# Trabalho apresentado no 24º CBCENF

**Título:** NORMALIZAÇÃO DO DESVIO NA ASSISTÊNCIA À SAÚDE: IDENTIFICAÇÃO DOS FATORES CONTRIBUINTES

**Relatoria:** Paloma Moreira de Oliveira
Gabrielle da Silva Carvalho
Ana Barbosa Rodrigues
**Autores:** Isaque Lima de Farias
Ana Laura Ferreira Alves
Roberta Meneses Oliveira

**Modalidade:** Comunicação coordenada
**Área:** Dimensão ético política nas práticas profissionais
**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

Introdução: Compreende-se por normalização do desvio a dessensibilização dos trabalhadores de uma organização quanto a práticas irregulares, fazendo com que essas passem a não parecerem erradas, tornando-se aceitas e disseminadas em toda a instituição. Na área da saúde, este processo tende a ocorrer lentamente e instala-se quando, por repetidas vezes, os desvios aparentam não causar danos ao paciente. Tem-se como exemplos de normalização do desvio na prática clínica: desligar alarmes, violar métodos de controle de infecção, dentre outros. Portanto, é relevante identificar os fatores que motivam as práticas desviantes, visando melhorar a segurança do paciente. Objetivos: Conhecer os fatores contribuintes para a normalização do desvio na assistência em pediatria. Metodologia: Estudo qualitativo, realizado em 2021 num hospital pediátrico da rede estadual de saúde do Ceará. Foram incluídos trabalhadores de saúde das categorias médica, de enfermagem e fisioterapia. A amostragem foi realizada por conveniência. Os dados foram obtidos por meio de questionário sociodemográfico/ocupacional e entrevista em profundidade. A análise foi realizada no software MAXQDA e teve como referencial a análise de conteúdo categorial temática. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da instituição (nº. 4924838/2021) e todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Resultados: Participaram 21 profissionais da saúde, sendo a maioria do sexo feminino (18), enfermeiro (12), com o tempo médio de formação de 12 anos, tempo médio de atuação profissional de 8 anos e carga horária média de trabalho de 54 horas. A partir da análise das entrevistas, observaram-se alguns fatores que contribuem para a normalização do desvio na prática assistencial, sendo categorizados em fatores humanos e fatores organizacionais, totalizando 35 unidades de registro/contexto. Dentre os fatores humanos, os participantes citaram acomodação; resistência a mudanças, relacionada principalmente à idade avançada; falta de empatia; e incivilidade. Dentre os fatores organizacionais, tem-se: indisponibilidade de recursos materiais e humanos; sobrecarga de trabalho; e desvalorização salarial. Conclusão: Observou-se que os fatores que contribuem para a normalização do desvio são de ordem humana e organizacional. Este estudo oferece embasamento para que estratégias sejam elaboradas a fim de mitigá-los, oferecendo assim uma assistência segura e de qualidade.