

TRACTE JUST (Denham)

CULTURA JUSTA

- Basat en l'enfocament no punitiu. No pressuposar la culpabilitat o negligència als cuidadors. Tenir consciència que els errors en el sistema predisposen a l'error humà, pel que no podem assignar el 100% de responsabilitat als professionals.
- Tractar de forma justa al professional facilita la comunicació i l'anàlisi, i consegüentment la millora del sistema per evitar que l'error torni a ocórrer, alhora que també permet abordar els danys col·laterals de forma sincera.

RESPECTE

- Cal evitar caure en el cicle de identificar culpables i crítica destructiva. És important tractar als nostres col·legues amb el mateix respecte que esperaríem.
- Els líders tenen la gran responsabilitat de respectar els involucrats en un esdeveniment i donar exemple en aquest sentit
- En organitzacions en que no es tracta a aquests professionals amb respecte es poden generar conflictes de lleialtat entre pacient- institució- equip, el que acaba generant una dinàmica d'ocultació d'errors, testimonis silenciosos d'errors.

COMPASSIÓ I COMPRENSIÓ

- És necessari proporcionar temps i ajuda compassiva als professionals implicats en incidents relacionats amb la seguretat del pacient per poder superar les diferents etapes del dol: negació, ira, negociació, depressió i acceptació.
- Proporcionar a les segones víctimes la mateixa compassió que defensem per als nostres propis pacients.

SUPPORT

- Els professionals que es veuen involucrats en incidents relacionats amb la Seguretat del pacient tenen dret al suport psicològic, sense prejudicis. Aquest suport resulta positiu per l'organització doncs facilita la recuperació del professional.
- El suport hauria de fer-se de forma sistemàtica com ho faríem en el tractament de qualsevol altre pacient.

TRANSPARÈNCIA I OPORTUNITAT DE CONTRIBUIR

- La prevenció d'errors està vinculada a aprendre dels errors. Només podem aprendre dels errors quan es coneixen. És fonamental identificar, revelar i reportar errors.
- Un professional que experimenti suport, enlloc de la culpa, probablement tendirà més a la cooperació amb l'organització en la prevenció recurrents errors. Els professionals implicats en un incident, si volen, poden participar en la investigació del incident i les propostes de millora.
- Aquesta contribució pot també contribuir a la millora psicològica del professional, en contribuir a la prevenció dels esdeveniments futurs.