

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ENFERMAGEM  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**

**CIBELE DOS SANTOS**

**VIOLÊNCIA NO TRABALHO DA ENFERMAGEM E A PERCEPÇÃO DE  
CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE: um estudo multicêntrico de  
métodos mistos**

**Porto Alegre**

**2019**

**CIBELE DOS SANTOS**

**VIOLÊNCIA NO TRABALHO DA ENFERMAGEM E A PERCEPÇÃO DE  
CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE: um estudo multicêntrico de  
métodos mistos**

Dissertação Mestrado apresentada ao  
Programa de Pós-Graduação em  
Enfermagem da Escola de Enfermagem  
da Universidade Federal do Rio Grande  
do Sul

**Área de Concentração:** Políticas e  
Práticas em Saúde e Enfermagem.

**Linha de Pesquisa:** Gestão em saúde e  
enfermagem e organização do trabalho.

**Eixo Temático:** Gestão/Gerenciamento  
de Serviços de Saúde e Enfermagem.

**Orientadora:** Prof<sup>ª</sup>. Dra. Daiane Dal Pai

**Porto Alegre**

**2019**

### CIP - Catalogação na Publicação

dos Santos, Cibeles

VIOLÊNCIA NO TRABALHO DA ENFERMAGEM E A PERCEPÇÃO  
DE CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE: um estudo  
multicêntrico de métodos mistos / Cibeles dos Santos.

-- 2019.

115 f.

Orientador: Daiane Dal Pai.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal do  
Rio Grande do Sul, Escola de Enfermagem, Programa de  
Pós-Graduação em Enfermagem, Porto Alegre, BR-RS,  
2019.

1. Enfermagem. 2. Violência. 3. Saúde do  
Trabalhador. 4. Cultura de Segurança do Paciente. I.  
Dal Pai, Daiane, orient. II. Título.

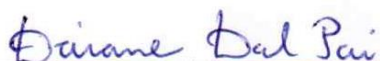
**CIBELE DOS SANTOS**

**VIOLÊNCIA NO TRABALHO DA ENFERMAGEM E A PERCEPÇÃO DE CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE: UM ESTUDO MULTICÊNTRICO DE MÉTODOS MISTOS**

Dissertação apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Enfermagem da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestra em Enfermagem.

Aprovada em Porto Alegre, 29 novembro de 2019.

**BANCA EXAMINADORA**



Profa. Dra. Daiane Dal Pai

Presidente da Banca – Orientadora

PPGENF/UFRGS



Profa. Dra. Juliana Petri Tavares

Membro da banca

PPGENF/UFRGS



Profa. Dra. Letícia de Lima Trindade

Membro da banca

UDESC



Profa. Dra. Cassiana Gil Prates

Membro da banca

Hospital Ernesto Dornelles

## **AGRADECIMENTOS**

*Agradeço primeiramente a Deus por me guiar sempre no melhor caminho, no caminho do bem, me fazendo ser luz, mesmo em dias nublados.*

*Agradeço minha principal incentivadora neste processo, a minha inspiração diária, a minha mestre e orientadora Daiane Dal Pai, se eu não tivesse você como minha parceira nesta jornada, nada seria possível. Obrigada pela compreensão, pela parceria, pelos puxões de orelha, pelos conselhos e pelos infinitos aprendizados. Obrigada é pouco por tanto que tenho a te agradecer! Agradeço especialmente, ao meu amor, Cyro Cunha, meu parceiro de vida há oito anos e dez meses. Obrigada por ser meu equilíbrio, meu companheiro, meu amigo, o meu abrigo! Te amo para todo o sempre! Já podemos marcar a data do casório!*

*Agradeço a minha família pelo incentivo, ao meu pai que sempre acreditou em mim e me dizia desde pequena que eu tenho “uma veia poética”, que eu escrevo bem, e que meu destino é ser professora. A minha amada mãe por todo auxílio prestado diariamente a mim. Meus irmãos, meus exemplos, sem vocês eu com certeza nem teria começado a graduação, vocês são meu espelhos. Tem forma melhor de ser influente assim na vida de alguém?*

*Às minhas queridas cunhadas e meus amados sobrinhos, que me proporcionam alegria diária. Meu coração chega a bater mais forte só de pensar nestas ricas carinhas!*

*À UFRGS por todos esses anos de ensino público de qualidade.*

*Aos meus amigos que não desistiram de mim, por eu estar sempre indisponível, em meio à turbulência de se ter uma amiga que trabalha e faz mestrado.*

*A todos os trabalhadores de enfermagem, principalmente à aqueles que participam do estudo, contribuindo para evolução da ciência brasileira, para melhores condições do trabalho no setor saúde e qualificação da assistência. Agradeço também aos trabalhadores que tive e tenho a honra de compartilhar minhas jornadas de trabalho, vocês são demais!*

*Muito obrigada!*

## RESUMO

O objetivo deste estudo foi analisar a relação entre violência no trabalho da enfermagem e a cultura de segurança do paciente em hospitais da região sul do país. Desenvolveu-se um estudo de método misto, do tipo sequencial explanatório. Na primeira etapa (quantitativa) da investigação foram mensuradas as características demográficas e laborais dos trabalhadores, a ocorrência da violência nos últimos 12 meses por meio do *Hospital Survey Questionnaire Workplace Violence in the Health Sector* e a percepção da cultura de segurança do paciente, por meio do instrumento *Hospital Survey on Patient Safety Culture*. A seleção dos trabalhadores (n=389) foi realizada por meio de sorteio aleatório proporcional ao estrato das categorias profissionais. Na segunda etapa (qualitativa) do estudo foram entrevistados 33 sujeitos vítimas de violência, selecionados intencionalmente para responder à entrevista semiestruturada e definidos por saturação dos dados. Utilizou-se estatística descritiva e analítica para os dados quantitativos, considerando estatisticamente significativo  $p \leq 0,05$ . Os dados qualitativos foram submetidos a análise temática, e sequencialmente, foram articulados e confrontados aos dados quantitativos. Aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa (nº 713.728). Prevaleram mulheres (83,3%), com idade média de 44 anos ( $\pm 9,5$ ), experiência de 15 anos ( $\pm 9,2$ ) no setor saúde e auxiliares e técnicos de enfermagem representaram 74,5% dos trabalhadores. A violência no trabalho foi referida por 51,8% dos participantes. A agressão verbal foi o tipo de violência mais prevalente (40,8%), seguido de assédio moral (21,1%), discriminação racial (2,9%) e assédio sexual (2,7%). Pacientes e acompanhantes somam os maiores percentuais como praticantes da violência no trabalho, exceto para o assédio moral, o qual foi perpetrado principalmente de chefia e colegas. A violência a trabalhadores de enfermagem se manifesta por meio de opressões, xingamentos, ameaças, empurrões, tapas, socos e até mesmo arremessos de objetos. As pessoas agredidas se sentiram humilhadas, menosprezadas, inseguras, desconfortáveis e envergonhadas diante dos episódios de violência. Na avaliação da percepção da cultura de segurança do paciente, a dimensão “aprendizagem organizacional e melhoria contínua” foi considerada como “área forte” para a segurança do paciente (>75% de respostas positivas). Os

trabalhadores que sofreram violência avaliam pior a percepção da cultura de segurança do paciente em 11 dimensões ( $p \leq 0,05$ ). Na análise de regressão múltipla das 12 dimensões a avaliadas, dez obtiveram influência direta da variável sobre a experiência da violência no local de trabalho e duas obtiveram influência com os escores que avaliaram o nível de preocupação da violência no trabalho. Os participantes relataram que sofrer violência no local de trabalho interfere na comunicação, nas relações interpessoais, na continuidade e na qualidade do cuidado. Diante dos resultados consideram-se urgentes ações de prevenção da violência no espaço laboral, fornecer treinamento à equipe para melhorar as habilidades de comunicação e adotar estratégias de resolução de conflitos, acompanhados de esforços para implementação de um ambiente de prática segura e livre de danos.

**Descritores:** Violência. Saúde do Trabalhador. Enfermagem. Violência Laboral. Gestão de Segurança. Segurança do Paciente. Cultura.

**Título:** Violência no trabalho da enfermagem e a percepção de cultura de segurança do paciente: um estudo multicêntrico de métodos mistos.

## ABSTRACT

The aim of this study was to analyze the relationship between violence in nursing work and the culture of patient safety in hospitals in the southern region of the country. A mixed method study, of the explanatory sequential type, was developed. In the first (quantitative) stage of the investigation, the demographic and labor characteristics of the workers were measured, the occurrence of violence in the last 12 months through the Hospital Survey Questionnaire Workplace Violence in the Health Sector and the perception of the patient's safety culture, through the Hospital Survey on Patient Safety Culture instrument. The selection of workers (n=389) was carried out by random drawing proportional to the stratum of professional categories. In the second (qualitative) stage of the study, 33 subjects who were victims of violence were interviewed, intentionally selected to respond to the semi-structured interview and defined by data saturation. Descriptive and analytical statistics were used for the quantitative data, considering statistically significant  $p < 0.05$ . Qualitative data were subjected to thematic analysis, and sequentially, they were articulated and compared to quantitative data. Approved by the Ethics and Research Committee (nº 713,728). Women (83.3%) prevailed, with an average age of 44 years (+9.5), experience of 15 years (+9.2) in the health sector and nursing assistants and technicians represented 74.5% of workers. Workplace violence was reported by 51.8% of participants. Verbal aggression was the most prevalent type of violence (40.8%), followed by moral harassment (21.1%), racial discrimination (2.9%) and sexual harassment (2.7%). Patients and companions account for the highest percentages as practitioners of violence at work, except for bullying, which was mainly perpetrated by bosses and colleagues. Violence against nursing workers manifests itself through oppression, cursing, threats, shoving, slapping, punching and even throwing objects. The battered people felt humiliated, despised, insecure, uncomfortable and ashamed in the face of episodes of violence. In assessing the perception of the patient safety culture, the dimension "organizational learning and continuous improvement" was considered as a "strong area" for patient safety (> 75% of positive responses). Workers who suffered violence rated the perception of the patient safety culture worse in 11



dimensions ( $p < 0.05$ ). In the multiple regression analysis of the 12 dimensions to be evaluated, ten obtained influence of the variable on the experience of violence in the workplace and two obtained influence with the scores that assessed the level of concern about violence at work. Participants reported that suffering violence in the workplace interferes with communication, interpersonal relationships, continuity and quality of care. In view of the results, urgent actions to prevent violence in the workplace are considered urgent, provide training to the team to improve communication skills and adopt conflict resolution strategies, accompanied by efforts to implement a safe and harm-free practice environment.

**Descriptors:** Violence. Occupational Health. Nursing. Workplace Violence. Safety Culture. Patient Safety. Culture.

**Title:** Nursing work violence and the perception of patient safety culture: a multicenter mixed methods study.