

10 anos do  
**Programa Nacional de  
Segurança do Paciente:**  
Cultura de segurança e  
notificação de incidentes

**5 DE ABRIL**  
2023 | 15h  
[youtube.com/proqualis](https://youtube.com/proqualis)



PALESTRANTE

**Zenewton Gama**

Professor de Saúde Coletiva  
na Universidade Federal do  
Rio Grande do Norte



PALESTRANTE

**Cassiana Gil Prates**

Coordenadora do Serviço  
de Epidemiologia e  
Gerenciamento de Riscos do  
Hospital Ernesto Dornelles



PALESTRANTE

**Heiko Thereza Santana**

Especialista em Regulação e  
Vigilância Sanitária da  
GGTES/GVIMS/Anvisa



PALESTRANTE

**Vera Lúcia Borrasca**

Gerente Executiva de  
Qualidade e Segurança  
do Hospital do Coração



MODERADORA

**Maria de Lourdes  
Moura**

SUVISA/ SES-RJ e Proqualis/  
ICICT/ Fiocruz

# Cultura de Segurança na Prática



---

CASSIANA PRATES

HOSPITAL ERNESTO DORNELLES



# Hospital Ernesto Dornelles

- ✓ Privado
- ✓ 320 leitos (40 UTI)
- ✓ Emergência 24h
- ✓ 12 Salas Cirúrgicas
- ✓ 1.849 Colaboradores
- ✓ Corpo Clínico aberto



**Missão**

Proporcionar assistência integral e qualificada à saúde, buscando ser referência médico-hospitalar, através de uma empresa autossustentável.

**Visão**

Ser referência hospitalar nacional até 2022.

FINANCEIRA

Otimizar a Rentabilidade

Assegurar a Sustentabilidade Financeira

CLIENTE E  
MERCADO

Promover Ações de Captação Qualificada de Novos Clientes

Ampliar as Ações de Marketing para Fortalecer a Imagem Institucional

Intensificar o Relacionamento com a Comunidade

Promover a Experiência HED

PROCESSOS

Promover a Gestão de Processos

Otimizar a Gestão das Unidades de Negócios

Adequar a Capacidade Instalada ao Mercado

Fortalecer a Cultura da Excelência

Promover a Inovação em Saúde

APRENDIZADO  
E CRESCIMENTO

Garantir a Minimização dos Riscos Jurídicos

Captar, Desenvolver e Reter o Capital Humano

Adequar a Infraestrutura de TI às Novas Exigências

Garantir a excelência na Gestão dos Programas Institucionais

ASSISTENCIAL

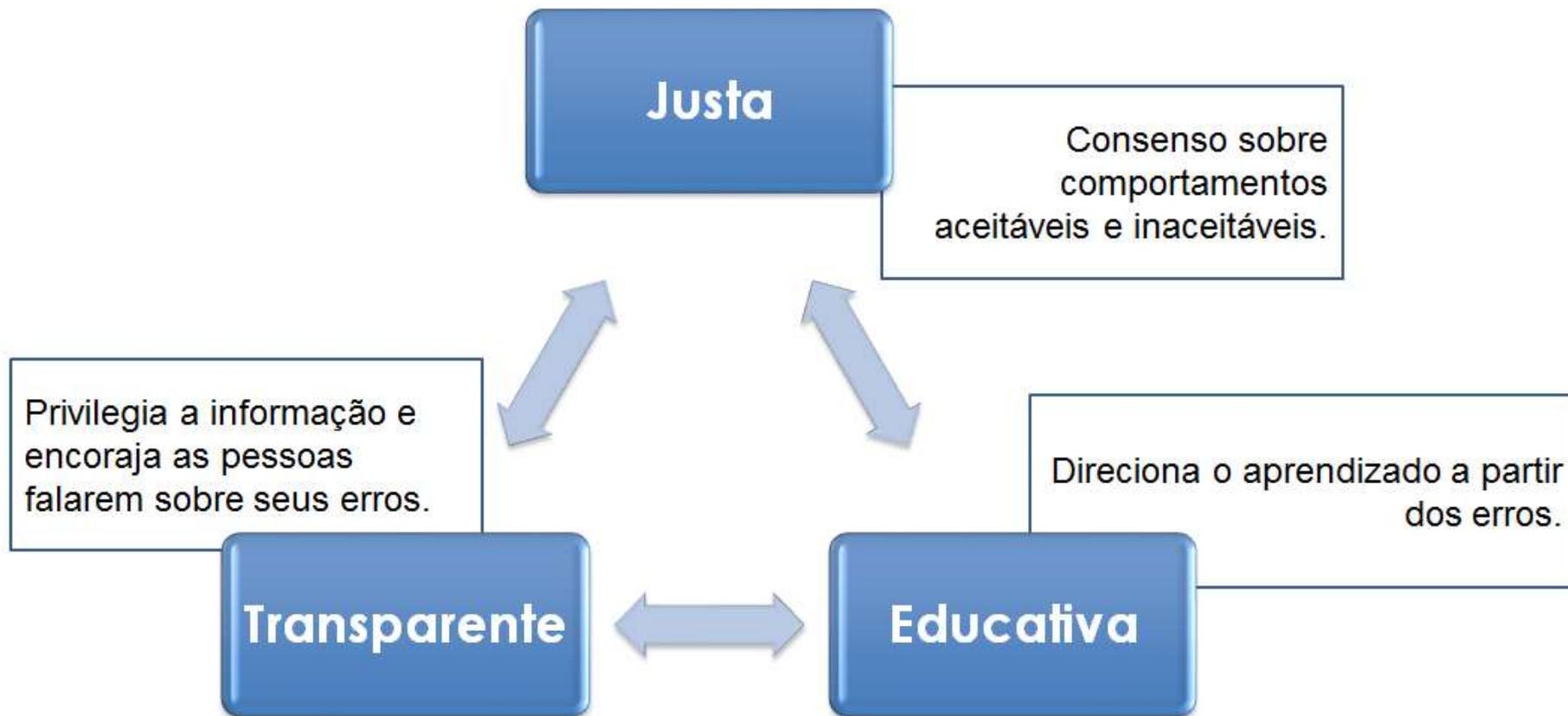
Implementar a Pesquisa, o Ensino e a Educação Continuada

Consolidar a Cultura pela Segurança do Paciente

Fortalecer a Gestão Assistencial



# CULTURA PELA SEGURANÇA





# POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

## Política Institucional:

Diretrizes gerais que expressam os parâmetros dentro dos quais as ações da Instituição e de seus integrantes devem se desenvolver, no cumprimento da missão para o alcance da visão. Devem ser coerentes com os limites éticos estabelecidos pelos valores compartilhados.



	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SEGURANÇA DO PACIENTE	PI SAM 010 / 004 2020 - 2025
---	--	---------------------------------

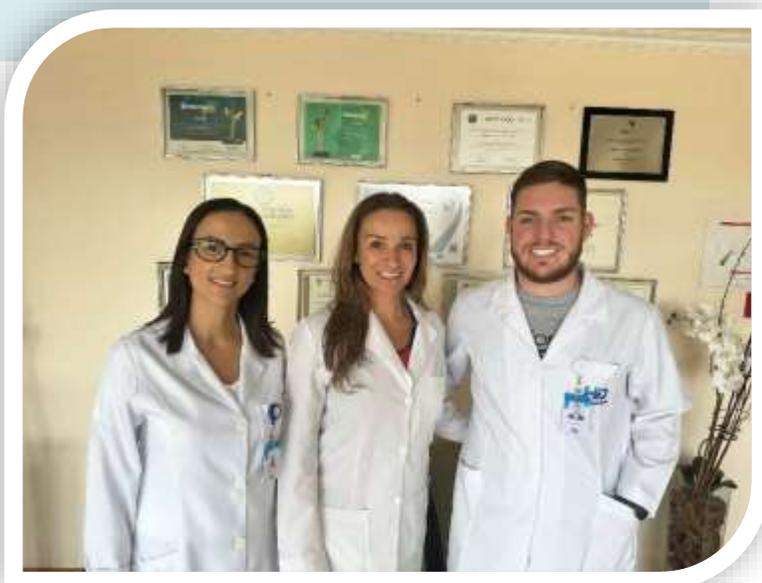
## AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS:

- Consolidação** da Cultura de Segurança do Paciente;
- Promoção de **ações de melhoria contínua** dos processos assistenciais com foco no gerenciamento dos riscos;
- Gerenciamento dos processos de trabalho e dos recursos humanos** e materiais ancorado na cultura de segurança do paciente;
- Desenvolvimento e capacitação** dos seus colaboradores, visando o **gerenciamento dos riscos** envolvidos nos seus processos de trabalho assistencial, em ações de segurança do paciente e no fator humano;
- Estímulo à **notificação de incidentes e eventos adversos** garantindo transparência, justiça e aprendizado institucional;
- Envolvimento e participação ativa do paciente** e sua família no processo assistencial.



# OPERACIONALIZAÇÃO

2009\_Serviço de  
Epidemiologia e  
Gerenciamento  
de Riscos



1

• Cultura de Segurança

2

• Protocolos de Segurança do Paciente

3

• Protocolos Clínicos e Assistenciais

4

• Rede Sentinela da ANVISA

5

• Grupos Técnicos

6

• Indicadores de Qualidade e Segurança

7

• Mapas de Riscos

8

• Gerenciamento dos Incidentes

9

• Paciente pela sua Segurança



# CULTURA DE SEGURANÇA

1. **Mensuração da Percepção de Cultura pela Segurança do Paciente**
2. **Líderes pela Segurança**
3. **Programa de Educação Continuada**
4. **Fórum Mensal de Discussão**
5. **Produção Científica**
6. **Jornada anual**
7. **Disclosure**
8. **Apoio a Segunda Vítima**
9. **Auditorias de Processos**

CASSIANA GIL PRATES

CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE: ELEMENTOS QUE INFLUENCIAM A PERCEÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE



Tese apresentada ao Programa de Pós Graduação em Enfermagem da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, para obtenção do título de Doutor em Enfermagem.

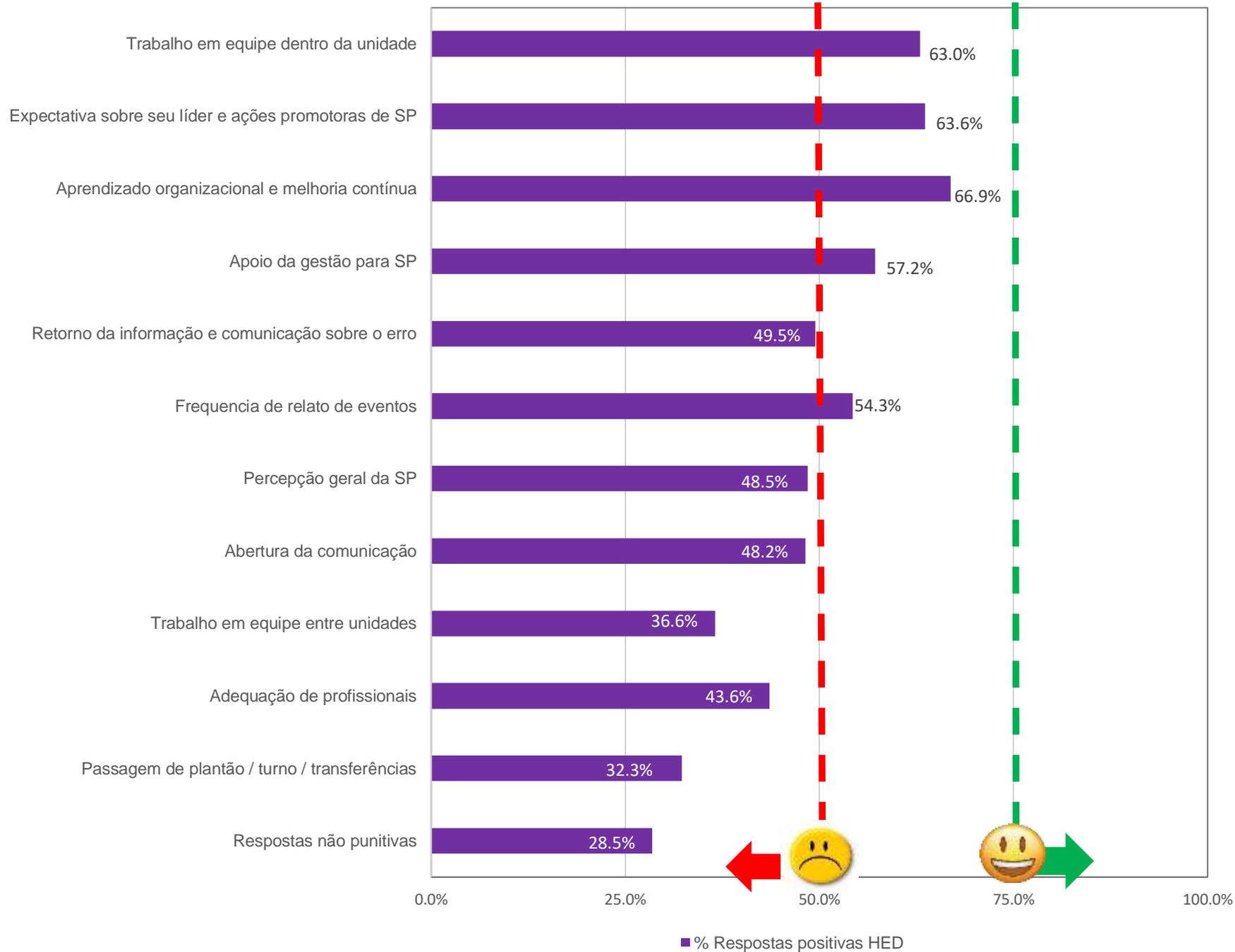
**Area de Concentração:** Políticas e Práticas em Saúde e Enfermagem.

**Linha de Pesquisa:** Gestão em saúde e enfermagem e organização do trabalho.

**Eixo Temático:** Gestão/Gerenciamento de Serviços de Saúde e Enfermagem.

**Orientadora:** Prof.ª Dra. Gisela Maria Schebella Souto de Moura.

Porto Alegre  
2018





**CORTEM A CABEÇA "**

## The patient safety culture: a systematic review by characteristics of Hospital Survey on Patient Safety Culture dimensions

### Dimensões fortalecidas:

- Trabalho em equipe dentro da unidade
- Aprendizado organizacional e melhoria contínua
- Abertura da comunicação
- Expectativas e ações promotoras de segurança dos supervisores e gerentes

### Dimensões mais críticas:

- Respostas não punitivas aos erros: 3,5 a 47% **(28,5%)**
- Adequação de profissionais: 14 a 45% **(43,6%)**
- Passagem de plantão ou turno e transferências: 24,6 a 49,7% **(32,3%)**
- Trabalho em equipe entre unidades: 24,6 a 44% **(36,6%)**



CASSIANA GIL PRATES

CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE: ELEMENTOS QUE INFLUENCIAM A PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE



Tese apresentada ao Programa de Pós Graduação em Enfermagem da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, para obtenção do título de Doutor em Enfermagem.

**Área de Concentração:** Políticas e Práticas em Saúde e Enfermagem.

**Linha de Pesquisa:** Gestão em saúde e enfermagem e organização do trabalho.

**Eixo Temático:** Gestão/Gerenciamento de Serviços de Saúde e Enfermagem.

**Orientadora:** Prof. Dra. Gisela Maria Schebella Souto de Moura.

Porto Alegre  
2018

### Dimensões Fragilizadas (Resposta Positiva $\leq$ 50%)

Percepção geral da segurança do paciente (48,5%)

Retorno da informação e comunicação sobre erro (49,5%)

Abertura da comunicação (48,2%)

Trabalho em equipe entre as unidades (36,6%)

Adequação de profissionais (43,6%)

Passagem de plantão ou de turno/ transferências (32,3%)

Respostas não punitivas aos erros (28,5%)



### Elementos que explicam nosso *Status Quo*:

1. Sobrecarga de trabalho;
2. Processos mal desenhados, descoordenados e burocratizados;
3. Falhas de comunicação;
4. Decisões regionais;
5. Gradientes de hierarquia;
6. Risco jurídico;
7. Falta de cooperação, coordenação, respeito e empatia;
8. Cultura punitiva.





**Forbes**

# New Press Ganey Report Warns That Covid-19 May Have Worsened Hospital Safety



**Leah Binder** Contributor ⓘ

Healthcare

**Follow**



**LÍDERES PELA  
SEGURANÇA**

# FÓRUM



# Estratégias de Engajamento

## Reuniões setoriais



## Reports de Segurança





*Disclosure* e Apoio a  
Segunda Vítima: um  
grande desafio!

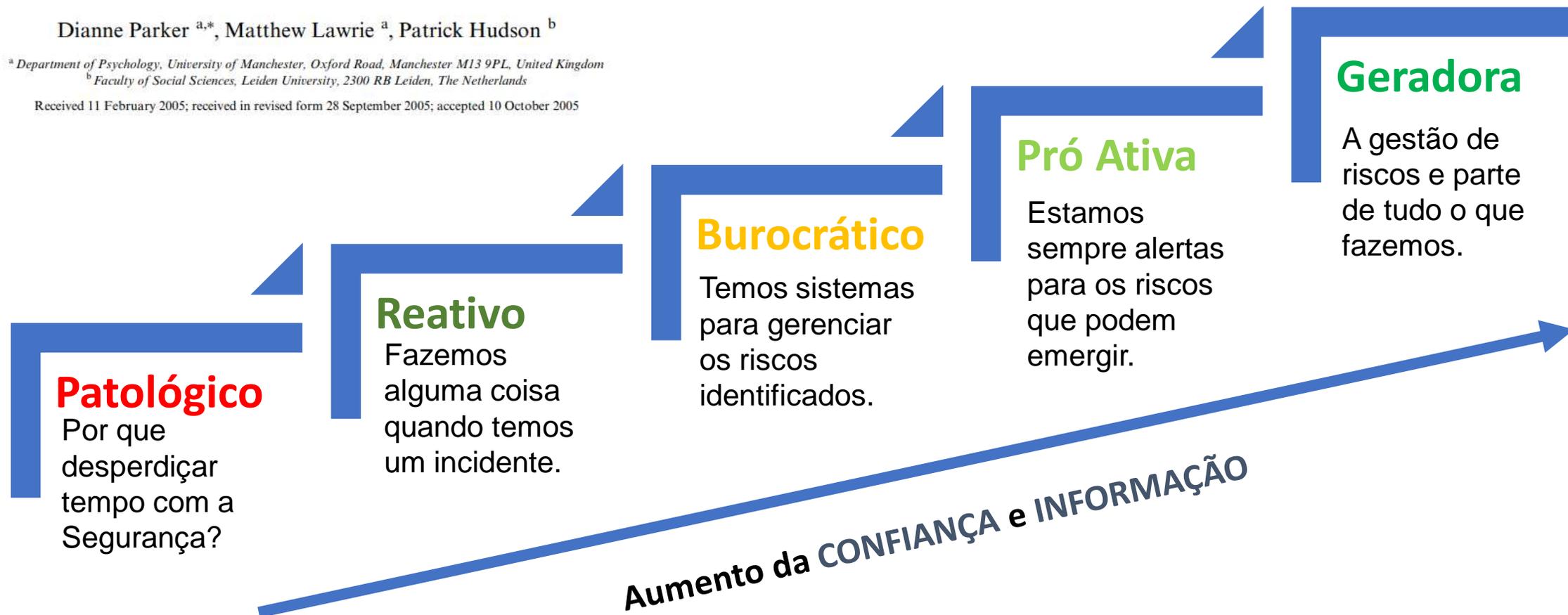
## A framework for understanding the development of organisational safety culture

Dianne Parker <sup>a,\*</sup>, Matthew Lawrie <sup>a</sup>, Patrick Hudson <sup>b</sup>

<sup>a</sup> *Department of Psychology, University of Manchester, Oxford Road, Manchester M13 9PL, United Kingdom*

<sup>b</sup> *Faculty of Social Sciences, Leiden University, 2300 RB Leiden, The Netherlands*

Received 11 February 2005; received in revised form 28 September 2005; accepted 10 October 2005



GLOBAL PATIENT SAFETY ACTION PLAN 2021-2030

Towards eliminating avoidable  
harm in health care



# Segurança do Paciente é...

“Uma estrutura de **atividades organizadas** que cria **culturas, processos, procedimentos, comportamentos, tecnologias e ambientes** nos cuidados de saúde que **reduzem riscos de forma consistente e sustentável**, reduzem a ocorrência de **danos evitáveis**, tornam os **erros menos prováveis** e reduzem o **impacto dos danos** quando ocorre”.

# VISÃO

“Um mundo em que **ninguém seja prejudicado na área da saúde** e todos os pacientes recebam **cuidados seguros e respeitosos**, todas as vezes, em todos os lugares”.

Para incluir sete objetivos estratégicos, que podem ser alcançados por meio de 35 estratégias específicas:

2  
Construir sistemas de saúde de alta confiabilidade e organizações de saúde que protejam os pacientes diariamente contra danos

4  
Envolver e capacitar pacientes e famílias para ajudar e apoiar a jornada para cuidados de saúde mais seguros

6  
Garantir um fluxo constante de informações e conhecimento para impulsionar a mitigação de riscos, redução dos níveis de danos evitáveis e melhorias na segurança do atendimento

1

Fazer do zero dano evitável aos pacientes um estado de espírito e uma regra de engajamento no planejamento e prestação de cuidados de saúde em todos os lugares

3  
Garanta a segurança de cada processo clínico

5  
Inspirar, educar, capacitar e proteger os profissionais de saúde para contribuir para o projeto e a entrega de sistemas de cuidado

7  
Desenvolver e sustentar sinergia, parceria e solidariedade multissetoriais e multinacionais para melhorar a segurança do paciente e a qualidade do que



#eu  apoio

Contamos com a sua **colaboração para zerar os incidentes** ocorridos no Hospital!

O Hospital Ernesto Dornelles reforça o seu compromisso com a Segurança do Paciente com o lançamento da **Campanha HED em busca do Dano ZERO**, criada para fortalecer as práticas de segurança do paciente, minimizando e zerando possíveis eventos relacionados à assistência.

Nosso objetivo é oferecer um atendimento **100% seguro** tanto para o nosso colaborador quanto para o nosso paciente.

Por isso, **cada setor irá definir um evento a ser zerado** a partir de ações selecionadas pelos próprios profissionais da área.

**Seja protagonista** da sua segurança e da segurança do seu paciente!

Juntos somos mais fortes.

**HED em busca do Dano ZERO!**






## Reduzir em 25%:

- ✓ Queda com dano
- ✓ IPCS associada a CVC
- ✓ LPP na UTI



# E aí... Quais os resultados... 2ª rodada

<b>Dimensão</b>	<b>2017</b>
Trabalho em equipe dentro das Unidades	63,7
Expectativas sobre seu líder	63,6
Aprendizado organizacional	67,5
Apoio da gestão para SP	57,6
Percepção geral da SP	49,2
Retorno da informação e comunicação sobre o erro	49,9
Abertura da comunicação	48,7
Frequência de relato de eventos	54,5
Trabalho em equipe entre as unidades	36,8
Adequação de profissionais	44,2
Passagem de plantão ou de turnos / transferências	32,6
Resposta não punitiva aos erros	29,0

\*Patient Safety Culture in Latin America Hospitals: a Systematic Review with Meta-Analysis. 2022



“O SEGER somos TODOS nós”  
Dr. Ricardo Guterres, Sup. Médico

A scenic landscape at sunset. The sun is low on the horizon, casting a warm, golden glow over the scene. A dirt road winds through rolling green and yellow fields. The sky is filled with soft, orange and yellow clouds. The overall mood is peaceful and hopeful.

# Concluindo...

- 
- ✓ CSP: requisito essencial
  - ✓ Exige comprometimento da Alta Direção
  - ✓ Lideranças fortalecidas
  - ✓ Planos e estratégias bem definidas
  - ✓ Comprometimento de **TODOS**

**... Paciência e Perseverança...**

OBRIGADA!



[cassiprates@gmail.com](mailto:cassiprates@gmail.com)



Cassi Prates



Cassiana Prates



51 999789154