SEGURANÇA DO PACIENTE NA IDENTIFICAÇÃO DE DIETAS HOSPITALARES

Thaís de Oliveira Carvalho Granado Santos, Xaene Maria Fernandes Duarte Mendonça, Pilar Maria de Oliveira Moraes, Marina Goreth Silva de Campos, Jamilie Suelen dos Prazeres Campos

Introdução: Na saúde, *qualidade* é definida como o grau em que os serviços prestados ao paciente diminuem o risco de resultados desfavoráveis e aumentam a chance de resultados favoráveis, conforme o conhecimento científico corrente. O termo *segurança* refere-se a uma das dimensões da qualidade dos serviços de saúde propostas pelo *Institute of Medicine* (IOM), que serviram de base para a construção de indicadores da qualidade em várias partes do mundo e que posteriormente foram adaptados pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Receber assistência à saúde de qualidade é um direito do indivíduo e os serviços devem oferecer uma atenção que seja efetiva, eficiente, segura, com a satisfação do paciente em todo o processo (ANVISA, 2013). Em 2004, em função da necessidade de estimular e promover a segurança do paciente e a melhoria da qualidade nos serviços de saúde, a OMS criou o Programa Segurança do Paciente e, em 2011, juntamente com a *Joint Commission International* (JCI), estabeleceu 06 (seis) Metas Internacionais de Segurança do Paciente visando prevenir erros relacionados à assistência ao paciente, tais como: falhas na identificação do paciente, problemas de comunicação da equipe, erros na prescrição e administração de medicamentos e procedimentos cirúrgicos, infecções associadas ao cuidado e danos resultantes de quedas (SILVA JUNIOR, 2017). Dentre os diversos cuidados que podem ser ofertados ao paciente atendido pelos estabelecimentos de saúde, Holmes, Spiro e Thomas (2010), destacam a assistência nutricional como parte essencial do cuidado, e afirmam que um cuidado não apropriado ou ausente pode ser a causa de problemas de segurança em alguns pacientes. Segundo os autores, em estudo feito acerca dos incidentes de segurança registrados na Agência Nacional de Segurança do Paciente do Reino Unido, os incidentes de segurança relacionados à nutrição tinham em comum temas emergentes, tais como: a comunicação deficiente entre setores e equipe, documentação inadequada a respeito das necessidades nutricionais dos pacientes, equipe em número insuficiente e pouco qualificada para fornecer cuidados nutricionais satisfatórios. Nieuwoudt (2014), que buscou uma conexão entre nutrição e segurança do paciente, apontou a identificação do paciente como uma prática de cuidado com potencial para causar incidentes de segurança relacionados à nutrição. A implantação das rotinas e protocolos de identificação correta do paciente possibilita a minimização de erros e garante mais segurança ao paciente, sendo fundamental qualificar e envolver a equipe nesse processo. O desenvolvimento de estratégias de apoio educacional e ações gerenciais de acompanhamento sustentam as práticas seguras e baseadas em evidências. As estratégias educativas têm sido utilizadas para a difusão da cultura da segurança do paciente e implantação de novas rotinas e procedimentos de segurança (HEMESATH *et al.*, 2015).

Objetivos: Identificar o nível de conhecimento da equipe de um Serviço de Nutrição e Dietética em relação aos temas segurança e identificação correta do paciente, antes e após

a implantação do Protocolo de Identificação do Paciente no fornecimento de dietas hospitalares.

Materiais e Métodos: Trata-se de um estudo transversal, descritivo com abordagem quanti-qualitativa, realizado com colaboradores de um Serviço de Nutrição e Dietética (SND) de um hospital público em Belém-PA, cuja coleta de dados ocorreu em duas etapas, no período de julho a outubro de 2018. Foram incluídos no estudo os colaboradores que estavam em serviço no momento da coleta de dados, que aceitaram participar da pesquisa assinando o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) e frequentaram a capacitação em serviço. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa sob número CAAE 84908118.7.3001.5550 e seguiu as normas de pesquisa com seres humanos conforme estabelece a Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 466/2012. A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de formulário o qual contemplava perguntas abertas e fechadas sobre o tema *segurança do paciente.* As respostas foram avaliadas permitindo aferir o nível de conhecimento em função dos acertos antes e após a capacitação, conforme tabela de pontuação pré-definida. Para a comparação dos dados foram utilizados os Testes Qui-Quadrado e G para verificar o grau de dependência entre as variáveis categóricas e Teste Kappa para analisar as diferenças estatísticas entre as amostras relacionadas e variáveis categóricas, utilizando-se o pacote estatístico *Bioestat* 5.3 e considerando nível de significância de 0,05.

Resultados e Discussão: Participaram do estudo 22 colaboradores, o que corresponde a 27,5% do total dos servidores do SND. Entre os participantes, todos eram do cargo auxiliar operacional, sendo 04 (quatro) com Ensino Superior e 18 (dezoito) com Ensino Médio. A evolução do conhecimento dos colaboradores foi avaliada, neste estudo, por meio da comparação entre o percentual de respostas afirmativas às perguntas fechadas e entre o percentual de acertos nas respostas às perguntas abertas, antes e após a capacitação. Observou-se que houve um aumento de respostas afirmativas após a capacitação para a maioria das perguntas, porém esse aumento foi estatisticamente significativo em 06 (seis) das 10 (dez) questões avaliadas ($p \leq 0,05$) (Tabela 1). Apenas a pergunta 8 – Você considera que a sua atuação profissional confere segurança ao paciente? não apresentou diferença entre as respostas antes e depois da capacitação, pois foi respondida afirmativamente por todos. Verificou-se um pequeno aumento entre as respostas à pergunta 1 – Você sabe o que é Segurança do Paciente?, após a capacitação. Porém, analisando-se as falas, embora ainda tenham sido usadas expressões que remetem à atuação profissional, percebeu-se uma mudança no discurso dos colaboradores em relação ao conceito de Segurança do Paciente. Expressões que estão relacionadas à definição estabelecida pela OMS e remetem à "proteção ao paciente", à "redução de erros" e ao "cuidado para garantir a integridade do paciente" foram citadas mais vezes pelos colaboradores após a capacitação. Em relação às Metas Internacionais de Segurança do Paciente, antes da capacitação, 04 (18,2%) participantes responderam que conheciam as metas e somente 02 (9,1%) souberam citar todas as metas. Após a capacitação, o número de colaboradores que disseram conhecer as metas aumentou para 63,6% (n=14), e além dos 02 (9,1%) que souberam citar todas as metas, 05 (22,7%) conheciam pelo menos uma meta, sendo que destes todos reconheceram a identificação correta do paciente como uma meta de segurança. Em relação ao Programa Nacional de Segurança

do Paciente, apenas 05 (22,7%) colaboradores tinham respondido que conheciam o programa, e após a capacitação esse número subiu para 14 (63,6%), sendo que um número maior de participantes conseguiu relacionar com as normas e protocolos para a melhoria do cuidado. Sobre o Protocolo de Identificação do Paciente, verificou-se que 9 (40,9%) colaboradores responderam que conheciam o protocolo, 14 (63,3%) colaboradores usavam as orientações e 19 (86,4%) colaboradores confirmaram que existia um protocolo no serviço, sendo que nem todos souberam explicar como era o protocolo. Os que souberam informar, relacionaram o protocolo à utilização de etiquetas e pulseiras contendo dados do paciente como nome, idade, leito, tipo de dieta, horário da dieta, orientações que eles disseram usar no seu trabalho. Após a capacitação, esses percentuais alcançaram 95,5% (n=21), 95,5% (n=21) e 100,0% (n=22), respectivamente, e no discurso permaneceram as falas a respeito do uso de etiquetas de identificação contendo dados do paciente. No entanto, em nenhum dos momentos houve falas sobre a necessidade de se perguntar o nome completo e a data de nascimento do paciente para fazer a checagem da dieta no momento da oferta ao paciente. 20 colaboradores (90,9%) relataram que já haviam participado dos treinamentos e capacitações realizados no serviço e 14 (63,36%) já tinham participado de algum tipo de curso sobre segurança do paciente, sendo que, para ambas as respostas, esse percentual passou para 100% após a capacitação. Analisando-se os discursos antes da capacitação, verificou-se que os colaboradores que informaram ter realizado o curso sobre segurança do paciente, na verdade, participaram de cursos de "Boas práticas na manipulação de alimentos", o que reforça a teoria de que para os participantes, a segurança do paciente está relacionada à atuação profissional, à higiene e qualidade da dieta. Para analisar a evolução do conhecimento, a partir do percentual de acertos nas respostas, foram consideradas apenas 05 (cinco) perguntas abertas para as quais cabia a avaliação da resposta como "certo" ou "errado", sendo que, para cada pergunta, foram definidas palavras-chaves, que deveriam estar presentes na resposta para que esta fosse avaliada como certa. Para a pergunta 1 – O que é Segurança do Paciente?, considerou-se os termos: *redução de erros*, *cuidado*, *evitar danos*, *integridade* e outros similares; para a pergunta 2 – O que é o Programa Nacional de Segurança do Paciente?, *normas* ou *orientações*, *cuidado*, *proteção ao paciente*; para a pergunta 3 – Quais são as Metas Internacionais de Segurança do Paciente?, pelo menos 02 (dois) termos referentes às Metas Internacionais de Segurança do Paciente: *identificação*, *comunicação*, *cirurgia segura*, *redução de quedas/lesão por pressão*, *medicação segura* e *higiene das mãos*; para a pergunta 4 – Descreva o Protocolo de Identificação do Paciente?, *etiqueta*, *pulseira*, *identificação*, *nome completo*, *data de nascimento*, *nome da mãe*; e para a pergunta 5 – O que você utiliza das orientações do Protocolo de Identificação do Paciente?, *conferir*, *etiqueta*, *nome completo*, *data de nascimento*, *checar*. Na fase 1, os colaboradores obtiveram 26% de acertos, em média, o que indica que eles possuíam muito "Pouco conhecimento", de acordo com a classificação do conhecimento definida neste estudo. Após a capacitação, esse percentual subiu para 47% de acertos, em média, indicando uma porcentagem significativamente maior de acertos ($p<0,05$) e mudança para a categoria "Pouco conhecimento" (Figura 1). Esses percentuais ainda não são adequados, porém considerando-se, que muitos colaboradores não tinham participado de nenhum curso sobre esse tema e que esse foi o primeiro

momento em que esses conceitos foram apresentados a eles, pode-se considerar satisfatório o processo educativo realizado, neste momento. Outros cursos são necessários, inclusive, incluindo um número maior de colaboradores. Analisando-se a efetividade da capacitação de acordo com a escolaridade dos participantes, observou-se, que para a maioria das perguntas avaliadas, houve um aumento de respostas certas após a capacitação, seja com relação aos colaboradores com Ensino Médio, seja com os colaboradores com Ensino Superior, exceto para a questão 2, cujo percentual de acertos entre os colaboradores com ensino superior não se alterou (Tabela 2). No entanto, analisando-se estatisticamente as variáveis, observou-se que não houve diferença estatística entre os acertos e os erros antes e depois da capacitação (p>0,05). O mesmo ocorreu em relação aos níveis de escolaridade, exceto para a questão 3, na qual a escolaridade influenciou o acerto da resposta, considerando-se um nível de significância de 0,05 ($p\leq$0,05). A questão que apresentou aumento mais expressivo de acertos perguntava se o colaborador conhecia o protocolo de identificação do paciente, a qual na primeira fase apresentou 27,8% e 50,0% de acertos entre colaboradores com Ensino Médio e Ensino superior, respectivamente, e após a capacitação, esse número chegou a 88,9% e 100,0% respectivamente, considerando-se os 22 (vinte e dois) participantes. A efetividade da estratégia educativa na implantação da segurança do paciente também foi demonstrada no estudo de Hemesath *et al.* (2015), que analisou o impacto das ações educativas nos resultados do indicador Taxa de Adesão dos Profissionais à Verificação da Pulseira de Identificação do Paciente por um período de 24 (vinte e quatro) meses e discutiu sobre a adesão dos profissionais ao processo antes de procederem aos cuidados de maior risco. No estudo, observou-se um aumento expressivo da taxa após a realização das atividades educativas, que atingiu o pico de 94,4% de adesão após a 3ª ação educativa. Os cursos de capacitação são fundamentais para a transmissão de conhecimentos e orientações acerca da rotina de trabalho. No entanto, não garantem a mudança de comportamento do colaborador. A adoção de estratégias de sensibilização e educação da equipe tem sido indicada como uma importante ferramenta, no processo de implantação da segurança do paciente, nos estabelecimentos de saúde, de modo que as novas práticas sejam implantadas de maneira colaborativa e construtiva (HEMESATH *et al.*, 2015). Para os autores, envolver os profissionais no processo é considerado fundamental para alcançar a segurança e qualidade almejadas.

Conclusão: A maior parte da equipe, embora experiente, desconhecia o Programa de Segurança do Paciente, as Metas Internacionais de Segurança do Paciente, o Protocolo de identificação correta do paciente e, por isso, não usava as orientações na sua rotina de trabalho. Os resultados encontrados com relação ao nível de conhecimento dos colaboradores sobre segurança do paciente indicaram uma pequena evolução no conhecimento com apenas uma intervenção (capacitação). Embora ainda possam melhorar, os resultados foram considerados satisfatórios, uma vez que muitos colaboradores não haviam participado de nenhum curso sobre o tema e que este foi o primeiro contato destes com os conceitos de *segurança* e *identificação correta do paciente*.

Descritores: Segurança do Paciente, Sistema de Identificação de pacientes, Dietas.

Referências:

HEMESATH, M. P.; DOS SANTOS, H. B.; TORELLY, E. M. S.; BARBOSA, A. S.; MAGALHÃES, A. M. M. Estratégias educativas para melhorar a adesão à identificação do paciente. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre-RS, v. 36, n. 4, p. 43-8, 2015. DOI: http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2015.04.54289. Disponível em: https://seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/54289/35660. Acesso em 25 nov. 2017.

HOLMES, B.; SPIRO, A.; THOMAS, J. E. *et al.* Nutrition-related patient safety incidents. **Proceedings of the Nutrition Society**, 69 (OCE7), E529, 2010.

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Assistência Segura:** Uma Reflexão Teórica Aplicada à Prática. Brasília: Ed. ANVISA, 2013.

NIEUWOUDT, C. Patient safety and nutrition: is there a connection? **South African Journal of Clinical Nutrition**, South Africa, v. 27, n. 3, p. 102-105, 2014. DOI: http://dx.doi.org/10.1080/16070658.2014.11734496. Disponível em: https://www.ajol.info/index.php/sajcn/article/view/108698/98496. Acesso em: 25 nov. 2017.

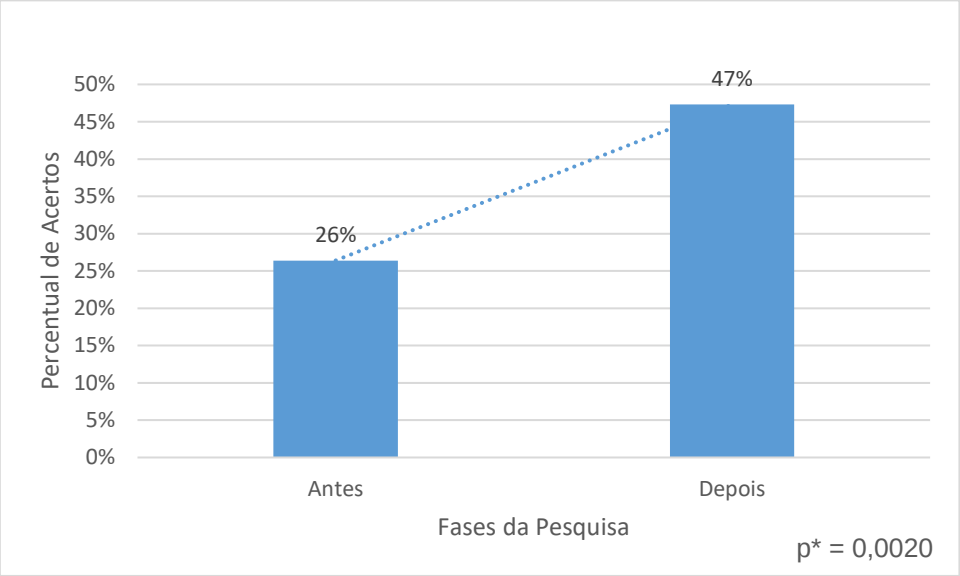
SILVA JUNIOR, A. F. (org.) **Segurança do paciente**: orientações para uma assistência segura. Belém: Alves Editora, 2017.

TABELA 1 – Respostas dos colaboradores do SND sobre Segurança do Paciente antes e depois da Capacitação em Serviço, Belém-PA/Brasil, 2018.

Questões		Antes		Depois		*p*-valor*
		N	%	N	%	
1. Você sabe o que é Segurança do Paciente?	Sim	21	95,5	22	100,0	
	Não	1	4,5	0	0,0	
	Total	**22**	**100,0**	**22**	**100,0**	0,1559
2. Você conhece o Programa Nacional de Segurança do Paciente do Ministério da Saúde?	Sim	5	22,7	14	63,6	
	Não	17	77,3	8	36,4	
	Total	**22**	**100,0**	**22**	**100,0**	0,0031
3. Você conhece as Metas Internacionais de Segurança do Paciente?	Sim	4	18,2	14	63,6	
	Não	18	81,8	8	36,4	
	Total	**22**	**100,0**	**22**	**100,0**	0,0011
4. Você conhece o Protocolo de Identificação do Paciente?	Sim	9	40,9	21	95,5	
	Não	13	59,1	1	4,5	
	Total	**22**	**100,0**	**22**	**100,0**	<0,0001
5. Você utiliza as orientações do Protocolo de Identificação do Paciente?	Sim	14	63,3	21	95,5	
	Não	8	36,4	1	4,5	
	Total	**22**	**100,0**	**22**	**100,0**	0,0044
6. Existe protocolo de identificação do paciente no serviço?	Sim	19	86,4	22	100,0	
	Não	3	13,6	0	0,0	
	Total	**22**	**100,0**	**22**	**100,0**	0,0364
7. Você conhece o fluxo de identificação do paciente para o fornecimento de dieta?	Sim	18	81,8	20	90,9	
	Não	4	13,6	2	9,1	
	Total	**22**	**100,0**	**22**	**100,0**	0,1898
8. Você considera que a sua atuação profissional confere segurança ao paciente?	Sim	22	100,0	22	100,0	
	Não	0	0,0	0	0,0	
	Total	**22**	**100,0**	**22**	**0,0**	-
9. Você participa dos treinamentos e atualizações realizados na Instituição?	Sim	20	90,9	22	100,0	
	Não	2	9,1	0	0,0	
	Total	**22**	**100,0**	**22**	**100,0**	0,0739
10. Você já fez curso sobre Segurança do Paciente?	Sim	14	63,6	22	100,0	
	Não	8	36,4	0	0,0	
	Total	**22**	**100,0**	**22**	**100,0**	0,0009

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.
*Teste Kappa

FIGURA 1 – Média de acertos dos colaboradores do SND às questões do formulário de pesquisa antes e após a Capacitação, Belém-PA/Brasil, 2018.



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

*Teste Qui quadrado.

TABELA 2 – Avaliação da efetividade da capacitação segundo o PNSP de acordo com a escolaridade dos colaboradores do SND, Belém-PA/Brasil, 2018.

		Antes				**Depois**				
		Ens. Médio		**Ens. Superior**		**Ens. Médio**		**Ens. Superior**		
		n	**%**	**n**	**%**	**N**	**%**	**n**	**%**	***p*-valor***
1. Você sabe o que é Segurança do Paciente?	Certo	2	11,1	1	25,0	4	22,2	3	75,0	0,0869
	Errado	15	83,3	3	75,0	14	77,8	1	25,0	
	Não respondeu	1	5,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
	p-valor**		0,7782				0,1589			
2. Você conhece o Programa Nacional de Segurança do Paciente do Ministério da Saúde?	Certo	2	11,1	2	50,0	3	16,7	2	50,0	0,1318
	Errado	1	5,6	0	0,0	4	22,2	1	25,0	
	Não respondeu	15	83,3	2	50,0	11	61,1	1	25,0	
	p-valor**		0,3919				0,3953			
3. Você conhece as Metas Internacionais de Segurança do Paciente?	Certo	1	5,6	2	50,0	2	11,1	3	75,0	0,1552
	Errado	1	5,6	0	0,0	6	33,3	0	0,0	
	Não respondeu	16	88,9	2	50,0	10	55,6	1	25,0	
	p-valor**		0,2549				0,0448			
4. Você conhece o Protocolo de Identificação do Paciente?	Certo	5	27,8	2	50,0	16	88,9	4	100,0	0,0720
	Errado	2	11,1	0	0,0	1	5,6	0	0,0	
	Não respondeu	11	61,1	2	50,0	1	5,6	0	0,0	
	p-valor**		0,6060				0,8055			
5. Você utiliza as orientações do Protocolo de Identificação do Paciente?	Certo	9	50,0	3	75,0	11	61,1	4	100,0	0,0717
	Errado	1	5,6	0	0,0	6	33,3	0	0,0	
	Não respondeu	8	44,4	1	25,0	1	5,6	0	0,0	
	p-valor**		0,7039				0,3309			

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.
*Teste Kappa / ** Teste G