

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE ENFERMAGEM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

CAMILA AMURIM DE SOUZA ASSIS

PRODUTO TÉCNICO/TECNOLÓGICO RESULTANTE DO TRABALHO
“TRANSFORMAR PARA CONHECER O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE
DESEMPENHO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM: abordagem a partir da
Socioclínica Institucional”

Belo Horizonte

2022

CAMILA AMURIM DE SOUZA ASSIS

PRODUTO TÉCNICO/TECNOLÓGICO RESULTANTE DO TRABALHO
“TRANSFORMAR PARA CONHECER O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE
DESEMPENHO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM: abordagem a partir da
Socioclínica Institucional”

Produto técnico/ tecnológico resultante do Trabalho de Conclusão de Mestrado apresentado ao curso de Mestrado profissional do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Serviços de Saúde, da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão de Serviços de Saúde.

Área de concentração: Gestão de Serviços de Saúde

Linha de Pesquisa: Tecnologias gerenciais em saúde

Orientadora: Profa. Dra. Carla Aparecida Spagnol

Belo Horizonte

2022

SUMÁRIO

1	PRODUTO TÉCNICO <i>CHECK LIST</i> DE ACOMPANHAMENTO....	3
1.1	APRESENTAÇÃO.....	3
1.2	OBJETIVOS.....	4
1.3	PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO.....	4
	APÊNDICES.....	6
	APÊNDICE A - Produto da pesquisa - HEMODIÁLISE “ <i>Check list</i> de acompanhamento” DO TÉCNICO DE ENFERMAGEM.....	6
	APÊNDICE B - Produto da pesquisa HEMODIÁLISE- <i>Check list</i> de acompanhamento” DO ENFERMEIRO.....	9

1 PRODUTO TÉCNICO *CHECK LIST* DE ACOMPANHAMENTO

1.1 APRESENTAÇÃO

A elaboração de um instrumento para embasar e acompanhar as atividades realizadas pelos trabalhadores de enfermagem do setor de Hemodiálise do hospital em estudo, a fim de subsidiar a nota no processo de avaliação de desempenho, foi a primeira encomenda para o desenvolvimento desta pesquisa, quando a pesquisadora iniciou, na EE-UFGM, o seu Curso de Mestrado Profissional em Gestão de Serviços de Saúde.

O “*Check list* de acompanhamento” foi criado em 2018 e, desde então, passou por algumas alterações para se ajustar à prática assistencial da equipe de enfermagem da hemodiálise, porém manteve a sua essência - a finalidade do monitoramento da equipe com respaldo para concessão de notas durante a avaliação de desempenho, maior participação da equipe no processo de avaliação, contribuição com a organização da unidade assistencial e na educação permanente do trabalhador.

Diante da possibilidade de uma auditoria de processos que fundamentavam a concessão final de notas individuais e de equipe para a avaliação de desempenho, uma das etapas que compõe a progressão na carreira, a então coordenadora e atual pesquisadora, verificou a fragilidade inicial neste processo e decidiu criar, em 2018, com outra enfermeira do setor da Hemodiálise, um instrumento de acompanhamento das atividades realizadas pela enfermagem, na tentativa de garantir maior transparência e participação da equipe no processo avaliativo.

Em 2019, o instrumento foi apresentado ao setor de Gestão da Qualidade do hospital em estudo para validar e aprovar o instrumento elaborado, o qual, posteriormente, foi apresentado à equipe de enfermagem da Hemodiálise para que conhecessem a metodologia de sua aplicação.

Vale ressaltar que, mesmo tendo o nome similar a um método tradicional de avaliação de desempenho denominado *checklists* ou listas de verificação, o conteúdo e metodologia do *check list*, trazido como produto desta pesquisa, diverge do modelo tradicional apresentado na literatura. No método tradicional, as listas de verificação são realizadas por meio de uma relação de fatores/características de cada funcionário que recebe uma avaliação quantitativa (CHIAVENATO, 2014). No “*Check list de acompanhamento*” são avaliadas as ações de cada funcionário no que diz respeito ao seguimento de padrões de cuidado e práticas descritas em normas e instruções institucionais. Posteriormente, é realizada uma capacitação individual com o trabalhador, permitindo que se monitore as suas dificuldades e aquelas apresentadas pela equipe.

1.2 OBJETIVOS

- a) Monitorar as atividades realizadas pela equipe de enfermagem e auxiliar no desenvolvimento de suas competências individuais;
- b) Preparar e capacitar constantemente a equipe de enfermagem para desenvolver suas atividades, contribuindo para a melhoria da qualidade e da segurança do cuidado oferecido aos usuários do SUS;
- c) Orientar a equipe de enfermagem quanto às metas, normas, instruções e protocolos institucionais;
- d) Contribuir para a manutenção da organização e adequação do setor de Hemodiálise;
- e) Avaliar a realização dos registros de enfermagem;
- f) Respalidar a concessão de notas no processo de avaliação de desempenho, tendo em vista a solicitação de progressão na carreira dos trabalhadores.

1.3 PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO

A metodologia proposta para a aplicação do “*Check list* de acompanhamento” é descrita conforme o cronograma das avaliações da rede EBERH. Idealmente, o instrumento deve ser aplicado minimamente em três períodos anuais, divididos em quadrimestres. Tais períodos convergem com a necessidade de registro de monitoramento das atividades do trabalhador sugerido pelo programa institucional.

O instrumento é dividido em duas partes e abrange o monitoramento de ações da equipe de enfermagem de acordo com as normas, rotinas e instruções técnicas de trabalho. A primeira parte é de observação e a segunda de perguntas ao trabalhador, sendo este momento considerado educativo.

A aplicação do instrumento não tem definição prévia de data. Ocorre, por sugestão, quando o plantão se encontra mais tranquilo e que seja possível fazer uma abordagem mais detalhada e individualizada junto ao trabalhador.

A definição do trabalhador que será avaliado, tendo como diretriz o *checklist* mencionado, ocorre por meio de sorteio, a partir da escala e de uma planilha de controle, para que todos da equipe de enfermagem sejam, posteriormente, acompanhados e recebam um *feedback* ao final de cada quadrimestre, pelo menos uma vez.

No caso da avaliação do técnico de enfermagem, o instrumento (APÊNDICE C) é aplicado pelo enfermeiro responsável pelo turno de trabalho que este profissional está escalado.

E, para a avaliação do enfermeiro, o instrumento (APÊNDICE D) é aplicado pelo coordenador de enfermagem na mesma metodologia descrita, porém sem a necessidade de realização de sorteio uma vez que a escala contempla apenas um enfermeiro por turno.

O preenchimento é feito por meio da sinalização entre “Sim” e “Não” do que é perguntado e observado pelo avaliador. Ao final do instrumento, foi acrescido, por recente sugestão, um campo aberto para que o profissional monitorado realize suas considerações sobre o instrumento em si ou sobre alguma situação pontual do acompanhamento realizado. Ao término da aplicação do instrumento, tanto avaliador, quanto avaliado assinam dando ciência ao preenchimento do instrumento que é então arquivado para posterior compilação de dados que subsidiam a nota na etapa de formalização da avaliação de desempenho.

Os quesitos a serem avaliados podem variar de acordo com as características da assistência de enfermagem realizada no setor. Mas, também está atrelado aos indicadores internos pactuados com a Diretoria do hospital e às normas institucionais e dos órgãos de controle e normatização tais como: Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), auditorias internas e externas, Ouvidoria, Conselho Regional de Enfermagem, entre outros.

O referido instrumento aborda: a identificação profissional; uso adequado de uniformes e de equipamentos de proteção individual; proibição de uso de adornos; registro adequado de informações; rotinas do serviço, impressos corretos; identificação adequada de pacientes; prescrição, uso e administração de medicamentos; redução do risco de quedas e úlceras por pressão; medicamentos multidoses e controlados; ocorrência de eventos adversos e localização de documentos na base de dados institucional, entre outros.

APÊNDICE A – Produto da pesquisa - HEMODIÁLISE – “Check list de acompanhamento” DO TÉCNICO DE ENFERMAGEM

Profissional (assinatura): _____ Resp.: _____ Data: ____/____/____ Hora: ____: ____

OBSERVAR:					
Itens a serem avaliados HEMODIÁLISE		Sim	Não	NA	Observação:
1. Identificação adequada do PROFISSIONAL	CRACHÁ PRESENTE				
	CRACHÁ EM LOCAL VISÍVEL				
2. Profissional adequadamente uniformizado	CABELO PRESO				
	UNIFORME VERDE				
	AUSÊNCIA DE ADORNOS				
	SAPATO FECHADO				
3. Equipamento de proteção individual (EPI) junto ao colaborador	ÓCULOS				
	MÁSCARA (CIRÚRGICA OU N95)				
	Luvas ou Capote (se necessário)				
4. Rotinas do Serviço/ Impressos/ Registros	1. Teste APC realizado e registrado corretamente?				
	2. A evolução de enfermagem das sessões de hemodiálise está completa? Incluindo avaliação de dor, características do acesso, condutas de segurança do paciente que foram realizadas (Risco de queda e Risco de lesão por pressão)				
	3. Folha de Rastreabilidade está preenchida?				
	4. Prescrição de enfermagem e Prescrição de Risco de queda estão devidamente checadas?				
	5. Assinatura e carimbo em todas as folhas?				
	6. Registros completos em folha de sala e no DIALSIST* (PESO) ?				
	7. Medicações administradas estão devidamente checadas e registradas em anotação de enfermagem (nome do medicamento, via, dose, local de administração – lateralidade, horário, omissão de medicação)?				
5. Identificação adequada dos pacientes – META 1	1. O paciente sob responsabilidade do profissional está corretamente identificado com pulseira branca e dados corretos (nome completo e data de nascimento)?				
	2. Se paciente alérgico, o mesmo está com pulseira vermelha? NA se não houver alergia				
	3. O Profissional confere a pulseira de identificação antes de realizar qualquer cuidado ao paciente?				
	4. Perguntar ao paciente: O profissional conferiu o material junto ao mesmo antes de iniciar HD?				
	5. Se paciente em isolamento de contato, estão sendo adotadas medidas de isolamento? (Capote) NA se não houver isolamento				
	6. Perguntar ao paciente: Profissional atendeu o paciente com cordialidade, se colocando à disposição?				

6. Prevenir ocorrência de queda – Meta 6	1. Se paciente sob responsabilidade do profissional, com alto risco de queda está utilizando pulseira amarela?				
	2. Estão sendo realizados os cuidados prescritos ao paciente alto risco (ex.: manter grades elevadas, auxílio para pesagem...)?				
	3. Perguntar ao paciente: Recebeu orientações do profissional sobre os cuidados necessários para prevenção de quedas?				
7. Prevenção de infecção – Meta 5	1. Profissional realizou curativo do CDL e avaliou sítio de inserção ?				
	2. Realiza a desinfecção de linhas venosas previamente a administração de medicamentos?				
Legenda: NA- Não se aplica					
MOMENTO EDUCATIVO - Aproveite este momento para orientar e treinar o profissional. Não há resposta certa ou errada. Não conta como avaliação!!					
Itens a serem avaliados					
8. Notificação de incidentes	Quais são os tipos de eventos? ☐ CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL: Situação com potencial expressivo para dano ou lesão ao paciente (ex.: um desfibrilador com defeito na sala de emergência) ☐ QUASE FALHA (NEAR MISS): o incidente não atinge o paciente, este é identificado antes de atingir o mesmo. ☐ INCIDENTE SEM DANO: incidente que atingiu o paciente mas não causou dano ☐ EVENTO ADVERSO (INCIDENTE COM DANO): incidente que atinge o paciente e resulta em dano ou lesão à saúde. Os eventos adversos podem ser leves, moderados ou graves ☐ EVENTO SENTINELA: ocorrência imprevista que envolve morte ou lesão física ou psicológica grave ☐ NEVER EVENTS: eventos adversos que nunca deveriam ocorrer em serviços de saúde, definidos como "evento grave" ou que resultaram em óbito do paciente.				
9. META 1 – Identificação correta do paciente	Em quais momentos devemos conferir a identificação do paciente? ☐ ADMISSÃO ☐ TRANSIÇÃO DE CUIDADOS (EX.: PASSAGEM DE PLANTÃO, TRANSFERÊNCIA INTERNA). ☐ ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS. ☐ ADMINISTRAÇÃO DE SANGUE, HEMOCOMPONENTES E HEMODERIVADOS. ☐ COLETA DE SANGUE E/OU AMOSTRA BIOLÓGICA PARA REALIZAÇÃO DE EXAME LABORATORIAL. ☐ ENTREGA DA DIETA. ☐ REALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS INVASIVOS. ☐ TRANSPORTE DE PACIENTES PARA REALIZAÇÃO DE PROPEDEÚTICA. ☐ REALIZAÇÃO DE PROPEDEÚTICA DIAGNÓSTICA COMPLEMENTAR, INVASIVA OU NÃO. ☐ ANTES DOS ATENDIMENTOS PELOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE. ☐ ALTA				
10. META 3 – Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos	Quais os 9 certos na administração de medicamentos? ☐ PACIENTE CERTO ☐ MEDICAMENTO CERTO ☐ HORA CERTA ☐ VIA CERTA ☐ DOSE CERTA ☐ COMPATIBILIDADE MEDICAMENTOSA ☐ ORIENTAÇÃO AO PACIENTE ☐ DIREITO A RECUSA ☐ ANOTAÇÃO CERTA				
11. META 3 – Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na	O que o profissional de enfermagem deve registrar após administrar uma medicação ou caso não a administre? ☐ NOME DO MEDICAMENTO ☐ VIA DE ADMINISTRAÇÃO ☐ DOSE DO MEDICAMENTO				

*Marcar **APENAS** o que o
funcionário responder
corretamente porém, repassar
todas as opções com o
funcionário para capacitá-lo.*

administração de medicamentos	☐ LOCAL DE ADMINISTRAÇÃO DO MEDICAMENTO (fazendo referência à lateralidade (esquerdo ou direito). Para os acessos já existentes, descrever as condições do mesmo (permeabilidade, sinais flogísticos) ☐ HORÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO ☐ OMISSÃO DA MEDICAÇÃO Caso algum medicamento não seja administrado, deve-se circular e relatar no campo observação da prescrição (à direita) e nas anotações de enfermagem o motivo (rejeição do paciente, intercorrências, exames, falta da medicação) e conduta tomada mediante da não administração do medicamento.	
12. META 3 – Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos	Quais os cuidados devemos ter com medicamentos MULTIDOSES, CONTROLADOS e de ALTA VIGILÂNCIA? MULTIDOSES: ☐ ETIQUETA PADRONIZADA, ☐ DATA DE ABERTURA, ☐ PREENCHIMENTO CORRETO, ☐ IDENTIFICAÇÃO PROFISSIONAL CONTROLADOS: ☐ MANTER TRANCADOS E ☐ CHAVE EM POSSE DO ENFERMEIRO ALTA VIGILÂNCIA: ☐ QUANTITATIVO PERMITIDO ADEQUADO, ☐ CARTAZ DE SINALIZAÇÃO	
13. Localize na intranet	☐ Plano de Contingência ☐ ITT ☐ Outro: _____	
AVALIAÇÃO DE REAÇÃO: O profissional acompanhado pode registrar suas percepções sobre o processo de acompanhamento	Gostaria de fazer algum comentário adicional (crítica, sugestão, elogio) sobre este acompanhamento ou sobre este instrumento?	

APÊNDICE B – Produto da pesquisa HEMODIÁLISE – “Check list de acompanhamento” DO ENFERMEIRO

Profissional (assinatura): _____ Resp.: _____ Data: ____/____/____ Hora: ____: ____

OBSERVAR:					
Itens a serem avaliados HEMODIÁLISE		Sim	Não	NA	Observação:
14. Identificação adequada do PROFISSIONAL	CRACHÁ PRESENTE				
	CRACHÁ EM LOCAL VISÍVEL				
15. Profissional adequadamente uniformizado	CABELO PRESO				
	UNIFORME VERDE				
	AUSÊNCIA DE ADORNOS				
	SAPATO FECHADO				
16. Equipamento de proteção individual (EPI) junto ao colaborador	ÓCULOS				
	MÁSCARA (CIRÚRGICA OU N95)				
	Luvas ou Capote (se necessário)				
17. Conferência de registros realizados pelo profissional Escolher um paciente do turno do enfermeiro ou de responsabilidade do mesmo e observar pelo menos uma evolução, um diagnóstico e uma prescrição de enfermagem realizada. Para enfermeiros da externa olhar uma evolução de paciente no sistema AGHU (Deve constar informações assinalados com **e as que estão descritas neste campo especificamente para externa)	Evoluções de enfermagem MENSAIS devem conter OBRIGATORIAMENTE os seguintes registros:				
	ORIENTAÇÕES SOBRE EDUCAÇÃO EM SAÚDE**				
	ESCALA DE MORSE				
	ESCALA DE BRADEN				
	AValiação DA DOR**				
	INTEGRIDADE CUTÂNEO/ MUCOSA				
	Termos técnicos adequados, abreviações e siglas conforme norma institucional**				
	Evoluções de enfermagem da EXTERNA devem conter OBRIGATORIAMENTE os seguintes registros (além dos assinalados com ** acima):				
	ACESSO (características, fluxo)**				
	SESSÃO (UF efetiva, tempo efetivo, intercorrências)**				
	DIAGNÓSTICO DE ENFERMAGEM foi realizado adequadamente e dentro do prazo?				
	PRESCRIÇÃO DE ENFERMAGEM foi realizada adequadamente e dentro do prazo?				
18. Rotinas do Serviço/ registros	Preenche PLANILHA DE INFECÇÃO?				
	Preenche DADOS DOS ACESSOS DOS PACIENTES NO DIALSIST?				
	Registra EVENTOS ADVERSOS?				
	Realiza preenchimento adequado de PASSÔMETRO?				
	Realiza preenchimento adequado do LIVRO ADMINISTRATIVO?				
	Realiza preenchimento adequado de CONTROLE DE PONTO?				

	Realiza CHECK LIST DE AUDITORIA SETORIAL DOS TÉCNICOS sob sua responsabilidade?				
	Realiza o HISTÓRICO DE ENFERMAGEM, EVOLUÇÃO DE ENFERMAGEM, DIAGNÓSTICO e PRESCRIÇÃO DE ENFERMAGEM em TEMPO ADEQUADO?				
Legenda: NA- Não se aplica					
MOMENTO EDUCATIVO - Aproveite este momento para orientar e treinar o profissional. Não há resposta certa ou errada. Não conta como avaliação!!					
Itens a serem avaliados					
19. Conferências setoriais	Quais conferências ou impressos o enfermeiro deve realizar, ou validar a realização, diariamente em sua unidade? () CONFERÊNCIA DIÁRIA DO LACRE DO CARRINHO DE EMERGÊNCIA () TESTE DO DESFIBRILADOR () CONFERÊNCIA DIÁRIA (MANHÃ E TARDE) DA TEMPERATURA DA GELADEIRA () CONFERÊNCIA DE GLICOSIMETRO () CONFERÊNCIA DE CILINDRO DE OXIGÊNIO	<i>Marcar APENAS o que o funcionário responder corretamente porém, repassar todas as opções com o funcionário para capacitá-lo.</i>			
20. META 1 – Identificação correta do paciente	Em quais momentos devemos conferir a identificação do paciente? () ADMISSÃO () TRANSIÇÃO DE CUIDADOS (EX.: PASSAGEM DE PLANTÃO, TRANSFERÊNCIA INTERNA). () ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS. () ADMINISTRAÇÃO DE SANGUE, HEMOCOMPONENTES E HEMODERIVADOS. () COLETA DE SANGUE E/OU AMOSTRA BIOLÓGICA PARA REALIZAÇÃO DE EXAME LABORATORIAL. () ENTREGA DA DIETA. () REALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS INVASIVOS. () TRANSPORTE DE PACIENTES PARA REALIZAÇÃO DE PROPEDEÚTICA. () REALIZAÇÃO DE PROPEDEÚTICA DIAGNÓSTICA COMPLEMENTAR, INVASIVA OU NÃO. () ANTES DOS ATENDIMENTOS PELOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE. () ALTA				
21. META 3 – Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos	Quais os 9 certos na administração de medicamentos? () PACIENTE CERTO () MEDICAMENTO CERTO () HORA CERTA () VIA CERTA () DOSE CERTA () COMPATIBILIDADE MEDICAMENTOSA () ORIENTAÇÃO AO PACIENTE () DIREITO A RECUSA () ANOTAÇÃO CERTA				
22. META 3 – Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos	O que o profissional de enfermagem deve registrar após administrar uma medicação ou caso não a administre? () NOME DO MEDICAMENTO () VIA DE ADMINISTRAÇÃO () DOSE DO MEDICAMENTO () LOCAL DE ADMINISTRAÇÃO DO MEDICAMENTO (fazendo referência à lateralidade (esquerdo ou direito). Para os acessos já existentes, descrever as condições do mesmo (permeabilidade, sinais flogísticos) () HORÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO () OMISSÃO DA MEDICAÇÃO Caso algum medicamento não seja administrado, deve-se circular e relatar no campo observação da prescrição (à direita) e nas anotações de enfermagem o motivo (rejeição do paciente, intercorrências, exames, falta da medicação) e conduta tomada mediante da não administração do medicamento.				
23. META 3 – Melhorar a segurança na	Quais os cuidados devemos ter com medicamentos MULTIDOSES, CONTROLADOS e de ALTA VIGILÂNCIA? MULTIDOSES: () ETIQUETA PADRONIZADA,				

prescrição, no uso e na administração de medicamentos	☐ DATA DE ABERTURA, ☐ PREENCHIMENTO CORRETO, ☐ IDENTIFICAÇÃO PROFISSIONAL CONTROLADOS: ☐ MANTER TRANCADOS E ☐ CHAVE EM POSSE DO ENFERMEIRO ALTA VIGILÂNCIA: ☐ QUANTITATIVO PERMITIDO ADEQUADO, ☐ CARTAZ DE SINALIZAÇÃO	
24. Localize na intranet	☐ Plano de Contingência ☐ ITT ☐ Outro: _____	
AVALIAÇÃO DE REAÇÃO: <i>O profissional acompanhado pode registrar suas percepções sobre o processo de acompanhamento</i>	Gostaria de fazer algum comentário adicional (crítica, sugestão, elogio) sobre este acompanhamento ou sobre este instrumento?	

