

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 n.º 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

**Intervenção para a segurança do doente. Análise dos
obstáculos existentes na transferência de informação durante a
passagem de turno de Enfermagem**

Dissertação de Mestrado apresentada por:

Pedro Gonçalo Bento da Silva Afonso

N.º. 4449

Orientador (Escola Superior de Enfermagem S. João de Deus, Univ. Évora):

Prof. Doutor. Manuel Agostinho Matos Fernandes

Orientador (Escola de Ciências Sociais, Univ. Évora):

Prof. Doutor. Carlos Alberto da Silva

[Esta dissertação inclui as críticas e sugestões feitas pelo júri]

Évora/Lisboa

Setembro, 2010

RESUMO

Intervenção para a segurança do doente. análise dos obstáculos existentes na transferência de informação durante a passagem de turno de Enfermagem

O objectivo geral deste estudo foi compreender a percepção dos enfermeiros prestadores de cuidados sobre a eficácia do momento de passagem de turno no Hospital de São Francisco Xavier e que medidas poderiam ser implementadas neste processo de trabalho para a melhoria da segurança do utente.

O referencial teórico faz alusão ao tema da segurança do utente e à sua relação com a qualidade de cuidados. Aborda o conceito de erro em cuidados de saúde e a forma como o mesmo deve ser entendido e gerido, aborda também o papel da enfermagem para a segurança do utente e a relação de estreita ligação existente entre o processo de passagem de turno e a manutenção da segurança do utente.

Relativamente ao método de colheita de dados, optamos pela utilização de uma metodologia quantitativa mas com recurso à utilização de uma abordagem qualitativa em momentos específicos da análise. Neste estudo participaram 132 enfermeiros prestadores de cuidados.

Da recolha de dados emergiu a noção de que a passagem de turno nesta instituição tem uma duração média de 41 minutos, sendo o método escrito o mais utilizado para a transferência de informação (40,2%). Os enfermeiros referem que os métodos actualmente utilizados são eficazes no assegurar da continuidade de cuidados (93%) correspondendo a informação transmitida, maioritariamente, a um relato das ocorrências passadas no turno anterior. O enfermeiro responsável pelo utente é o emissor mais frequente da informação transmitida (85%) e o momento de passagem de turno tem lugar, de forma predominante, em locais/sala adaptados a outros fins que não a passagem de turno (44%).

Foi possível compreender que os componentes mais importantes para a eficácia da passagem de turno são, segundo a percepção dos enfermeiros prestadores de cuidados: a Oportunidade da Informação ($\alpha=0,720$); a Oportunidade para a reflexão partilhada ($\alpha=0,843$) e o Envolvimento do utente ($\alpha=0,757$).

A análise dos dados qualitativos permitiu determinar que os factores positivos mais relevantes para a passagem de turno são os factores semânticos; os factores negativos mais relevantes são os factores físicos. Os dados colhidos permitiram ainda auferir medidas de aplicação ao contexto prático.

Utilizando os resultados obtidos através deste estudo realizamos uma proposta de intervenção para a instituição em causa.

Palavras-Chave: Enfermagem, Passagem de Turno, Qualidade de Cuidados, Segurança do Doente

ABSTRACT

Healthcare intervention for user safety. Analysis of information transfer obstacles during nursing shift handover.

The purpose of this study was to understand the perception of nursing care providers about the effectiveness of the handover at the Hospital de São Francisco Xavier, and what measures could be implemented in the process to improve safety for the user.

The theoretical framework refers to the issue of user safety and its relationship to quality of care. Discusses the concept of error in health care and how it should be understood and managed, it also addressed the role of nursing for the safety of healthcare and the relationship of the close link between the process of shift handover and maintenance of user safety .

For the method of data collection, we chose to use a quantitative methodology but with the use of qualitative methodology in different stages of analysis. This study enrolled 132 nurses care providers.

The collection of data has emerged the notion that the shift handover this institution has an average duration of 41 minutes, and the method used to the transfer of information could be described has "written" (40.2%). The nurses report that the methods currently used are effective in ensuring the continuity of care (93%). The nurse responsible for the user is the most common transmitter of information transmitted (85%) and when to shift handover takes place, so prevalent in place/room adapted for purposes other than the passage of the shift (44%).

It was possible to understand that the most important components for effective shift handover are, in the perception of nursing care providers: the opportunities of the information ($\alpha=0.720$), the opportunity for shared reflection ($\alpha=0.843$) and involvement of user ($\alpha=0.757$).

The analysis of qualitative data revealed that the positive factors most relevant to the passage of the shift are the semantic factors. The most important negative factors are physical factors. The data collected also allowed to attain measures that could be implemented in the practical context.

Using the results obtained in this study we conducted an intervention proposal for the institution concerned.

Key-Words: Nursing, Handover, Quality of Care, Patient Safety

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Esquema que ilustra o Ciclo da Culpa.	21
Figura 2 – O modelo do Queijo Suíço de Reason	22
Figura 3 – Esquema que ilustra a trajectória do acidente médico tipo.	23
Figura 4 – Esquema que ilustra as funções da comunicação nas organizações e a sua importância relativa.	31
Figura 5 – Esquema interpretativo das componentes relevantes para a eficácia da passagem de turno em enfermagem.	82
Figura 6 – Fluxograma de intervenção organizacional para a passagem de turno e para a melhoria da segurança do utente.	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gráfico de Distribuição dos enfermeiros da amostra pelo sexo.	54
Gráfico 2 – Gráfico de distribuição dos enfermeiros da amostra pelo tempo de serviço na profissão de enfermagem.	55
Gráfico 3 – Gráfico de distribuição dos enfermeiros da amostra pela antiguidade na instituição.	56
Gráfico 5 – Gráfico de distribuição dos enfermeiros da amostra consoante o tipo de informação transmitida na passagem de turno.	61
Gráfico 6 – Gráfico da variância das componentes principais.	67

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Caracterização da amostra relativamente ao Sexo	54
Quadro 2 – Caracterização da amostra de acordo com o tempo de serviço.	55
Quadro 3 – Caracterização da amostra de acordo com a antiguidade na instituição.	55
Quadro 4 – Caracterização da amostra de acordo com o Serviço.	56
Quadro 5 – Caracterização do momento de passagem de turno quanto ao tempo dispendido com a documentação relativa a cada utente (minutos).	57
Quadro 6 – Tabela de frequências relativa ao tempo dispendido com a documentação relativa a cada utente (minutos).	58
Quadro 7 – Caracterização do momento de passagem de turno quanto ao tempo utilizado de forma a determinar a informação a transmitir ao colega que recebe o turno.	58
Quadro 8 – Tabela de Frequências para tempo para determinar a informação a transmitir ao colega que recebe o turno (em minutos).	59
Quadro 9 – Caracterização do momento de passagem de turno quanto ao tempo de duração da passagem de turno.	59
Quadro 10 - Caracterização do momento de passagem de turno quanto ao método de transmissão de informação utilizado.	60
Quadro 11 – Caracterização do momento de passagem de turno quanto à eficácia do método de transmissão de informação no assegurar da continuidade de cuidados.	60
Quadro 12 – Caracterização do momento de passagem de turno quanto ao tipo de informação transmitida na passagem de turno.	61
Quadro 13 – Caracterização do momento de passagem de turno quanto ao transmissor da informação durante a passagem de turno.	62
Quadro 14 – Frequências de resposta na categoria Outros no que concerne à caracterização do momento de passagem de turno quanto ao transmissor da informação.	62
Quadro 15 – Caracterização do momento de passagem de turno quanto a que outros membros da equipa de enfermagem deveriam participar na passagem de turno.	62
Quadro 16 – Frequências de resposta na categoria Outros no que concerne à caracterização do momento de passagem de turno quanto a que outros membros da equipa de enfermagem deveriam participar .	63
Quadro 17 – Caracterização do momento de passagem de turno quanto local onde ocorre.	63
Quadro 18 – Frequências de respostas à categoria Outros na caracterização do momento de passagem de turno quanto local onde ocorre.	63
Quadro 19 – Caracterização do momento de passagem de turno quanto ao local de preferência para a sua ocorrência.	63

Quadro 20 – Frequências de respostas à categoria Outros na caracterização do momento de passagem de turno quanto local ao local de preferência para a sua ocorrência.	64
Quadro 21 - Caracterização do momento de passagem de turno quanto à presença de outros profissionais.	64
Quadro 22 – Análise dos Componentes principais e da sua variância.	66
Quadro 23 – Análise da variância e saturação do Componente 1 - Oportunidade de reflexão partilhada.	67
Quadro 24 – Análise da variância e saturação do Componente 2 - Oportunidade da Informação.	68
Quadro 25 – Análise da variância e saturação do Componente 3 - Oportunidade de reflexão partilhada.	68
Quadro 26 – Análise da variância e saturação do Componente 4 - Factores negativos da passagem de turno.	69
Quadro 27 – Análise da variância e saturação do Componente 5 – Confidencialidade da Informação.	69
Quadro 28 – Análise da Consistência interna dos Componente determinados.	70
Quadro 29 – Medidas de tendência central e de dispersão dos componentes determinados.	70
Quadro 30 – Estatística para os Grupos da Variável Tempo de Serviço.	72
Quadro 31 – Estatística para os Grupos da Variável Antiguidade na Instituição.	72
Quadro 32 – Unidades de registo e respectivas frequência para factores que interferem positivamente na passagem de turno.	74
Quadro 33 – Categorias e respectivas frequências para factores que interferem positivamente na passagem de turno.	74
Quadro 34 – Unidades de registo e respectivas frequência para factores que interferem negativamente na passagem de turno.	75
Quadro 35 – Categorias e respectivas frequências para factores que interferem negativamente na passagem de turno.	75
Quadro 36 – Unidades de registo e respectivas frequência para medidas para a melhoria da eficácia da passagem de turno.	76
Quadro 37 – Categorias e respectivas frequências de factores para a melhoria da eficácia da passagem de turno.	76
Quadro 38 – Medidas identificadas pelos enfermeiros prestadores de cuidados para a melhoria da passagem de turno em enfermagem.	84
Quadro 39 – Diagnóstico e soluções de Intervenção para a passagem de turno no Hospital de São Francisco Xavier	91

ÍNDICE GERAL

0. INTRODUÇÃO	11
1. A SEGURANÇA DO UTENTE ENQUANTO FUNDAMENTO PARA A INTERVENÇÃO EM SAÚDE	15
2. COMPREENDER O CARÁCTER SISTÉMICO DOS PROBLEMAS DE SEGURANÇA	20
3. ENFERMAGEM: COMPETÊNCIAS PARA A SEGURANÇA DO UTENTE	25
4. PASSAGEM DE TURNO EM ENFERMAGEM: FACTOR CRÍTICO PARA A SEGURANÇA	29
4.1. A importância da Passagem de turno para a Segurança	29
4.2. Barreiras à manutenção da Segurança durante a Passagem de turno	33
4.3. Estratégias para a melhoria da eficácia da passagem de turno.	38
5. O PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO	43
5.1. Justificação	43
5.2. Objectivos do Estudo	44
5.3. Questões de Investigação	45
6. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO	46
6.1. Tipo de Estudo	46
6.2. População Alvo e Amostra	47
6.3. Descrição do Local de Estudo	48
6.4. Definição das Variáveis	48
6.5. Instrumentos de Medida	49
6.6. A Colheita de Dados	51
6.7. Considerações Éticas	52
6.8. Descrição do plano de análise de dados	52
7. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	54
7.1. Caracterização da amostra	54
7.2. Características estruturais da passagem de turno em enfermagem	57
7.3. Componentes relevantes para a eficácia da passagem de turno em enfermagem	65
7.4. Relação entre a percepção da eficácia da passagem de turno e o tempo de serviço ou a antiguidade na instituição	71
7.5. Factores com influencia na passagem de turno	73
8. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	78
9. LIMITAÇÕES DO ESTUDO	86
10. CONCLUSÕES	87
11. PLANO DE INTERVENÇÃO PARA A MELHORIA DA PASSAGEM DE TURNO – HOSPITAL DE SÃO FRANCISCO XAVIER	90
12. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS	
ANEXO I – Pedido de autorização para a realização do estudo	
ANEXO I – Instrumento de colheita de dados	
ANEXO II – Outputs referentes à análise de dados	