

SEGURANÇA FÍSICA E PATRIMONIAL HOSPITALAR: GESTÃO E PLANEJAMENTO

Cândido Brasil

GESTÃO: A Segurança Física e Patrimonial Hospitalar (SFPH) é parte de um sistema de grande complexidade, que envolve cuidado com a vida, saúde, emoções, valores morais, financeiros e patrimoniais, e sua participação neste ambiente deve incluir planejamento e profissionais capacitados para atuarem em qualquer posto e em qualquer evento de crise que venha surgir.

No cenário ideal, a gestão do setor (departamento) de SFPH da instituição deve participar dos processos decisórios da organização, opinando tecnicamente sobre os impactos dos projetos internos sobre a segurança e o gerenciamento de riscos na organização.

Suas observações e apontamentos certamente reduzirão as chances de insucesso desses projetos, sejam eles estruturais, de implantação de equipamentos de controle ou comunicação e contratação de profissionais especializados, evitando gastos e conflitos desnecessários, assim como o retrabalho e perda de tempo com profissionais e valores financeiros.

O Gestor de Segurança Física e Patrimonial Hospitalar deverá ter bom senso na administração das questões rotineiras e extraordinárias que surgirem, visto que o setor trabalha com o imprevisível e é sistematicamente pressionado com opiniões e sugestões de pessoas que não possuem o conhecimento técnico da função. Isto vale para qualquer profissional da Segurança Patrimonial.

A formatação e estruturação de um departamento de SFPH eficaz é difícil, pois depende muito da forma com que a alta administração da organização enxerga esse processo, ou seja, se julga basicamente que a segurança é custo ou investimento, se a trata com a importância que merece ou apenas uma função que identifica "cara e crachá".

Por isto são importante o conhecimento técnico e o controle emocional para o desenvolvimento do trabalho. Saber o momento de ouvir e ou absorver críticas e sugestões, assim como a firmeza para agir e indicar as melhores soluções para o dia a dia e eventos que possam surgir, além de administrar o seu corpo funcional e todos os conflitos que lhe atingem: qualificação, falta de efetivo, escalas de férias e folgas, afastamentos, estrutura tecnológica, uniforme e outros correlatos.

A questão da gestão da SFPH é tão relevante que está presente em dois dos principais manuais de acreditação internacional: o da Organização Nacional da Acreditação (ONA) e o da Joint Commission International (JCI), que possuem capítulos dedicados a gestão de segurança em ambientes hospitalares, o que demonstra a importância desse processo para essas organizações.

PLANEJAMENTO: É preciso ressaltar a importância da SFPH nas organizações hospitalares pelo fato incontestável de que esses ambientes são suscetíveis a muitos riscos, decorrentes de comportamentos humanos, acidentais ou intencionais, e de fenômenos naturais. Estes riscos necessitam de uma atenção preventiva, com planejamento e medidas pró-ativas para o seu controle e atuação em caso de necessidade.

O ambiente hospitalar é uma estrutura multiforme por compreender diversas especialidades de trabalhos como hotelaria, lavanderia, serviços médicos, vigilância, restaurantes, recepção e atendimento a pacientes, acompanhantes, visitantes, fornecedores etc.

Tais peculiaridades favorecem o risco de ocorrências como: casos de alto fluxo de desconhecidos, fuga de pacientes, roubo de medicamentos, furtos de pertences institucionais ou pessoais, sequestro de incapazes, agressões verbais e físicas, resgate, suicídios, assassinatos... e ainda risco de contaminação biológica, incêndios, explosão, pane elétrica, desabamentos e outros.

Além dos riscos citados, em muitas organizações há o desrespeito dos próprios funcionários da instituição para com os profissionais da segurança, no controle de acessos e identificação, na uniformização e no cumprimento das normas institucionais internas.

A segurança física e patrimonial hospitalar não pode ser tratada de forma amadora, mas sim de maneira metódica, de modo com que todos os elementos que compõe sua estrutura estejam unidos e visem expandir a metodologia implantada a fim de aperfeiçoar a capacidade de identificação dos riscos e ameaças que exijam a adoção de medidas pró-ativas e práticas.

A implantação de um sistema de segurança eficiente no âmbito hospitalar terá sucesso se houver uma excelente combinação dos recursos humanos e materiais na busca dos objetivos propostos e para isto uma forte política de segurança deve ser elaborada e divulgada extensivamente nos setores distintos envolvidos na laboração hospitalar, desta

forma gerando uma cultura de segurança, com participação coletiva fundamental nas ações que visem impedir um ato delituoso.

Um planejamento eficiente deve seguir alguns preceitos, que podem e devem variar de acordo com o nível de segurança que a direção da unidade hospitalar requer, acrescentado do endomarketing, que é um item fundamental que não deve ser esquecido, visto que a segurança só pode ser empreendida com sucesso contando com a participação do todo, ou seja, público interno e externo.

O endomarketing atua objetivando especificar ao corpo funcional, de todas as áreas, a real necessidade da implantação das medidas e protocolos de segurança, informando o papel de cada um e a sua importância no processo.

Através da coletividade ciente e qualificada pode-se assegurar a segurança das pessoas, do patrimônio, da informação e dos processos basilares da organização.

O marketing externo ocorre de forma paulatina, compassada, progressiva e contínua com os usuários do sistema hospitalar a fim de estabelecer alguns itens essenciais na área de segurança, tais como: horários para visitas aos pacientes, número de visitantes, troca de acompanhantes e o uso de materiais de identificação como crachás, etiquetas ou pulseiras, salientando a real necessidade de o ambiente hospitalar possuir uma política de segurança estabelecida e transparente.

Para o sucesso na implantação de um bom projeto de Segurança Física e Patrimonial Hospitalar, deve-se levar em conta alguns requisitos básicos, tais como:

1) Análise territorial – Estudo do local onde o a estrutura física do predial (Hospital) está construída, com suas características periféricas: índices criminais da região, presença das forças de segurança pública, sazonalidades locais, meios de transporte etc.;

2) Análise de riscos – Identificação dos riscos puros (*aquele ocorrido antes da prevenção, ou seja, a ameaça efetivada sem a providência de nenhuma medida para evitá-la*) sujeitos a ocorrer no desenvolvimento do projeto;

3) Diagnóstico dos sistemas de proteção – Atenuação de cada risco identificado;

4) Indicação dos sistemas de gerenciamento de crises e emergências – Ocorrência dos sintomas dos riscos apurados;

5) Controle de qualidade e produtividade – Apuração dos indicadores de todas as ações, normas e procedimentos adotados.

A credibilidade do setor de Segurança Física e Patrimonial em um ambiente hospitalar depende muito do grau de envolvimento, colaboração e atuação efetiva das demais áreas que formam o público interno, que precisa ser incluído nas medidas de segurança determinadas e instigados a participar do processo. Para se atingir estes objetivos é fundamental uma segurança direcionada a um sistema integrado com todas as áreas da unidade hospitalar, vindo assim a gerar uma sensação de segurança para funcionários e usuários, com proteção aos bens patrimoniais da organização e pessoais dos indivíduos, especialmente os relacionados à vida e contribuindo para um ambiente sadio e protegido.

Cândido Brasil

Especialista em Segurança Física e Patrimonial, com ênfase em gestão na área hospitalar.

Formação Acadêmica em Processos Gerenciais.

Pós-Graduação em Gestão de Segurança Pública e Privada.

Pós-Graduação em Gestão Hospitalar.

Experiência em área administrativa, liderança de equipes, controle de custos e qualidade, planejamento e implantação de projetos corporativos, palestrante e instrutor em cursos de extensão e formação de profissionais na área da saúde.