



**XIV Congresso Brasileiro de Farmácia Hospitalar**

Ecosistemas de inovação nos processos de cuidado, valor em saúde & ações sustentáveis

**1, 2 e 3 de junho de 2023**



# Segurança Psicológica no Cuidado em Saúde

---

**Marcia Melo de Oliveira Santos**

Psicóloga CRP19/874

*Hospital de Clínicas do Paraná (CHC/UFPR)*

*Mestre em Psicologia/ Especialista em Cuidados Paliativos*

*Doula de Fim de Vida*

*Sócia-fundadora da Esperantum*

## *Conflito de Interesse*

Declaro não possuir conflito de interesse relativo a essa apresentação, de acordo com a resolução RDC 96/2008 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Gramado/RS, 2 de junho de 2023

*Marcia Melo de Oliveira Santos*

# Tópicos



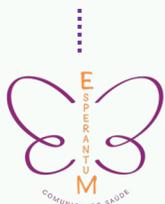
SEGURANÇA PSICOLÓGICA E SUA IMPORTÂNCIA NO CONTEXTO DE TRABALHO



IMPACTO DA SEGURANÇA PSICOLÓGICA NO CUIDADO EM SAÚDE



BENEFÍCIOS DA SEGURANÇA PSICOLÓGICA NAS EQUIPES



SUGESTÕES E ESTRATÉGIAS PARA DESENVOLVER A SEGURANÇA PSICOLÓGICA  
PSICOLÓGICA



***Para começar...***

**Quem aqui já ouviu falar em Segurança Psicológica?**



# *Sua realidade...*

**Você lembra de quando teve uma ideia ou comentário no seu ambiente de trabalho e não fez com medo de ser mal recebido?**



# Medo de ...

## MOSTRAR-SE...

IGNORANTE

INCOMPETENTE

INTRUSO

NEGATIVO

## PARECE MAIS FÁCIL LIDAR...

NÃO FAZENDO PERGUNTAS.

NÃO ADMITINDO FRAQUEZAS E  
ERROS.

NÃO COMPARTILHANDO  
IDEIAS.

NÃO CRITICANDO O QUE ESTÁ  
INSTITUÍDO.



# Ser humano no mundo



*"Pessoas são seres sociais que têm uma necessidade de pertencer a um grupo, amar os outros, e serem amadas."*

(Abraham Maslow)

Teoria das Necessidades Humanas (Maslow, 1943)



# O que é Segurança Psicológica?



# Princípios e estágios da Segurança Psicológica



(Edmondson, 2020)



TIMOTHY R. CLARK



XIV Congresso Brasileiro de Farmácia Hospitalar

Copyright Marcia Melo 2023

Copyright Marcia Melo 2023

THE 4 STAGES OF PSYCHOLOGICAL SAFETY

Defining the Path to Inclusion and Innovation

# Segurança Psicológica

## O QUE É

Característica do ambiente

Experimentada em contexto de grupo

Aceitação das falhas

O medo interpessoal é minimizado

Equipe e desempenho organizacional são maximizados

Disposição para aceitar riscos

Franqueza nas opiniões

## O QUE NÃO É

Aspecto da personalidade individual

Ser gentil

Imunidade às consequências

Autoestima elevada

Característica assegurada pela direção

Autoproteção

Silêncio

# Segurança Psicológica no Trabalho



Imagens: pixabay, freepik



XIV Congresso Brasileiro de Farmácia Hospitalar

Copyright Marcia Melo 2023

Copyright Marcia Melo 2023

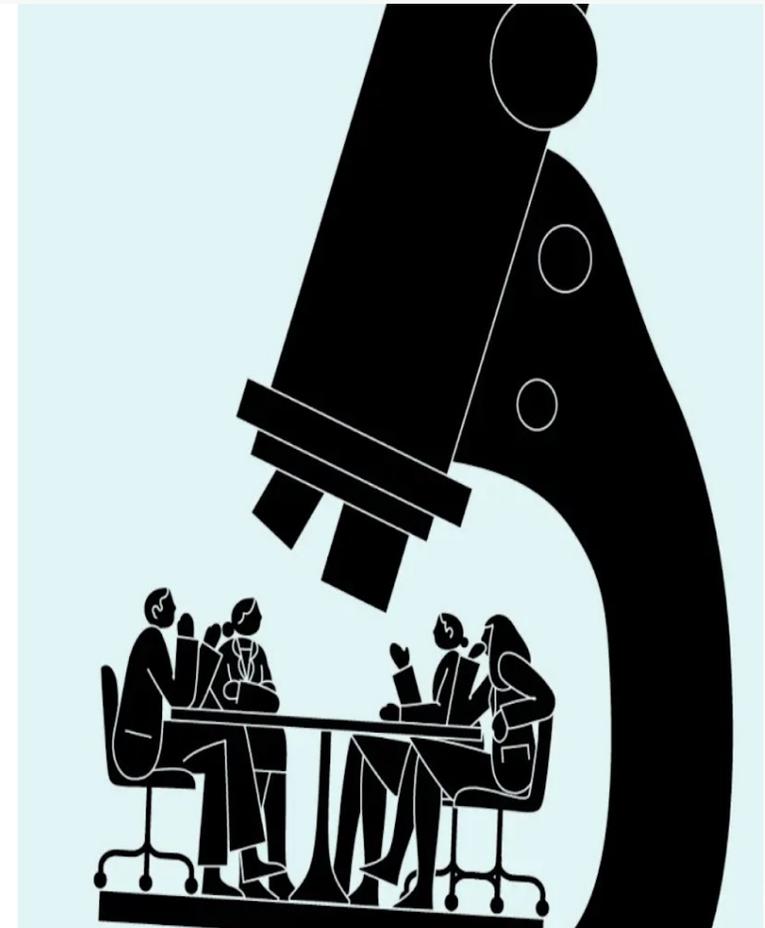
(Edmondson & Lei, 2014; Edmondson, 2020)

# Projeto Aristóteles – Google (2012)

**OBJETIVO:** Descobrir com base em dados o que torna a performance de uma equipe melhor do que a de outras.

**RESULTADOS:** 5 elementos fundamentais estão diretamente relacionados à performance da equipe.

- 1) **Segurança psicológica**
- 2) Confiabilidade
- 3) Estrutura e clareza
- 4) Significado do trabalho
- 5) Impacto do trabalho



Duhigg, C. The New York Times Magazine. 25 de fevereiro de 2016

# Segurança Psicológica no Cuidado em Saúde



Complexo, dinâmico e interdependente



Situação de adoecimento, fragilidade, condições críticas e risco de morte.

## Impacto emocional nos trabalhadores

A segurança psicológica é importante para possibilitar o aprendizado e a mudança em contextos caracterizados por alto risco, complexidade e interações humanas essenciais



# Segurança Psicológica no Cuidado em Saúde

**Estimativas atuais sugerem que eventos adversos evitáveis ocorrem em um terço dos pacientes hospitalizados.**

(Classen et al., 2011)



Um farmacêutico recebe uma prescrição com um erro, mas não questiona porque o médico foi hostil quando abordado no passado.

Uma enfermeira desiste de lembrar uma colega de colocar grades de segurança na cama de uma paciente porque entende que não é sua função lidar com ela.



# Risco da epidemia do silêncio

*"Ficar em silêncio pelo medo do risco interpessoal pode fazer diferença entre a vida e a morte."*



## CASO DANA-FARBER CANCER INSTITUTE (1994)

Betsy Lehman, 37 anos, jornalista no *The Boston Globe*, tinha duas filhas. Estava em tratamento de quimioterapia em virtude de câncer de mama. Recebeu, durante quatro dias, por engano, uma dose muito mais elevada que a prescrita, que culminou com sua morte por insuficiência cardíaca.



# Situações em que o silêncio pode se impor



- ❖ Perigo da confiança excessiva na autoridade;
- ❖ Risco de não questionar ou não se contrapor diante de uma suposta hierarquia;
- ❖ Abuso de poder.

# SILENCE KILLS

The Seven Crucial Conversations® for Healthcare



*Criar uma cultura em que os profissionais de saúde falam antes que os problemas ocorram é uma parte vital da solução dos problemas.*

7 categorias de conversas que são especialmente difíceis e essenciais para as pessoas na área da saúde:

1. Quebra de regras
2. Erros
3. Falta de suporte de colegas
4. Incompetência de colegas
5. Falta de trabalho em equipe
6. Desrespeito
7. Abuso

AMERICAN  
ASSOCIATION  
of CRITICAL-CARE  
NURSES

VitalSmarts™

  
crucial  
conversations®

# Efeito da Segurança Psicológica dentro das organizações



***A segurança psicológica está associada a maior aprendizado da equipe, criatividade no local de trabalho e melhorias no desempenho.***



# O papel da liderança na Segurança Psicológica

Não culpar

Focar na garantia de aprimoramento

Engajado

Presente

Atento

Disponível

Ser autoconsciente

Fomentar participação

Pedir feedbacks

LÍDER

Eficácia do líder pode ser uma dimensão crítica do senso de segurança psicológica de um indivíduo e sua capacidade de crescer e se adaptar no trabalho.

(Edmondson, Higgins, Singer & Weiner, 2016)



# Facilitadores de Segurança Psicológica em Equipes de Saúde



*International Journal for Quality in Health Care*, 2020, 32(4), 240–250

doi: 10.1093/intqhc/mzaa025

Advance Access Publication Date: 31 March 2020

Review Article

OXFORD

Review Article

## **A systematic review of factors that enable psychological safety in healthcare teams**

**RÓISÍN O'DONOVAN, and EILISH MCAULIFFE**

School of Nursing, Midwifery & Health Systems, Health Sciences Centre, University College Dublin, Dublin 4, Ireland

Address reprint requests to: Roisin O'Donovan, UCD School of Nursing, Midwifery and Health Systems, UCD Health Sciences Centre, University College Dublin, Room B111, Belfield, Dublin 4, Ireland. Tel: +353-1-716 6699; E-mail: roisin.o-donovan@ucdconnect.ie

Editorial Decision 29 January 2020; Accepted 4 March 2020

### Principais fatores indicados:

- Cultura de segurança
- Responsabilidade profissional
- Cultura de melhoria contínua
- Liderança orientada para a mudança
- Apoio - organizacional, do líder e dos colegas
- Familiaridade entre os membros da equipe
- Comportamentos de liderança inclusivos
- Respeito pelas diferenças individuais



**XIV Congresso Brasileiro de Farmácia Hospitalar**

Copyright Marcia Melo 2023

Copyright Marcia Melo 2023

# Benefícios da Segurança Psicológica



# *Estratégias para fomentar Segurança Psicológica*

Boas relações  
interpessoais

Ambiência

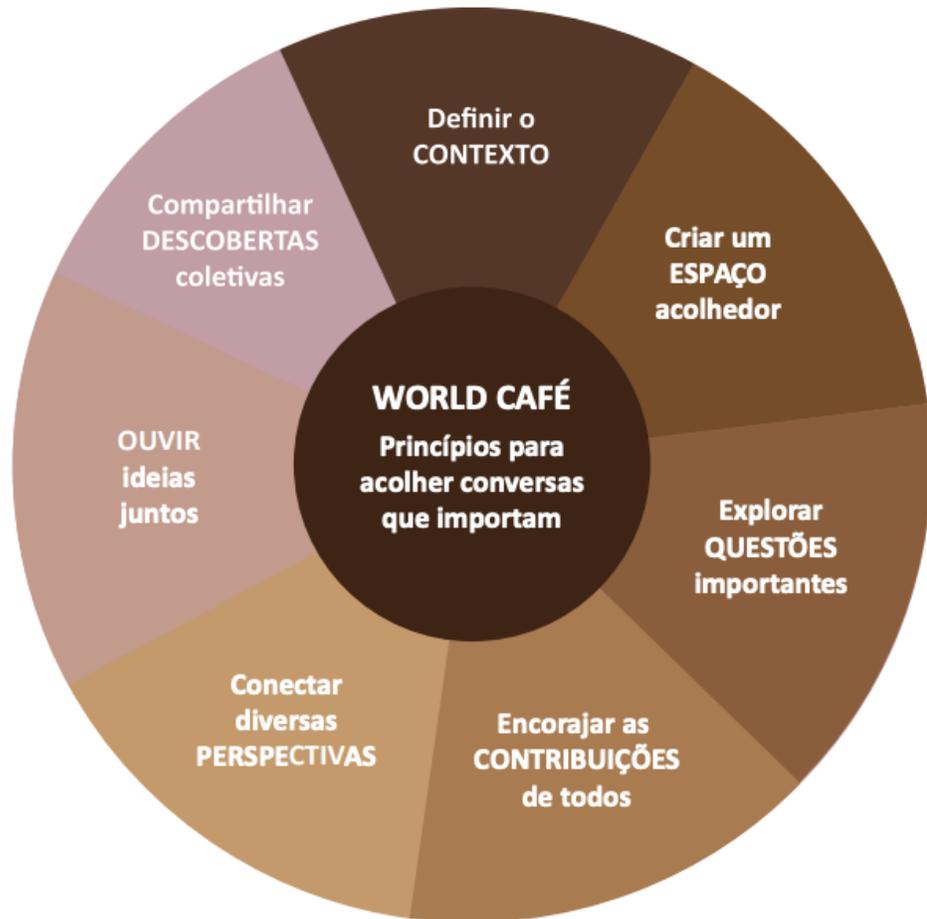
Espaços  
regulares de  
diálogo

Liderança  
inclusiva e  
compreensiva

Práticas  
organizacionais  
de apoio



# Estratégias para fomentar Segurança Psicológica



Fonte: <http://www.theworldcafe.com>



# Frases que contribuem para um ambiente de trabalho seguro

**"O que posso fazer para ajudar?"**

**"Eu não sei"**

**"Eu preciso de ajuda"**

**"Desculpe"**

**"Quais as suas preocupações?"**

**"Quais dificuldades está enfrentando?"**

**"Eu cometi um erro"**



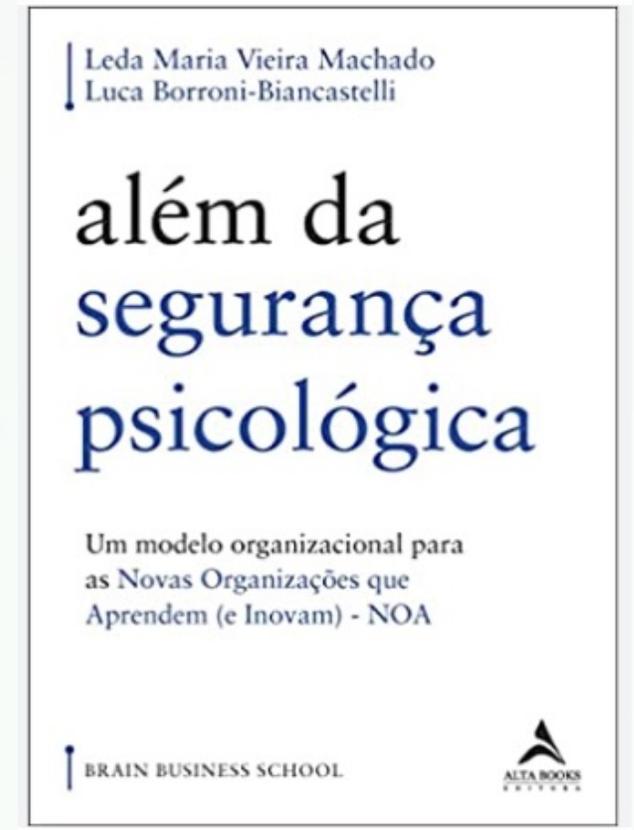
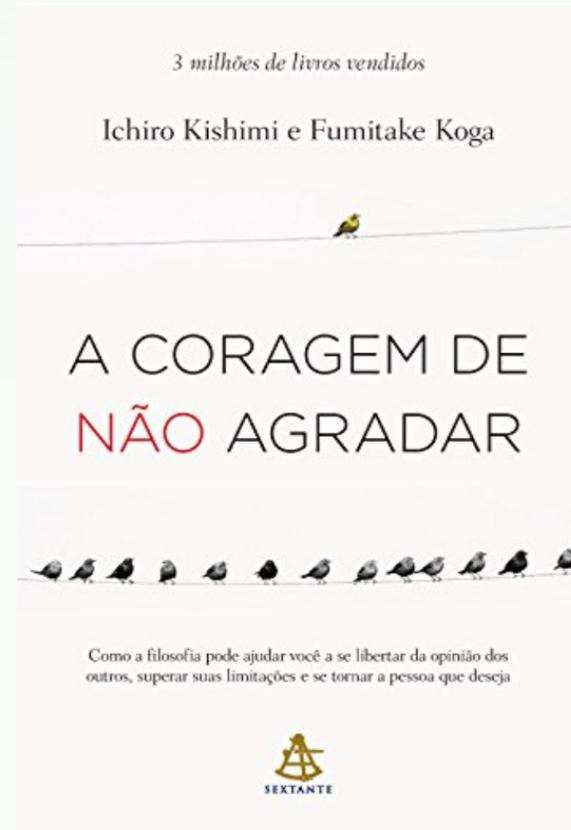
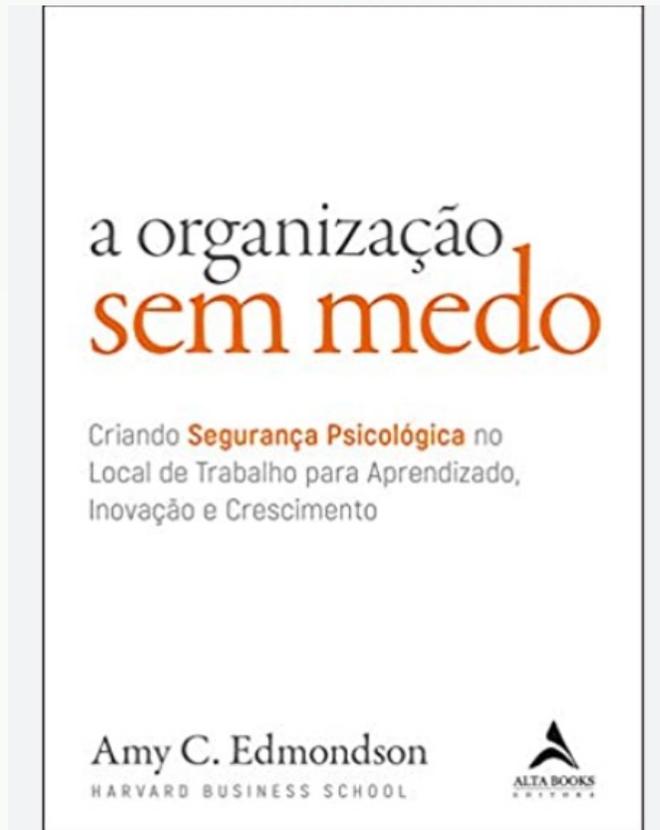
# Importância de praticar a Segurança Psicológica



Copyright Marcia Melo 2023



# Dicas de leitura



# Autoavaliação sobre Segurança Psicológica

1. Caso se cometa um erro na sua equipe, isso costuma ser usado contra você?
2. Membros de sua equipe são capazes de trazer à tona problemas e assuntos difíceis?
3. Pessoas na sua equipe eventualmente rejeitam outras por serem diferentes?
4. É seguro assumir riscos na sua equipe?
5. É difícil pedir ajuda para outras pessoas na sua equipe?
6. Ninguém da sua equipe agiria intencionalmente para minar seus esforços.
7. Trabalhando com os membros dessa equipe, minhas habilidades e talentos únicos são valorizados e utilizados.





*“Paz sem voz não é paz.  
É medo”*

(Marcelo Yuka)

**Obrigada!**

@marcia\_melo\_osantos

@esperantum.saude



XIV Congresso Brasileiro de  
**Farmácia Hospitalar**



# XIV Congresso Brasileiro de Farmácia Hospitalar

Ecosystemas de inovação  
nos processos de cuidado, valor  
em saúde & ações sustentáveis

**1, 2 e 3  
de junho  
de 2023**

