

P 2033

Comportamento disruptivo: conhecendo a dimensão do problema na segurança do paciente

Valéria de Sá Sottomaior; Aline dos Santos Duarte; Débora Rosilei Miqini de Freitas; Deise Vacario de Quadros; Eloni Teresinha Rotta; Lisiane Dalle Mulle; William Wegner; Andressa Barros; Camila Adams Antunes; Elaine Aparecida Felix - HCPA

Introdução: O comportamento disruptivo dos profissionais pode ocasionar riscos à segurança dos pacientes. As instituições de saúde necessitam de estratégias para lidar com estes comportamentos que podem prejudicar o trabalho em equipe, a comunicação e a satisfação entre os colegas no ambiente de trabalho¹. Entendendo a magnitude desta questão, a Comissão de Gerenciamento de Risco Hospitalar (GR) do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) classificou, a partir do sistema de notificações de incidentes, registros que envolviam comportamento disruptivo de acordo com modelo próprio em desenvolvimento que leva em consideração a Classificação Internacional para Segurança do Paciente (CISP) desenvolvida pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e os riscos identificados na análise das notificações - Estrutura Analítica de Riscos (EAR). **Objetivo:** Apresentar a classificação das notificações de incidentes relacionados a comportamento disruptivo conforme a CISP e a EAR. **Metodologia:** Foram identificadas as notificações envolvendo comportamento disruptivo no período de janeiro 2015 a abril 2016, sendo classificadas como segue: 1. Quebra dos direitos dos pacientes; 2. Falha em medidas de proteção no cuidado ao paciente; 3. Não cumprimento da NR32; 4. Comportamento inadequado entre profissionais; 6. Comportamento inadequado entre profissional e paciente; 7. Não cumprimento de rotina estabelecida no processo de trabalho. Uma mesma notificação pode conter uma ou mais classificações. **Resultados:** Das 7.026 notificações de incidentes, 92 (1,3%) foram relacionados a comportamento disruptivo, sendo: 17 (18,5%), quebra dos direitos dos pacientes; 32 (34,8%) falha em medidas de proteção no cuidado ao paciente; 35 (38,0%) não cumprimento da NR32; 19 (20,6%) comportamento inadequado entre profissionais; 6 (6,5%) comportamento inadequado entre profissional e paciente e 28 (30,4%) não cumprimento de rotina estabelecida no processo de trabalho. **Conclusão:** Identificar comportamentos disruptivos pode facilitar a tomada de decisão dos líderes, de maneira a incluir os profissionais da saúde em um referencial conceitual de responsabilidade – Cultura Justa¹, além da possibilidade em realizar fluxos de encaminhamentos com o intuito de amenizar este tipo de problema. **Unitermos:** Comportamento disruptivo; Classificação internacional para segurança do paciente; Cultura justa