



III Seminário da Qualidade e Segurança dos Hospitais Federais no Rio de Janeiro

CULTURA DA SEGURANÇA: DESENVOLVENDO NOVOS VALORES E ATITUDES NO CUIDADO AO PACIENTE

*Os erros são do sistema, do profissional ou da instituição?
Responsabilização e Cultura Justa*



Ministério da
Saúde



Erro Humano e Cultura Organizacional.

Felipe Koeller R. Vieira

Oficial Aviador

Investigador Sênior de Acidentes Aeronáuticos

Instrutor de voo – Helicópteros e Aviões

Facilitador de CRM / GERHUS

Erro Humano e Cultura Organizacional.

Objetivo

Discutir a relação entre Erro e Justiça no contexto da Cultura profissional, enfocando os aspectos de maximização da segurança e prevenção de recorrências.

Quem vai falar???

O que ele poderia nos dizer?



Quem vai falar???

O que ele poderia nos dizer?



O que aviação e saúde têm em comum?



O que aviação e saúde têm em comum?

Tripulação:

- Pessoas
- Trabalhando em equipe
- Ambiente dinâmico
- Ambiente complexo

O que aviação e saúde têm em comum?



O que aviação e saúde têm em comum?



O que aviação e saúde têm em comum?



PREVENÇÃO DE ACIDENTES

X

CULTURA?

PREVENÇÃO DE ACIDENTES

X

CULTURA?

According to repeated nationwide surveys,

More Doctors Smoke **CAMELS** than any other cigarette!

Doctors in every branch of medicine were asked, "What cigarette do you smoke?" The brand named most was Camel!

You'll enjoy Camels for the same reasons so many doctors enjoy them. Camels have cool, cool mildness, pack after pack, and a flavor unmatched by any other cigarette.

Make this sensible test: Smoke only Camels for 30 days and see how well Camels please your taste, how well they suit your throat as your steady smoke. You'll see how enjoyable a cigarette can be!

THE DOCTORS' CHOICE IS AMERICA'S CHOICE!



MARJORIE DEANE says: "I pick Camels. They taste rich and throat and taste wonderful!"



BILL BROWN says: "I get more pleasure from Camels than from any other brand."



STEVE BLUM says: "Camels suit my taste and throat. I've smoked 'em for years!"

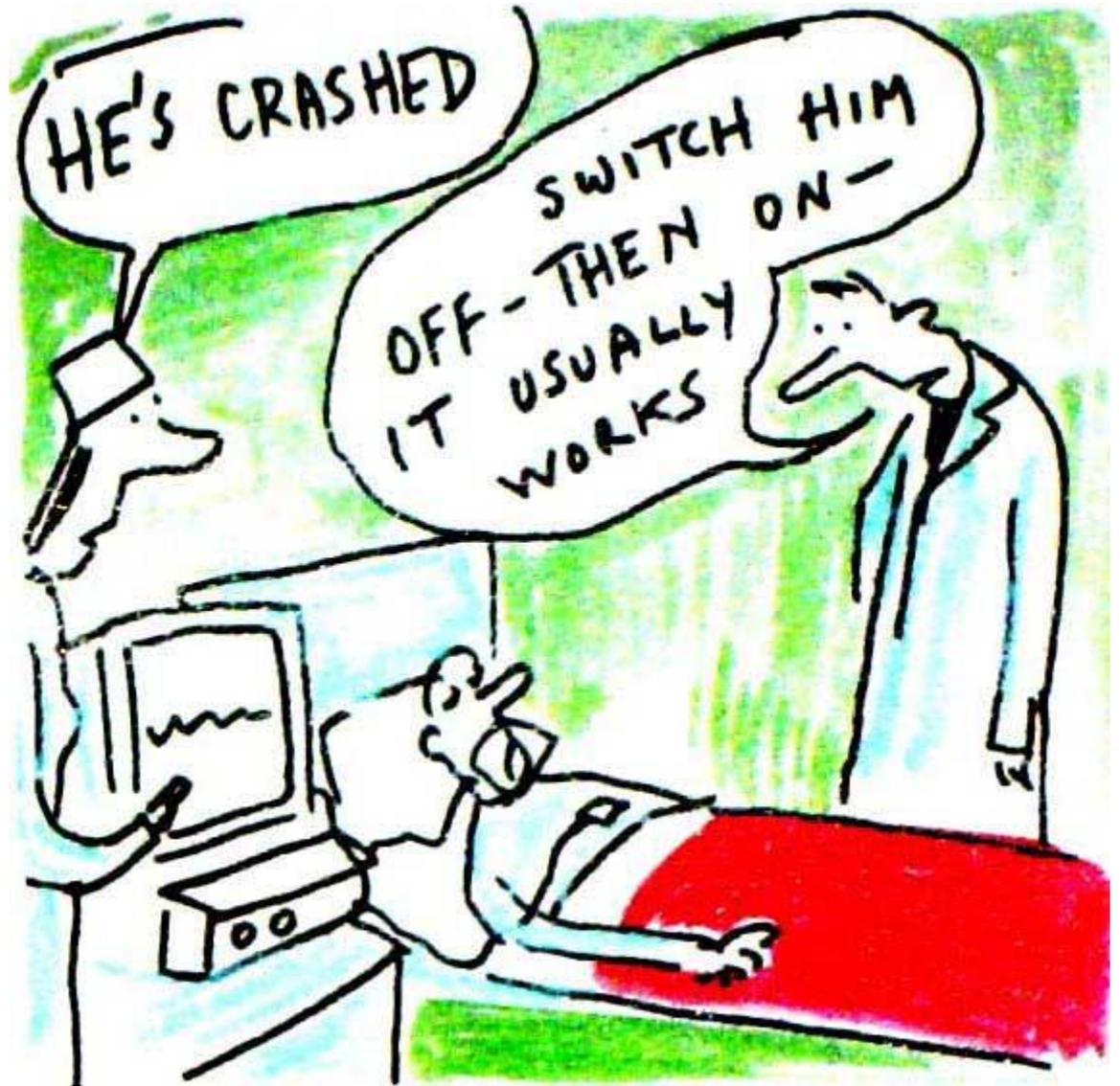


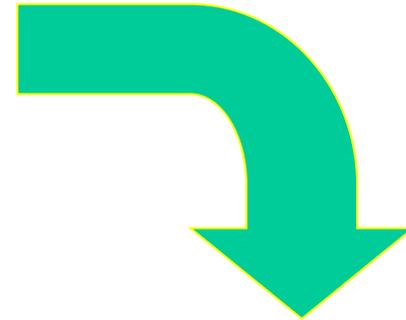
For 30 days, test Camels in your "T-Zone" (T for Throat, T for Taste).

Qual é a cultura no nosso contexto?



- ELE PAROU!
- Desligue ele e, depois, ligue novamente.
- Isso normalmente funciona...





Prevenção de
acidentes na
saúde...



Erro Humano e Cultura Organizacional.

Roteiro

O que é o Erro

Aviação - Medicina

Cultura Justa

Propostas

Problema

***Esta coisa está
funcionando?***

Problema

Esta coisa está funcionando?

SIM

*Nem relatar
(esquece)*

SEM PROBLEMAS

Problema

Esta coisa está funcionando?

NÃO

Você que estragou este troço?

NÃO

Alguém pode te culpar?

NÃO

Então DANE-SE

SEM PROBLEMAS

Problema

Esta coisa está funcionando?

NÃO

Você que estragou este troço?

NÃO

Alguém pode te culpar?

SIM

Você se ferrou

DÁ PRA JOGAR A CULPA EM ALGUÉM?

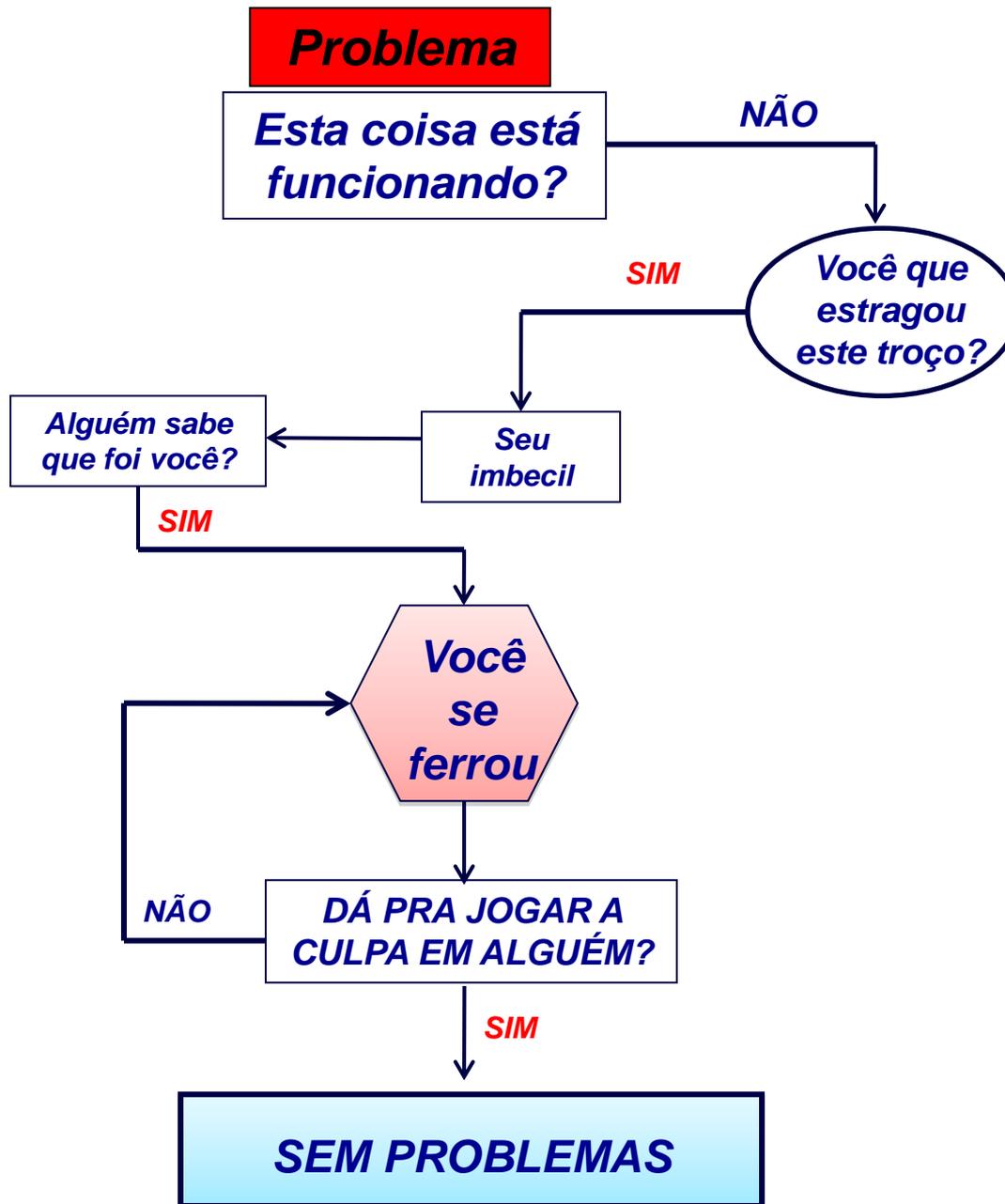
NÃO

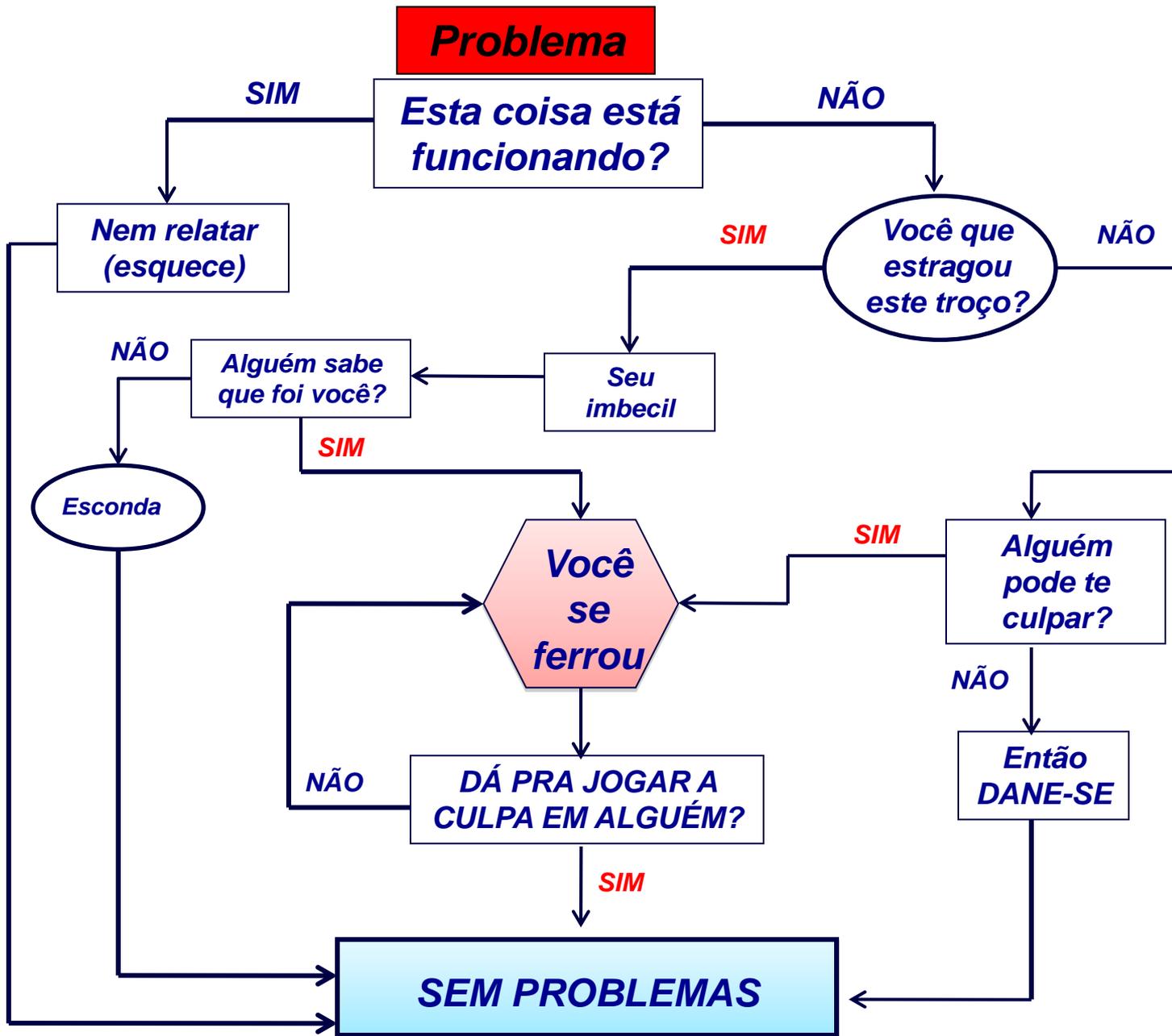
SIM

SEM PROBLEMAS

Problema









***Ocorrem sempre anormalidades
(problemas não aparentes)
que devem ser identificados, estudados e
divulgados para o restante da organização
de forma a evitar futuras recorrências.***

SEM PROBLEMAS

Problema

SIM

Esta coisa está
funcionando?

NÃO



22 de junho de 2006



16 de julho de 2007

Problema

SIM

Esta coisa está funcionando?

NÃO



22 de junho de 2006



16 de julho de 2007



Acidente Airbus da TAM, Congonhas- SP, em 17 de julho de 2007, com 199 mortos

Aeronáutica x Acidentes

Evento

Falha do motor na
decolagem

Incidente?

Acidente?



Aeronáutica x Acidentes

Evento

Falha do motor na
decolagem

Incidente?

Acidente?



A Filosofia da Investigação

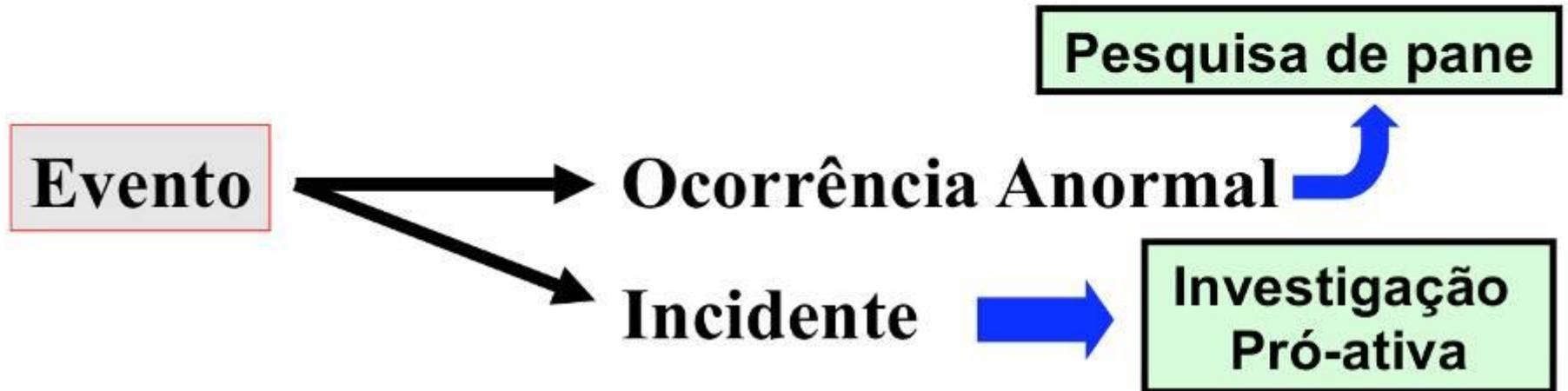
Evento

Incidente Grave

Acidente

Investigação Reativa

A Filosofia da Investigação



Caso 1:



Caso 2:



Aeronáutica x Acidentes

Como podemos definir o primeiro caso?

E o segundo?

Aeronáutica x Acidentes

Acidente de carregamento em um sistema de transporte de alta tecnologia operado manualmente “operado pelo homem”



OPERADO PELO HOMEM

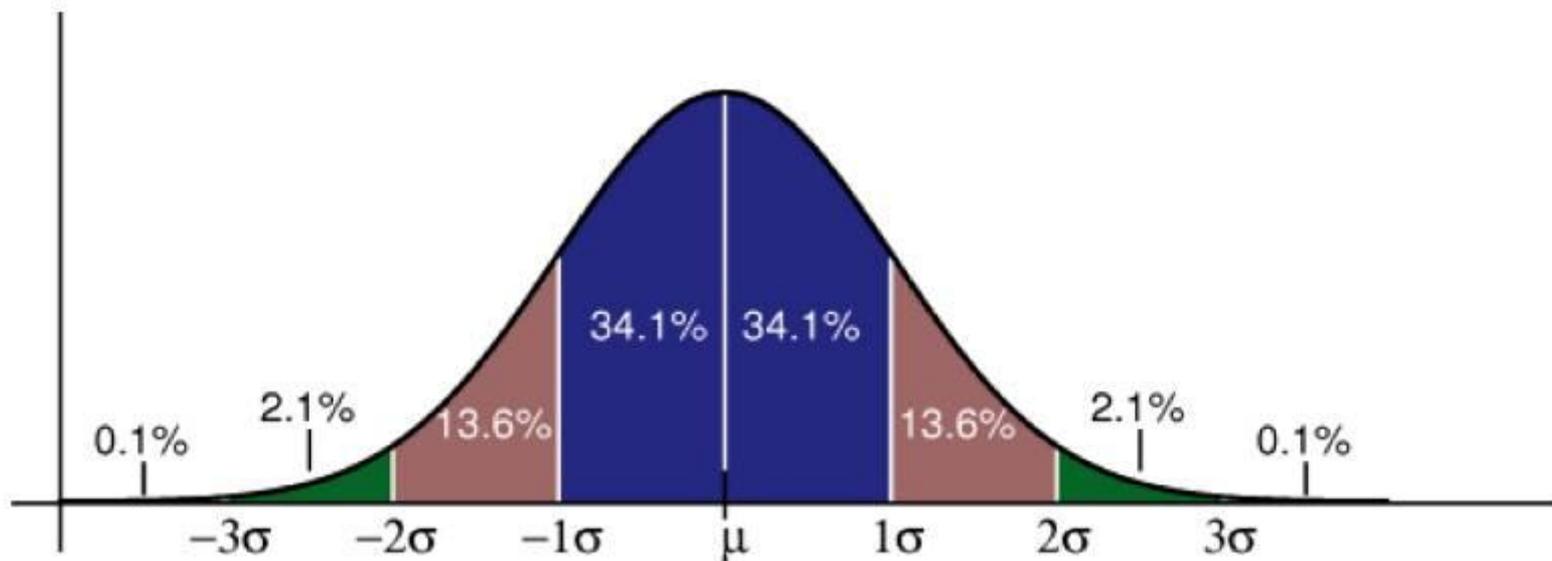
Aeronáutica x Acidentes

Acidente de carregamento em um sistema de transporte de alta ~~tecnologia~~ operado manualmente “operado pelo homem”



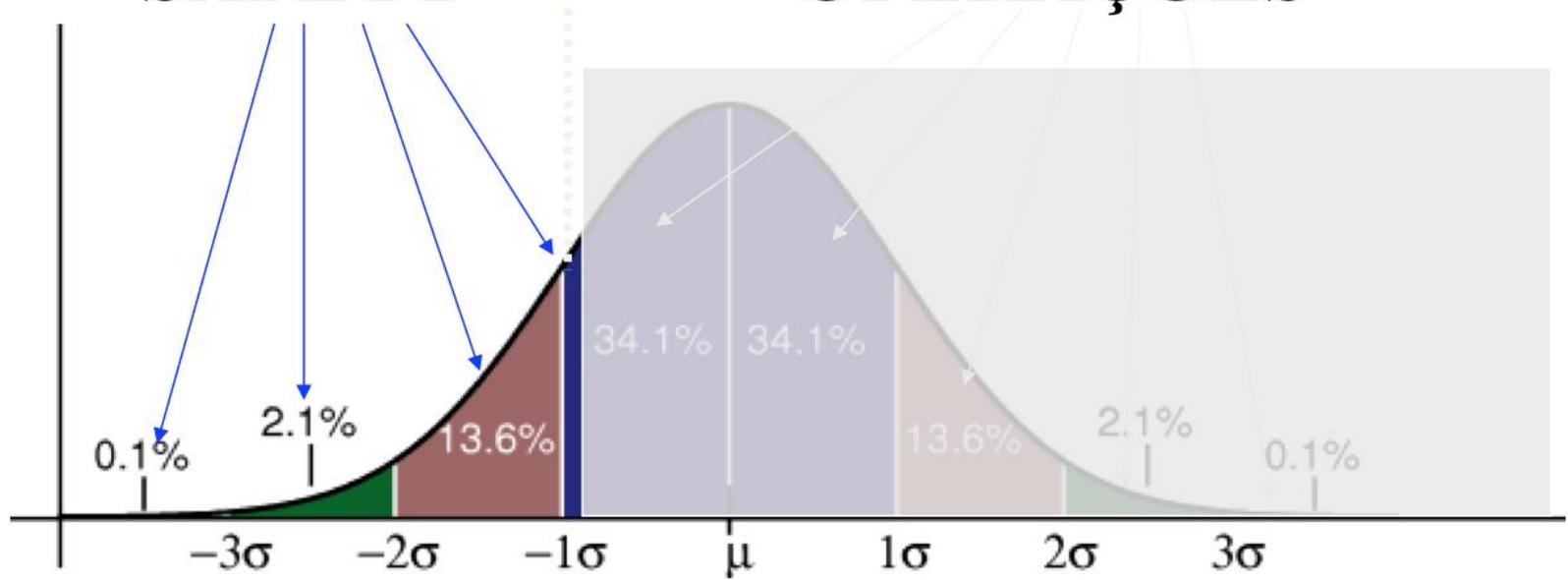
OPERADO PELO HOMEM

Distribuição Normal (Curva de Gauss ou Lei dos Erros)

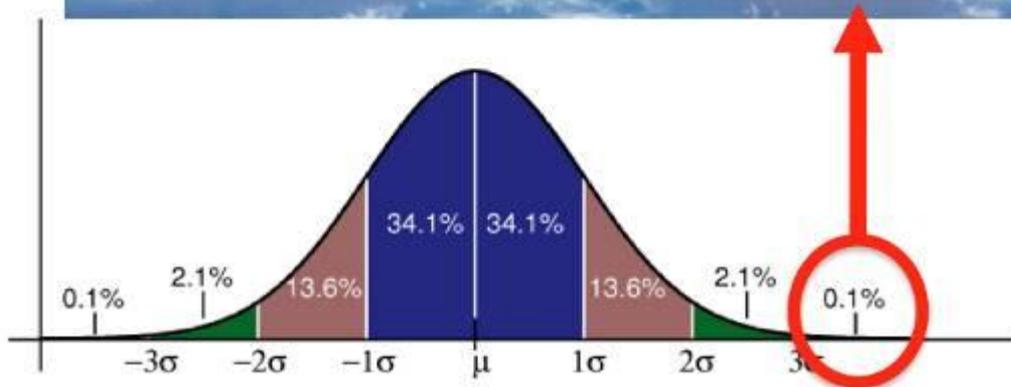


SAFETY

OPERAÇÕES



Lei dos Erros (Distribuição Normal)

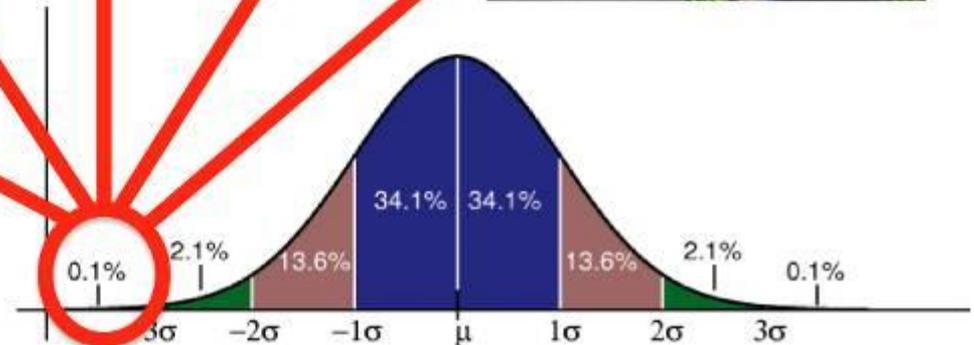


**Excepcionalmente BOM
(0,1% do total de eventos)**

Lei dos Erros (Distribuição Normal)



**Excepcionalmente RUIM
(0,1% do total de eventos)**



Iceberg e o Erro

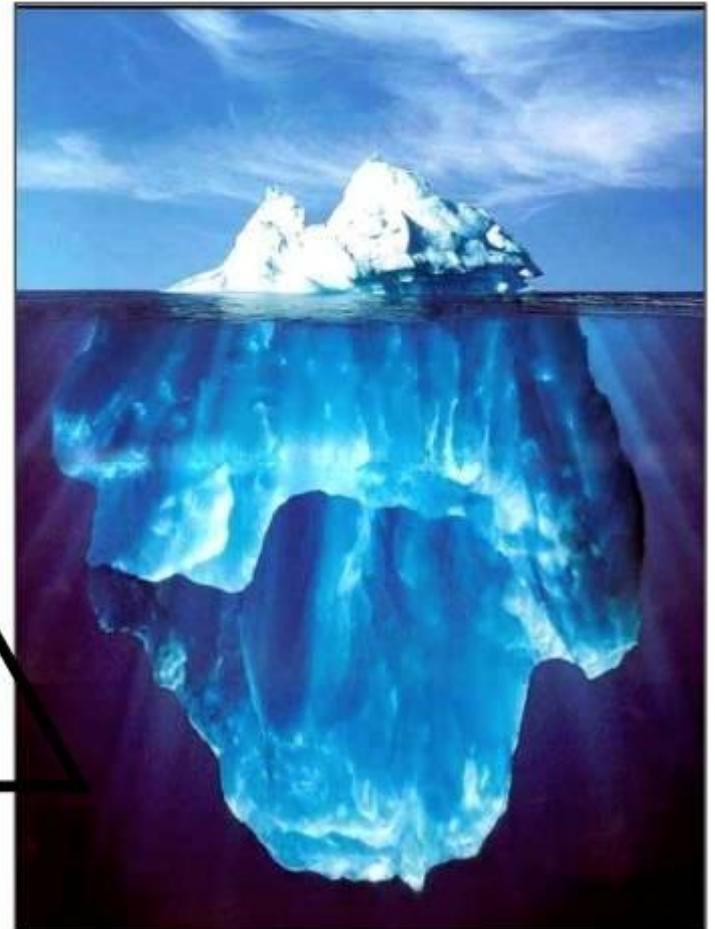
Erro visível



*Erro não visível
é a maior ameaça*

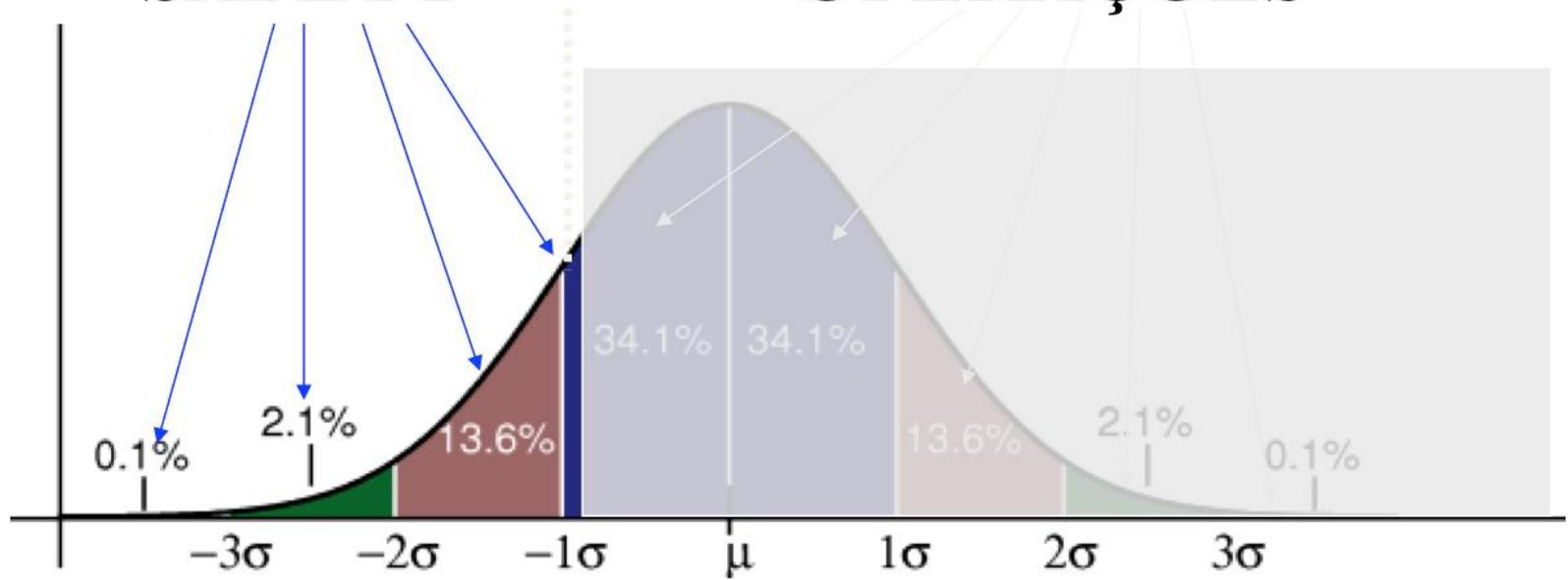


Diagrama de Heinrich



SAFETY

OPERAÇÕES



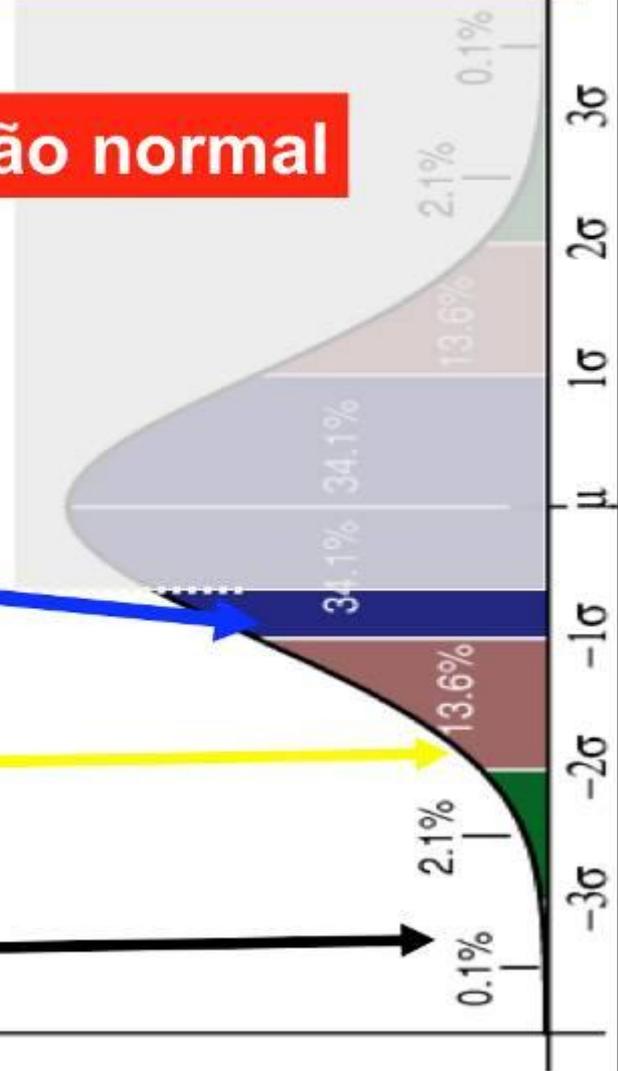
Distribuição normal

Diagrama de Heinrich

Incidentes (situações de perigo) 300

Incidentes graves 30

Acidente 1



Erro e Violação



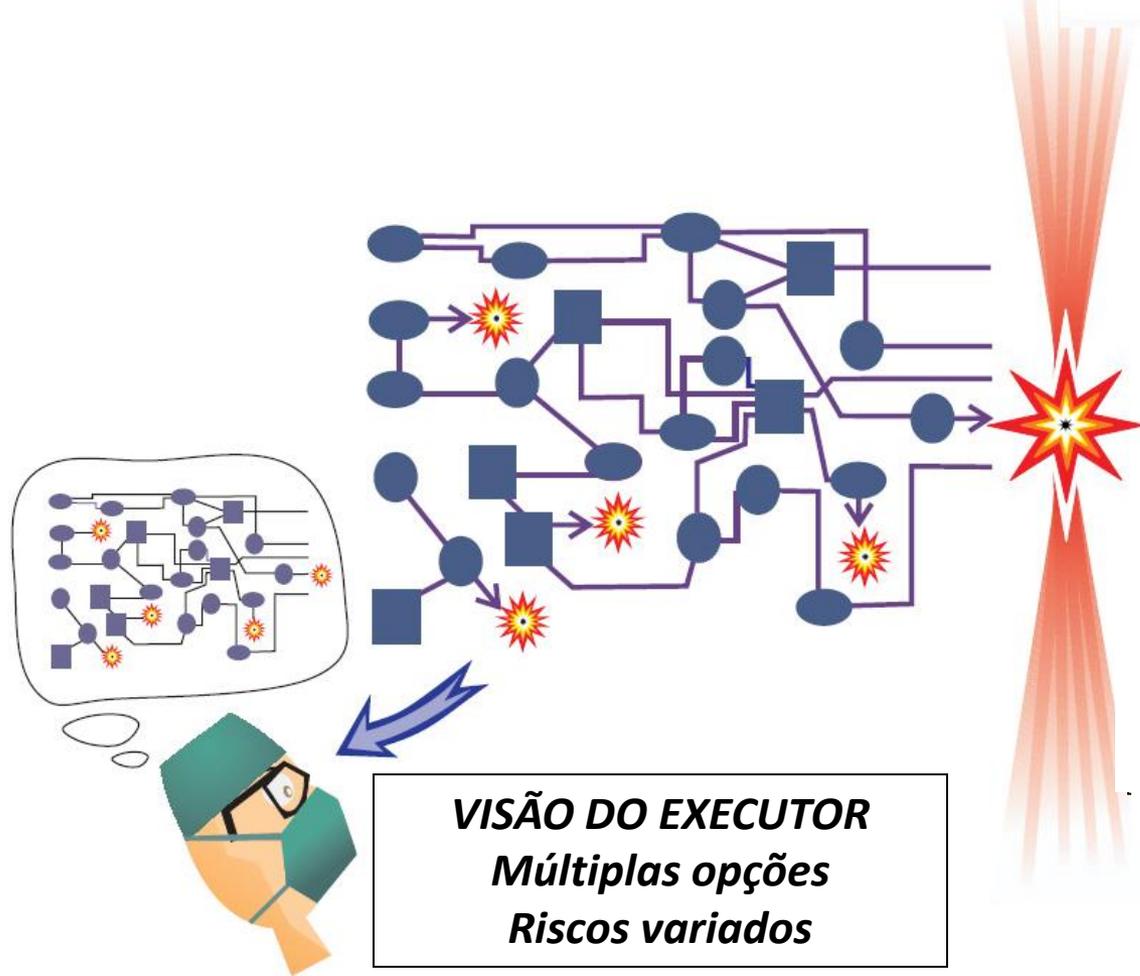
Erro → ***Engano***

Fruto do julgamento do profissional

Violação → ***Transgressão***

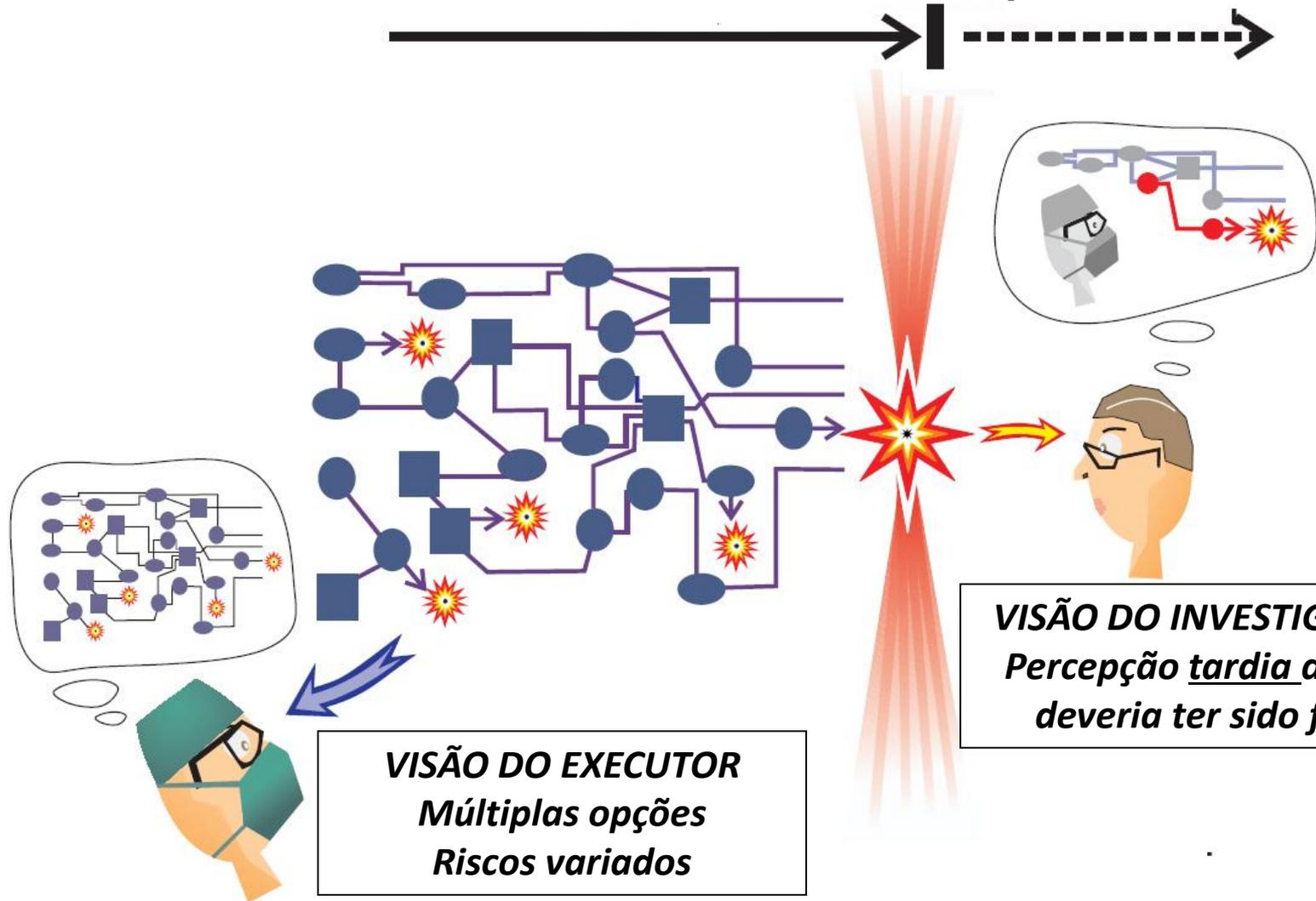
Intencional & Consciente

Antes do evento

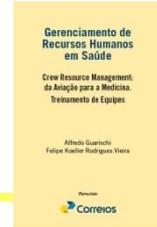


Antes do evento

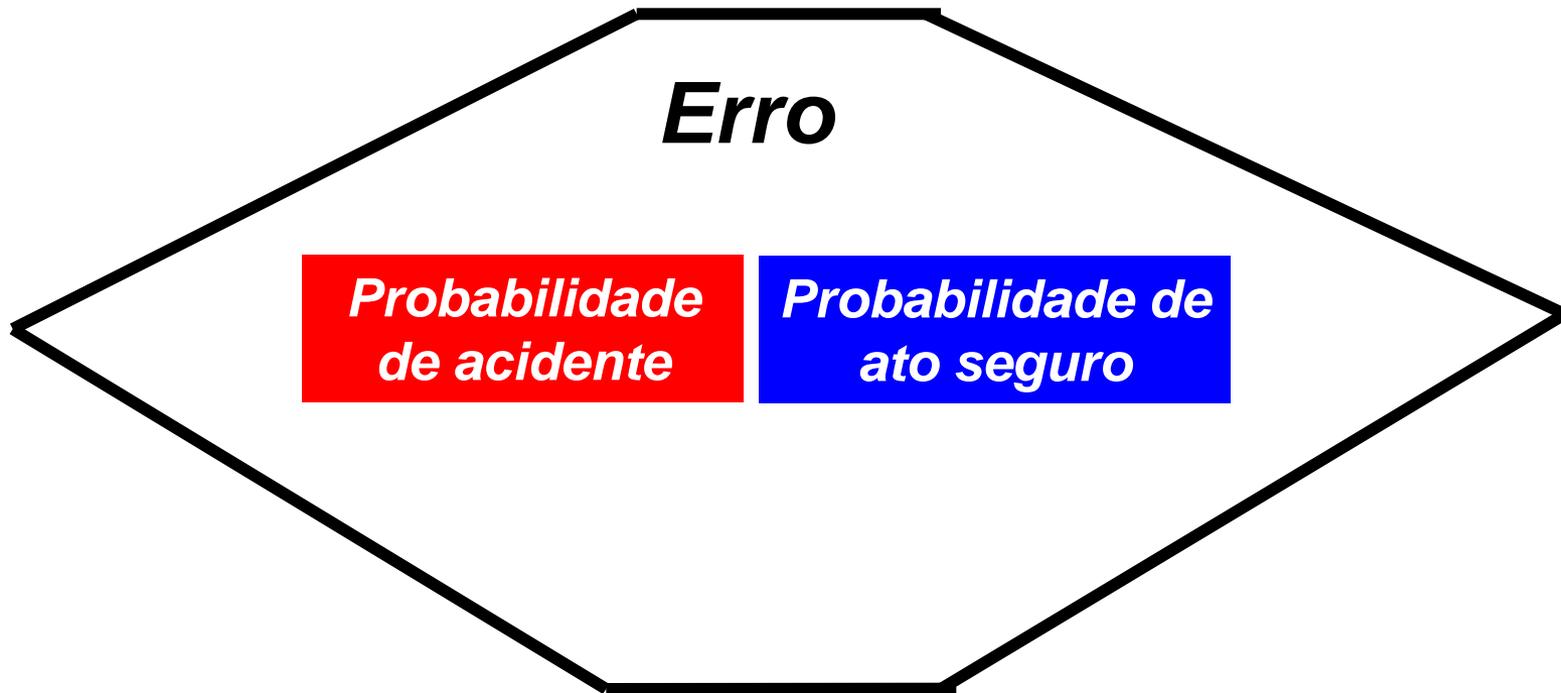
Após o evento



O Gerenciamento do Erro

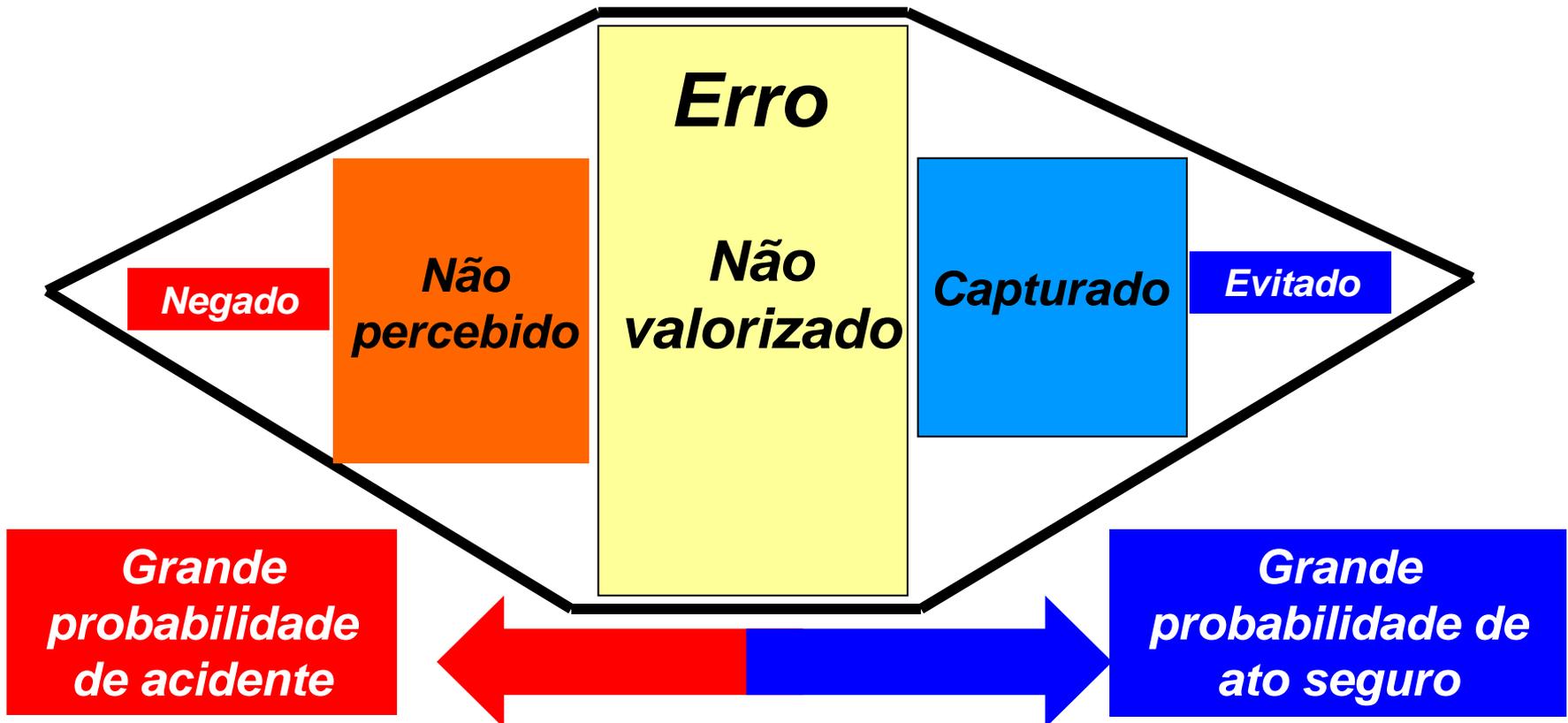


Resposta da equipe ao erro



O Gerenciamento do Erro

Resposta da equipe ao erro



PORQUE AS COISAS DÃO ERRADO

Efeito da Incerteza

**Previsibilidade
desperdiçada**



PORQUE AS COISAS DÃO ERRADO NOVAMENTE

Efeito da Incerteza

**Previsibilidade
desperdiçada**



*Boa
Investigação?*

Não

PORQUE AS COISAS DÃO ERRADO NOVAMENTE

Efeito da Incerteza

**Previsibilidade
desperdiçada**



Sim

**Boa
Investigação?**

**Solução
Inteligente?**



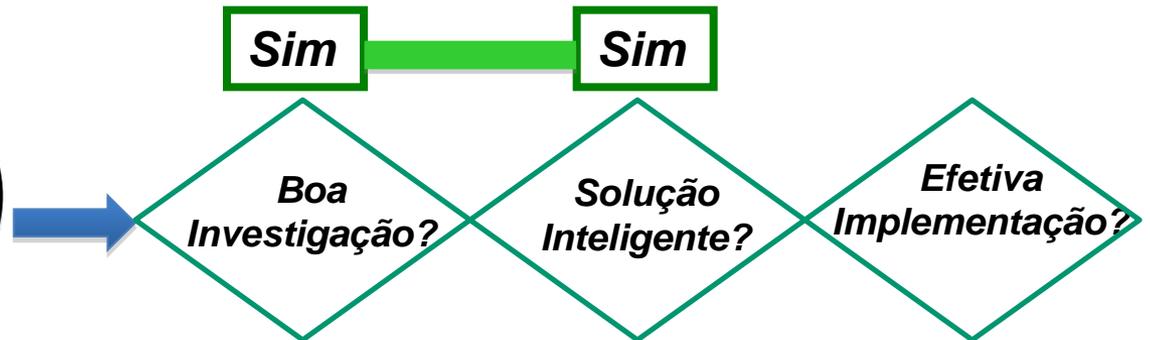
PORQUE AS COISAS DÃO ERRADO NOVAMENTE



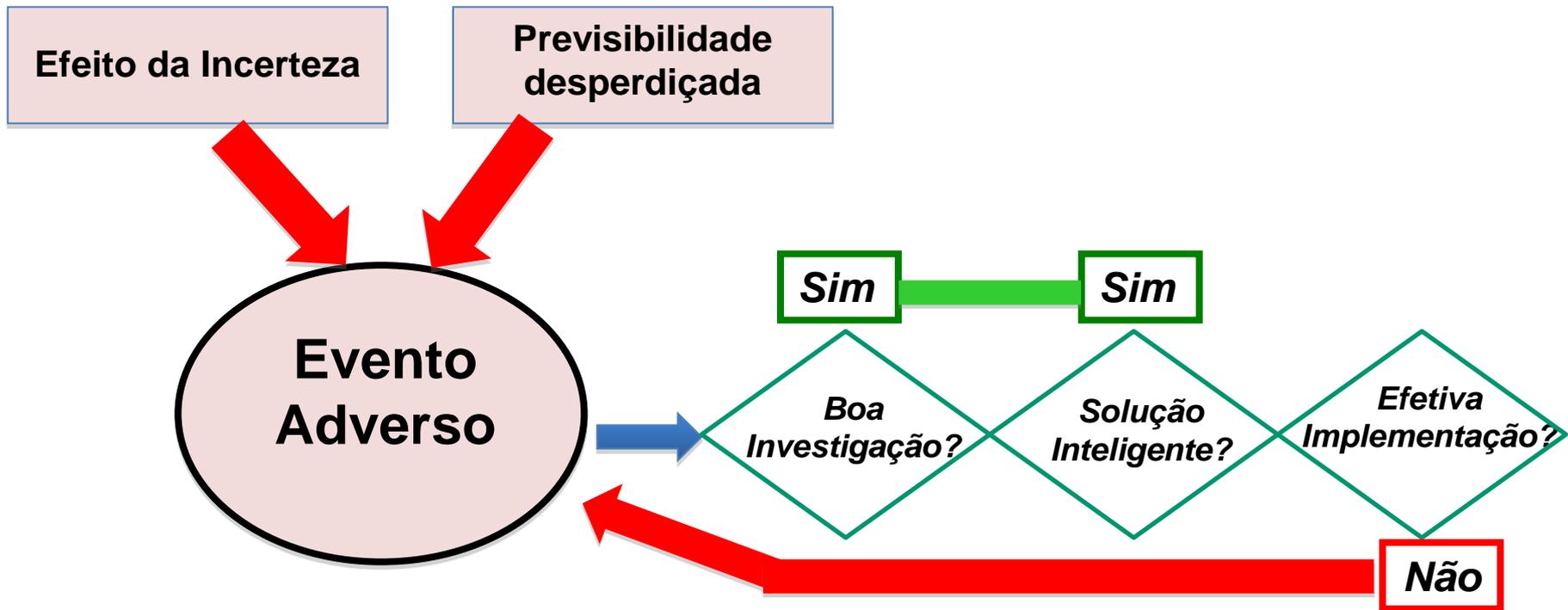
PORQUE AS COISAS DÃO ERRADO NOVAMENTE

Efeito da Incerteza

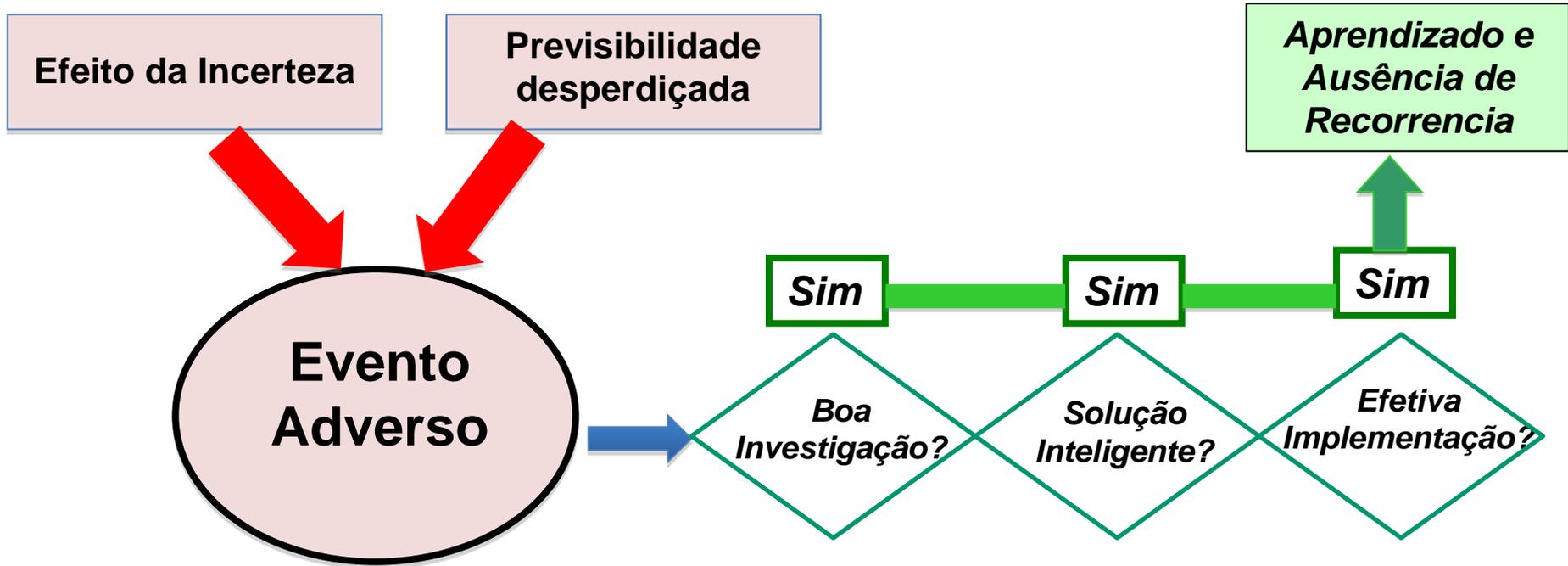
**Previsibilidade
desperdiçada**



PORQUE AS COISAS DÃO ERRADO NOVAMENTE



COMO PODEMOS EVITAR QUE AS COISAS NÃO DAREM ERRADO NOVAMENTE



Como criar uma Cultura Justa



Cultura Justa é uma atmosfera de confiança na qual as pessoas estão... esclarecidas sobre aonde a linha deve ser traçada entre o comportamento aceitável do não aceitável.

Prof James Reason

Como criar uma Cultura Justa



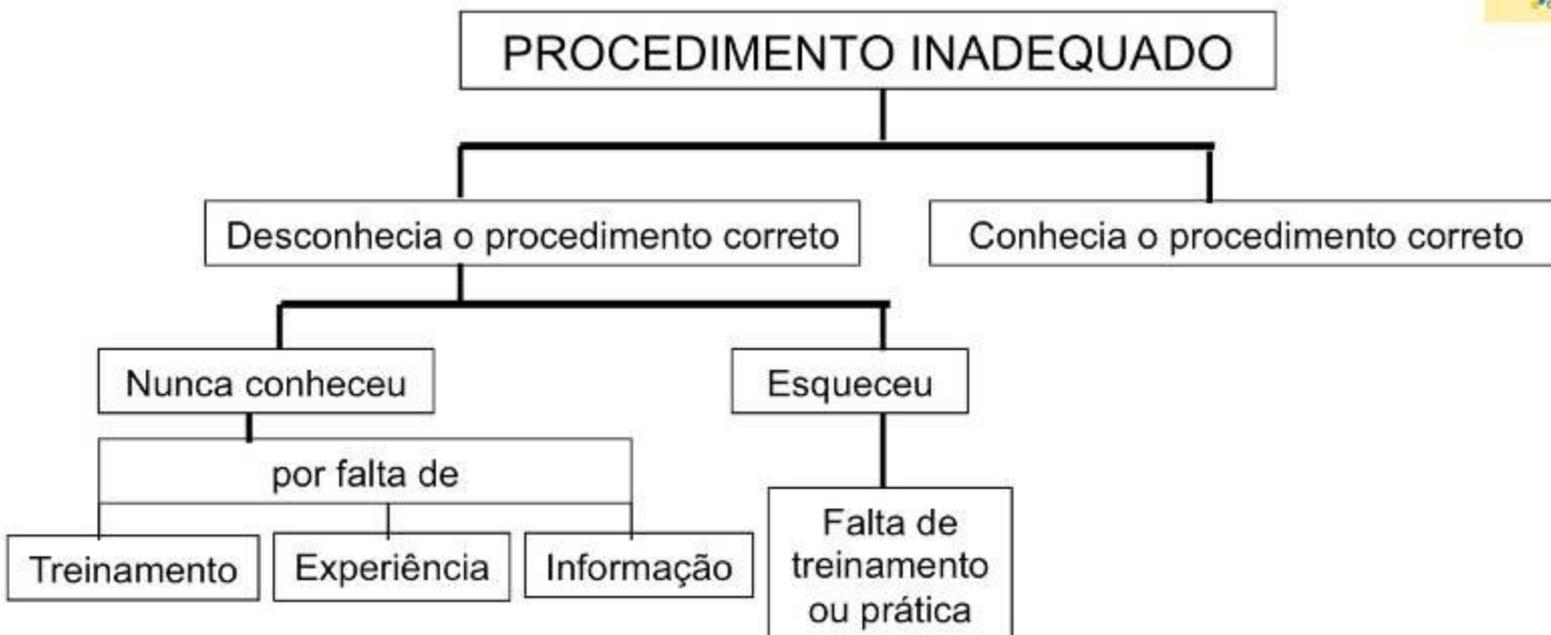
Cultura Justa é uma atmosfera de confiança na qual as pessoas estão... esclarecidas sobre aonde a linha deve ser traçada entre o **comportamento aceitável** do **não aceitável**.

Prof James Reason

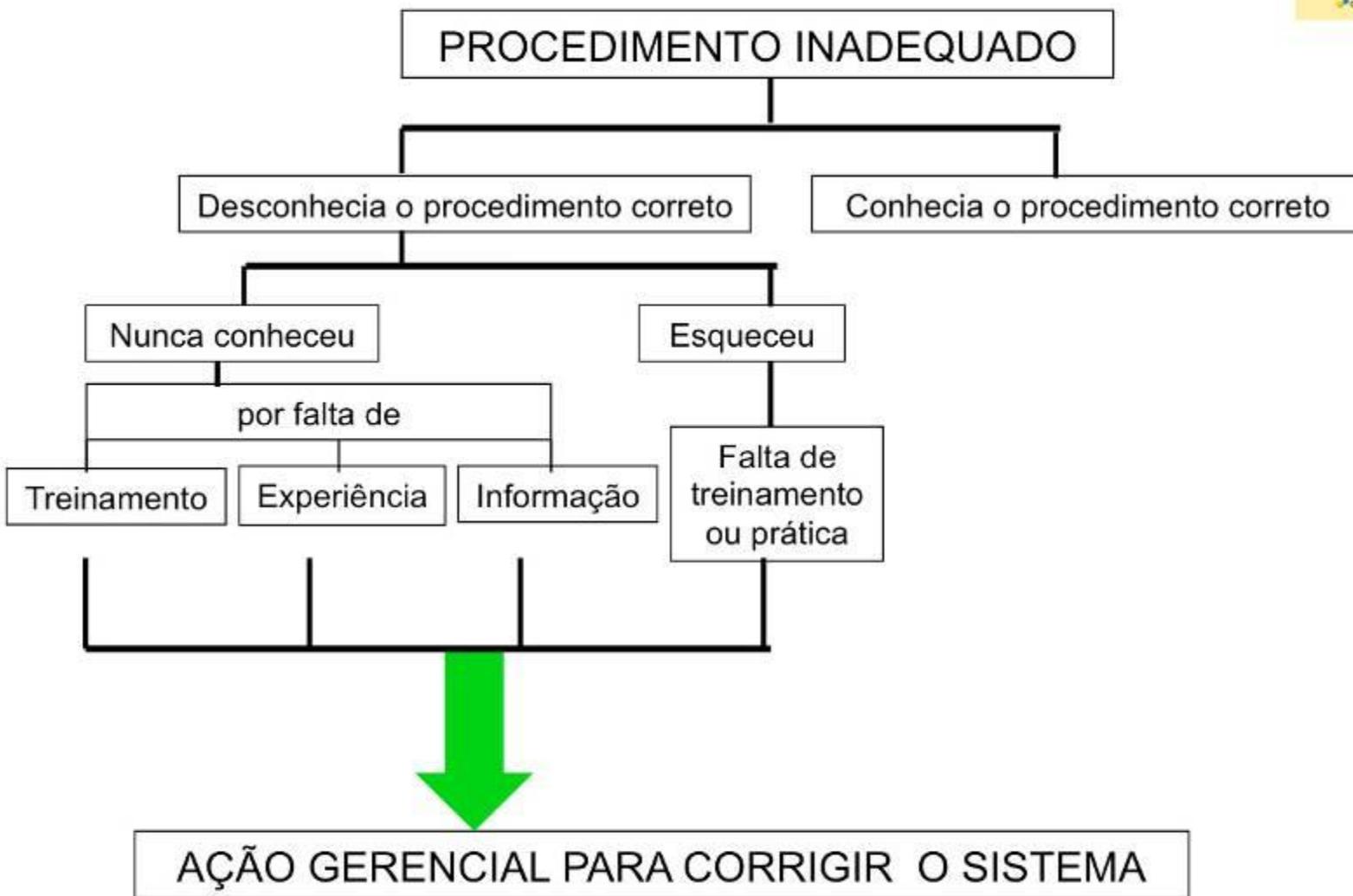
Erro & Violação & Punição



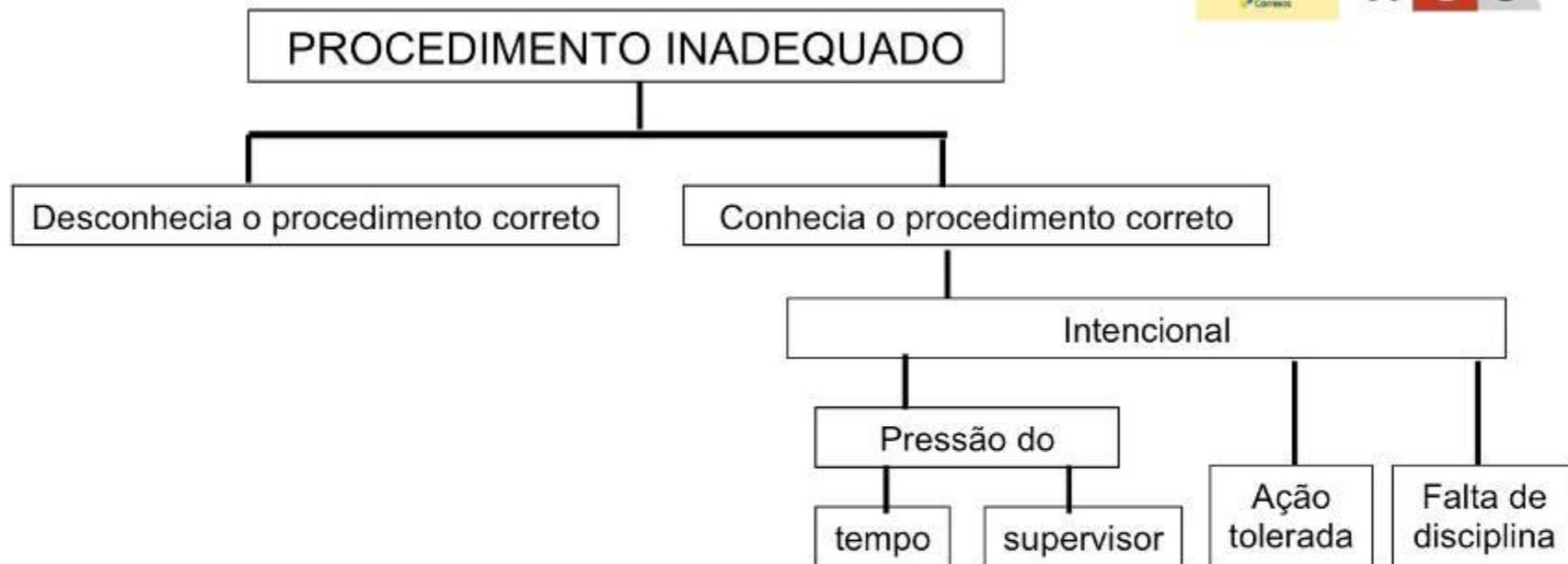
Erro & Violação & Punição



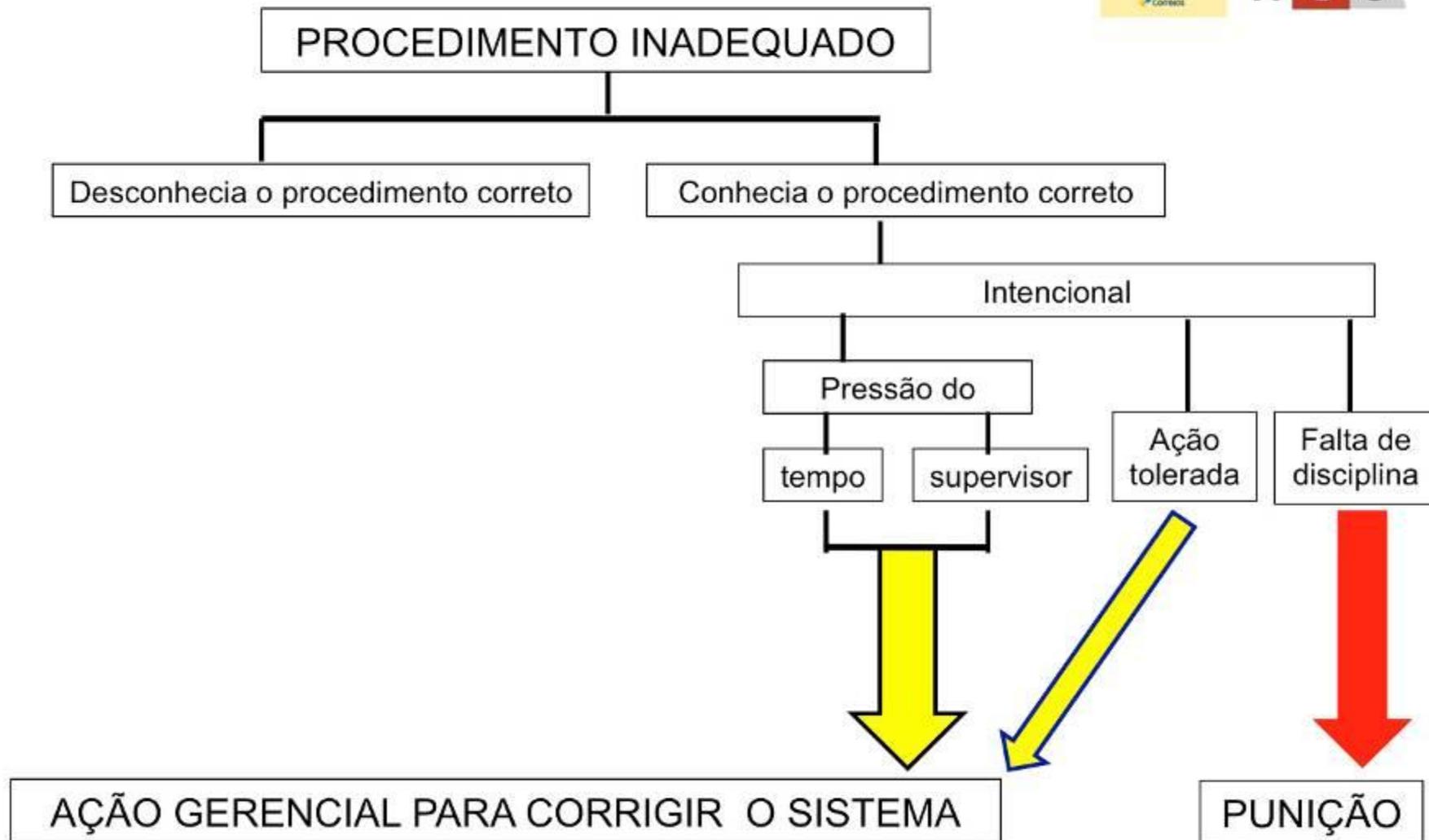
Erro & Violação & Punição



Erro & Violação & Punição



Erro & Violação & Punição



Erro & Violação & Punição



PROCEDIMENTO INADEQUADO

Desconhecia o procedimento correto

Conhecia o procedimento correto

Nunca conheceu

Esqueceu

por falta de

Treinamento

Experiência

Informação

Falta de treinamento ou prática

Intencional

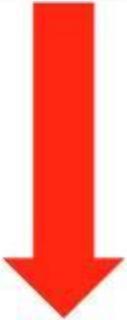
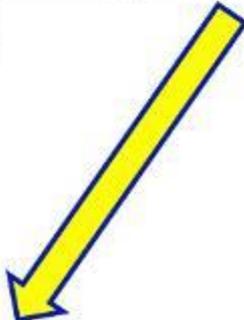
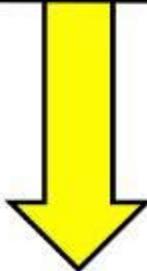
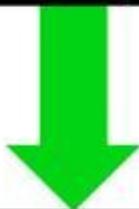
Pressão do

tempo

supervisor

Ação tolerada

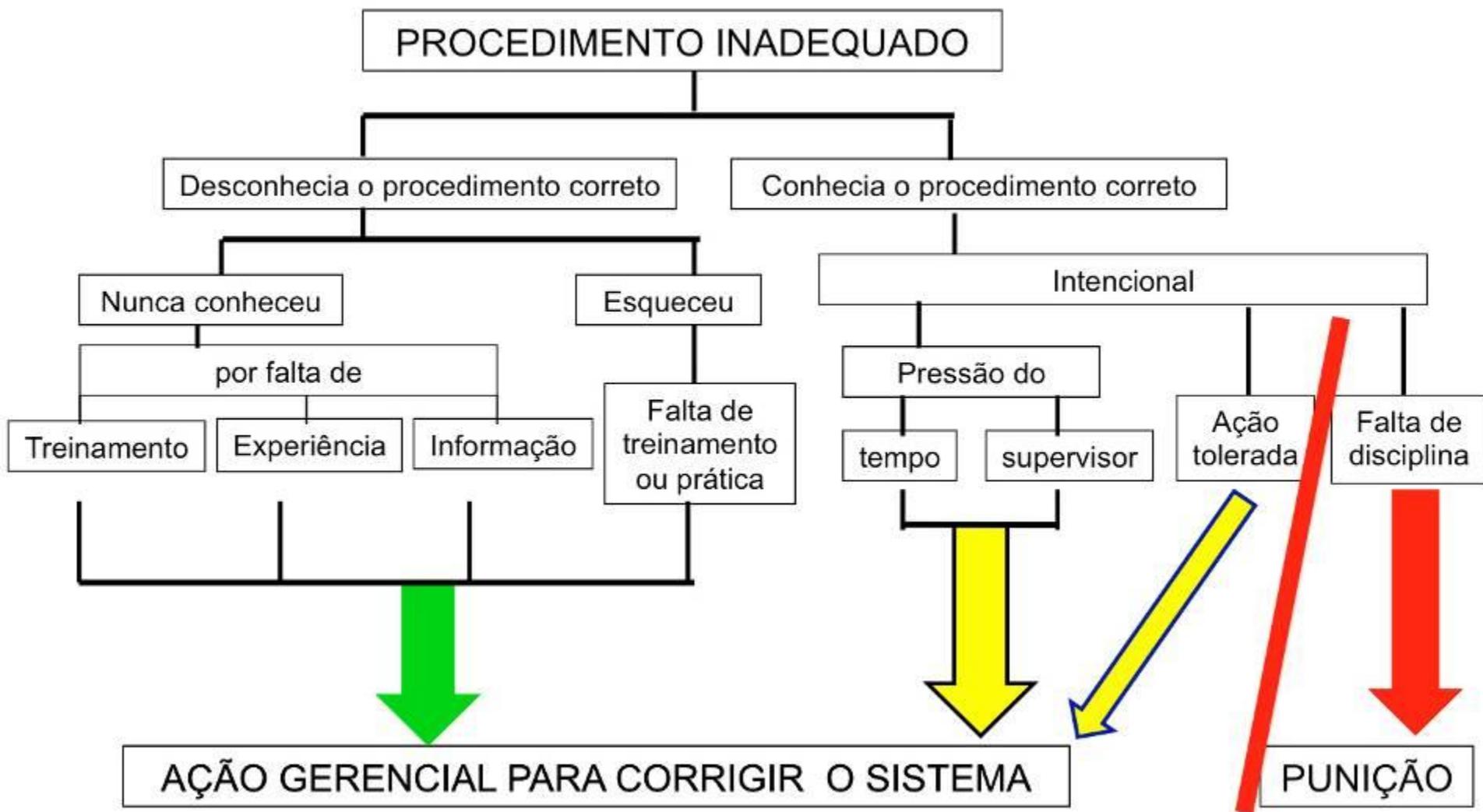
Falta de disciplina



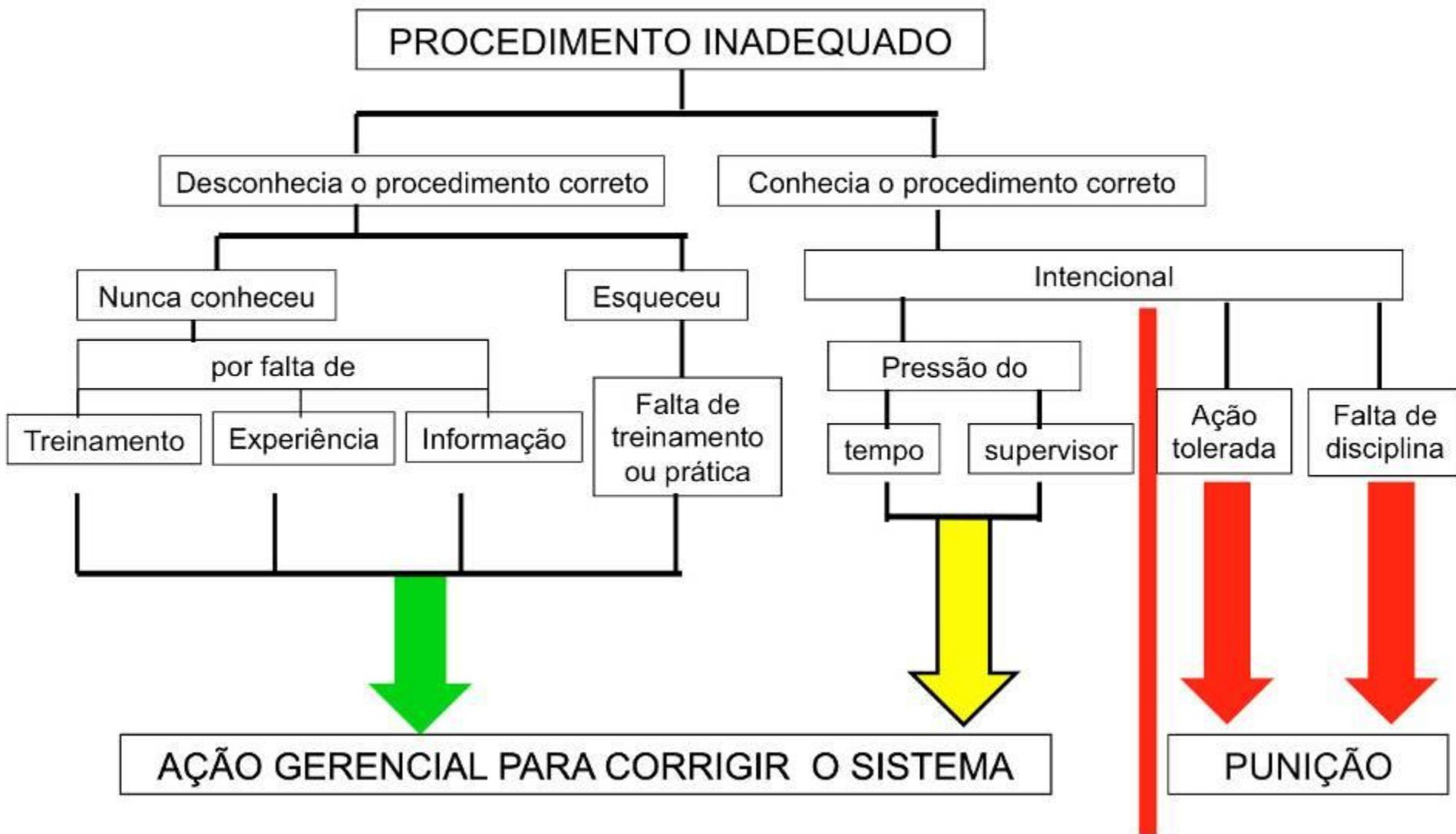
AÇÃO GERENCIAL PARA CORRIGIR O SISTEMA

PUNIÇÃO

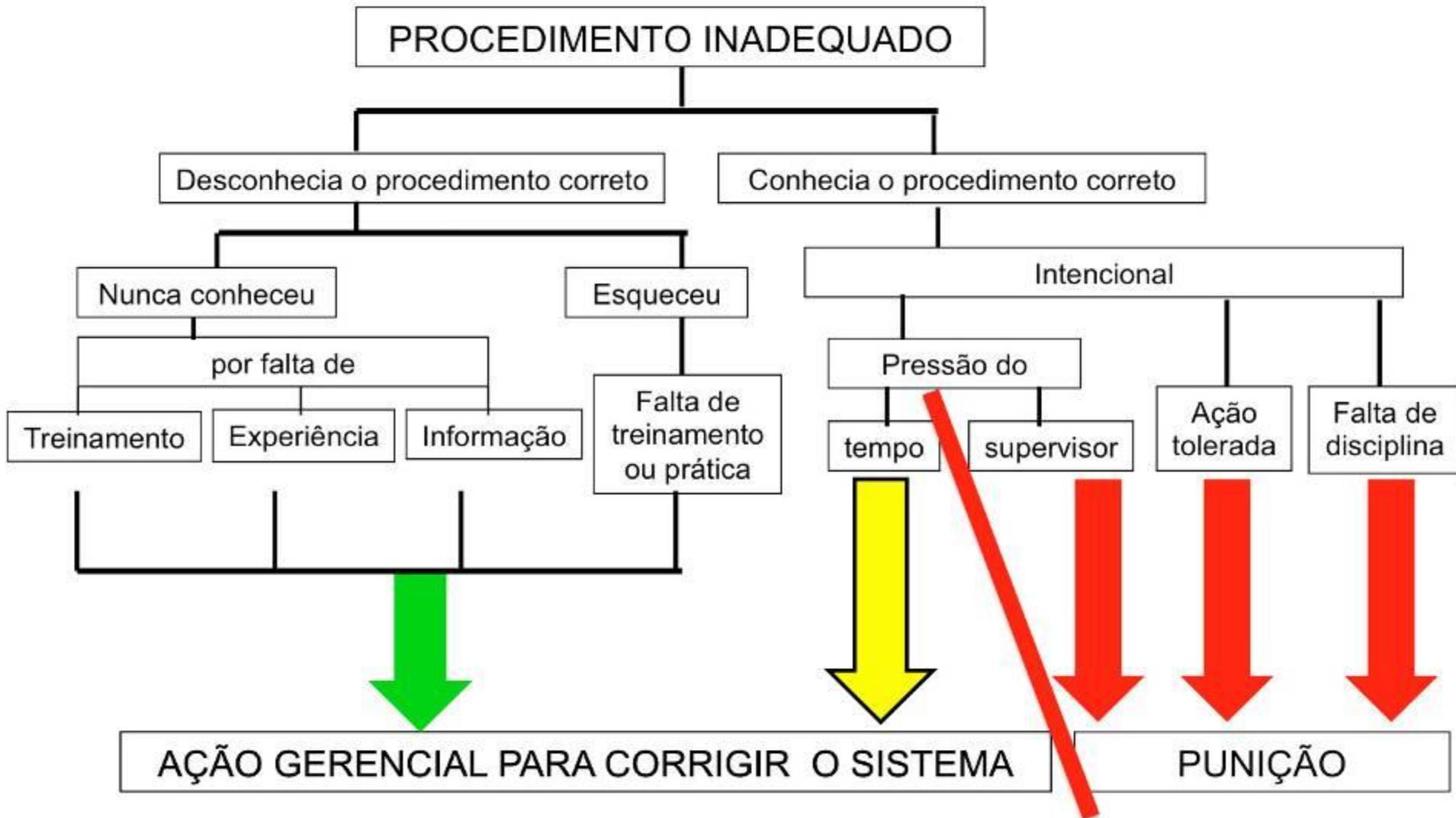
Depende onde você traça a linha da Cultura Justa



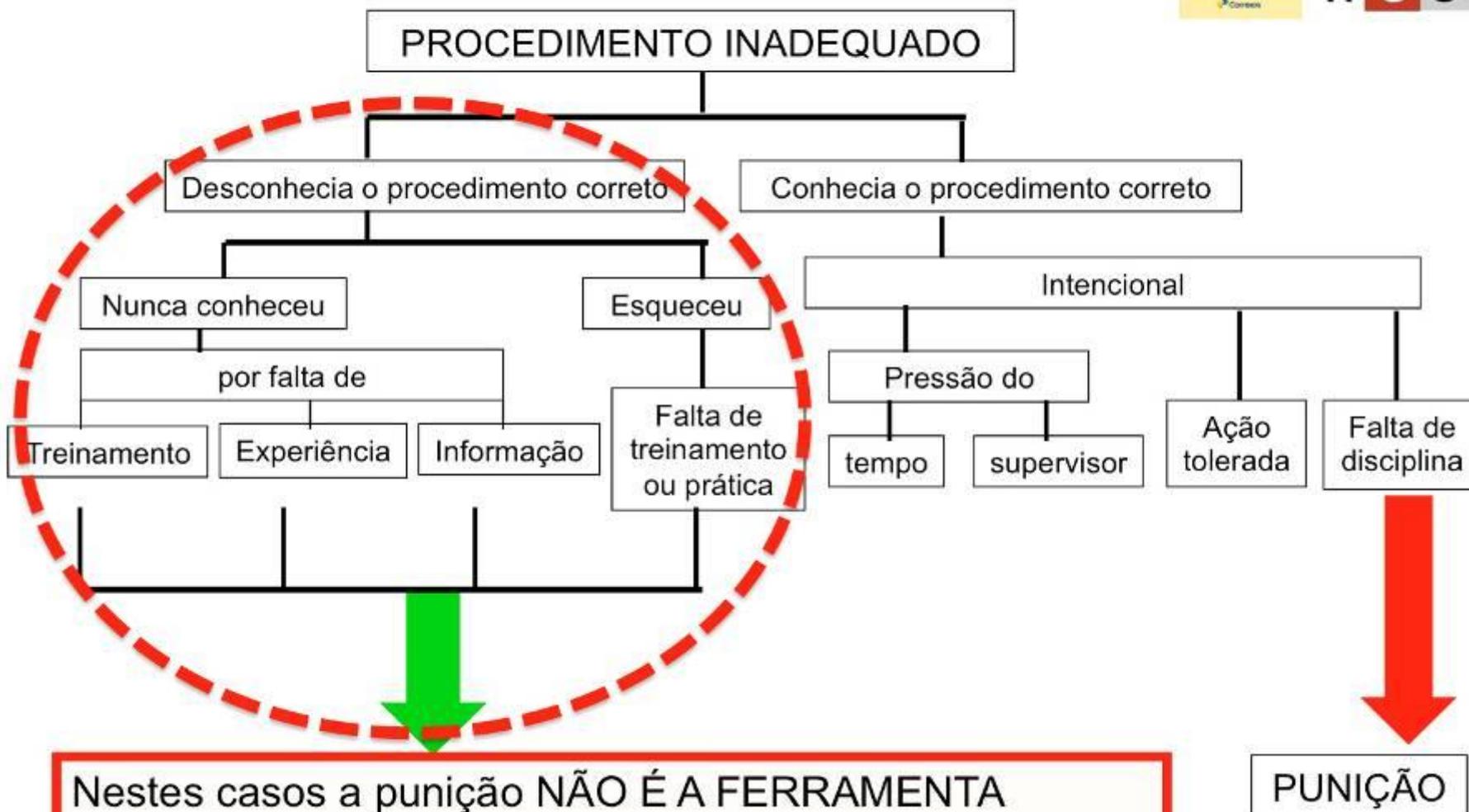
Depende onde você traça a linha da Cultura Justa



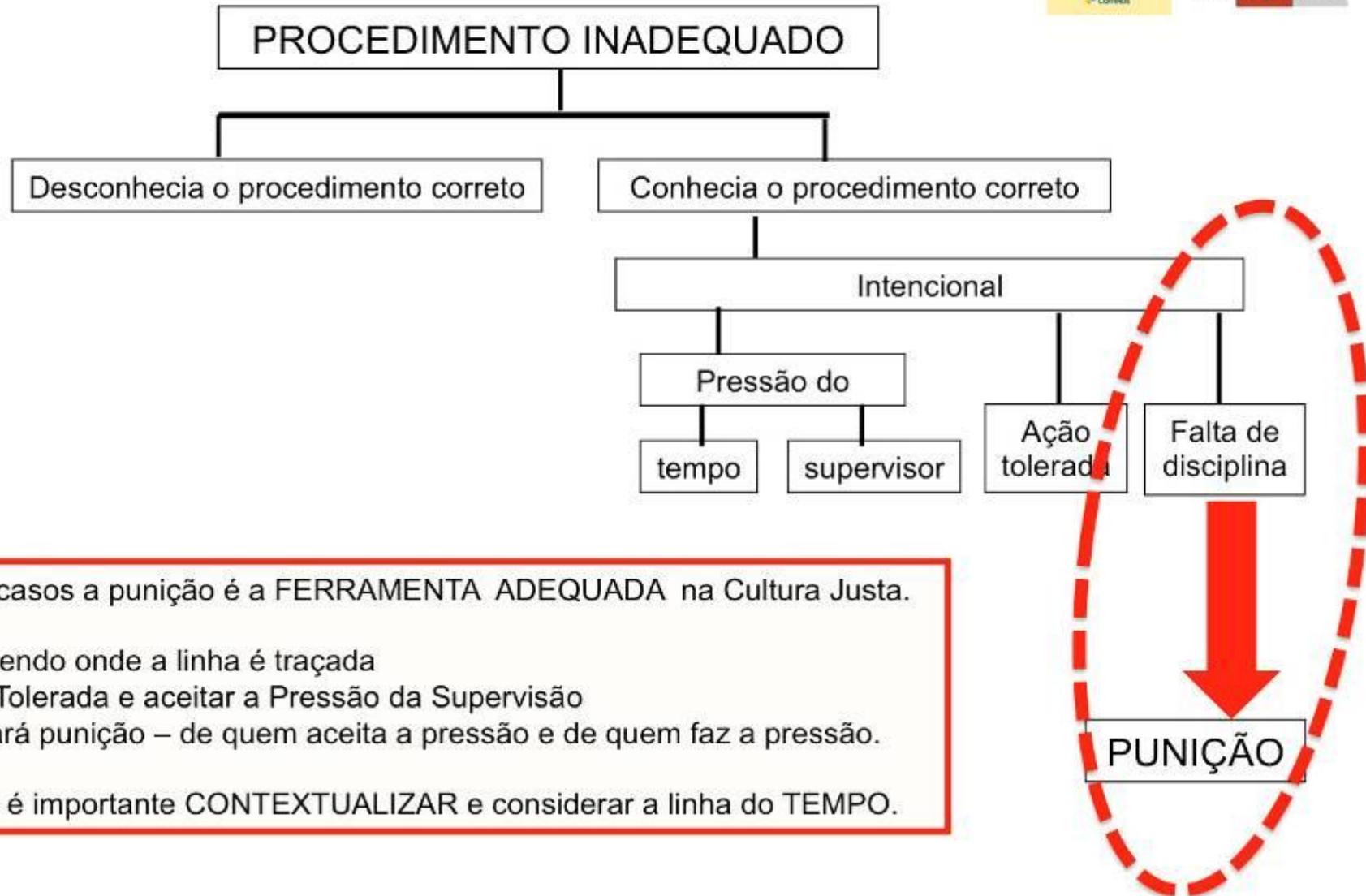
Depende onde você traça a linha da Cultura Justa



Erro & Violação & Punição



Erro & Violação & Punição



Nestes casos a punição é a FERRAMENTA ADEQUADA na Cultura Justa.

Dependendo onde a linha é traçada a Ação Tolerada e aceitar a Pressão da Supervisão acarretará punição – de quem aceita a pressão e de quem faz a pressão.

Sempre é importante CONTEXTUALIZAR e considerar a linha do TEMPO.

PUNIÇÃO

O que significa Cultura “Justa”

- **Uma cultura na qual os profissionais da linha de frente sintam-se confortáveis relatando erros.**
- **Reconhecer que mesmo profissionais competentes cometem erros e que desenvolvem normas inadequadas (atalhos, “ação tolerada”)**
- **Deve-se ter TOLERÂNCIA ZERO para comportamento negligente (violação).**

Agency of Healthcare Research and Quality (AHRQ)- Patient Safety Network Glossary, 2009.

Como criar a Cultura Justa

- Disseminar o conceito de gerenciamento do erro.
- Estabelecer condutas para atos de risco (rotinas).
- Monitorar processos de risco.
- Mensurar o uso de procedimentos inadequados.
- Mensurar consequências.
- Separar os erros das violações.
- Normatizar de forma clara e objetiva as punições para as violações (deixar claro para todos qual é o comportamento não tolerado)

Como criar a Cultura Justa

Cabe ao indivíduo

- *Estar alerta de seus limites.*
- *Considerar o que os outros esperam de você.*
- *Não sucumbir por vaidade.*
- *Assegure que você pode defender escolhas de comportamentos.*
- *Dividir o conhecimento sobre condições inseguras.*

Adaptado de Captain Jo Gillespie, Gates Aviation

Como criar a Cultura Justa

Dialogue com o empregador / gestor) para entender que:

- *Você está trabalhando.*
- *Nunca aceitar / estimular riscos desnecessários.*
- *Exigir que os supervisores (chefias) assumam a responsabilidade pelo comportamento do grupo.*
- *Disponibilizar sempre um plano B caso o plano A falhe (alternativas formais).*

Adaptado de Captain Jo Gillespie, Gates Aviation

Como criar a Cultura Justa

Espera-se dos Órgãos Reguladores

- *A regulação é o Padrão Mínimo Aceitável.*
- *A regulação sozinha não pode garantir nada.*
- *Reconheça o impacto da regulação na “cultura” na qual ela vai mexer.*
- *Encorajar o acordo justo.*

Adaptado de Captain Jo Gillespie, Gates Aviation

Como criar a Cultura Justa

Espera-se que o Judiciário e os Advogados entendem que:

- *Temos responsabilidade somente quando a lei foi desrespeitada, considerando o contexto.*
- *A investigação (Safety → Prevenção) é um delicado processo que não deve ser sobrecarregado por brigas legais.*
- *As tragédias humanas não deveriam ser fonte de rendimentos, mas aprendizado e justiça.*

Adaptado de Captain Jo Gillespie, Gates Aviation

O que é fundamental

Liderança & compromisso

Treinamento técnico

Treinamento não técnico – Fator Humano

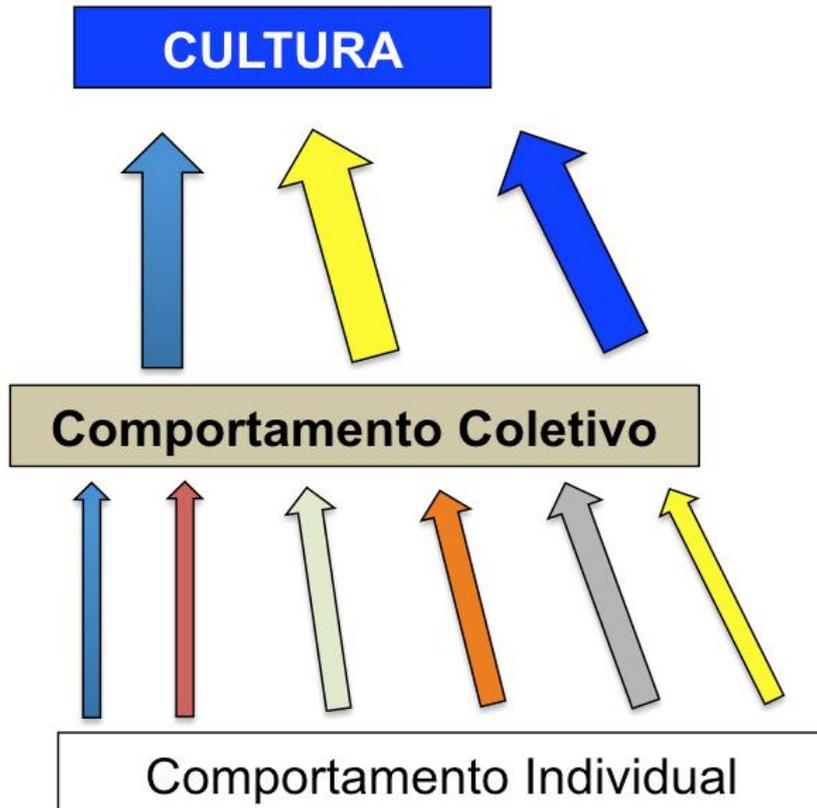
Condições de trabalho e fadiga.

Cultura de Segurança:

Percepção do risco e sua dinâmica.

Pertencimento

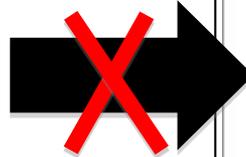
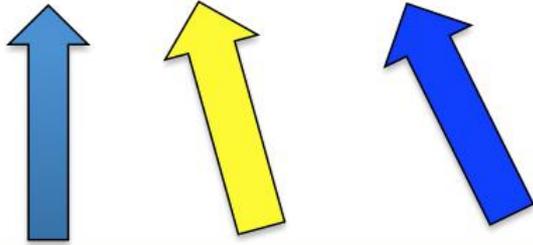
Cultura da Organização



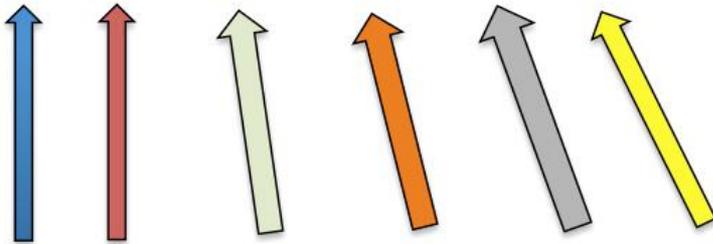
MUDANÇA DA CULTURA

MUDANÇA DA CULTURA

CULTURA

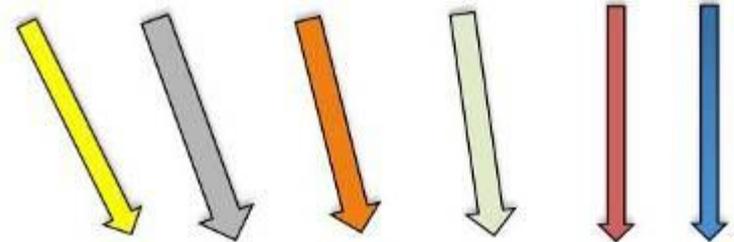


Comportamento Coletivo

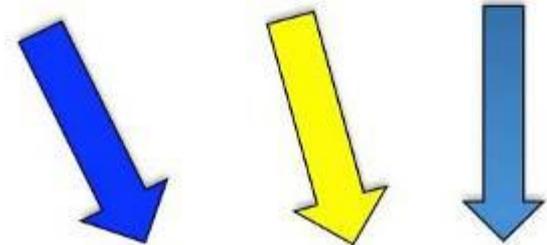


Comportamento Individual

Comportamento Individual

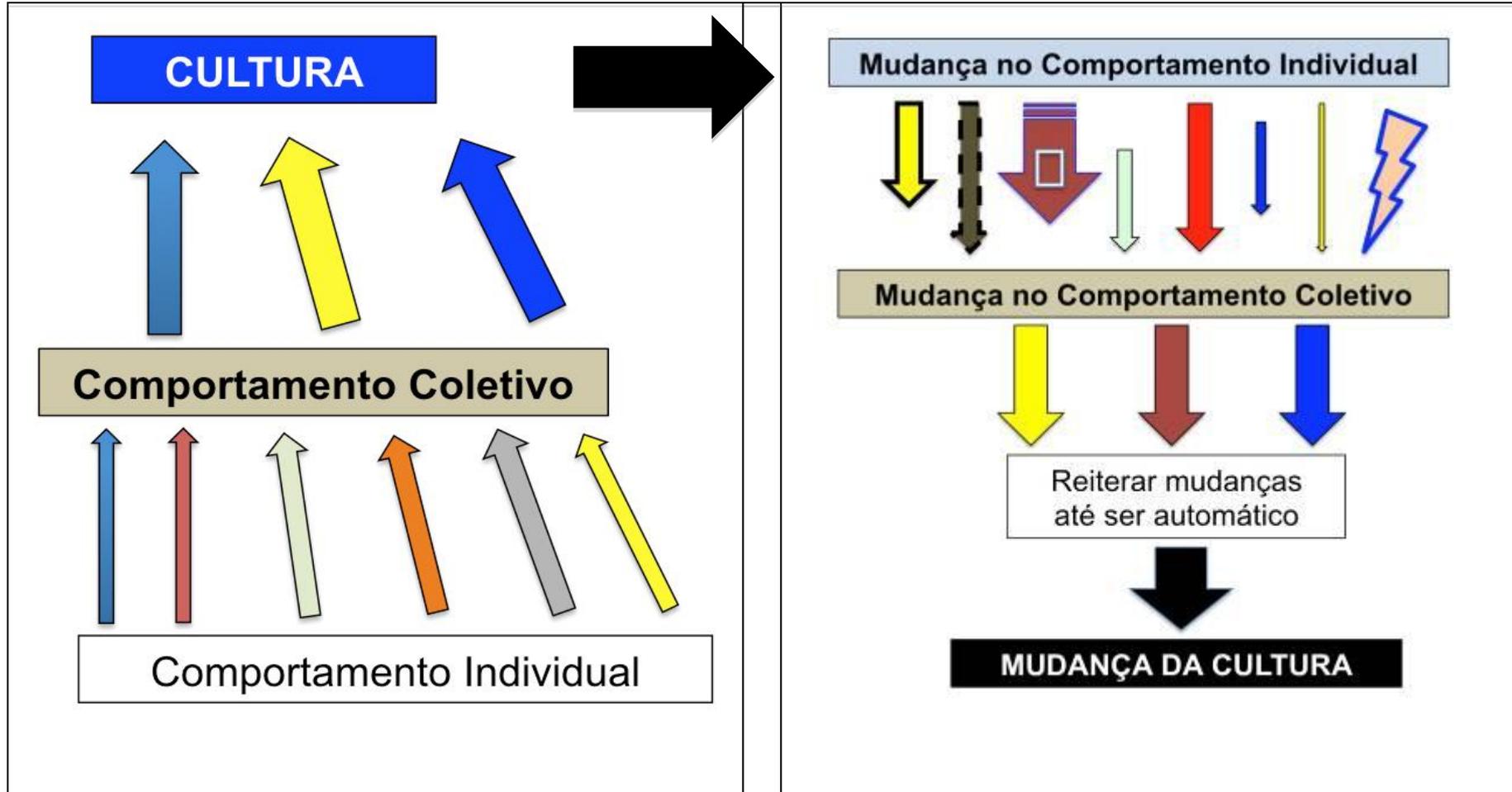


Comportamento Coletivo



CULTURA

Mudança da Cultura da Organização



Gerenciamento de Recursos Humanos em Saúde

**Crew Resource Management:
da Aviação para a Medicina.
Treinamento de Equipes**

Alfredo Guarischi
Felipe Koeller Rodrigues Vieira

Patrocínio



Erro Humano e Cultura Organizacional.

Objetivo

Discutir a relação entre Erro e Justiça no contexto da Cultura profissional, enfocando os aspectos de maximização da segurança e prevenção de recorrências.

O que aviação e saúde têm em comum?



São atividades que envolvem risco?



São sonhos para as crianças!





Felipe Koeller R. Vieira – Maj Av
Investigador Sênior de Acidentes
Aeronáuticos

(21) 98112-5134

felipekoeller@yahoo.com.br

23 4 2006

Obrigado

felipekoeller@yahoo.com.br