

## Acolhimento a Segunda Vítima em um Hospital Público do Estado de São Paulo: cuidado humanizado com o profissional

Autores: Gisele Soares Guimarães Fone: 99711-4545

e-mail: [gisele.guimaraes@hmbm.org.br](mailto:gisele.guimaraes@hmbm.org.br)

Thais de Cassia Peixoto Maldonado; Karina Suzane da Silva Pereira; Patrícia Thomaz de Souza; Ira Irises Moreira de Menezes; Carlos Eduardo Santa Cruz Vieira

### 1- Contexto

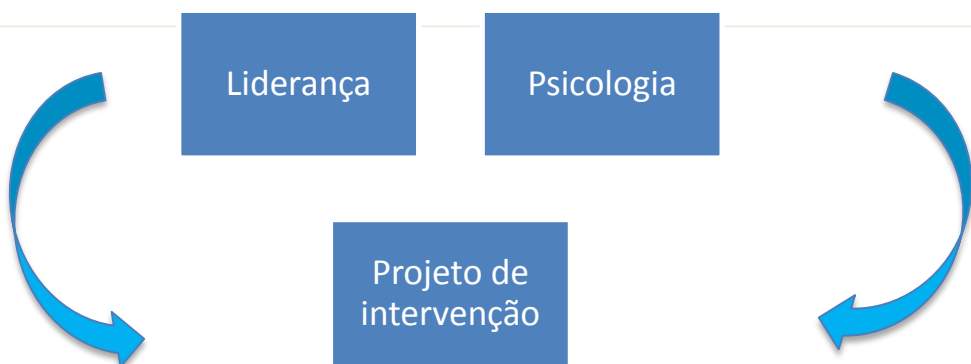
O Hospital Municipal Moysés Deutsch, tem uma cultura de segurança do paciente com foco na análise dos eventos adversos graves e catastróficos. Podem ser notificados por qualquer profissional de forma anônima. São analisados pela Qualidade, liderança e os profissionais envolvidos, para gerar ações de melhorias de processos.

### 2- Problema

Em maio de 2019, houve um evento adverso grave que acarretou em óbito. De acordo com o Instituto Brasileiro para Segurança do Paciente, quando um incidente resulta em dano, a primeira vítima é o paciente e a segunda é o profissional de saúde. O impacto para a segunda vítima pode desenvolver medos, inseguranças e receios legais. O apoio da instituição pode ajudar o profissional a reduzir o trauma sofrido.

### 3- Avaliação do problema e análise das causas

#### SOFRIMENTO PSÍQUICO POR PARTE DOS COLABORADORES



#### 4- Envolvimento da equipe

- Coord. Unidade de Internação
- Fluxo de Paciente
- Setor da Psicologia
- Treinamento (RH)
- Equipe de Qualidade
- Programa Melhor em Casa (MEC)

#### 5- Estratégia de melhorias

- Reflexão sobre estratégias de cuidado
- Técnica do *debriefing* - espaço de escuta, compartilhamento e acolhimento

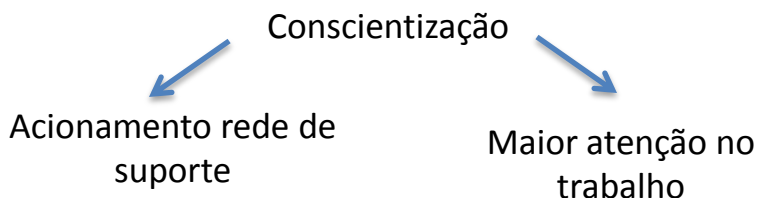
#### 6- Intervenção





## 7- Medições de melhoria

➤ Resignificação dos sentimentos



## 8- Efeitos da mudança

Satisfação pelo acolhimento

Disseminação da Cultura de Segurança

Descaracterização da notificação do evento adverso como punitivo

## 9- Lições aprendidas

A importância de espaços de escuta e acolhimento entre liderança e colaborador

Instrumentalização por parte da liderança em relação a sinais e sintomas psíquicos

## 10- Conclusões

Fluxo de acolhimento a 2ª vítima → gerenciamento integral na segurança ao paciente

Além de protocolos sistematizados, o cuidado humanizado ao profissional