

PERCEPÇÃO DO NOSSO COLABORADOR EM RELAÇÃO A SEGURANÇA DO PACIENTE



**PACIENTE
SEGURO**

OBJETIVO

O objetivo dessa pesquisa é observar a percepção dos colaboradores em relação à segurança do paciente na clínica, procuramos abordar aspectos centrais que envolvem a segurança do paciente, a cultura organizacional e os desafios que os profissionais enfrentam nesse ambiente.

Base para o questionário - AVALIAÇÃO NACIONAL DA CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE
EM HOSPITAIS BRASILEIROS – ANO 2023 – GVIMS/GGTES/DIRE3/ANVISA

<https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/servicosdesaude/seguranca-do-paciente/cultura-de-seguranca-do-paciente-2/RelatorioCSP2023.pdf>

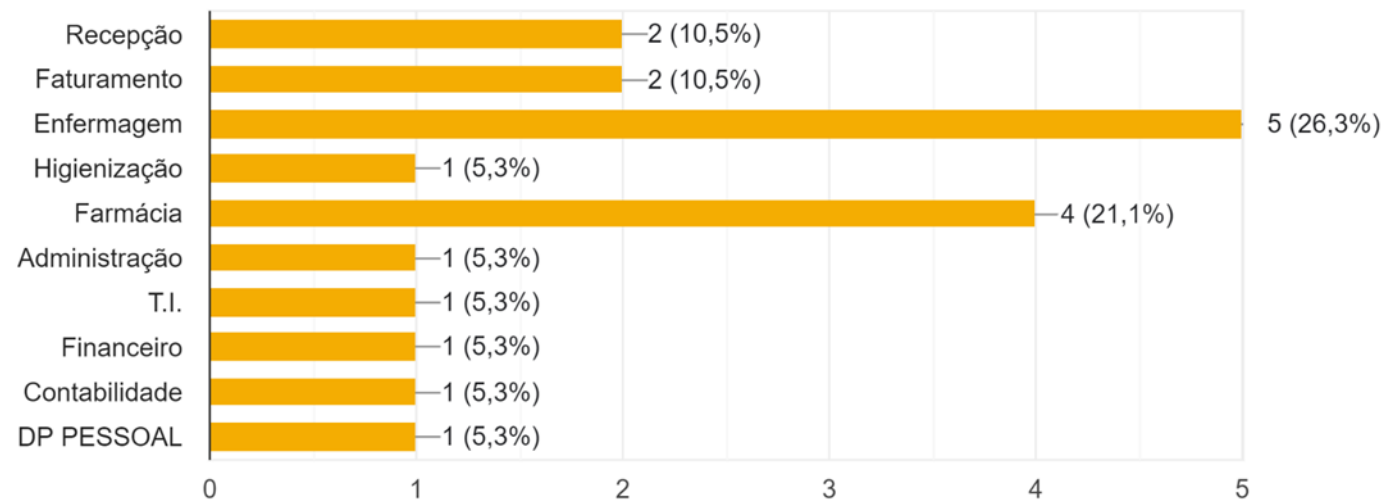
Pontos abordados

- ✓ **Cultura de segurança do paciente**
- ✓ **Comunicação**
- ✓ **Recursos humanos e ferramentas**
- ✓ **Capacitação e treinamentos**
- ✓ **Preparação para emergências**
- ✓ **Incidentes e notificações**
- ✓ **Feedback e melhorias**
- ✓ **Fatores Psicológicos e de Bem-Estar**
- ✓ **Benchmarking interno e externo**

Questionário

Qual é a sua principal área ou unidade nesta Instituição?

19 respostas



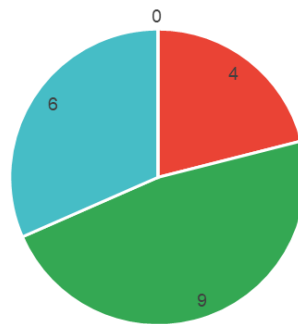
Questionário

Qual é a sua principal área ou unidade nesta Instituição?



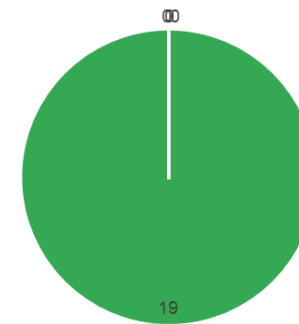
■ Recepção ■ Faturamento ■ Enfermagem ■ Higienização ■ Farmácia ■ Outros

Temos pessoal suficiente para dar conta da carga de trabalho?



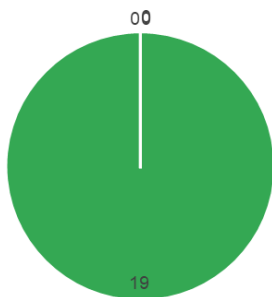
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Nesta unidade, as pessoas apoiam umas às outras?



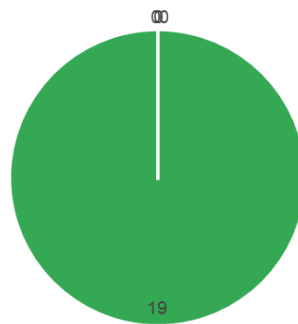
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Quando há muito trabalho a ser feito rapidamente, trabalhamos juntos em equipe para concluí-lo devidamente?



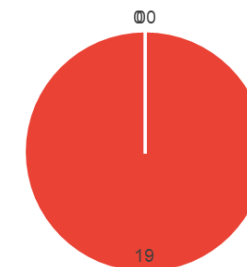
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Nesta unidade, as pessoas se tratam com respeito?



■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

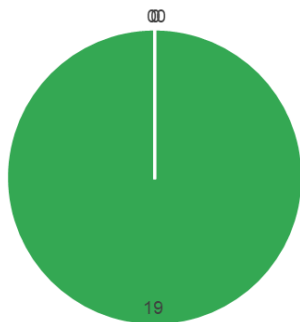
Os profissionais desta unidade trabalham mais horas do que seria o melhor para o cuidado do paciente? (Sobrecarga de horas trabalhadas)



■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

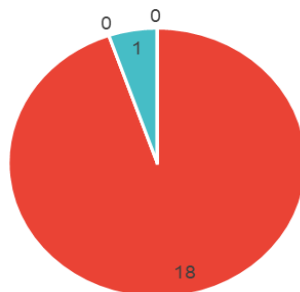
Questionário

Estamos ativamente fazendo coisas para melhorar a segurança do paciente?



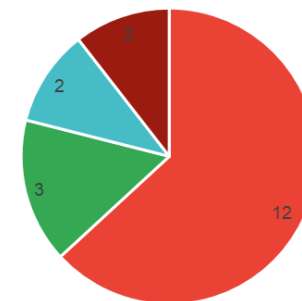
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Utilizamos mais profissionais temporários /terceirizados do que seria desejável para o cuidado do paciente?



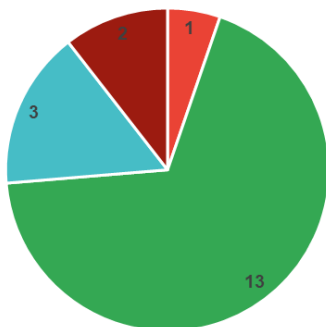
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Os profissionais consideram que seus erros podem ser usados contra eles?



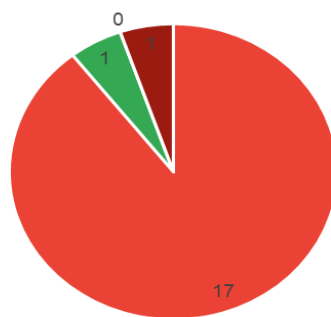
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Erros têm levado a mudanças positivas?



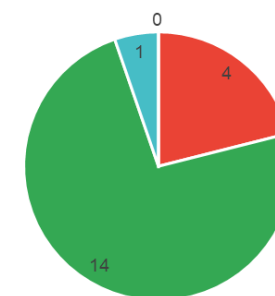
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

É apenas por acaso, que erros mais graves não acontecem?



■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

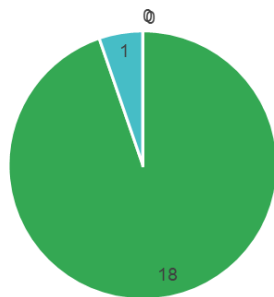
Quando uma área desta unidade fica sobrecarregada, os outros profissionais ajudam?



■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

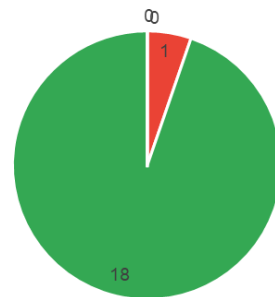
Questionário

Após implementarmos mudanças para melhorar a segurança do paciente, avaliamos a efetividade?



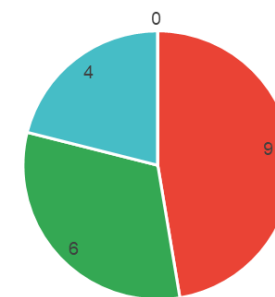
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

A segurança do paciente jamais é comprometida em função de maior quantidade de trabalho a ser concluída?



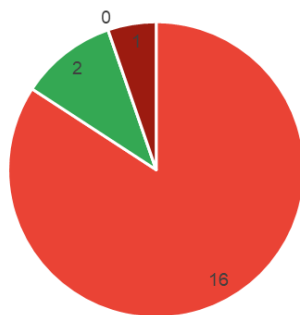
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Os profissionais se preocupam que seus erros sejam registrados em suas fichas funcionais?



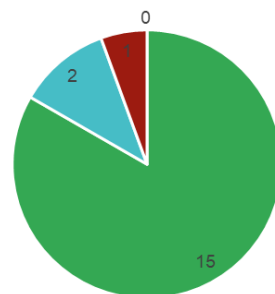
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Nesta unidade temos problemas de segurança do paciente?



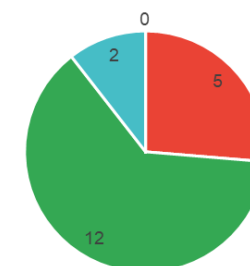
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Os nossos procedimentos e sistemas são adequados para prevenir a ocorrência de erros?



■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

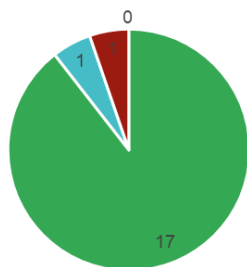
O meu supervisor/Lider elogia quando vê um trabalho realizado de acordo com os procedimentos estabelecidos de segurança do paciente?



■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

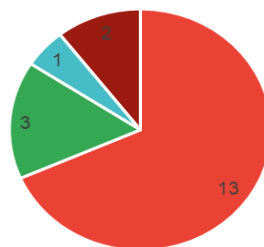
Questionário

O meu supervisor/Lider realmente leva em consideração as sugestões dos profissionais para a melhoria da segurança do paciente?



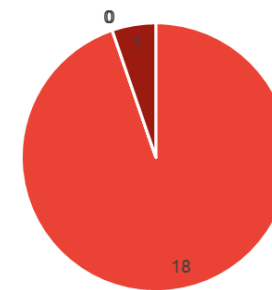
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Sempre que a pressão aumenta, meu supervisor/Líder quer que trabalhem mais rápido, mesmo que isso signifique “pular etapas”?



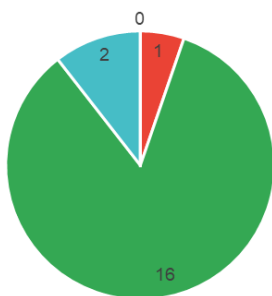
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

O meu supervisor/Lider não dá atenção suficiente aos problemas de segurança do paciente que acontecem repetidamente?



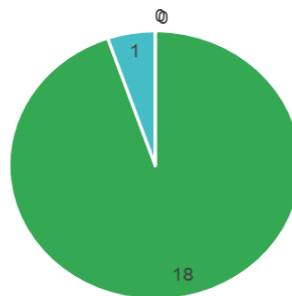
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Nós recebemos informação sobre mudanças implementadas a partir dos relatórios de eventos?



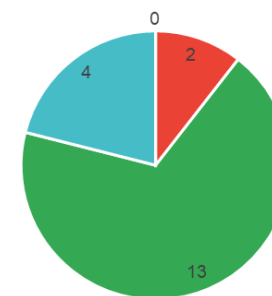
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Os profissionais têm liberdade para dizer ao ver algo que pode afetar negativamente o cuidado do paciente?



■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

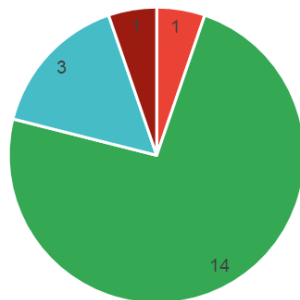
Os profissionais sentem-se à vontade para questionar as decisões ou ações dos seus superiores?



■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

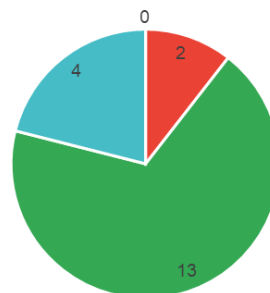
Questionário

Nós somos informados sobre os erros que acontecem na Unidade?



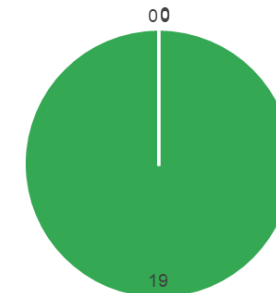
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Os profissionais sentem-se à vontade para questionar as decisões ou ações dos seus superiores?



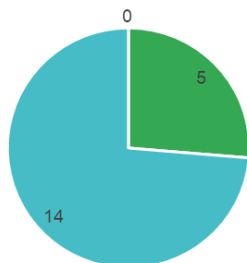
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Nesta unidade, discutimos meios de prevenir erros evitando que eles aconteçam novamente?



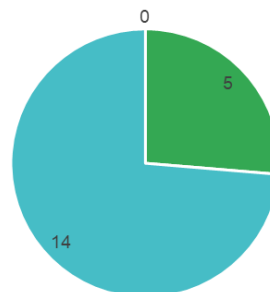
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Quando ocorre um erro, mas ele é percebido e corrigido antes de afetar o paciente, com que frequência ele é notificado?



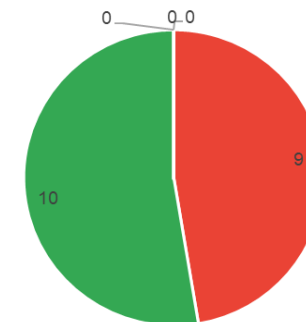
■ Nunca ■ Quase Sempre ■ Sempre

Quando ocorre um erro, que poderia causar danos ao paciente, mas não causa, com que frequência ele é notificado?



■ Nunca ■ Quase Sempre ■ Sempre

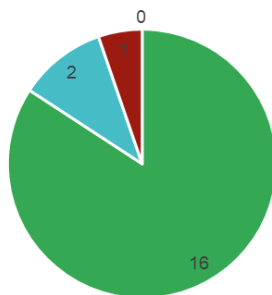
Avalie sua área/unidade de trabalho na Clínica?



■ Excelente ■ Muito boa ■ Regular ■ Ruim ■ Muito Ruim

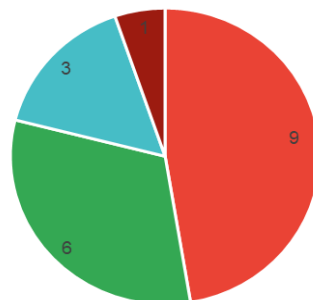
Questionário

A direção do CEO propicia um clima de trabalho que promove a segurança do paciente?



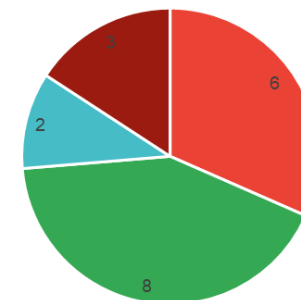
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

As unidades do CEO não estão bem coordenadas entre si?



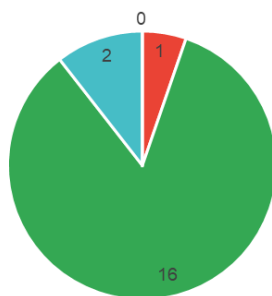
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

O processo de cuidado é comprometido quando um paciente é transferido?



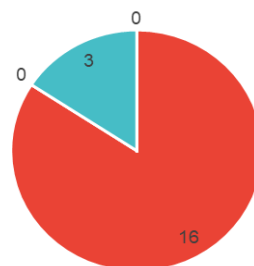
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Há uma boa cooperação entre as unidades do CEO que precisam trabalhar em conjunto?



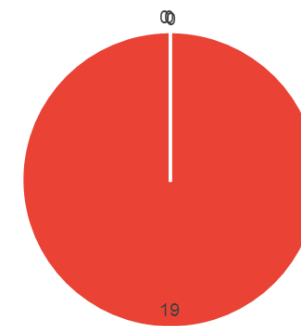
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

É comum a perda de informações importantes sobre o cuidado do paciente durante as ausências curtas ou prolongadas (Refeições, banheiros etc.)?



■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

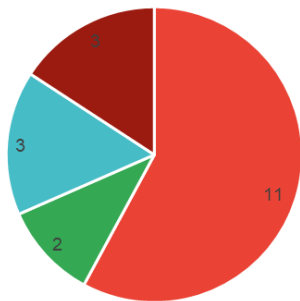
Muitas vezes é desagradável trabalhar com profissionais da outra unidade?



■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

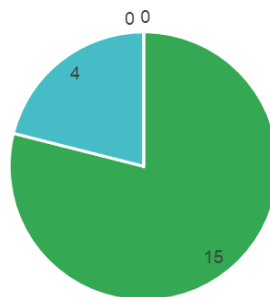
Questionário

Com frequência ocorrem problemas na troca de informações entre as unidades?



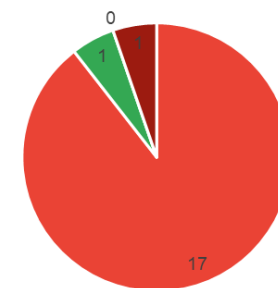
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

As ações da direção do CEO demonstram que a segurança do paciente é uma prioridade principal?



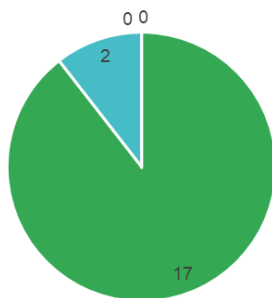
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

A direção do CEO só parece interessada na segurança do paciente quando ocorre algum evento adverso?



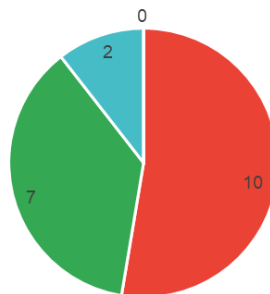
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

As unidades do CEO trabalham bem em conjunto para prestar o melhor cuidado aos pacientes?



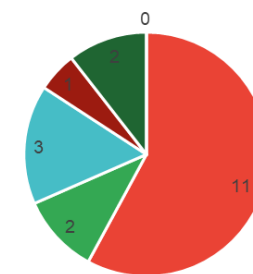
■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

Na Clínica, as ausências dos colaboradores são problemáticas para os pacientes?



■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente

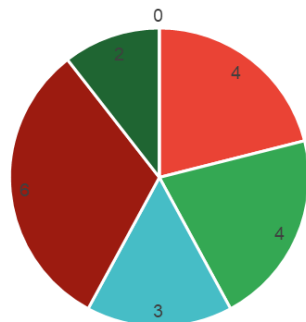
Nos últimos 12 meses, quantas notificações de eventos você preencheu e apresentou?



■ Nenhuma notificação ■ 1 a 2 notificações ■ 3 a 5 notificações
■ 6 a 10 notificações ■ 11 a 20 notificações ■ 21 notificações ou mais

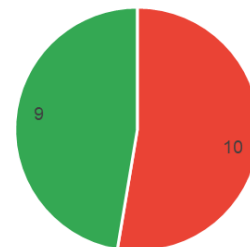
Questionário

Há quanto tempo você trabalha no CEO?



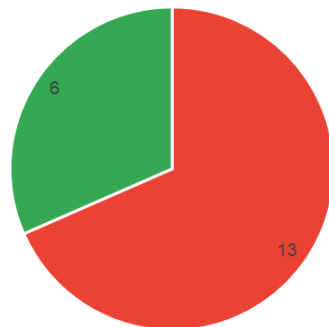
■ Menos de 1 ano ■ 1 a 5 anos ■ 6 a 10 anos
■ 11 a 15 anos ■ 16 a 20 anos ■ 21 ou mais

No seu cargo/função, em geral você tem interação ou contato direto com os pacientes?



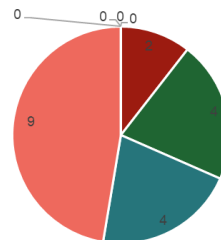
■ SIM, em geral tenho interação ou contato direto com os pacientes.
■ NÃO, em geral NÃO tenho interação ou contato direto com os pacientes.

Indique o seu sexo



■ Feminino ■ Masculino

Qual o seu grau de instrução?



■ Primeiro grau (Ensino Básico) Incompleto
■ Primeiro grau (Ensino Básico) Completo
■ Segundo grau (Ensino Médio) Incompleto
■ Segundo grau (Ensino Médio) Completo
■ Ensino Superior Incompleto
■ Ensino Superior Completo
■ Pós-graduação (Nível Especialização)
■ Pós-graduação (Nível Mestrado ou Doutorado)

Conclusão

Ficou claro que a cultura de segurança que promovemos está enraizada em nosso time, da mesma forma, entendemos que as ações de melhoria e monitoramento são essenciais para continuidade desta cultura.

A pesquisa contribuiu para a identificação de pontos de fragilidade e proposituras de estratégias para o fortalecer a segurança do paciente com base na percepção dos colaboradores. Dois pontos a serem trabalhados com a equipe.

A comunicação interna e a percepção sobre desfalques no time são questões inter-relacionadas. Quando a equipe está desfalcada, a comunicação pode se tornar ainda mais crucial, pois uma boa comunicação pode compensar parcialmente a ausência de membros da equipe ao garantir que os profissionais restantes estejam totalmente informados e organizados.

- A comunicação entre os membros da equipe é essencial para garantir que todas as informações sobre o cuidado do paciente sejam transmitidas com clareza e no tempo correto. A pesquisa identificou falhas nesse aspecto, entendemos que o reforço no uso dos nossos canais de comunicação, treinamentos específicos e aumento na constância de reuniões de equipe são cruciais para alcançar padrões de segurança mais elevados.
- A percepção dos colaboradores de que a segurança do paciente pode ser comprometida quando há desfalque no time é uma observação importante, deste modo algumas ações devem ser reforçadas.

Utilizar a realocação rápida de profissionais da equipe “multifuncional”, permitindo maior flexibilidade e eficiência no trabalho, de modo a garantir que a segurança do paciente não seja comprometida em casos de ausências inesperadas.

Revisar continuamente o cronograma de férias das equipes de modo que a ausência de um profissional não comprometa o processo e que a carga de trabalho não ultrapasse o limite seguro.

Avaliar continuamente o número de colaboradores de acordo com as melhores práticas para garantir a segurança. Se necessário, ajustar a distribuição de pessoal.