

Estudo de caso 2, Abril 2022

Conceitos: Trabalho em equipe e mensuração de desempenho (Alchian and Demsetz, 1972), e Agency (Emirbayer and Mische, 1998).

### Descrição geral

Mais de 250 mil pessoas morrem ao ano em hospitais norte-americanos por erro humano (Guttman et al, 2019). Outras indústrias também sofrem impacto de erro humano, mas desenvolvem medidas preventivas, como: aviação comercial, óleo e gás, energia nuclear. A educação dos profissionais é do tipo ‘error avoidance’ em que se ensina evitar o erro e simplesmente corrigi-lo, mas não aprender com ele. Erro é ruim e é algo a ser ‘escondido’. O treinamento dado nas indústrias mais resilientes ao erro é de observar o erro, relatar, aprender e tomar medidas corretivas ainda durante o desenrolar dos efeitos do erro. Usando a teoria de gestão de erros, uma das técnicas para corrigir erros em hospitais é a gravação em vídeo de procedimentos cirúrgicos, em que os médicos podem depois observar sua intervenção e receber feedback de outros. Outras formas são simulação e coaching (Guttman et al, 2019).

Em um ambiente complexo como o hospitalar, em que a atividade de cuidados médicos e de enfermagem são altamente dependentes da intervenção humana, o erro organizacional, dado que baixa confiabilidade humana (human reliability) afeta o desempenho organizacional, pode gerar indenizações, perda de reputação e, portanto, perdas financeiras.

### Perguntas:

- No programa de treinamento é sugerido mudar o padrão de “evitar o erro, simplesmente”, para observar, aprender com o erro, além de corrigi-lo. Como isso afeta a dinâmica de equipes? Use conceitos de Alchian and Harold Demsetz (1972).
- Como o padrão mental “evitar o erro” atua em nível dos elementos de agency propostos em Emirbayer e Mische (1998)? O novo padrão, ‘dar atenção ao erro e aprender com ele’, resolve a questão do erro organizacional pois altera o padrão de agency? Caso positivo, como isso ocorre? Caso negativo, explique o(s) motivo(s).

Guttman, O., Keebler, J. R., Lazzara, E. H., Daniel, W., & Reed, G. (2019). Rethinking high reliability in healthcare: The role of error management theory towards advancing high reliability organizing. *Journal of Patient Safety and Risk Management*, 251604351881995. doi:10.1177/2516043518819952