



Recuperação da segurança em locais de trabalho na área de cuidados com a saúde: Um compromisso com a experiência humana

Autor

Jason A. Wolf, PhD, CPXP
Presidente e CEO
The Beryl Institute

THE BERYL INSTITUTE

Sobre o The Beryl Institute

The Beryl Institute é uma comunidade global de profissionais da saúde e especialistas experientes comprometida em transformar a experiência humana na área de cuidados com a saúde. Como pioneiro e líder do movimento de experiência e da profissão de experiência do paciente por mais de uma década, o Instituto oferece acesso inigualável a pesquisas imparciais e práticas comprovadas, oportunidades de networking e desenvolvimento profissional e um espaço seguro e neutro para trocar ideias e aprender com outros profissionais.

Definimos "experiência do paciente" como a soma de todas as interações, moldadas pela cultura de uma organização, que influenciam as percepções do paciente em todo o processo de atendimento. Acreditamos que a experiência humana se baseie nas experiências de pacientes e familiares, daqueles que trabalham em cuidados com a saúde e das comunidades que atendem.

Por que uma conversa sobre segurança no local de trabalho é relevante para a experiência humana

“Muitos profissionais da área de cuidados com a saúde acreditam que enfrentar a incivildade faz agora parte do trabalho.”

Garantir locais de trabalho seguros na área de cuidados com a saúde é essencial para qualquer conversa sobre a experiência humana. Como em muitas das questões exacerbadas pela pandemia que temos vivido nesses últimos anos – um período em que a consciência das disparidades de saúde foi aumentada e a pressão sobre a força de trabalho na área da saúde foi ainda mais exposta – as questões em nossa sociedade, uma mudança na estrutura de nosso próprio contrato social, criou um local de trabalho na área de cuidados com a saúde que se tornou menos seguro para todos os que atuam nela.

Isso não é segurança diretamente do ponto de vista dos resultados, embora tenha implicações neles. Trata-se de uma questão central sobre os problemas atuais das interações humanas, que provêm de nossas comunidades mais amplas e se infiltram nas instituições de saúde. A pressão e o estresse sobre a sociedade em geral aumentaram a tensão, elevaram a raiva e levaram à incivildade – desrespeito, insolência e violência real – nas organizações de cuidados com a saúde. Essa ideia de falta de humanidade ou bondade humana em um ambiente criado para o próprio apoio de nossa humanidade, de apoiar a vida, a cura e a própria esperança, representa uma ameaça tangível para garantir o melhor da saúde em geral.

A conversa entre segmentos da comunidade do The Beryl Institute reflete uma ampla evidência, tanto de uma maior consciência e preocupação com a violência no local de trabalho quanto da necessidade de maior segurança em nosso local de trabalho. Nossos membros têm compartilhado experiências em inúmeras ocasiões nos últimos meses de problemas crescentes de agressões, abuso verbal e outras ações, e isto está causando um grande sofrimento. E, embora as evidências vividas neste momento reflitam preocupação, os dados coletados nos últimos anos refletem que isso não é algo novo, mas algo catalisado pelo momento da história em que nos encontramos. O Instituto de Estatísticas do Trabalho dos EUA (US Bureau of Labor Statistics)

informou que, nos anos que antecederam a pandemia, “o setor de assistência médica e de serviços sociais experimentaram as mais altas taxas de lesões causadas pela violência no local de trabalho e tinham uma probabilidade cinco vezes maior de sofrer lesões causadas pela violência no local de trabalho do que os trabalhadores em geral.”¹

Essa informação foi reforçada pela descoberta na versão de março de 2022 do The Beryl Institute – Ipsos PX Pulse.² Ao perguntar aos consumidores da área de saúde até que ponto eles concordavam que a incivildade na saúde era um problema atual, 67% relataram concordar ou concordar totalmente. Com mais de dois terços da população reconhecendo a incivildade como um problema, um número semelhante, 64%, disse que o nível de incivildade experimentado era aproximadamente o mesmo de antes. Isso apoia a noção de que, embora essas questões fizessem parte das realidades da saúde antes da pandemia, a própria pandemia trouxe à tona essas questões sob uma nova perspectiva e levantou um apelo à ação que sublinha nosso compromisso de transformar a experiência humana.

A experiência humana para os propósitos da conversa aqui representa a ideia de que:

“A experiência em saúde que buscamos alcançar, embora centrada nos pacientes, irradia pelas camadas do ecossistema de saúde até a força de trabalho de saúde e as comunidades a que as organizações de saúde atendem. A experiência humana em saúde integra a soma de todas as interações, cada encontro entre pacientes, familiares e parceiros de cuidados e a força de trabalho de saúde. Ela é impulsionada pela cultura das organizações e sistemas de saúde que trabalham incansavelmente para apoiar um ecossistema que opera dentro da amplitude do continuum de cuidados nas comunidades a que atendem e nos cenários ambientais em constante mudança em que estão situadas.”³

O enquadramento da natureza interconectada dos pacientes, da força de trabalho da saúde e das comunidades nas quais a saúde opera é essencial para uma visão abrangente e contextual da segurança no local de trabalho. Ao pensarmos nos desafios de incivilidade e segurança, eles não estão isolados em um segmento do nosso ambiente de atendimento. Ambos foram impactados e impactam todos os envolvidos no ecossistema da saúde. Isso destaca a ideia central de que, para nos comprometermos com uma melhor experiência humana na área dos cuidados com a saúde, devemos estar dispostos a participar da conversa sobre segurança no local de trabalho e o que será necessário para garanti-la.

É seguro supor que os trabalhadores da área de saúde esperam ambientes de trabalho seguros e que os líderes querem fornecê-los. É possível ouvir a preocupação nas vozes de muitos executivos que estão comprometidos em cuidar de sua força de trabalho. Ao mesmo tempo, muitos profissionais da área de cuidados com a saúde acreditam que enfrentar a incivilidade faz agora "parte do trabalho". O resultado é a frequente subnotificação de incidentes ou, por causa de um senso de dever e compromisso, as pessoas retornam ao trabalho muito cedo após um incidente sem se recuperarem completamente.

Este documento concentra-se nessas realidades. Ou seja, ao reconhecer que a segurança no local de trabalho é um problema, devemos trabalhar de forma tangível, tanto com rapidez quanto com objetividade, para enfrentá-lo. Devemos também reconhecer que o contexto em que os cuidados com a saúde operam continuará a desempenhar um papel e têm um impacto em tudo o que fazemos. Não é responsabilidade de uma organização de saúde curar completamente suas comunidades, mas ela pode servir como exemplos de esperança, colaboração e ação ao trabalhar com sua comunidade mais ampla para entender e abordar os gatilhos.

Os profissionais de saúde escolhem um trabalho importante, principalmente motivados pelo desejo de dar algo mais de si mesmos. Eles merecem sistemas e processos que demonstrem apoio, garantam a prevenção, forneçam meios de se manifestar e forneçam medidas tangíveis para a resolução. Envolvermos membros da comunidade do The Beryl Institute para explorar mais essa questão, por meio de desafios que viram, ações que executaram e resultados que atingiram ao se esforçarem para abordar a questão de segurança no local de trabalho. As vozes da experiência e os exemplos compartilhados neste artigo começam a traçar um caminho a seguir em que os esforços intencionais para cuidar daqueles que aparecem para trabalhar na área da saúde todos os dias fortalecem a capacidade geral de oferecer o melhor em experiência humana para todos.

A necessidade de um local de trabalho seguro (e o que custa quando não é)

Ao fundamentar uma conversa sobre segurança no local de trabalho na área da saúde, primeiro procuramos entender por que garantir a segurança no local de trabalho é essencial para nossa força de trabalho e desvendar as implicações de um local de trabalho inseguro. Todos os nossos colaboradores estão alinhados em torno de uma dualidade fundamental de segurança: que devemos estar cientes da segurança física e psicológica da força de trabalho e nos concentrar nela. Ao longo de nossas conversas, houve o reconhecimento de que a força de trabalho da saúde está exposta a danos, e eles reconhecem isso. A questão fundamental aqui é o nível de danos aos quais eles estão expostos e, mais ainda, o que nossas organizações de saúde estão fazendo para lidar com isso.

Como disse Jerome Dayao, Diretor de Enfermagem do Centro Médico Harborview da UW Medicine, "Os trabalhadores da área da saúde estão realmente expostos a altos níveis de danos, tanto intencionais quanto não intencionais. Se eles sofrerem essa experiência e não houver um plano real para prevenir ou lidar com isso, será a gota d'água." O trabalho na área da saúde já é desafiador. É esse desafio e a realização pessoal associada a ele que leva tantas pessoas a escolher a profissão. Mas, ao estar disposta a aceitar esse desafio, a força de trabalho tem a expectativa de que também será atendida com segurança.

Um tema comum de nossos colaboradores foi a importância de os funcionários se sentirem protegidos, conforme destacou Michael Frumovitz, M.D., Diretor de Experiência do Paciente, ad interim, MD Anderson Cancer Center. "Para oferecer o melhor atendimento aos nossos pacientes, precisamos de um ambiente em que os funcionários se sintam seguros. E não apenas seguros, mas também podendo contar com apoio", disse ele. Esse senso de apoio é essencial em tudo o que já sabemos sobre como a experiência da força de trabalho impulsiona a capacidade de uma organização de cumprir seu compromisso geral com a experiência, para garantir qualidade, segurança e serviço. Ao criar, apoiar e sustentar ambientes seguros, garantimos uma melhor experiência da força de trabalho e uma melhor experiência humana em geral.

Um exemplo fornecido por Kyle Rehder, M.D., Diretor de Qualidade Médica do Duke Center for Healthcare Safety and Quality, foi de uma pesquisa cultural realizada com seus funcionários, onde foi feita a pergunta direta: "Eu me sinto seguro em meu local de trabalho?" Em todos os domínios que a pesquisa

explorou, a segurança no local de trabalho tinha alguns dos mais fortes laços, não apenas com o bem-estar individual e o trabalho em equipe, mas com resultados tangíveis, como erros médicos, custo, rotatividade de pessoal e muito mais. As realidades aqui não precisam ser exageradas, pois são claras. Os exemplos mostram repetidamente, e a experiência comprova, que um compromisso com a segurança da força de trabalho não é apenas essencial, mas deve ser explícito, transparente e visível. As pessoas querem saber se são atendidas e de que forma. Isso reforça a ideia central de que a saúde é sobre seres humanos cuidando de seres humanos e, para fornecer os melhores resultados, devemos cuidar das pessoas que aparecem todos os dias para fazer esse papel. Se não o fizermos, como mostram os estudos da Duke, haverá implicações reais e tangíveis.

Ao longo de nossas conversas, o impacto da segurança no local de trabalho e o compromisso de uma organização em abordá-lo foram vistos como tendo vínculos claros e diretos com resultados reais que afetam a capacidade de uma organização de cumprir sua promessa de atendimento fundamental. Quando surgem questões de segurança no local de trabalho, os resultados podem levar a impactos tangíveis, incluindo:

- Redução da motivação da força de trabalho
- Exaustão da equipe
- Aumento do volume de ausências por doença
- Maior rotatividade
- Tomada de decisão motivada pela emoção
- Diminuição da confiança
- Aumento dos erros

Esses impactos também nos ajudam a começar a reconhecer as providências reais que podemos tomar, conforme descrito mais abaixo. À medida que a força de trabalho de saúde se compromete com seu trabalho, espera poder contar com a segurança física e psicológica que merece. Como muitos de nossos colaboradores falaram sobre a dualidade dessas necessidades, o poder de criar ambientes onde as pessoas sabem que algo está sendo feito é palpável. Muito do que a força de trabalho da área de saúde está pedindo, e que nós, como seres humanos, esperamos, é que o lugar onde trabalhamos e as pessoas ao nosso redor façam o que puderem para cuidar de nós. É esse ato de cuidado que também pode ter grandes implicações.

“Há poder quando você se sente ouvido e se sente tratado com justiça por seu supervisor. Você sente que é valorizado e que faz parte da solução de um problema. Você se sente seguro.”

Como vários de nossos colaboradores destacaram, um princípio fundamental das organizações de alta confiabilidade – aquelas que buscam reduzir danos – é garantir a segurança psicológica. Jennifer Purdy, Diretora Executiva da VA Patient Experience, Departamento de Assuntos de Veteranos dos EUA, compartilhou que o fundamental para a segurança psicológica é garantir que as pessoas “se sintam seguras o suficiente para manifestar-se e opinar”. E quando o fazem, elas veem que os líderes “entendem e responsabilizam adequadamente as pessoas e abordam os problemas”. Como ela disse, o poder de criar lugares seguros se contrapõe aos resultados daqueles ambientes em que as pessoas não se sentem seguras, e continuou dizendo que há poder quando “você se sente ouvido e se sente tratado com justiça por seu supervisor. Você sente que é valorizado e que faz parte da solução de um problema. Você se sente seguro.”

E são esses ambientes que criam locais para que as vozes sejam ouvidas que são vistos como tomando medidas importantes para prevenir e resolver problemas de segurança no local de trabalho. Quando as pessoas podem levantar questões de forma direta ou anônima, elas sabem que não precisam carregar o fardo sozinhas e que a organização as apoia. Muito do que impulsiona as implicações das questões de segurança não são apenas os momentos inseguros em si, mas a sensação de que sua organização não se importou com você nem fez algo a respeito. Portanto, as implicações e o impacto da segurança no local de trabalho devem ser fundamentados em compromisso e ação visíveis. As maneiras pelas quais podemos progredir para locais de trabalho mais seguros são compartilhadas por nossos colaboradores abaixo.

Criação de locais de trabalho seguros: ações e apoios

Como sugerido anteriormente neste artigo, é com grande senso de dever que os profissionais de saúde chegam às suas organizações todos os dias para cuidar de seus pacientes. Para ajudá-los a arcar com essa grande responsabilidade, as organizações devem fornecer um ambiente que promova sua segurança, saúde e bem-estar, para que os trabalhadores se sintam capazes de alcançar os melhores resultados para os pacientes. Existem ações que as organizações podem realizar para criar segurança física e psicológica para os profissionais de saúde, mas é imperativo que essas ações sejam abordadas sob a ótica da experiência humana, levando em consideração os pacientes, as organizações e a comunidade em geral, como segue:

Pacientes/Familiares: eles devem assumir a responsabilidade por seu comportamento e ser responsabilizados pelas organizações quando suas ações forem perturbadoras, agressivas, incivilizadas ou violentas.

Força de trabalho: os funcionários devem estar bem informados sobre a incivilidade no local de trabalho, seus gatilhos e como identificá-la. Os trabalhadores devem entender os passos a serem tomados quando isso ocorrer.

Comunidade mais ampla: fora dos muros das organizações de saúde estão as comunidades enfrentando as tensões do mundo desafiador de hoje; desafios que estão alimentando os problemas de saúde mental de nossa sociedade e trazendo pacientes para os sistemas de saúde. Portanto, as parcerias com a comunidade externa são essenciais para que as organizações de saúde entendam melhor as tendências da sociedade e implementem proativamente intervenções de proteção dentro de seus muros.

Para proteger esses três elementos da experiência humana, os colaboradores compartilharam conosco que garantir locais de trabalho seguros requer uma abordagem em três frentes: **prevenção, treinamento e intervenção.**

Prevenção:

Os trabalhadores esperam ambientes de trabalho seguros, e os funcionários devem crer que a organização está fazendo o melhor para prevenir a violência no local de trabalho. Eles querem se sentir apoiados por suas administrações e saber que os culpados serão responsabilizados. As medidas preventivas são soluções proativas que se antecipam aos problemas antes que eles se agravem. Abaixo

estão as soluções compartilhadas por nossos colaboradores:

- **Aderir às políticas de tolerância zero:** a maioria dos nossos colaboradores tem uma regra de tolerância zero para violência no local de trabalho incluída em suas políticas. Mais importante do que ter essa política é aderir a ela, disse Elizabeth Garcia, vice-presidente de experiência do paciente do MD Anderson. Garcia disse que, embora possa ser difícil impô-la emocionalmente, é imperativo que eles defendam seu valor organizacional de pessoal de apoio. "Os funcionários precisam sentir que o governo os apoia nesses casos de incivilidade sem falhas", disse seu colega Michael Frumovitz.
- **Divulgar seu documento de Direitos e Responsabilidades do Paciente:** o MD Anderson adota uma abordagem proativa para informar pacientes e familiares sobre seus direitos e responsabilidades, incluindo a segurança física e psicológica como prioridades, declarando que haverá consequências pelo não cumprimento e afixando esse documento em áreas públicas em toda a instituição.
- **Comprometer-se com o envolvimento diário do pessoal em segurança:** "A implementação de Práticas Baseadas em Evidências de Trauma e Segurança" (Safe-Trauma-informed Evidence-based Practices, ISTEP) é uma prática de ronda diária no CHOC Hospital, Orange, Califórnia, envolvendo Saúde Mental, Violência no Local de Trabalho, Segurança, Assistentes Sociais, bem como Formação Clínica. A equipe de ISTEP visita a equipe da linha de frente fazendo perguntas como, "Você está se sentindo seguro e amparado?"
- **Estabelecer um comitê de Gestão de Cuidados Complexos:** no Duke Raleigh Hospital, um comitê multidisciplinar se concentra em pacientes com repetidas apresentações de saúde comportamental, aqueles que estão criando estresse na equipe ou exibindo comportamento perturbador ou violento. O comitê trabalha em conjunto para criar um plano de gerenciamento de cuidados, incluindo estratégias sobre como melhor administrar esses pacientes no pronto-socorro ou se eles são admitidos nos andares médicos. Nem todos na equipe são especialistas em saúde comportamental, disse Erin Howard, Ph.D., psicóloga e membro do serviço de

Psychiatry Consult Liaison. Assim, esse comitê identifica pacientes em risco e fornece dicas sobre como se envolver com um determinado paciente de maneira a ajudar a diminuir o potencial para um resultado ruim, violência ou estresse. "A ideia é tentar ajudar nossa equipe com esses pacientes complicados, dando-lhes orientação proativa", disse ela.

- **Equipar os funcionários com dispositivos de sinalização de socorro:** Dayao relatou que o Harborview Medical Center implementou um sistema de sinalização eletrônica integrado aos crachás de funcionários para enfermeiros que cuidam de pacientes psiquiátricos. Se estiver em perigo no quarto de um paciente, a enfermeira pode transmitir um sinal para o posto de enfermagem pressionando o crachá, fornecendo sua localização exata e obtendo uma resposta imediata de emergência.
- **Fazer reuniões diárias sobre segurança:** reuniões diárias com todos os chefes de departamento para atualizar uns aos outros sobre questões de segurança têm sido um ativo valioso no CHOC há cinco anos. Calvin Fakkema, Diretor de Serviços de Suporte, disse que essas reuniões foram bem-sucedidas, trazendo luz aos problemas de forma proativa e reduzindo o número de problemas de segurança em toda a empresa.
- **Melhorar a comunicação com as famílias:** Vários médicos e especialistas, além de diferentes sistemas de relatórios, geralmente levam a falhas de comunicação. "A escalada do comportamento disruptivo começa a partir de eventos simples, como a ausência de informações claras", afirmou Claudia Laselva, CNO, Diretora de Operações do Hospital Israelita Albert Einstein, Brasil. Isso também ficou evidente no CHOC, disse Sandra Schultz, Diretora de Atendimento ao Cliente e Defesa do Paciente, então eles implementaram as Conferências da Equipe de Cuidados, reunindo pacientes, familiares, provedores e profissionais multidisciplinares para garantir que toda a equipe de atendimento tenha uma visão completa da situação de saúde do paciente.
- **Reavaliar os programas de segurança atuais:** os programas de segurança do White Plains Hospital incluem avaliações regulares de risco, desenvolvimento de futuras estratégias de mitigação e rastreamento de causa e efeito. Linda Van der Voort, Diretora de Relações com o Paciente, disse que os funcionários são treinados em segurança do trabalho na contratação, seguido por módulos de treinamento obrigatórios anualmente.
- **Renovar a forma como você se comunica com pacientes que se comportam mal:** uma das coisas que os especialistas em saúde comportamental entendem é que você não pode simplesmente dizer a um paciente que se comporta mal: "Não vamos tolerar isso. Isso não pode acontecer." Isso não comunica expectativas claras. "Se fosse suficiente dizer 'Não' e 'Pare', não estaríamos vendo muitas das coisas que vemos", disse Howard. Duke Raleigh reformulou a maneira como eles se comunicam com os pacientes. Então, além de dizer: "Não, isso não é adequado", sua equipe é treinada para definir expectativas e explicar aos pacientes como podem ajudá-los a atender a essas expectativas. Os exemplos incluem "É isso o que estamos querendo de você. Adorariamos que você pudesse tomar seus medicamentos, e é assim que vamos ajudar você a fazer isso." Ou "Adorariamos que você cooperasse com esse procedimento médico recomendado, e é assim que vamos ajudar você a fazer isso." Howard disse: "O objetivo é chegar a um acordo mutuamente satisfatório sobre como podemos ajudar os pacientes e a equipe a atender às suas necessidades".
- **Padronizar fluxos de trabalho:** para melhorar a qualidade do atendimento a pacientes da área da saúde comportamental e agilizar seu atendimento no sistema hospitalar em Duke Raleigh, Howard relatou que eles têm um fluxo de trabalho padronizado para encaminhar esses pacientes para a internação na ala psiquiátrica ou de volta para sistemas de atendimento ambulatorial. Nos primeiros seis a nove meses do novo fluxo de trabalho, em comparação com 2018, o Duke Raleigh Hospital diminuiu o tempo total de internação dos pacientes psiquiátricos, independentemente do local de alta definitiva, em mais de 50% e diminuiu a taxa de internações médicas para esses pacientes em 60%. "Ao simplificar as coisas e criar um fluxo de trabalho padrão, conseguimos diminuir o movimento nos sistemas hospitalares pelos quais nossos pacientes estavam passando desnecessariamente, ajudá-los a permanecer no hospital por períodos mais curtos e se conectar mais rapidamente aos serviços ambulatoriais" disse Howard.
- **Apoiar a enfermagem com recursos adicionais:** Elizabeth Larson, MSN, RN, Diretora da Linha de Serviço, Neurociências e Saúde Comportamental do Duke Raleigh Hospital, informou que incorporou um programa exclusivo de enfermagem de saúde comportamental como um recurso adicional para enfermeiros em seu departamento de emergência e unidades médicas de internação. Esses especialistas, parte da equipe de Psychiatry Consult Liaison do Duke Raleigh, foram contratados em resposta a uma pesquisa de 2019 que revelou que a enfermagem não se sentia apoiada no tratamento de emergências

“Informações sobre a violência no local de trabalho é uma das maiores medidas de apoio que as organizações podem implementar para seus funcionários.”

de saúde comportamental, incluindo alguns profissionais que sofreram lesões por violência no local de trabalho. “Desde que passamos a acompanhar a enfermagem de saúde comportamental em resposta à pesquisa, vimos uma diminuição nas emergências de saúde comportamental e na taxa de incidências relatadas de violência no local de trabalho”, compartilhou Larson.

- **Ensinar os funcionários a evitar riscos:** medidas de bom senso, como manter distância e garantir que outra pessoa esteja na sala com você se o paciente perigoso for forte e puder dominar você, devem ser pontos-chave de todo plano de prevenção de violência.

Surgiram disparidades na área da saúde durante a pandemia. Com as questões de disparidade na área da saúde contribuindo para o aumento da violência no local de trabalho, nossos colaboradores enfatizaram a importância do compromisso com diversidade, equidade e inclusão como medida preventiva. Um exemplo vem do MD Anderson. Com essa intenção, eles redigiram no documento de direitos do paciente um compromisso de não alterar a designação de nenhum provedor com base no pedido demográfico de um paciente. Outro exemplo veio do Harborview Medical Center, uma instituição comprometida com o antirracismo ativo. Eles abordam o antirracismo por meio do Comitê de Comunicação de Incidentes de Viés em todo o sistema, que oferece ao pessoal uma ferramenta on-line para registrar um relatório após testemunhar um incidente tendencioso ou uma microagressão. Semanalmente, os relatórios de incidentes são acompanhados por uma discussão holística com todas as partes envolvidas. “Não podemos resolver um problema se não analisarmos todos os outros problemas relacionados a ele”, afirmou Dayao sobre manter seu ambiente psicologicamente seguro para as pessoas trabalharem, o que é tão importante quanto a segurança física.

Informações sobre a violência no local de trabalho é uma das maiores medidas de apoio que as organizações podem implementar para seus funcionários. A sensação de segurança no local de trabalho está ligada ao bem-estar e à sua capacidade de oferecer cuidados. Somente quando se sentirem seguros, poderão atuar da melhor maneira. Não se sentir seguro mostrou estar relacionado a maus

resultados dos pacientes, erros médicos e aumento de ações judiciais. Os profissionais de saúde precisam de formação e treinamento para se sentirem confiantes de que podem identificar a violência no local de trabalho e mitigar situações de incivildade. Nossos colaboradores compartilharam como estão respondendo a esse pedido.

Formação (para a equipe):

Van der Voort contou que, como defensora do paciente, ao ser repreendida por um paciente perturbado muitas vezes sentiu que isso fazia parte do trabalho. “Felizmente, com maior conscientização e treinamento sobre violência no local de trabalho, parece mais aceitável dizer: “Não, isso não está certo. Não devo me sujeitar a isso”, disse ela. “E quando você tem o apoio da liderança ecoando a mesma mensagem, você se sente mais confiante para estabelecer limites e se defender e denunciar até mesmo a menor ocorrência de violência no local de trabalho.” Nossos colaboradores ofereceram as etapas abaixo para elevar a informação e a conscientização da equipe.

Primeiro, é imperativo que as organizações definam comportamentos disruptivos por níveis, ou seja, classificando-os por tipo e grau de gravidade: palavras, ameaças físicas, danos materiais ou lesões pessoais. Compreender essas diferenças é útil para determinar as técnicas de redução de crises e as etapas adequadas para a elaboração de relatórios.

Em segundo lugar, os profissionais da saúde precisam saber a quem e como pedir ajuda. Por exemplo, o MD Anderson oferece aos funcionários um número especial para ligar. O programa 2STOP está aberto a qualquer funcionário que se sinta física ou psicologicamente ameaçado, mesmo fora do campus, e oferece resposta imediata com recursos adequados.

Em terceiro lugar, os trabalhadores devem ter conhecimentos suficientes para lidar com a escalada das condições e saber como mitigar a situação até que a ajuda chegue. Com os casos de saúde mental em emergência psiquiátricas, disse Laselva, afirmando que há maior pressão e ansiedade por parte dos membros da família em áreas como a ED. Esses incidentes precisam de uma resposta especializada apoiada em infraestrutura e processos para que o pessoal se sinta preparado para lidar com tais cenários.

“Estar à frente das questões da sociedade capacita as organizações de saúde para abordar proativamente o potencial de aumento da incivilidade trazido pelas tendências da comunidade.”

Finalmente, as organizações devem incentivar a comunicação de incidentes. Nossos colaboradores disseram que a subnotificação é comum por vários motivos, incluindo uma mentalidade entre os profissionais de saúde de que a violência faz “parte do trabalho”; não saber como ou onde relatar um incidente; sentir que relatar incidentes não fará diferença; e medo de comprometer o cuidado do paciente. Como organizações de saúde, devemos desafiar a crença de que o abuso é uma consequência normal, incentivar a notificação de incidentes de segurança e oferecer processos sólidos para ação. Por exemplo, o White Plains Hospital promove o lema “Se você vir algo, diga algo” para incentivar os funcionários a comunicar suas preocupações e ideias sobre como criar mudanças.

Formação (para a comunidade):

Assim como os programas de conscientização sobre violência no local de trabalho para os funcionários são fundamentais para a prevenção, a informação para a comunidade é outra peça do quebra-cabeça preventivo. Estar à frente das questões da sociedade capacita as organizações de saúde para abordar proativamente o potencial de aumento da incivilidade trazido pelas tendências da comunidade. As organizações são encorajadas a fazer parcerias com entidades comunitárias, tais como escolas e departamentos de polícia locais, para entender as questões comunitárias. Alguns de nossos colaboradores estão se conectando com especialistas nacionais em questões de saúde comportamental e a crise dos opioides. As Equipes de Formação Comunitária estão compartilhando essas informações com suas comunidades por meio de webinars, audiências e reuniões municipais. Com a equidade em saúde em mente para nossos colaboradores, os maiores sistemas de saúde compartilhados estão colaborando com os hospitais rurais menores de seu sistema para garantir que os pacientes recebam o mesmo atendimento de alta qualidade recebido por aqueles atendidos no campus principal.

As medidas preventivas e educativas acima mencionadas no combate à violência no local de trabalho são fundamentais para a segurança da força de trabalho. Infelizmente, mesmo com essas medidas em vigor, ocorrem situações violentas. Nossos

colaboradores compartilharam como estão intervindo e respondendo.

Intervenção:

Ouvimos de nossos colaboradores que a intervenção de segurança é uma abordagem de equipe. Por exemplo, o CHOC está seguindo esse modelo de equipe, reunindo Gestão de Riscos, Atendimento ao Cliente, Assistentes Sociais e Segurança e qualquer pessoa envolvida em um incidente em uma Equipe de Intervenção de Segurança no Local de Trabalho, ou SWIT. A SWIT avalia cada situação, determinando o que contribuiu para o incidente, observando de perto quem estava envolvido, se uma política foi violada, se um contrato de comportamento estava em vigor, quais informações foram perdidas no prontuário do paciente e outros indicadores-chave, tudo para melhorar a segurança de futuros pacientes.

Com rondas adicionais em áreas de alto estresse como a UTI, os enfermeiros do MD Anderson identificam pacientes e cuidadores que podem estar caminhando para um episódio e precisam de apoio extra. O centro de câncer ampliou as horas de disponibilidade dos defensores dos pacientes para que eles possam se reunir com as famílias a fim de reduzir a escalada dessas situações sensíveis. Os administradores fora de turno são especialmente treinados e também respondem a esses incidentes. O hospital também faz parceria com um grupo de gestão de ameaças, parte do Departamento de Polícia da Universidade do Texas, especializado em redução da escalada. Se ocorrer um episódio, o funcionário é retirado imediatamente da situação.

O Harborview Medical Center oferece uma intervenção personalizada. Seu diretor de segurança se reúne com funcionários que estão se sentindo ameaçados por um paciente ou familiar e, juntos, desenvolvem um plano de segurança no local de trabalho criado para o funcionário. Dayao disse que a prevenção é “parte de seu DNA”; portanto, criar intervenções proativas versus reativas os ajuda a manter o compromisso com um ambiente de trabalho seguro para sua equipe.

Apoio a indivíduos que sofrem violência

“A resposta da liderança a um evento violento requer ação rápida, retirando o funcionário da situação e garantindo que ele receba assistência psicológica e física adequadas para que se sinta seguro.”

Na infeliz ocorrência de um evento violento contra um profissional de saúde, as organizações devem garantir que a vítima não se sinta sozinha nessas situações. É imperativo que o funcionário se sinta apoiado pelos colegas e pela gerência em uma discussão aberta. Mais importante do que esse esforço é garantir que a vítima veja as ações que a organização está realizando. Muitas vezes há uma tendência, particularmente em cenários de fim de vida, de querer dar um desconto quando os pacientes ou a família são verbal ou fisicamente abusivos, disse Garcia. “Promovemos o que permitimos”, citou Garcia, presidente do MD Anderson. “Realmente não podemos tolerar nenhuma violência ou incivilidade com nossa força de trabalho. Precisamos mostrar a eles que vamos responsabilizar nossos pacientes e que eles não têm carta branca para se comportar da maneira que quiserem”, disse ela.

Transparência e abertura são fundamentais para manter a confiança. Nossos colaboradores compartilharam a importância de realizar sessões de esclarecimento com a vítima, seus colegas de trabalho e familiares, permitindo que todos aprendam com a experiência. Além disso, a organização é obrigada a encaminhar o evento conforme adequado, às vezes para agências externas de aplicação da lei.

Nossos colaboradores informaram que estão engajando seus programas de assistência aos funcionários e programas de apoio espiritual para ajudar os funcionários após um evento. Além disso, as equipes de Saúde Ocupacional e RH estão fornecendo recursos baseados em assistência, como aconselhamento e conexões com assistência jurídica e polícia local. Em nível nacional, o VA adota uma abordagem holística, oferecendo cura e bem-estar por meio de seu Centro Nacional de Desenvolvimento Organizacional, que se concentra na resiliência da equipe.

O mais importante, disseram nossos colaboradores, é que as organizações considerem a saúde mental do funcionário após um evento adverso. A resposta da liderança a um evento violento requer ação rápida, retirando o funcionário da situação e garantindo que ele receba assistência psicológica e física adequadas para que se sinta seguro. Nossos colaboradores também alertaram contra o que Van der Voort chama de “síndrome do estou bem”, que ocorre quando as vítimas negam seus verdadeiros sentimentos e não querem falar sobre eles. Na maioria das vezes, os funcionários que sofrem com essa síndrome retornam ao trabalho muito cedo após o evento, não totalmente recuperados e despreparados para serem os melhores cuidadores. Ser atacado ou agredido por um paciente pode mudar a vida de alguns profissionais de saúde. As organizações devem dar às vítimas de violência no local de trabalho tempo adequado para se recuperar, para que não sofram de transtorno de estresse pós-traumático.

Perspectiva do consumidor sobre o tratamento da incivilidade na área da saúde

Voltando aos resultados do estudo March 2022 PX Pulse,² os entrevistados – os consumidores e as comunidades atendidas pela saúde – apoiaram essas mesmas ideias. Quando perguntados sobre o que deveria ser feito para lidar com a incivilidade na área da saúde, as principais respostas reforçaram as ações que precisamos realizar:

- 48% responderam “Mais recursos para saúde mental e psicossociais para profissionais de saúde/pacientes/parceiros de cuidados”.
- 43% responderam “Protocolos claros para relatar incivilidade devem ser estabelecidos”.
- 43% responderam “Devem existir políticas e procedimentos com repercussões por não conformidade”.
- 42% responderam “Os estabelecimentos de saúde devem comunicar melhor seus procedimentos para ajudar a diminuir as incertezas”.

Esse alinhamento das vozes das nossas comunidades, dos consumidores de saúde, nos dá um ponto de partida para ação e uma oportunidade de começar a construir planos para o futuro. Com esta oportunidade, perguntamos aos nossos colaboradores como eles estão trabalhando para engajar a força de trabalho e comunidades na abordagem de questões que podem contribuir para as preocupações de segurança e o que estão fazendo para criarem juntos ações eficazes para avançar.

Agir com nossa comunidade e força de trabalho para criar espaços seguros para a recuperação

“A comunidade, a força de trabalho e os pacientes estão unidos de uma maneira que requer que qualquer esforço para abordar espaços seguros incluam também esses segmentos.”

Sob a ótica da experiência humana, reconhecemos a natureza interligada da experiência do paciente, da força de trabalho e da comunidade. Esse contexto de conexão é essencial, se quisermos vincular ações e esforços aos resultados gerais. Isso reforça tanto as realidades quanto as oportunidades impulsionadas pelo fato de que o que acontece em nossas organizações de saúde é um reflexo, em grande parte, do que está acontecendo ao seu redor. As organizações de saúde são uma parte fundamental das comunidades em que operam, e os membros das equipes vivem nelas. A comunidade, a força de trabalho e os pacientes estão unidos de uma maneira que requer que qualquer esforço para abordar espaços seguros incluam também esses segmentos.

Ao perguntar aos nossos colaboradores como eles estão agindo em suas comunidades, surgiram dois temas principais, retomando as ações que eles compartilharam acima. Primeiro, as organizações perceberam que têm a oportunidade de ser promotoras da equidade na saúde e de tomar medidas claras para abordar a diversidade, a equidade, a inclusão e as questões de pertencimento por meio e além da organização. O segundo foi um reconhecimento da crise de saúde mental que estamos enfrentando e a necessidade de não apenas estarmos conscientes, mas de abordarmos efetivamente as questões de saúde mental em nossas comunidades.

Ao abordar a questão da equidade, as organizações estão adotando uma abordagem em níveis, construída sobre uma base de compreensão e ação. Purdy compartilhou o esforço do VA para não apenas implementar um programa abrangente de diversidade, equidade e inclusão baseado em treinamento e formação abrangentes, mas também trabalhar para garantir que as ideias e práticas sejam colocadas em uso diário pela equipe de maneira tangível e mensurável. Embora a formação da equipe tenha sido uma parte essencial de estar mais preparada para atender às necessidades das diversas comunidades atendidas por organizações

de saúde, também há esforços para envolver e educar a comunidade diretamente.

Fakkema compartilhou o trabalho da equipe de formação comunitária do CHOC. “Temos vários ambulatorios que atendem à comunidade, e sempre há formação comunitária contínua, seja por meio de mídia social, nosso site, clipes de notícias, webinars ou reuniões na prefeitura. Trazemos a comunidade, trazemos parceiros externos, como as escolas”, disse ele. Essa vontade de primeiro estar presente e depois trazer aprendizado importante para a comunidade cria fortes caminhos para conexão, aprendizado compartilhado e até novas bases de confiança. Eles também criam oportunidades para um senso de propriedade para instituições comunitárias, como clínicas ou hospitais, que transformam as relações das pessoas com esses centros de atendimento. Pode-se dizer que quando as pessoas veem seu engajamento na saúde como relacional versus transacional, a forma como se apresentam – seja como membros da equipe ou da comunidade – cria espaços mais seguros em geral, pois o desrespeito demonstrado à organização é desrespeito demonstrado a si mesmo. Essa ideia foi reforçada por Laselva, que também falou sobre seus esforços para levar formação às pessoas. “Estamos ensinando as pessoas a tratar os outros com respeito, não apenas nossos pacientes, mas também nossos funcionários”, disse ela.

Ao abordar a equidade, Garcia compartilhou o compromisso do MD Anderson de explorar e abordar a equidade em saúde. Por meio da organização, estão “fazendo investimentos nas comunidades locais e por meio de organizações comunitárias para abordar diretamente as disparidades na saúde”. Eles também estão trazendo oportunidades de formação e compromissos com o bem-estar, que estão impactando positivamente a vida das pessoas. Esses compromissos com as comunidades ajudam a estabelecer ou reconstruir relacionamentos comunitários que afetam a maneira como as pessoas interagem na área da saúde.

Nossos colaboradores também falaram do compromisso de abordar a saúde mental, em suas organizações e comunidades. Levar programas de saúde mental para as comunidades e, conforme compartilhado por Purdy, expandir os cuidados virtuais de saúde mental ajuda as pessoas a se sentirem apoiadas e conectadas. As organizações também estão expandindo a formação sobre questões de saúde mental e comportamental em suas comunidades e para seus funcionários, para que possam reconhecer, abordar e até mesmo reduzir as situações à medida que surgem, conforme observado anteriormente. A saúde mental e a pressão que tantos têm sofrido nos últimos anos só servem para aumentar a importância desta questão. A saúde mental atinge não apenas os atendidos pela saúde, mas também muitos que aparecem todos os dias para cuidar dos outros. Isso continuará a ser uma necessidade de foco e uma ponte potencial entre as organizações de saúde e suas comunidades, onde podem ser construídos caminhos para ambientes de trabalho mais seguros.

Por trás dessa ideia de criar caminhos para ambientes de trabalho mais seguros está a vontade não apenas de estender a mão, mas de engajar diretamente as comunidades atendidas pela saúde. Todos os nossos colaboradores falaram até certo ponto sobre a necessidade e os esforços empreendidos para envolver os membros da comunidade e partes interessadas, pacientes, familiares e parceiros de cuidados na identificação e abordagem de questões relacionadas à segurança no local de trabalho e na melhor compreensão das necessidades e na criação de soluções. Envolver os membros da comunidade em esforços de design centrado no ser humano, repensar os processos nos departamentos de emergência (local propício para encontros tensos e desafiadores), envolver os membros da comunidade em conversas sobre equidade e diversidade e ajudar a moldar os esforços para melhor entender e atender às suas necessidades, também fortalecer o uso de conselhos e conselheiros de pacientes e familiares de maneira mais integrada e estratégica, parece ser uma solução fundamental para as fissuras sociais e societárias encontradas na raiz de nossos atuais desafios no local de trabalho é engajar diretamente a comunidade.

Quando criamos um sentimento de pertencimento e trazemos a comunidade para dentro, criamos a sensação de que as pessoas fazem parte de nossos esforços, são donos dela e podem ficar menos propensos a perturbar os próprios ambientes de que cuidam.⁴ Essa consideração estratégica, juntamente com as ações tangíveis compartilhadas por nossos colaboradores, começam a nos fornecer um plano para dominar o arco da violência em nossos locais de trabalho. Não será um trabalho fácil e exigirá compromisso e resiliência, mas é realmente o trabalho que agora somos chamados a fazer.

Recuperação da segurança em locais de trabalho na área de cuidados com a saúde

“Precisamos criar uma organização na qual a incivilidade não seja aceita. Com isso, quero dizer que não é apenas algo de que não gostamos. Temos que garantir que desenvolvemos marcadores reais e tangíveis de como é a incivilidade, o que isso significa e deixar claro o que é inegociável e inaceitável.”

Nossos colaboradores reforçaram esse trabalho, pois perguntamos a eles o que podemos e devemos fazer agora como líderes e profissionais de saúde para criar locais de trabalho seguros e espaços para recuperação. As respostas combinadas de nossos colaboradores pintam uma imagem clara que une a realidade atual com práticas tangíveis e resposta estratégica. Será necessário o reconhecimento da questão e a vontade de agir que, em última análise, nos fará avançar.

Precisamos demonstrar por meio de ações que nos preocupamos com nossa força de trabalho. Como disse Purdy, “Tudo se resume a ter compaixão e compreensão por nossos funcionários, saber qual é a situação, onde eles estão, o que precisam e como os ajudamos a conseguir o que precisam. As pessoas precisam saber que não se trata de uma questão de resultado final. Não é uma questão de métrica. Trata-se deles e o que eles precisam, para que possam cuidar de quem está vindo aqui para atendimento.” Isso se aplica não apenas aos membros da equipe, mas também aos pacientes e parceiros de atendimento. Devemos ouvir e estar dispostos a agir.

Devemos ter a adesão e o apoio da liderança. Como Fakkema do CHOC observou, “A primeira coisa a fazer é certificar-se de que você tem a adesão do nível superior. O que quero dizer com isso é que precisamos garantir que há recursos disponíveis.” Isso inclui treinamento e suporte, um compromisso claro com uma cultura de segurança e uma vontade de reconhecer e abordar questões de forma aberta e transparente para garantir que as pessoas vejam o apoio que têm e precisam.

Devemos criar organizações que não toleram a violência no local de trabalho. Embora possa parecer óbvio, é importante distinguir entre uma declaração e ações claras e comprometidas. Como disse Dayao, “Precisamos criar uma organização na qual a incivilidade não seja aceita. Com isso, quero dizer que não é apenas algo de que não gostamos.

Temos que garantir que desenvolvemos marcadores reais e tangíveis de como é a incivilidade, o que isso significa e deixar claro o que é inegociável e inaceitável.” Estar disposto a ter essa clareza explícita ajuda a orientar a política, a comunicação, a ação e, finalmente, a resolução.

Devemos estar dispostos a responsabilizar nossas comunidades, pacientes e parceiros de atendimento. Como observou Garcia, “Embora devamos e sempre coloquemos os pacientes em primeiro lugar, eles também precisam entender que há um limite para o que podem fazer e que têm responsabilidades na forma como interagem com nossos funcionários. Devemos ser claros sobre quais são as expectativas. E fazer cumprir as regras de forma consistente. Se nossas expectativas são de que os pacientes vão se comportar de acordo com o que esperamos, e eles não se comportam, precisamos fazê-los entender isso. E os funcionários precisam ver que estamos responsabilizando nossos pacientes por suas ações também.”

Essa ideia nos traz um círculo completo de que, tendo a adesão da liderança, temos padrões claros, aplicamos esses padrões para todos em nosso ambiente – desde nossas equipes a pacientes, parceiros de cuidados a membros da comunidade – e, então, reforçamos nosso compromisso com a força de trabalho, criamos um ciclo virtuoso diante desses tempos desafiadores. Não erradicaremos todos os problemas de segurança no local de trabalho da noite para o dia, mas devemos ser consistentes em nossos esforços para combater os males e problemas sociais predominantes. Se buscamos realmente criar lugares de recuperação, lugares seguros para o atendimento, então devemos ser incansáveis na busca por esse trabalho, não como mais uma iniciativa em nossa organização, mas de onde começamos. Isso deve ser parte integrante de nosso compromisso geral com a experiência humana que oferecemos.

Nossa comunidade levantou essa questão com suas vozes coletivas de que o que temos visto não é sustentável. Está cobrando um preço, e deve ser combatido. Nossos colaboradores lançaram uma luz sobre essa questão com sua generosidade e insights para mostrar que podemos fazer algo a respeito. Esse trabalho precisará ser integrado a nossos esforços estratégicos à medida que avançamos para uma nova existência na saúde, reconhecendo as tensões que têm desafiado nossa humanidade ao redor do mundo com um foco renovado em direção à recuperação.

O trabalho da saúde sempre foi fazer o nosso melhor para curar a pessoa à nossa frente. Agora estamos sendo chamados para a cura de algo maior. Pode parecer uma tarefa esmagadora, mas é uma tarefa que, em nossos corações, com nossas capacidades e com nosso comprometimento, podemos enfrentar. Embora os desafios que enfrentamos agora não sejam decorrentes nem residam apenas na área da saúde, nossas equipes estão suportando o peso do problema. Nós também podemos talvez ser o melhor catalisador para mudar a situação. O chamado à ação aqui é que em cada uma de nossas próprias maneiras, em nossas organizações, em nossas comunidades, podemos começar a reforçar e a defender a humanidade sobre a qual a saúde é construída, que não fazemos mal, que aliviemos o sofrimento, que revitalizemos a força. Não há setor melhor para ajudar a desencadear essa mudança e, em cada uma das etapas individuais, podemos realmente garantir locais de trabalho seguros para todos na área da saúde e transformar a experiência humana para aqueles que atendemos. É nosso dever.

Referências

1. Fact sheet | workplace violence in healthcare, 2018 | April 2020. U.S. Bureau of Labor Statistics. <https://www.bls.gov/iif/oshwc/cfoi/workplace-violence-healthcare-2018.htm>. Publicação: 2020. Acesso: 21 de abril de 2022
2. The Beryl Institute – Ipsos PX Pulse: Consumer Perspectives on Patient Experience in the U.S. https://www.theberylinstitute.org/page/PXPULSE_Mar2022. Publicação: março de 2022. Acesso: 20 de abril de 2022
3. Wolf JA, Niederhauser V, Marshburn D, LaVela SL. Reexaminando "Definindo a experiência do paciente": a experiência humana na área de cuidados com a saúde Patient Experience Journal. 2021; 8(1):16-29. doi: 10.35680/2372-0247.1594.
4. Wolf JA. Community: The true driver of excellence in human experience. Patient Experience Journal. 2022; 9(1):1-4

Colaboradores

Children's Health Orange County

Sandra Schultz, CPXP, Diretora de Atendimento ao Cliente e Defensoria de Pacientes
Calvin Fakkema, Diretor de Serviços de Suporte

Duke University Health System

Erin Howard, Ph.D., Psicóloga, Psychiatry Consult Liaison Service, Duke Raleigh Hospital
Elizabeth Larson, MSN, RN, Diretora da Linha de Atendimento, Neurociência e Saúde Comportamental, Duke Raleigh Hospital
Kyle Rehder, M.D., Diretor de Qualidade Médica, Center for Healthcare Safety and Quality

Hospital Israelita Albert Einstein

Claudia Laselva, Diretora de Operações e Enfermagem

MD Anderson Cancer Center

Michael Frumovitz, MD, MPH, Diretor de Experiência do Paciente, ad interim
Elizabeth Garcia, RN, MPA, Vice-Presidente de Experiência do Paciente

UW Medicine, Harborview Medical Center

Jerome Dayao, Administrador Associado Sênior e Diretor de Enfermagem

Departamento de Assuntos de Veteranos dos EUA

Jennifer Purdy, Diretora Executiva de Experiência do Paciente VA

White Plains Hospital

Linda Van der Voort, Diretora de Relações com o Paciente

Também do The Beryl Institute

2021

O poder da autocura: melhorando a experiência com autoconscientização

O papel do ciclo de receitas na elevação da experiência humana na área da saúde

Tornando-se o melhor lugar para se estar: melhorando a experiência humana em comunidades de idosos

Uma perspectiva global para elevar a experiência humana na área da saúde

Reexaminando "Definindo a experiência do paciente": expandindo nossa perspectiva para a experiência humana na área da saúde

Perspectivas do consumidor sobre experiência do paciente 2021

Melhorando os resultados: o impacto da experiência no atendimento ambulatorial

2020

Prêmios de inovação 2020: comemorando a criatividade e engenhosidade na melhoria da experiência do paciente

Explorando o futuro da medição da experiência

Mantendo a experiência humana em uma nova era de conexão virtual na área de cuidados com a saúde

Experiência Humana 2030: uma visão para o futuro na área de cuidados com a saúde

Cuidando de nossos filhos: uma análise da experiência do paciente em um ambiente pediátrico

A experiência da segurança nos cuidados com a saúde: uma chamada para expandir percepções e soluções

Elevando a experiência para aqueles que vivem com demência

2019

Líder de experiência: um papel crítico no âmago dos cuidados com a saúde

Estado da experiência do paciente em 2019: uma chamada para ação para o futuro da experiência humana

Defensores do paciente: expandindo o cenário de apoio ao paciente e à família

Inovando a experiência do paciente: tendências, lacunas e oportunidades

Melhorando a experiência do paciente e da família na UTI neonatal

O papel dos executivos de enfermagem na experiência do paciente

2018

Cuidar é humano: os fatores que influenciam a experiência humana na área de cuidados com a saúde de hoje

Perspectivas do Consumidor sobre Experiência do Paciente 2018

INTERCONECTADO:
Uma exploração dos esforços de melhoria, conectando a experiência do paciente e a comunicação

O que a experiência do paciente pode aprender com os profissionais da vida infantil

2017

Conectado: Melhorar a relação médico-paciente – e os próprios cuidados com a saúde – por meio da comunicação

Estado da experiência do paciente em 2017: um retorno ao propósito

Apoiando as necessidades emocionais da equipe: o impacto das rodadas de Schwartz na experiência do cuidador e do paciente

Estruturação da experiência do paciente: revelando oportunidades para o futuro

2016

Diretrizes para a excelência da experiência do paciente

O papel dos cuidadores familiares ao longo da experiência do paciente

Reflexões de profissionais de PX impactados por experiências pessoais nos cuidados com a saúde

O papel do voluntário na melhoria da experiência do paciente

O papel da tecnologia na experiência do paciente: percepções e tendências

2015

O papel crítico da espiritualidade na experiência do paciente

Liderança e sustentação do desempenho da experiência do paciente

Estado da experiência do paciente em 2015: uma perspectiva global sobre o movimento da experiência do paciente

Um diálogo sobre como melhorar a experiência do paciente durante a continuidade do tratamento

Defensor do paciente: um papel crítico na experiência do paciente

O poder da centralidade da pessoa no tratamento de longo prazo: uma visão através do Continuum

2014

Definindo a experiência do paciente: uma decisão crítica para organizações de cuidados com a saúde

Uma barreira invisível para o cuidado compassivo: as implicações do esgotamento do médico

O poder da seleção e o uso do talento na condução de uma PX excepcional

A associação entre a experiência do paciente e o desempenho financeiro do hospital

O diretor de experiência – Um papel emergente e crítico

2013

Vozes da medição na melhoria da experiência do paciente

Vozes das práticas e grupos médicos: explorando o estado da experiência do paciente

Melhorando a experiência do paciente por meio de entretenimento ao vivo

Vozes dos pacientes e famílias: parceiros na melhoria da experiência do paciente

Vozes das práticas: explorando a experiência do paciente em ação – Destaques do Na estrada com o The Beryl Institute

Vozes do futuro: perspectivas do aluno sobre a experiência do paciente

Vozes do C-Suite: perspectivas sobre a experiência do paciente

2012

O papel da cultura organizacional em uma experiência positiva do paciente: um imperativo de liderança

Perspectivas do paciente em experiências excepcionais: o impacto da equipe emocionalmente inteligente

O papel e a percepção da privacidade e sua influência na experiência do paciente

Estruturação do esforço da experiência do paciente: uma investigação de prática eficaz

Traçando um curso para o silêncio: enfrentando o desafio do ruído em hospitais

Perspectivas do médico sobre a experiência do paciente

Comparando a experiência do paciente: cinco prioridades para melhoria

2011

Devolução do serviço: o impacto financeiro da experiência do paciente

Criação de experiências de paciente em "PEAK"

O papel da competência cultural na entrega de experiências positivas ao paciente

O estado da experiência do paciente nos hospitais americanos

O ciclo da receita: um componente essencial para melhorar a experiência do paciente

Aprimorando a experiência do paciente por meio do uso de tecnologia interativa

**T H E B E R Y L
I N S T I T U T E**

Elevando a experiência humana na área de cuidados com a saúde.



www.theberyl institute.org

RESUMO EXECUTIVO • 5 A 6 MIN

Recuperação da segurança em locais de trabalho na área de cuidados com a saúde: um compromisso com a experiência humana

Jason A. Wolf, PhD, CPXP, Presidente e CEO, The Beryl Institute

Introdução ao relatório

Com base em contribuições de uma seção intersetorial de profissionais da área da saúde na comunidade de experiência do paciente, este artigo reconhece o aumento da incivilidade e ameaças físicas direcionadas aos profissionais de saúde e explora as ações das organizações para restaurar locais de trabalho seguros. Colaboradores dos EUA e do Brasil revelam por que a segurança no local de trabalho é relevante para a experiência humana e as implicações de não se comprometer com a segurança da força de trabalho como uma promessa fundamental. O documento oferece ações tangíveis estruturadas na prevenção, formação e intervenção para garantir locais de trabalho seguros. Sob a ótica da experiência humana, o relatório compartilha como as organizações estão atuando na comunidade mais ampla para criar espaços seguros para atendimento à saúde. As perspectivas do consumidor da pesquisa The Beryl Institute - Ipsos March 2022 PX Pulse também estão incluídas, revelando o que é necessário para lidar com a incivilidade na área da saúde hoje. O artigo termina com quatro práticas tangíveis que devem ser implementadas por líderes e profissionais de saúde para avançarmos.

Este artigo será acompanhado por uma série contínua de estudos de caso que fornecem um olhar exclusivo sobre os atuais esforços de saúde em relação a esse tópico. Os autores do estudo de caso compartilham seus sucessos e desafios em práticas específicas e tangíveis a partir das quais podemos aprender e aplicar.

DEMOGRAFIA GERAL

Foram realizadas entrevistas com sete organizações de saúde dos EUA e do Brasil. Onze entrevistados, compostos por líderes e executivos da área de experiência do paciente, contribuíram para o estudo. Cinco organizações de saúde enviaram estudos de caso para compartilhar exemplos reais de planos de ação replicáveis.

Principais conclusões

- 1 A segurança no local de trabalho é relevante para a experiência humana porque está ligada ao bem-estar do trabalhador e à sua capacidade de cuidar.
- 2 Ambientes de cuidados com a saúde que não apoiam a segurança da força de trabalho e não implementam uma política de tolerância zero para a violência no local de trabalho experimentarão uma série de implicações, incluindo baixa motivação, maior rotatividade, níveis mais altos de ausências por doença e a força de trabalho deixando a profissão.
- 3 As organizações que criam com sucesso segurança física e psicológica para os profissionais de saúde atuam por meio da ótica da experiência humana, defendendo os princípios da responsabilidade e prestação de contas do paciente/família, treinamento e apoio da força de trabalho e colaboração da comunidade.

Considerações estratégicas

A criação de locais de trabalho seguros requer reconhecimento de que o problema existe e vontade de agir. Portanto, as organizações de cuidados com a saúde devem:

Demonstrar por meio de ações que se preocupam com a força de trabalho. Os funcionários esperam que as organizações façam todo o possível para criar ambientes de trabalho seguros e, por isso, recorrem aos líderes para obter formação em prevenção e intervenção. Eles confiam que a organização fará sua parte quando ocorrer um evento adverso.

Ter a adesão e o apoio da liderança. Os líderes devem se comprometer com uma cultura de segurança e estar dispostos a reconhecer e abordar questões de forma aberta e transparente.

Criar uma política de não tolerância para a violência no local de trabalho. É importante distinguir entre uma declaração e uma ação. Precisamos definir o que é incivilidade, o que significa e deixar claro o que são comportamentos inegociáveis e inaceitáveis, tomando ações visíveis imediatamente quando necessário.

Estar disposto a responsabilizar nossas comunidades, pacientes e parceiros de atendimento. Devemos ser claros sobre quais são as expectativas e fazer cumprir as regras de forma consistente.

VOCÊ ESTÁ PROCURANDO MELHORAR A EXPERIÊNCIA NA SUA ORGANIZAÇÃO?

The Beryl Institute é uma comunidade global de mais de 55 mil profissionais da saúde e especialistas experientes comprometida em transformar a experiência humana na área de cuidados com a saúde. Como pioneiro e líder do movimento de experiência e da profissão de experiência do paciente por mais de uma década, o Instituto oferece acesso inigualável a pesquisas imparciais e práticas comprovadas, oportunidades de networking e desenvolvimento profissional e um espaço seguro e neutro para trocar ideias e aprender com outros profissionais.

Convidamos você a se juntar a nós. theberylinstitute.org

Faça o download do relatório completo



OUTROS RECURSOS

Estudo de caso: Creating a Safer and Better Experience for Behavioral Health Patients in the Pediatric Emergency Department (Criando uma experiência mais segura e melhor para pacientes de saúde comportamental no departamento de emergência pediátrica) 10 MIN

Estudo de caso: Programa de Prevenção à Violência do Barnes Jewish Hospital 5 MIN

PXJ: "Rebuilding a foundation of trust" (Reconstruindo uma base de confiança) de Cynda H. Rushton, Laura J. Wood et al. 15 MIN

Próximo webinar: 24 de maio, 14h ET - Rebuilding a Foundation of Trust: A Conversation on Workforce Safety and Experience (Reconstruindo uma base de confiança: uma conversa sobre segurança e experiência da força de trabalho) 60 MIN

COMO UTILIZAR ESTE RESUMO EXECUTIVO

O The Beryl Institute está entre as vozes mais confiáveis e respeitadas do mundo sobre experiência do paciente. Como pioneiro, visionário e líder do movimento e da profissão de experiência do paciente, o The Beryl Institute é o principal defensor global dos esforços para transformar a experiência humana na área da saúde.

Esta apresentação fornece um resumo de alto nível das conclusões e recomendações do relatório completo.* Recomendamos que você faça o download do relatório e explore ou outros recursos para um aprendizado adicional.

Sua organização pode maximizar os benefícios da apresentação, do artigo técnico completo e dos recursos adicionais fazendo o seguinte:

- Discuta com suas equipes as áreas em que vocês se destacam na criação de espaços de trabalho seguros e como e aplicar as ações identificadas neste relatório às áreas da organização que precisam de melhorias.
- Analise seus próprios esforços para determinar como você está abordando as considerações estratégicas incluídas no relatório.
- Compartilhe esses recursos com sua liderança, equipes de experiência, defesa de pacientes e voluntários como uma introdução à biblioteca completa de conteúdo valioso do The Beryl Institute.

*Os membros recebem acesso gratuito a todos os artigos técnicos

RESUMO EXECUTIVO • 5 A 6 MIN

Recuperação da segurança em locais de trabalho na área de cuidados com a saúde: um compromisso com a experiência humana

Jason A. Wolf, PhD, CPXP, Presidente e CEO, The Beryl Institute

Introdução ao relatório

Com base em contribuições de uma seção intersetorial de profissionais da área da saúde na comunidade de experiência do paciente, este artigo reconhece o aumento da incivildade e ameaças físicas direcionadas aos profissionais de saúde e explora as ações das organizações para restaurar locais de trabalho seguros. Colaboradores dos EUA e do Brasil revelam por que a segurança no local de trabalho é relevante para a experiência humana e as implicações de não se comprometer com a segurança da força de trabalho como uma promessa fundamental. O documento oferece ações tangíveis estruturadas na prevenção, formação e intervenção para garantir locais de trabalho seguros. Sob a ótica da experiência humana, o relatório compartilha como as organizações estão atuando na comunidade mais ampla para criar espaços seguros para atendimento à saúde. As perspectivas do consumidor da pesquisa The Beryl Institute - Ipsos March 2022 PX Pulse também estão incluídas, revelando o que é necessário para lidar com a incivildade na área da saúde hoje. O artigo termina com quatro práticas tangíveis que devem ser implementadas por líderes e profissionais de saúde para avançarmos.

Este artigo será acompanhado por uma série contínua de estudos de caso que fornecem um olhar exclusivo sobre os atuais esforços de saúde em relação a esse tópico. Os autores do estudo de caso compartilham seus sucessos e desafios em práticas específicas e tangíveis a partir das quais podemos aprender e aplicar.

DEMOGRAFIA GERAL

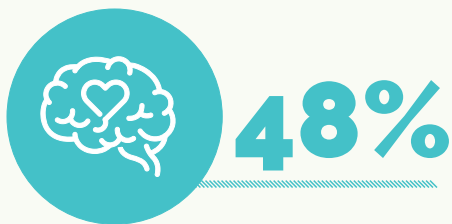
Foram realizadas entrevistas com sete organizações de saúde dos EUA e do Brasil. Onze entrevistados, compostos por líderes e executivos da área de experiência do paciente, contribuíram para o estudo. Cinco organizações de saúde enviaram estudos de caso para compartilhar exemplos reais de planos de ação replicáveis.

Principais conclusões

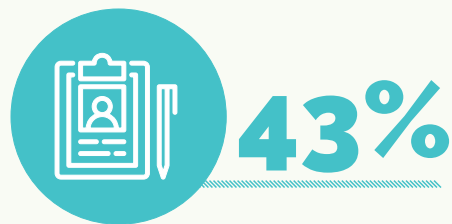
- 1 A segurança no local de trabalho é relevante para a experiência humana porque está ligada ao bem-estar do trabalhador e à sua capacidade de cuidar.
- 2 Ambientes de cuidados com a saúde que não apoiam a segurança da força de trabalho e não implementam uma política de tolerância zero para a violência no local de trabalho experimentarão uma série de implicações, incluindo baixa motivação, maior rotatividade, níveis mais altos de ausências por doença e a força de trabalho deixando a profissão.
- 3 As organizações que criam com sucesso segurança física e psicológica para os profissionais de saúde atuam por meio da ótica da experiência humana, defendendo os princípios da responsabilidade e prestação de contas do paciente/família, treinamento e apoio da força de trabalho e colaboração da comunidade.

DESTAQUES

A pesquisa do The Beryl Institute - Ipsos March 2022 PX Pulse concluiu que os consumidores da área da saúde apoiam as conclusões deste estudo. Quando perguntados sobre o que deveria ser feito para lidar com a incivildade na área da saúde, as principais respostas foram:



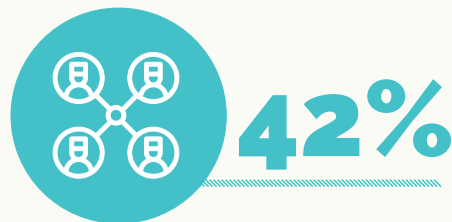
Mais recursos para saúde mental e psicossociais para profissionais de saúde/pacientes/parceiros de cuidados



Políticas e procedimentos com repercussões por não conformidade



Protocolos claros para relatar incivildade



Melhor comunicação de procedimentos para ajudar a diminuir incertezas

Considerações estratégicas

A criação de locais de trabalho seguros requer reconhecimento de que o problema existe e vontade de agir. Portanto, as organizações de cuidados com a saúde devem:

Demonstrar por meio de ações que se preocupam com a força de trabalho. Os funcionários esperam que as organizações façam todo o possível para criar ambientes de trabalho seguros e, por isso, recorrem aos líderes para obter formação em prevenção e intervenção. Eles confiam que a organização fará sua parte quando ocorrer um evento adverso.

Ter a adesão e o apoio da liderança. Os líderes devem se comprometer com uma cultura de segurança e estar dispostos a reconhecer e abordar questões de forma aberta e transparente.

Criar uma política de não tolerância para a violência no local de trabalho. É importante distinguir entre uma declaração e uma ação. Precisamos definir o que é incivildade, o que significa e deixar claro o que são comportamentos inegociáveis e inaceitáveis, tomando ações visíveis imediatamente quando necessário.

Estar disposto a responsabilizar nossas comunidades, pacientes e parceiros de atendimento. Devemos ser claros sobre quais são as expectativas e fazer cumprir as regras de forma consistente.

VOCÊ ESTÁ PROCURANDO MELHORAR A EXPERIÊNCIA NA SUA ORGANIZAÇÃO?

The Beryl Institute é uma comunidade global de mais de 55 mil profissionais da saúde e especialistas experientes comprometida em transformar a experiência humana na área de cuidados com a saúde. Como pioneiro e líder do movimento de experiência e da profissão de experiência do paciente por mais de uma década, o Instituto oferece acesso inigualável a pesquisas imparciais e práticas comprovadas, oportunidades de networking e desenvolvimento profissional e um espaço seguro e neutro para trocar ideias e aprender com outros profissionais.

Convidamos você a se juntar a nós. theberylinstitute.org

Faça o download do relatório completo



OUTROS RECURSOS

Estudos de caso: Creating a Safer and Better Experience for Behavioral Health Patients in the Pediatric Emergency Department (Criando uma experiência mais segura e melhor para pacientes de saúde comportamental no departamento de emergência pediátrica) 10 MIN

Programa de Prevenção à Violência do Barnes Jewish Hospital 5 MIN

PXJ: "Rebuilding a foundation of trust" (Reconstruindo uma base de confiança) de Cynda H. Rushton, Laura J. Wood et al. 15 MIN

Próximo webinar: 24 de maio, 14h ET - Rebuilding a Foundation of Trust: A Conversation on Workforce Safety and Experience (Reconstruindo uma base de confiança: uma conversa sobre segurança e experiência da força de trabalho) 60 MIN

COMO UTILIZAR ESTE RESUMO EXECUTIVO

O The Beryl Institute está entre as vozes mais confiáveis e respeitadas do mundo sobre experiência do paciente. Como pioneiro, visionário e líder do movimento e da profissão de experiência do paciente, o The Beryl Institute é o principal defensor global dos esforços para transformar a experiência humana na área da saúde.

Esta apresentação fornece um resumo de alto nível das conclusões e recomendações do relatório completo.* Recomendamos que você faça o download do relatório e explore ou outros recursos para um aprendizado adicional.

Sua organização pode maximizar os benefícios da apresentação, do artigo técnico completo e dos recursos adicionais fazendo o seguinte:

- Discuta com suas equipes as áreas em que vocês se destacam na criação de espaços de trabalho seguros e como e aplicar as ações identificadas neste relatório às áreas da organização que precisam de melhorias.
- Analise seus próprios esforços para determinar como você está abordando as considerações estratégicas incluídas no relatório.
- Compartilhe esses recursos com sua liderança, equipes de experiência, defesa de pacientes e voluntários como uma introdução à biblioteca completa de conteúdo valioso do The Beryl Institute.

*Os membros recebem acesso gratuito a todos os artigos técnicos