria de agradecer o convite e sinto-me honrada.
Aceito o convite de guardião de segurança do paciente.*

Monica Beatriz Santos Trisch

*É com alegria que aceito o convite para
ser uma guardiã da segurança.*

Jane Teodora da S. Rodrigues



Obrigada pela oportunidade de poder fazer parte deste grupo.

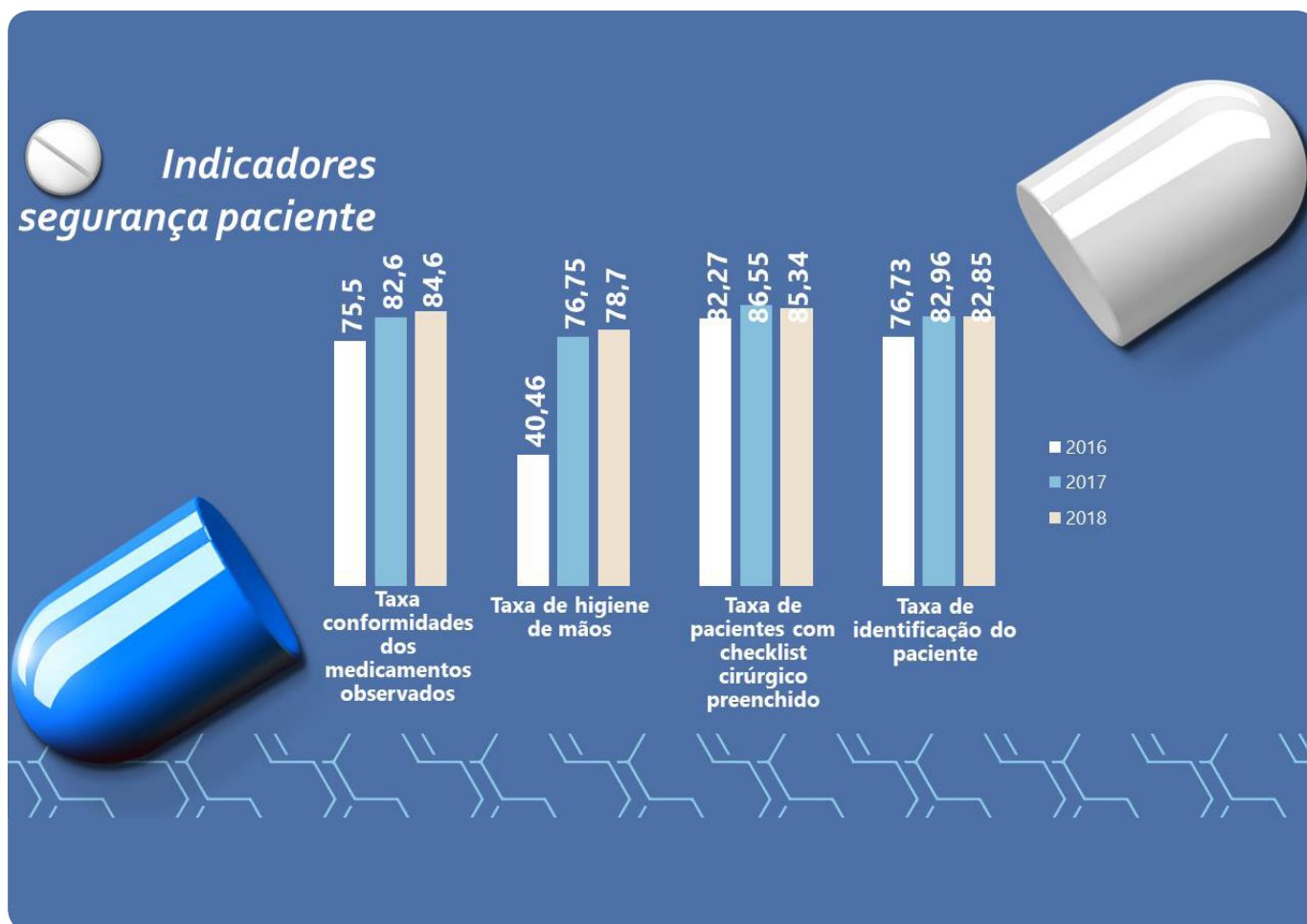
Tuani Gil Bueno

Em abril de 2019, ocorreu o I Simpósio de Segurança do Paciente, com abordagem de protocolos clínicos e sua importância. O evento contou com palestrantes renomados na área de Segurança do Paciente, que elogiaram o evento nas mídias sociais, e foi um sucesso.



AVALIAÇÃO E RESULTADOS

O programa de ações de segurança do paciente vem atuando desde 2016 com acompanhamento de seus resultados. Todo envolvimento e adesão dos profissionais quanto ao valor de segurança do paciente é verificado no crescente dos resultados das práticas de segurança relacionadas às metas internacionais.



Mensalmente os profissionais das áreas assistenciais recebem da equipe de segurança do paciente os resultados de suas práticas em forma de informativo impresso e discutem sobre os resultados alcançados, e recebem orientações de como manter a performance e reforçar os pontos a serem melhorados.

Notificações de eventos

Protocolo	Circunstância notificável	Near miss	Incidente SEM Dano	Incidente COM Dano	Tecno.	Total
Identificação do Paciente	5	1	-	-	-	6
Comunicação efetiva	1	-	-	-	-	1
Segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos	3	-	6	1	-	10
Cirurgia Segura	7	-	2	-	-	9
Quedas	-	-	2	-	-	2
Não relacionado aos protocolos	9	1	1	5	-	16
Queixa técnica	-	-	-	-	2	2

Dados referentes aos eventos registrados no HD/ PASL em Dezembro /2018

Referente aos eventos registrados no HD/ PASL em Dez. /2018

Setor	Nº de notificações
UA	1
UB	20
BLOCO	11
CDI	1
EDA	2
Obs. Ad.	8
Obs. Ped.	2
Outros	2



Nº de pacientes que sofreram algum dano evitável na assistência - Relacionado a notificações realizadas no mês de Dez/2018 no HDPASL



Acesse o ícone:
Sistema de Notificações de Eventos – Segurança do Paciente e notifique!

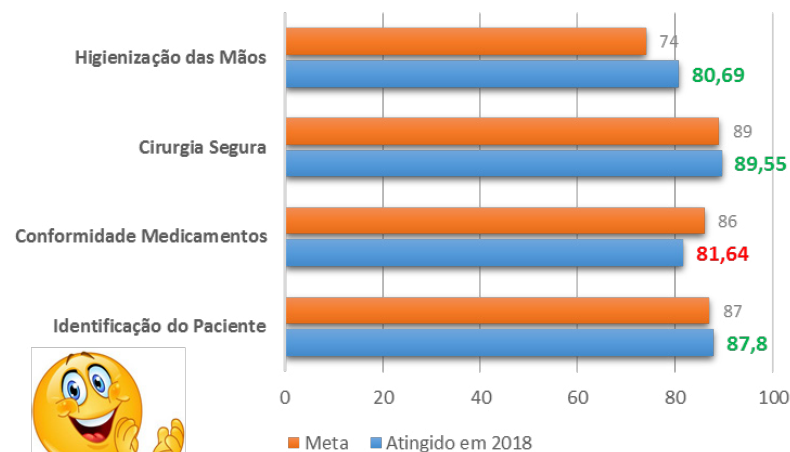


SOMOS TODOS RESPONSÁVEIS PELA

segurança do paciente



Acompanhe o desempenho anual de alguns indicadores relacionados a Segurança do Paciente – HDPASL



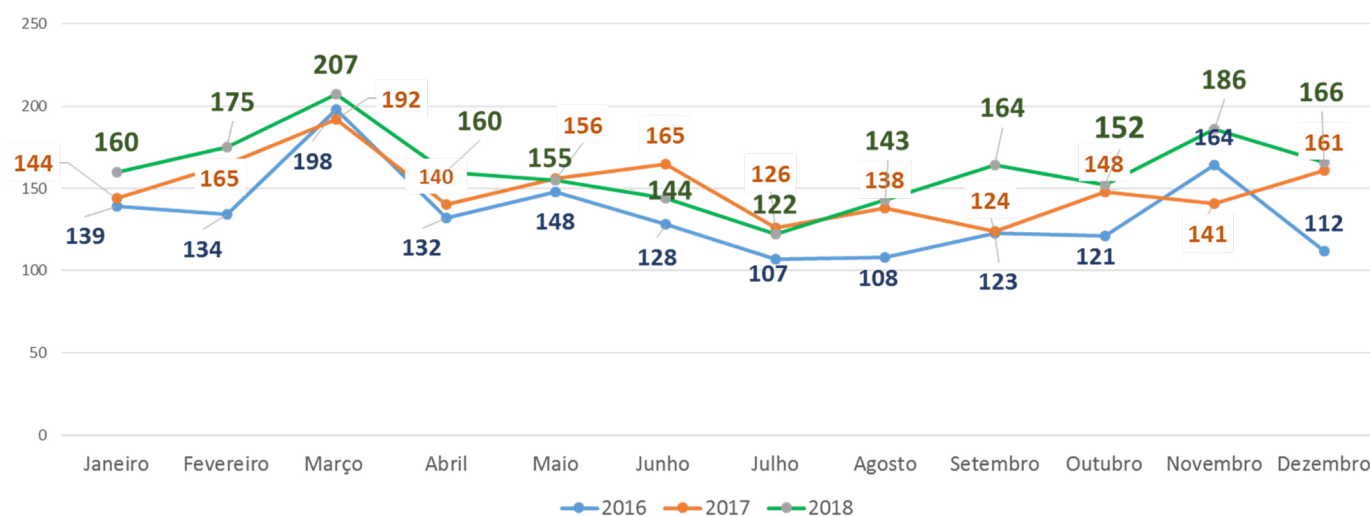
Saiba o que fazer para manter os indicadores em alta conformidade:

Identificação do Paciente	Conformidade medicamentos	Cirurgia Segura	Higienização das Mãos
-Manter a pulseira de identificação até a alta; -Preenchimento completo do quadro de comunicação; -Manter pulseira de risco, conforme classificação, quando necessário.	-Manter o controle de geladeira atualizado, verificar 1x no turno; -Identificar acessos venosos, seringas, equipamentos e infusões.	-Preencher todas as etapas do <i>check list</i> no momento indicado.	-Realizar a prática de higienização das mãos nos 5 momentos preconizados pela OMS.

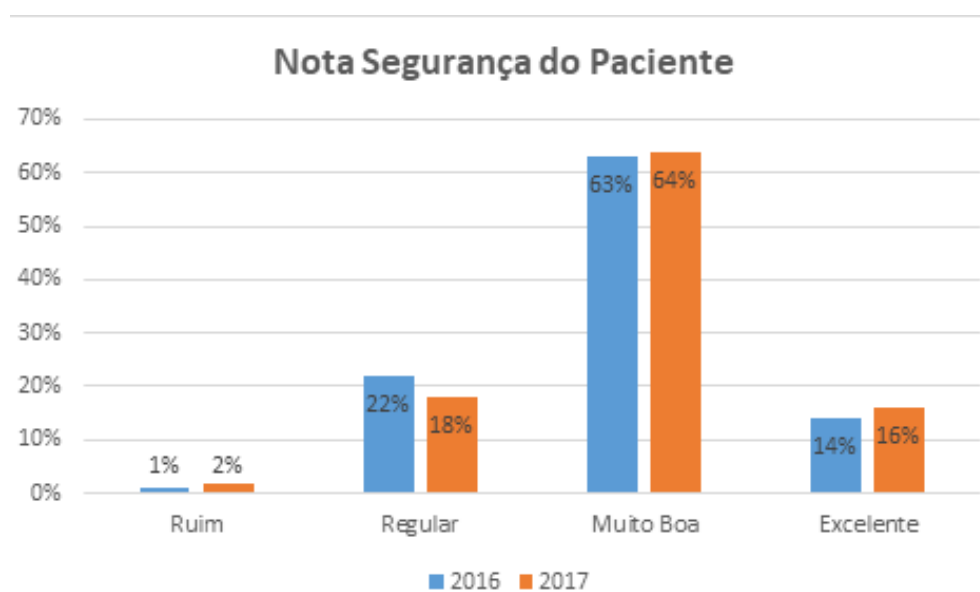
A equipe de Segurança do Paciente está à disposição para esclarecimentos: ramal 1870

A receptividade dos profissionais é um resultado qualitativo do engajamento dos profissionais em prol da segurança do paciente, pois a equipe de segurança do paciente sempre é esperada nas áreas por todos.

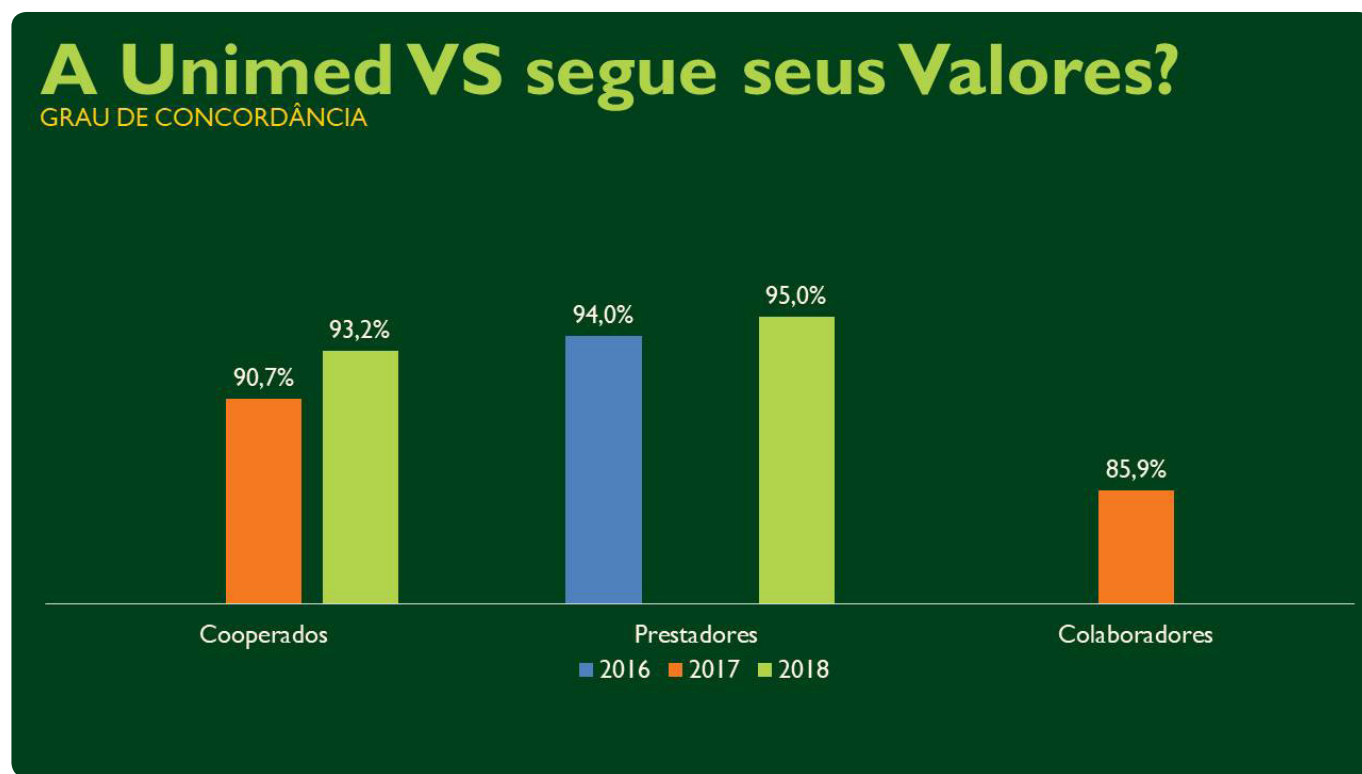
Outro fator relevante para a cultura de segurança é o resultado do número de notificações de erros ou falhas na assistência, representado no gráfico abaixo, que os profissionais realizam mensalmente no sistema de notificações. Essa participação proporciona a organização, a melhoria contínua e o aprendizado. Essa constante na participação dos profissionais reforça que o valor de segurança do paciente está internalizado no dia a dia de todos.



Nos anos de 2016 e 2017, foi aplicada a pesquisa internacional de cultura de segurança do paciente da AHRQ, em busca de oportunidades de melhoria dentro da organização. Quando questionado aos colaboradores sobre que nota eles dariam para a segurança do paciente na organização, obtivemos os resultados abaixo. A pesquisa será aplicada novamente em 2019, pois sua periodicidade de aplicação foi alterada para bienal.



O valor de segurança do paciente foi inserido na filosofia empresarial em 2016 e, a partir de 2016, na pesquisa de satisfação dos prestadores, cooperados e colaboradores foi questionado aos participantes se o valor era seguido na Unimed Vale do Sinos.



Em reconhecimento ao trabalho realizado na Unimed Vale do Sinos a Unimed Federação RS convidou a equipe de segurança do paciente para abrilhantar o Seminário de Boas Práticas de 2017 com seus personagens da campanha de Higiene de Mãos, divulgando sua prática de engajamento para o sistema Unimed.



Na auditoria de recertificação da acreditação de operadora – RN 277 realizada em outubro de 2018 pela certificadora A4Quality Services, o programa de ações de segurança do paciente foi avaliado como ponto forte, corroborando o resultado de todas as práticas adotadas.

Em dezembro de 2018, na visita de avaliação para certificação ONA (Organização Nacional Acreditadora) realizada pela certificadora IBES (Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde), foi relatado como ponto forte a comunicação visual para pacientes e colaboradores, com informações claras e atualizadas, e as cartilhas de comunicação e orientações para pacientes.

Outra importante conquista é avaliação da ANVISA, realizada desde 2016 por meio da autoavaliação das práticas de segurança do paciente, que atingiram o conceito de Conformidade alta (67- 100% de conformidade dos indicadores de estrutura e processo), conforme resultados abaixo:



CONCLUSÃO

O desejo da Unimed Vale do Sinos em desenvolver práticas cada vez mais seguras que garantam uma melhor assistência levou a instituição a adotar a segurança do paciente como um valor.

Incentivar a cultura de segurança possibilita um trabalho colaborativo e participativo em prol da melhoria da qualidade e segurança do cuidado prestado ao paciente e um ambiente mais seguro para a organização.

Os resultados alcançados nos últimos 3 anos com relação ao valor segurança do paciente estão demonstrados nos indicadores, mas principalmente na adesão de seus profissionais. A segurança do paciente é nosso compromisso e todo paciente é o amor da vida de alguém na Unimed Vale do Sinos. Alcançar esse nível de engajamento é parte do apoio da alta direção, comitê de segurança do paciente e, principalmente, a equipe de segurança do paciente, que sempre construiu cada dinâmica, capacitação e informativo com muita atenção e riqueza nos detalhes, adaptando os assuntos a todos os públicos envolvidos para criar a ambiência necessária e tendo o valor de segurança do paciente como seu valor pessoal e institucional.

O programa de ações para segurança do paciente mantém suas atividades continuamente e em 2019 tem como objetivo disseminar a cultura de segurança do paciente no atendimento de internação domiciliar na unidade Unimed Lar, adotando as mesmas estratégias aplicadas às demais equipes. Também em 2019 será publicada a Revista Segurança do Paciente e iniciado o programa de disseminadores, denominado “Guardiões da Segurança”. Esses disseminadores terão o desafio de manter ativo e praticado o valor e a cultura de segurança do paciente em suas unidades, sendo um apoio para os colegas e um canal de comunicação com a equipe de segurança do paciente.

Com muito carinho e respeito, a Unimed Vale do Sinos agradece a oportunidade que foi dada de desenvolver um trabalho tão gratificante e apaixonado, o qual oportuniza um crescimento profissional e pessoal, principalmente quando é possível fazer a diferença na vida do querido de alguém.

BIBLIOGRAFIA

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). **Resolução de Diretoria Colegiada – RDC nº 36, de 25 de julho de 2013. Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências.** Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036_25_07_2013.html. Acesso em: 11 jul. 2017.

AHRQ. Culture of Safety. 2017. Disponível em: <https://psnet.ahrq.gov/primers/primer/5/safety-culture>. Acesso em: 12 jul. 2017.

BRASIL. Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013. **Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP).** Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html. Acesso em: 11 jul. 2017.

DIAS, Reinaldo. **Cultura organizacional: construção, consolidação e mudança.** São Paulo: Atlas, 2013.

MERLINO, James. **Obcecados por servir: Construindo valor a partir da experiência do paciente.** São Paulo: Editora Atheneu, 2016.

PEDREIRA, Mavilde L. G.; HARADA, Maria J. C. S. **Enfermagem dia a dia: segurança do paciente**. São Paulo: Yendis, 2009.

PETERLINI, Fábio L.; SAES, Angelica C. **Culpa: cultura de não punição e *accountability* na assistência à saúde**. In: FONSECA, Ariadne S.; PETERLINI, Fábio L.; COSTA, Daniela A. *Segurança do Paciente*. São Paulo: Martinari, 2014. pp. 31-43.

QUINTO NETO, Antônio. **Estética da Acreditação**. Porto Alegre: Instituto de Administração Hospitalar e Ciências da Saúde, 2016.

SCHEIN, Edgar H. **Organizational Culture and Leadership**. São Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1991.

SOUSA, Paulo. **Patient Safety: A necessidade de uma estratégia nacional**. *Qualidade e Saúde*. P. 309-318. Mai. 2006.

VICENT, Charles. **Segurança do paciente: orientações para evitar eventos adversos**. São Paulo: Yendis Editora, 2009.

INFORMAÇÕES DOS AUTORES

JANAÍNA DA CRUZ

Coordenadora de Riscos e Segurança – Graduação em Segurança da Informação, Pós-Graduação em Gestão Estratégica de Negócios, Riscos e Segurança Hospitalar e Inteligência Emocional nas Organizações.

SILVANA PINTO PEREIRA ROVERDDER

Enfermeira Líder de Riscos e Segurança – Graduação em Enfermagem e Pós-Graduada em Controle de Infecção e Gestão de Saúde.