



TRANSFORMING CULTURE | TOGETHER



Resumen de la Seguridad Colaborativa

Cuando se produce un fracaso en cualquier agencia, la respuesta habitual es recurrir a enfoques reaccionarios como el despido de empleados, la redacción de nuevas políticas o la readaptación del personal.

Estos enfoques dan pobres resultados cuando se trata de hacer más seguros los sistemas. De hecho, pueden tener un efecto opuesto. Usando enfoques reaccionarios, la evidencia sugiere que las agencias pueden ser menos seguras porque los relatos reales de como funciona el sistema y como se puede mejorar se mantienen ocultos. Los empleados son menos propensos a exponer como pueden ir mal las cosas y a compartir como pueden evitarse estos problemas en el futuro por miedo a ser sancionados o incluso despedidos. Esto puede dar a las agencias la falsa impresión de que han resuelto un problema, cuando en realidad puede haberse agravado. Además, estos enfoques reaccionarios perjudican al personal.

Las agencias deben evolucionar a partir de modelos obsoletos de seguridad comúnmente utilizados en la actualidad. Los modelos actuales de seguridad implican a los empleados en los esfuerzos relacionados con la seguridad y establecen enfoques integrales que han sido defendidos por industrias críticas para la seguridad como la aviación, la sanidad y la energía nuclear. Las industrias que utilizan estos modelos actualizados de seguridad se alejan de la comprensión superficial de como fallan los sistemas y buscan la compleja interacción de los factores sistémicos. Cuando se abordan los factores sistémicos subyacentes típicos, una agencia puede empezar a hacer avances críticos en la promoción de resultados seguros para sus empleados y las personas y clientes a quienes sirven.



Con el fin de promover el cambio hacia una cultura de seguridad sistémica y proactiva, es necesario apoyar a las agencias para que realicen tres transiciones clave:

- 1 Desde la cultura de la culpabilidad a la cultura de la responsabilidad
- 2 Desde la aplicación continua de soluciones rápidas al tratamiento de los problemas sistémicos subyacentes
- 3 Desde ver a los empleados como un problema que controlar a una solución de aprovechamiento



Las Tres Transiciones

1

Hacia una Cultura de Responsabilidad

Los términos "culpa" y "responsabilidad" se confunden con demasiada frecuencia. Cuando las agencias culpan y castigan a los trabajadores, éstos creen falsamente que la agencia y sus empleados están siendo responsables de sus acciones. Años de investigación han demostrado que la culpa puede reducir la responsabilidad, ya que inhibe la capacidad de la organización para aprender y mejorar. La responsabilidad compromete a los trabajadores de primera línea a formar parte de la solución aportando su experiencia sobre como pueden haberse producido los acontecimientos adversos y como pueden evitarse en el futuro. Además, la agencia es responsable de introducir mejoras y centrar esfuerzos y recursos en convertirse en una organización más resiliente y fiable.



2

Hacia la resolución de los problemas sistémicos subyacentes

Tras un fracaso, es tentador que las agencias recurran a soluciones rápidas, como el despido de empleados, la introducción de nuevas políticas o una nueva capacitación del personal. Esto deja a las agencias con la falsa impresión de que el problema ha sido resuelto. Sin embargo, las agencias siguen teniendo las limitaciones e influencias sistémicas que contribuyeron a un evento adverso. Esto comúnmente se ve como el tratamiento de los síntomas en lugar de la fuente de la enfermedad. En su lugar, las agencias deben rastrear y abordar los factores sistémicos subyacentes que están presentes en muchos eventos adversos y es probable que estén presentes en el futuro.

3

Hacia una visión de la persona como solución

Los enfoques comunes de mejora, ya sea tras un incidente crítico o no, suelen dirigirse al personal de una organización a través de nuevas políticas, capacitación, ayudas en el trabajo o cumplimiento de las normas. Estos enfoques suelen dificultar el trabajo mediante un exceso de tareas y una mayor complejidad. La ciencia y la práctica demuestran que el personal es fuente de éxito, no de fracaso. La mejora de la seguridad se consigue eliminando barreras y proporcionando sistemas de apoyo para que el personal alcance los resultados organizacionales.

Además, la comprensión de donde se pueden añadir estas mejoras se basa en proporcionar al personal una plataforma para compartir sus conocimientos y experiencia de forma segura.





Modelo de Seguridad Colaborativa

La base científica principal del modelo se fundamenta en la Ciencia de la Seguridad, comúnmente defendida en sectores como la aviación, la sanidad y la energía nuclear. Este cuerpo científico engloba disciplinas como la ingeniería de factores humanos, la ingeniería de sistemas, la gestión organizativa, la psicología, la sociología y la antropología. Fomentando esta mezcla única de ciencias está la integración del Análisis del Comportamiento, la Entrevista Forense y la Atención Informada por el Trauma en el modelo de Seguridad Colaborativa. La integración de la ciencia del Análisis del Comportamiento en el modelo ayuda a comprender como el personal toma decisiones en un entorno organizativo, así como a entender como los gerentes y supervisores moldean el desempeño de los empleados para lograr resultados exitosos.

Revisiones Sistémicas

Un artefacto central del Modelo de Seguridad Colaborativa son las Revisiones Sistémicas. La Seguridad Colaborativa ayuda a las agencias a desarrollar Revisiones Sistémicas que se diferencian de los enfoques actuales utilizados habitualmente en estos sistemas. Estas Revisiones Sistémicas se alejan de las descripciones superficiales de los acontecimientos que suelen culpar a los trabajadores de primera línea y, en su lugar, utilizan el análisis sistémico para comprender como las decisiones, iniciativas y asignaciones de recursos más profundas dentro y fuera de una organización pueden aflorar en los resultados experimentados en el trabajo diario.

Alineación Organizacional

El modelo de Seguridad Colaborativa ayuda a las agencias a desarrollar una cultura de seguridad en toda la organización, estableciendo los valores compartidos y la educación necesarios. Para lograrlo, la Seguridad Colaborativa emplea la alineación organizacional en toda la organización y los sistemas. Esto se logra a través de un conjunto único de Institutos y Orientaciones concebidos para ejecutivos, gerentes, supervisores, personal de primera línea y partes interesadas externas, vitales para apoyar la transición de la agencia y el sistema hacia una cultura de seguridad.

Integración en las Operaciones Diarias

Además de los Institutos y las Orientaciones, la Seguridad Colaborativa ofrece una capacitación práctica avanzada a puestos especializados de la fuerza laboral para integrar los principios y enfoques de la ciencia de la seguridad en el trabajo diario y en los procesos y estructuras existentes en la actualidad. Al integrar estos principios en los procesos estructurales de la agencia, así como en el sistema en general, se crean artefactos que reflejan los valores fundamentales de una cultura de seguridad.

Sostenibilidad y Evaluación

Para apoyar un cambio cultural eficaz, la Seguridad Colaborativa da prioridad al establecimiento de procesos y apoyos que sean sostenibles. Las agencias gestionan cambios constantemente y el Modelo de Seguridad Colaborativa está diseñado para resistirlos. Evaluar el cambio cultural y la eficacia del modelo es muy importante. Los métodos y estrategias de evaluación se desarrollan específicamente en colaboración con las agencias asociadas para analizar el cambio de cultura y su impacto en las métricas clave organizacionales.



Resumen de los Resultados de la Agencia



Me gusta que el proceso no juzgue y permita aprender de las experiencias para servir mejor a los clientes y desarrollar políticas nuevas o modificadas si es necesario.

Servicios de Protección de Adultos, Departamento de Servicios Comunitarios de Kentucky



- 1 Mejores resultados gracias a un sistema dedicado a mejorar la fiabilidad y seguridad de los servicios proporcionados
- 2 Una respuesta sólida y proactiva a los incidentes críticos
- 3 Un sistema receptivo dedicado al aprendizaje
- 4 Mayor confianza en la prestación de asistencia
- 5 Mayor participación del personal
- 6 Mejora de la moral del personal
- 7 Mejoras en la retención de empleados
- 8 Aumento de la responsabilidad
- 9 Mejores sistemas implantados
- 10 Mayor confianza del público

