

Sofrendo em silêncio: um estudo qualitativo das segundas vítimas de eventos adversos

escrito por Ana Miranda | 11 de setembro de 2014



Ullström, S ; Andreen, SM ; Hansson, J ; Ovretveit, J ; Brommels, M

Título original:

Suffering in silence: a qualitative study of second victims of adverse events

Resumo:

Introdução: O termo 'segunda vítima' refere-se ao profissional de saúde que apresenta um quadro de sofrimento emocional decorrente de um evento adverso. Tal condição mostra-se semelhante à do paciente, a chamada 'primeira vítima'. O objetivo deste estudo foi investigar como profissionais de saúde são afetados por seu envolvimento em eventos adversos, com destaque para o apoio organizacional necessário, e a capacidade da organização em atender a essas demandas.

Métodos: Foram entrevistados 21 profissionais de saúde de um hospital universitário sueco que passaram por um evento adverso. Dados de entrevistas semiestruturadas foram analisados de maneira qualitativa utilizando-se o software QSR NVivo para codificação e categorização.

Resultados: Nossos achados corroboram estudos anteriores ao indicar que o sofrimento emocional, em sua maioria prolongado, sucede os eventos adversos. Além disso, é possível apontar que o impacto desse sofrimento no profissional de saúde foi relacionado à resposta da instituição ao evento. A maior parte dos entrevistados não recebeu auxílio institucional ou, quando alegavam tê-lo recebido, este era desestruturado e não-sistemático. Por sua vez, investigações oficiais raramente forneceram feedback adequado e oportuno aos envolvidos. A ajuda ineficaz e a falta de feedback tornam ainda mais difícil processar emocionalmente o evento e dá-lo como encerrado.

Discussão: O estudo chama a atenção para a diferença entre a necessidade de suporte apresentado pela segunda vítima e o auxílio prestado pela instituição. Ele também salienta a necessidade de uma maior transparência na investigação de eventos adversos. Pesquisas futuras devem questionar como estruturas avançadas de auxílio podem suprir essa demanda, bem como prover oportunidades de aprendizado para a instituição. Esses são questionamentos centrais para todos os gestores hospitalares e formuladores de políticas que buscam não só evitar ou mesmo lidar com eventos adversos, como também fomentar uma cultura de segurança institucional.

Resumo Original:

Introduction: The term 'second victim' refers to the healthcare professional who experiences emotional distress following an adverse event. This distress has been shown to be similar to that of the patient-the 'first victim'. The aim of this study was to investigate how healthcare professionals are affected by their involvement in adverse events with emphasis on the organisational support they need and how well the organisation meets those needs.

Methods: 21 healthcare professionals at a Swedish university hospital who each had experienced an adverse event were interviewed. Data from semi-structured interviews were analysed by qualitative content analysis using QSR NVivo

software for coding and categorisation.

Results: Our findings confirm earlier studies showing that emotional distress, often long-lasting, follows from adverse events. In addition, we report that the impact on the healthcare professional was related to the organisation's response to the event. Most informants lacked organisational support or they received support that was unstructured and unsystematic. Further, the formal investigation seldom provided adequate and timely feedback to those involved. The insufficient support and lack of feedback made it more difficult to emotionally process the event and reach closure.

Discussion: This article addresses the gap between the second victim's need for organisational support and the organisational support provided. It also highlights the need for more transparency in the investigation of adverse events. Future research should address how advanced support structures can meet these needs and provide learning opportunities for the organisation. These issues are central for all hospital managers and policy makers who wish to prevent and manage adverse events and to promote a positive safety culture.

Fonte:

BMJ Qual Saf; 2013. DOI: [10.1136/bmjqs-2013-002035](https://doi.org/10.1136/bmjqs-2013-002035).