

CULTURA JUSTA E RESTAURATIVA



PROF. DRA. ALINE ALBUQUERQUE
INSTITUTO BRASILEIRO DE DIREITO DO PACIENTE

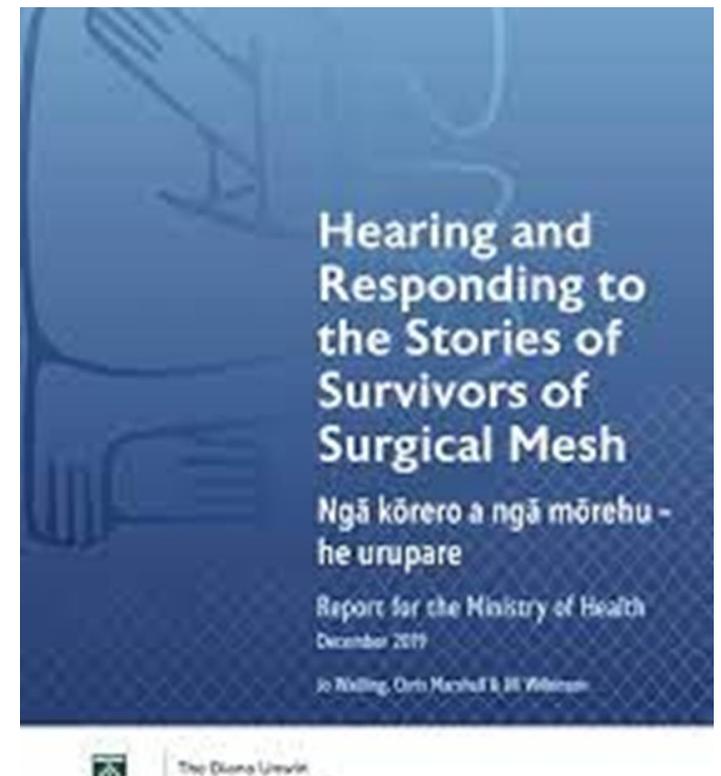
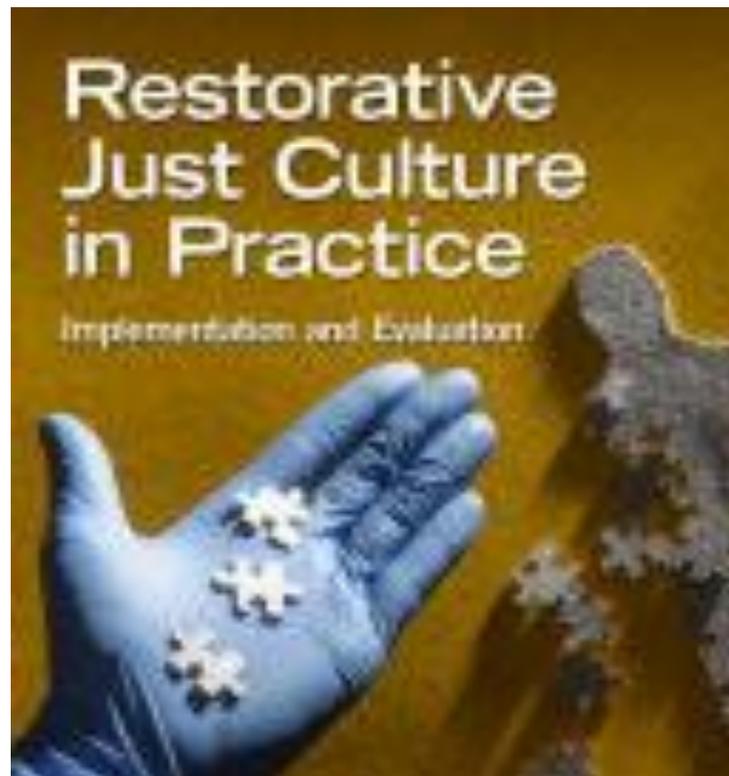


**Será que conseguimos criar
um novo modelo para lidar
com os incidentes de
segurança do paciente?**

TROCANDO AS LENTES

JUSTIÇA RESTAURATIVA
PARA O NOSSO TEMPO

HOWARD ZEHF





As instituições estão focadas no gerenciamento do risco e na burocracia da segurança – o foco continua sendo responder defensivamente ao paciente que sofreu o dano (Kooijman, 2021).



Preocupações com a reputação, preferências investigativas e as questões legais impedem as mudanças para uma abordagem da “justiça e aprendizagem” (Wailling et al, 2021).



Dificuldades em escutar o paciente e familiares na resposta da instituição ao ISP se perpetuam. A cultura da culpa persiste quanto aos profissionais (Cribb et al, 2022).

3. Reflexões iniciais sobre o Modelo da Litigância Adversarial e a Cultura Justa

2. Origens da Justiça Restaurativa

- A JR é um movimento internacional, presente formalmente em mais de 100 países, que vem sendo desenvolvido há 40 anos e remonta a tradições de povos nativos , como as dos povos Maori e Navajo (CUNNEEN, 2007).
- A JR se fundamenta em teorias éticas e é demarcada conceitualmente como um processo, no qual todas as partes envolvidas em uma ofensa ou conflito atuam em conjunto para resolvê-lo coletivamente, visando lidar com as suas consequências e as suas implicações para o futuro (LYUBANSKY; BARTER, 2019).



4. Cultura Justa e Restaurativa

- Premissa: há mais coisas a serem feitas do que responder apenas ao ISP – visão organizacional reducionista.
 - Supera o problema de se determinar qual violação é grave e merece ser sancionada, presente na CJ.
 - Permite a revelação dos erros e dos danos de forma honesta.
 - O foco recai sobre a reparação do dano; o envolvimento das partes interessadas (conflito comunitário) e restauração da confiança e reintegração do profissional.
 - Reconhecimento da primeira e segunda vítimas.
-

CNV –
“Needs-
based”

Reparação
integral
dos danos

Cultura
Restaurativa

Restaurar
a conexão

Prevenção
de danos
futuros

Passo a passo da CJR para as organizações:

1. Encontro entre os membros da organização e o profissional de saúde envolvido.
 2. Encontro entre a primeira e a segunda vítima, devidamente mediado. Representantes podem ser necessários.
 3. Encorajamento de todas as partes interessadas a se colocarem, fazerem perguntas, expressar seus sentimentos e tentar alcançar uma solução mutuamente aceitável.
 4. Reconhecimento dos danos e estabelecimento das intervenções futuras.
-

CJR e a produção de regras sobre segurança do paciente:

1. Confere maior legitimidade às regras, pois aproxima “o trabalho como imaginado” do “trabalho como é feito”.
 2. Tomar parte no processo em que as regras institucionais são feitas aumenta o sentimento de pertencimento dos profissionais, impactando no seu cumprimento.
 3. Desenvolver as regras em conjunto com os profissionais as aproxima da realidade do trabalho. Essas não podem ser feitas sem considerar questões reais, como a pressão no trabalho, conflito de informação e outras.
-



- A cultura restaurativa implica (DEKKER, 2019):
- **Engajamento moral** – as partes envolvidas consideram em conjunto a coisa certa a fazer agora.
- **Apoio emocional** – apoio para lidar com a culpa, a humilhação e presença de escuta empática.
- **Reintegração Profissional** - fazer o que é necessário para trazer a profissional de volta ao trabalho.
- **Aprendizagem organizacional** – abordagem e exploração das causas sistêmicas de danos.

5. Cultura Justa Vs. Cultura Justa e Restaurativa

Cultura Justa

Qual regra foi violada?

Quem é o responsável pela violação da regra?

O quanto o erro é grave e quais são as suas consequências?

Cultura Justa e Restaurativa

Quem foi impactado?

Quais são as necessidades dos impactados?

Quais são as obrigações que emergem do atendimento das necessidades identificadas?

**Diferentes modos pelos
quais os processos
retributivos e restaurativos
lidam com a justiça
(DEKKER; BREAKEY, 2017).**

Justiça Retributiva	Justiça Restaurativa
A transgressão cria culpa e exige punição	A transgressão cria necessidades e obrigações para atender a essas necessidades
Foca-se no pagamento pelo infrator	Foca-se naquilo que o infrator diz e ouve
Pergunta quem é responsável pelo incidente	Pergunta o que é responsável pelo incidente
Aprende e evita definindo um exemplo	Aprende e evita perguntando por que fazia sentido para as pessoas atuarem daquele modo
Concentra-se no que as pessoas envolvidas o incidente merecem	Concentra-se no que as pessoas estão envolvidas necessitam
Cria justiça impondo proporcional e merecida punição	Cria justiça ao decidir quem atende às necessidades decorrentes do incidente
Responde dor com mais dor	Responde dor com cura
Olha para trás e atribui consequências	Anseia pela criação de confiança para reparar os danos e restaurar os relacionamentos
Gera confiança, reforçando as regras e Priorizando a autoridade para impô-las	Gera confiança restaurando relacionamentos entre pessoas cujo trabalho depende um do outro

Reflexões Finais

