



16^o Encontro Nacional da Rede Sentinela

VIVENCIANDO A INOVAÇÃO PARA
A SEGURANÇA DO PACIENTE

ORGANIZADORES





Cultura de Segurança

“a pedra fundamental”

Paola Andreoli

Gerente de Qualidade, Segurança do Paciente e
Desfechos Clínicos

Hospital Alemão Oswaldo Cruz

Cultura de Segurança



Chernobil , 1986

...uma “cultura de segurança fraca” foi atribuída como principal causa do acidente.

(International Atomic Energy Agency - IAEA)

Cultura de Segurança



Segurança do Paciente

Necessidade de fortalecimento de uma cultura de segurança a nível organizacional, como medida fundamental ao processo de melhoria da segurança do paciente no contexto hospitalar

(Errar é humano, 1999)

Em 2003, Nieva e Sorra adaptam para o contexto das organizações de saúde o conceito de cultura de segurança do paciente

Cultura de Segurança

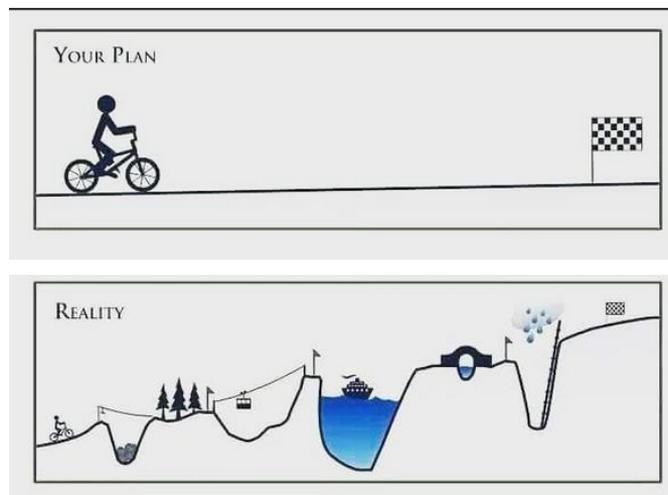


Produto de valores, atitudes, percepções, competências e padrões de comportamento individuais e grupais que determinam o estilo, a proficiência e o compromisso da gestão de uma organização saudável e segura

Cultura de Segurança

Cultura está associada a....

- ✓ como as pessoas operacionalizam os processos, normas, padrões na organização



Cultura de Segurança



Cultura está associada a....

- ✓ liderança como modelo e visível
- ✓ confiança mútua e trabalho em equipe
- ✓ processos coordenados
- ✓ percepção comum da importância da segurança
- ✓ confiança na efetividade de medidas preventivas

Segurança do Paciente

- ✓ diminuição de eventos adversos
- ✓ melhora do resultado (taxa de mortalidade, infecção)
- ✓ aumento da resiliência
- ✓ abertura para aprendizagem

Cultura de Segurança



Artefatos

Aquilo que se ouve, vê e sente quando se depara com uma Instituição.

Produtos

Serviços

Atitude

Apresentação

Valores Compartilhados

Aqueles que se tornam importantes para as pessoas e que definem as razões pelas quais elas fazem o que fazem.

Motivação

Engajamento

Comportamento

Pressupostos básicos

Conjunto de **crenças, percepções, sentimentos e pressupostos** predominantes nos quais as pessoas creem e que orientam a maneira de fazer as coisas na organização.

Cultura de Segurança



Cultura de Segurança positiva é baseada na informação, transparência e comunicação aberta; utilizam abordagem nos processos e por essa razão, adotam uma cultura não-punitiva



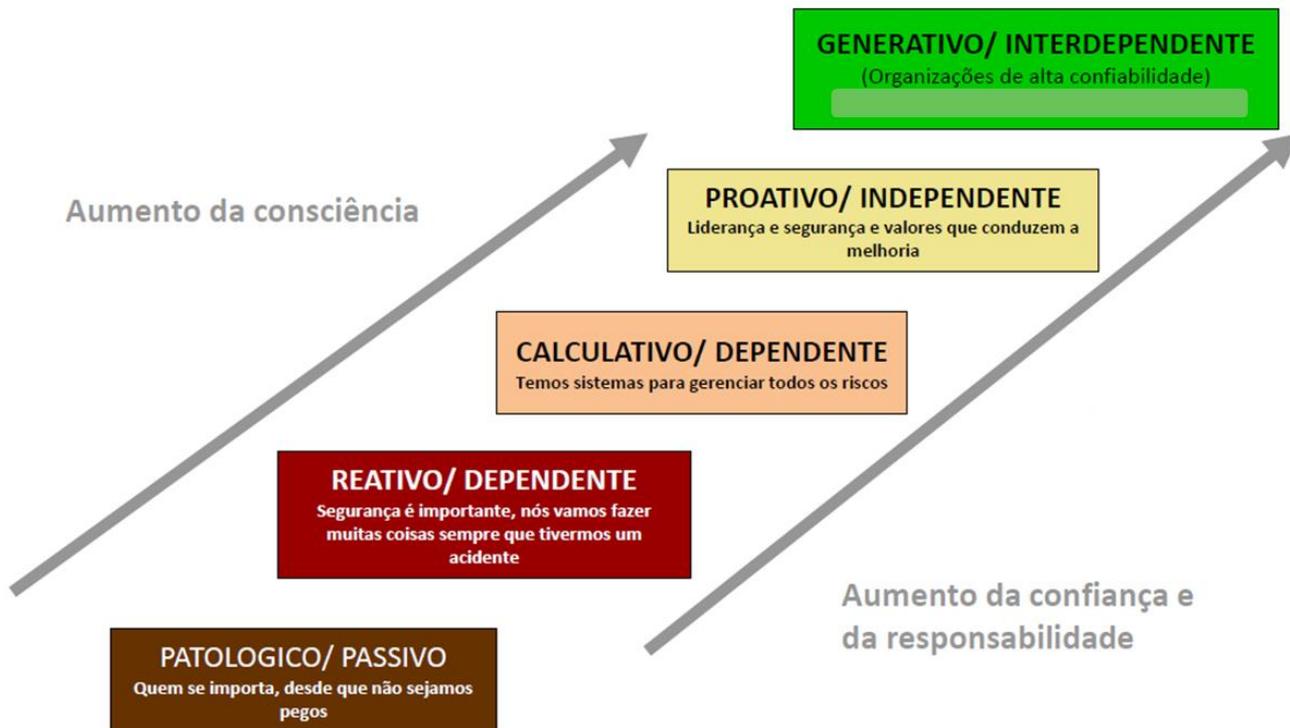
Cultura de Segurança - atividade



Considere os pilares da Cultura de Segurança e descreva:

1. Quais as ações estão implantadas na sua instituição, para o desenvolvimento de cada um dos pilares – Cultura de reporte, Cultura de aprendizado, Cultura justa, Cultura de informação e colaboração?
2. Como são monitoradas essas iniciativas?

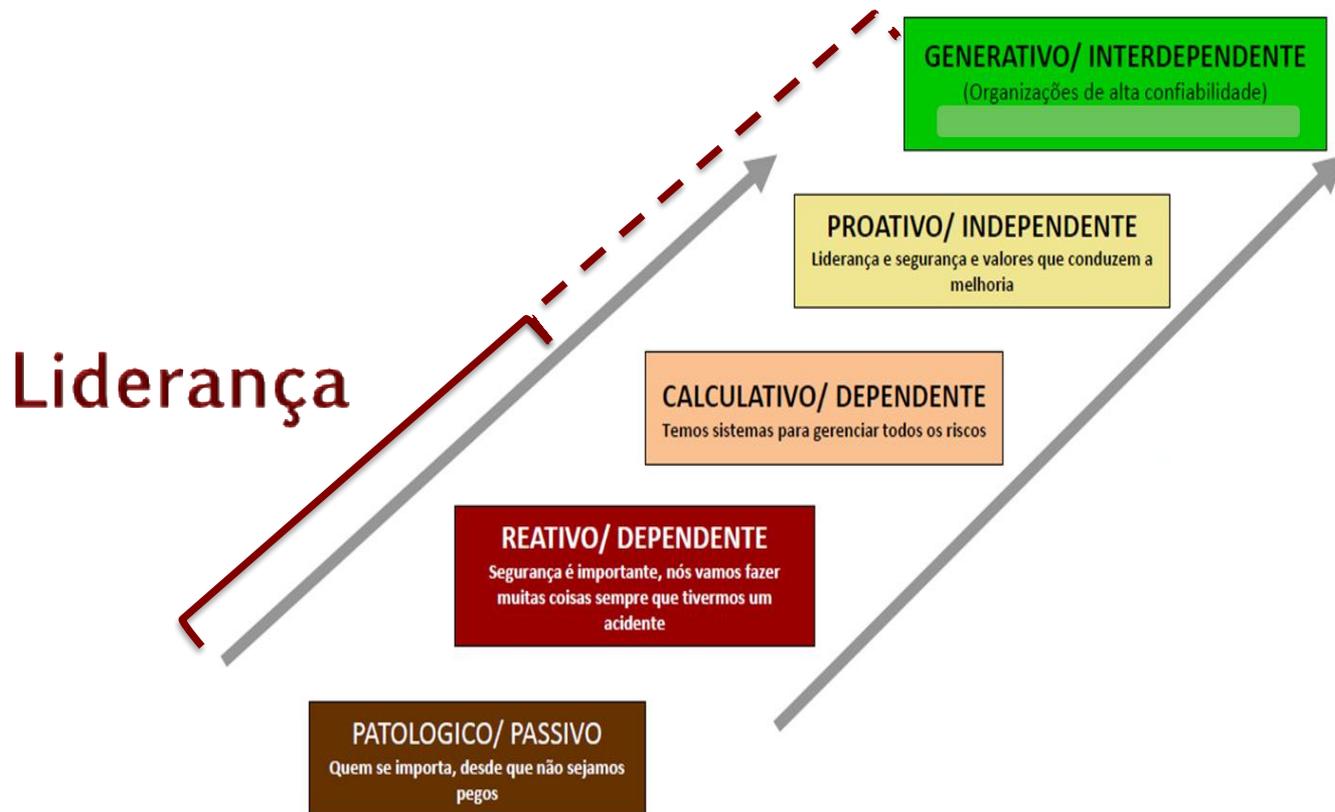
Cultura de Segurança



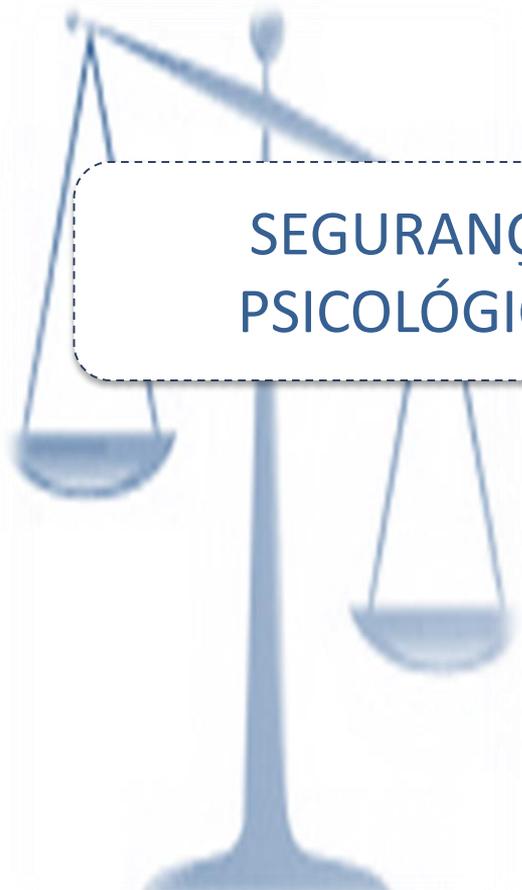
Cultura de Segurança



Cultura de Segurança



Cultura de Segurança



SEGURANÇA
PSICOLÓGICA

LIDERANÇA ATIVA

TRANSPARÊNCIA

Cultura de Segurança



**SEGURANÇA
PSICOLÓGICA**

É a crença de que não será punido ou humilhado por falar com ideias, perguntas, preocupações ou erros. Um senso compartilhado de segurança psicológica é um insumo crítico para um sistema de aprendizagem eficaz.

É uma liderança que está aberta à comunicação, que pode servir de modelo tanto no cumprimento como na valorização das regras de segurança. É justa e razoável na eventual aplicação de críticas e sanções, comunica as expectativas e reconhece os bons resultados e atitudes.

**LIDERANÇA ENGAJADA
VISÍVEL**

Cultura de Segurança



TRANSPARÊNCIA

Um líder que pratica os 4 pilares da transparência; que divulga e discute as oportunidades de mudança e que confia nos mecanismos institucionais que apoiam as melhorias do sistema



PROFISSIONAL E PACIENTE



ENTRE OS PROFISSIONAIS



ENTRE AS INSTITUIÇÕES

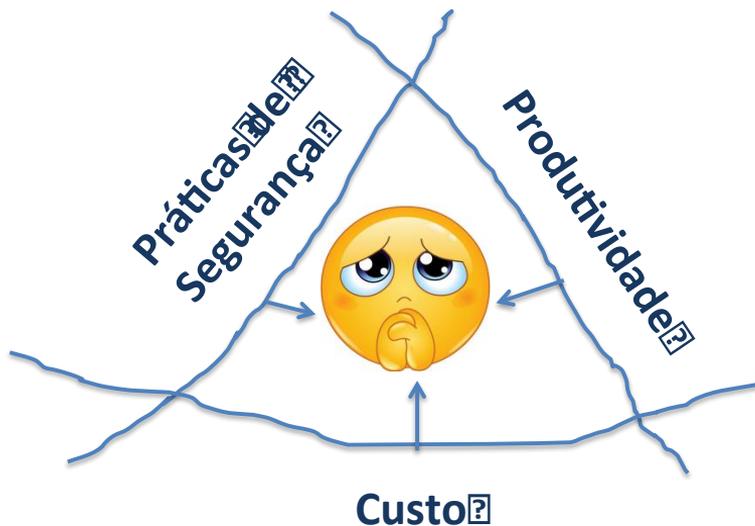


COM O PÚBLICO

Cultura de Segurança



Liderança operacional preparada, ciente de sua responsabilidade com a segurança e capaz de manter equilíbrio garantindo o “espaço da segurança”



Safety Space

Cultura de Segurança - estratégias

CONHECIMENTO

Valores
Missão



Objetivos metas claros

Cultura de Segurança - estratégias

PRÁTICAS DE SEGURANÇA

CONHECIMENTO E USO DE PRÁTICAS DE SEGURANÇA



- ✓ Sistemas de notificação
- ✓ Reuniões de segurança
- ✓ Monitoramento de indicadores de segurança
- ✓ Comunicação frequente
- ✓ Responsabilidade pela operação
- ✓ Reconhecimento

Cultura de Segurança - estratégias

SUPOORTE DA ALTA LIDERANÇA



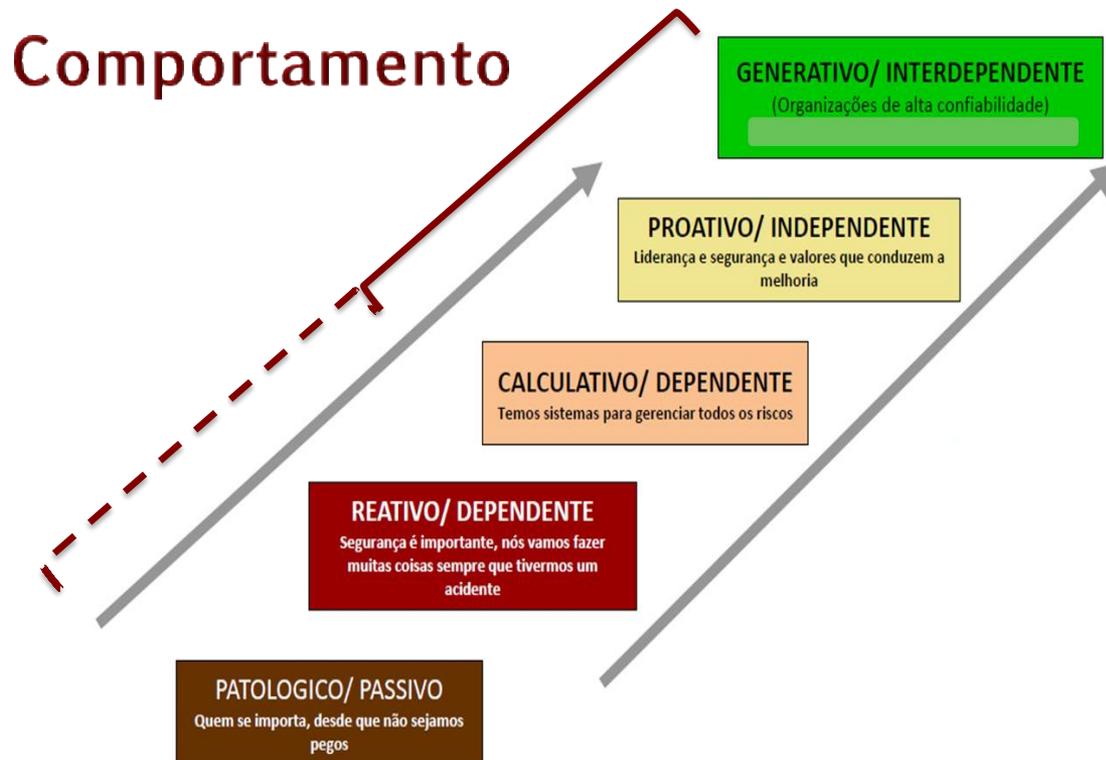
Capacitação

Cultura de Segurança - atividade

O preparo da liderança operacional é essencial para o desenvolvimento da Cultura de Segurança.

- ✓ Inclua em sua lista inicial, quais as ações que são realizadas para desenvolvimento da liderança operacional e alta liderança.

Cultura de Segurança



PERCEPÇÃO DE RISCO



“A percepção de risco é sempre um julgamento subjetivo, uma inferência que busca equilibrar recompensas percebidas e o que pode ou não acontecer de indesejado, em decorrência da exposição ao perigo.”

(Adams, 1995)

Cultura de Segurança



Percepção
equivocada de risco



Atenção concorrente



Fadiga



Falta de foco na
tarefa



Estresse

Cultura de Segurança



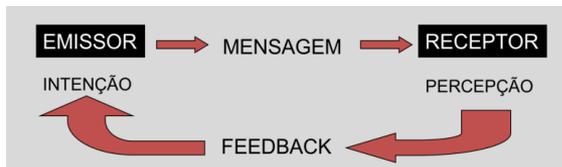
{ Fatores de influência }

Sociais Clima de trabalho, Grupo, Liderança
Fisiológicos Saúde do corpo, bem estar, sono, alimentação, remédios...
Psicológico Emoções, Sentimentos, Vida pessoal
Cognitivos Conhecer os perigos e riscos do ambiente e das tarefas



Cultura de Segurança - estratégias

Filtros e
Barreiras



É necessário que contenha as informações importantes para que o **interlocutor** tome decisões

Falta de padronização na transferência de informações

Cultura de Segurança - estratégias



CONSCIÊNCIA SITUACIONAL

É a percepção precisa dos fatores e condições que afetam um ambiente durante um período de tempo definido

Capacidade de responder às questões relevantes, o tempo todo.

Compreensão clara e continuamente atualizada do que se passa ao seu redor.



Cultura de Segurança - estratégias



TOMADA DE DECISÃO

É a identificação das necessidades, do que é possível fazer, da informação que está disponível e da comunicação que precisa ser efetuada.



Resolução de conflito buscar encontrar “o que está certo” e não “quem está certo”.

Cultura de Segurança - estratégias



DINÂMICA DE EQUIPE

O RESULTADO DO TRABALHO EM EQUIPE
É SEMPRE MELHOR QUE A SOMA DO
RESULTADO DO TRABALHO DE CADA UM
DOS SEUS MEMBROS

- ✓ Ação coordenada
- ✓ Desenvolvimento da confiança
- ✓ Articulação de processos
- ✓ Modelo mental compartilhado
- ✓ Comunicação positiva e clara



Cultura de Segurança - estratégias



SUPOORTE MÚTUO

VOCÊ SABE QUANDO E COMO PEDIR AJUDA?



- ✓ Reconhecimento das falhas
- ✓ Abertura para comunicação
- ✓ Mecanismos de suporte claros e disponíveis
- ✓ Gerenciamento de conflitos

Cultura de Segurança - atividade

A mudança na atitude das equipes é um dos maiores desafios, no alcance da maturidade da Cultura de Segurança

- ✓ Inclua em sua lista inicial, quais as ações que são realizadas para promover mudanças no comportamento dos profissionais e no estímulo ao trabalho em equipe

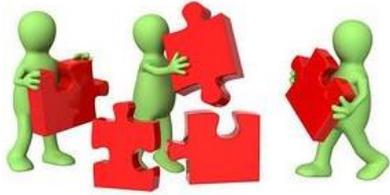
Cultura de Segurança



LIDERANÇA ENGAJADA VISÍVEL

- ✓ MELHORA PERCEÇÃO DE SEGURANÇA
- ✓ CULTURA JUSTA
- ✓ RESPONSABILIDADES PARTILHADAS
- ✓ ALINHAMENTO DE EXPECTATIVAS
- ✓ MELHORES RESULTADOS NA ASSISTÊNCIA

Cultura de Segurança



TRABALHO EM EQUIPE

- ✓ MELHORA A INFORMAÇÃO
- ✓ DESENVOLVE A CONFIANÇA
- ✓ PROMOVE O APRENDIZADO
- ✓ ESTIMULA O SUPORTE MÚTUO

- ✓ CONSIDERA A CULTURA DO LOCAL
- ✓ ENGAJA A LIDERANÇA
- ✓ CAPACITA AS EQUIPES
- ✓ MODIFICA A ASSISTÊNCIA
- ✓ CONSOLIDA A COOPERAÇÃO



INTERVENÇÕES MULTIMODAIS EM ÁREAS OPERACIONAIS

Cultura de Segurança

LIDERANÇA

Segurança Psicológica

Liderança Ativa e Visível

COMPORTAMENTO

Cooperação e
suporte mútuo

Percepção de risco
comportamento
seguro

Trabalho em
equipe

Comunicação
aberta



Transparência

Cultura de Segurança - práticas

	Núcleo de Segurança do Paciente	Visa aumentar o aprendizado, informação, colaboração e o reporte.
Auditorias Educativas		É importante ação de descentralização, aumento da visão de risco e manutenção da qualidade.
	Safety Huddle	Visa aumentar a responsabilidade das lideranças, melhorar a visão de risco, a informação, colaboração e o reporte.
Comitê de Segurança do Paciente para Liderança		Tem como objetivo fortalecer a segurança psicológica, por meio de um ambiente de comunicação transparente e cultura não punitiva.
	Oficinas de Ferramentas de melhoria	Objetiva instrumentalizar os profissionais para melhorias na prática assistencial.
Rondas de Segurança		Visa aumentar a visibilidade da Liderança, a visão de risco e o empoderamento das equipes para a segurança

Cultura de Segurança - práticas



Alertas de Segurança do Paciente

Promove o compartilhamento de informações e amplia a visão de risco das equipes assistenciais

Visitas multiprofissionais

VESTIA MULTIPROFISSIONAL



Melhora a comunicação, compartilha conhecimentos e aprimora a tomada de decisão conjunta



Treinamento de competências

Visa preparar a liderança operacional, para os desafios e responsabilidades inerentes ao desenvolvimento da cultura de segurança

Alta liderança para a Segurança



Desenvolver competências, compartilhar conhecimento e estimular a tomada de decisão com foco na qualidade assistencial e segurança do paciente



Gestão à Vista

Visa o compartilhamento de informações com as equipes assistenciais

Plano de Segurança do Paciente



Promove um alinhamento dos esforços, com vistas a resolver os principais ofensores à segurança do paciente

Compartilhamento de exemplos

Obrigado!

pandreoli@haoc.com.br

