

## CONTRIBUTO DE ENFERMAGEM PARA A GESTÃO

Telmo Jorge Feijó Aleixo\*

**Resumo:** Dado o contexto político e socioeconómico que se faz sentir a nível nacional e internacional a qualidade, diminuição de custos, eficácia e eficiência são palavras comumente ouvidas por parte dos gestores e administradores de instituições saúde.

enfermagem neste contexto tem necessidade de criar dados objectivos e passíveis de tratamento estatístico por forma a que seja possível que os enfermeiros gestores e profissionais na prática, consigam evidenciar os reais benefícios da profissão para os cuidados de saúde.

Isto é possível através da combinação de uma Linguagem comum sustentada por um sistema informático com a emissão de indicadores de qualidade em enfermagem.

**Palavras-Chave:** Gestão; Resumos Mínimos de Dados de Enfermagem (RMDE); Classificação Internacional para a Prática de enfermagem (CIPE<sup>®</sup>); Sistemas de Informação (SI); informática; enfermagem.

### INTRODUÇÃO

Numa instituição de Saúde, em geral a maioria dos profissionais que nela desempenham funções são Enfermeiros. O trabalho que estes desenvolvem influencia em grande parte a evolução clínica dos utentes da instituição, de tal forma que se ouvem relatos de casos em que os mesmos assinam altas de livre vontade por não gostarem, não só, mas em grande parte dos cuidados de enfermagem prestados, levando a que procurem outros locais de prestação de cuidados. Apesar deste facto ser já realidade, verifica-se ainda raramente. O próprio Sistema Nacional de Saúde não proporciona ainda verdadeiramente uma escolha livre na instituição a escolher.

Para além do que foi referido, a própria população não têm ainda conhecimentos suficientes que os capacitem para uma liberdade de escolha por forma a reivindicarem os cuidados necessários. Apresentam também no geral, baixas expectativas face aos cuidados de saúde públicos, conformando-se com a necessidade de ter de recorrer aos serviços privados para obter tratamentos por vezes únicos (inexistentes no serviço público) e de melhor qualidade.

Neste contexto, os Enfermeiros podem e devem desempenhar um papel fulcral, desenvolvendo uma relação de *voz de agência*.<sup>1</sup> Melhor do que qualquer outro profissional, o Enfermeiro possui as competências técnicas, científicas, comunicacionais e relacionais para ser o

---

\* Enfermeiro. Licenciado em Enfermagem; Mestrando em Gestão de Serviços de Enfermagem. Artigo elaborado no contexto da Unidade Curricular de Comunicação e Marketing no 1º ano do Mestrado em Gestão de Serviços de Enfermagem na Universidade Católica Portuguesa – Lisboa.

principal agente no processo de saúde e doença do doente, no decorrer do ciclo de vida do doente.

Existem dados suficientes que apoiam a afirmação de que enfermagem é um importante pilar numa organização de saúde e deve estar presente nos vários níveis de gestão. Contudo, actualmente verifica-se que muita informação que é produzida através das acções de enfermagem é apropriada por outras profissões que a utilizam e publicitam em seu próprio benefício. Numa observação sobre a forma como era obtida muita informação sobre os cuidados de saúde e organização das instituições nos Estados Unidos, constatou-se que muitas dessas informações eram fornecidas por Enfermeiros, mas de forma indirecta, sendo publicados através de um intermediário. Os mesmos autores constataram que estes profissionais oferecem enorme resistência à divulgação das informações próprias e únicas da profissão, em público ou quando contactados por jornalistas.<sup>1</sup>

Hoje em dia enfermagem possui ao seu dispor instrumentos que podem contribuir para aumentar a visibilidade dos cuidados de enfermagem, expondo assim o enorme contributo que enfermagem pode fornecer para a administração das instituições de saúde. Os sistemas de Informação, com a possibilidade de RMDE e estratégias de marketing são instrumentos recentes, ainda pouco discutidos e importantes para alcançar este objectivo.

No presente trabalho pretende-se expor em que medida enfermagem pode desempenhar um papel mais activo nos processos de gestão aos mais diversos níveis numa instituição de saúde.

## **Sistemas de Informação**

Na grande maioria dos Hospitais começa-se agora a falar na adopção de SI, com o recurso a computadores e à utilização da CIPE<sup>®</sup>. É um processo que tem vindo a gerar muita controvérsia entre grande parte dos profissionais, uns pelo desconhecimento e dificuldade em utilizar o computador, outros pela dificuldade em alterar comportamentos e rotinas já muito enraizadas no quotidiano.

Os SI actualmente utilizados em enfermagem, não conseguem responder às necessidades e ambições que a mesma tem, numa sociedade onde a informação é um bem essencial para qualquer profissão e há uma crescente preocupação em obter resultados estatisticamente visíveis.

A informática permite gerir, recuperar, analisar e transmitir dados informações e conhecimentos relevantes para os Enfermeiros tendo como principais preocupações as de maximizar a produtividade da enfermagem, alcançar eficiência e garantir resultados satisfatórios nos doentes. Deste modo é possível que a informática apoie a investigação numa continua ampliação da base de conhecimentos da profissão.<sup>2</sup>

Por forma a conseguir obter dados que possam ser estatisticamente tratados e apresentados, surgiu a necessidade da criação de uma Linguagem comum por forma a que se possa até comparar esses mesmos resultados entre serviços, hospitais e até a nível internacional. Uma denominação comum para todos os profissionais é imprescindível para “(...) a qualificação da prestação dos cuidados de enfermagem, introduzindo uma maior racionalidade na intervenção dos enfermeiros (...) e facilitando a medição e avaliação dos resultados do seu trabalho”<sup>3:21</sup>.

Os sistemas de informação informatizados actualmente disponíveis em meio hospitalar restringem-se ainda em muitos locais à classificação de doentes, sistema de acuidade, escalas de serviço de enfermeiros e gestão de recursos, com eventual implementação do sistema de medicação uni dose. Em alguns locais existe já o Sistema de Apoio à Prática de enfermagem (SAPE) com a utilização da CIPE<sup>®</sup>, mas que não se encontra em uso. Estes sistemas existentes e já em uso, na maioria dos serviços são quase usados exclusivamente para fins de gestão, não valorizando a descoberta de conhecimentos de enfermagem sobre gestão e desenvolvimento dos recursos de enfermagem e seus efeitos nos resultados nos utentes.<sup>4</sup>

A combinação do uso da informática com o uso de uma Linguagem comum permite a desburocratização dos cuidados prestados evitando a duplicação e até triplicação de informação, que é armazenada em processos com um amontoado de folhas em que a probabilidade de troca ou até mesmo perda de informação é elevada.

Vários estudos comprovam que a adopção da CIPE<sup>®</sup> suportada por sistemas informáticos, permite uma economia de tempo no registo da informação de enfermagem libertando os profissionais para os cuidados. Um estudo realizado num Hospital em Tondela comprovou que o enfermeiro dispunha de mais tempo livre para a tão necessitada relação humana com o utente num serviço em que esta estratégia é utilizada<sup>5</sup>.

O tempo despendido pelos Enfermeiros a documentar compete directamente com o tempo disponível para os cuidados directos aos utentes. Verifica-se um grau acentuado de insatisfação dos enfermeiros relativamente à forma como este processo ocorre, que tem a ver com o tempo despendido, a duplicação de dados documentos e a necessidade de documentar cada vez mais aspectos relativos aos cuidados.<sup>6</sup>

Uma utilização crítica da CIPE<sup>®</sup> sustentada por um sistema informático eficaz, conduz a uma prática consciente, com produção contínua de informação objectiva passível de tratamento estatístico. Os dados obtidos podem ser utilizados aos mais diferentes níveis de gestão começando na gestão dos cuidados, realizada pelos profissionais no quotidiano. Assim é possível também uma divulgação efectiva de resultados obtidos pela acção dos profissionais de enfermagem, ou seja a obtenção de dados sensíveis aos cuidados de enfermagem.

## **Resumos Mínimos de Dados (RMDE) e Qualidade de Cuidados**

A obtenção de dados que reflectem e caracterizam os cuidados de enfermagem prestados, demonstram o impacto que a implementação de cuidados de elevada qualidade, produz evolução positiva no processo de doença/saúde dos utentes.

A tendência política e económica que cada vez mais se verifica é uma lógica de controlo de custos, de melhoria da eficiência de otimizar a gestão de recursos e principalmente promover a gestão contínua da qualidade dos cuidados de saúde prestados.<sup>7</sup> Neste processo a informação assume um papel primordial, uma vez que é esta que sustenta todas as decisões políticas e sociais. Neste contexto surge a necessidade de criar RMDE que reúnam um extracto dos dados produzidos na prática clínica diária dos profissionais, através dos quais é possível criar indicadores de qualidade de cuidados de enfermagem.

RMDE podem definir-se como “(...) o conjunto mínimo de itens de informação referente a dimensões específicas de enfermagem, com categorias e definições uniformes, que vai ao encontro das necessidades de informação dos múltiplos utilizadores dos dados no sistema de saúde”<sup>8</sup>, é a partir dos itens, categorias e definições uniformes que se constituem os indicadores.

Só com a utilização da CIPE<sup>®</sup> será possível a emissão de indicadores dos cuidados. Assim, será possível o desenvolvimento da investigação, a monitorização contínua da qualidade, promover a formação, influenciar o financiamento e a tomada de decisões em relação às políticas de saúde. Também a criação de RMDE e indicadores permitirá reutilizar os dados e estabelecer comparabilidades a nível local, regional, nacional e internacional.<sup>9</sup>

No processo de tomada de decisão em enfermagem e na fase de implementação das intervenções, o enfermeiro incorpora os resultados da investigação na sua prática. Neste processo a produção de guias orientadoras, baseadas na evidência empírica, constituem uma base estrutural para a melhoria contínua da qualidade do exercício profissional dos enfermeiros.<sup>9</sup>

## **Marketing**

De facto tudo o que até então se tem exposto está interligado com comunicação e a forma como enfermagem se expressa na comunicação social e promove a sua imagem. É importante que os profissionais de enfermagem assumam um papel de crescente influência nas decisões que influenciam os cuidados de saúde.

Com a adopção da CIPE<sup>®</sup> na prática e a criação de RMDE, pretende-se essencialmente a mudança de discurso, até então alicerçado na necessidade de dar “(...) visibilidade àquilo que os enfermeiros fazem, porque o que fazem é muito...” para o “(...) de emergência da necessidade de dar visibilidade àquilo que as pessoas, os grupos, as famílias ou as comunidades beneficiam com os cuidados de enfermagem”.<sup>7:16</sup>

Verifica-se que em contexto de trabalho e nos canais de comunicação informal os profissionais de enfermagem possuem um discurso coeso e informado, contudo apresentam

muitas dificuldades em publicar os seus conhecimentos e estudos realizados. Talvez seja uma questão cultural, dado os estereótipos que estão associados a enfermagem, mas esta é uma necessidade imperiosa para a projecção do verdadeiro impacto da profissão na sociedade.

Duas Jornalistas que nos Estados Unidos contactavam muito com profissionais de enfermagem, verificaram que estes quando eram abordados por jornalistas ou qualquer outro meio dos media, quase nunca respondiam aos apelos de divulgação dos seus conhecimentos, trabalhos e opiniões sobre assuntos de elevado interesse público. Como resultado desta situação, os mesmos conhecimentos que eram transmitidos de forma informal a outros profissionais eram divulgados, como sendo fruto dessa classe profissional e não atribuído a enfermagem.<sup>1</sup>

As mesmas autoras anteriormente referidas defenderam e empreenderam uma campanha publicitária em massa nos Estados Unidos para divulgar o verdadeiro contributo que enfermagem produz nos cuidados de saúde e na evolução da situação clínica dos utentes. As mesmas defendem que só com a publicação do trabalho é que é possível que a profissão alcance uma visibilidade social tal que os dirigentes públicos e administradores de saúde proporcionem as condições necessárias para cuidados de enfermagem de qualidade, deixando os hospitais de tratar a enfermagem como mão-de-obra barata e descartável.<sup>1</sup>

Mais enfermeiros gestores é necessário que surjam em lugares estratégicos com influência a nível de decisões públicas por forma a mobilizar fundos e investimentos para uma crescente investigação na profissão, tendo em vista sempre a melhoria contínua dos cuidados e obtenção de ganhos em saúde.

## **CONCLUSÃO**

Ao longo do presente trabalho demonstrou-se que hoje em dia os profissionais de enfermagem possuem ferramentas e estratégias que podem contribuir para uma evolução significativa na enfermagem e na imagem social que a mesma possui.

Cada profissional tem o dever de para além de, defender a qualidade de cuidados que efectua, ser um gestor dos mesmos, investindo na sua formação profissional, publicando os achados, intervindo na sociedade sempre que possível e pertinente, trocando informações com os colegas num processo de melhoria contínua e enriquecimento da profissão.

Foi exposto também no presente trabalho que os cuidados de enfermagem muito interferem e são decisivos para uma brevidade de internamentos dos utentes nos hospitais e para alcançar eficiências e eficácia nos serviços de saúde. Face a esta situação há necessidade de fazer chegar esta ideia aos administradores de saúde, políticos, e media, para que sejam os próprios utentes a reivindicar melhores cuidados de enfermagem.

Há uma necessidade clara de que os profissionais de enfermagem devem tirar o máximo de proveito dos recursos que começam a estar disponíveis para alcançar tudo o que foi dito

anteriormente. Desta forma será possível quantificar a necessidade de cuidados de enfermagem e gerir de forma precisa a formação de profissionais.

## **BIBLIOGRAFIA**

1. Buresh B, Gordon S. Do silêncio à voz. Adriadne; 2004.
2. Tappen RM. Liderança e Administração em enfermagem: Conceitos e Práticas. 4nd ed. Loures: Lusociência; 2005
3. Ordem dos Enfermeiros. Entrevista à Dr.<sup>a</sup> Carmen Pignatelli, secretária de estado adjunta e da saúde. 2006 Abr; 21
4. Santos MHBM. Informática em enfermagem. Nursing. Out. 2001. 159
5. Úria MF, Lopes SMR. Processo de enfermagem informatizado: fundamentos, Potencialidades e Limitações. Servir 1997 Set./Out.; 45(5)
6. Silva AAP. Sistemas de informação em enfermagem : uma teoria explicativa da mudança. Coimbra : Formassau 2002.
7. Pereira F. Dos Resumos Mínimos de Dados de Enfermagem aos indicadores de ganhos em saúde sensíveis aos cuidados de enfermagem: o caminho percorrido. Ordem dos Enfermeiros 2004 jul; suppl 13:13-21
8. Werley H, Devine E, Zorn C, Ryan P, Westra B. The Nursing Minimum Data Set: Abstraction Tool for Standardized, Comparable, Essential Data. AJPB 1991; 81(4):421-426
9. Ordem dos Enfermeiros. CIPE Versão 1.0: O manual do «ser enfermeiro». 2006 Abr; 21