

# IOQ – Informações Objetivas da Qualidade

Nº3

## A Cultura da Segurança Nos Serviços de Saúde



Autoridade  
Reguladora  
da **Qualidade**  
dos **Serviços**  
de **Saúde**



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SAÚDE

Setembro de 2021

**Governo do Estado do Ceará**

**Camilo Sobreira de Santana**  
Governador do Ceará

**Maria Izolda Cella Arruda Coelho**  
Vice-governadora do Ceará

**Secretaria da Saúde do Estado do Ceará**

**Marcos Antônio Gadelha Maia**  
Secretário da Saúde

**Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde**

**Diana Carmem Almeida Nunes de Oliveira**  
Presidente do Conselho Diretivo ARQS

**Naara Régia Pinheiro Cavalcante**  
Conselho Diretivo ARQS

**Magda Moura de Almeida**  
Conselho Diretivo ARQS

**Elaboração Técnica**

**Carlos Bruno Silveira**  
Gestão das Estratégias e Operações – ARQS

**Diana Carmem Almeida Nunes de Oliveira**  
Diretoria da Governança - ARQS

**Naara Régia Pinheiro Cavalcante**  
Diretoria da Gestão da Qualidade - ARQS

**Revisão / Normalização**

**Bianca Soares da Silva**

**Sara Suyane de Sousa Rodrigues**

**Avenida Almirante Barroso - 600, Praia de Iracema - Fortaleza - Ceará - CEP: 60.060-440**

As Informações Objetivas da Qualidade - IOQ's são publicações mensais e seus materiais são de responsabilidade dos autores. Permitida a reprodução destas obras, desde que citada a fonte.

Disponíveis em: <https://www.saude.ce.gov.br/download/arqs-publicacoes/>



# A CULTURA DA SEGURANÇA NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

## *Um caminho para práticas seguras*

Naara Régia Pinheiro Cavalcante<sup>1</sup>  
Diana Carmem Almeida Nunes de Oliveira<sup>2</sup>  
Carlos Bruno Silveira<sup>3</sup>

O termo ‘Cultura de Segurança’ foi explicitado pela primeira vez no Relatório de Resumo do Grupo Consultivo Internacional de Segurança Nuclear (*International Nuclear Safety Advisory Group - INSAG*) sobre a Reunião de Revisão Pós-Acidente do Acidente de Chernobyl, publicada pela *International Atomic Energy Agency (IAEA)* como Safety Series No.75-INSAG-1 em 1986, e posteriormente expandida no Princípios Básicos de Segurança para Usinas Nucleares, Série de Segurança No.75-INSAG-3, emitida em 1988. Desde a publicação desses dois relatórios, o referido termo tem sido cada vez mais usado na literatura em conexão com a segurança de usinas nucleares (*IAEA*, 1991).

No contexto nacional, e avançando na linha temporal, a cultura de segurança foi apontada dentre os princípios e diretrizes do Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), instituído através da Portaria N° 529, de 1° de abril de 2013, que a definiu a partir de cinco características operacionalizadas pela gestão de segurança da organização, quais sejam:

- a) 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;
- b) cultura que prioriza a segurança acima de metas financeiras e operacionais;
- c) cultura que encoraja e recompensa a identificação, a notificação e a resolução dos problemas relacionados à segurança;
- d) cultura que, a partir da ocorrência de incidentes, promove o aprendizado organizacional;
- e) cultura que proporciona recursos, estrutura e responsabilização para a manutenção efetiva da segurança.

<sup>1</sup> Enfermeira. Mestre em Gestão em Saúde. Diretora da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde – ARQS

<sup>2</sup> Farmacêutica. Mestre em Saúde Pública. Diretora Presidente da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS

<sup>3</sup> Enfermeiro. Mestre em Saúde Coletiva. Assessor Técnico da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS

A cultura de segurança de uma organização é o produto de valores individuais e de grupo, atitudes, percepções, competências e padrões de comportamento que determinam o compromisso com saúde e segurança. Organizações com uma cultura de segurança positiva são caracterizadas por comunicações baseadas na confiança mútua, por percepções compartilhadas da importância de segurança e pela confiança na eficácia das medidas preventivas (*STUDY GROUP ON HUMAN FACTORS*, 1993).

Na perspectiva do paciente, a Cultura de Segurança é considerada um importante componente estrutural dos serviços que favorece a implantação de práticas seguras e a diminuição da ocorrência de eventos adversos, podendo ser definida como o produto de valores, atitudes, percepções, competências e padrões de comportamento de grupos e de indivíduos que determina o compromisso, o estilo e a proficiência no manejo da segurança dos pacientes nos serviços de saúde (ANVISA, 2021).

Em todos os cenários, promover uma cultura de segurança deve ser ponto estratégico para a gestão das organizações de saúde e para o movimento de segurança do paciente e seu fortalecimento deve ser incluído com objetivo nos ciclos de melhoria, tornando-se uma prioridade para todos.

Assim, cabe a cada serviço de saúde estabelecer em seu planejamento e ambiente organizacional, políticas, objetivos e planos de ação que devem ser executados tanto nos níveis estratégicos e decisórios, como também nos táticos e operacionais, e que resultem na promoção de uma cultura de segurança.

## **SUGESTÕES PARA PROMOVER A CULTURA DE SEGURANÇA EM ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE:**

As sugestões apresentadas reúnem recomendações de autores aqui referenciados cujas publicações sobre o tema têm impacto positivo nos serviços de saúde, podendo ser avaliadas e incorporadas ao planejamento da organização, conforme objetivos e metas estabelecidos pelas equipes.

- Identificar e mitigar os riscos e perigos;
- identificar pontos fortes e áreas para melhoria da cultura de segurança;
- implementar estruturas e sistemas de liderança;



- apoiar os núcleos estaduais e institucionais que trabalham a gestão da qualidade do cuidado e segurança do paciente;
- fornecer educação permanente para o trabalho em equipe e desenvolvimento de habilidades seguras;
- reforçar a educação permanente dos centros formadores com programas de educação nesses temas;
- realizar atividades de verificação do impacto dos programas educacionais na assistência;
- avaliar, dar o *feedback* sobre os resultados e intervir na cultura de segurança;
- avaliar a cultura de segurança nos serviços de saúde, e apresentar os resultados desta mensuração aos profissionais;
- intervir nas dimensões ou características que precisem de melhoria;
- apoiar a participação dos serviços hospitalares nas avaliações nacionais da cultura de segurança;
- incentivar os serviços para que analisem, revisem e melhorem continuamente suas práticas de gestão de riscos.
- examinar as tendências na mudança da cultura de segurança ao longo do tempo;
- avaliar o impacto cultural das iniciativas e intervenções de segurança do paciente;
- promover o trabalho em equipe, o suporte da liderança e a comunicação.

Uma cultura organizacional positiva para a segurança e qualidade do cuidado de saúde, na qual a cultura de segurança do paciente se relacione com os processos de trabalho dos profissionais de saúde, constitui-se como um fator determinante para a implementação de boas práticas e consequentemente bons resultados de saúde, inclusive auxiliando na redução de riscos ao enfrentar emergências de saúde pública como o surto do SARS-CoV-2 (GAMA, 2021).

## REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013**. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2013. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529\\_01\\_04\\_2013.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html). Acesso em: 05 ago 2021.
- ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde**. Brasília: Agência Nacional de Vigilância Sanitária, 2014. 60 p. (Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde). Disponível em: <https://www.segurancadopaciente.com.br/wp-content/uploads/2015/09/ebook-anvisa-06-implantacao-do-nucleo-de-seguranca-do-paciente-em-servicos-de-saude.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2021
- BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução – RDC nº 36, de 25 de julho de 2013**. Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2013. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036\\_25\\_07\\_2013.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036_25_07_2013.html). Acesso em: 26 jul. 2021.
- ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Cultura de Segurança do Paciente**. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/servicosdesaude/seguranca-do-paciente/cultura-de-seguranca-do-paciente>. Acesso em: 05 ago. 2021.
- GAMA, Zenewton André da Silva. Impacto da cultura de segurança do paciente na resposta à COVID-19. In: BRASIL. CONASS. **Principais Elementos**. Série CONASS, Coleção COVID-19. Brasília: Conselho Nacional de Secretários de Saúde, 2021. p. 226-240. Disponível em: <https://www.conass.org.br/biblioteca/volume-1-principais-elementos/>. Acesso em: 05 ago. 2021.
- GAMA, Zenewton A. S.; SATURNO, Pedro J. A segurança do paciente inserida na gestão da qualidade dos serviços de saúde. In: BRASIL. AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. **Assistência Segura: uma reflexão teórica aplicada à prática**. 2. ed. Brasília: Agência Nacional de Vigilância Sanitária, 2017. Cap. 3. p. 29-40. (Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde) Disponível em: [http://www.saude.pi.gov.br/uploads/divisa\\_document/file/374/Caderno\\_1\\_-\\_Assist%C3%Aancia\\_Segura\\_-\\_Uma\\_Reflex%C3%A3o\\_Te%C3%B3rica\\_Aplicada\\_%C3%A0\\_Pr%C3%A1tica.pdf](http://www.saude.pi.gov.br/uploads/divisa_document/file/374/Caderno_1_-_Assist%C3%Aancia_Segura_-_Uma_Reflex%C3%A3o_Te%C3%B3rica_Aplicada_%C3%A0_Pr%C3%A1tica.pdf). Acesso em: 05 ago. 2021.
- Institute Of Medicine (Us) Committee On Quality Of Health Care In America. KOHN, Linda T.; CORRIGAN, Janet M; DONALDSON, Molla S. (ed.). **To Err is Human: building a safer health system**. Washington (De): National Academies Press (Eua), 1999.
- IAEA. International Atomic Energy Agency. **Safety Culture: a report by the international nuclear safety advisory group**. Viena: Insag, 1991. 44 p. (Safety Series N° 7575-INSAG-4). Disponível em: [https://www-pub.iaea.org/mtcd/publications/pdf/pub882\\_web.pdf](https://www-pub.iaea.org/mtcd/publications/pdf/pub882_web.pdf). Acesso em: 05 ago. 2021.
- SORRA, Joann *et al.* **AHRQ Hospital Survey on Patient Safety Culture: user's guide**. No. 15-0049-EF (Replaces 04-0041). Rockville, Md: Agency For Healthcare Research And Quality, 2016. 51 p. (Prepared by Westat, under Contract No. HHS290201300003C). Disponível em: <https://www.ahrq.gov/sites/default/files/wysiwyg/professionals/quality-patient-safety/patientsafetyculture/hospital/userguide/hospcult.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2021.
- Study Group on Human Factors. **Organising for safety: third report of the ACSNI (Advisory Committee on the Safety of Nuclear Installations)**. Sudbury, England: HSE Books; 1993.





**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SAÚDE

Av. Almirante Barroso, 600  
Praia de Iracema. CEP 60.060-440