

## *O que preciso de saber sobre um Incidente Adverso Grave*

**Informação para  
utentes do serviço,  
membros da família e  
cuidadores**

**Inserir nome da organização**

Este folheto destina-se a pessoas que utilizam os Serviços de Saúde e de Assistência Social e respetivos familiares.

*\*A expressão utente do serviço/membro da família e cuidador é utilizada ao longo deste documento de maneira a englobar todos os tipos de hipóteses de relacionamento. No entanto, quando um utente do serviço tem as capacidades necessárias, a comunicação deve ser sempre (numa primeira instância) feita com ele.*

## **Introdução**

Os acontecimentos reportados como incidentes adversos graves (IAG) ajudam a identificar a aprendizagem, mesmo quando não está claro, que aconteceu algo de errado com o tratamento ou os cuidados fornecidos.

Quando acontece algo de errado nos cuidados sociais e de saúde, é importante que o problema seja identificado, explicando o que aconteceu aos que foram afetados e tirar ilações para garantir que o mesmo não volte a acontecer. Os IAG são um importante meio para o fazer. Podem também ser destacadas e partilhadas as áreas de boa prática, se for caso disso.

## **O que é um Incidente Adverso Grave?**

Um IAG é um incidente ou acontecimento que deve ser reportado ao HSCB (*Health and Social Care Board*, Conselho de Saúde e Assistência Social) pela organização onde ocorreu o IAG. Pode ser:

- um incidente que provoca um ferimento grave;
- uma morte inexplicável ou inesperada;
- a suspeita de suicídio de um utente do serviço que tem uma doença ou perturbação mental;
- um risco grave e inesperado ao bem-estar e segurança, por exemplo, um surto de infeção no hospital;

Um IAG pode afetar os utilizadores do serviço, membros do público ou da equipa.

As ocorrências inadmissíveis são os incidentes graves relacionados com a segurança do doente, e que não deverão ocorrer se tiverem sido implementadas as medidas preventivas apropriadas pelos profissionais de

saúde. Um pequeno número de IAG pode ser categorizado como ocorrências inadmissíveis, com base na lista de ocorrências inadmissíveis do Ministério da Saúde.

Os IAG, incluindo as ocorrências inadmissíveis, que ocorrem dentro do sistema de HSC (Saúde e Assistência Social) são reportados ao HSCB. Enquanto utente de serviço/membro da família/cuidador, será informado(a) onde ocorreu um IAG e/ou ocorrência inadmissível relacionada com um tratamento ou cuidado que lhe foi prestado pelo HSC.

## **Pode uma reclamação tornar-se num IAG?**

Sim, se durante o seguimento de uma reclamação o/a **(inserir o nome da organização)** identificar que ocorreu um IAG, este será reportado ao HSCB. Como um utente do serviço/membro da família e cuidador, será informado(a) deste facto e será regularmente atualizado(a).

## **Como é avaliado um IAG?**

Dependendo da circunstância do IAG, pode ser levada a cabo uma avaliação. Irá demorar entre 8 a 12 semanas, dependendo da complexidade do caso. Se for necessário mais tempo, será informado(a) das respetivas razões.

O/A **(inserir o nome da organização)** irá conversar consigo sobre a forma como o IAG será revisto e quem estará envolvido. O/A **(inserir o nome da organização)** irá apreciar o seu envolvimento, caso queira contribuir.

O nosso objetivo é descobrir o que aconteceu, por que aconteceu e o que pode ser feito para evitar que volte a acontecer e explicar estas questões aos envolvidos.

## **Como se envolve o utente do serviço ou a sua família/o seu cuidador nesta avaliação?**

Será identificado um individuo que irá ser a pessoa de ligação através de todo o processo de avaliação. Esta pessoa irá assegurar, com a maior brevidade possível, que:

- é avisado(a) do incidente, o processo de avaliação através de reuniões/chamadas telefónicas;
- tem a oportunidade de expressar as suas preocupações;

- sabe que pode contribuir para a avaliação, por exemplo, através da partilha das suas experiências;
- é atualizado(a) e avisado(a) se houver algum atraso, para que possa estar sempre consciente do estado da revisão;
- é-lhe dada a oportunidade de se reunir e conversar sobre os resultados da avaliação;
- é-lhe oferecida uma cópia do relatório da avaliação;
- é-lhe oferecido aconselhamento em caso de contacto por parte dos meios de comunicação social.

## O que acontece quando a avaliação estiver terminada?

Os resultados da revisão serão partilhados consigo. Isto será feito de forma a ir ao encontro das suas necessidades e pode incluir um encontro facilitado pela equipa do(a) **(inserir o nome da organização)** que seja aceitável para si.

## Como será utilizada a aprendizagem para melhorar a segurança?

Ao rever um IAG, pretendemos descobrir o que aconteceu, como e porquê. Deste modo, pretendemos identificar ações apropriadas que irão evitar que voltem a acontecer situações similares.

Acreditamos que este processo irá ajudar a restabelecer a confiança naqueles que foram afetados por um IAG.

Para cada avaliação terminada:

- podem ser identificadas e incluídas recomendações no contexto de um plano de ação;
- qualquer plano de ação será revisto para garantir uma melhoria real e uma aprendizagem.

Iremos sempre preservar a sua confidencialidade, ao mesmo tempo que asseguraremos também que as oportunidades de fazer melhor sejam partilhadas através da nossa organização e da totalidade do sistema de saúde e assistência social. Assim, como parte do nosso processo de melhoria da qualidade e de partilha da aprendizagem, podemos partilhar de forma anonimizada o conteúdo do relatório do IAG com outras organizações da HSC.

## **As famílias recebem uma cópia do relatório?**

Sim, será partilhada uma cópia do relatório da avaliação com os utilizadores do serviço e/ou família com o consentimento do utente do serviço.

Se o utente do serviço tiver falecido, as famílias/os cuidadores irão receber uma cópia do relatório e serão convidados para uma reunião com os técnicos superiores.

## Quem mais recebe uma cópia do relatório?

Este relatório será partilhado com o HSCB e a Agência de Saúde Pública (*Public Health Agency, PHA*). Sempre que apropriado, será também partilhado com o médico legista.

A Autoridade Reguladora e de Melhoria da Qualidade (*Regulation and Quality Improvement Authority, RQIA*) tem o dever estatutário de rever alguns incidentes que também são relatados ao abrigo do procedimento em IAG. Para evitar uma duplicação da notificação do incidente e da avaliação, a RQIA trabalha em conjunto com a HSCB/PHA no que diz respeito à revisão de certas categorias de IAG, incluindo os seguintes:

- Todos os IAG de saúde mental e dificuldades de aprendizagem reportados ao RQIA ao abrigo do Artigo n.º 86.2 da Ordem de Saúde Mental (IN) de 1986.
- Qualquer IAG que ocorra dentro de um setor regulado, como por exemplo, um lar de enfermagem, residencial ou infantil (seja público ou particular) para um serviço que tenha sido contratado/financiado por uma organização do HSC.

Em ambos os casos, os nomes e detalhes pessoais que possam identificar o indivíduo são removidos do relatório. As organizações relevantes monitorizam o/a **(inserir o nome da organização) para garantir que as recomendações foram implementadas**. A família pode desejar um acompanhamento/informações após a implementação e, caso o façam, isto poderá ser combinado através da pessoa de ligação com o/a **(inserir o nome da organização)**.

Será dada uma cópia do relatório anonimizado a todos os que comparecerem na reunião de avaliação. Quaisquer aprendizagens obtidas pela revisão serão partilhadas conforme for apropriado com equipas/grupos relevantes dentro das organizações HSC mais vastas.

## Mais informações

Se necessitar de mais informações ou tiver comentários relativos a este processo, deve contactar a pessoa de ligação nomeada - nome e contacto abaixo:

A sua pessoa de ligação é .....

O cargo da sua pessoa de ligação é.....

Número de contacto .....

Horário de trabalho .....

## **Antes de qualquer reunião ou chamada telefónica, pode querer considerar o seguinte:**

Pense sobre as questões e medos/preocupações que tenha em relação a:

- (a) O que aconteceu?
- (b) A sua saúde / saúde do membro da família
- (c) Cuidados continuados

Também pode:

- Escrever questões ou preocupações que possa ter;
- Pensar sobre quem gostaria que estivesse consigo na reunião como pessoa de apoio;
- Pensar sobre as coisas que o(a) fazem avançar;
- Pensar sobre a equipa de cuidados de saúde que gostaria que estivesse presente na reunião.

## **Conselho do Doente e do Cliente**

O Conselho do Doente e do Cliente oferece aconselhamento independente e confidencial e apoia as pessoas que tenham alguma preocupação acerca do Serviço do HSC. Isto pode incluir ajuda para escrever cartas, fazer chamadas telefónicas ou prestar apoio nas reuniões ou caso se sinta insatisfeito(a) com as recomendações/os resultados das avaliações.

### **Contactos:**

**Número de telefone gratuito: 0800 917 0222**