

**UNIVERSIDADE DE ÉVORA / INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
MESTRADO EM INTERVENÇÃO SÓCIO-ORGANIZACIONAL NA SAÚDE**

Curso ministrado em associação com a

Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa - IPL

Adequado ao Processo de Bolonha conforme Registo na DGES nº. R/B-AD-917/2007

Publicado no DR, 2.ª série, n.º 11, 18 de Janeiro de 2010

Área de especialização

Políticas de Administração e Gestão de Serviços de Saúde

**Dinâmicas e Relações Intra-organizacionais nos Cuidados
às Crianças / Adolescentes com Diabetes Mellitus tipo 1**

Dissertação de Mestrado apresentada por:

Isabel Maria de Sousa Koch Fritz

Número de aluno: 4751

Orientador:

Prof. Doutor Carlos Alberto da Silva

Universidade de Évora

Co-orientador:

Prof. Doutor Joaquim Fialho

Universidade de Évora

**Évora/Lisboa
[Março, 2010]**

Título: “Dinâmicas e Relações Intra-organizacionais nos Cuidados às Crianças / Adolescentes com Diabetes Mellitus tipo 1”

Palavras-chave: Análise de Redes Sociais, Diabetes Mellitus tipo 1, Gestão da Qualidade em Saúde, Rede Intra-organizacional.

Dissertação elaborada para a obtenção do grau de Mestre em **Intervenção Sócio-Organizacional na Saúde**, área de especialização em **Políticas de Administração e Gestão dos Serviços de Saúde**.

Orientador:

Prof. Doutor Carlos Alberto da Silva
Universidade de Évora

Co-orientador:

Prof. Doutor Joaquim Fialho
Universidade de Évora

Universidade de Évora

Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa

Outubro, 2010

Dinâmicas e Relações Intra-organizacionais nos Cuidados às Crianças / Adolescentes com Diabetes Mellitus tipo 1

Resumo

A problemática das crianças / adolescentes com Diabetes Mellitus surge devido à importância do apoio por uma equipa multidisciplinar especialista em Diabetes, cujas relações adquirem neste contexto um papel fundamental.

Este é um estudo qualitativo / quantitativo, com a utilização de um questionário para colheita dos dados. Utiliza a metodologia da Análise de Redes Sociais, com o objectivo da identificação das dinâmicas e relações intra-organizacionais que sustentam as redes estabelecidas nos cuidados às crianças/adolescentes com Diabetes tipo 1, no Hospital Dona Estefânia.

Conclui-se neste estudo que o HDE apresenta uma rede de densidade elevada, com predominância de quatro actores na rede (Serviço de Internamento, Consulta Externa, Serviço de Dietética e Serviço de Psicologia). Contudo, a rede apresenta algumas lacunas e limitações no que concerne à articulação entre os actores, nomeadamente ao nível da formação profissional e tratamento e controlo da doença, com um elevado peso na informalidade dos contactos.

Palavras-chave: Análise de Redes Sociais, Diabetes Mellitus tipo 1, Gestão da Qualidade em Saúde, Rede Intra-organizacional.

Dynamics and Intra-organizational Relations on Caring of Child's and Adolescents with type 1 Diabetes Mellitus

Abstract

The issue of children and adolescents with diabetes mellitus arises due to the importance of support by a multidisciplinary team expert in diabetes, whose relations acquire a key role in this context.

This is a qualitative / quantitative study, using a questionnaire to collect data. It uses the methodology of Analysis of Social Networks, with the aim of identifying the dynamics and intra-organizational relationships that support the established networks to provide care for children / adolescents with type 1 Diabetes, in Hospital Dona Estefânia.

It is concluded that the HDE has a network with a high density, with a predominance of four actors on the network (Serviço de Internamento, Consulta Externa, Serviço de Dietética e Serviço de Psicologia), with the existence of two sub-groups in the network. It is also concluded the network has some gaps and limitations in regard to the relationship between the actors, especially in terms of professional training, treatment and disease control, with a high share of the informal contacts.

Key-words: Social Network Analysis, Diabetes Mellitus type 1, Quality Management in Health, Intra-organizational Network.

Agradecimentos

A apresentação desta dissertação é o culminar de um grande esforço, persistência e de grande crescimento e desenvolvimento pessoal. Assim, não poderia deixar de agradecer a algumas pessoas que contribuíram para a realização deste trabalho.

Em primeiro lugar, o meu profundo agradecimento aos orientadores deste trabalho, Professor Doutor Carlos Silva e Professor Doutor Joaquim Fialho, pela grande disponibilidade, acompanhamento e orientação, bem como pela transmissão de conhecimentos e motivação para abarcar esta área inovadora na saúde.

Aos meus amigos e familiares pelo apoio incondicional nas horas difíceis e pela motivação e encorajamento dados, que permitiram a conclusão de mais uma etapa da minha formação académica.

Aos meus colegas de curso de Mestrado pelos momentos de partilha e companheirismo.

Aos inquiridos pela disponibilidade na participação neste estudo.

LISTA DE SIGLAS:

APDP – Associação Protectora dos Diabéticos de Portugal

ARS – Análise de Redes Sociais

CHLC, EPE – Centro Hospitalar de Lisboa Central, Entidade Pública Empresarial

CPCJ – Comissão Protecção de Crianças e Jovens

DGS – Direcção Geral de Saúde

DMAA – Disease Management Association of America

DM1 – Diabetes Mellitus tipo 1

GQT – Gestão da Qualidade Total

HDE – Hospital Dona Estefânia

HNSR – Hospital Nossa Senhora do Rosário

IDF – International Diabetes Federation

INSNA – International Network for Social Network Analysis

ISPAD – International Society for Pediatric and Adolescent Diabetes

MCDT – Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica

OMS – Organização Mundial de Saúde

OPSS – Observatório Português dos Sistemas de Saúde

PNPCD – Programa Nacional de Prevenção e Controlo da Diabetes

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SO – Serviço de Observação do Serviço de Urgência Pediátrica

SUP – Serviço de Urgência Pediátrica

UMAD – Unidade Móvel de Apoio Domiciliário, do Hospital Dona Estefânia

ÍNDICE GERAL

Introdução	1
1 – Enquadramento teórico-conceptual	5
1.1 – Análise de Redes Sociais	5
1.1.1 – Conceptualização histórica da Análise de Redes Sociais	5
1.1.2 – Conceito de Rede	8
1.1.3 – Análise de Redes Sociais	11
1.1.4 – Estado de Arte	22
1.2 – Diabetes Mellitus	27
1.2.1 – Definição de Diabetes Mellitus	27
1.2.2 – Doença Crónica e Qualidade de Vida	29
1.2.3 – Gestão da Doença	31
1.3 – Gestão da Qualidade dos Cuidados Prestados em Saúde	36
2 – Opção Metodológica	45
2.1 – Natureza do Estudo	46
2.2 – Caracterização da Entidade de Acolhimento	48
2.2.1 – Seleção e Caracterização dos Inquiridos	50
2.3 – Técnicas e Instrumentos de Colheita de Dados	52
2.3.1 – Processo de Colheita de Dados	54
2.4 – Análise dos dados	55
3 – Descrição e Análise dos Resultados	59
3.1 – Caracterização dos inquiridos	59
3.2 – Rede Prestadora de Cuidados	61
3.3 – Formação Profissional	71
3.4 – Tratamento e Controlo da Diabetes	77
3.5 – Relatórios de Rotina / Informação de Retorno	85
3.6 – Análise da Rede Social de Apoio às Crianças e Adolescentes com Diabetes Mellitus Tipo1 no HDE	88
4 – Conclusões	95
Recomendações: Proposta de Intervenção Sócio-Organizacional para a rede prestadora de cuidados a crianças e adolescentes com Diabetes Mellitus tipo 1 no HDE	101
1 – Plano de intervenção	102
2 – Grelha de avaliação do plano de intervenção	107

3 – Projecto de auditoria ao plano de intervenção	108
5 – Bibliografia	109
Apêndices	115

ÍNDICE DE QUADROS:

	Página
Quadro 1 – Medidas da Rede	20
Quadro 2 – Guião de colheita de dados.	53
Quadro 3 – Caracterização dos inquiridos.	60
Quadro 4 - Rede Prestadora de Cuidados.	61
Quadro 5 - Recursos para formação profissional.	71
Quadro 6 - Formas de participação em formação profissional.	72
Quadro 7 - Entidades que articulam com o HDE para a formação profissional.	75
Quadro 8 - Articulação com o Serviço de Urgência Pediátrica no Tratamento e Controlo da Doença.	78
Quadro 9 - Articulação com o Serviço de Internamento no Tratamento e Controlo da Doença.	79
Quadro 10 - Articulação com a Consulta Externa de Endocrinologia no Tratamento e Controlo da Doença.	80
Quadro 11 - Articulação com o Serviço de Dietética no Tratamento e Controlo da Doença.	81
Quadro 12 - Articulação com o Serviço Social no Tratamento e Controlo da Doença.	81
Quadro 13 - Articulação com o Serviço de Psicologia no Tratamento e Controlo da Doença.	82
Quadro 14 - Limitações e potencialidades da Rede no tratamento e controlo da Diabetes.	83
Quadro 15 - Existência de troca de informação no sentido da avaliação dos resultados e promoção da qualidade dos cuidados.	85
Quadro 16 - Periodicidade na troca de informação no sentido da avaliação dos resultados e promoção da qualidade dos cuidados.	86
Quadro 17 - Recurso com que existe troca de informação no sentido da avaliação dos resultados e promoção da qualidade dos cuidados.	87
Quadro 18 - Canal de troca de informação no sentido da avaliação dos resultados e promoção da qualidade dos cuidados.	88
Quadro 19 - Matriz Ponderada da Rede Prestadora de Cuidados no HDE.	89
Quadro 20 - Matriz Binária da Rede Prestadora de Cuidados no HDE.	89

ÍNDICE DE GRAFOS

Página

Grafo 1: Grafo Orientado correspondente às relações dos actores na rede prestadora de cuidados às crianças e adolescentes com Diabetes Mellitus tipo1, no HDE.

90