

QUESTIONÁRIO PARA DIRIGENTES

Objetivo

A prática clínica não está isenta de riscos, seja no Brasil ou em todo o mundo. No relatório de 2023 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no módulo Assistência à Saúde do Sistema de Notificações em Vigilância Sanitária (NOTIVISA), foram realizadas 368.895 notificações de eventos adversos, com as falhas durante a assistência com maior percentual (cerca de 23%), trazendo diversos tipos de danos ao paciente, inclusive a morte.

Um cálculo conservador indica que cerca de 15% dos profissionais de saúde estão envolvidos, anualmente, com algum tipo de evento adverso para um ou mais pacientes, e são denominados “segundas vítimas”.

Este estudo se propõe a analisar esta situação, elaborar e sugerir recomendações, procedimentos e materiais de apoio para profissionais e instituições de saúde, para enfrentar as consequências que os eventos adversos desencadeiam nos profissionais (segundas vítimas) ou nas instituições (terceiras vítimas), além das consequências nos pacientes.

Definições:

- **Incidentes:** um evento ou circunstância que pode ter levado, ou realmente levou, ao dano não intencional e/ou desnecessário a um indivíduo e/ou uma reclamação, perda ou lesão.
- **Evento adverso:** um dano que resulta da prestação de cuidados de saúde e não devido ao estado subjacente do paciente.
- **Evento adverso com consequências graves:** uma ocorrência inesperada que implica morte, dano físico ou psicológico sério.
- **Segunda vítima:** qualquer profissional de saúde, direta ou indiretamente envolvido em um evento adverso não previsto para o paciente, erro de assistência à saúde não intencional ou lesão do paciente, e que se torna vitimizado no sentido de que também é impactado negativamente.
- **Terceira vítima:** (1) relaciona-se às pessoas que sofrem danos psicossociais como resultado da exposição indireta a um incidente, por seu papel na investigação de incidentes ou em função de atividades de melhoria após um evento adverso; (2) refere-se aos representantes legais de uma instituição de saúde, quando têm que enfrentar as consequências derivadas de eventos adversos, sejam eles legais ou midiáticos.
- **Comitê de crise:** grupo de pessoas que coordenam os trabalhos relativos a uma situação de risco que uma organização está enfrentando. Suas funções incluem convocar reuniões, distribuir tarefas e tomar decisões críticas.

Instruções:

O formulário apresenta uma série de intervenções, e solicitamos que avalie seguindo as instruções a seguir:

- **GRAU DE IMPLANTAÇÃO DA INTERVENÇÃO:** responda considerando em que medida a intervenção proposta foi implementada na sua instituição. Escolha a alternativa que melhor refletir sua realidade, podendo variar entre “Nenhum” (se não estiver implantada) e “Muito alto” (totalmente implantada).
- **GRAU DE UTILIDADE PRÁTICA DA INTERVENÇÃO:** responda indicando o grau de utilidade que a intervenção implantada teve até agora para reduzir os efeitos dos eventos adversos. Escolha a alternativa que melhor refletir sua realidade, podendo variar entre “Nenhum” (não tem utilidade) e “Muito alto” (extremamente útil). Se você respondeu NENHUM em relação ao grau de implantação, indique o grau de utilidade que você ACREDITA que poderia decorrer da implantação da intervenção na sua instituição.

Se desejar, pode fazer sugestões para a equipe de pesquisadores no final do questionário.

Por favor, não se esqueça de responder a todas as perguntas. Suas respostas serão totalmente confidenciais. Lembramos que as informações do formulário são anônimas, e as respostas não podem ser computadas pela metade. Por isso, pedimos que responda, uma a uma, todas as perguntas, quando dispuser de cerca de 30 minutos para responder.

Muito obrigada por sua colaboração.

Dimensão I - CULTURA DE SEGURANÇA NA INSTITUIÇÃO		
Avalie cada intervenção de acordo com a realidade de seu serviço	Grau de implantação (o quanto esta intervenção está implementada em sua instituição)	Grau de utilidade prática (qual sua percepção sobre a utilidade desta intervenção em sua instituição)
1. Periodicamente, são realizadas análises para determinar a frequência de eventos adversos.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
2. É realizado o acompanhamento das medidas implementadas, decorrentes dos eventos adversos, para verificar se foram efetivas.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
3. São realizados estudos periódicos sobre conhecimento, atitudes e condutas relacionados à segurança do paciente, que são compartilhados entre os profissionais, incluindo a equipe de direção.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
4. Existe um plano anual de treinamento em segurança do paciente que atua em diferentes níveis e inclui sensibilização e formação específica com palestras, oficinas ou cursos.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
5. O plano de formação para residentes (medicina ou multiprofissional) das diferentes especialidades inclui objetivos e conteúdo específico sobre segurança do paciente.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto ☐ Não se aplica	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto ☐ Não se aplica
6. Existe um treinamento admissional quando novos funcionários são admitidos (especialmente em determinadas unidades, como Unidade de Terapia Intensiva, Centro Cirúrgico, Hospital Dia), para que a segurança do paciente não seja comprometida.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
7. Existe um sistema de notificação anônima de incidentes e eventos adversos que permite coletar informações úteis para reduzir/evitar riscos aos pacientes.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
8. O sistema de notificações está organizado de tal forma que não seja possível identificar os profissionais que estiveram envolvidos no incidente.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
9. Existe um estímulo para que os profissionais realizem a notificação de incidentes e eventos adversos fundamentada em uma	☐ Nenhum ☐ Baixo	☐ Nenhum ☐ Baixo

cultura não punitiva que é compreendida, compartilhada e bem valorizada entre os profissionais.	☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
10. Verifica-se, periodicamente, o número de notificações de incidentes e eventos adversos realizado pelos profissionais, e, se necessário, são realizadas ações para promover a notificação.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
11. A política sobre segurança do paciente inclui buscar um relacionamento honesto e transparente com o paciente que sofreu um evento adverso, expressando desculpas e, se apropriado, compensação, reconhecendo onde ocorreu um erro.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
12. A equipe de direção dedica, pelo menos, um período a cada quatro meses para analisar os riscos para a segurança do paciente e compartilhar as conclusões com as lideranças assistencial, de qualidade e ensino, a partir das fontes de informação disponíveis (ex., sistema de notificação institucional, ouvidoria, Serviço de Atendimento ao Cliente, Sistema de Notificações em Vigilância Sanitária, etc.).	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
13. Com a devida garantia de confidencialidade, são realizadas discussões clínicas sobre ocorrências de eventos adversos, pelo menos três vezes ao ano, para analisá-los e evitar riscos no futuro.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto

Dimensão II - PLANO DE CRISE EM CASO DE EVENTO ADVERSO GRAVE

Avalie cada intervenção de acordo com a realidade de seu serviço	Grau de implantação (o quanto esta intervenção está implementada em sua instituição)	Grau de utilidade prática (qual sua percepção sobre a utilidade desta intervenção em sua instituição)
1. Existe uma instrução que inclui o que deve ser feito quando ocorre um evento adverso com consequências graves.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
2. No caso de evento adverso com consequências graves, um comitê de crise é organizado, participando os diretores da instituição junto com os médicos e outros profissionais de saúde e de outras áreas.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
3. Na ocorrência de um evento adverso com consequências graves, a comunicação interna é conduzida de forma cuidadosa para evitar rumores e que as pessoas tenham informações confiáveis e pontuais sobre o que aconteceu e como evitá-lo no futuro.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
4. Na ocorrência de um evento adverso com consequências graves, é realizada uma análise interna (ex., análise de causa raiz, Protocolo de Londres, etc.) para investigar o que, quando, onde, como aconteceu e quais foram as suas causas, para evitar que aconteça no futuro.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto

Dimensão III - COMUNICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA COM PACIENTES E SUA FAMÍLIA		
Avalie cada intervenção de acordo com a realidade de seu serviço	Grau de implantação (o quanto esta intervenção está implementada em sua instituição)	Grau de utilidade prática (qual sua percepção sobre a utilidade desta intervenção em sua instituição)
1. Quando ocorre um evento adverso, está definido quem deve se relacionar e informar ao paciente (ou seus familiares).	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
2. Na ocorrência de um evento adverso, está definido o papel que as lideranças dos serviços envolvidos devem desempenhar no relacionamento e comunicação com o paciente.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
3. Existe um protocolo sobre o que, como, quando e quem deve informar ao paciente (ou seus familiares) que um evento adverso ocorreu.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
4. O protocolo de informação do paciente que sofreu um evento adverso especifica a importância e a necessidade de pedir desculpas ao paciente.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
5. Na ocorrência de um evento adverso com consequências graves, o paciente (ou seus familiares) pode, se desejar, acessar seu prontuário.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
6. Na ocorrência de um evento adverso com consequências graves, o paciente (ou seus familiares) pode, se desejar, receber assistência psicológica oferecida pelo serviço.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
7. Sempre que ocorre um evento adverso com consequências graves, são oferecidas ao paciente (ou seus familiares) informações ágeis, claras, honestas e completas.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
8. O paciente (ou seus familiares) que sofreu o evento adverso com consequências graves dispõe, nos dias seguintes ao incidente, de um canal de comunicação e de um profissional de contato para orientá-lo em suas dúvidas.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
9. São colocados em prática os procedimentos e meios necessários para compensar adequadamente o paciente (ou seus familiares) que sofreu um evento adverso.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto

10. O paciente (ou um familiar) pode participar em algum momento da investigação do incidente, auxiliando a esclarecer o que aconteceu e a identificar o que fazer para que isso não aconteça novamente.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
11. Existe o cuidado de acompanhar o paciente que sofreu o evento adverso por alguns meses para assegurar que as consequências foram controladas.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
Dimensão IV - CUIDADO COM AS SEGUNDAS VÍTIMAS (Segunda vítima é qualquer profissional de saúde, direta ou indiretamente envolvido em um evento adverso imprevisto do paciente, erro não intencional de assistência à saúde ou lesão do paciente, que se torna vitimizado).		
Avalie cada intervenção de acordo com a realidade de seu serviço	Grau de implantação (o quanto esta intervenção está implementada em sua instituição)	Grau de utilidade prática (qual sua percepção sobre a utilidade desta intervenção em sua instituição)
1. Após a ocorrência de um evento adverso com consequências graves, a assessoria jurídica institucional prevê oferecer, desde o primeiro momento, aconselhamento legal ao profissional.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
2. Existe um protocolo sobre como colegas de trabalho devem agir com as segundas vítimas de evento adverso para analisar o que e como aconteceu.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
3. Ao abordar os sentimentos e emoções pessoais das segundas vítimas, o protocolo de ação considera que a maioria dos eventos adversos são falhas organizacionais e que muitos não são preveníveis.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
4. Os profissionais que se envolveram em evento adverso com consequências graves têm à sua disposição um profissional especializado, do próprio serviço, como pessoa de apoio e contato com quem possa compartilhar a experiência para enfrentar sentimentos de culpa, estresse, perda de confiança em suas decisões profissionais e diminuir o impacto como segunda vítima.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
5. É recomendado, de forma sistemática, aos profissionais envolvidos em um evento adverso com consequências graves que falem com seus pares e colegas para analisar o que aconteceu e aliviar a pressão que sentem.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
6. A direção está sempre disponível para atender aos profissionais que são segundas vítimas na ocorrência de um evento adverso, respeitando os direitos e as circunstâncias pessoais desses profissionais.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto

7. A segunda vítima é incentivada a participar efetivamente na busca de soluções para que o evento adverso não ocorra novamente em nenhuma outra área da instituição.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
8. Existe um programa integral de orientação, aconselhamento, suporte e ajuda para as segundas vítimas enfrentarem os sentimentos de culpa, estresse, perda da confiança em suas decisões profissionais e reduzir o impacto que os eventos adversos têm sobre os profissionais.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto

Dimensão V - COMUNICAÇÃO E IMAGEM INSTITUCIONAL

Avalie cada intervenção de acordo com a realidade de seu serviço	Grau de implantação (o quanto esta intervenção está implementada em sua instituição)	Grau de utilidade prática (qual sua percepção sobre a utilidade desta intervenção em sua instituição)
1. Há cuidado e zelo com as informações pessoais, de pacientes e profissionais, que são fornecidas quando ocorre um evento adverso com impacto na mídia.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
2. Informações sobre eventos adversos não são fornecidas à mídia sem antes ter sido realizada uma análise do ocorrido e conversado com os profissionais envolvidos.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
3. A assessoria de imprensa ou área de comunicação do serviço elabora um comunicado à imprensa o mais rápido possível para tomar a iniciativa de informar e explicar claramente o que se sabe, em cada momento, sobre o ocorrido.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
4. A assessoria de imprensa ou área de comunicação do serviço procura manter contato com os meios de comunicação, durante o tempo que durar a notícia sobre o evento adverso, para evitar a distorção da informação e zelar pela imagem da instituição.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
5. Um porta-voz é designado para ser responsável pela comunicação com a mídia.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
6. Quando acontece um evento adverso com consequências graves e componente midiático inevitável para algum paciente, toda a equipe do serviço é informada sobre o que ocorreu, para que tenham informações reais e não façam suposições.	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito alto
7. Existe um plano de comunicação para os meses subsequentes às notícias sobre eventos adversos ocorridos na instituição para divulgar informações positivas sobre o trabalho assistencial que	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto	☐ Nenhum ☐ Baixo ☐ Médio ☐ Alto

contribuam para gerar confiança dos pacientes na instituição e seus profissionais.	() Muito alto	() Muito alto
8. O plano de treinamento institucional inclui capacitação específica sobre como comunicar a um paciente (ou seus familiares) que ele sofreu um evento adverso.	() Nenhum () Baixo () Médio () Alto () Muito alto	() Nenhum () Baixo () Médio () Alto () Muito alto
9. Os residentes (médico e multiprofissional) de todas as especialidades recebem treinamento sobre como agir na ocorrência de um evento adverso.	() Nenhum () Baixo () Médio () Alto () Muito alto () Não se aplica	() Nenhum () Baixo () Médio () Alto () Muito alto () Não se aplica

Se quiser fazer comentários, utilize este espaço para fazê-lo:

Agradecemos imensamente sua disponibilidade de tempo e por ter colaborado com a pesquisa por meio de seus conhecimentos.

Atenciosamente,