

# AS ORGANIZAÇÕES, AS PESSOAS E A SEGURANÇA DO PACIENTE

Ana Lúcia Queiroz Bezerra<sup>1</sup> (<http://orcid.org/0000-0002-6439-9829>)

<sup>1</sup>Universidade Federal de Goiás, Goiânia, GO, Brasil.

Thatianny Tanferri de Brito Paranaçuá<sup>2</sup> (<https://orcid.org/0000-0003-0562-8975>)

<sup>2</sup>Universidade Federal de Brasília, Brasília, DF, Brasil.

## Como citar:

Bezerra AL, Paranaçuá TT. As organizações, as pessoas e a segurança do paciente. *Enferm Foco*. 2021;12(1):6.

DOI: 10.21675/2357-707X.2021.v12.n1.4706

As organizações de saúde têm como pressuposto principal promover a saúde de indivíduos ou grupos populacionais. No escopo de suas atividades, garantir respostas às necessidades de seus clientes, internos e externos, e assegurar o padrão de qualidade e a segurança da assistência, têm exigido dos gestores institucionais uma visão sistêmica e, por vezes, contingencial dos serviços de saúde.

Considera-se que as instituições de saúde representam organizações de alta complexidade, não só pela alta tecnologia exigida para o desenvolvimento de suas atividades, mas pelos sistemas psicossociais que significam, tendo como matéria prima o produto do homem, trabalhado pelo próprio homem. Nesse processo de produção de cuidado, há que se destacar ainda, a interação entre o homem e os diversos elementos que constituem um sistema de saúde. Frente ao dinamismo que o ambiente de assistência em saúde representa, a adoção de instrumentos que fundamentem e ampliem a capacidade de gerir a mudança organizacional, assim como reconhecer as pessoas, profissionais de saúde, como peças chave nesse processo, é fundamental. Nessa perspectiva, as organizações de saúde convivem com uma grande diversidade de aspectos profissionais que revela desafios à gestão com pessoas, especialmente, em relação aos profissionais de enfermagem que, além de sua representatividade numérica, tem composição heterogênea e condições históricas marcadas por contradições.

Considerando o pressuposto das organizações de saúde referido inicialmente e todos os fatores que movimentam o setor saúde, exige-se dos profissionais um padrão de desenvolvimento atualizado, mediado pela aquisição contínua de conhecimentos e habilidades cognitivas, assim como pela capacidade de processar informações, selecionar o que é relevante, aplicar o conhecimento no ambiente de prática e continuar aprendendo. Tais elementos são considerados indispensáveis para que as pessoas consigam conviver em ambientes saturados de informações, interrelações e interações.

Para sustentação desse contexto, as organizações de saúde necessitam desenvolver e manter uma cultura na qual o ambiente de trabalho tenha influência sobre a prática assistencial, a satisfação profissional, os resultados do cuidado e a segurança do paciente. Como exemplo disso Aiken et al (2008)<sup>(1)</sup> destaca os bons resultados

das organizações magnéticas ao recrutar, reter e motivar os profissionais de enfermagem, mostrando os efeitos favoráveis entre as ofertas de boas condições de trabalho, características da equipe e consequências positivas no cuidado.

Desse modo, deve ter como premissa nas instituições de saúde, valorizar o bem-estar de seus profissionais dentro do ambiente de trabalho e manter uma cultura de metas assistenciais associadas a programas educativos que visam a utilização eficiente e eficaz das pessoas, com foco na obtenção de resultados positivos e seguros, tendo o paciente e sua família como centro das ações de cuidado. Deve-se considerar que essas propostas atingirão mais facilmente seus objetivos, na medida em que reflitam uma cultura organizacional que tenha como crença o reconhecimento da importância do desenvolvimento da gestão com pessoas, como forma de se obter melhorias na qualidade de assistência de enfermagem. Sendo assim, as políticas organizacionais na saúde devem ser centradas na qualificação do desempenho das pessoas para uma atuação pautada nos princípios da qualidade e da segurança do cuidado, fundamentada na prática baseada em evidências.<sup>(2)</sup>

Essa exigência é primordial para melhor atender as necessidades de saúde, visto que as pessoas envolvidas com o gerenciamento da assistência têm dado especial atenção ao desenvolvimento dos integrantes da sua equipe, não somente em face da maior preocupação com a segurança do paciente durante a assistência, mas, também, em virtude do nível de competência do profissional lançado no mercado de trabalho. A prestação de uma assistência qualificada tem sido, nos últimos tempos, enfatizada como uma obrigação das instituições de saúde e das pessoas que dela fazem parte. Para o enfermeiro, a qualidade na prestação de um serviço, mais do que uma questão de compromisso profissional é, ainda, um meio de descobrir e permitir que se conheça o seu papel na equipe de saúde. Frente a isso, a gestão com pessoas, alinhada a outras frentes da gestão organizacional, deve gerir os processos assistenciais assegurando o planejamento e o controle das mudanças organizacionais, a fim de adequar os recursos e criar as estruturas necessárias que permitam, à equipe de saúde e de enfermagem, se desenvolver e desempenhar um exercício profissional seguro e de qualidade.<sup>(3)</sup>

## REFERÊNCIAS

1. Aiken LH, Buchan J, Rafferty AM. Transformative impact of magnet designation: England case study. *J Clin Nurs*. 2008;17:3330-7
2. Harada MJ, Pedreira ML, Peterlini MA, Pereira SR. O erro humano e a segurança do paciente. São Paulo: Atheneu; 2006. p.1-18.
3. Bezerra, AL. O contexto da educação continuada em enfermagem. São Paulo: Lemare Martinari, 2003. p.21-6