



# **Como administrar os recursos humanos: Monitorização e avaliação**

## **Módulo 14: Liderança, Gestão e Administração em Enfermagem**



# Monitorização e avaliação

- Monitorização e avaliação do desempenho da equipa;
- Monitorização e avaliação da satisfação de utentes e estagiários.



# Objectivos de aprendizagem

- Ao final desta sessão os estudantes deverão ser capazes de:
  - ✓ Identificar mecanismos de monitorização e avaliação de desempenho da equipa;
  - ✓ Conhecer mecanismos de monitorização e avaliação da satisfação de utentes e estagiários;





# Monitorização e avaliação do desempenho da equipa

- Pode ser realizada pelas seguintes estratégias:
  - ✓ Aplicação do IMD no âmbito do serviço e individualmente;
  - ✓ Práticas de supervisões sistemáticas e apoiadoras, a seguir o IMD, e sem soluções de continuidade;
  - ✓ Estímulo ao uso do IMD por meio de auto-avaliação e avaliação aos pares;
  - ✓ Actividades de escuta aos trabalhadores, necessitando ocorrer, muitas vezes, individualmente.



# Monitorização e avaliação do desempenho da equipa

- Continuação:
  - ✓ Avaliação do quanto a equipa foi capaz de solucionar as lacunas do plano de acções;
  - ✓ Avaliação da satisfação dos utentes, que é um reflexo do desempenho profissional;
  - ✓ Avaliação de faltas e atrasos;
  - ✓ Percepção da qualidade de registos no processo do utente;
  - ✓ Observação de como a equipa se relaciona entre si;
  - ✓ Leitura de livro de sugestões de utentes e acompanhantes.



# Monitorização e avaliação da satisfação de utentes

- Pode ser realizada pelas estratégias:
  - ✓ Escuta de saída (após o atendimento ou hospitalização do utente);
  - ✓ Disponibilidade de livro de sugestões;



# Escuta de saída

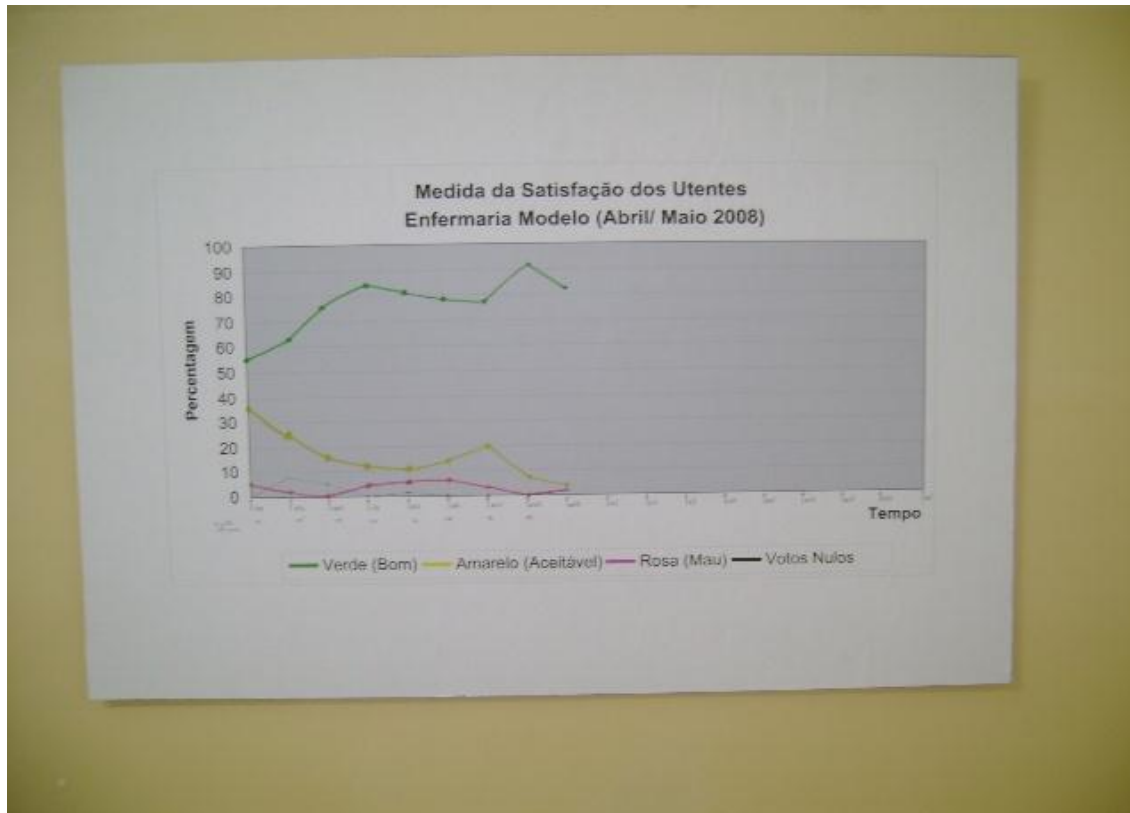
- Os pacientes de alta são convidados por um trabalhador responsável a avaliar o atendimento recebido.
- O paciente recebe três cartelas: Verde (Bom), Amarela (Regular) e Vermelha (RUIM). O responsável sai por um instante a respeitar a privacidade do utente e este coloca a cor escolhida na caixinha.





# Escuta de saída

- A caixa será aberta semanalmente ou de acordo com o intervalo estabelecido pela equipa e os resultados serão organizados no Satisfatômetro.



Observem a linha Verde (Bom) prevalecendo neste satisfatômetro.





# Uso de livro de sugestões

- O livro deve ficar em lugar visível aos utentes e acompanhantes;
- Os pacientes devem ser estimulados por toda a equipa, a fazerem seus registos;
- O livro é lido semanalmente ou conforme intervalo decidido pela equipa e os relatos acolhidos.
- Elogios e sugestões de mudanças são compartilhados com todos, à exceção de relatos muito particulares e que tragam questões mais sensíveis. Estes devem ser tratados individualmente.



# Uso de livro de sugestões



- O livro de sugestões é usado na enfermaria modelo.



# Monitorização e avaliação da satisfação de estagiários

- É fundamental que os estagiários sejam bem acolhidos e bem acompanhados por aquelas equipas envolvidas com o ensino.
- Afinal, estes serão futuros profissionais que irão nos substituir e que levarão consigo nossos ensinamentos.





# Monitorização e avaliação da satisfação de estagiários

- Os estagiários devem ser monitorados e avaliados continuamente e diariamente pelo enfermeiro de campo ou tutor.
- Suas actividades devem ser observadas e imediatamente avaliadas, dando-se ao aluno retroalimentação sobre seu desempenho.

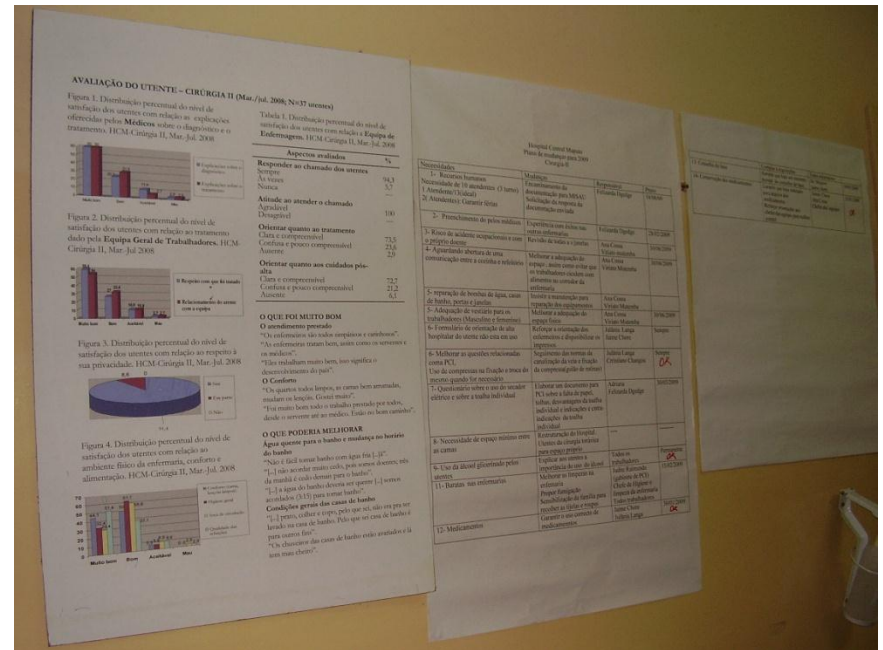


Estagiários e tutora em processo de monitorização e avaliação ao final do estágio diário.



# Monitorização e avaliação da satisfação de estagiários

- O Serviço de saúde tem o compromisso de avaliar a satisfação dos estagiários ao final do estágio.
- Poderá aplicar um questionário.
- Os resultados são consolidados em tabelas e gráficos e compartilhados com as equipas dos serviços de saúde e de ensino



Resultado de uma avaliação de satisfação de estagiários realizada na Cirurgia II – HCM.



# Actividade em pequenos grupos

- Apresentação dos formulários de avaliação da satisfação do utente e satisfação do estagiário.
- Demonstração do uso da caixa com cores ou carinhas.