9 - Técnicas utilizadas na análise de causa raiz – O Protocolo de Londres

Celsa Raquel Villaverde Melgarejo
Patricia de Carvalho Mastroianni
Fabiana Rossi Varallo

SciELO Books / SciELO Livros / SciELO Libros

MELGAREJO, C. R. V., MASTROIANNI, P. C., and VARALLO, F. R.
Técnicas utilizadas na análise de causa raiz – O Protocolo
de Londres. In.: *Promoção da cultura de notificação de incidentes em saúde*
[online]. São Paulo: Editora UNESP, 2019, pp. 43-45. ISBN:
9788595463370. <https://doi.org/10.7476/9788595463370.0011>.

All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença [Creative Commons Atribuição 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia [Creative Commons Reconocimiento 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

9

TÉCNICAS UTILIZADAS NA ANÁLISE DE CAUSA RAIZ – O PROTOCOLO DE LONDRES

O Protocolo de Londres (PL) advém de uma versão atualizada e revisada de um documento denominado “Protocolo para investigação e análise de incidentes clínicos”, amplamente divulgado e utilizado como guia para gerenciar riscos estabelecidos na aviação, indústrias de petróleo e nuclear, em que as investigações de acidentes é uma rotina. A análise de investigação está embasada no modelo organizacional de acidentes proposto por James Reason (2000), no qual barreiras para evitar acidentes são estabelecidas para mitigar as consequências decorrentes das falhas, e as decisões são tomadas hierarquicamente (Luengas Amaya, 2009).

A relevância do Protocolo de Londres está na busca de fatores contribuintes para ocorrência de incidentes e *near misses*, induzindo perguntas sobre o porquê de um incidente, uma vez que somente a identificação da falha está aquém de ser um modelo de investigação, pois não identifica a cadeia de erros que culminaram no incidente. Além do mais, o protocolo não foca o indivíduo como precursor e único responsável pelo erro, mas apura as causas como fatores organizacionais preexistentes que proporcionaram a chance para a ocorrência de erros (Taylor-Adams; Vincent, 2004; Vincent, 2003).

Pelo Protocolo de Londres é possível avaliar fatores relacionados ao paciente, como condição clínica e características pessoais; existência de protocolos, procedimentos e processos, como tarefas; falhas de equipamentos, maquinários ou insumos relacionados à saúde; problemas de sobrecarga de trabalho, como fator ambiental; deficiência de comunicação entre equipes; condição organizacional; pressão ou recurso financeiro; condições estruturais relacionadas às habilidades; conhecimento técnico e conduta dos profissionais de saúde, dentre outros (Quadro 6). O objetivo principal é a reconstrução de todas as situações que levaram ao incidente por meio de um *brainstorm* informal com todos os envolvidos e seus líderes (Taylor-Adams; Vincent, 2004)

Quadro 6 – Fatores que podem contribuir para ocorrência de incidentes conforme o Protocolo de Londres.

Tipo de fator	Fator contribuinte ou influenciador
Paciente	Condição física e clínica (complexidade, gravidade). Comunicação e linguagem (compreensão). Fatores sociais e de personalidade, como excesso de confiança, comportamento negligente, fatores emocionais.
Tarefa	Estrutura e desenho da tarefa. Disponibilidade e uso de protocolos. Auxílio na tomada de decisão. Clareza e estrutura da tarefa.
Individuais (profissional da saúde)	Falta de conhecimento e habilidade, descuido, desatenção, violação de rotinas e normas, não compreensão das orientações, competência, saúde física e mental.
Equipes	Falha na comunicação verbal e escrita. Ausência de anotações, informações ilegíveis (prontuário, ficha do paciente). Disponibilidade de ajuda e supervisão. Estrutural (congruência, liderança, dentre outros).
Ambientais e de trabalho	Nivelamento e habilidades do <i>staff</i> . Padrões de turno, carga de trabalho. Manutenção e disponibilidade de materiais e equipamentos. Apoio gerencial e administrativo. Área física/infraestrutura.

Tipo de fator	Fator contribuinte ou influenciador
Gestão organizacional e institucional	Recursos financeiros.
	Estrutura organizacional.
	Políticas, padrões e objetivos.
	Cultura de segurança e prioridades.
	Contexto regulatório e econômico.
	Sistema de saúde.
	Ligação com organizações externas.

Fonte: Adaptado de Taylor-Adams; Vincent (2004).