Os Conceitos de Segurança Operacional da Aviação Comercial aplicados à Equipe de Suporte Assistencial : um programa baseado na abordagem de Fatores Humanos

MOREIRA, Valter Moreira da Cunha Daiello¹; FERREIRA, Elizabete Cazzolato²

INTRODUÇÃO

A segurança do paciente envolve muito mais do que estrutura e processos. Requer a abordagem de fatores humanos com foco no aumento da autoconsciência e responsabilização, fazendo com que cada área reconheça a sua importância e fragilidade dentro dos processos de segurança.

OBJETIVOS

Descrever a experiência da customização da gestão de riscos, envolvendo diferentes equipes de suporte assistencial, visando ampliar a cultura de segurança e instrumentalizar o ambiente hospitalar para atuação com alta confiabilidade operacional, tal qual na aviação comercial mundial.

METODOLOGIA

Relato de experiência da implantação de um programa de segurança operacional para áreas que prestam assistência indireta ao paciente, com base na experiência da aviação comercial com a abordagem de fatores humanos, realizado no período de novembro de 2018, em uma unidade hospitalar privada de grande porte da cidade de Vitória (ES).

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A metodologia CRM - *Crew Resource Management* - traz os conceitos utilizados na aviação comercial mundial (MARTINS *et al*, 2016) para os diversos ambientes de saúde que objetivam aumentar a segurança das operações e a qualidade de assistência oferecida (KANKI B; HELMREICH, 2010). O SHCRM - *Supportive Health Crew Resource Management* é uma modalidade de treinamento de fatores humanos aplicada na área da saúde, direcionada ao grupo técnico não assistencial.

RESULTADOS

Participaram do programa profissionais das áreas: segurança, recepção, laboratório, farmácia, nutrição, apoio administrativo, auditoria, recursos humanos, núcleo de segurança, fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia, radiologia, ambulatórios e transporte. Os conceitos foram trabalhados por meio de metodologia ativa, adaptados conforme o modelo da aviação, com fundamentação teórica, exercícios práticos, discussão crítica, análise de cenários, eventos e processos

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O envolvimento da equipe de suporte assistencial permitiu a integralização do processo de segurança, ampliando a abordagem do cuidado e promovendo condições para o participante descobrir, acessar e desenvolver estratégias que permitissem a compreensão do seu papel como agente ativo do processo de segurança e qualidade assistencial.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

KANKI B; HELMREICH R, ANCA J. *Crew Resource Management*, 2ª Edition, Elsevier: Rio de Janeiro. 2010

MARTINS, D.A.; GUIMARAES, L.A.; LANGE FILHO, R.S.; LEONARDO DA VINCI, R. *O Conceito de Fatores Humanos na Aviação*. Disponível em http://www.fef.unicamp.br/feff/sites/uploads/deafa/qvaf/fadiga_cap14.pdf [acesso em 26/09/2018]

**Gestão
CRM**

1- Gestor de Recursos Humanos, Especialista em Segurança Operacional na Aviação Comercial. Instrutor dos Treinamentos CRM / HCRM / SHCRM. Email: valterdaiello@gmail.com

2- Enfermeira, especialista em Terapia Intensiva, Master Coach e mestranda em Educação e Ciências em Saúde. Docente de Graduação em Enfermagem, instrutora do Curso SHCRM. Email: elizabete.cazzolato@gmail.com