

## SEGURANÇA NO AMBIENTE HOSPITALAR

**Cândido Brasil**

O ambiente hospitalar, por si só, constitui-se em um local adverso à natureza humana por intensificar a fragilidade física e a vulnerabilidade emocional do ser humano diante do processo saúde-enfermidade. É um organismo complexo que engloba uma série de sensações, onde as emoções são variáveis e ocorrem desde a felicidade do nascimento ou recuperação e cura do tratamento, até o medo, apreensão e dor da perda de um ente querido.

O primeiro contato do paciente em uma unidade hospitalar ocorre diretamente com a Segurança Física e Patrimonial Hospitalar (SFPH) e recepção, ambas funções da área meio, assim como de seus familiares, visitantes e outros agentes externos. Uma unidade hospitalar é uma instituição de caráter social e público e, portanto, demanda expectativas de como as pessoas devem ou deveriam interagir entre si. Ao ingressar em uma unidade hospitalar o paciente tem sua intimidade comprometida, o que poderá vir a aumentar dependendo da gravidade da sua patologia e o nível de exigência de cuidados. Nesse contexto, o relacionamento profissional-paciente é de fundamental importância, especialmente com a enfermagem, pois quando a confiança é estabelecida o paciente fica mais à vontade para se expressar, emocional e fisicamente, para prestar todas as informações possíveis, inclusive manifestando seus anseios quanto à privacidade, por tratar-se de um local onde normalmente o paciente divide o mesmo espaço com outros enfermos e com os profissionais da área da saúde: equipe médica e de enfermagem, especialistas de outras áreas da saúde e dos serviços de apoio (segurança, recepção, higienização, manutenção, etc.) que circulam livremente no ambiente hospitalar e tem acesso direto e constante aos pacientes. Há também a variada e inconstante presença de estagiários da área técnica, universitários e pesquisadores, o que resulta na permanente ausência de privacidade.

Ao procurar atendimento em um serviço de saúde, geralmente as pessoas estão preparadas para esse tipo de intrusão, mas não estão dispostas para enfrentar a forma como isso ocorre.

Ao confrontar a doença e o seu respectivo tratamento, os pacientes e por extensão, seus familiares e ou acompanhantes, se deparam com especificidades que afetam o seu estilo de vida, somando-se a convivência com indivíduos que não fazem parte da sua ordem social.

Em virtude disto, a hospitalização requer aceitação, adaptação, sujeição e conformação.

**ACEITAÇÃO** - do tratamento

**ADAPTAÇÃO** - a realidade imposta pelo tratamento

**SUJEIÇÃO** - as necessidades do tratamento

**CONFORMAÇÃO** - para suportar o tempo necessário para o sucesso do tratamento.

Tais condições afetam também os familiares e visitantes do paciente e podem ser adaptados as suas condições de acompanhante, ou seja,

**ACEITAÇÃO** - da condição do paciente e das normas internas da instituição onde o paciente está internado

**ADAPTAÇÃO** - a rotina do paciente e da unidade hospitalar

**SUJEIÇÃO** - as normas internas da unidade hospitalar

**CONFORMAÇÃO** - para cumprir as determinações internas da unidade hospitalar durante o tempo de internação visando o bem do paciente.

É neste cenário sensível, que a SFPH atua, buscando promover a tranquilidade necessária para o paciente, familiares e visitantes, durante o período de sua internação ou consulta simplesmente.

Apesar de ter sua essência direcionada à preservação da saúde e da vida, o ambiente hospitalar também é alvo de ações criminosas, não fugindo a regra da maioria das corporações e a sociedade como um todo.

***Pela sua especificidade o ambiente hospitalar está sujeito a diversos tipos de ocorrências, que envolvem atores físicos e patrimoniais, ocorrendo não apenas no ambiente interno das instituições, mas também no seu perímetro.***

As unidades hospitalares e seus similares em geral possuem vulnerabilidades que propiciam o surgimento de ocorrências variáveis como:

- O estado emocional dos pacientes, familiares e ou acompanhantes, que podem gerar situações de conflito e agressões verbais e ou físicas entre si ou com o corpo funcional, seja da área médica, enfermagem, administração, segurança ou outros...

- A alteração das emoções também dificulta a atenção e cuidado com os pertences pessoais;

- A falta de controle de acessos e circulação facilita e favorece o ingresso e o livre deslocamento pelas áreas internas e inclusive as restritas do ambiente hospitalar;

- Algumas unidades hospitalares acolhem pacientes oriundos de toda classe social, incluindo elementos ligados ao crime, seja ferido em flagrante ou oriundos do sistema prisional, o que pode gerar interesse de eliminação ou resgate do sujeito, gerando grande apreensão e risco aos usuários e funcionários;

- Outras unidades possuem maternidade, o que sempre exige um sistema e segurança rigoroso, para proteção dos recém-nascidos;

- As unidades hospitalares possuem armazenagem de produtos de alto valor agregado (medicamentos e equipamentos) e facilidade de transporte;

- Dependendo da arquitetura hospitalar da unidade, que pode conter construções criando vários blocos e anexos, muitas vezes sem uma perfeita integração entre eles, além de muitos acessos, faz com que o controle do fluxo de pessoas e veículos seja prejudicado, facilitando ações de quadrilhas e oportunistas;

- A estrutura física das unidades muitas vezes carece de manutenção e atenção, podendo gerar riscos de desabamentos, sinistros e outros.

Neste cenário a segurança física e patrimonial hospitalar deve fundamentar sua forma de atuação na inteligência, agindo com descrição e profissionalismo, com foco na identificação e prevenção de ameaças reais e potenciais, aperfeiçoando seu contingente por meio de treinamentos específicos, campanhas de divulgação e conscientização de medidas de segurança.

***No que diz respeito à segurança patrimonial hospitalar, o que diferencia uma instituição da outra é a qualidade do seu planejamento para as situações de rotina e a forma de atuação frente a situações de risco emergenciais, bem como sua competência de assimilar as crises geradas por ocorrências na área e, por fim, o modo de condução das ações de contenção e continuidade do atendimento assistencial.***

***para ZH:***

**SEGURANÇA HOSPITALAR: À FRENTE DA LINHA DE FRENTE**

Com o advento da pandemia em razão do COVID-19, os profissionais da saúde passaram a ter o merecido reconhecimento pelo mérito de suas ações na defesa da vida, na dedicação ao cuidado individual do paciente, até a exposição aos riscos inerentes à nova situação, atuando, muitas vezes, sem as condições ideais de trabalho, tanto na estrutura quanto na proteção individual. Sem deixar de valorizar a importância fundamental e o trabalho destes profissionais, vale lembrar que existem outros atores

que laboram na complexa engrenagem de uma instituição hospitalar. Eles atuam na área meio, com o objetivo de propiciar as melhores condições de trabalho para o sucesso no tratamento de pacientes, e alguns destes trabalhadores estão na frente da tão propagada linha de frente, considerando que são eles os primeiros a terem contato direto com o enfermo. No ambiente hospitalar, mesmo antes da alteração da rotina devido à pandemia, o primeiro contato do paciente sempre foi com a Segurança Física e Patrimonial Hospitalar (SFPH) nas portarias, na sequência a recepção realiza o cadastro, para então prosseguir na triagem, frente à enfermagem, ao médico e aos cuidados de técnicos e auxiliares. O acolhimento também pode ocorrer no estacionamento ou entradas paralelas, na chegada emergencial de ambulâncias da SAMU ou de empresas privadas e até mesmo de veículos particulares. O serviço da SFPH engloba ações por todos espaços, tanto internos quanto externos, em locais abertos, áreas de consulta e internação, de acesso restrito, como UTI's, salas de recuperação, maternidade e outros, mantendo contato direto com funcionários, usuários e acompanhantes, também expostos a todo tipo de contágio. As equipes, sejam elas terceirizadas ou orgânicas, contam com profissionais capacitados através de curso de formação e reciclagem homologado pelo Departamento de Polícia Federal e sua atuação deve seguir objetivos estratégicos da instituição, visando a manutenção da normalidade na área hospitalar.

A SFPH trabalha sempre com o imprevisível, independente de situações adversas à população, sejam pandemias, epidemias ou outros eventos, buscando resguardar a instituição e o seu patrimônio, funcionários, usuários e acompanhantes, mantendo a sua posição, "à frente da linha de frente", em defesa da vida e da saúde.

## **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.*