

UNIVERSIDADE DE ÉVORA

MESTRADO EM INTERVENÇÃO SÓCIO-ORGANIZACIONAL NA SAÚDE

Curso ministrado em parceria com a Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa
(DR – II Série, n.º. 250 de 29 de Outubro de 2002)

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

Comunidades de Prática nas Organizações de Saúde Proposta de Modelo numa Organização Hospitalar

Dissertação de Mestrado apresentada por:

Luísa de Jesus Barbosa Viegas da Silva

Orientador:

Professor Doutor Paulo Fernando Lopes Resende da Silva

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

Évora

Dezembro 2009

ÍNDICE

	<i>p.</i>
AGRADECIMENTOS.....	6
RESUMO.....	7
ABSTRACT.....	8
SIGLAS E ABREVIATURAS.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
ÍNDICE DE TABELAS.....	11
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	13
ÍNDICE DE TABELAS DOS ANEXOS.....	15
 CAPÍTULO I 	
INTRODUÇÃO.....	17
1.1 - JUSTIFICAÇÃO DA ÁREA DE ESTUDO.....	21
1.2 - MOTIVAÇÕES PESSOAIS.....	24
1.3 - QUADRO METODOLÓGICO DA INVESTIGAÇÃO.....	27
1.4 - ARQUITECTURA.....	28
 ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	 29
 CAPÍTULO II 	
HOSPITAL E GESTÃO DE ENFERMAGEM.....	29
2.1 - FUNCIONAMENTO HOSPITALAR.....	29
2.2 - A GESTÃO DO CUIDAR EM ENFERMAGEM.....	32
2.3 - O ENFERMEIRO CHEFE E A GESTÃO.....	34
 CAPÍTULO III 	
FUNDAMENTOS DA GESTÃO DO CONHECIMENTO.....	38
3.1 - DOS DADOS À INFORMAÇÃO E AO CONHECIMENTO.....	38
3.1.1 - Dados	39
3.1.2 - Informação	40
3.1.3 - Conhecimento	42
3.2 - CONHECIMENTO TÁCITO E CONHECIMENTO EXPLÍCITO.....	44
3.2.1 - Espiral do Conhecimento	46
3.3 - GESTÃO DO CONHECIMENTO.....	49
 CAPÍTULO IV 	
FUNDAMENTOS DE COMUNIDADES DE PRÁTICA.....	54
4.1 - CONCEITOS FUNDAMENTAIS DE COMUNIDADES DE PRÁTICA.....	54
4.1.1 - Origem e Definição de Comunidades de Prática	56
4.1.2 - Tipologia de Comunidades de Prática	58
4.1.3 - Importância de Comunidades de Prática	59

4.2 -	COMPARAÇÃO ENTRE ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS.....	62
4.3 -	ELEMENTOS ESTRUTURAIS DE CdP.....	64
4.4 -	PRINCÍPIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE CdP.....	68
4.5 -	ESTÁDIOS DE DESENVOLVIMENTO DE CdP.....	73
4.5.1-	Fase 1 – Inicial ou Potencia	75
4.5.2 -	Fase 2 – Crescimento	77
4.5.3 -	Fase 3 – Maturidade	77
4.5.4 -	Fase 4 – Sustentação	79
4.5.5 -	Fase 5 – Transformação	79
4.6. -	CRIAÇÃO DO MODELO DE CdP.....	80

CAPÍTULO V

	DESENHO DE INVESTIGAÇÃO	88
5.1 -	MÉTODOS.....	88
5.1.1 -	Tipo de Estudo	89
5.1.2 -	Campo de Pesquisa	90
5.1.3 -	População Alvo	92
5.1.4 -	Análise do Problema	92
5.1.5 -	Objectivos	94
5.1.6 -	Instrumento de Colheita de Dados	95
5.1.7 -	Pré –Teste	97
5.1.8 -	Técnica de Análise e Tratamento de Dados	98

CAPÍTULO VI

	TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS	100
6.1 -	CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO.....	100
6.2 -	ENFERMEIRO COORDENADOR/ENFERMEIRO CHEFE.....	104
6.3 -	ANÁLISE I.....	106
6.3.1 -	Gestão do Conhecimento	106
6.3.2 -	Comunidades de Prática	112
6.4 -	ANÁLISE II.....	114
6.5 -	ANÁLISE III.....	125
6.6 -	ANÁLISE IV.....	133
6.7 -	ANÁLISE V.....	135
6.8 -	ANÁLISE VI.....	137
6.9 -	ANÁLISE VII.....	140
6.10 -	MODELO de CdP.....	151

CAPÍTULO VII

	CONSIDERAÇÕES FINAIS E TRABALHOS FUTUROS	154
7.1 -	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	154
7.1.1 -	Limitações do Estudo	157
7.2 -	SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS.....	158

CAPÍTULO VIII

	CONCLUSÃO E PLANO DE INTERVENÇÃO SÓCIO - ORGANIZACIONAL.....	159
8.1 -	CONCLUSÃO.....	159
8.2 -	PLANO DE INTERVENÇÃO SÓCIO- ORGANIZACIONAL.....	160

CAPÍTULO IX

	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	163
--	--	------------

ANEXOS

Anexo I -	QUESTIONÁRIO.....	170
Anexo II -	MÉTODOS ESTATÍSTICOS UTILIZADOS.....	177
Anexo III -	CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO.....	182
Anexo IV -	ANÁLISE I – Gestão do Conhecimento.....	184
Anexo V -	ANÁLISE I – Comunidades de Prática.....	186
Anexo VI -	ANÁLISE II.....	186
Anexo VII -	ANÁLISE III.....	187
Anexo VIII -	ANÁLISE VI.....	188
Anexo IX -	ANÁLISE VII.....	189

RESUMO

Comunidades de Prática nas Organizações de Saúde - Proposta de Modelo numa Organização Hospitalar

Recorre-se à abordagem de Gestão do Conhecimento, suportada em comunidades de prática para fomentar a criação, disseminação e partilha do conhecimento, como resultado de um novo paradigma organizacional que prevê uma maior valorização do indivíduo e a sua capacidade para gerar inovação, produtividade e inteligência. Esta ideia como facilitadora da implementação das estratégias delineadas para a prestação de cuidados de enfermagem, serviu de ponto de partida a este trabalho, que visa investigar até que ponto os Enfermeiros estão preparados para efectivar um modelo dinamizador de Comunidades de Prática no cuidar, com a finalidade de contribuir para o desenvolvimento dos enfermeiros e a melhoria dos cuidados prestados. Partindo da pesquisa bibliográfica efectuada e das reflexões focalizadas na problemática, foram abrangidas duas grandes áreas relacionadas com a Gestão dos Cuidados de Enfermagem e com a Gestão do Conhecimento, sendo o marco teórico focado na abordagem sobre Comunidades de Prática. Alguns conceitos teóricos referidos, serviram de pilar ao modelo de Comunidade de Prática proposto. Foi realizado um estudo de carácter exploratório e descritivo, baseado no “estudo de caso,” num hospital da Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, com o objectivo de analisar e compreender de que forma os actores estudados, criam, transferem e armazenam conhecimento. Considerei-o transversal porque constitui um estudo de uma determinada população, num determinado período temporal. Foram aplicados inquéritos por questionário aos enfermeiros-chefes e coordenadores com funções de gestão. A partir do tratamento e análise dos dados e também com base no conhecimento prévio da população do estudo, procedeu-se à revisão e ajuste do modelo. O estudo demonstra que apesar de no hospital não existir, uma cultura de gestão do conhecimento que apoie a partilha de conhecimento, dentro da organização hospitalar, o mesmo não é posto em causa, pois os enfermeiros sempre partilharam saberes, conhecimento e Know-how.

Palavras-chave: Hospital; Gestão dos Cuidados em Enfermagem; Gestão do Conhecimento; Comunidades de Prática; Modelo de Comunidades de Prática.

ABSTRACT

Communities of Practice in Healthcare Organizations -Proposal for a Model Hospital Organization

There is the approach of knowledge management, supported by communities of practice, aimed at fostering the creation, dissemination and sharing of knowledge, as a result of a new organizational paradigm that provides a greater valuation of the individuals and their ability to generate innovation, productivity and intelligence. The idea that practice facilitates the implementation of the strategies outlined for health care-rendering served as a starting point for this work, aiming at investigating whether nurses are prepared to apply a dynamic model of Communities of Practice in health care services to contribute to the development of competences.

Starting from the bibliographical research and from discussions focused on these issues, areas such as hospital organization, nurse management and knowledge management were addressed, and the theoretical framework focuses on the approach to the Communities of Practice. Some of the above mentioned theoretical concepts served as pillars to the model of Community of Practice herein presented.

An exploratory and descriptive study was carried out, based upon the case study, performed in a hospital placed in the Lisbon and Tagus Valley Health Region. Aimed at analysing and understanding how the studied players create, transfer and store knowledge. I found it transversal as it studies a particular population in a specific period of time. Questionnaire inquests to chief nurses and co-ordinating nurses with managing functions were also made.

Starting from the processing and analysis of the data and based upon the existing knowledge, a revision and adjustment of the initially proposed model were carried out.

This study shows that, in spite of not having a proper culture of knowledge management within the hospital organization, this knowledge is not put at stake, because nurses have always shared knowledge and know-how.

Key-Words: Hospital; Nursing the Care Management; Knowledge Management; Communities of Practice; Model of Communities of Practice.