COMUNICAÇÃO NA SAÚDE: UM ESTUDO SOBRE A ATUAÇÃO DA COMUNICAÇÃO COMO UMA FERRAMENTA ESTRATÉGICA NO PROCESSO DE DISSEMINAÇÃO DA CULTURA DE SEGURANÇA EM UM HOSPITAL PÚBLICO DA GRANDE SÃO PAULO

Anne Elise O. Candal, Karina N. Ribeiro, Vanessa Dias

Introdução

A comunicação é uma ferramenta estratégica no processo de produção do cuidado, na medida em que promove um ambiente favorável para o fomento de uma cultura de segurança.

Objetivo

Construir uma estrutura de comunicação estratégica com profissionais de saúde para a disseminação da cultura de segurança em um hospital público da Grande São Paulo.

Metodologia

A criação da Política de Comunicação na instituição, em 2011, que tem como princípio norteador: “Manter a efetividade e a modernidade dos canais de comunicação da instituição: adequando os instrumentos de comunicação do hospital às particularidades de seus públicos; trabalhando a comunicação de forma direcionada e efetiva; estimulando a relação transparente e democrática entre colaboradores e seus líderes; disseminando as informações pertinentes às políticas e ao direcionamento estratégico da instituição; garantindo e estimulando a circulação de informação, de modo que todos os colaboradores estejam suficiente e permanentemente informados”; uma série de ações vêm sendo desenvolvidas de forma permanente e sistêmica, entre elas: Boletim de Gerenciamento de Risco; comunicação visual de alerta; placas de beira leito com alerta de risco - precaução, jejum, alergia, etc; campanhas periódicas com questões relacionadas à prevenção de riscos; murais de gestão a vista com informações sobre o desempenho de cada área; além de treinamentos e sensibilizações sobre a comunicação como causa raiz, técnicas de comunicação e a importância de se comunicar para a produção de um cuidado seguro e de qualidade.

Resultados

As pesquisas de cultura de segurança aplicadas na instituição em 2015 e 2017 apontam que a percepção dos colaboradores quanto ao apoio da gestão hospitalar para a segurança do paciente teve a positividade de 75,8% e 80,9%, respectivamente. E a percepção geral sobre a segurança do paciente foi de 51,5% de positividade em 2015 e 57,2% em 2017. Já as pesquisas de clima organizacional realizadas em 2016 e 2018 mostram que 80,2% e 82,1%, respectivamente, concordam que as questões relacionadas a segurança do trabalhador são tratadas de forma adequada.

Conclusão

A passagem por uma instituição de saúde expõe riscos, mesmo que mínimos, à saúde do paciente. Estratégias de comunicação podem ser utilizadas como ferramenta para minimizar alguns desses riscos.