



Webinar Avaliação Nacional da Cultura de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde - 2023

Dra. Cecília Saraiva - Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Realização:

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Coordenação de Gestão da Transparência e Acesso à Informação - CGTAI
Gerência-Geral de Conhecimento, Inovação e Pesquisa - GGCIP

Gerência de Vigilância e Monitoramento em Serviços de Saúde – GVIMS
Gerência-Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde – GGTES



Avaliação Nacional da Cultura de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde - 2023

PROF^ª DR^ª CECÍLIA OLÍVIA SARAIVA





Segurança do Paciente em Serviços de Saúde

A segurança do paciente continua sendo um dos principais problemas de saúde pública em todos os países.

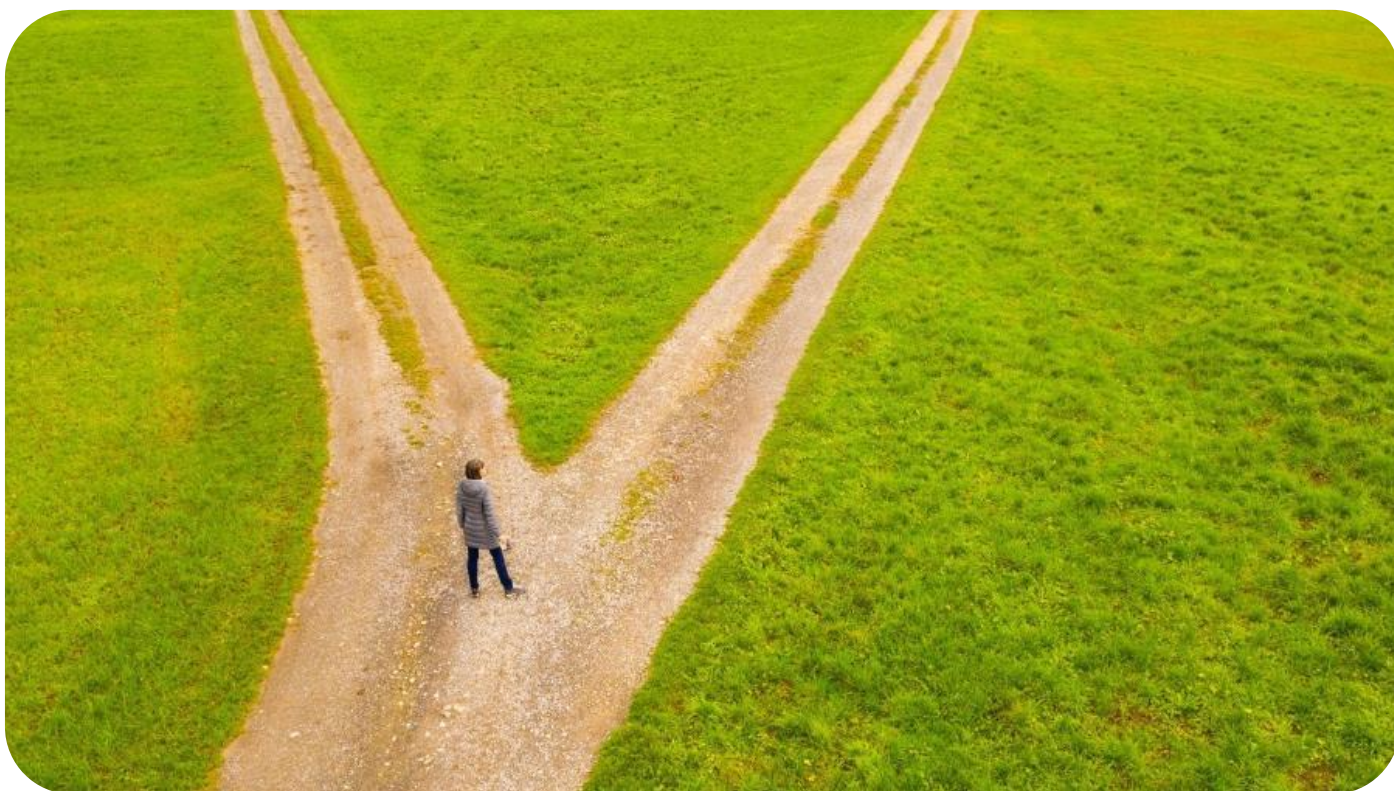
A cada ano, 5,7 a 8,4 milhões de mortes são atribuídas a serviços de saúde de baixa qualidade em países de baixa e média renda.

Os incidentes contribuem com pelo menos 15% dos custos hospitalares nos países da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

As pessoas hospitalizadas em países com economias em desenvolvimento correm maior risco de danos causados pelos serviços de saúde devido à problemas relacionados aos processos de trabalho.



Qual o caminho para melhorar a Segurança do Paciente nos serviços de Saúde?



Disseminar e fortalecer a Cultura de Segurança do Paciente.

A cultura precisa mudar para uma mentalidade compartilhada que posicione a segurança do paciente como um resultado organizacional importante.



Cultura de segurança do Paciente: o que é?

“Conjunto de valores, atitudes, competências e comportamentos que determinam o comprometimento com a gestão da saúde e da segurança, substituindo a culpa e a punição pela oportunidade de aprender com as falhas e melhorar a atenção à saúde.”

RDC nº 36/2013 (Anvisa)



Cultura de segurança do Paciente: o que é?

A Cultura de segurança integra o DNA das organizações de alta confiabilidade (sistemas complexos);

A Segurança é uma prioridade!

Continuamente desenvolvida na estrutura da organização!



A CSP é um dos princípios orientadores do Plano de Ação Global da OMS.

- O Desenvolvimento de uma CSP é fundamental para quaisquer **esforços sustentáveis** para a melhoria da segurança do paciente.
- **Componentes indispensáveis de uma CSP:**

Compromisso da liderança

Transparência das informações

Abertura e respeito para comunicação

Aprendizado a partir dos erros

Equilíbrio entre a política não punitiva e a responsabilidade.



ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária



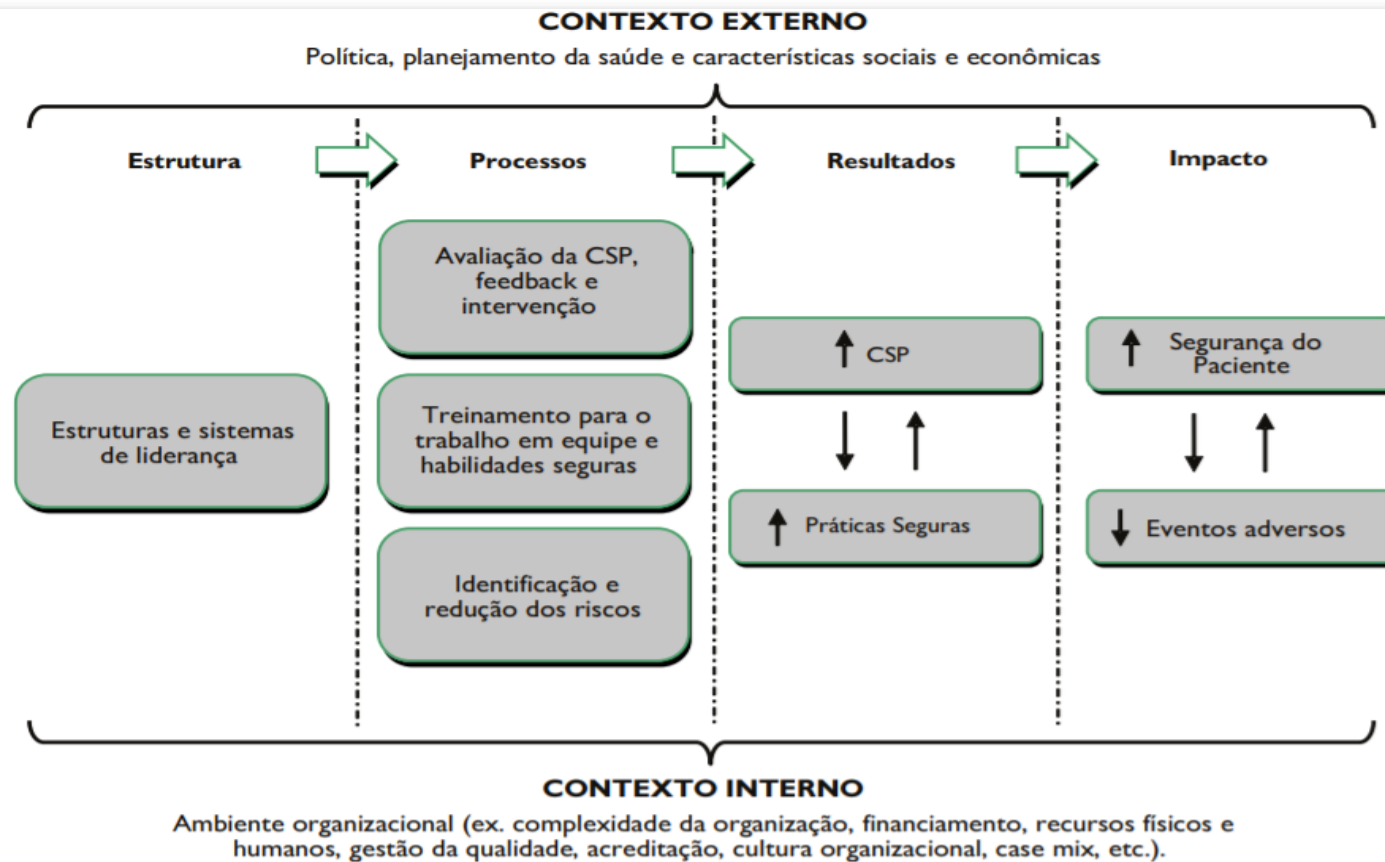
Desenvolver e
manter uma **forte**
Cultura de Segurança
do Paciente



Requer **forte**
Liderança em todos
os níveis



Promoção da Cultura de Segurança





Criar e fortalecer a Cultura de Segurança do Paciente



11a CNS (2000):
Efetivando o SUS
Acesso, Qualidade e
Humanização na
Atenção à Saúde
com Controle Social



Portaria nº 529/2013
PNSP

Plano Integrado para a Gestão Sanitária da
Segurança do Paciente em Serviços de Saúde

*Monitoramento e Investigação de Eventos Adversos e Avaliação de
Práticas de Segurança do Paciente*

Avaliação
nacional da
cultura de
segurança
em
hospitais



RDC
Anvisa
63/2011

RDC
Anvisa
36/2013

Plano Integrado para a Gestão Sanitária da
Segurança do Paciente em Serviços de Saúde
2021-2025

Gerência de Vigilância e Monitoramento em Serviços de Saúde
Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
Agência Nacional de Vigilância Sanitária



Importância de avaliar a cultura de segurança

- A disseminação da Cultura de Segurança está regulamentada por meio da RCD 36/2013 como responsabilidade dos NSP.
- Constitui uma meta importante do Plano Integrado para Gestão Sanitária.

Objetivo Específico 3: Promover a adesão às práticas de segurança do paciente pelos serviços de saúde.

Meta 12 - Até 2025, 40% dos hospitais com leitos de UTI adulto, pediátrica e neonatal participando da Avaliação da cultura de segurança do paciente, disponibilizada pela Anvisa.

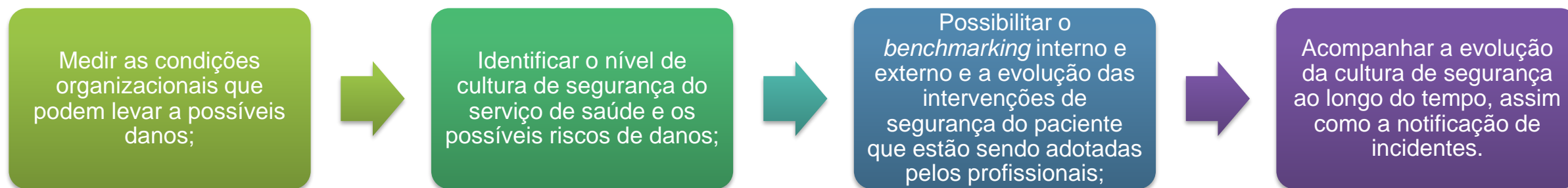
2021	30%
2023	35%
2025	40%

Número de hospitais com leitos de UTI participando da Avaliação da Cultura de Segurança do Paciente / Número total de hospitais com leitos de UTI X 100

Fonte: Ferramenta nacional de Avaliação da cultura de segurança do paciente, Anvisa.



Importância de avaliar a cultura de segurança



“A cultura devora a estratégia no café da manhã”.

Peter Drucker



Importância de avaliar a cultura de segurança

*A avaliação da Cultura de Segurança **é um diagnóstico e ao mesmo tempo uma intervenção**, pois reflete que a segurança do paciente é importante e **gera aprendizagem!***

Sem avaliar a cultura nunca saberemos se estamos melhorando!



A Avaliação Nacional Estimula o uso do E-questionário de Cultura de Segurança Hospitalar



E-Questionário de Cultura de Segurança Hospitalar



[Sobre o Sistema](#) [Entrar](#) [Cadastrar Usuário](#)

AVALIAÇÃO DA CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e o Grupo de Pesquisa CNPq QualiSaúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) coordenarão a aplicação nacional do instrumento intitulado "E-Questionário de Cultura de Segurança Hospitalar", que consiste em um sistema eletrônico para avaliação válida, rápida e confiável da Cultura de Segurança do Paciente (CSP) em hospitais brasileiros.

<https://csp.qualisaude.telessaude.ufrn.br/>



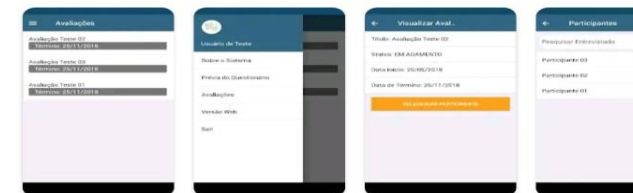
HSOPS - Cultura de Segurança Brasil
LAIS Laboratório de Inovação Tecnológica em Saúde

20 MB

Classificação Livre

Mais de 500 Downloads

[Instalar](#)



Sobre este app →

E-Questionário de Avaliação da Cultura de Segurança do Paciente em Hospitais





Sobre o Sistema E-Questionário de Cultura de Segurança Hospitalar

Software livre. O sistema integra dois aplicativos gratuitos que dispõem de uma **versão traduzida e adaptada** para o Brasil do *Hospital Survey on Patient Safety Culture (HSOPS)* da *Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)*, dos Estados Unidos da América (EUA).

- ✓ O sistema permite a realização da coleta de dados mista, combinando métodos à distância (e-mail) e presencial (com dispositivos móveis como tablets ou smartphones).
- ✓ Calcula automaticamente os indicadores da cultura de segurança e disponibiliza o relatório de avaliação em tempo real, conforme os questionários forem respondidos pelos líderes e profissionais da assistência de sua instituição.

Não é necessário coleta manual (em papel), pois todas as coletas são eletrônicas.



E-Questionário de Cultura de Segurança Hospitalar



Sobre o Sistema Entrar Cadastrar Usuário

AVALIAÇÃO DA CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e o Grupo de Pesquisa CNPq QualiSaúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) coordenarão a aplicação nacional do instrumento intitulado "E-Questionário de Cultura de Segurança Hospitalar", que consiste em um sistema eletrônico para avaliação válida, rápida e confiável da Cultura de Segurança do Paciente (CSP) em hospitais brasileiros.



ANVISA
Agência Nacional de Vigilância Sanitária



Características do instrumento

Questionário de autopreenchimento (não deve ser aplicado com entrevistador). Auto instrucional.

Permite o **disparo e preenchimento automático de questionários** da CSP aos profissionais.

Contém **42 perguntas sobre 12 dimensões da cultura de segurança do paciente (CSP) – HSOSP 1.0**

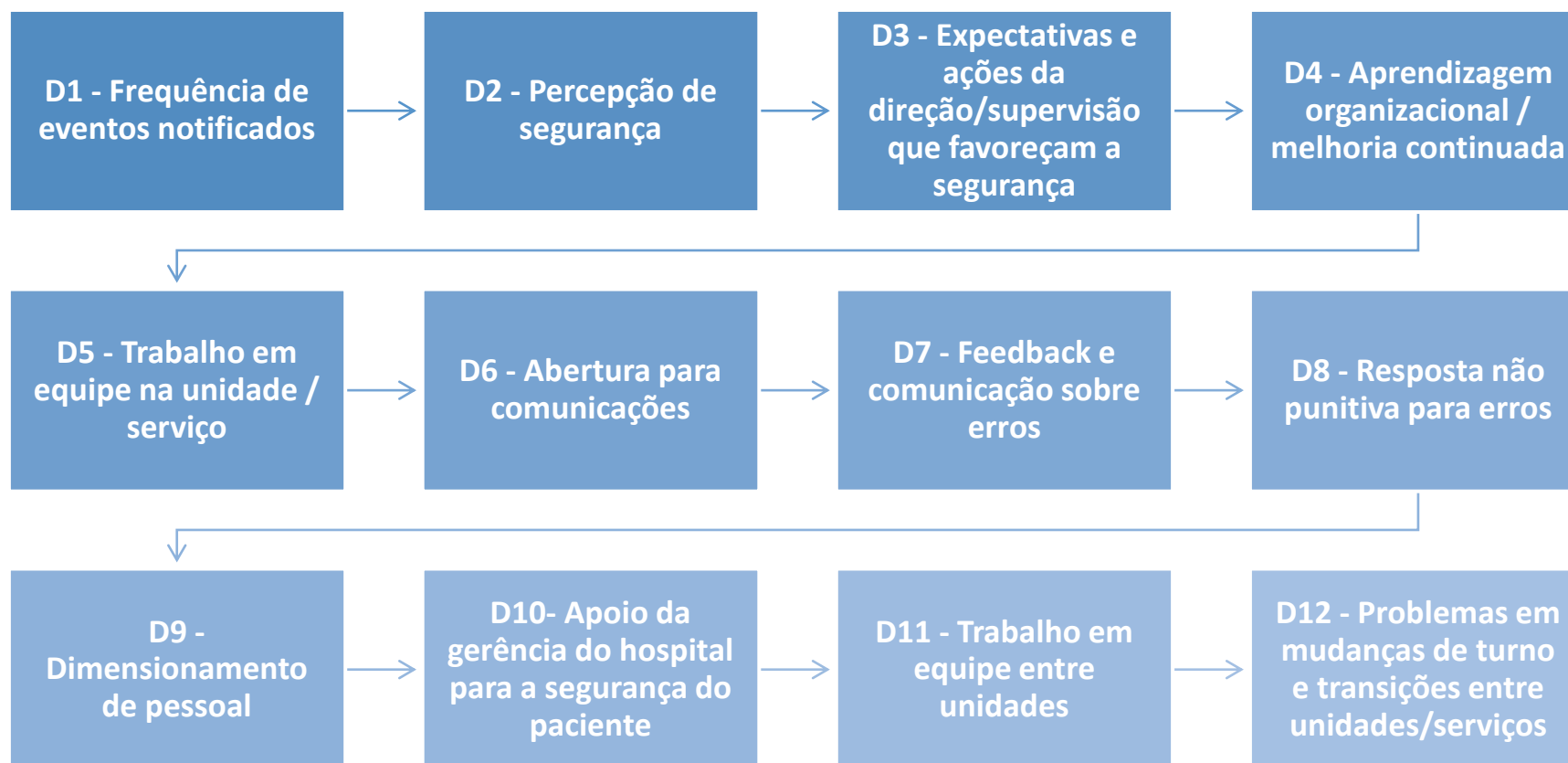
Perguntas sobre dados sócio-profissionais dos respondentes e perguntas-indicadores sobre boas práticas de SP validadas no projeto [ISEP-Brasil](#).

Permite calcular indicadores sobre a cultura de segurança, em relação às dimensões avaliadas e aos itens específicos.

O sistema envia lembretes aos usuários e ao coordenador durante o processo de avaliação.



Dimensões da Cultura de Segurança





Como avaliar o meu hospital?

1. Cadastre-se no sistema e registre os dados do seu hospital no primeiro acesso ao E-Questionário de Cultura de Segurança Hospitalar.
2. Clique na aba “Avaliações” e no botão “Criar uma Nova Avaliação”. Dê um nome para a avaliação, por exemplo, Avaliação Nacional 2023. Não inicie a avaliação antes do passo seguinte.
3. Clique em cadastrar novos participantes. Você pode cadastrar os profissionais em grupo, anexando um arquivo com todos os nomes e e-mails de uma vez, ou cadastrar os participantes de um em um individualmente.

[Sobre o Sistema](#)[Entrar](#)[Cadastrar Usuário](#)

AVALIAÇÃO DA CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e o Grupo de Pesquisa CNPq QualiSaúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) coordenarão a aplicação nacional do instrumento intitulado "E-Questionário de Cultura de Segurança Hospitalar", que consiste em um sistema eletrônico para avaliação válida, rápida e confiável da Cultura de Segurança do Paciente (CSP) em hospitais brasileiros.

O sistema integra dois aplicativos gratuitos que dispõem de uma versão traduzida (HSOPSC) da Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ), dos Estados Unidos, que realiza o envio automático de questionários da CSP aos profissionais e gera indicadores de desempenho conforme os profissionais respondem o questionário, facilitando o feedback e a melhoria contínua.

O responsável pela avaliação que realiza o cadastro (Coordenador do NSP do hospital).



CADASTRAR USUÁRIO

Nome/Sobrenome*

Email*

Instituição de Vínculo*

Cargo*

Função*

Celular

Telefone

Digite sua senha*

Confirmação da senha*

[Cadastrar](#)

Hospitais Cadastrados (2)

ATENÇÃO! Estamos passando por atualizações, é possível que o sistema passe por instabilidades.

Filtrar Hospitais

Código CNES:

Nome:

Estado:

Selecione uma opção ▾

Cadastrar Novo Hospital

Pesquisar

Responder os campos solicitados e Salvar

O Hospital estará disponível para criar uma avaliação

MEUS HOSPITAIS

QUESTIONÁRIO

AVALIAÇÕES

ESTATÍSTICAS

Selecionar Hospital

Para criar avaliações, selecione um dos hospitais já cadastrados no sistema, ou clique [AQUI](#) para cadastrar um

MEUS HOSPITAIS

QUESTIONÁRIO

AVALIAÇÕES

ESTATÍSTICAS

Avaliações Criadas (0)

Estamos passando por atualizações, é possível que o sistema passe por instabilidades.

Status:

TODOS

Data maior que:

Data menor que:

Criar Nova Avaliação

MEUS HOSPITAIS

QUESTIONÁRIO

AVALIAÇÕES

ESTATÍSTICAS

Nova Avaliação

Preencha as informações solicitadas, para iniciar uma nova avaliação da Cultura de Segurança

Avaliação:

Avaliação Geral no Ano Atual

Hospital:

Deseja disponibilizar os resultados para a avaliação nacional da Cultura de Segurança do Paciente?

Cancelar

Cadastrar



ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Avaliação: AVALIAÇÃO TESTE

Hospital

Data de início

Status

Ações

HOSPITAL TESTE

Não Iniciada

EM ESPERA

Iniciar Avaliação

Estatísticas

Lista dos Participantes (0)

Email:

Status:

Selecionar

Cadastrar Novo Participante

Pode realizar o cadastro do Participante de forma individual ou em Grupo inserindo uma planilha conforme modelo do Tutorial.

Cadastro de Participante

caso deseje cadastrar uma lista de participantes, clique aqui.

Nome*

E-mail

Profissão*

Não Informado



Cancelar

Cadastrar

Cadastro em Grupo



ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária



Como avaliar o meu hospital?

4. Quando tiver todos os profissionais cadastrados, clique no botão iniciar avaliação.
5. Os questionários serão disparados para os e-mails de todos os profissionais cadastrados.
6. Em caso de não resposta, o sistema está programado para fazer automaticamente até três lembretes (7, 10 e 15 dias após a primeira chamada).



<https://csp.qualisaude.telessaude.ufrn.br/>

TUTORIAL

E-Questionário de Cultura de Segurança Hospitalar



QualiSaúde®



LAIS
LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO
TECNOLÓGICA EM SAÚDE

UFRN
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE



ANVISA
Agência Nacional de Vigilância Sanitária



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



**PÁTRIA AMADA
BRASIL**
GOVERNO FEDERAL



ANVISA
Agência Nacional de Vigilância Sanitária



Cronograma de Avaliação

CRONOGRAMA/DATA	ATIVIDADES
Cadastrar E-mails Data ___/___/___	Cadastre os E-mails dos profissionais do seu hospital que devem responder o questionário.
Sensibilização Data ___/___/___	Duas semanas antes de iniciar a avaliação, sensibilize seus colaboradores. Seja criativo com as estratégias para sensibilizá-los, pois a boa participação deles é importante para a validade dos resultados.
Convite para a avaliação Data ___/___/___	Uma semana antes de iniciar a avaliação, envie aos colaboradores um convite para responder o questionário.
Envio dos questionários Data ___/___/___	Inicie a avaliação disparando os questionários aos E-mails dos profissionais.
Fim dos lembretes Data ___/___/___	Após 15 dias, todos os 3 lembretes para quem não respondeu foram enviados. Calcule o percentual de resposta e eventualmente programe a coleta presencial.
Coleta presencial Data ___/___/___	Instale o aplicativo nos dispositivos móveis e inicie a coleta presencial. Tente encerrar a avaliação aproximadamente 2 meses após o início, pois o sistema está programado para encerrar ao término do 3º mês.
Apresentação do relatório	Apresente o relatório extensamente às lideranças e aos profissionais. Elabore um plano de ação para reforçar as fortalezas de sua organização e melhorar as principais fragilidades identificadas na avaliação.



O relatório é produzido em tempo real conforme os profissionais respondem o questionário, facilitando o feedback aos interessados e promoção de intervenções de melhoria da CSP.

Relatório no Sistema e em PDF



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
E-QUESTIONÁRIO DE CULTURA DE SEGURANÇA HOSPITALAR

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO (VERSÃO 1.0)

Dados da Avaliação

Nome: Avaliação Segurança do Paciente

Data de Início: 25 de Junho de 2021 às 14:19

Qtd. Questionários Respondidos: 47

Percentual respondido por email (N): 19,0% (9)

Hospital Avaliado: I

Data de Término: 25 de Setembro de 2021 às 14:19

Qtd. Questionários Enviados: 63

Percentual de Resposta: 74,0%

Percentual respondido por aplicativo (N): 80,0% (38)

Dimensões de Destaque

Melhores Resultados

- 1 - Aprendizagem organizacional/melhoria continuada
- 2 - Expectativas e ações da direção/supervisão da unidade/serviço que favorecem a segurança
- 3 - Trabalho em equipe na unidade/serviço

Piores Resultados

- 12 - Resposta não punitivas para erros
- 11 - Percepção de segurança
- 10 - Problemas em mudanças de turno e transições entre unidades/serviços

Estatística Descritiva

1. Caracterização da Amostra

Tabela 1 - Porcentagem de participantes por serviço

Tabela 10 - Porcentagem de respostas por dimensão

Dimensões	Positivas
1 - Frequência de eventos notificados	48,6%
2 - Percepção de segurança	38,3%
3 - Expectativas e ações da direção/supervisão da unidade/serviço que favorecem a segurança	80,2%
4 - Aprendizagem organizacional/melhoria continuada	82,9%
5 - Trabalho em equipe na unidade/serviço	71,3%
6 - Abertura para comunicações	61,6%
7 - Feed-back e comunicação sobre erros	52,3%
8 - Resposta não punitivas para erros	20,2%

3. Cultura de Segurança do paciente: Itens agrupados por dimensões

Observação: Valores menores que 4% não são mostrados nos gráficos abaixo

1. Frequência de eventos notificado

1. Os erros identificados e corrigidos antes de afetar o paciente são notificados com que frequência?



2. Os erros que não representam risco de dano ao paciente são notificados com que frequência?



3. Os erros que poderiam causar dano ao paciente, mas não causaram, são notificados com que frequência?



2. Percepção de segurança



ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária



Qual o tamanho da amostra de profissionais?

População de funcionários	Tamanho amostral mínimo	Resposta esperada (assumindo 50%)
500 ou menos	Censo (todos)	Pelo menos 50% do total
501-999	500	250
1000-2999	600	300
3000 ou mais	800	400

Fonte: Westat, Rockville, Joann Sorra, Naomi Yount, Theresa Famolaro, Laura Gray. AHRQ Hospital Survey on Patient Safety Culture Version 2.0: User's Guide. AHRQ Publication No. 19-0076. September 2019.



Importante: se não fizer censo, a amostra deve ser aleatória (simples ou sistemática). Ou seja, um sorteio baseado na lista de profissionais da instituição.

Mínimo de 10 respostas para ser incluído na avaliação nacional (recomendação da AHRQ)



Ciclo de Vida da Avaliação

Importante estimular a qualidade das respostas dos participantes!!!
Em caso de não possuir aproximação com o item perguntado, responder “Não sei” ou “Não se aplica”.

Em espera

A avaliação está sendo preparada para ser aplicada.
Nesta fase é realizada a inserção inicial dos participantes e sensibilização dos mesmos, para que respondam ao receber os e-mails de notificação.

Em andamento

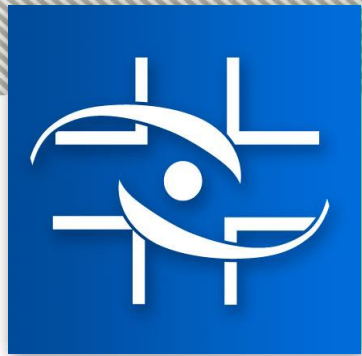
Fase crítica da avaliação.
Os participantes estarão respondendo ao questionário e você deve **acompanhar a adesão ao questionário**, observando o percentual de respostas.

Finalizada

O período de avaliação se encerrou e deve feita a análise dos resultados. Clique no botão **Estatísticas** ao visualizar sua avaliação, verifique os pontos mais problemáticos e planeje planos de melhoria.



- Importante lembrar que cada avaliação se trata de um **recorte histórico** da percepção da Cultura de Segurança, por parte dos profissionais da sua unidade de saúde.
- Não aconselhamos a aplicação de uma nova avaliação, num período menor que **6 meses**, após o fim da última avaliação.



Primeira Avaliação Nacional da Cultura de Segurança



Participantes



104.085 QUESTIONÁRIOS ENVIADOS

42.284 PROFISSIONAIS RESPONDENTES

12 DIMENSÕES DA SEGURANÇA DO PACIENTE
AVALIADAS

26 / 27 UNIDADES DA FEDERAÇÃO COM HOSPITAIS
PARTICIPANTES

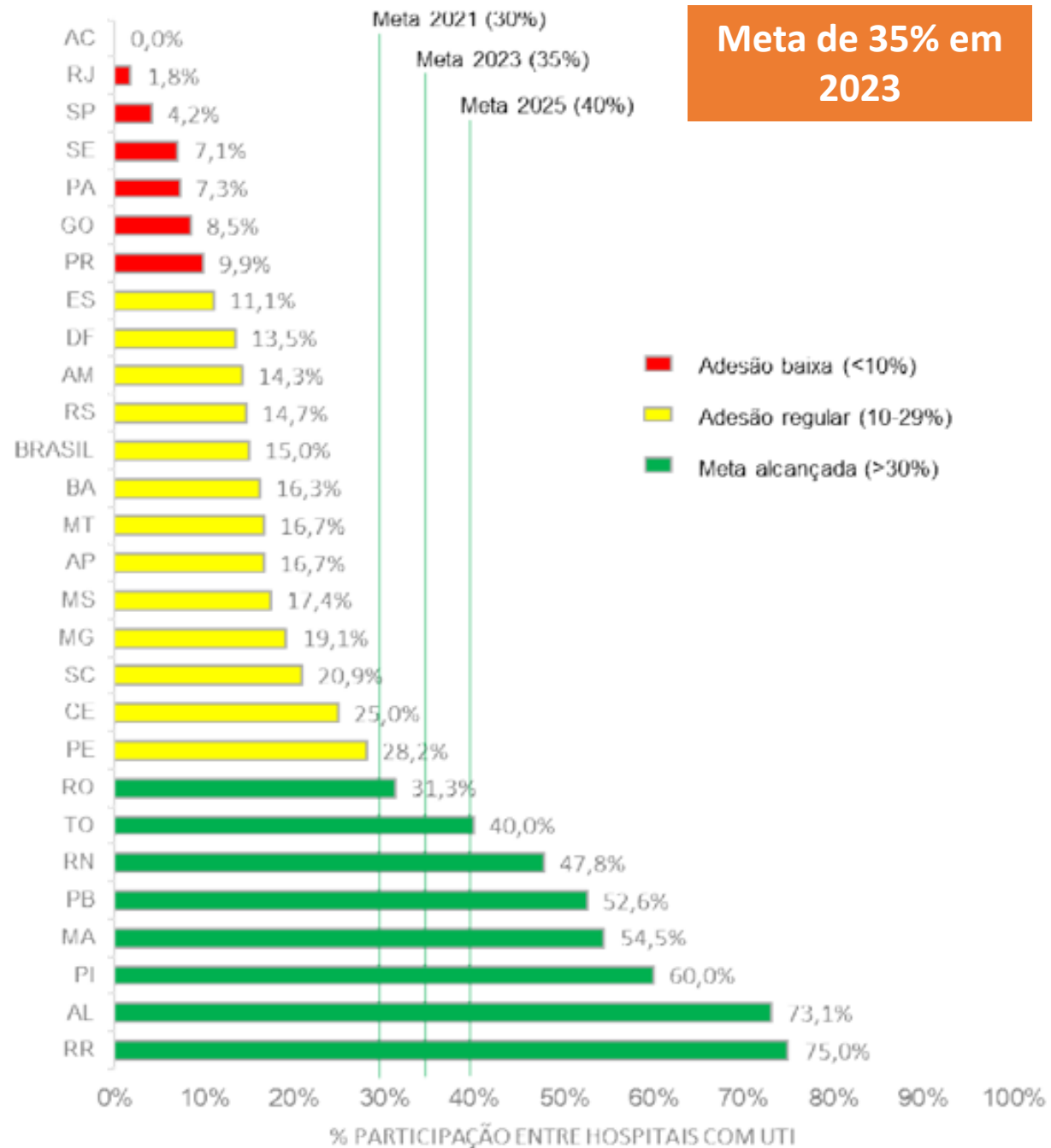
8



Unidades da Federação atingiram a meta de participação de 30% dos hospitais com UTI em 2021

15%

dos hospitais brasileiros com UTI (n=271) participaram em 2021



Fortalezas

APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL/ MELHORIA CONTINUADA



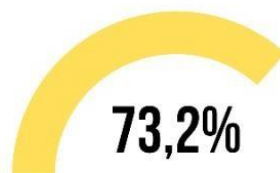
DE RESPOSTA POSITIVA PARA ESTA DIMENSÃO

EXPECTATIVAS E AÇÕES DA DIREÇÃO/SUPERVISÃO DA UNIDADE/SERVIÇO QUE FAVORECEM A SEGURANÇA



DE RESPOSTA POSITIVA PARA ESTA DIMENSÃO

TRABALHO EM EQUIPE NA UNIDADE/SERVIÇO



DE RESPOSTA POSITIVA PARA ESTA DIMENSÃO

% de respostas positivas significa:

- Concorda com algo bom para SP
- Discorda de algo ruim para a SP

4. Aprendizagem organizacional/melhoria continuada

%

Estamos adotando medidas para melhorar a segurança do paciente.

87,5

Quando se identifica um erro na atenção ao paciente, adotamos medidas para preveni-lo.

88,3

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

75,5

3. Expectativas e ações da supervisão da unidade/serviço que favorecem a segurança

%

Meu supervisor elogia quando vê um trabalho realizado de acordo com os procedimentos estabelecidos de segurança do paciente.

73,0

Meu supervisor realmente leva em consideração as sugestões dos profissionais para melhoria da segurança do paciente.

78,9

Sempre que a demanda aumenta, meu supervisor quer que trabalhemos mais rápido, mesmo que isso signifique “pular etapas”.

78,9

Meu supervisor não dá atenção suficiente aos problemas de segurança do paciente que acontecem repetidamente.

83,5

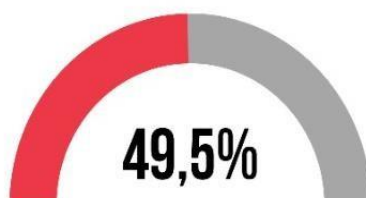
Fragilidades

RESPOSTA NÃO PUNITIVA PARA ERROS



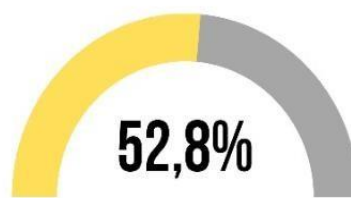
DE RESPOSTA POSITIVA PARA ESTA DIMENSÃO

PERCEPÇÃO DE SEGURANÇA



DE RESPOSTA POSITIVA PARA ESTA DIMENSÃO

PROBLEMAS EM MUDANÇAS DE TURNO E TRANSIÇÕES ENTRE UNIDADES/SERVIÇOS



DE RESPOSTA POSITIVA PARA ESTA DIMENSÃO

% de respostas positivas significa:

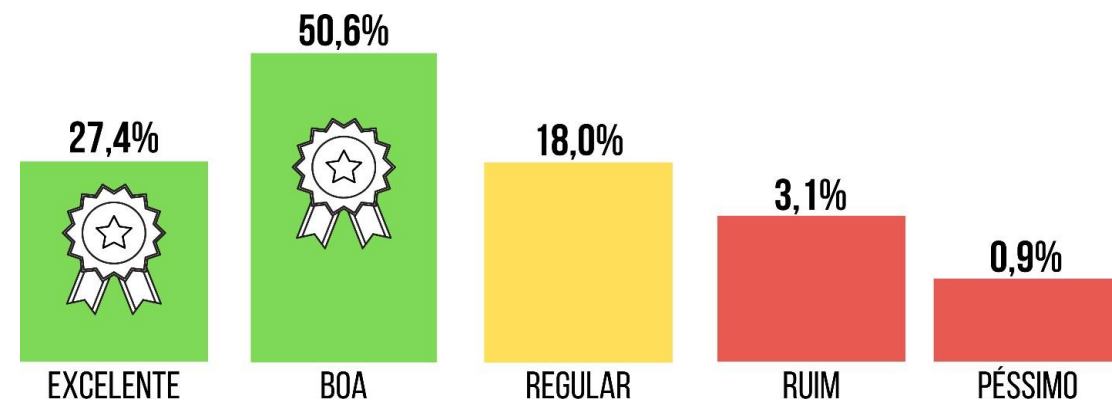
- Concorda com algo bom para SP
- Discorda de algo ruim para a SP

8. Resposta não punitivas para erros	%
Os profissionais consideram que seus erros podem ser usados contra eles.	25,8
Quando um evento é notificado, parece que o foco recai sobre a pessoa e não sobre o problema.	44,0
Os profissionais temem que seus erros sejam registrados em suas fichas funcionais.	25,2
2. Percepção de segurança	%
Aqui não acontecem mais erros graves porque temos sorte.	77,0
A segurança do paciente nunca é comprometida em decorrência de maior quantidade de trabalho.	22,3
Nesta unidade temos problemas de segurança do paciente.	40,1
Os nossos procedimentos e sistemas são adequados para prevenir a ocorrência de erros.	58,8

78%

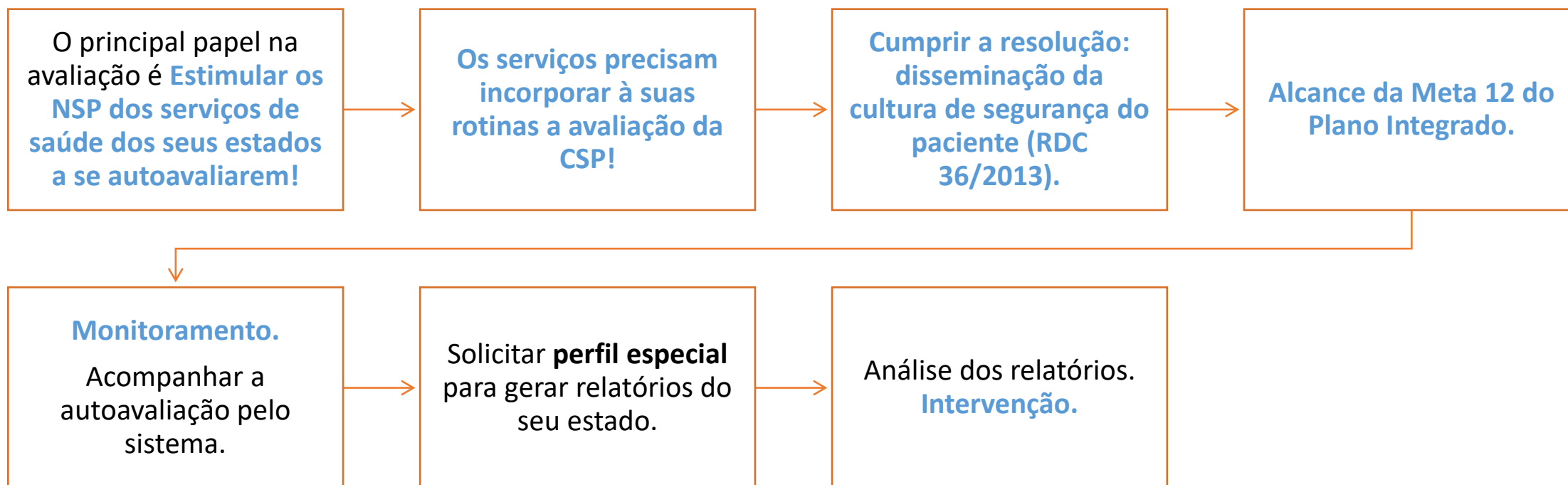
dos profissionais respondentes classificaram a segurança da sua unidade/área de trabalho como “excelente” ou “boa”.

Classificação geral



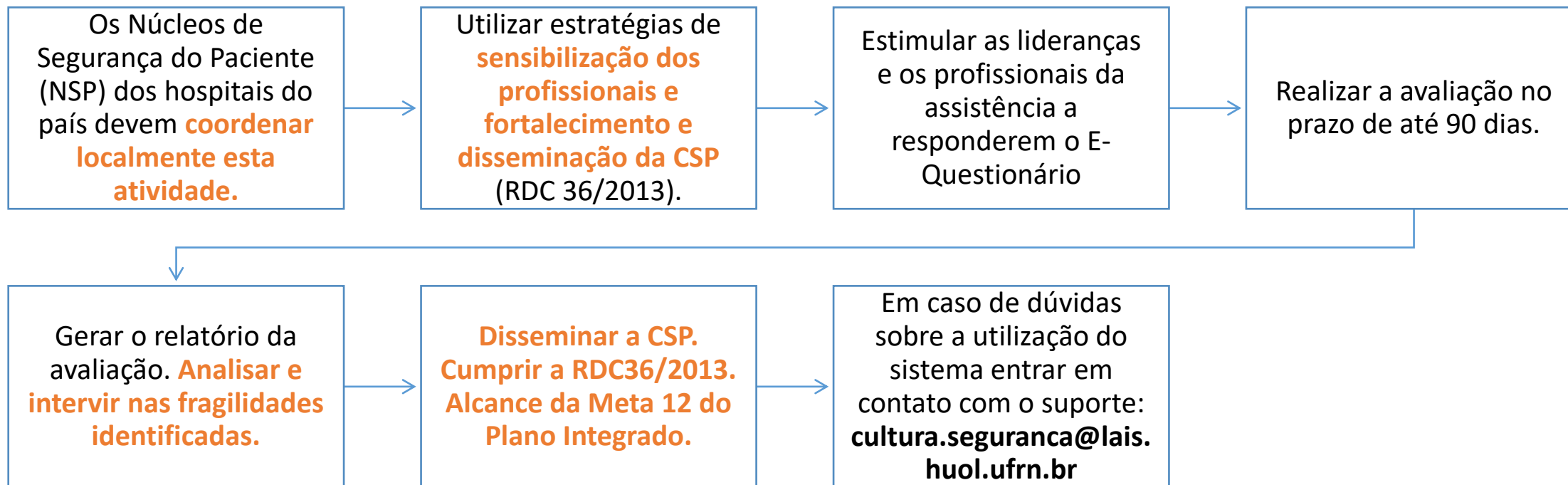


Qual o papel dos NSP-VISA na Avaliação da Cultura de Segurança do Paciente?





Qual o papel do NSP dos serviços de saúde?





Avaliar para melhorar



**Cultura de
Segurança**

**Segurança do
paciente**

Fontes:

WHO, 2021. Global Patient Safety Action Plan 2021–2030 Towards eliminating avoidable harm in health care.

AHRQ, 2020. Making Healthcare Safer III: A Critical Analysis of Existing and Emerging Patient Safety Practices.



Os melhores times não estão fazendo menos erros, mas estão mais dispostos a expô-los e discuti-los.

Amy Edmondson





Só conseguimos melhor a CSP sob forte liderança!

Liderar é despertar nas pessoas a vontade de fazer as coisas bem feitas e buscar os melhores resultados.

Lidere pela Cultura!



Obrigada!

cecilia.saraiva@ufrn.br
cultura.seguranca@lais.huol.ufrn.br