

## Como destruir um sistema de gerenciamento de riscos

Ao voltar para fazer sua segunda participação no dia e encerrar o ciclo de palestras do Farmoterápica Fórum 2010, o Dr. John Kessler, fundador e diretor clínico da SecondStory Health, surpreendeu a plateia ao ensinar os 10 passos para destruir um Sistema de Gerenciamento de Riscos, tornando-o inútil e ineficiente. O objetivo da aula “incorreta” era exatamente dar ainda mais destaque às características essenciais para um sistema que seja eficiente e eficaz e Kessler fez isso alternando em seus slides de apresentação os pontos que arrasam e os fatores que levam ao sucesso um programa voltado à segurança do paciente.

De forma resumida, o plano de Kessler apresentou como sugestões:

Para arrasar o sistema você deveria...	Já que num sistema vencedor...
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desestimular uma liderança forte e envolvida e pensar que a equipe irá solucionar sozinha seus problemas cotidianos</li> <li>❖ Garantir que as ocorrências não sejam reportadas a alta direção do hospital e que a equipe de gerenciamento de riscos não participe das definições de estratégias e de reuniões de orçamento</li> <li>❖ Nunca discutir as ocorrências com enfermeiros, farmacêuticos e médicos ao mesmo tempo e sempre contar histórias de clínicos que cometeram erros</li> <li>❖ Nunca medir a cultura interna e crenças existentes a respeito da segurança do paciente</li> <li>❖ Fazer com que a punição e disciplina sejam efetivas e os erros sejam avaliados nas avaliações de equipes, porém sejam ignorados quando oriundos de profissionais seniores</li> <li>❖ Gastar o máximo de tempo possível tentando corrigir o problema e promover mais treinamento sobre aquele erro para a equipe</li> <li>❖ Parar de procurar por erros, nunca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Líderes fortes e envolvidos são essenciais e é preciso premiar e reconhecer equipes que alcancem níveis melhores de qualidade</li> <li>✓ O gerenciamento de riscos tem alta visibilidade na organização, a equipe de gerenciamento de riscos tem acesso direto à liderança e o foco está no paciente, não sendo direcionado por objetivos financeiros</li> <li>✓ Há ampla transparência, as ocorrências são compartilhadas e discutidas e há respeito e confiança tratando os erros de forma sistêmica e não personalizada</li> <li>✓ A cultura interna é mensurada anualmente, há treinamento permanente para todos os funcionários envolvidos com o atendimento aos pacientes</li> <li>✓ São adotadas políticas justas e as melhorias incorporadas é que são utilizadas na avaliação de performance de todos</li> <li>✓ Segue-se um planejamento visando antecipação de erros, reduzindo sua ocorrência ou severidade.</li> <li>✓ Realiza-se uma busca ativa de</li> </ul>

<p>definir quais erros devem ser reportados e criar um sistema complexo para notificação</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Analisar repetidamente os dados para ter 100% de certeza de qual ação tomar antes de pôr algo em prática e usar inúmeros gráficos para demonstrar todos os aspectos da ocorrência</li><li>❖ Ter diversas metas, verificá-las frequentemente, permitindo que cada departamento defina por qual objetivos eles serão mensurados e nunca relacionar as metas dos departamentos com o hospital</li><li>❖ Nunca compartilhar alertas de segurança com outros hospitais ou entidades e jamais revisar as evidências científicas que apóiam as práticas seguras já adotadas</li></ul>	<p>erros, possíveis erros e reações adversas, além de ser utilizado um sistema amigável que deixe claro o que deve ser informado e como</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Não fica paralisado por um grande volume de dados e rapidamente identifica os problemas mais importantes a serem atacados, mensurando e avaliando os resultados das mudanças implementadas</li><li>✓ A liderança do hospital define as metas globais, que estão relacionadas com as de cada departamento que por sua vez estão atreladas a metas individuais</li><li>✓ As ocorrências são compartilhadas de forma confidencial com outros hospitais, os procedimentos são revisados periodicamente, usando as melhores práticas adotadas em outros locais</li></ul>
---	---