

ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

Gerenciamento de Riscos e as ferramentas da qualidade

O Gerenciamento de Riscos pode ser definido como o processo de organização e controle de recursos humanos e materiais de uma organização, no sentido de evitar ou minimizar os efeitos que situações de perigo possam lhe causar. Cabe a cada instituição, diante do contexto em que está inserida, identificar quais são os problemas aos quais está exposta. Eles podem ser, entre outros, ambientais, ocupacionais, de imagem, fiscais, financeiros ou sanitários.

No âmbito da Saúde, toda instituição depara-se com muitos riscos, principalmente pela natureza de suas atividades, que são cada vez mais complexas e expõem pacientes e profissionais a diversos fatores de perigo. A realização de um procedimento errado ou a troca de medicamentos por conta da semelhança dos frascos são exemplos bem conhecidos. Entretanto, existem muitos outros que também precisam ser observados. Uma simples cafeteira ou uma máquina de refrigerante, por exemplo, oferecem um risco potencial de princípio de incêndio. Por esse motivo, a prevenção é essencial.

A implementação do Gerenciamento de Riscos é feita a partir de oito etapas. Algumas das mais importantes são a identificação deles,

a definição de medidas preventivas e corretivas para cada um e o estabelecimento de indicadores ou outras formas de monitoramento. Após a identificação, os riscos são classificados em duas escalas: gravidade e probabilidade. A primeira varia entre risco leve, moderado, grave e catastrófico. A segunda, entre raro, incomum, ocasional e frequente.

INCA recorre a equipes multidisciplinares

No INCA, o Gerenciamento de Riscos é elaborado por meio da criação de grupos multidisciplinares e mesas-redondas em que profissionais de diversas áreas sugerem e alertam para as possíveis situações de perigo. “Depois de listá-las, classificamos essas situações de acordo a gravidade, a ocorrência e a detecção. A esses elementos são atribuídos valores que vão de um a dez”, explica Fábio Miranda, responsável pela Assessoria de Gestão da Qualidade do Instituto. “Quanto maior a gravidade e a ocorrência e menor a detecção, maior o risco e suas consequências”, completa.

O Manual de Acreditação Hospitalar da Joint Commission International/Consórcio Brasileiro de Acreditação (JCI/CBA) preconiza a utilização de ferramentas de

Passo a passo para a implementação do Gerenciamento de Riscos:

- Mapear os processos e as suas atividades críticas
- Identificar os riscos nas várias naturezas aplicáveis
- Definir a gradação dos níveis de riscos (ocorrência x gravidade)
- Definir as medidas preventivas para cada risco identificado (detecção)
- Definir as medidas corretivas para cada risco identificado
- Estabelecer indicadores ou outras formas para o monitoramento do risco
- Analisar o impacto das medidas de controle implementadas
- Planejar ações de melhoria, quando necessário, incluindo a comunicação contínua com as partes interessadas

qualidade no Gerenciamento de Riscos. O INCA utiliza duas: a Análise do Modo de Falha e Efeitos e a Análise de Causa Raiz (FMEA e RCA, respectivamente, nas siglas em inglês).

A FMEA é uma ferramenta proativa que visa identificar previamente a ocorrência de eventos indesejáveis. “Procuramos sempre antecipar um possível problema e pensar em todos os motivos pelos quais algo pode dar errado”, conta Fábio. “Os riscos que mais procuramos evitar são os que podem trazer maior impacto para o paciente e que normalmente estão mais relacionados às atividades assistenciais”, acrescenta.

Depois da ocorrência de algum evento, utiliza-se a RCA, ferramenta pós-ativa. “Buscamos entender quais foram os elementos que contribuíram para que o problema acontecesse. Perguntamos os motivos e, assim, encontramos as soluções. A situação é analisada exaustivamente de tal maneira que, ao final, sabemos exatamente o porquê de ter acontecido”, explica Fábio.

O processo de Gerenciamento de Riscos considera três escalas, que são medidas por graus de ocorrência, gravidade e detecção:

| GRAVIDADE | | OCORRÊNCIA | | DETECÇÃO | |
|---------------|----|-------------|----|--------------------|----|
| Rara | 1 | Quase nunca | 1 | Quase certa | 1 |
| Mínima | 2 | Mínima | 2 | Muito alta | 2 |
| Muito pequena | 3 | Rara | 3 | Alta | 3 |
| Pequena | 4 | Baixa | 4 | Moderadamente alta | 4 |
| Moderada | 5 | Ocasional | 5 | Média | 5 |
| Significativa | 6 | Moderada | 6 | Baixa | 6 |
| Grande | 7 | Frequente | 7 | Muito baixa | 7 |
| Extrema | 8 | Alta | 8 | Mínima | 8 |
| Séria | 9 | Muito alta | 9 | Rara | 9 |
| Catastrófica | 10 | Quase certa | 10 | Quase impossível | 10 |