

Tópico 8

Envolver pacientes e cuidadores

Guia Curricular de Segurança do Paciente
da Organização Mundial de Saúde

Edição Multiprofissional



Objetivos pedagógicos

Compreender as formas nas quais paciente e cuidadores podem ser envolvidos como parceiros nos cuidados à saúde, tanto prevenindo um dano quanto aprendendo com um evento adverso.

Conhecimentos necessários

- Técnicas básicas de comunicação
- Procedimentos para o consentimento informado
- Introdução à revelação aberta do erro (*open disclosure*)

Desempenhos esperados

- Incentivar ativamente os pacientes e cuidadores a trocarem informações
- Mostrar empatia, honestidade e respeito por pacientes e cuidadores
- Comunicar-se efetivamente
- Obter o consentimento informado
- Mostrar respeito pelas diferenças de cada paciente, assim como pelas crenças religiosas e necessidades individuais
- Descrever e compreender o básico sobre um processo de revelação aberta de erro

Incluir no consentimento informado

- O diagnóstico
- O grau de incerteza do diagnóstico
- Os riscos envolvidos no tratamento
- Os benefícios do tratamento e os riscos de não se submeter ao tratamento
- Informação sobre o tempo de recuperação
- Nome, posição, qualificações e experiência dos profissionais de saúde envolvidos nos cuidados e no tratamento
- Disponibilidade e custos de cada serviço necessário, após a alta hospitalar

O quadro DEDET

- **D**etermine o estágio
- **E**xtraia informação
- **D**ê informação
- **E**ntenda a perspectiva do paciente
- **T**ermine o encontro

Fonte: Northwestern University

Competência cultural

- Entenda as diferenças culturais
- Conheça os valores culturais
- Entenda que as pessoas têm diferentes modos de interpretar as palavras
- Saiba que crenças culturais têm um impacto na saúde
- Esteja disposto a se adaptar à cultura ou à etnia do paciente

O papel do paciente na minimização de eventos adversos

- Os pacientes querem se envolver nos seus cuidados à saúde (dependendo da tarefa)
 - 85% dos pacientes se sentiam confortáveis para perguntar sobre o propósito da medicação
 - 46% estavam muito desconfortáveis em perguntar aos profissionais de saúde se eles haviam lavado suas mãos

Revelação aberta do erro (*Open disclosure*)

Informar aos pacientes e familiares os resultados ruins da assistência clínica, fazendo distinção entre os resultados esperados da doença ou ferimento de que estejam sendo tratados

Princípios-chave da revelação do erro (*disclosure*)

- Comunicação aberta e oportuna
- Conhecimento do incidente
- Expressão de arrependimento / desculpas
- Reconhecimento das expectativas razoáveis do paciente e de seu responsável
- Apoio dos profissionais
- Confidencialidade

Quality and Safety - Open Disclosure - Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Tools Help

http://www.health.nsw.gov.au/quality/opensdisc/index.html

NSW HEALTH

Home A-Z Health Topics Consumer Info Health Professionals Health Services

Open Disclosure home
e-letter and resources
Related policies and guidelines
FAQ
Open Cultures, Safer Cultures (Nov 2006)
Discussion forum
Workshops
Literature reviews
Contact us

Quality & Safety

Quality and Safety

Open Disclosure

NSW HEALTH

Open Disclosure is a frank discussion with a patient and their support person about a patient-related incident that may have resulted in harm or injury to the patient.

The NSW Government wants to ensure that if an incident occurs, patients receive an apology and explanation and are treated with empathy, honesty and transparency in a timely manner. Similarly, NSW Health recognises that staff also need to be supported through such incidents and is committed to providing the right environment, resources and culture to guide staff.



Open Disclosure is the right thing to do. While it is already happening in many parts of our health service, the NSW Government wants to ensure it is routinely practised by all staff, thereby strengthening the relationship and confidence between the patient and staff involved in their care.

To support this outcome, NSW Health has revised the **Open Disclosure Policy** and the **Open Disclosure Guidelines**, and is providing training opportunities for all staff in NSW Health.

Key principles of Open Disclosure

- Openness and timeliness of communication
- Acknowledgement of the incident
- Expression of regret/apology
- Recognition of the reasonable expectations of the patient and their support person
- Support for staff
- Confidentiality

Multilingual Resources :: Health Calendar :: Contact us :: Terms & conditions :: Privacy

last updated: Wednesday August 29 2007

Quick Links
go to related sites...

Knowledge Gateway
ARCHICAP

Lessons Learned
in Quality and Safety

RCA Team Leaders
Intranet only

Correct Site

Easy Guide to Clinical
Incident Management

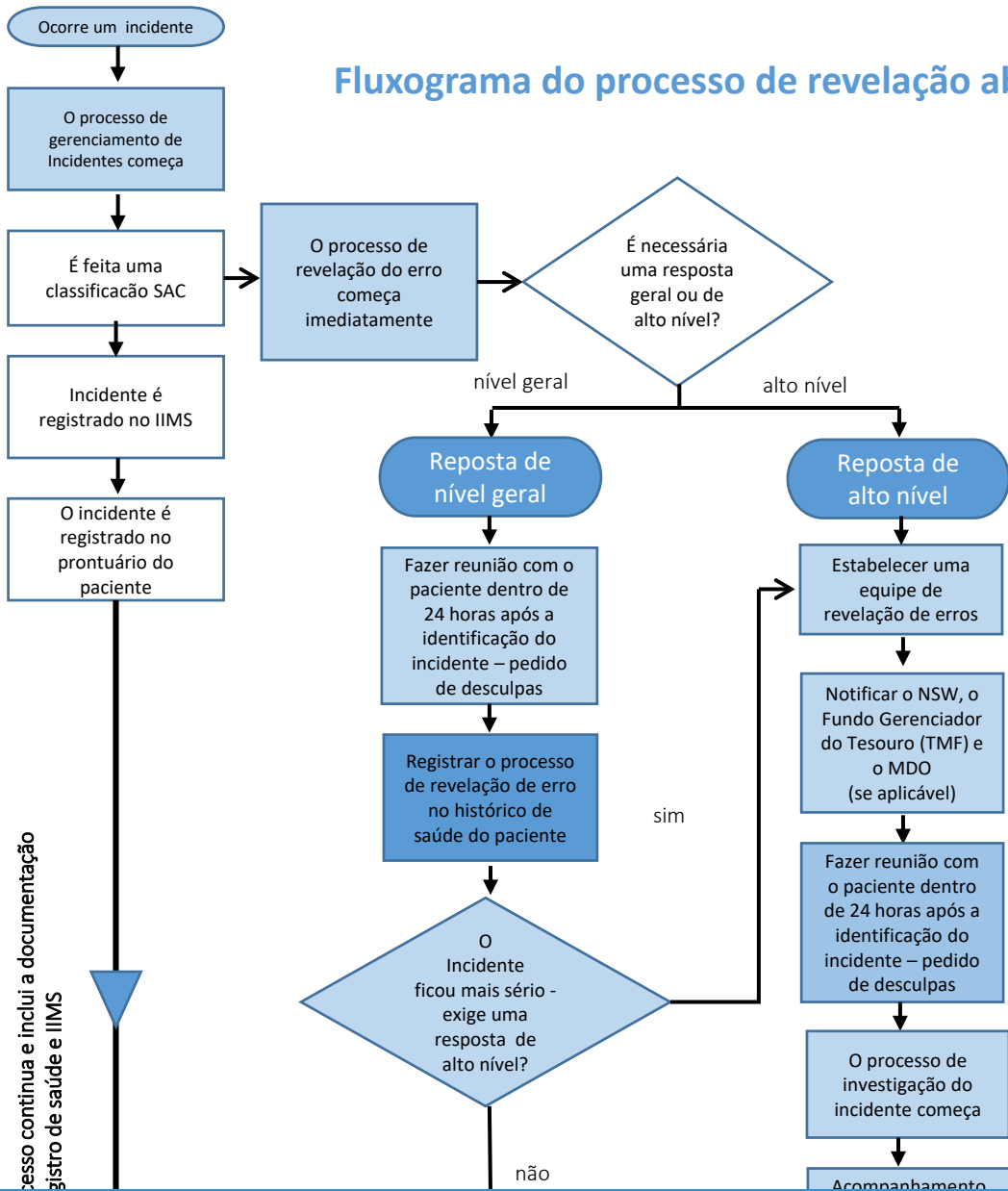
Understanding your procedure
translated into 10
languages

10 Tips for consumers

2007 NSW Health Awards

Safety Alerts / Notices /
Information

Fluxograma do processo de revelação aberta do erro



Fluxograma do processo de revelação aberta do erro

O quadro de Harvard

- Preparar
- Iniciar a conversação
- Apresentar os fatos
- Ouvir ativamente
- Demonstrar que você ouviu
- Concluir a conversa
- Documentar

*Fonte: Harvard Hospitals Cambridge, MA,
Harvard University, 2006*

SPIKES

- Sharpen your listening skills (Aperfeiçoe suas habilidades em ouvir)
- Pay attention to patient perceptions (Preste atenção às percepções do paciente)
- Invite the patient to discuss details (Convide o paciente para discutir os detalhes)
- Know the facts (Conheça os fatos)
- Explore emotions and deliver empathy (Explore emoções e mostre empatia)
- Strategize next steps with patient or family (Planeje os próximos passos com pacientes ou família)

Fonte: R. Buckland