

A IMPORTÂNCIA DA NOTIFICAÇÃO DE INCIDENTES EM UM HOSPITAL PRIVADO

Data de aceite: 03/07/2023

Gláucia Praça Silva

Fabiana Antunes Goes

Roberta Cordeiro Lucena

Simone Cordeiros dos Santos

RESUMO: Introdução: A notificação de incidentes é uma aliada para conhecer as fragilidades dos processos, reduzir a recorrência de eventos adversos, possibilitando investigações e ações de melhoria^{1,2}. Objetivo: Relatar a implantação e os resultados do sistema de notificação de incidentes em um hospital privado. Método: Relato de experiência sobre a implantação do sistema de notificação de incidentes, o qual ocorreu em 2019, e os resultados institucionais provenientes dessa ação. As notificações ocorrem de forma voluntária nos canais anônimos e há incentivo constante para participação dos colaboradores e envolvimento dos líderes nas análises, planejamento de ações e mudanças nos processos. Resultados: Entre dezembro/2019 a dezembro/2021, 15.401 incidentes foram notificados. Os resultados identificados mostram: a adoção

do ambiente favorável para o reporte de riscos, falhas e danos; a possibilidade da comunicação aberta e voluntária baseada na confiança com redução do medo de repreensão e punição; abordagem sistêmica com foco em processos e não em pessoas; o compartilhamento de responsabilidade onde a cada dia aumenta a valorização da segurança; a construção da cultura de investigação séria e reflexiva; o enfoque contínuo na redução de danos evitáveis; a prevenção de incidentes recorrentes; e a evolução do aprendizado organizacional para busca de novas oportunidades de melhoria, caracterizando a mudança na cultura de segurança. Conclusões: Alguns desafios relacionados ao medo de repercussões punitivas, maior compromisso dos líderes, adesão a cultura não punitiva, cumprimento de prazos, *feedback* aos notificadores e implantação de ações com monitoramento das melhorias precisam ser superados e sustentados.

PALAVRAS-CHAVE: Segurança do Paciente; Qualidade em Saúde; Eventos Adversos.

THE IMPORTANCE OF INCIDENT NOTIFICATION IN A PRIVATE HOSPITAL

ABSTRACT: Introduction: Incident reporting is an ally to discover the weaknesses of processes, reduce the recurrence of adverse events, enabling investigations and improvement actions^{1,2}. Objective: To report the implementation and results of the incident reporting system in a private hospital. Method: Experience report on the implementation of the incident notification system, which took place in 2019, and the institutional results resulting from this action. Notifications occur voluntarily in anonymous channels and there is constant encouragement for employee participation and involvement of leaders in analyses, action planning and process changes. Results: Between December/2019 and December/2021, 15,401 incidents were reported. The identified results show: the adoption of a favorable environment for reporting risks, failures and damages; the possibility of open and voluntary communication based on trust with reduced fear of reprimand and punishment; systemic approach focusing on processes rather than people; the sharing of responsibility where every day the value of safety increases; building a culture of serious and reflective research; continued focus on reducing preventable harm; the prevention of recurring incidents; and the evolution of organizational learning to seek new opportunities for improvement, characterizing the change in the safety culture. Conclusions: Some challenges related to fear of punitive repercussions, greater commitment from leaders, adherence to a non-punitive culture, meeting deadlines, feedback to notifiers and implementation of actions to monitor improvements need to be overcome and sustained. **KEYWORDS:** Patient Safety; Quality in Health; Adverse events.

INTRODUÇÃO

A qualidade e a segurança tornaram-se importantes na saúde, trazendo desafios para as instituições. A notificação de incidentes é uma aliada para conhecer as fragilidades dos processos, reduzir a recorrência de eventos adversos, possibilitando investigações e ações de melhoria^{1,2}.

De acordo com a Classificação Internacional sobre Segurança do Paciente, o incidente é conceituado como um evento ou circunstância que poderia resultar, ou resultou em dano desnecessário ao paciente, enquanto os eventos adversos são incidentes que geraram dano ao paciente³. As conseqüências desses eventos nos sistemas de saúde trazem impactos negativos tanto para os pacientes e suas famílias, quanto para a organização e sociedade, além de causar prejuízos temporários ou permanentes ao paciente e também um enorme impacto financeiro, portanto é enfática a importância da notificação².

Uma das estratégias consideradas por diversos países e organizações de saúde para melhorar a segurança do paciente é a notificação de eventos adversos pelos profissionais de saúde, ou mais amplamente, dos incidentes de segurança do paciente, por meio da utilização de sistema de notificação de incidentes³. Assim a implantação de parâmetros de segurança em planos para supervisão de qualidade demonstra se uma relevante ferramenta para realização de condutas que propiciem o cuidado efetivo e seguro ao paciente

O tema notificações de incidentes vem sendo cada vez mais difundido dentro das

instituições, envolvendo os profissionais de saúde de forma igualitária, anônima e não punitiva, abrindo espaço para que os relatos possam ser ouvidos e respeitados, a fim de trabalhar e conscientizar cada vez mais a cultura de segurança dentro dos hospitais.

É sabido que o cotidiano da produção de cuidados de saúde é altamente complexo e, apesar dos elevados padrões de qualidade exigidos atualmente, os eventos adversos podem ocorrer todos os dias senão tratados com seriedade e transparência². Sendo assim é importante que as instituições de saúde estejam cada vez mais alinhadas, dispostas e comprometidas em garantir uma assistência segura aos pacientes e que encarem o sistema de notificação como um grande aliado para importantes transformações de melhoria.

No Brasil 7,6% dos pacientes internados sofrem evento adverso, o que nos possibilita enxergar inúmeras oportunidades de mudanças³. Assim, a qualidade e a segurança dos pacientes são de responsabilidade de todos os profissionais, entendendo que todos têm um papel fundamental na prevenção de ocorrência de eventos adversos e que é possível relatar de forma segura as falhas e possíveis erros que possam impactar no cuidado assistencial¹.

Atualmente, sabe-se que ocorrência de eventos adversos tem como principais fatores contribuintes as falhas e fragilidades no sistema e processos de assistência à saúde, que precisam ser melhorados³.

Outro ponto de grande relevância é o envolvimento da liderança, equipes engajadas e a utilização de ferramentas adequadas para que assim sejam realizadas análises com embasamento técnico e que proporcione um olhar direcionado a mudança de processos, focando em melhoria e trabalhando fortemente a cultura, descaracterizando uma visão punitiva frente às notificações de incidentes.

Podemos assim considerar que mesmo com grandes desafios a serem trabalhados, enxergamos a evolução positiva do fortalecimento da cultura de segurança, agregando significativamente o aprendizado organizacional em busca de melhorias na instituição mencionada nesse trabalho.

OBJETIVO

Relatar a implantação e os resultados do sistema de notificação de incidentes em um hospital privado.

MÉTODO

Relato de experiência sobre a implantação do sistema de notificação de incidentes, o qual ocorreu em 2019, e os resultados institucionais provenientes dessa ação. As notificações ocorrem de forma voluntária nos canais anônimos e há incentivo constante para participação dos colaboradores e envolvimento dos líderes nas análises, planejamento

de ações e mudanças nos processos.

RESULTADOS

Entre dezembro/2019 a dezembro/2021, 15.401 incidentes foram notificados. Todos foram compartilhados com os líderes e analisados por meio de ferramentas da qualidade, com o objetivo implantar melhorias. Os resultados identificados mostram: a adoção de ambiente favorável para o reporte de riscos, falhas e danos; a possibilidade de comunicação aberta e voluntária baseada na confiança com redução do medo de repreensão e punição; abordagem sistêmica com foco em processos e não em pessoas; o compartilhamento de responsabilidade onde a cada dia aumenta a valorização da segurança; a construção da cultura de investigação séria e reflexiva; o enfoque contínuo na redução de danos evitáveis; a prevenção de incidentes recorrentes; e a evolução do aprendizado organizacional para busca de novas oportunidades de melhoria, caracterizando a mudança na cultura de segurança.

CONCLUSÕES

É notável que a cultura de segurança vem sendo fortalecida diante dos resultados obtidos com a implantação do sistema de notificação de incidentes. Alguns desafios relacionados ao medo de repercussões punitivas, maior compromisso dos líderes, adesão a cultura não punitiva, cumprimento de prazos estabelecidos, *feedback* aos notificadores e implantação de ações com monitoramento das melhorias precisam ser superados e sustentados.

REFERÊNCIAS

1. Neto, A. V. L., Silva, F. A., Brito, G. M. O. L., Elias, T. M. N., Sena, B. A. C., Oliveira, R. M. Análise das notificações de eventos adversos em um hospital privado. Volume 18, n. 55; Brasil, 2019.
2. Lorenzini, E., Santi, J. A. R., Bão, A. C. P. Segurança do paciente: análise dos incidentes notificados em um hospital, no Sul do Brasil. Rev. Gaúcha Enferm. 35 (2), Brasil, 2014.
3. Alves, M.F.T., Carvalho, D.S., Albuquerque, G.S.C. Motivos para a não notificação de incidentes de segurança do paciente por profissionais de saúde: revisão integrativa.
4. Resende, A. L. C., Silva, N. J., Resende, M. A., Santos, A. A., Souza, G., Souza, H.C. A importância da notificação de eventos adversos frente à segurança do paciente e à melhoria da qualidade assistencial: uma revisão bibliográfica.