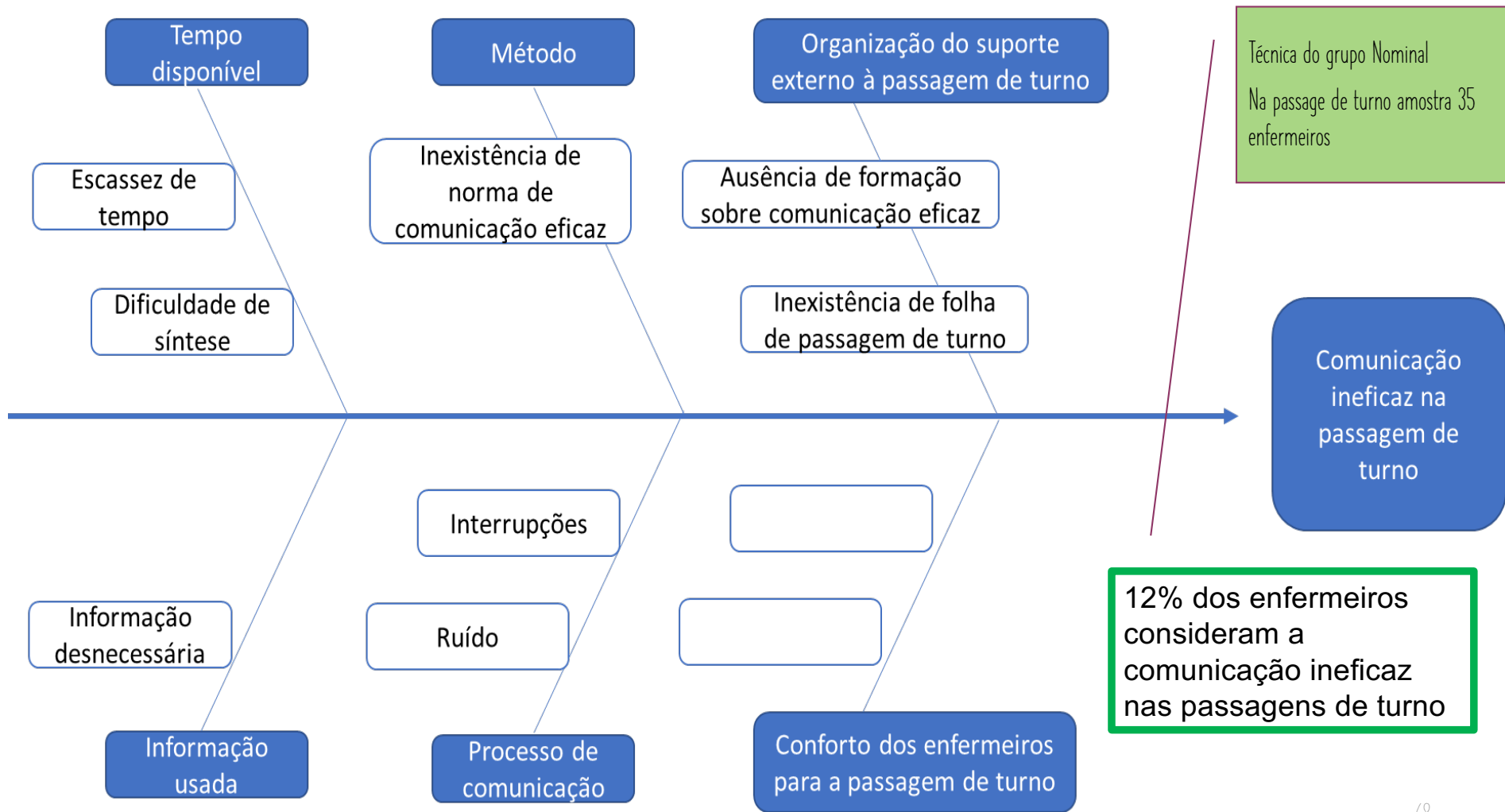


MATRIZ DE ENQUADRAMENTO LÓGICO			
PROJETO: Implementação de um Programa de Gestão de Stress nos Profissionais de Saúde			
	<u>INDICADORES</u>	<u>MEIOS DE VERIFICAÇÃO</u>	<u>HIPÓTESES</u>
<u>OBJETIVO GLOBAL</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir para a obtenção de 20% de ganhos em saúde na população trabalhadora e, conseqüentemente, na comunidade, durante o ano de 2022.</li> </ul>	Grau de cumprimentos do objetivo global na sua totalidade.	Plano Nacional de Saúde Ocupacional: Extensão 2018/2020	
<u>OBJETIVO ESPECÍFICO</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diminuir em 30% o stress nos profissionais de saúde, durante o ano de 2022.</li> </ul>	% de profissionais de saúde que diminuíram o seu nível de stress	Relatório Anual para avaliar o objetivo	Adesão dos profissionais de saúde a programas anti-stress
<u>RESULTADOS</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento em 20% dos recursos humanos.</li> <li>Melhoria em 20% dos processos de comunicação eficaz na equipa multidisciplinar.</li> </ul>	% de recursos humanos admitidos  % de profissionais de saúde que utilizam de forma adequada os meios de comunicação (intranet, sistemas de informação, correio eletrónico)	Relatório de formação Inquéritos de satisfação Relatório de auditoria aos serviços Auditoria aos horários Grelhas de Avaliação sobre o stress nos profissionais de saúde	Adesão dos profissionais de saúde a programas de formação sobre formas de diminuir o stress.  Disponibilidade de tempo para aderirem a formações.  Reforço das equipas em termos de recursos humanos.
<u>ATIVIDADES</u> 1 – Ações de formação. 2 – Elaboração de horários justos. 3 – Reuniões periódicas com a equipa. 4 – Intervenções promotoras da diminuição do stress. 5 – Reunião com o Conselho de Administração.			Adesão dos profissionais do serviço às ações de formação.  Processo de recrutamento de profissionais de saúde.  Equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal/familiar.

Matriz de Enquadramento Lógico

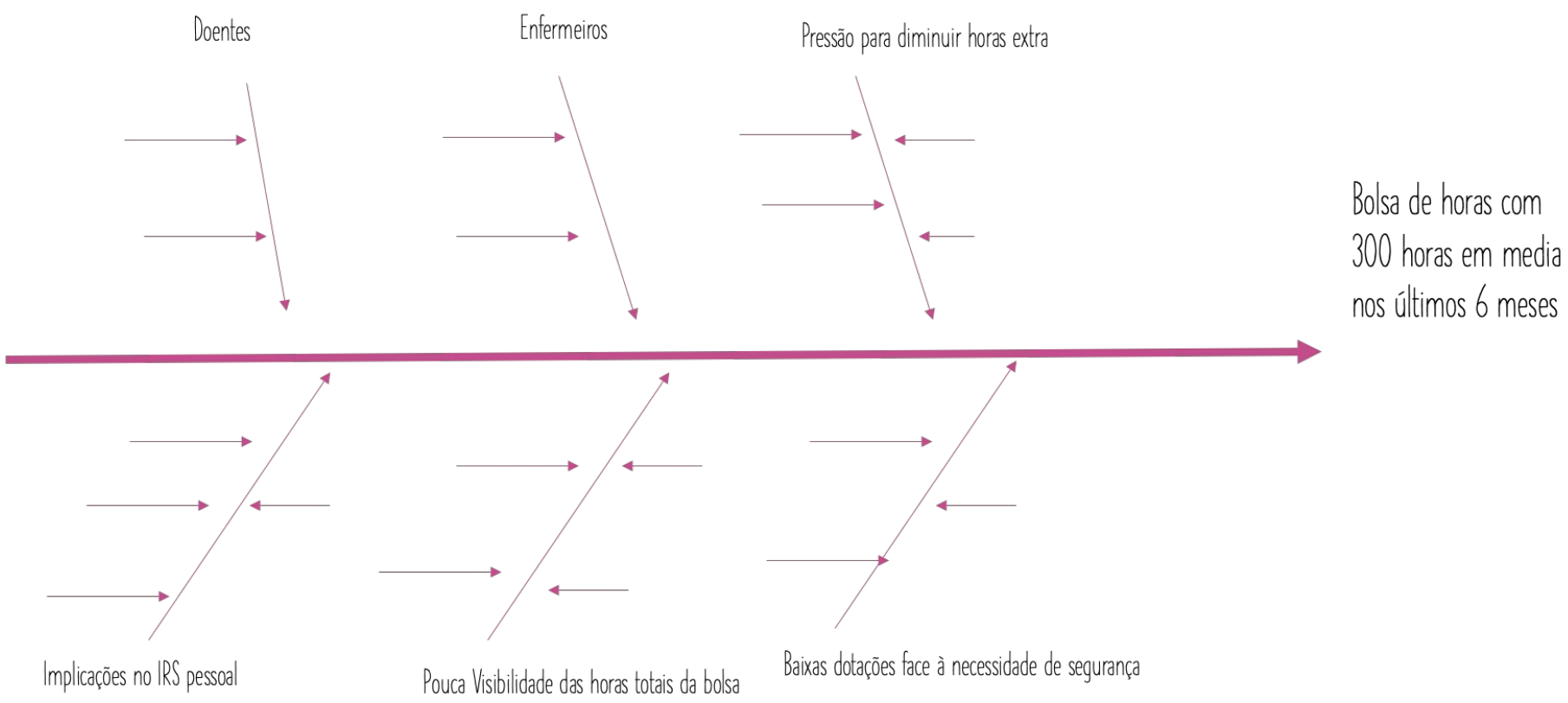
Domínio		Prática profissional, ética e legal
<b>Unidades de Competência</b>		Respeita os valores, princípios éticos e deontológicos e normas legais da profissão, no contexto da sua relação de trabalho com as pessoas/ os colaboradores
<b>Critérios de Competência Comum</b>		Opera as condições para um exercício profissional de acordo com as melhores práticas, sustentando na garantia do exercício dos direitos e deveres definidos no Estatuto da Ordem dos Enfermeiros
<b>Diagnóstico da Situação</b>		
<p>A passagem de turno é um dos momentos fundamentais para garantir a continuidade dos cuidados promovendo uma melhoria contínua da qualidade dos mesmos através da transmissão verbal da informação. Estes momentos de comunicação na transição de cuidados são essenciais para a sua segurança. De acordo com a norma 01/2017 da DGS, a transição de cuidados deve obedecer a uma comunicação eficaz na transferência de informação entre as equipas prestadoras de cuidados, para segurança do doente.</p> <p>Após uma reunião com a equipa verificamos que a comunicação durante o processo de transição por vezes não seria eficaz levando a perda de informação e concluímos que seria importante melhorar este processo.</p> <p>Optamos por aplicar o seguinte instrumento de colheita de dados “Questionário sobre a Prática de Passagem de Turno de Enfermagem”, para verificarmos qual a perceção da equipa face à transmissão da informação durante a passagem de turno.</p> <p>Após análise do questionário aplicado observamos o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 55% sentem que há informação importante que não é transmitida;</li> <li>- 60% tem dificuldade em organizar a informação a transmitir;</li> <li>- 65% considera importante reformular as passagens de turno.</li> </ul> <p>Assim, após análise destes resultados e seguindo o parecer nº 61/2017 do Conselho de Enfermagem da Ordem dos Enfermeiros, devemos assegurar uma comunicação precisa e atempada da informação, contribuindo assim para a redução da ocorrência de erro e lacunas na transmissão da informação. Para isso e de acordo com a norma da DGS referida anteriormente a passagem da informação deverá ser normalizada utilizando a técnica ISBAR.</p>		
<b>Tempo da passagem de turno</b>		



Objetivos Específicos	
Quantificar a informação significativa nas passagens de turno com um estudo durante 6 meses no	
Criar um procedimento para gestão da informação na passagem de turno até junho de 2023.	
Implementar folha de passagem de turno baseada na técnica de ISBAR até julho de 2023.	
Melhorar em 10% a perceção sobre informação importante que não é transmitida (devera ter pe diagnostico	
Atividades / Estratégias	Humanos
- Realizar avaliação da informação significativa de acordo com o instrumento de auditoria da Norma 01/2017 da DGS	3 enfermeiros
- Realizar formação aos enfermeiros sobre a técnica de ISBAR	3 enfermeiros
- Elaborar procedimento sobre a utilização da técnica de ISBAR	3 enfermeiros
- Implementação de folha de passagem de turno baseada na técnica de ISBAR	3 enfermeiros
Falta uma ação ao fim de dois anos para validar as mudanças da perceção dos enfermeiros, por exemplo voltar a apilcar o questionario	
Indicadores	
- Índice de conformidade de acordo com o instrumento de auditoria da da Norma 01/2017 da DGS	
- Taxa de adesão à folha de passagem de turno	

Exemplo de um plano

Eixos				
<b>DOTAÇÕES SEGURAS</b>	A carência de recursos humanos (enfermeiros) na instituição não é um problema novo. Tem sido realizado um esforço nos últimos anos de reforçar as equipas e de as dotar do número de enfermeiros o mais próximo possível das dotações preconizadas. Devido a várias circunstâncias (absentismo, restrições à contratação, rotatividade do pessoal de enfermagem, mobilidade...) não tem sido fácil estabilizar as equipas			
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforçar equipas com enfermeiros em défice;</li> <li>- Reduzir às bolsas de horas;</li> <li>- Reduzir as despesas com o pagamento de horas extraordinárias.</li> </ul>			
Diagnóstico da Situação				
<p><b>Rácio Enfermeiro nº de camas</b> <b>Taxa de ocupação (???)</b></p>				
<p><b>Taxa de Horas extra do serviço(???)</b></p>				
Objetivos Específicos				
<p>Diminuir 5% as horas extra mantendo dotações seguras Criar com os enfermeiros estratégias para diminuir as horas da bolsa de horas ate julho de 2022</p>				
Atividades / Estratégias		Humanos	Recursos Materiais	Tempo
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunir com os enfermeiros para debater a redução de horas na bolsa de horas</li> <li>- <b>Publicitar as horas da Bolsa Junto dos Enfermeiros mensalmente</b></li> <li><b>Criar uma norma para chamar os enfermeiros para fazerem horas para a bolsa</b></li> </ul>		Todos os enfermeiros do serviço	<p>Sala de reuniões Projetor e computador</p> <p>Afixar no quadro do serviço o gráfico com a evolução das horas da bolsa</p>	<p>Início no 1º semestre de 2022 com duração de 6 meses</p> <p>Mensalmente</p>
Indicadores				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Índice de conformidade de acordo com o instrumento de auditoria da da Norma 01/2017 da DGS</li> <li>- Taxa de adesão à folha de passagem de turno</li> </ul>				



# O PLANO

O problema

Os objetivos

As ações - Os responsáveis

O sistema de pilotagem

Eixos – Objetivos estratégicos	Objetivos operacionais	Ações	Responsáveis ou população	indicadores	Metas	Calendário	Recursos	Avaliação
<u>HUMANIZAÇÃO</u> Alargar o leque de comemoração / destaque de datas	Melhorar em 10% a satisfação da família com o meio hospitalar;	Organizar o dia da Família	População família de doentes internados Enfª Fátima Gomes	Nº de momentos organizados Nº de participantes	Um evento	10 de Maio	Local para reunir as famílias dos doentes internados	Dinâmica no momento da reunião sobre satisfação
		Organizar o dia da não Violência	População Profissionais do serviço Enfª João Matias	Nº de momentos organizados Nº de participantes	2 Momentos	19 e 25 de Novembro	Cartazes para lembrar este problema em ambiente de trabalho	Lançar escala de perceção de violência no local de trabalho
	2A	aaa						
		bbb						
		ccc						
	3A	mmm						
jjj								

# Desenvolvimento de propostas





# DETERMINAÇÃO DE PRIORIDADES

## Grelha de análise

- Critérios - Importância do problema(+ e -)  
(+ e -) - Relação entre o problema e os factores de risco(+ e -)  
- Capacidade técnica de resposta(+ e -)  
- Exequibilidade do projecto ou da intervenção(+ e -)

## Método de Hanlon

- Critérios - Amplitude do problema  
- Gravidade do problema  
- Eficácia da solução  
- Exequibilidade do projecto

## Método de DARE (Decision Alternative Retional Evaluation)

Definição de critérios

Definição de peso

### Aplicação da Grelha de análise

	Importância do problema	Relação entre o problema e os factores de risco	Capacidade técnica de resposta	Exequibilidade do projeto ou da intervenção	Total
Protocolo de colaboração institucional	+	-	+	+	3+ 2 <sup>a</sup>
Conceber normas de atuação para enfermeiros	+	-	+	+	3+ 2 <sup>a</sup>
Cursos de atualização a cuidadores familiares	-	-	+	+	2+ 3 <sup>a</sup>
Aquisição de material anti úlceras	+	+	-	-	2+ 3 <sup>a</sup>
Treino de cuidadores para alimentação de doentes dependentes	+	+	+	+	4+ 1 <sup>a</sup>

A primeira intervenção seria o treino dos cuidadores. Muitos empates

### Aplicação Método de Hanlon

	Amplitude do problema (10 a 20)	Gravidade do problema (10 a 20)	Eficácia da solução (10 a 20)	Exequibilidade do projeto (10 a 20)	Total
Protocolo de colaboração institucional	20	15	15	20	70
Conceber normas de atuação para enfermeiros	15	15	15	20	65
Cursos de atualização a cuidadores familiares	15	10	15	15	55
Aquisição de material anti úlceras	15	15	10	10	50
Treino de cuidadores para alimentação de doentes dependentes	20	15	15	20	70

Fazer o protocolo e iniciar o treino dos familiares seriam as primeiras

Aplicação **Método de DARE** (Decision Alternative Retional Evaluation)

<b>Critérios / Pesos</b>	<b>Exemplo Qualidade/3 (10 a 20)</b>	<b>Exemplo Satisfação do cliente/2 (10 a 20)</b>	<b>Exemplo Mais económico/ 3 (10 a 20)</b>	<b>Exemplo Desenvolvimen tos dos profissionais/1 (10 a 20)</b>	<b>Total</b>
<b>Missão???? Objetivos ?????</b>					
Protocolo de colaboração institucional	20 (3x20)=60	15 (2x15)=30	15 (3x15)=45	20 (1x20)=20	155
Conceber normas de atuação para enfermeiros	15 (3x15)=45	15 (2x15)=30	15 (3x15)=45	20 (1x20)=20	140
Cursos de atualização a cuidadores familiares	15 (3x15)=45	10 (2x10)=20	15 (3x15)=45	15 (1x15)=15	125
Aquisição de material anti úlceras	15 (3x15)=45	15 (2x15)=30	10 (3x10)=30	10 (1x10)=10	115
<b>Treino de cuidadores para alimentação de doentes dependentes</b>	<b>20 (3x20)=60</b>	<b>15 (2x15)=30</b>	<b>15 (3x15)=45</b>	<b>20 (1x20)=20</b>	<b>155</b>

Aplicação **Método de DARE** (Decision Alternative Retional Evaluation) – para o hospital

<b>Critérios / Pesos</b>	<b>Diagnóstico, o Tratamento e a Reabilitação</b>	<b><u>princípio da humanização</u></b>	<b><u>continuidade de cuidados</u></b>	<b><u>valorização pessoal e profissional dos enfermeiros</u></b>	<b>Total</b>
<b>Missão???? Objetivos ??????</b>	<b>/3 (10 a 20)</b>	<b>/2 (10 a 20)</b>	<b>/3 (10 a 20)</b>	<b>/1 (10 a 20)</b>	
Protocolo de colaboração institucional	20 (3x20)=60	15 (2x15)=30	15 (3x15)=45	20 (1x20)=20	155
Conceber normas de atuação para enfermeiros	15 (3x15)=45	15 (2x15)=30	15 (3x15)=45	20 (1x20)=20	140
Cursos de atualização a cuidadores familiares	15 (3x15)=45	10 (2x10)=20	15 (3x15)=45	15 (1x15)=15	125
Aquisição de material anti úlceras	15 (3x15)=45	15 (2x15)=30	10 (3x10)=30	10 (1x10)=10	115
<b>Treino de cuidadores para alimentação de doentes dependentes</b>	<b>20 (3x20)=60</b>	<b>15 (2x15)=30</b>	<b>15 (3x15)=45</b>	<b>20 (1x20)=20</b>	<b>155</b>

Problemas	Humanizaçã o 0-20	Qualidade 0-20	Formação/ investigação 0-20	Realização profissional 0-20	Total
29% dos doentes necessitam de cuidados de reabilitação intensiva	18	17	10	20	65
Duas auditorias internas com identificação de lacunas na gestão de risco local	15	18	12	15	60
40% insatisfação dos enfermeiros e assistentes operacionais	18	18	16	20	72
Diminuição da adesão ao programa de ginástica laboral/ ergonomia para menos de 66,6%	14	16	18	14	68
Grandes stocks por falta de duplo lote e por instabilidade da oferta do serviço por tipologia dos doentes	12	16	12	16	56
Ausência de projetos em continuidade e falta de incentivo à investigação	18	18	20	18	74
Falta de sistematização no método de trabalho ao longo das 24 horas	20	20	15	18	73

# O PLANO

---

- O problema / Necessidades - indicadores
- As ações – Os responsáveis
- Os objetivos - Metas
- O sistema de pilotagem - tempos



# CARATERÍSTICAS DOS OBJETIVOS

## - SMART

---

- Específicos (specific), ou seja, serem compreensíveis e não apresentarem dúvidas quanto ao seu desenvolvimento
- Mensuráveis (Mensurable), permitindo comparar os resultados obtidos com os planeados, apurar desvios e identificar as causas dos mesmos
- Adequados (Appropriate ou Achievable), de forma a serem alcançáveis mas desafiadores. Ter objetivos que, à partida, se sabe serem impossíveis de alcançar é desmotivador
- Relevantes e realistas (Relevant ou realistic), estarem de acordo com a missão da organização
- Calendarizados (timed ou time- limited), a curto ou medio prazo



# DIAGRAMA DE GANTT

---

## Quando utilizar

- Plano de um projecto e ou monitorização de progresso

## Aquilo que obtem

- Representação grafica simples das tarefas e o seu desenvolvimento no tempo

## duração

- Uma hora

## Numero de pessoas

- Uma pessoa

## equipamentos

- Papel canetas régua ou Excel ou GanttProject

métodos

# DIAGRAMA DE GANTT -

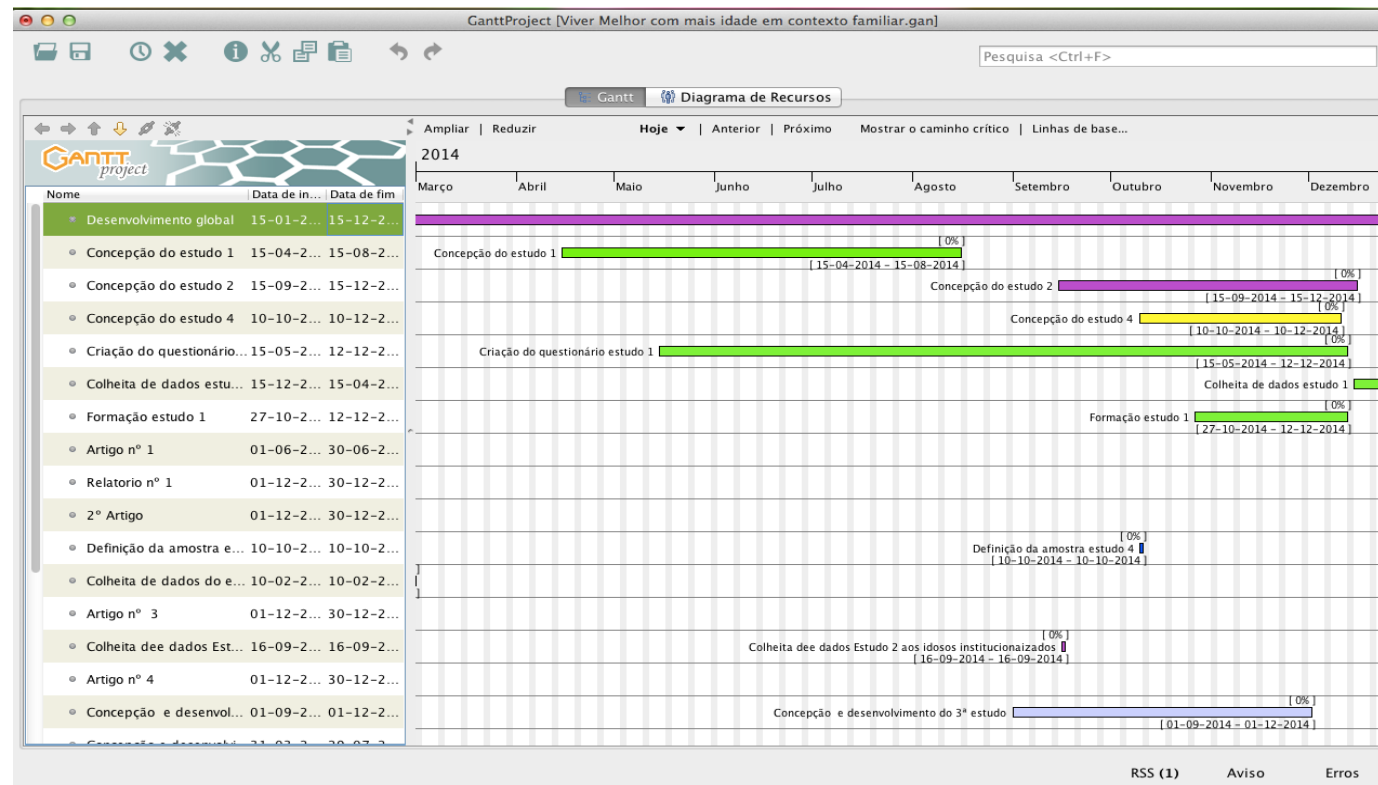
Elabore uma grelha com intervalos de tempo iguais de forma transversal

Na vertical as tarefas

Separar o projeto por tarefas

Para tarefas dependentes desenhe uma seta de ligação

Escolha cores para grupos de tarefas e outras cores para o tempo real de desenvolvimento



# DIAGRAMA DE FLUXOS

Quando utilizar

Identificar e clarificar um fluxo

Aquilo que obtém

Funcionamento do processo

duração

1 a 2 horas

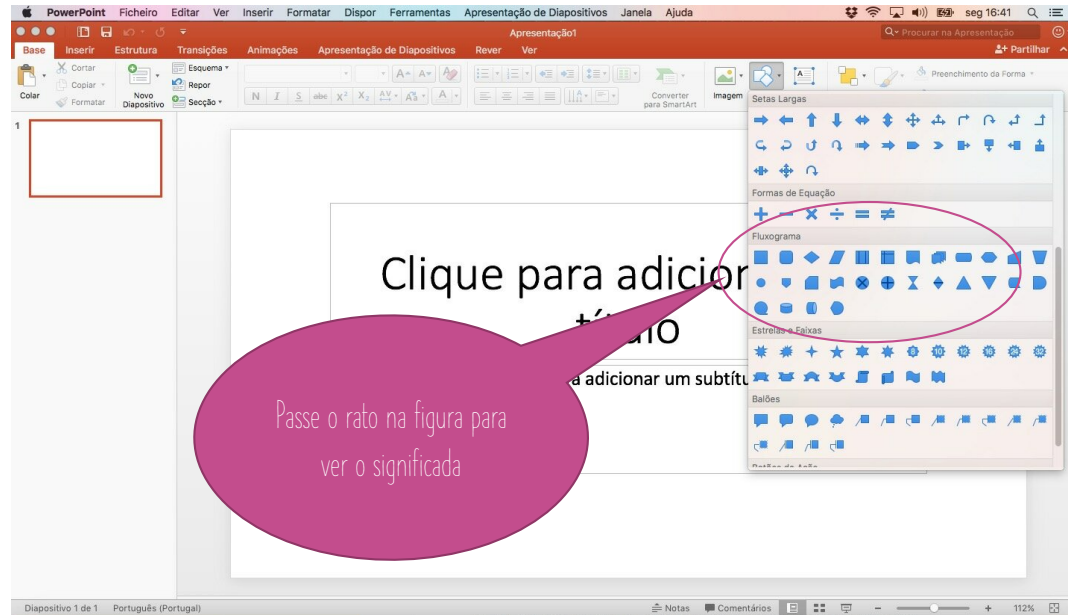
Numero de pessoas

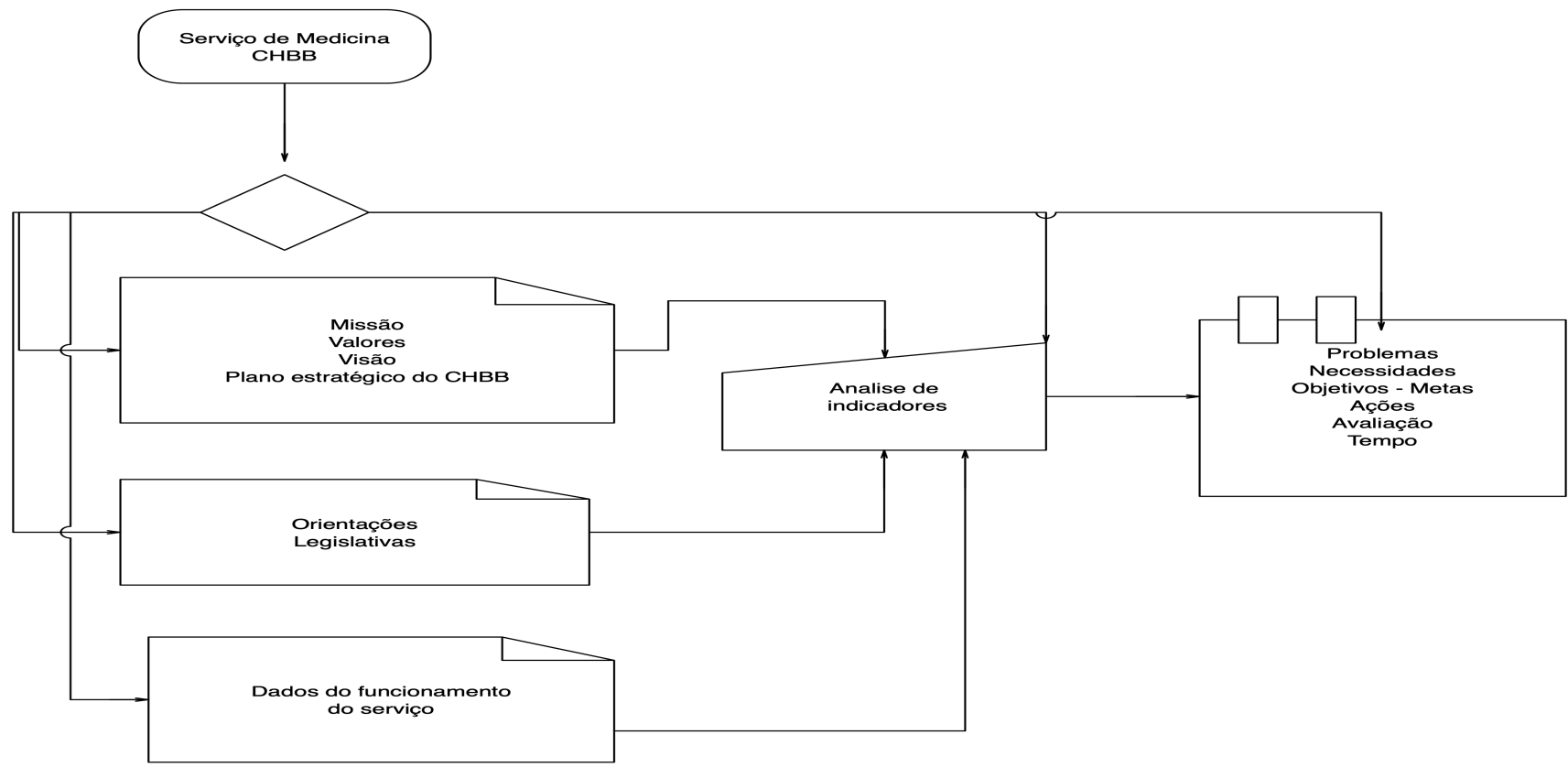
De 1 a 15 pessoas

equipamentos

Computador Word, PowerPoint ou folha de papel

métodos





Como estamos depois da  
nossa intervenção?

## ESTRATÉGIAS PARA AVALIAÇÃO

Questionários

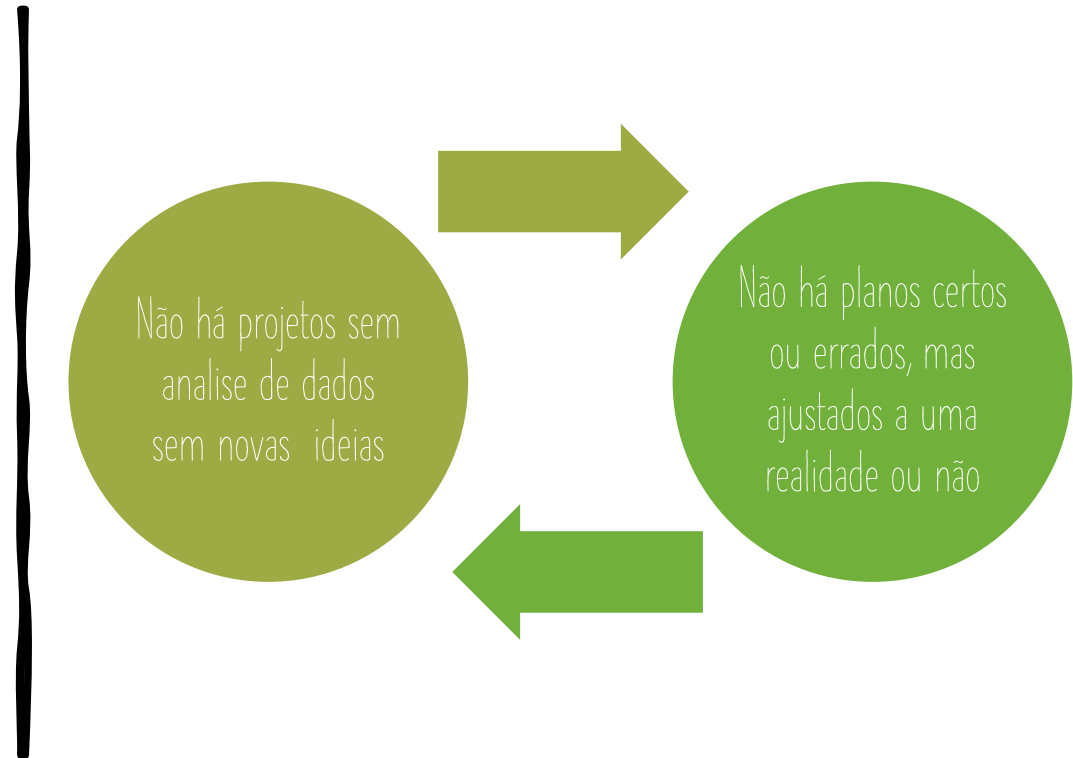
Auditorias

Observação

# UM DESAFIO

Avalie, discuta e faça

Seja criativo mas realista.



- Reis, Henriques e Rodrigues Jorge (2011) - Controlo de gestão. Lisboa. Escolar editora.
- MARTINS, Antonio Eduardo; LOPES, Albino (2012) - Capital intelectual e Gestão Estratégica de Recursos Humanos. RH editora
- Sotomayor, A.M. (2014)- Principios de Gestão das Organizações. Ed Rei - Livros
- Borrvalho, Carlos (2018) - Sistemas de Planeamento e Controlo de Gestão. Lisboa. Ed Sílabo.
- TURNER, Suzanne (2010) - Ferramentas de apoio à gestão - Guia Essencial para o gestor de sucesso. Lisboa. Monitor

---

# BIBLIOGRAFIA