

Evolució del projecte de suport a les segones víctimes d'Atenció Primària (2018-2023)

VICTORIA SABATE CINTAS¹; ESTHER BADIA PERICH²; NURIA EMILIANO GRIELL³; MONICA PIÑA RODRIGUEZ⁴; ISABEL MOYA COLACIOS⁵;
¹Unitat de qualitat i Seguretat del Pacient, Direcció Atenció Primària Metropolitana Nord; ²Unitat prevenció de riscos laborals, Direcció Atenció Primària Metropolitana Nord;
³Unitat Salut Mental, Badia del Vallès

Introducció:

El 15% dels professionals sanitaris es veuen involucrats anualment en **esdeveniments adversos (EA)** relacionats amb la seguretat del pacient. Aquests professionals són les denominades **segones víctimes (SV)** i poden presentar conseqüències emocionals, professionals i familiars. La forma en què l'organització, els directius i els companys reaccionen condiciona l'impacte emocional sobre el professional afectat.

Objectiu:

Garantir la **identificació i el suport adequat als professionals** que presenten simptomatologia de SV com a conseqüència de la seva implicació en un EA.

Material i mètode:

Àmbit actuació: Direcció Atenció Primària amb **5950 professionals**.

2018: Creació comissió de suport a les segones víctimes, liderada per la Unitat Qualitat, i formada per professionals de diferents perfils: prevenció riscos laborals, assessoria jurídica, salut mental, direcció SAP, direcció equip, responsable qualitat, medicina, infermeria i atenció ciutadana. Formació específica a tots el membres de la comissió.

2019: Definició documents: Procediment d'atenció a les SV, algoritme d'actuació per suport a les SV i llistat de verificació de les actuacions recomanades. Difusió del projecte a direccions dels centres i responsables de qualitat per fer sensibilització als professionals. Es realitza formació específica a tots els responsables de qualitat.

2020: Es passa un qüestionari als professionals com a punt de partida al nostre territori. Implantació del projecte i inici identificació SV.

2020-2023: La comissió de SV es reuneix trimestralment per avaluació i actualització de la documentació (última actualització procediments desembre 2023).

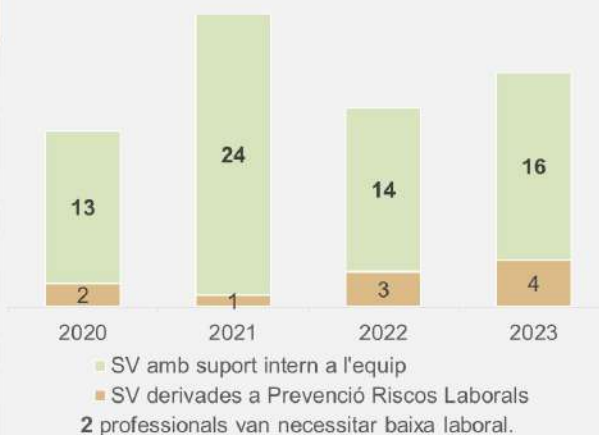
2024: Tenim preparada una campanya de comunicació específica per sensibilitzar sobre aquest tema i tornarem a passar el qüestionari als professionals per conèixer la situació actual i valorar la millora.

Resultats:

77 segones víctimes identificades:

Qüestionari com a punt de partida del projecte 2020: 321 qüestionaris realitzats.

Coneixen el sistema de notificació d'incidències	80%
Creuen que les anàlisis es fan adequadament	75%
Professionals s'han vist involucrats en un EA al llarg de la seva vida professional	70%
Han tingut símptomes de SV	65%
Han rebut suport adequat per l'equip	60%
Per l'organització	40%
Creuen que han perdut reputació entre els seus companys	42%
Entre els pacients	51%
S'han plantejat deixar la professió	43%
Han necessitat baixa laboral com a SV	18%
Han necessitat canvi de servei.	11%



Conclusions:

El projecte de suport a les SV del nostre territori s'ha implantat correctament, ha rebut una **bona acollida per part dels professionals** i ha assolit l'objectiu plantejat. S'han detectat professionals amb simptomatologia de SV i, en tots els casos, han rebut el suport més adient en funció de la seva afectació i gravetat.

La mirada **no punitiva de l'organització** envers a les segones víctimes ha facilitat la **confiança i transparència** en la notificació d'incidents de seguretat, per part dels professionals.