

Projetos Inovadores em Gestão em Enfermagem

Transformando os Cuidados de Saúde



Capítulo 3

Gestão do Risco Clínico em Cuidados de Saúde Primários: Notificação de Incidentes na Prática de Enfermagem

Cátia Pereira e Pedro Lucas



Gestão do Risco Clínico em Cuidados de Saúde Primários: Notificação de Incidentes na Prática de Enfermagem

[Cátia Pereira](#) ^{1,2*} e [Pedro Lucas](#) ¹

¹ Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento em Enfermagem de Lisboa (CIDNUR), Escola Superior de Enfermagem de Lisboa, Portugal.

² Unidade Local de Saúde Amadora/ Sintra, Cacém, Portugal.

R e s u m o

Palavras-chave:

- Evento adverso
- Gestão do risco
- Cuidados de saúde primários
- Segurança do doente
- Cuidados de enfermagem

A gestão de risco clínico na prática de enfermagem desempenha um papel essencial na promoção da segurança e qualidade dos cuidados de saúde. As organizações de saúde que realizam uma gestão eficaz dos riscos alcançam níveis mais elevados de excelência. No contexto dos Cuidados de Saúde Primários, os enfermeiros devem estar cientes dos riscos clínicos associados à sua prática e participar ativamente na sua gestão. Esta participação ativa passa por uma atenção diária relativamente à perceção da ocorrência de incidentes e pela adoção de medidas preventivas para os evitar, ou corretivas para os eliminar ou minimizar.

A notificação de incidentes na prática de enfermagem é uma ferramenta importante para identificar e combater as causas dos incidentes nos Cuidados de Saúde Primários. Os sistemas de notificação de incidentes são sistemas de aprendizagem e não têm caráter punitivo. O objetivo deste projeto é implementar um procedimento de notificação de incidentes na prática de enfermagem em Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados e Unidades de Cuidados na Comunidade, com vista a melhorar a gestão de risco clínico nessas unidades, proporcionando um ambiente seguro para os clientes e enfermeiros. A implementação desse procedimento permitirá a identificação e análise dos incidentes, facilitando a tomada de medidas preventivas e corretivas adequadas para garantir a segurança e qualidade dos cuidados de saúde prestados.

Como citar:

Este capítulo encontra-se publicado com a licença [International Creative Commons Atribuição 4.0](#)

Pereira, C. & Lucas, P. (2025). Gestão do risco clínico em cuidados de saúde primários: Notificação de incidentes na prática de enfermagem. In Lucas, P., Cruchinho, P., Nunes, E., Teixeira, G., Carmona, A., Ribeiro, S., & Costa, P. (Eds), *Projetos Inovadores na Gestão em Enfermagem: Transformando os Cuidados de Saúde*. (Vol. II, pp. 51-58), <https://doi.org/10.71861/2bjn-0780>

^{1*} E-mail do autor de contacto - csqpereira@gmail.com

Descrição/Enquadramento Teórico

A gestão do risco clínico desempenha um papel vital nas organizações de saúde, fornecendo suporte e informações à gestão estratégica, com vista a proporcionar um ambiente seguro aos pacientes (Gonçalves, 2008). A segurança do doente durante a prestação dos cuidados de saúde é o foco principal da gestão do risco clínico (World Health Organization, 2008). Para garantir a segurança do doente, é necessário identificar as circunstâncias e possibilidades que podem expô-lo a riscos de danos, além de adotar medidas preventivas e de controlo. A gestão do risco clínico procura limitar a ocorrência de eventos adversos e minimizar os danos causados por eles (Fragata, 2009). A notificação de incidentes é considerada uma importante fonte de dados no âmbito da gestão do risco para identificar e combater as suas causas, com vista a aumentar a segurança do doente e a melhorar a qualidade dos cuidados prestados (Burkoski, 2007). Uma efetiva gestão do risco na área da saúde requer a existência de um sistema de registo e notificação de incidentes eficaz. A notificação em si não melhora a segurança; é a resposta à notificação que leva à mudança. É importante que o sistema de resposta seja visível e útil para justificar os recursos investidos e incentivar os profissionais de saúde a notificarem os incidentes. O desenvolvimento de um projeto de notificação de incidentes na prática de enfermagem em Cuidados de Saúde Primários, assume um caráter inovador devido à inexistência de um sistema de registo e notificação de incidentes num Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) da região de Lisboa. A implementação de um Projeto na área da gestão do risco clínico traz grandes desafios ao processo de tomada de decisão para o enfermeiro gestor, que tem como prioridades: motivar os profissionais de enfermagem a notificar incidentes que ocorram na sua prática de cuidados e reduzir a probabilidade de ocorrência de futuros incidentes nos pacientes.

Finalidade e Objetivos do Projeto

A finalidade deste projeto é iniciar um processo de gestão do risco clínico, num ACES da região de Lisboa. O Projeto tem como objetivo geral:

- Implementar um procedimento de notificação de incidentes na prática de enfermagem, numa Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados

(UCSP) e numa Unidade de Cuidados na Comunidade (UCC) da região de Lisboa.

Planeamento do Projeto

Como forma de analisar a viabilidade deste projeto utilizámos um instrumento, o diagrama de decisão (Figura 1). Segundo o diagrama de decisão, na avaliação da viabilidade deste projeto, o resultado foi ACTUAR. Respondemos a diversas questões aquando da análise da viabilidade do projeto, nomeadamente:

- O quê: iniciar um processo de gestão do risco clínico através da implementação de um procedimento de notificação de incidentes na prática de enfermagem, na Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados e na Unidade de Cuidados na Comunidade.
- Porquê: Ausência de um Sistema de Notificação de Incidentes na prática de enfermagem.
- Quem: a enfermeira líder do projeto tendo como parceiros envolvidos: o Diretor Executivo, o Conselho Clínico e de Saúde e todos os enfermeiros da UCSP e da UCC.
- Como: através da implementação de um procedimento de notificação de incidentes na prática de enfermagem
- Quando: janeiro de 2012.
- Onde: na Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados e na Unidade de Cuidados na Comunidade de um ACES da região de Lisboa.

Com o objetivo de identificar os incidentes que os enfermeiros mais referem ter probabilidade de ocorrer durante a prestação de cuidados de enfermagem, em contexto de Cuidados de Saúde Primários, aplicámos um questionário. O questionário é composto por quatro partes. Na parte A, foi realizada a caracterização sociodemográfica dos profissionais de enfermagem; na parte B foi calculada a probabilidade de ocorrência de vinte e cinco incidentes da prática de enfermagem em Cuidados de Saúde Primários, através da aplicação de uma escala de *Likert* de 5 pontos, variando de "Nunca" a "Frequentemente"; na parte C foram identificados outros incidentes relevante que não estavam descritos na parte B; na parte D, foi avaliada a opinião dos profissionais de enfermagem sobre a notificação

DIAGRAMA DE DECISÃO

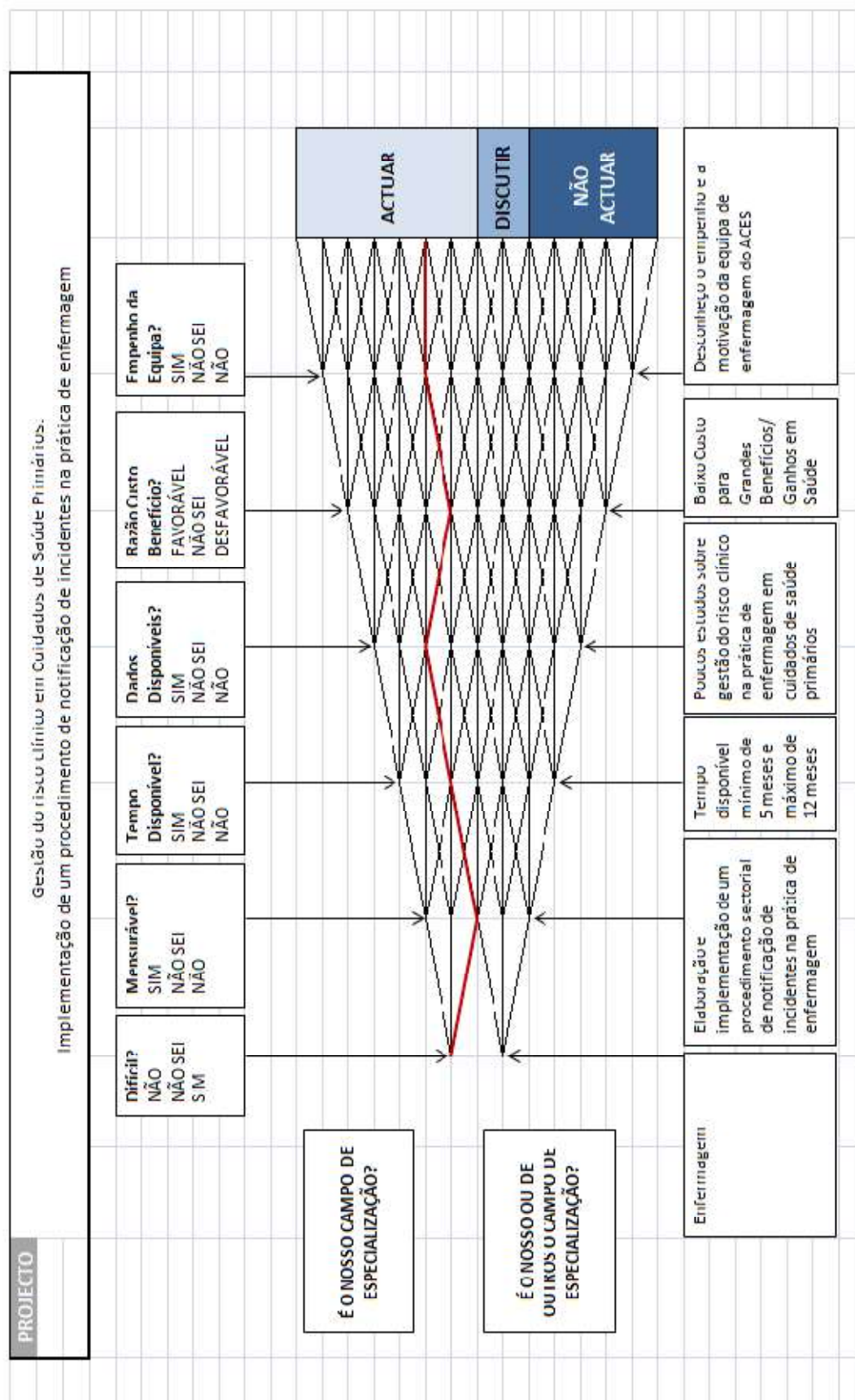


Fig. 1 – Diagrama de decisão

de incidentes na prática de enfermagem, recorrendo à utilização de uma escala tipo *Likert* de 5 pontos, variando de “Nada importante” a “extremamente importante”. O questionário foi aplicado durante o período de 17 a 31 de janeiro de 2011 a todos os enfermeiros do ACES que se disponibilizaram a participar no estudo, 84,5% (n=49) do número total de enfermeiros deste ACES.

A população alvo deste questionário tem idades compreendidas entre 23 e 59 anos, maioritariamente feminina (89,80%), sendo a média de idades de 41 anos e a moda de 39 anos. De acordo com os dados verificamos que a maioria dos enfermeiros da população são licenciados (83,6%), sendo que um número significativo (20,4%) realizou Cursos de Pós-Licenciatura de Especialização em Enfermagem e um número reduzido (6,1%) tem o grau de Mestre. Verificámos que 16,3% da população tem de formação académica o bacharelato. O tempo de exercício profissional varia entre 3 meses e 33 anos, sendo o tempo médio de exercício profissional de 17,7 anos.

Execução das atividades

As atividades desenvolvidas ao longo de todo o projeto foram agrupadas em seis fases, de acordo com as orientações de gestão de projetos: iniciação, definição, planeamento, controlo, implementação e revisão.

Iniciação - nesta primeira fase foi definido qual o problema encontrado e qual a oportunidade a explorar com a implementação deste projeto.

Após reunião com peritos na área dos Cuidados de Saúde Primários, conclui-se que a gestão do risco clínico era prioritária, fundamental e não se encontrava implementada, pelo que se tornou imperativo realizar um projeto que viesse dar um contributo inovador na área da gestão do risco clínico em enfermagem, em contexto de Cuidados de Saúde Primários.

Definição – foi redefinida a compreensão do que se quer alcançar com o projeto e os recursos disponíveis. As atividades desenvolvidas foram: pesquisa bibliográfica sobre a temática da gestão do risco clínico; notificação de incidentes na prática de enfermagem; definição dos objetivos; tomada de decisão sobre a viabilidade do projeto; definição dos riscos do projeto e tentativas de resolução.

Planeamento - foi definido em pormenor como atingir os objetivos do projeto, quando e como. As atividades desenvolvidas nesta fase foram: definição da duração das várias fases do projeto; definição dos recursos necessários, definição dos intervenientes e das suas responsabilidades; realização de uma reunião com o Conselho Clínico do ACES em outubro de 2010 para apresentação da proposta de projeto, com o objetivo de obter um parecer positivo para a sua execução.

Controlo - esta fase englobou a realização do projeto, a monitorização do seu progresso e o ajuste do plano pré-estabelecido de acordo com as necessidades. Nesta fase, as atividades desenvolvidas foram: elaboração e aplicação do questionário e posterior análise dos dados; elaboração do formulário de notificação de incidentes e elaboração do procedimento de notificação de incidentes na prática de enfermagem.

Implementação – realização de uma reunião de apresentação do projeto, aos enfermeiros das duas unidades funcionais, tendo o mesmo sido implementado em janeiro de 2012.

Revisão – Deve ser feita uma revisão ao procedimento, de forma a se proceder à sua adequação à realidade e dinâmica das unidades funcionais.

Apresentação dos resultados

Através da aplicação do questionário foi avaliada a probabilidade de ocorrência de vinte e cinco incidentes em contexto de Cuidados de Saúde Primários. Da análise dos dados, verificamos que “Nunca” é uma resposta dada, pelo menos por uma pessoa, em todos os vinte e cinco incidentes enumerados. Este dado indica-nos que, apesar dos 25 incidentes serem os mais referidos na literatura como sendo os que mais ocorrem durante a prestação de cuidados de enfermagem, há sempre pelo menos um enfermeiro inquirido que considera que o incidente não tem probabilidade de ocorrer em contexto de Cuidados de Saúde Primários. Podemos constatar que, em relação aos itens “Via incorreta de administração do medicamento” e “Ocorrência de uma agressão ao utente” a mediana e a moda correspondem a resposta “Nunca”. Estes dados indicam que para os nossos inquiridos estes dois incidentes nunca

terão probabilidade de ocorrer durante a prestação de cuidados de enfermagem em contexto de Cuidados de Saúde Primários.

Em relação ao item “Administração repetida do medicamento” verificamos que apresenta uma mediana que corresponde a “Raramente” e uma moda que corresponde a “Nunca”. Estes dados indicam que, para a maioria dos inquiridos, este incidente nunca terá probabilidade de ocorrer durante a sua prática de cuidados.

Verificamos que os itens “Erro na identificação do utente”, “Desaparecimento do processo clínico”, “Reação adversa ao medicamento administrado”, “Administração de um medicamento a um doente errado”, “Medicamento não administrado”, “Medicamento administrado incorretamente”, “Medicação não requisitada”, “Frequência incorreta de administração do medicamento”, “Transcrição incorreta do medicamento”, “Administrada dose incorreta do medicamento”, “Preparação incorreta do medicamento”, “Medicamento administrado fora de prazo”, “Ocorrência de seroma na área da punção”, “Ocorrência de flebite no trajeto venoso”, “Material de consumo clínico não requisitado” e “Ocorrência de queda do utente” apresentam uma mediana e moda que corresponde a “Raramente”.

Podemos constatar que o item “Registos de enfermagem não efetuados” obteve uma mediana que corresponde a “Por Vezes” e uma moda que corresponde a “Raramente”.

Os itens “Extravio de folhas do processo clínico”, “Medicação requisitada não fornecida”, “Ocorrência de hematoma no local da punção”, “Material de consumo clínico não fornecido”, “Falha do equipamento” apresentam uma mediana e uma moda que corresponde a “Por Vezes”.

A análise dos dados revela que nenhum dos itens obteve uma média, mediana ou moda de 4 ou 5, que corresponde respetivamente a “Com alguma frequência” e “Frequentemente”. Os enfermeiros identificaram outros incidentes relacionados com a prestação de cuidados de enfermagem em contexto de Cuidados de Saúde Primários para além dos incidentes apresentados na segunda parte do questionário.

Os incidentes referidos foram os seguintes: rácio enfermeiro/utente desadequado; falta de

equipamento; falta de registos de vacinas administradas no sistema de informação ou no boletim de vacinas; material fora de prazo; úlceras de pressão; rutura de stock; falha no encaminhamento de utentes; medicamentos mal rotulados/identificados; falhas no controlo da infeção e utilização desadequada de material de consumo clínico.

Em relação ao grau de importância atribuído pelos inquiridos à notificação de incidentes na prática de enfermagem, 51% referiram que consideravam “Muito importante”, 30,6% consideraram “Extremamente importante”, 16,3% consideraram “Importante” e apenas 2% considerou “Nada importante”.

Com base nestes resultados foi elaborada uma lista de potenciais incidentes relacionados com a prática de enfermagem em Cuidados de Saúde Primários.

Esta lista consta do formulário de notificação de incidentes na prática de enfermagem, que deve ser preenchido sempre que há uma notificação de incidentes e colocado em caixa própria fechada.

Análise de resultados

Este projeto teve como objetivo implementar um procedimento de notificação de incidentes na prática de enfermagem, com a finalidade de criar um sistema de comunicação, classificação e registo de incidentes que permita em tempo útil prevenir a recorrência dos incidentes relatados, através da análise dos factos e da implementação de ações corretivas/preventivas.

O projeto é responsável por trazer mudanças na prática dos cuidados de enfermagem nas duas unidades onde foi implementado. Os enfermeiros demonstram estar motivados e atentos relativamente aos possíveis incidentes que possam ocorrer na sua prática de cuidados, solicitam sempre que consideram oportuno, reuniões informais para discussão de situações que colocam em causa a segurança do utente e verbalizam que analisam o projeto como uma importante ferramenta que irá contribuir para uma prestação de cuidados de enfermagem de melhor qualidade e de maior segurança para os utentes. O projeto também trouxe mudanças para os órgãos de gestão da Instituição de saúde, na medida em que se comprometem a

promover um ambiente organizacional que promova a aprendizagem e que suporte e incentive a prática da qualidade com a finalidade de providenciar cuidados de saúde de excelência, dos quais os utilizadores irão beneficiar.

Considerações finais

A gestão de risco clínico desempenha um papel vital nas organizações de saúde, fornecendo suporte e informações à gestão estratégica, para propiciar um ambiente seguro aos utentes (Gonçalves, 2008).

Os enfermeiros devem estar cientes dos vários tipos de riscos, de modo a poderem participar ativamente na gestão dos mesmos. Neste processo de participação é fundamental que o enfermeiro identifique e notifique os incidentes que ocorrem na sua prática de enfermagem.

A notificação de incidentes é considerada uma ferramenta importante para o enfermeiro gestor no âmbito da gestão do risco, com vista a identificar e combater as causas dos mesmos, aumentar a segurança do paciente e a melhorar a qualidade dos cuidados prestados.

Este projeto trouxe contributos para as duas unidades de cuidados onde foi implementado, uma vez que veio sensibilizar os enfermeiros para a problemática da gestão do risco clínico em enfermagem, em contexto de Cuidados de Saúde Primários, até à data muito pouco divulgada no ACES. O projeto veio contribuir para uma participação ativa dos enfermeiros, que passa por um lado pela atenção diária relativamente à perceção da probabilidade de ocorrência de incidentes e, por outro lado, pela notificação desses incidentes, com o objetivo de aumentar a segurança do doente e de melhorar a qualidade dos cuidados de enfermagem prestados.

No âmbito dos contributos organizacionais, verificou-se que este projeto inovador veio implementar um processo de gestão do risco clínico, até então inexistente no ACES, influenciando positivamente a política de qualidade institucional e contribuindo para a obtenção de elevados níveis de excelência em qualidade e segurança.

Referências

- Burkoski, V. (2007). Identifying Risk: The Limitations of Incident Reporting. *In Canadian Nurse*, 103(3), 12-14. ISSN: 0008-4581
- Fragata, J. (2009). Gestão do Risco. In: L. Campos, M. Borges, & R. Portugal, *Governança dos Hospitais*, 75-106. Casa das Letras. ISBN: 978-972-46-1930-9.
- Gonçalves, V. (2008). *Gestão do risco nas organizações de saúde: perceção dos profissionais face ao papel do gestor de risco*. ISCTE Business School.
- World Health Organization. (2008). *World alliance for patient safety: WHO patient safety curriculum guide for medical schools*. First edition draft.