

PRODUÇÃO TÉCNICA E TECNOLÓGICA

BUNDLE DE APOIO À GESTÃO DE RISCOS E SEGURANÇA DO PACIENTE NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

MESTRE: BRUNA RAQUEL NUNES PEREIRA
ORIENTADOR(A): PROF. DR. DARLISOM SOUSA FERREIRA

Produto técnico tecnológico: Bundle de apoio à gestão de riscos e segurança do paciente na atenção primária à saúde.

Linha de pesquisa: Tecnologias Sociais e Educacionais como instrumentos para promoção da saúde.

Autores: Me. Bruna Raquel Nunes Pereira; Prof. Dr. Darlisom Sousa Ferreira

Data da defesa: 23 de junho de 2023.



BUNDLE DE APOIO À GESTÃO DE RISCOS E SEGURANÇA DO PACIENTE NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Nos dias de hoje existem centenas de ferramentas descritas para melhoria de processos. Algumas podem ser consideradas adaptações da área de administração de empresas para área da saúde. Com base na síntese das evidências oriundas através da revisão de literatura, foram elencados os temas geradores para subsidiar a elaboração de um conjunto pequeno e simples de estratégias que subsidiaram a confecção de *Bundle* de gestão.

De acordo com o Institute of Healthcare Improvement– IHI em 2010, um *bundle* é uma forma estruturada de melhorar os processos e os resultados para o paciente, sendo um conjunto pequeno e simples de práticas baseadas em evidências que, quando executadas coletivamente e de forma confiável, melhorar os resultados para os pacientes. Ainda o IHI pontua que o poder de um *bundle* vem da ciência por trás dele e do método

de execução: com total consistência. Portanto o *bundle* junta as mudanças em um grupo de intervenções que as pessoas saibam que deve ser seguido.

A ideia de se utilizar estratégias em formato de *bundle*, é que as informações são passadas de forma mais clara e simples, haja vista que ele se concentra em disponibilizar as melhores rotinas, as melhores formas, as melhores práticas, ou no artigo em questão, as melhores estratégias a serem seguidas pela equipe, tendo como objetivo melhorar os hábitos e conseqüentemente os processos.

Os artigos selecionados revelam um apanhado de diretrizes que quando trabalhadas em conjunto culminam com uma gestão de risco e cultura de segurança do paciente de forma mais eficaz. Portanto é entendido que não há uma “receita de bolo”, algo que possa ser seguido à risca, pois cada unidade de atenção primária a saúde, bem como as hospitalares possuem suas características, peculiaridades e claro suas dificuldades tanto na parte da gestão quanto na parte da prática assistencial.

As estratégias encontradas nas citações dos artigos, refletem o dia a dia de várias unidades da Atenção Primária a Saúde. Conforme o amadurecimento, elas vão ganhando graus de importância diferenciados tanto no meio dos gestores, quando dos colaboradores que participam da prática diária do cuidado. É claro que o conhecimento e aplicação da gestão de riscos e segurança do paciente na APS ainda se principia em várias unidades espalhadas pelo Brasil, mesmo concentrando o maior número de serviços prestados na população.

Foi construído, com base nos artigos selecionados, por meio do agrupamento de informações, o que resultou na identificação de um conjunto de *Estratégias de apoio a gestão de risco e segurança do paciente*, não com objetivo inicial de repassar um passo a passo sobre a ordem ou forma em que devam ser seguidas, mas sim de possibilitar que os profissionais possam, escolher quais ferramentas são viáveis de serem trabalhadas para o engajamento da cultura de segurança do paciente e da gestão de risco na APS, cientes de que muito se tem a fazer. O uso em formato mais circular é para dar uma ideia de continuidade, além de disponibilizar uma melhor visibilidade dos métodos de apoio. As principais medidas estratégicas conceituais adotadas no *bundle*, apresentam-se em síntese conforme a Figura 01: Bundle de apoio a gestão de risco e Segurança do paciente na APS.



Fonte: Elaborado pela pesquisadora, 2022.



A melhoria da **comunicação efetiva** é a solução mais encontrada para mitigar incidentes, permitir que os pacientes e os profissionais reconheçam e gerenciem eventos adversos, compartilhem mudanças e busquem motivação para agirem em prol da segurança do paciente (ROCHA; VIANA; VIEIRA, 2021). Além de ajudar na redução de ocorrência de erros. Contudo, cabe em cada unidade da APS implantar a melhor forma de se comunicar, quer seja com uso de sistemas, formulários, murais, uso de intranet ou reuniões periódicas de alinhamento e disseminação.



Sobre a **gestão da notificação** Gens-Barberà, et al (2021b) enfatiza que o primeiro passo para prevenir incidentes de SP, portanto, gerenciar os riscos é obter evidências sobre a frequência, tipo, impacto e fatores causais ou contribuintes, portanto a implementação de um sistema voluntário de notificação de incidentes, disponível a todos é considerada fundamental para o registro e processamento de informações. Vale ressaltar a importância de se registrar os incidentes que não atingem o paciente (considerados quase erro ou *near miss*), pois são fontes de informação preciosas para gestão do risco e prevenção. Conforme o processamento de dados, deverão ser tomadas as devidas medidas que subsidiarão as futuras padronizações de boas práticas pertinentes a cada unidade da APS.



No que se refere a utilização da **Padronização** é considerada uma das ferramentas gerenciais atuais mais apropriadas, pois a sua utilização faz se necessária para a definição de padrões e ampliação de uma cultura de qualidade e segurança dentro das instituições objetivando um cuidado livre de

variações, garantindo a satisfação tanto dos pacientes quanto dos profissionais de saúde. Com a padronização de procedimentos e protocolos, aumenta o apoio na tomada de decisão de toda uma equipe, principalmente a enfermagem, bem como possibilita a correção de erros / falhas dos processos, permite que todos prestem um cuidado padronizado para os pacientes, ou seja de forma mais igualitária, de acordo com princípios técnico-científicos. É importante salientar que a construção deve ser realizada juntamente com a equipe levando em consideração a realidade do serviço e estimulando o alcance contínuo de melhorias (SALES, et. al., 2018)



O uso da estratégia da **interação de processos** é para abrir a visão sistêmica entendendo que vários fatores devem ser gerenciados em paralelo com os procedimentos assistenciais que preconizam o cuidado, portanto não depende somente de pessoas. Vazquez, et. al (2017) afirma que na gestão de riscos centrada nas pessoas, os profissionais são os responsáveis pelos erros, no entanto, a gestão de riscos sistêmicos se baseia nos fatos de que erros são possíveis e dependem da interação entre diversos fatores inerentes a estrutura e funcionamento das instituições. Celestino Amaro, Schweitzer e Bohomol (2021), enfatiza que embora seja incomum o erro resultante de processos administrativos (erro de agendamento, de preenchimento, registros incompletos, outros) eles também podem atingir o paciente, conseqüentemente gerando eventos.



No contexto de **ambiente de trabalho**, todas as estratégias relacionadas nesse estudo, alinhadas a outras ferramentas de gestão tanto da prática administrativa quanto da assistencial, culminam em um ambiente de trabalho favorável para redução de riscos e execução dos processos com qualidade de segurança do paciente. Um fator importante para priorizar as tomadas de ação é ter conhecimento sobre o local de trabalho, suas fragilidades., por fim saber até onde se pode chegar. Como prática diária, não adianta pensarmos em grandes estruturas senão temos o básico, e cumprir os requisitos das legislações vigentes é um grande passo, e um passo primordial.

A segurança do paciente, bem como a gestão de riscos, se constrói a partir da criação de um ambiente favorável a uma cultura de segurança, na qual os valores são compartilhados bem como atitudes e comportamentos seguros são inseridos na prática cotidiana das equipes de cuidados primários e da gestão (ROCHA; VIANA; VIEIRA, 2021).



Quanto ao **treinamento e capacitação** Bohrer, (2021) enfatiza que a criação de um ambiente de aprendizagem organizacional de modo a possibilitar a transferência de conhecimento relacionada a SP e gestão de riscos durante a prestação de cuidados é relevante para alavancar o cuidado primário seguro. O uso de treinamento com técnicas de simulação de casos com equipes multidisciplinares, identificação de falhas para aperfeiçoar o processo nas equipes e na gestão, deve ser incentivado conforme Raimondi (2019). Portanto a aquisição de habilidades e atitudes adequadas e visão proativa na prevenção de erros são aspectos importantes para a qualidade e segurança da assistência que precisam ser dados devido enfoque nas capacitações, haja vista que a equipe, principalmente a enfermagem estão envolvidos diretamente na execução de técnicas relacionadas a eventos adversos e incidentes (VAZQUES, 2017).



Ainda Bohrer, (2021) pontua que o **conhecimento situacional** implica na necessidade de avaliações sistematizadas, a fim de, continuamente levantar as necessidades de melhoria rumo à obtenção de cuidados cada vez mais seguros. Levando um processo de reflexão contínuo para a modificação do ambiente fundamentada nas tomadas de decisão baseadas em evidências e aprendizado. Por isso um olhar voltado para análise da situação atual e planejamento de ações de melhoria para gestão de risco e SP com a participação de todos os processos envolvidos é fundamental.



Referente a **proatividade e estratégias** um estudo espanhol (2017) sobre a gestão de riscos em APS pontua que as instituições com enfoque em gestão de riscos e SP além de conhecer os fatores, é preciso conhecer as relações entre os indivíduos e o trabalho, para que se desenhem planos estratégicos dirigidos de forma mais ativa para a prevenção de eventos e melhoria, e que se estabeleça um sistema que garanta o cumprimento de normas e revisões das ações (VAZQUEZ, et al. 2017).

Em outro estudo americano os autores pontuam que a maioria das organizações não estabeleceu estratégias proativas sobre o que fazer após um Evento Adverso, a exemplo: fornecer suporte aos pacientes, coletar informações o mais rápido sobre o que ocorreu, coordenar esforços para discutir, além de dar apoio a equipe envolvida (MIRA et al., 2017). Ferramentas simples que podem ser utilizadas no dia a dia, tais como: rondas pelo núcleo de segurança, auditorias de protocolo, auditorias de processos, entre outras.

Cada uma delas ajuda a minimizar os danos ao ambiente organizacional evitando eventos adversos e incidentes futuros.



A **Gestão de pessoas** tem um destaque ímpar em todas as outras estratégias, pois como poderíamos realizar tais atividades sem os profissionais. Não ter profissionais suficientes, seguindo um dimensionamento adequado é considerado em muitas situações como um dos fatores causais em eventos (GUERRA-GARCÍA, et al,2018). Portanto disponibilizar profissionais em todas as especialidades para os pacientes da APS é um tópico primordial, haja vista ser a porta de entrada para saúde, e atrelado a capacitação outro desafio é de desenvolver competências para o desempenho adequado desses membros para o cumprimento das padronizações de melhoria.



Os profissionais de saúde devem utilizar como estratégia o **envolvimento de pacientes** e familiares, podendo ser através da notificação de incidentes e eventos sobre a sua ótica, pois representa uma perspectiva única e valiosa a respeito do seu próprio cuidado de acordo com a autora Harada, et. al (2021). Essas informações podem ser obtidas através de uso de perguntas simples e da escuta ativa no decorrer do cuidado prestado em seu domicílio ou na unidade. Para os autores Mira et. al (2017) os pacientes podem fornecer tanta informação quanto ou até mais valiosa que os sistemas de notificação, além da possibilidade de fornecer ideias uteis na prevenção de eventos. Se torna perceptível o quanto os pacientes respondem positivamente quando eles recebem uma explicação honesta e empática.



Em se tratando da **gestão da Informação e equipamentos**, é de conhecimento que hoje na área a saúde, muito se utiliza da tecnologia. Sendo item primordial para garantir uma melhor assistência. Garantir que esses equipamentos estejam de acordo para uso é item fundamental no dia a dia de cada instituição. E garantir que os dados dos pacientes sejam e estejam protegidos, através da utilização de controle de acesso a sistema e ou documentos é cumprir a Lei Geral de proteção de dados - LGPD. Portanto termos de consentimento sobre o uso de informações, cronogramas de manutenção preventiva e corretiva, precisam fazer parte da rotina de gestão das instituições.

Confirmando as estratégias descritas neste estudo, temos o Conselho Nacional de Secretários de Saúde que fez um alerta de pontos primordiais para a garantia da SP como: capacitação permanente de todos os profissionais; envolvimento da gestão; diretrizes orientadores das condutas profissionais e assistenciais por meio da implantação de

protocolos; corresponsabilidade do paciente; além de trabalho em equipe, de modo a promover inovações e compromisso (CRUZ, 2018).

Para melhor descrevermos todas as estratégias categorizadas de forma prática, e facilitar sua aplicabilidade, foi desenvolvido um conjunto ações de apoio conforme tabela 01abaixo:

ESTRATÉGIAS DE GESTÃO		ações de apoio a serem executadas
1	 Comunicação Efetiva	<ul style="list-style-type: none"> * Estabelecer a melhor forma de se reconhecer os riscos institucionais e gerenciá-los; * Compartilhar todas as mudanças ; * Implantar instrumentos de comunicação institucional entre os processos (de sistemas, formulários, murais, uso de intranet ou reuniões periódicas de alinhamento e disseminação) * Estabelecer sistema para registro e gerenciamento;
2	 Gestão de Notificação	<ul style="list-style-type: none"> * Estabelecer sistema para registro de incidentes e eventos de forma voluntária * Monitorar frequência, tipo, impacto e fatores de riscos * Considerar o monitoramento das circunstancia de riscos e near miss como fonte de informação e prevenção;
3	 Padronização	<ul style="list-style-type: none"> * Definir padrões em conjunto conforme evidencias científicas; * Construir uma cultura com foco em qualidade e melhoria, livre de variações; * Estabelecer Rotinas, Protocolos, Políticas e Manuais institucionais administrativos e assistenciais; * Promover inovações e compromisso; * Utilizar ferramentas normativas e gerenciais
4	 Interação de processos	<ul style="list-style-type: none"> * Assegurar um abordagem com visão sistêmica; * Mapear todos os processos; * Definir clientes e fornecedores , entradas e saídas; * Gerenciar as falhas de cada processo como não conformidades advindas de diversos fatores; * Promover o trabalho em equipe; * Realizar o envolvimento de todos os atores no processo de cuidar.
5	 Ambiente de Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> * Conhecer as fragilidades * Realizar análise de SWOT (na sigla em inglês, também conhecida em português como FOFA) é uma técnica usada para identificar forças, oportunidades, fraquezas e ameaças com o intuito de desenvolver um plano estratégico; * Criar ambiente para discussão com equipe e conduta adequada * Manter ambiente de trabalho adequado - cultura justa; * Cumprir as regulamentos e legislações vigentes;
6	 Treinamento e Capacitação	<ul style="list-style-type: none"> * Capacitar os prestadores de serviços e aos administradores sobre segurança do paciente; * Manter processo de educação permanente dos profissionais * Fortalecer a cultura de segurança * Promover espaços de debate e integração dos profissionais
7	 Conhecimento situacional	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar avaliação de risco proativa; * Implantar processo sistemicos de auditorias internas; * Fazer busca ativa com pacientes / familiares e prestadores de serviço; * Utilizar ferramentas de analise das causas;
8	 Proatividade / Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar avaliação de risco proativa; * Promover a cultura positiva de segurança do paciente * Elaborar plano estratégico que vise a prevenção e melhoria * Implantar uma visão proativa de prevenção de erros
9	 Gestão de pessoas	<ul style="list-style-type: none"> * Implantar a valorização e motivação profissional * Proteger a reputação dos profissionais de saúde e da organização. * Estabelecer um dimensionamento adequado de todos os profissionais * Realizar o envolvimento de todos os atores no processo de cuidar. * Realizar o apoio ao corpo clínico e à equipe de saúde;
10	 Envolver pacientes	<ul style="list-style-type: none"> * Aprimorar o processo de acolhimento dos usuários * Informar pacientes e/ou familiares, * Apoiar e capacitar os pacientes para comunicar suas necessidades e preocupações * Envolver os pacientes na segurança * Utilizar dados de incidentes relatados pelo paciente
11	 Gestão Informação / Equipamentos	<ul style="list-style-type: none"> * Estabelecer sistema de notificação próprio para APS * Utilizar ferramentas para gerenciar os riscos; * Manter infraestrutura adequada - sistemas, cronograma de manutenções preventivas e corretivas; * Estabelecer processo de Gestão da informação * Disponibilizar recursos para fornecer uma resposta adequada

Fonte: Elaborado pela pesquisadora,2022

É importante salientar que para garantir melhores resultados, é necessário que haja alta adesão ao *bundle* e que as diretrizes propostas sejam aplicadas conjuntamente e de maneira uniforme (BRACHINE; PETERLINI; PEDREIRA, 2012).