



CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE E FATORES PSICOSSOCIAIS: UMA ANÁLISE QUALITATIVA DE RELATOS ASSISTENCIAIS HOSPITALARES

Giovana Belotto (PIBIC-CNPq), Magda Macedo Madalozzo (Orientador(a))

Os fatores psicossociais relacionados ao trabalho das equipes influenciam a segurança do paciente, demandando compreensão sistêmica do ambiente hospitalar. O presente estudo analisa um recorte da pesquisa Cultura de Segurança do Paciente sob a

Perspectiva dos Fatores Psicossociais no Trabalho, projeto vinculado ao Mestrado Profissional em Psicologia e ao CNPq, realizado em um hospital da Região Sul do país. A pesquisa utilizou o questionário *Hospital Survey on Patient Safety Culture* (HSOPSC 2.0) para avaliar as percepções das equipes hospitalares sobre a cultura de segurança do paciente e o *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ II) para identificar percepções sobre fatores psicossociais relacionados ao próprio trabalho. Além dos resultados quantitativos, a coleta realizada em dezembro de 2025, gerou relatos espontâneos de 48 profissionais sobre práticas e desafios cotidianos. O objetivo deste recorte é discorrer sobre esses relatos por meio da análise qualitativa, agrupando-os em cinco categorias, apresentadas em ordem decrescente de recorrência: 1) Segurança do Paciente e Qualidade Assistencial; 2) Dimensionamento de Pessoal; 3) Clima Organizacional e Liderança; 4) Infraestrutura e Insumos; e 5) Cultura e Estratégia. Os resultados denotam pressões por tempo, subnotificações por receio e o desafio de manter o cuidado mitigando riscos na primeira categoria. A segunda, sobrecarga e atuação com equipes reduzidas frente às demandas. A terceira apontou centralização decisória, distanciamento das coordenações e necessidade de abertura às visões dos funcionários. A quarta, falhas em manutenções, obsolescência de equipamentos e desabastecimento. A quinta explicita tensões entre valores institucionais e a realidade da prática assistencial, bem como entre otimização financeira e cuidado humanizado. Na perspectiva do modelo *Safety II*, os achados apontam como potencialidades, além da mitigação de falhas estruturais, o fortalecimento das relações sistêmicas, evidenciando as diferentes percepções entre o “trabalho como imaginado” e o trabalho “efetivamente realizado”. A espontaneidade dos relatos revela predisposição das equipes à melhoria na qualificação do trabalho, o que influencia a segurança do paciente. Sob a ótica dos fatores psicossociais, há potencial para mudanças positivas na cultura de segurança neste contexto hospitalar, visando tornar o trabalho mais saudável, processo que requer redesenho estrutural da liderança (ex: governança de escalas).

Palavras-chave: segurança do paciente, resiliência organizacional, qualidade assistencial

Apoio: UCS, CNPq