



DESAFIOS NA
IMPLEMENTAÇÃO
DO **NÚCLEO DE
SEGURANÇA
DO PACIENTE**

Experiência da **Unimed Londrina**
com a Consultoria em NSP do IBSP

INTRODUÇÃO

Nove anos após a publicação da RDC nº 36, que instituiu a obrigatoriedade da implantação de um Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) em serviços de saúde, **apenas 53% dos hospitais brasileiros** têm esse núcleo cadastrado na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

Em 2016, a Anvisa publicou o documento “**Implantação do NSP em Serviços de Saúde**” disponibilizando informações para a constituição do núcleo e instrumentalização das equipes para o desenvolvimento de ações e estratégias de promoção da segurança do paciente. Porém, ainda restam muitas dúvidas entre gestores e profissionais de saúde envolvidos nesse processo.

Para auxiliar de forma mais eficiente na implementação e na estruturação dos NSPs pelo Brasil afora, o **Instituto Brasileiro para Segurança do Paciente (IBSP)** oferece o serviço de consultoria direcionada aos desafios dos NSPs e compartilha por meio deste caso, a atuação junto à **Unimed Londrina**.

Experiência Londrina com a Consultoria em NSP do IBSP

A **Unimed Londrina** é uma das 347 cooperativas do **Sistema Unimed**, o mais amplo complexo de atendimento do país, prestando assistência médica para mais de 18 milhões de clientes em todo o território nacional.

Oferece assistência na área da saúde na cidade de Londrina e em outros 27 municípios do norte paranaense. Atualmente com 197 mil clientes, resultado da dedicação e do empenho de quase 800 colaboradores, 1.200 médicos cooperados e de uma rede de confiança que conta com 27 hospitais credenciados, além de laboratórios, clínicas especializadas, clínicas de imagem e ambulâncias credenciadas.

28

CIDADES
DO PARANÁ

197 mil

CLIENTES

780

COLABORADORES

1.200

MÉDICOS
COOPERADOS

27

HOSPITAIS



Unimed

Objetivo da consultoria

Apoiar a Unimed Londrina na
implementação, estruturação
e atuação centralizada do NSP.

Motivação para buscar a Consultoria em NSP do IBSP

Na **Unimed Londrina**, o **NSP** foi constituído em agosto de 2021 após aprovação do comitê gestor. Porém, a cooperativa permaneceu atuando com uma única comissão independente de segurança do paciente, instalada em um dos serviços. Dentro desse cenário, a administração enfrentava determinadas dificuldades para definir processos e prioridades e, assim, dar início às atividades do NSP de forma centralizada.



Além de trabalhar pela centralização, era necessário ampliar o entendimento da importância da segurança do paciente na instituição e fortalecer a cultura de segurança de dentro para fora.

Outro ponto importante foi que, apesar de alguns profissionais executarem atividades que promoviam boas práticas para a segurança do paciente, o NSP carecia de estruturação mais assertiva, com definição dos papéis e responsabilidades de cada um dentro do grupo multidisciplinar, para que os projetos pudessem ser iniciados, servindo de ponto de partida para mudanças efetivas.

Desafios Práticos do NSP

Em uma instituição onde a comissão atuava em apenas um dos serviços, o grande desafio era centralizar as atividades por meio da criação do núcleo corporativo. Paralelamente, os profissionais que integram o **NSP** da **Unimed Londrina** realizavam outras atividades pertinentes a seus cargos.

Este motivo, aliado à falta de tempo foram desafios para a estruturação e desenvolvimento das atividades.

Profissionais que fazem parte do NSP da Unimed Londrina

COORDENAÇÃO DO NSP

- Enfermeira de Qualidade

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL ATUANTE NO NSP

- Enfermeira de Qualidade
- Enfermeira de CCIH
- Enfermeira de Educação Permanente
- Técnico de Segurança do Trabalho

Dinâmica do trabalho consultivo

O trabalho Consultivo teve duração de **3 meses** e foi desenvolvido em **2 fases**:

FASE 1:

Em setembro de 2021, foi realizada uma imersão junto aos integrantes da Unimed Londrina para entender as principais características da instituição e dos serviços prestados. Esta fase foi fundamental para elaborar um relatório de diagnóstico situacional com base nas principais oportunidades de melhorias encontradas.

FASE 2:

A partir do diagnóstico situacional elaborado na **fase 1**, o grupo passou a ter reuniões de trabalho frequentes com um consultor em qualidade e segurança do paciente do IBSP para trabalhar os itens priorizados.

- | Criação e organização de documentos
- | Desenho dos fluxos
- | Uso de ferramentas para análise de eventos
- | Uso de ferramentas de comunicação
- | Planejamento das atividades do NSP
- | Definição de estratégias para sensibilização das lideranças



Ganhos com o trabalho consultivo em NSP do IBSP

INSTITUIÇÃO – UNIMED LONDRINA

Ampliação da cultura de segurança dentro da instituição e de como ela contribui com a organização da estrutura interna e com o fortalecimento da marca.

Promoção de mais integração entre os profissionais de saúde e melhoria da comunicação entre as equipes e a alta gestão

EQUIPE DO NSP

Direcionamento das prioridades na implantação do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) em um modelo corporativo

Ampliação do conceito e entendimento a respeito da importância da segurança do paciente para a instituição e para os usuários dos serviços

Clareza para definição dos objetivos e estruturação do grupo de trabalho

Avanços da Unimed Londrina

A **Unimed Londrina** acionou o **IBSP** para solucionar as questões relativas à atuação centralizada do **NSP** e as atividades de consultoria foram iniciadas em setembro de 2021. Após todo o processo de melhoria, o NSP da Unimed Londrina, juntamente com a plataforma de notificações, passou a atuar efetivamente em fevereiro de 2022.

Ações que o **NSP** da **Unimed Londrina** vem desenvolvendo internamente

Sensibilização das unidades que não tinham familiaridade com o tema

Realização de **dinâmicas** com os profissionais para trabalhar a temática do **NSP**

Engajamento de membros da equipe assistencial e identificação de facilitadores engajados com o tema de segurança do paciente

Depoimento do Cliente

O grupo de profissionais envolvido na implantação e manutenção do NSP relatou avanços com relação à atuação e ações dentro da instituição, como por exemplo:

- | **Abertura de agenda** com a alta gestão para **feedback** da implantação e ações do NSP;
- | **Unificação do processo** de notificação de incidentes de **eventos adversos**;
- | **Maior participação** das unidades na notificação de eventos adversos;
- | Implantação da **Política de Segurança do Paciente**;
- | **Reorganização** do processo e do fluxo de notificação;
- | Implementação de **melhorias efetivas** com baixo custo e alto impacto;
- | Incorporação de **método para o mapeamento dos riscos** (Interisk);
- | **Inclusão do NSP na agenda de trabalho**, sendo que uma vez por semana são debatidos os aspectos da segurança do paciente na instituição;
- | Implementação de **QR Code** para que todos os profissionais e prestadores possam ter **acesso à plataforma de notificação de eventos adversos**, independentemente do acesso à intranet.

“

Passamos por uma fase de muito aprendizado para chegarmos até aqui, e claro, o trabalho desenvolvido pelo IBSP nos ajudou muito neste processo. Hoje sabemos que ainda falta muito, porém é muito gratificante ver na prática o resultado do nosso trabalho”

ANA CAROLINA ELIAS GAMA

ENFERMEIRA DA QUALIDADE E COORDENADORA DO NSP



Panorama Nacional de Cultura de Segurança do Paciente

A RDC nº 36 foi um importante marco no âmbito da qualidade e segurança do paciente. No entanto, até mesmo as instituições que já têm o **Núcleo de Segurança do Paciente (NSP)** implementado enfrentam muitos desafios relacionados tanto à estrutura e recursos disponíveis para a execução adequada das ações propostas pelo Plano de Segurança do Paciente quanto ao monitoramento dos indicadores.

Isso ocorre, muitas vezes, porque a cultura da segurança é um processo que requer envolvimento da alta direção, além de ações de conscientização e capacitação dos profissionais em nível gerencial e assistencial.



Princípios e diretrizes da RDC nº 36:

- A** Melhoria contínua dos processos de cuidado e do uso de tecnologias da saúde;
- B** Disseminação sistemática da cultura de segurança;
- C** Articulação e integração dos processos de gestão de risco;
- D** Garantia das boas práticas de funcionamento do serviço de saúde.

Temas que **precisam ser debatidos:**

- | Cultura da segurança
- | Gestão de risco
- | Análise e notificação de incidentes
- | Uso de ferramentas de análise de incidentes e de comunicação
- | Gestão de Indicadores
- | Processo de melhoria contínua

A formação de uma equipe multiprofissional com capacitação prévia nesses temas é fundamental para que o trabalho do NSP seja realizado com êxito.



“ Não é necessário ser um especialista em NSP, porém o conhecimento teórico permitirá que o grupo se integre mais facilmente, permitindo que a implementação das ações e o monitoramento dos indicadores avancem de forma mais fluida”

ELIANA ARGOLO,

GERENTE DE PROJETOS DO IBSP E ESPECIALISTA EM QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

Dados relevantes - ANVISA

De acordo com estudo publicado pela Anvisa que contabiliza os incidentes notificados entre setembro de 2020 e agosto de 2021:

- ▮ As regiões sudeste e sul foram as que tiveram mais incidentes notificados;
- ▮ Lesão por pressão foi o incidente com maior frequência;
- ▮ Falha durante a assistência ao paciente foi o incidente que mais resultou em óbito;
- ▮ A maior quantidade de óbitos em decorrência de danos ocorreu em serviços de atenção básica e postos de Saúde.



**Entre em contato com o IBSP para saber mais
sobre o serviço de Consultoria em NSP**

IBSP - Instituto Brasileiro para Segurança do Paciente

Avenida Marques de São Vicente, 446 Sala 1601. Barra Funda - São Paulo/SP
comercial@segurancadopaciente.com.br | www.segurancadopaciente.com.br