

30



Semana de **Enfermagem**

Hospital de Clínicas de Porto Alegre
Escola de Enfermagem da UFRGS

Data:

15 a 17
maio
2019

Anais

Promoção



HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

Diretora-Presidente

Professora Nadine Oliveira Clausell

Diretor Médico

Professor Milton Berger

Diretor Administrativo

Jorge Bajerski

Coordenadora do Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação

Professora Patrícia Ashton Prolla

Coordenadora do Grupo de Enfermagem

Professora Ninon Girardon da Rosa

Coordenador do Grupo de Ensino

Professor José Geraldo Lopes Ramos

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor

Professor Rui Vicente Oppermann

ESCOLA DE ENFERMAGEM DA UFRGS

Diretora

Gisela Maria Schebella Souto de Moura

Projeto gráfico, ilustração e diagramação

Gleci Beatriz Luz Toledo

DADOS INTERNACIONAIS PARA CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

S471a Semana de Enfermagem (30. : 2019 : Porto Alegre, RS)

Anais [recurso eletrônico] / 30. Semana de Enfermagem; promoção e realização Grupo de Enfermagem do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul; coordenação geral: Maria Luzia Chollopetz da Cunha. – Porto Alegre: HCPA, UFRGS, Escola de Enfermagem, 2019.

E-book

Evento realizado de 15 a 17 de maio de 2019.

ISBN

1.Enfermagem - Eventos. I. Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Grupo de Enfermagem. II. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Enfermagem. III. Cunha, Maria Luzia Chollopetz. IV Título.

NLM WY3

CATALOGAÇÃO NA FONTE: Rubens da Costa Silva Filho CRB10/1761

INCIDENTE CRÍTICO: TÉCNICA PARA DESVELAR A EXPERIÊNCIA DO PACIENTE COM O CUIDADO SEGURO

Marianna Goes Moraes, Gisela Maria Schebella Souto de Moura, Andrieli Daiane Zdanski de Souza, Diovane Ghignatti da Costa
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Introdução: Na pesquisa qualitativa, em que se planeja a participação dos implicados no objeto investigado, utilizam-se diversas técnicas para condução da coleta de dados. A Técnica do Incidente Crítico (TIC), proposta por Flanagan em 1973(1), tem sido empregada mais recentemente, em pesquisas no campo de saúde, sobretudo na enfermagem, pois permite elencar fatos importantes relacionados com o comportamento em situações específicas. A TIC possibilita explorar situações significativas, segundo a experiência dos entrevistados em relação ao objeto investigado. Na perspectiva da segurança do paciente, tem-se destacado o envolvimento do cidadão em sua segurança, promovido por iniciativas da Organização Mundial da Saúde (2) e da Política Nacional de Segurança do Paciente (3). Considera-se que a TIC tem potencial para cooptar elementos que possam alavancar esse envolvimento no âmbito dos serviços de saúde. **Objetivo:** Descrever como a técnica de incidente crítico apoia a coleta de dados em pesquisa qualitativa sobre experiência do paciente. **Métodos:** Trata-se de estudo de caso, recorte de pesquisa desenvolvida no Programa de Pós Graduação em Enfermagem da UFRGS, cuja coleta ocorreu em 2018, no Hospital de Clínicas de Porto Alegre, com 24 pacientes-famílias e 10 profissionais da equipe de saúde da linha de frente, por meio de entrevista e observação pautadas na TIC, mediante roteiro semiestruturado, aprovado CEP-HCPA 2018-0511. **Relato de caso:** Para a realização da observação, delimitou-se a situação a ser observada de um processo assistencial relacionado à segurança do paciente, descrevendo o ambiente, pessoas, estrutura oferecida, processos assistenciais e atividades condizentes aos cuidados, além dos diálogos, comportamentos e impressões do observador. Para as entrevistas, seguiu-se a introdução da temática por meio de assertiva orientada pela TIC, a qual instigou lembranças do participante sobre seu atendimento e cuidados relacionados à segurança assistencial, bem como seu envolvimento nos mesmos. Ao longo dos relatos dos participantes, buscou-se identificar situações, comportamentos e consequências acerca da experiência vivenciada, bem como alternativas para se alcançar consequências positivas. **Conclusão:** A TIC apresentou relação intrínseca com o conceito de experiência do paciente, considerando que esse envolve interações no ambiente de prestação de cuidados, cultura e percepções de como o cuidado é reconhecido, compreendido e lembrado pelos pacientes. A aplicação da técnica possibilitou a compreensão de comportamentos e situações, com vistas a subsidiar o planejamento de ações para o envolvimento do usuário nas ações de segurança, com base em suas experiências. Além disso, instigou explorar as percepções dos participantes em relação ao papel do usuário do sistema de saúde, como ator central responsável por sua segurança, sendo capaz de apontar limitações e potencialidades para se promover essa prática nos serviços de saúde.

Descritores: Segurança do Paciente; Assistência centrada no paciente; Qualidade da Assistência à Saúde.

Referências

Flanagan JC. A técnica do incidente crítico. Arquivos brasileiros de Psicologia aplicada.[Internet]. 1973 abr/jun [citado 2019 jan 12];; 25(2):99-141. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/abpa/article/view/16975/15786>.

World Health Organization. World Alliance for Patient Safety. Forward Programme 2008-2009 [Internet]. Geneva; 2008; [cited 2019 Mar 04]. Available from: http://www.who.int/patientsafety/information_centre/reports/Alliance_Forward_Programme_2008.pdf.

Ministério da Saúde (BR). Portaria 529 de 01 de abril de 2013. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) [Internet]. Brasília, DF: Ministério da Saúde; 2013. [citado 2019 jan 04]. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html>.