

Tópico 2

Por que empregar fatores humanos é importante para a segurança do paciente?

Guia Curricular de Segurança do Paciente
da Organização Mundial de Saúde

Edição Multiprofissional



Objetivos pedagógicos

Compreender os fatores humanos e como eles se correlacionam com a segurança do paciente.

Conhecimentos necessários

- Conhecer o significado do termo fatores humanos
- Compreender a relação entre fatores humanos e segurança do paciente

Comportamentos necessários

Aplicar os princípios dos fatores humanos no ambiente de trabalho

Definições de fatores humanos e ergonômicos

- Estudo de todos os fatores que facilitam o trabalho da melhor forma.
- Aplicáveis em qualquer trabalho humano
- Às vezes conhecidos como ergonômicos

Fatores humanos

A importância dos fatores humanos é reconhecida há muito tempo em:

- Aviação
- Indústrias
- Militares

Fatores humanos: importância na assistência à saúde

- Apenas muito recentemente é que os fatores humanos foram reconhecidos como uma parte *essencial* da segurança do paciente
- Um contribuinte importante para eventos adversos em cuidados à saúde
- Todos os profissionais precisam ter um conhecimento básico dos princípios de fatores humanos

Especialidades em fatores humanos

- Melhorar o *design* dos locais e equipamentos para corrigir as limitações e os recursos humanos
- Facilitar para que os profissionais consigam fazer o trabalho do jeito certo
- Reduzir a oportunidade de ocorrência de erros

Tipos de trabalhadores

Bons *designs* fatores humanos na área da saúde acomodam a maior gama de profissionais

- Não apenas os profissionais calmos, descansados e experientes
- Mas também os novatos que podem ficar estressados, cansados e atarefados

Exemplos

- Prescrição e dispensação
- Informações na transição do cuidado (*Hand-over/hand-off*)
- Movimento de pacientes
- Prescrição eletrônica de medicação

Se todas essas tarefas se tornarem mais fáceis para os profissionais de saúde, a segurança do paciente pode melhorar.

Exemplos de armadilhas na assistência à saúde?

- Medicamentos com aparência ou som semelhantes (look-alike & sound-alike)
- Complexidade do design do equipamento (Ex. bombas de infusão)

Esse tipo de confusão evitável está em qualquer lugar..



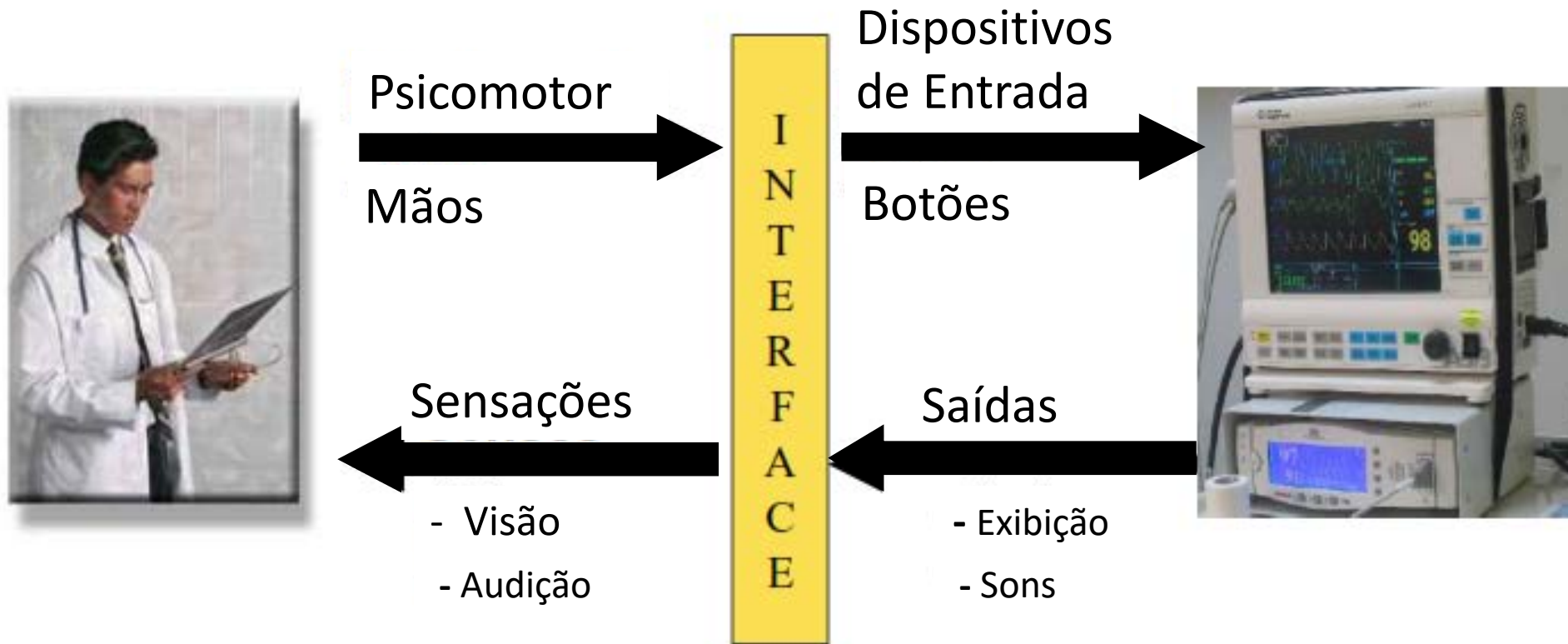
Complexidade crescente na prestação dos cuidados em saúde



Fatores humanos

- Conhecimentos:
 - A natureza universal da falibilidade humana
 - A inevitabilidade do erro
- Assumir que os erros vão ocorrer
- O design das coisas nos locais de trabalho para minimizar a probabilidade de erro ou suas consequências

Princípios do *design* dos fatores humanos



US Department of Veteran affairs

Lidamos muito bem com a complexidade

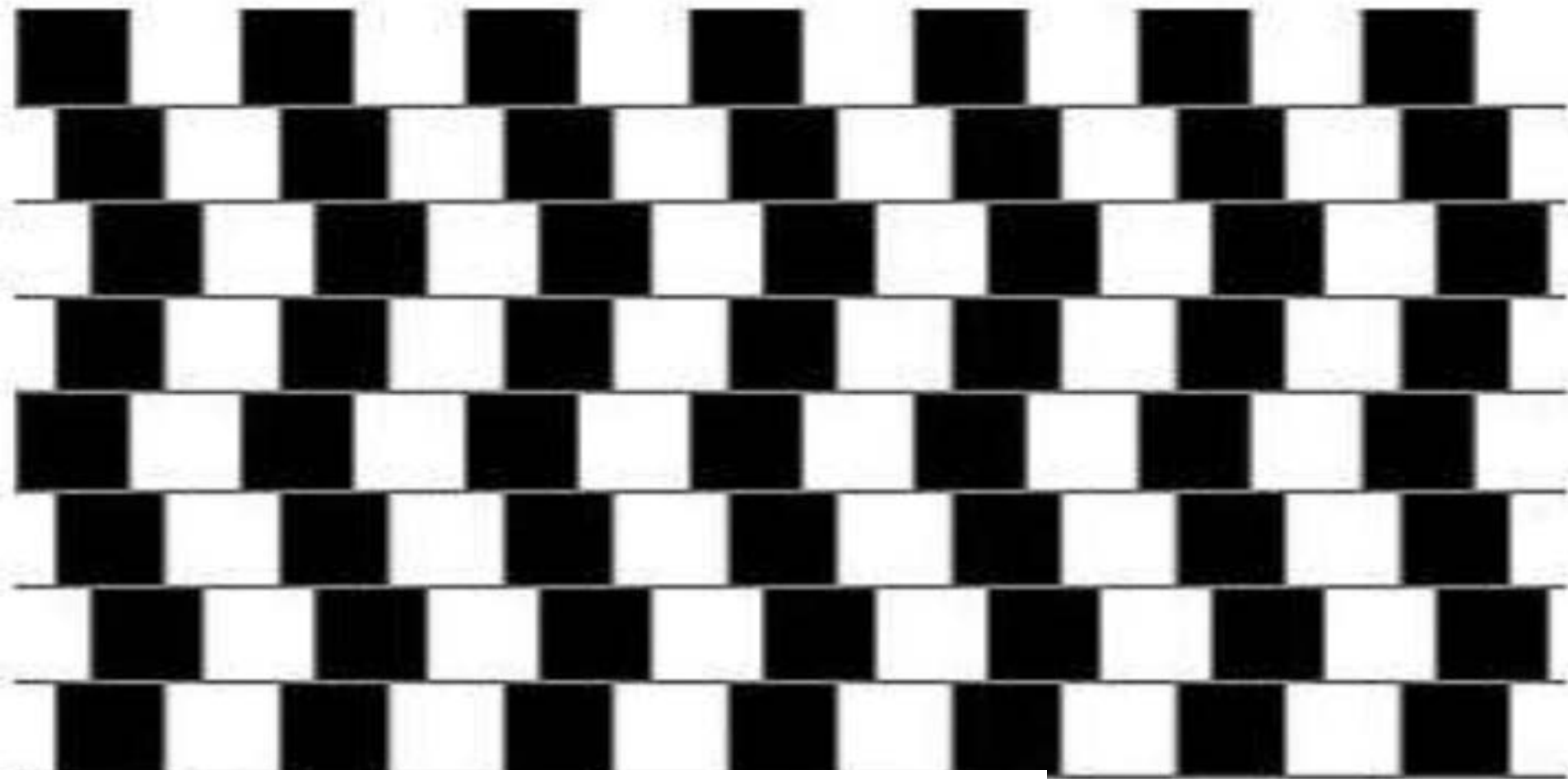
Profissionais de saúde são muito bons em compensar algumas estruturas complexas e pouco claras em determinados locais de trabalho

- Equipamento
- *Layout* físico

Porque o cérebro humano é ...

- muito forte
- muito flexível
- bom em encontrar atalhos (rapidamente)
- Bom em filtrar informação
- Bom em compreender as coisas

Às vezes, nosso cérebro
pode nos pregar uma peça



As linhas são tortas ou retas ?

Optillusions.com

| | | |
|---------|----------|---------|
| AMARELO | AZUL | LARANJA |
| PRETO | VERMELHO | VERDE |
| ROXO | AMARELO | AZUL |
| LARANJA | VERMELHO | |
| AZUL | VERDE | PRETO |
| VERDE | VERMELHO | ROXO |
| | AZUL | LARANJA |

Observe o quadro.

Diga a *cor* da palavra, não a palavra em si.

POR QUE é tão difícil?

Fonte: *Optillusions.com*

Decisões e ações podem ser falhas...

O fato de que podemos entender mal algumas situações, à despeito da melhor das intenções, é uma das principais razões de nossas decisões e ações poderem ser falhas, a ponto de cometermos erros “bobos”.

Seres humanos cometem erros “bobos”

Independentemente de nossa experiência, inteligência, motivação ou vigilância, as pessoas cometem erros

Atividade

Refleta e, em seguida, discuta com seu pares qualquer erro “bobo” que você tenha cometido recentemente quando estava fora do seu ambiente do trabalho ou de estudo – e, na sua opinião, por que eles ocorreram.

O contexto dos cuidados à saúde

Quando erros ocorrem no local do trabalho, as consequências podem ser um problema para o paciente

- Uma situação que é relativamente singular para a prestação do cuidado à saúde

Uma definição de “erro humano” é
“natureza humana”

O erro é *inevitável*, uma vez que
se tem cérebro!

O que é erro?

- É quando uma ação planejada para alcançar um resultado desejado falha.
- Um desvio entre o que realmente foi feito e o que deveria ter sido feito.

James Reason

Uma definição mais fácil de lembrar é:

“Fazer a coisa errada quando achamos que estamos fazendo a coisa certa.”

Situações associadas com o risco aumentado de erro

- Pouca familiaridade com a tarefa
- Inexperiência
- Pouco tempo
- Monitorização inadequada
- Procedimentos inadequados
- Interface homem-equipamento deficiente

Charles Vincent

** Especialmente se combinado com falta de supervisão.*

Fatores individuais que predisõem ao erro

- Capacidade limitada de memória
- Outras limitações por:
 - Fatiga
 - Estresse
 - Fome
 - Doença
 - Idioma diferente ou fatores culturais
 - Atitudes perigosas

Fatiga

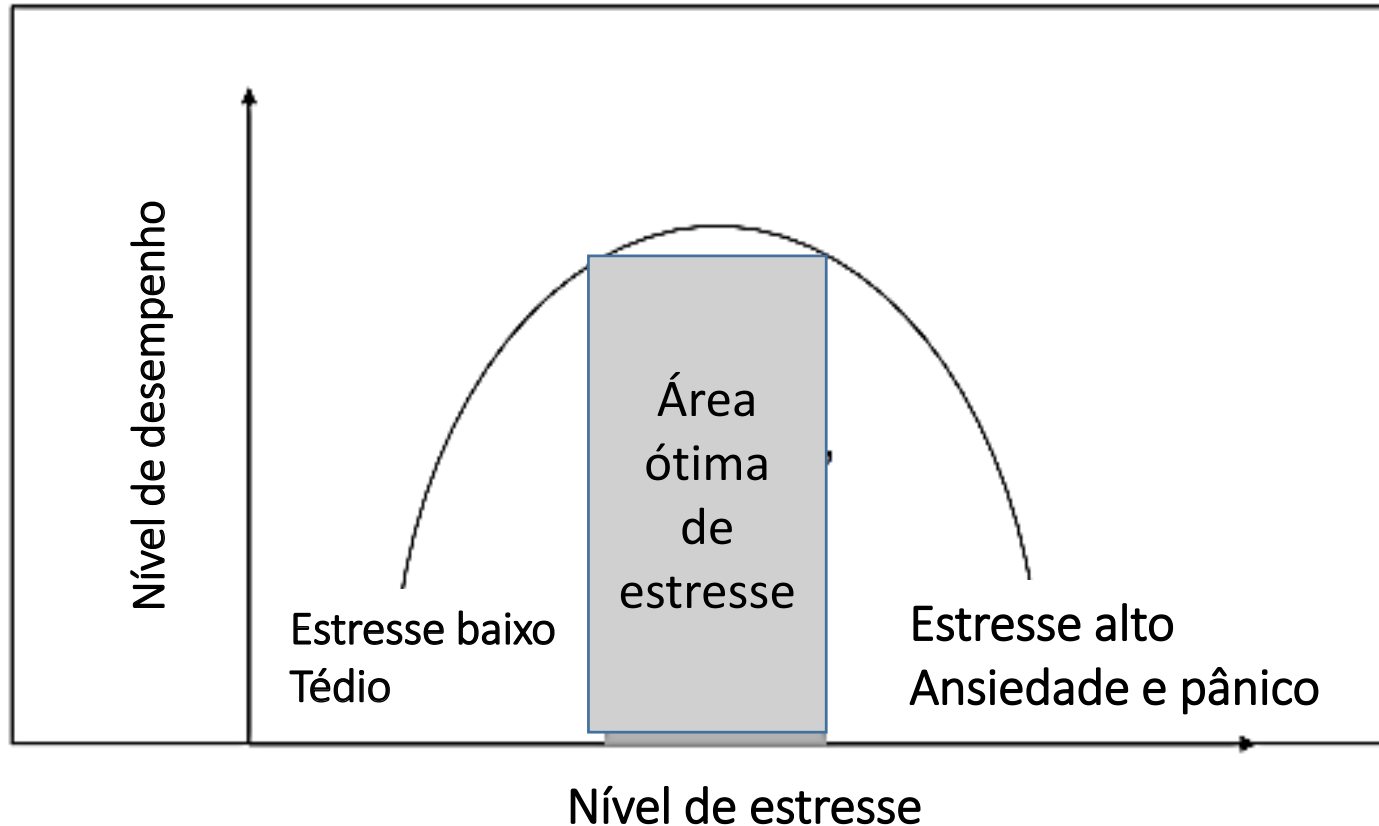
24 horas de privação do sono tem efeitos sobre o desempenho



Nível de álcool no sangue de 0,1%

Fonte: D. Dawson, Nature, 1997

Estresse e desempenho



Relação entre o estresse e o desempenho

Fonte: Yerkes, R. M., & Dodson, J. D. (1908) *The relation of strength of stimulus to rapidity of habit-formation. Journal of Comparative Neurology and Psychology*, 18, 459-482

Não se esqueça ...

Quando você FICA assim:

- **Fome**
 - **Irritado**
 - **Cansado**
ou
 - **Atrasado**
- H
A
L
T**

Lista de verificação de fatores que influenciam o desempenho

- **I** Illness
(doença)
- **M** Medication: prescription, over-the-counter &
(medicação) others (prescrição, medicação livres de
prescrição & outras)
- **S** Stress
(estresse)
- **A** Alcohol
(álcool)
- **F** Fatigue
(fatiga)
- **E** Emotion
(emoção)

Colocar em prática o conhecimento dos fatores humanos

- Aplicar os princípios dos fatores humanos no seu ambiente de trabalho
- Evitar confiar na memória
- Tornar as coisas visíveis
- Rever e simplificar os processos
- Padronizar os processos e procedimentos habituais
- Usar listas de verificação rotineiramente
- Reduzir a dependência de vigilância

Resumo: fatores humanos

- Erros são inevitáveis – mesmo para profissionais de saúde experientes
- Há situações que podem aumentar a probabilidade de erro
 - Reconheça-as para o bem de seu paciente – e para o seu também!
- Atenção aos princípios dos fatores humanos que podem levar à redução dos erros ou às suas consequências

Resumo

A engenharia de fatores humanos se referem à estrutura do local de trabalho e dos equipamentos nele existentes, com a finalidade de acomodar as limitações do desempenho humano.