UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE ENFERMAGEM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Maria Clara Rodrigues de Paula

GUIA TÉCNICO: PRODUTO RESULTANTE DO TRABALHO "CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE EM UMA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA CORONARIANA DE UM HOSPITAL PÚBLICO UNIVERSITÁRIO EM MINAS GERAIS"

Belo Horizonte
2025

Maria Clara Rodrigues de Paula

GUIA TÉCNICO: RESULTANTE DO TRABALHO “CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE EM UMA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA CORONARIANA DE UM HOSPITAL PÚBLICO UNIVERSITÁRIO EM MINAS GERAIS”

Produto técnico apresentado ao curso de Mestrado Profissional do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Serviços, da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do Título de Mestre em Gestão de Serviços de Saúde.

Área de concentração: Gestão de Serviços de Saúde.

Linha de pesquisa: Tecnologias Gerenciais na Saúde

Orientadora: Profa. Dra. Adriane Vieira

Belo Horizonte
2025

INTRODUÇÃO

Como parte integrante do Trabalho de Conclusão do Mestrado Profissional em Gestão de Serviços de Saúde, foi desenvolvido um Produto Técnico com o propósito de responder às fragilidades identificadas na dissertação, por meio de uma proposta prática e aplicável à realidade institucional. Essa produção busca traduzir os resultados da pesquisa em ações concretas, capazes de subsidiar gestores e profissionais da saúde na implementação de melhorias relacionadas à cultura de segurança do paciente na Unidade Coronariana.

A partir dos resultados da dissertação, foi elaborado um guia técnico, fundamentado na necessidade de transformar o conhecimento científico produzido pela pesquisa em instrumentos aplicáveis à realidade institucional, estimulando a reflexão crítica e o engajamento coletivo em torno da segurança do paciente. Espera-se que as orientações aqui apresentadas contribuam para o desenvolvimento de uma cultura organizacional mais madura, colaborativa e voltada para a aprendizagem contínua.

Guia de Orientações para o Fortalecimento da Cultura de Segurança do Paciente na Unidade Coronariana

Este guia foi elaborado a partir dos resultados da dissertação intitulada “Cultura de segurança do paciente em uma Unidade Coronariana de um hospital público universitário em Minas Gerais”, desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Gestão de Serviços de Saúde. O material tem como finalidade subsidiar gestores, lideranças e profissionais de saúde na implementação de ações voltadas ao fortalecimento da cultura de segurança do paciente na Unidade Coronariana (UCO).

JUSTIFICATIVA

Os resultados obtidos por meio da aplicação do questionário HSOPSC e das entrevistas com os com os profissionais da UCO revelaram pontos fortes, como a comunicação entre turnos e a cooperação das equipes, mas também fragilidades relacionadas ao dimensionamento de pessoal, à comunicação interprofissional, ao medo de punição e à baixa participação gerencial. Assim, a elaboração deste guia busca transformar essas evidências em estratégias concretas de aprimoramento institucional, em consonância com as recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS, 2017) e da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa, 2016), que

enfatizam a importância da cultura de segurança como eixo estruturante da qualidade assistencial.

OBJETIVO

Sugerir diretrizes e ações estratégicas que contribuam para o fortalecimento da cultura de segurança do paciente na Unidade Coronariana, promovendo um ambiente de trabalho colaborativo, não punitivo e orientado para a aprendizagem.

METODOLOGIA

A construção deste guia baseou-se na integração dos resultados quantitativos e qualitativos da pesquisa, complementada por revisão de literatura e recomendações de organizações como a AHRQ e a OMS. As ações propostas foram organizadas em cinco eixos estratégicos, fundamentadas nas orientações da AHRQ, e da OMS além das diretrizes nacionais do Programa Nacional de Segurança do Paciente (Brasil, 2013).

RESULTADOS DIAGNÓSTICOS

O diagnóstico evidenciou que a cultura de segurança da UCO encontra-se em estágio intermediário de maturidade, com dimensões positivas como a passagem de plantão/transferências (77,3%) e o trabalho em equipe dentro da unidade (62,1%), mas também com áreas críticas, como o apoio da gerência à segurança (12,9%) e o dimensionamento de profissionais (14,4%). As entrevistas reforçaram a percepção de sobrecarga laboral, comunicação deficiente e medo de punição como barreiras principais.

PLANO DE AÇÃO

Com base nos achados da pesquisa e nas recomendações formuladas pelos profissionais, foram definidos cinco eixos estratégicos de ação, alinhados às dimensões mais críticas do HSOPSC. Cada eixo apresenta objetivos específicos, público-alvo, ações propostas, responsáveis e indicadores de acompanhamento, visando à melhoria contínua da cultura de segurança na Unidade Coronariana (UCO).

Eixo 1 – Educação Permanente e Desenvolvimento Multiprofissional

Objetivo: Fortalecer a capacitação contínua das equipes, com foco na segurança do paciente e no trabalho em equipe.
Público-alvo: Todas as categorias profissionais da UCO, com ênfase em médicos e fisioterapeutas.
Ação proposta (aperfeiçoamento): Implementar programa trimestral de capacitações práticas, (simulações, blitz educativas, discussões de caso), com participação obrigatória e certificada, abordando temas como comunicação segura, gestão de riscos e práticas seguras de cuidado.
Responsáveis: Coordenação da UCO (enfermagem e médica), Núcleo de Segurança do Paciente e Gerência de Pessoas (RH).
Indicador de avaliação: Taxa de participação por categoria profissional e avaliação de conhecimento pré e pós-treinamento.

Eixo 2 – Comunicação e Feedback Institucional

Objetivo: Ampliar a transparência e a retroalimentação sobre notificações e melhorias implementadas.
Público-alvo: Profissionais da Unidade Coronariana com atuação direta na assistência (enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas e médicos), bem como as lideranças responsáveis pelo fluxo de notificação e devolutiva, Coordenação de Enfermagem, Coordenação Médica e Núcleo de Segurança do Paciente.
Ação proposta (aperfeiçoamento): Realizar reuniões bimestrais de devolutiva com as equipes, apresentando dados consolidados de eventos e medidas corretivas.
Responsáveis: Coordenação da qualidade e da unidade
Indicador de avaliação: Taxa de notificação de incidentes (geral e por categoria profissional); Reavaliação, após seis meses, da dimensão HSOPSC “Frequência de Relato de Eventos” (43,2% crítica).

Eixo 3 – Gestão Participativa e Liderança Colaborativa

Objetivo: Fortalecer o protagonismo das lideranças e promover a corresponsabilidade multiprofissional.
Público-alvo: Lideranças da Unidade Coronariana, incluindo Coordenação de Enfermagem, Coordenação Médica, Responsável Técnico de Enfermagem (RTE),

representantes da Fisioterapia e membros do Núcleo de Segurança do Paciente, além de profissionais de referência que atuam como multiplicadores nas equipes assistenciais.

Ação proposta (aperfeiçoamento): Implementar rondas de segurança interprofissionais e rotativas, com a participação do RTE de Enfermagem, Coordenação de Enfermagem, Coordenação Médica e Fisioterapia.

Indicador de avaliação: Frequência das rondas realizadas e número de ações corretivas executadas a partir das observações.

Eixo 4 – Condições Laborais e Dimensionamento Adequado

Objetivo: Promover equilíbrio entre carga de trabalho, dimensionamento e segurança assistencial.

Público-alvo: Gerência de Enfermagem, Coordenação Médica, Coordenação de Enfermagem, Gerência de Pessoas (RH), Núcleo de Segurança do Paciente e todos os profissionais assistenciais da Unidade Coronariana (enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas e médicos).

Ações propostas: Monitorar mensalmente a relação profissional/leito e a taxa de absenteísmo. Avaliar periodicamente as percepções sobre dimensionamento e carga de trabalho.

Indicadores: Taxa de absenteísmo e relação profissional/leito. Reavaliação, após seis meses, da dimensão HSOPSC “Dimensionamento de Profissionais” (14,4% crítica).

Eixo 5 – Envolvimento do Paciente e da Família

Objetivo: Estimular a participação ativa do paciente e de seus familiares nas práticas de segurança.

Público-alvo: Pacientes e familiares/acompanhantes atendidos na Unidade Coronariana, equipe multiprofissional (médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e fisioterapeutas) e equipe de apoio (administração, recepção e equipe de Educação Permanente).

Ações propostas: Desenvolver materiais educativos em linguagem simples e acessível (cartazes, folhetos e infográficos digitais). Incluir a orientação aos acompanhantes como rotina nos processos de admissão e alta.

Indicador: Percentual de familiares que relatam ter recebido informações sobre segurança.

Tabela 1 – Plano de Ação para o Fortalecimento da Cultura de Segurança do Paciente

Eixo Estratégico	Ação Proposta (Aperfeiçoamento)	Responsáveis	Indicadores de Avaliação	Público-Alvo
Eixo 1 – Educação Permanente e Cultura de Aprendizagem	Implementar programa trimestral de capacitações práticas (simulações realísticas, blitz educativas, estudos de caso) com participação obrigatória e certificada. Conteúdos: metas de segurança, comunicação efetiva, passagem de plantão segura, prevenção de EA, cultura não punitiva.	Coordenação da UCO (Enfermagem e Médica), Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), RH/ Educação Permanente.	% de profissionais capacitados por categoria; nota de satisfação; % de habilidades validadas em simulação; reavaliação semestral HSOPSC "Aprendizagem Organizacional".	Médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, equipe administrativa e residentes.
Eixo 2 – Comunicação e Feedback Institucional	Padronizar devolutiva mensal das notificações (boletim de segurança) e reuniões rápidas (15 min/semana) para lições aprendidas. Implantar SLA de feedback em 30 dias e quadro de indicadores visível na UCO.	NSP, Coordenação da UCO, Qualidade/Gestão de Risco.	Taxa de notificação (geral e por profissional); % de notificações com retorno ≤30 dias; presença média nas reuniões; reavaliação semestral HSOPSC "Feedback e Comunicação sobre Erros" e "Frequência de Relato de Eventos".	Toda a equipe da UCO; gestores de risco/qualidade; residentes.
Eixo 3 – Gestão Participativa e Liderança Clínica	Realizar rondas de segurança interprofissionais e rotativas (Coord. Médica, Coord. Enfermagem, RTE, Fisioterapia), com registro de achados, plano de ação e debriefing sem culpa. Inserir metas de segurança nos contratos de gestão da liderança.	Direção Clínica, Coordenação Médica e de Enfermagem, RTE, Fisioterapia.	Nº de rondas/mês; % de ações das rondas concluídas; % de líderes presentes; reavaliação semestral HSOPSC "Apoio da Gerência à Segurança" e "Resposta Não Punitiva ao Erro".	Lideranças (médica, enfermagem, fisioterapia), preceptores e chefias de plantão.
Eixo 4 – Condições Laborais e Dimensionamento	Monitorar e ajustar relação profissional/leito; plano de contingência para picos; gestão de absenteísmo e hora extra; revisão de fluxos para reduzir retrabalho; priorizar alocação de insumos críticos.	Direção de Enfermagem, Coord. UCO, RH, Suprimentos, Direção Administrativa.	Relação profissional/leito por turno; taxa de absenteísmo; horas extras/mês; tempo de reposição de insumos; reavaliação semestral HSOPSC "Dimensionamento de Profissionais".	Enfermagem, fisioterapia, corpo médico, administrativo/suprimentos e RH.
Eixo 5 – Envolvimento de Pacientes e Familiares	Produzir materiais educativos (cartazes, folhetos, QR code) em linguagem simples; checklist de admissão/alta com dupla checagem; orientar acompanhantes sobre identificação, higiene de mãos e sinais de alerta; canal para dúvidas/sugestões.	Coordenação da UCO, Educação Permanente, Comunicação Social, Ouvidoria/Segurança do Paciente.	Nº de materiais distribuídos/atualizados; % de orientações registradas; participação familiar nas orientações; eventuais quedas/erros de identificação; reavaliação semestral HSOPSC	Pacientes, familiares/acompanhantes, equipe assistencial da UCO.

Fonte: Elaborada pela autora deste trabalho.

FORMATO DE DISTRIBUIÇÃO E ESTRATÉGIA DE IMPLEMENTAÇÃO

O Guia de Orientações será disponibilizado em formato digital e impresso, com design acessível, linguagem objetiva e elementos visuais (checklists, infográficos e quadros-resumo). A distribuição será coordenada pela UCO e pelo Núcleo de Segurança do Paciente, contemplando também afixação de cartazes nos postos de trabalho e divulgação nas capacitações.

A implementação será acompanhada trimestralmente, com avaliação dos indicadores e reuniões de revisão conjunta com as lideranças da unidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este guia representa um instrumento de apoio à gestão e à prática assistencial, traduzindo os achados da pesquisa em ações concretas e exequíveis. O fortalecimento da cultura de segurança requer ações contínuas e alinhadas às políticas nacionais de segurança do paciente e de humanização do cuidado (Brasil, 2013; Anvisa, 2016).

O maior mérito deste guia é sua aplicabilidade e alinhamento direto aos gaps diagnósticos identificados na pesquisa:

1. Foco nas Áreas Críticas: o plano de ação aborda diretamente os problemas estruturais (Eixo 4: Dimensionamento) e gerenciais (Eixo 3: Gestão Participativa e Apoio da Liderança), que apresentaram os menores percentuais no HSOPSC;
2. Triangulação Convertida em Ação: as ações propostas, como a devolutiva das notificações (Eixo 2), respondem às lacunas qualitativas relacionadas à ausência de retorno institucional e à subnotificação;
3. Ênfase na Prática: o Eixo 1 propõe um programa trimestral de capacitações práticas, com metodologias ativas, como simulações e blitz educativas, conforme a preferência dos profissionais entrevistados;
4. Escopo Multidimensional: o guia reconhece o caráter multifatorial da cultura de segurança, abrangendo desde o dimensionamento e as condições laborais até o envolvimento do paciente e de sua família.

A expectativa é que a implementação das ações aqui propostas contribua para a consolidação de um modelo de cuidado seguro, humanizado e sustentável, alinhado às diretrizes nacionais de segurança do paciente e à missão institucional do hospital. O guia se configura, portanto, como uma ferramenta gerencial imediata, capaz de orientar lideranças e equipes na implantação de um plano de ação estruturado, com indicadores e responsabilidades claramente definidos.

Em síntese, o produto técnico reforça a contribuição prática e científica desta pesquisa ao promover a integração entre gestão, assistência e aprendizado organizacional contínuo, fundamentos essenciais para o fortalecimento de uma cultura de segurança sólida, participativa e centrada no cuidado de qualidade.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). *Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde*. Brasília: ANVISA, 2016. (Série Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde, 6) Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/servicosdesaude/publicacoes/caderno-6-implantacao-do-nucleo-de-seguranca-do-paciente-em-servicos-de-saude.pdf/view>. Acesso em: 29 out. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013.* Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2 abr. 2013. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html. Acesso em: 8 nov. 2025.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS) = WOLRD HEALTH ORGANIZATION (WHO). *Patient Engagement*: Technical Series on Safer Primary Care. Geneva: World Health Organization, 2017. Disponível em: https://apps.who.int/iris/handle/10665/252269. Acesso em: 3 nov. 2025.