



Título: - **Diagnóstico e análise da rede social: o caso da prestação de cuidados continuados a crianças com diabetes.**

Palavras-chave : Análise Redes Sociais, Criança com Diabetes, Cuidados Continuados, Qualidade em Saúde.

Tese elaborada para a obtenção do grau de Mestre em **Intervenção Sócio-Organizacional na Saúde**, área de especialização em **Qualidade e Tecnologias da Saúde**

Orientada por :

Professor Doutor Carlos Alberto da Silva  
Departamento de Sociologia  
Universidade de Évora

Orientada por:

Professora Doutora Luísa Maria Reis Pedro  
Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa

Universidade de Évora  
Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa  
Outubro, 2009

Diagnóstico e análise da rede social:  
o caso da prestação de cuidados continuados a crianças com diabetes.

*“Adoramos a perfeição, porque não a podemos ter; repugná-la-íamos, se a tivéssemos. O perfeito é desumano, porque o humano é imperfeito”*

Fernando Pessoa

## Resumo

As crianças com doença crónica podem viver num processo de bem-estar contínuo, maximizando o equilíbrio no quotidiano. Neste contexto, os profissionais de saúde poderão e deverão vir a ter um papel único na ajuda a estas crianças, na autonomia e nomeadamente na articulação e flexibilização das organizações em rede.

Um dos maiores desafios incide em encontrar continuamente recursos e respostas para as debilidades das crianças com diabetes.

É importante que os médicos, enfermeiros, dietistas e todo o pessoal interveniente no apoio estejam informados sobre a doença e se articulem de modo a que esta seja tratada adequadamente, mantendo a qualidade e a continuidade dos cuidados de saúde.

O hospital deverá ter a capacidade de monitorizar o seu ambiente externo para perceber quais as instituições que o poderão auxiliar, maximizando a qualidade dos cuidados prestados.

A construção e dinamização de redes inter-organizacionais poderão resultar consequentemente em processos de cooperação e no êxito das organizações.

O presente trabalho assenta numa abordagem predominantemente qualitativa, sem negligenciar os aspectos quantitativos da análise das redes sociais, com o objectivo de conhecer as interacções entre os actores que intervêm nessa área dos cuidados continuados para as crianças com diabetes.

A ligação dos cuidados de saúde diferenciados e os cuidados de saúde primários, parece ser um novo caminho a percorrer, a consulta de diabetes pediátrica assume um papel fulcral na medida em que estabelece laço com todos os intervenientes o que pressupõe um considerável nível de tempo e esforço de relação, feição emocional, confiança e reciprocidade.

Palavras-Chave: Análise Redes Sociais, Criança com Diabetes; Cuidados Continuados; Qualidade em Saúde.

Diagnóstico e análise da rede social:  
o caso da prestação de cuidados continuados a crianças com diabetes.

Diagnosis and analysis of social network:  
the case of the continuum of care for children with diabetes.

## Abstract

Children with chronic disease can live in a process of continued well-being, maximizing the balance in everyday life. In this context, health professionals can and should come to have a unique role in helping these children, and in particular the autonomy and flexibility in the articulation of network organizations.

One of the greatest concerns continually find resources and answers to the weaknesses of children with diabetes.

It is important that doctors, nurses, dietitians, and all the staff involved in the support are informed about the disease and are integrated so that it is treated properly, maintaining the quality and continuity of care.

The hospital should have the ability to monitor its external environment to understand which institutions that may help you to maximize the quality of care.

The construction and promotion of inter-organizational networks may therefore result in processes of cooperation and the success of organizations.

This work is based on a predominantly qualitative approach, without neglecting the quantitative analysis of social networks, in order to understand the interactions between actors involved in this long-term care for children with diabetes.

The connection of the different health care and primary health care seems to be a new way to go, consultation with pediatric diabetes plays a key role as establishing links with all stakeholders which will require a significant amount of time and effort relationship, emotional feature, trust and reciprocity.

Keywords: Social Networks Analysis, Children with Diabetes, Continuing Care, Quality Health.

## **Agradecimentos**

Este trabalho representa um incessante esforço de crescimento e desenvolvimento pessoal, e o resultado de alguns contributos. A todas as pessoas envolvidas em geral e a cada uma delas em particular quero dirigir os meus agradecimentos pela conclusão desta dissertação.

Ao meu orientador e co-orientador, Professor Doutor Carlos Alberto Silva e Professora Doutora Luísa Pedro, pela orientação científica que dispensaram, pelas horas dispendidas e pela sua disponibilidade total.

Aos meus Pais e Irmão por os ter privado da minha companhia.

Aos meus amigos, por todo o apoio e incentivo dado durante os meus melhores e piores momentos e por sempre me terem encorajado e animado a terminar este trabalho.

## **Siglas e Abreviaturas**

APDP – Associação Protectora Diabéticos Portugueses

Cons. - Consulta

CPCJ – Comissão Protectora Crianças e Jovens

HNSR – Hospital Nossa Senhora Rosário

Intern. - Internamento

MDC – Meios Diagnóstico Complementares

Urg. - Urgência

## Índice

<b>Introdução</b>	1
<b>1 – Enquadramento teórico</b>	3
1.1 – Redes Sociais	3
1.1.1 – Conceito Redes Sociais	3
1.1.2 – Contextualização Histórica Redes Sociais	6
1.1.3 – Análise Redes Sociais	10
1.2 – Qualidade nos Cuidados de Saúde	16
1.2.1 – Garantia da Qualidade nos Cuidados de Saúde	16
1.3 – Cuidados Continuados	22
1.3.1 – Contextualização Cuidados Continuados	22
1.4 – Doença Crónica	25
1.4.1 – Conceito Doença Crónica	25
1.4.2 – Diabetes	27
<b>2 – Opção Metodológica</b>	31
2.1 - Natureza do estudo	33
2.2 - Caracterização do contexto em estudo	34
2.3 - Selecção e caracterização dos entrevistados.	36
2.4. – Técnicas e Instrumentos de Colheita de dados	37
2.4.1 – Processo de Recolha de Dados	41
<b>3 - Descrição e análise dos resultados</b>	45
3.1 – Análise Rede Social no tratamento Criança com Diabetes	65
<b>Conclusão</b>	71
<b>Recomendações</b>	81
<b>Bibliografia</b>	93
<b>Anexos</b>	97

## Relação de Quadro

Quadro 1 – Caracterização dos entrevistados	37
Quadro 2 – Guião de Colheita de Dados	38
Quadro 3 – Rede Formal – recursos intra-hospitalares	43
Quadro 4 – Rede Formal – recursos extra-hospitalares	45
Quadro 5 – Rede Formal – Limitações dos recursos	46
Quadro 6 – Rede Formal – Potencialidades dos recursos	47
Quadro 7 – Rede Formal – articulação com maior frequência	50
Quadro 8 – Rede Formal – articulação com menor frequência	50
Quadro 9 – Uniformização dos cuidados - Formação	51
Quadro 10 – Uniformização dos cuidados – Frequência Formação	52
Quadro 11 – Uniformização dos cuidados – Disponibilidade tecnologias de informação.	54
Quadro 12 – Uniformização dos cuidados - Parcerias	54
Quadro 13 – Estratégias Prevenção - Desenvolvidas	55
Quadro 14 – Estratégias Prevenção - Planeadas	56
Quadro 15 – Estratégias Prevenção - Parcerias	57
Quadro 16 – Controlo Diabetes – Rede social no tratamento da diabetes	58
Quadro 17 – Controlo Diabetes – Eficácia da Articulação	59
Quadro 18 – Controlo Diabetes – Recursos que se articula com maior frequência	61
Quadro 19 – Controlo Diabetes – Recursos que se articula com menor frequência	62
Quadro 20 – Controlo Diabetes – Limitações	62
Quadro 21 – Matriz 1 “Ponderada” de contactos formais “No tratamento Criança com Diabetes”	65
Quadro 22 – Matriz 2 “Binária” de contactos formais “No tratamento Criança com Diabetes”	66