

UNIVERSIDADE DE ÉVORA
MESTRADO EM INTERVENÇÃO SÓCIO-ORGANIZACIONAL NA SAÚDE

Curso ministrado em parceria com a Escola Superior da Saúde de Lisboa
(DR- II Série, nº 250 de 29 de Outubro de 2002)

Área de especialização em
Políticas de Administração e Gestão de Serviços de Saúde

**“A PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE SOBRE O
TRABALHO EM EQUIPA NO CONTEXTO DO HOSPITAL DO
ESPÍRITO SANTO DE ÉVORA – E.P.E.”**

Dissertação de Mestrado apresentada por:

Cristina Maria Cascão Grilo

Nº 3016

Orientadora: Prof^ª. Doutora Felismina Mendes

ÉVORA
Novembro 2008

“A percepção dos profissionais de saúde sobre o trabalho em equipa no contexto do Hospital do Espírito Santo de Évora - E.P.E.”

RESUMO

Cada vez mais o trabalho em equipa é incentivado em todas as áreas da actividade humana. São vários os autores que destacam as vantagens do trabalho em equipa sobre o trabalhar individual. Contudo apesar deste reconhecimento constata-se na prática muitas dificuldades em realizar o trabalho em equipa, isto porque em parte se deve às diferentes percepções do que seja uma equipa de trabalho.

Este estudo visa abordar a questão do trabalho em equipa na área da saúde. Tem como objectivo principal conhecer a percepção dos profissionais relativamente ao trabalho em equipa em contexto hospitalar.

Seguramente que a qualidade do trabalho de uma equipa depende sempre de uma abordagem multidisciplinar e cada vez mais da capacidade funcional dos membros que dela fazem parte, isto é, o trabalho em equipa é determinado pela comunicação, pela coordenação, pelo equilíbrio dos contribuições dos membros, pelo suporte mútuo, pelo esforço e pela coesão da equipa.

Palavras-chave: grupo/equipa, trabalho em equipa

"The perceptions of health professionals about the teamwork in the context of the Hospital do Espírito Santo of Évora - EPE"

ABSTRACT

Increasingly, the teamwork is encouraged in all areas of human activity. There are several authors who emphasize the advantages of working as a team instead of working as an individual. However, despite this recognition, in practical terms there are many difficulties when it comes to work as a team, mainly because of the different perceptions healthcare professionals have of teamwork.

This study aims to approach the issue of teamwork in the area of health caring. Its main objective is to know the perception healthcare professionals have of teamwork in the hospital context.

Surely, the quality of teamwork always depends of the multidisciplinary approach which is given to it and each time more of the functional capacity of members who are part of it, that is, teamwork is determined by communication, by coordination, by the balance of the members' contribution, by the mutual support and by the effort and cohesion of teams.

Key Words: group/team, work-team

INDICE

Agradecimentos	3
Siglas e abreviaturas	4
Resumo	5
Abstract	6
Índice de quadros	9
Índice de tabelas	10
Índice de anexos	11
INTRODUÇÃO	12
PARTE I – “THE STATE OF ARTS”	15
1 - O INDIVÍDUO E OS OUTROS	15
2 - A FORMAÇÃO DE EQUIPAS	21
3 - A EQUIPA NAS ORGANIZAÇÕES	26
4 - O TRABALHO EM EQUIPA	31
5 - O TRABALHO EM EQUIPA NA SAÚDE	38
6 - CONTRIBUTO PARA UMA EQUIPA EFICAZ	52
PARTE II – INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA	59
1 – METODOLOGIA	59
1.1-PERGUNTA DE INVESTIGAÇÃO	60
1.2-DESENHO DO ESTUDO/TIPO DE ESTUDO	60
1.3-OBJECTIVO DO ESTUDO	61
1.4-HIPÓTESES DE TRABALHO	62
1.5-VARIÁVEIS EM ESTUDO	63
1.6-POPULAÇÃO / AMOSTRA	65
1.7-INSTRUMENTO DE RECOLHA DE DADOS	66
1.8-PROCEDIMENTOS FORMAIS E ÉTICOS	70
1.9-TRATAMENTO ESTATÍSTICO	70
2-APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	73
2.1- CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS	73
2.2-CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS SOBRE A PERCEPÇÃO DO TRABALHO EM EQUIPA	77
2.3- ANÁLISE PSICOMÉTRICA DO INSTRUMENTO DE RECOLHA DE DADOS	89

2.4-ANÁLISE DAS RELAÇÕES ENTRE A PERCEPÇÃO DO TRABALHO EM EQUIPA E AS CARACTERÍSTICAS DO PERFIL DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE -----	94
PARTE III – RESULTADOS -----	102
1-CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	102
2-SUGESTÕES-----	109
BIBLIOGRAFIA-----	111

INDICE DE QUADROS

Quadro nº 1- Elementos de caracterização individual - I parte do Questionário.....	64
Quadro nº 2- Relação das variáveis e operacionalização	65
Quadro nº3 – Caracterização dos elementos segundo a Idade.....	73
Quadro nº4 - Caracterização dos elementos segundo o grupo etário.....	74
Quadro nº5 – Caracterização dos elementos segundo o género	74
Quadro nº 6 - Caracterização dos elementos segundo grupo profissional.....	75
Quadro nº7- Anos de experiência profissional	76
Quadro nº8 -Serviço onde desempenha funções.....	76
Quadro nº 9 - (P6) - A proposta de trabalho em equipa é compreendida e aceite por todos.....	77
Quadro nº10 -(P7) Em caso de erro nalgum procedimento, os membros da equipa são responsabilizados de forma colectiva	77
Quadro nº 11- (P8) Há um alto nível de entusiasmo, energia e compromisso pessoal na equipa.....	78
Quadro nº12- (P9) Existem reuniões periódicas da equipa	78
Quadro nº 13- (P10) Existe intercâmbio de informações entre os membros da equipa entre uma reunião e outra.....	79
Quadro nº 14- (P11) Os membros da equipa partilham informações e conhecimentos .	79
Quadro nº15 - (P12) Há sobreposição de tarefas entre os membros da equipa	80
Quadro nº16- (P13) Existe sobrecarga de trabalho para alguns profissionais dentro da equipa.....	80
Quadro nº17 - (P14) Prevalecem expressões de satisfação no ambiente de trabalho na equipa.....	81
Quadro nº18 - (P15) Existe um ambiente de confiança para expor ideias ou propostas entre os membros da equipa.....	81
Quadro nº19 - (P16) Os membros da equipa opinam sobre outras etapas do processo de trabalho que não estão directamente vinculados às suas tarefas.....	82
Quadro nº20 -(P17) Há um ambiente de tensão e desconfiança, quando surge um conflito na equipa.....	82
Quadro nº21 - (P18) Há resistência por parte de alguns membros da equipa para entrar num processo de negociação.....	83
Quadro nº22- (P19) Há respeito pelas diferenças de opiniões entre os membros da equipa.....	83

Quadro nº23- (P20) Os papéis dos membros da equipa estão claramente definidos.....	84
Quadro nº 24- (P21) Os conflitos são discutidos e resolvidos de forma aberta dentro da equipa.....	84
Quadro nº25- (P22) A liderança da equipa é determinada pelo tipo de problema a ser resolvida.....	85
Quadro nº26- (P23) Quando se analisa um determinado problema, todas as etapas do processo de trabalho são consideradas.....	85
Quadro nº 27- (P24) Existe divisão hierárquica na equipa.....	86
Quadro nº28 -(P25) Nas reuniões existe espaço para avaliação e desenvolvimento da equipa.....	86
Quadro nº 29- (P26) As equipas tem constante feedback sobre o seu desempenho.....	87
Quadro nº30- (P27) A equipa possui crenças e atitudes comuns.....	87
Quadro nº31- (P28) Existe suporte organizacional para o trabalho em equipa.....	88
Quadro nº32 - (P29) Existe autonomia para a tomada de decisão individual dentro da equipa.....	88
Quadro nº33 - (P30) A proposta de alta hospitalar é feita de forma colectiva.....	89
Quadro nº 34 -Componentes da matriz rodada(a).....	90
Quadro nº 35 - Análise factorial: Variâncias Explicadas.....	91
Quadro nº 36- Constituição das sub-escalas.....	92
Quadro nº37 - Coeficiente de fiabilidade α de Cronbach das sub-escalas.....	93
Quadro nº38 - Médias e desvios padrões da escala e sub-escalas.....	93
Quadro nº39 - Correlação r de Pearson entre a escala e sub-escalas.....	96
Quadro nº 40 - Resultados obtidos no teste Anova entre a variavel grupo etário e escala e sub-escalas.....	98
Quadro nº41 - Resultados obtidos no teste t Student entre a variavel grupo profissional a a escala e sub-escalas.....	99
Quadro nº42 -. Resultados obtidos no teste ANOVA entre a variavel Tempo de experiência profissional e escala e sub-escalas.....	100

NDICE DE TABELAS

Tabela nº 1 - Trabalho em equipa em saúde – Competências necessárias.....	40
---------------------------------------------------------------------------	----

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO I- Questionário sobre “ O trabalho em equipa na equipa da saúde”	117
ANEXO II- Pedido formal de autorização para uso e adaptação do questionário	118
ANEXO III - Pedido formal de autorização ao Conselho de Administração do Hospital Espírito Santo - E.P.E.	119
ANEXO IV - Pedido formal de autorização aos Directores de Serviço do Hospital Espírito Santo - E.P.E.	120

INTRODUÇÃO

O trabalho em equipa actualmente tem sido incentivado praticamente em todas as áreas da actividade humana. Tendo em conta o forte impacto da reestruturação produtiva, responsável por alterar a organização de processos de trabalho para responder às exigências de um mercado extremamente competitivo e instável, muitas organizações com o objectivo de garantir a sua permanência/sobrevivência, têm promovido a procura da qualidade como um factor diferencial na manutenção de um espaço cada vez mais concorrido.

A saúde não foge a esta regra visto que a complexidade crescente das práticas neste campo têm tornado evidente que a eficiência, eficácia e efectividade das intervenções resulta de uma produção colectiva. Requer, portanto, coordenação e articulação de um conjunto muito diversificado de acções, executadas por um elenco também variado de agentes.

A satisfação das necessidades do utente não pode ser abordada por um só profissional, mais sim por uma equipa de saúde, que aglutina profissionais de categorias e formações diferentes em torno de propósitos comuns que culminam na prestação de cuidados ao utente. Para tal os profissionais têm que se complementar, articular e depender uns dos outros.

No entanto, é frequente a confusão entre equipa de trabalho e trabalho em equipa, induzindo nos profissionais percepções que não correspondem ao conceito. Alguns autores referem mesmo a ambiguidade do conceito.

Tendo presente os aspectos referidos pareceu-me importante abordar a temática no contexto hospitalar, no sentido de perceber como os profissionais percebem o trabalho em equipa.

Aliado à necessidade pessoal e profissional a opção por este tema prende-se com o facto de trabalhar numa organização inserida numa equipa multidisciplinar onde as relações interpessoais são um desafio constante, pois como refere Silva (2004) retratam uma realidade social e humana de uma extrema complexidade visto que dela fazem parte uma diversidade de jogos de poder, de relacionamentos que se cruzam e complementam evidenciando o contexto relacional dos diversos actores da organização.

A selecção do tema recai no âmbito do Mestrado em Intervenção Sócio-Organizacional na Saúde – Área de Especialização em Políticas de Administração e Gestão de Serviços de Saúde.

Este estudo tem por base o trabalho em equipa em contexto de hospitalar. Neste âmbito a pergunta de investigação traçada para a sua realização foi: **“Como é que os profissionais de saúde percebem o trabalho em equipa”**.

Através desta questão central pretende-se orientar a pesquisa estabelecendo como principal objectivo:

- Conhecer a percepção dos profissionais de saúde sobre o trabalho em equipa na equipa de saúde em contexto hospitalar.

Para dar resposta a esta problemática foram delineados os seguintes objectivos específicos:

- Caracterizar o perfil dos profissionais;

- Analisar a relação da percepção do trabalho em equipa com os factores sócio-organizacionais;
- Estimar se a percepção do trabalho em equipa varia em função de algumas características do perfil dos profissionais.

Atendendo a que qualquer que seja a pesquisa, é essencial delinear qual o caminho a seguir, como refere Gil (1995) utilizando um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicas a adoptar. Após ter sido consolidada a problemática houve a necessidade de efectuar uma adequada pesquisa documental.

A dissertação apresenta-se estruturada em três partes. A primeira é constituída pelo enquadramento teórico, a segunda parte dedicada à metodologia seleccionada, apresentação e análise dos dados.

Na terceira parte são apresentados os resultados e também algumas sugestões.

2-SUGESTÕES

Findas as conclusões, creio que foram realçados os resultados mais relevantes contribuindo para a persecução do objectivo geral da investigação. Com base nos resultados considera-se que a qualidade do trabalho em equipa é determinada pela comunicação, pela coordenação, pelo equilíbrio da contribuição dos membros, pelo suporte mútuo, pelo esforço e pela coesão e que a promoção de um trabalho em equipa implica sempre uma abordagem multidisciplinar.

Tendo presente a orientação de Lawford (2003) sobre os factores preditores do bom funcionamento de uma equipa de saúde, apresenta-se como sugestões:

Factores Organizacionais

- É necessário proporcionar tempo aos membros da equipa, (tempo para formação contínua);
- Recompensa aos membros da equipa pela sua participação e empenhamento (compensação em termos de horário);
- Líderes de grupo com formação sobre temática como estratégias de negociação e gestão de conflitos;
- Avaliação do funcionamento da equipa e não de cada membro individualmente.

Factores da equipa

- Necessidade de reuniões eficientes e produtivas (por ex.15/15 dias);
- Permitir as expressões de sentimentos nas reuniões de equipa;
- Comunicação aberta e honesta (reuniões, espaço para conversas informais);

- Necessidade do grupo de ser bem orientado/dirigido com objectivos concretos;
- O líder deverá ser organizado e preparar as reuniões;
- Membros da equipa devem participar na tomada de decisão.

Factores Individuais

- Proporcionar tempo para actividades em equipa;
- Possibilitar que cada membro do grupo seja substituído quando está a realizar tarefas da equipa;
- Proporcionar treino dos membros da equipa na dinâmica da equipa;
- Encorajar os membros da equipa a participar em todas as fases da actividade da equipa. Todos os membros são importantes para o seu sucesso do trabalho em equipa.

Não existem equipas perfeitas mas com a adopção destas sugestões e uma avaliação constante do funcionamento da equipa é possível alcançar os objectivos da equipa.