

QUESTIONÁRIO PARA PROFISSIONAIS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

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 denominadas “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 (Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS))

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.

Instruções

O questionário é composto de 51 perguntas, agrupadas em nove blocos. O tempo estimado para ser completamente respondido é de 15 a 20 minutos. Por favor, não se esqueça de responder a todas as perguntas. Suas respostas serão totalmente confidenciais.

Muito obrigada por sua colaboração.

Dimensão I - Em relação aos últimos cinco anos, assinale a resposta que melhor reflete a sua experiência pessoal. Em meu serviço...

Responda cada questão, de acordo com a realidade de sua instituição.

Pontuação

1. Existe um plano anual de educação em segurança do paciente, que atua em diferentes níveis e inclui sensibilização, formação específica com palestras, oficinas ou cursos.

- ☐ Discordo totalmente
☐ Discordo
☐ Nem concordo/Nem discordo
☐ Concordo
☐ Concordo totalmente
☐ Não sei / Não responde

2. Existe um sistema de notificação anônima de incidentes e eventos adversos que permite coletar informações úteis para evitar riscos aos pacientes.

- ☐ Discordo totalmente
☐ Discordo
☐ Nem concordo/Nem discordo
☐ Concordo
☐ Concordo totalmente
☐ Não sei / Não responde

3. Quando se detecta um evento adverso com consequências graves para um paciente, as suas causas são sempre analisadas para evitar sua recorrência.

- ☐ Discordo totalmente
☐ Discordo
☐ Nem concordo/Nem discordo
☐ Concordo
☐ Concordo totalmente
☐ Não sei / Não responde

4. A maioria dos eventos adversos relacionados à assistência que eu conheço se devem a falhas organizacionais (estruturais e processuais), e não a erros humanos (erros cometidos por pessoas devido a esquecimento, desatenção, descuido, negligência e imprudência).

- ☐ Discordo totalmente
☐ Discordo
☐ Nem concordo/Nem discordo
☐ Concordo
☐ Concordo totalmente
☐ Não sei / Não responde

5. A maioria dos eventos adversos com consequências graves são evitáveis.

- ☐ Discordo totalmente
☐ Discordo
☐ Nem concordo/Nem discordo
☐ Concordo
☐ Concordo totalmente
☐ Não sei / Não responde

6. Os profissionais envolvidos em um evento adverso dispõem, se desejarem, de apoio psicológico oferecido pela instituição para reduzir o impacto que sofrem como segunda vítima.

- ☐ Discordo totalmente
☐ Discordo
☐ Nem concordo/Nem discordo
☐ Concordo
☐ Concordo totalmente
☐ Não sei / Não responde

7. Eu recebi treinamento sobre como devo informar um paciente que sofreu um evento adverso.

- ☐ Discordo totalmente
☐ Discordo
☐ Nem concordo/Nem discordo
☐ Concordo
☐ Concordo totalmente
☐ Não sei / Não responde

8. Quando ocorre um evento adverso relacionado à assistência e atinge o paciente, ele ou a família é sempre informado.

- ☐ Discordo totalmente
☐ Discordo
☐ Nem concordo/Nem discordo
☐ Concordo
☐ Concordo totalmente
☐ Não sei / Não responde

9. Informar aos pacientes sobre erros ou falhas que não têm repercussão relevante para o seu tratamento provoca reações desnecessárias.	☐ Discordo totalmente ☐ Discordo ☐ Nem concordo/Nem discordo ☐ Concordo ☐ Concordo totalmente ☐ Não sei / Não responde
10. Informar um paciente sobre um evento adverso relacionado à assistência pode provocar uma reação muito negativa que afeta seu relacionamento futuro com os profissionais que o atendem.	☐ Discordo totalmente ☐ Discordo ☐ Nem concordo/Nem discordo ☐ Concordo ☐ Concordo totalmente ☐ Não sei / Não responde
11. Quando ocorre um evento adverso grave o(s) profissional(is) envolvido(s) recebem apoio da própria equipe.	☐ Discordo totalmente ☐ Discordo ☐ Nem concordo/Nem discordo ☐ Concordo ☐ Concordo totalmente ☐ Não sei / Não responde

Dimensão II. Indique, na sua opinião, qual é a probabilidade de que nos próximos 12 meses...

Responda cada questão de acordo com a realidade de sua instituição.	Pontuação
1. Ocorra um evento adverso com consequências graves na minha instituição.	☐ Alta ☐ Média ☐ Baixa ☐ Nenhuma
2. Ocorra um evento adverso com consequências graves na unidade/setor de trabalho.	☐ Alta ☐ Média ☐ Baixa ☐ Nenhuma

Dimensão III - Na eventualidade de ocorrer um evento adverso relacionado à assistência na sua instituição, qual a probabilidade, em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez) , sendo 0 nada frequente e 10 muito frequente, de ocorrer as seguintes situações:

Responda cada questão de acordo com a realidade de sua instituição.	Pontuação
1. Informar o evento adverso ao paciente (ou aos seus familiares).	☐ 1 ☐ 6 ☐ 2 ☐ 7 ☐ 3 ☐ 8 ☐ 4 ☐ 9 ☐ 5 ☐ 10
2. Pedir desculpas ao paciente (ou aos seus familiares).	☐ 1 ☐ 6 ☐ 2 ☐ 7 ☐ 3 ☐ 8 ☐ 4 ☐ 9 ☐ 5 ☐ 10
3. Ter medo de enfrentar as consequências legais.	☐ 1 ☐ 6 ☐ 2 ☐ 7 ☐ 3 ☐ 8 ☐ 4 ☐ 9 ☐ 5 ☐ 10

4. Ter medo de perder o prestígio profissional.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
5. Não saber como informar o evento adverso ao seu superior.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
6. Ter conflitos com outros profissionais (recrimações ou críticas).	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

Dimensão IV. Nos últimos cinco anos...

Responda cada questão de acordo com a realidade de sua instituição.	Pontuação
1. Conheço casos em meu serviço de situações que podem ser consideradas como quase erros (incidente que poderia ter causado dano a um paciente, mas que foi corrigido a tempo).	☐ Sim ☐ Não
2. Tenho conhecimento da ocorrência de eventos adversos com consequências graves para um ou mais pacientes.	☐ Sim ☐ Não
3. Conheço casos de profissionais que passaram por momentos muito difíceis emocionalmente em decorrência de evento adverso com um paciente.	☐ Sim ☐ Não
4. Conheço casos de profissionais que sofreram problemas no seu trabalho por causa de um evento adverso.	☐ Sim ☐ Não
5. Tive, pessoalmente, a experiência de ter que informar a um paciente (ou a seus familiares) que ele sofreu um evento adverso.	☐ Sim ☐ Não

Dimensão V. Na sua experiência ou por experiência de terceiros, quais foram as consequências de informar um paciente sobre um evento adverso evitável que ele sofreu:

Responda cada questão de acordo com a realidade de sua instituição.	Pontuação
1. O paciente (ou familiar) aceitou as explicações.	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei
2. Como resultado da conversa, as relações com o paciente (ou familiar) pioraram.	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei
3. O paciente (ou familiar) entrou com uma ação judicial.	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei

4. O paciente (ou familiar) teve uma resposta agressiva.	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei
Dimensão VI. Caso você ou um profissional que você conheça tenha se envolvido em evento adverso evitável com consequências graves, indique se observou os seguintes sintomas:	
Responda cada questão de acordo com a realidade de sua instituição.	Pontuação
1. Obnubilação, confusão mental, dificuldade de concentração para execução das tarefas nos dias seguintes ao evento adverso.	☐ Nunca ☐ Alguma vez ☐ Quase sempre ☐ Sempre
2. Sentimento de culpa.	☐ Nunca ☐ Alguma vez ☐ Quase sempre ☐ Sempre
3. Pessimismo em relação à vida, tristeza.	☐ Nunca ☐ Alguma vez ☐ Quase sempre ☐ Sempre
4. Cansaço.	☐ Nunca ☐ Alguma vez ☐ Quase sempre ☐ Sempre
5. Ansiedade.	☐ Nunca ☐ Alguma vez ☐ Quase sempre ☐ Sempre
6. Insônia, dificuldade de ter um sono reparador.	☐ Nunca ☐ Alguma vez ☐ Quase sempre ☐ Sempre
7. Reviveu o evento repetidamente.	☐ Nunca ☐ Alguma vez ☐ Quase sempre ☐ Sempre
8. Raiva e mudanças de humor no trabalho.	☐ Nunca ☐ Alguma vez ☐ Quase sempre ☐ Sempre
9. Raiva e mudanças de humor em casa.	☐ Nunca ☐ Alguma vez ☐ Quase sempre ☐ Sempre
10. Dúvidas constantes sobre o que deve ser feito em cada caso e se as decisões clínicas e/ou assistenciais estão corretas.	☐ Nunca ☐ Alguma vez ☐ Quase sempre ☐ Sempre
11. Perda de reputação profissional entre os colegas.	☐ Nunca ☐ Alguma vez ☐ Quase sempre ☐ Sempre
12. Perda de reputação profissional entre os pacientes.	☐ Nunca

	☐ Alguma vez ☐ Quase sempre ☐ Sempre
13. Questionou se devia continuar na profissão ou abandoná-la.	☐ Nunca ☐ Alguma vez ☐ Quase sempre ☐ Sempre
Dimensão VII. Caso você ou um profissional que você conheça tenha sido envolvido em um evento adverso evitável com consequências graves [e estando na condição de segunda vítima], indique se ocorreram as seguintes situações:	
Responda cada questão de acordo com a realidade de sua instituição.	Pontuação
1. Teve necessidade de licença médica.	☐ Sim ☐ Não
2. Solicitou transferência de serviço, unidade ou local de trabalho.	☐ Sim ☐ Não
3. Abandonou a profissão.	☐ Sim ☐ Não
Dimensão VIII. Indique se você estaria interessado em receber algum treinamento específico para:	
Pergunta	Pontuação
1. Enfrentar melhor as consequências dos eventos adversos nos profissionais.	☐ Sim ☐ Não
2. Saber como informar a um paciente (ou familiar) que ocorreu um evento adverso.	☐ Sim ☐ Não
Dimensão IX. Por último, indique:	
Pergunta	Pontuação
1. Idade.	☐ Menor que 30 anos ☐ De 31 a 50 anos ☐ Acima de 51 anos
2. Sexo.	☐ Feminino ☐ Masculino ☐ Prefiro não responder
3. Profissão.	☐ Médico(a) ☐ Enfermeiro(a) ☐ Técnico(a) de enfermagem ☐ Outro _____
4. Tempo de experiência na profissão.	☐ Menos de 1 ano ☐ De 1 a 3 anos ☐ Mais de 3 anos

5. Unidade/Setor de trabalho	Especifique:-

Se houver sugestões, detalhe no campo abaixo:

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

Atenciosamente