



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE FARMÁCIA, ODONTOLOGIA E ENFERMAGEM
DEPARTAMENTO DE ENFERMAGEM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM
CURSO DE MESTRADO

CRISTINA DA SILVA FERNANDES

DESENVOLVIMENTO DE TECNOLOGIA GERENCIAL PARA COMUNICAÇÃO
EFETIVA ENTRE A EQUIPE DE ENFERMAGEM EM CLÍNICAS DE
HEMODIÁLISE (TGCE-HD)

FORTALEZA-CE

2023

CRISTINA DA SILVA FERNANDES

**DESENVOLVIMENTO DE TECNOLOGIA GERENCIAL PARA COMUNICAÇÃO
EFETIVA ENTRE A EQUIPE DE ENFERMAGEM EM CLÍNICAS DE
HEMODIÁLISE (TGCE-HD)**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, da Universidade Federal do Ceará (UFC), como parte dos requisitos para obtenção do título de mestre em Enfermagem na Promoção da Saúde.

Área de Concentração: Enfermagem na Promoção da Saúde

Linha de Pesquisa: Enfermagem no Processo de Cuidar na Promoção da Saúde

Área temática: Intervenções de enfermagem no cuidado do adulto em situação crítica

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Joselany Áfio Caetano

Coorientadora: Prof^a. Dr^a. Livia Moreira Barros

FORTALEZA-CE

2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- F399d Fernandes, Cristina da Silva.
Desenvolvimento de tecnologia gerencial para comunicação efetiva entre a equipe de enfermagem em clínicas de hemodiálise (TGCE-HD) / Cristina da Silva Fernandes. – 2023.
124 f. : il.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Farmácia, Odontologia e Enfermagem, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Fortaleza, 2023.
Orientação: Prof. Dr. Joselany Áfio Caetano.
Coorientação: Prof. Dr. Livia Moreira Barros.
1. Segurança do Paciente. 2. Comunicação. 3. Continuidade da assistência ao paciente. 4. Enfermagem em Nefrologia. 5. Estudo metodológico. I. Título.

CDD 610.73

CRISTINA DA SILVA FERNANDES

**DESENVOLVIMENTO DE TECNOLOGIA GERENCIAL PARA COMUNICAÇÃO
EFETIVA ENTRE A EQUIPE DE ENFERMAGEM EM CLÍNICAS DE
HEMODIÁLISE (TGCE-HD)**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, da Universidade Federal do Ceará (UFC), como parte dos requisitos para obtenção do título de mestre em Enfermagem na Promoção da Saúde.

Aprovada em: 23/03/2023

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Dr^ª. Joselany Áfio Caetano

Orientadora – Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^ª. Dr^ª. Livia Moreira Barros

Coorientadora – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia AfroBrasileira
(UNILAB)

Prof^ª. Dr^ª Francisca Elisângela Teixeira Lima

Membro Efetivo – Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^ª. Dr^ª Roberta Meneses Oliveira

Membro Suplente – Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr Nelson Miguel Galindo Neto

Membro Externo – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco
(IFPE)

A Deus.

Aos meus guias espirituais.

À minha família.

A todos os pacientes com doença renal crônica.

A todos os profissionais que trabalham em clínicas de hemodiálise.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus e meus guias espirituais pelo cuidado, amor e paciência e por me conduzirem sempre pelo melhor caminho, por todos os privilégios e bênçãos concedidas e por serem fonte de esperança de dias melhores em toda minha caminhada.

Aos meus pais, Antônio e Antônia, por sempre acreditarem nos meus sonhos, lutarem junto comigo para vencer todas as barreiras. Só nós sabemos o quanto a jornada estudantil até aqui foi difícil. Vivemos em uma sociedade capitalista e elitista, na qual a meritocracia não existe, e ter o básico já é um grande privilégio para lutar contra o sistema.

Aos meus irmãos, Silvia e Júnior, que sempre foram meus segundos pais, obrigada por me amarem tanto, cuidarem tão bem de mim. Obrigada por me darem as sobrinhas mais lindas do mundo e donas dos sorrisos mais energizantes, Priscila, Maria Clara e Soraia.

À minha orientadora, Professora Dra. Joselany, por ter aceitado orientar esta dissertação, por ter acreditado que este trabalho poderia gerar bons frutos e por ter dedicado seu tempo aprimorando-o. Agradeço por toda paciência, ensinamentos, conselhos e toda dedicação em fazer seus orientandos colherem sempre bons frutos na trajetória acadêmica.

À melhor coorientadora que Deus poderia colocar em meu caminho, Professora Dra. Lívia, obrigada por todos os ensinamentos, por não desistir de mim e nem permitir que eu desista, pela enorme paciência, pelos conselhos, por acreditar tanto e dedicar seu precioso tempo para coorientar este e tantos outros trabalhos. Gratidão por toda a trajetória trilhada até aqui, por ser fonte de inspiração e cuidado de seus orientandos.

À banca examinadora desta dissertação, formada por professores que eu admiro tanto e os tenho como exemplo de pesquisadores, docentes, profissionais e seres humanos. Obrigada pela disponibilidade e por contribuírem com esta dissertação.

Agradeço aos meus amigos, em especial aos companheiros de vida, Vitória Lídia e Eduardo, por ouvirem minhas angústias, medos, sonhos e vibrarem comigo a cada conquista. À Milleyde, que foi tão importante nesse percurso do Mestrado, por me ouvir, me acolher, coorientar, aconselhar, rir e chorar comigo em cada município da coleta de dados.

Aos juízes participantes deste estudo, por dedicarem seu tempo com sugestões valiosas.

A todos os profissionais de enfermagem das clínicas de hemodiálise do Ceará.

À Universidade Federal do Ceará (UFC) por todas as oportunidades conferidas ao longo do mestrado e à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pela concessão da bolsa durante esses dois anos.

“Quem eu sou, me estaciona. Quem eu posso
ser, me mantém em movimento.”

(Rita Von Hunty)

RESUMO

Os pacientes com doença renal crônica, que necessitam de hemodiálise, estão sujeitos a riscos relacionados a sua segurança, entre estes, vale destacar falhas na comunicação entre a equipe de saúde, o que potencializa a ocorrência de eventos adversos. Destarte, é necessário o desenvolvimento de tecnologias gerenciais que objetivem melhorar a comunicação entre a equipe de enfermagem nas clínicas de hemodiálise. Logo, esta pesquisa objetivou desenvolver tecnologia gerencial para comunicação efetiva entre a equipe de enfermagem em clínicas de hemodiálise. Trata-se de estudo do tipo metodológico, realizado em quatro fases. Durante a primeira fase, foi realizado estudo exploratório, com abordagem qualitativa, para conhecer como se dá a comunicação entre a equipe de enfermagem durante a passagem de plantão nas clínicas de hemodiálise do Ceará. Os cenários do estudo foram os seguintes municípios cearenses: Barbalha, Cascavel, Eusébio, Russas e Sobral. Foram incluídos profissionais da equipe de enfermagem que possuíam vínculo empregatício com as respectivas instituições. Os dados foram coletados a partir seguinte pergunta disparadora: “Como se dá a comunicação da equipe de enfermagem na sua unidade de atuação e quais informações são transmitidas durante a passagem de plantão?”. As falas resultantes das entrevistas foram processadas no *software Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires* (IRaMuTeQ) e analisadas por Classificação Hierárquica Descendente (CHD). Na segunda fase foi realizada revisão integrativa com objetivo de identificar as recomendações sobre passagem de plantão de enfermagem em clínicas de hemodiálise. Foram incluídos artigos que respondiam a questão de pesquisa, sem delimitação de tempo da publicação e idioma. A terceira e quarta fases desta pesquisa foi a construção e validação da tecnologia, com base nos resultados das fases anteriores. A validação de conteúdo foi realizada por 22 juízes especialistas, que avaliaram a tecnologia quanto à clareza, pertinência prática e relevância teórica. A análise dos dados foi feita por meio do coeficiente de validade de conteúdo. Nesta pesquisa, foi adotado a concordância mínima de 0,80. Os dados foram tratados a partir das frequências absolutas e relativas, das medidas descritivas e pelo teste binomial. Foi utilizado o nível de significância de 5% e o intervalo de confiança de 95%. Na primeira fase, participaram 44 profissionais. Após análise dos dados foi possível identificar as seguintes classes: informações transmitidas durante a passagem do plantão; falhas na comunicação entre a equipe de enfermagem; tecnologias que facilitam a comunicação entre a equipe de enfermagem; percepções dos profissionais sobre a comunicação entre a equipe de enfermagem. A revisão integrativa teve amostra de seis artigos. Após análise, identificou-se quatro categorias, a saber: orientações gerais para passagem do plantão; informações sobre os pacientes; rotinas de enfermagem; recursos humanos e organização do ambiente. A tecnologia foi dividida em orientações gerais, seguida de quatro domínios sobre: recursos humanos e organização do ambiente; rotinas de enfermagem; informações sobre o paciente e priorização dos cuidados a serem executados durante o plantão. Na validação, atingiu coeficiente de validade de conteúdo total de 0.93, com erro para polarização dos juízes de 0.00. A tecnologia atingiu coeficiente de 0.94, 0.92 e 0.93, nos aspectos: clareza, pertinência prática e relevância teórica, respectivamente e não houve significância estatística, a partir da aplicação do teste binomial para cada item da tecnologia. Portanto, o produto desta pesquisa consistiu em uma ferramenta denominada Tecnologia Gerencial para Comunicação Efetiva entre a Equipe de Enfermagem em Clínicas de Hemodiálise, que encontra-se validada e poderá ser incorporada à rotina de trabalho nos serviço de hemodiálise.

Palavras-chave: Segurança do Paciente. Comunicação. Continuidade da assistência ao paciente. Enfermagem em Nefrologia. Estudo metodológico.

ABSTRACT

Patients with chronic kidney disease who require hemodialysis are subject to risks related to their safety, among which it is worth highlighting failures in communication between the health team, which enhances the occurrence of adverse events. Thus, it is necessary to develop management technologies that aim to improve communication between the nursing team in hemodialysis clinics. Therefore, this research aimed to develop management technology for effective communication between the nursing team in hemodialysis clinics. This is a methodological study, carried out in four phases. During the first phase, an exploratory study was carried out, with a qualitative approach, to find out how communication occurs between the nursing team during the shift change in hemodialysis clinics in Ceará. The study scenarios were the following municipalities in Ceará: Barbalha, Cascavel, Eusébio, Russas and Sobral. Professionals from the nursing team who had an employment relationship with the respective institutions were included. Data were collected from the following triggering question: "How does the nursing team communicate in your unit of action and what information is transmitted during the shift change?". The statements resulting from the interviews were processed in the Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires (IRaMuTeQ) software and analyzed by Descending Hierarchical Classification (CHD). In the second phase, an integrative review was carried out with the objective of identifying recommendations on nursing shift changes in hemodialysis clinics. Articles that answered the research question were included, without delimitation of publication time and language. The third and fourth phases of this research were the construction and validation of the technology, based on the results of the previous phases. Content validation was carried out by 22 expert judges, who evaluated the technology for clarity, practical pertinence and theoretical relevance. Data analysis was performed using the content validity coefficient. In this research, a minimum concordance of 0.80 was adopted. Data were treated from absolute and relative frequencies, descriptive measures and the binomial test. A significance level of 5% and a confidence interval of 95% were used. In the first phase, 44 professionals participated. After analyzing the data, it was possible to identify the following classes: information transmitted during the shift change; failures in communication between the nursing team; technologies that facilitate communication between the nursing team; perceptions of professionals about communication between the nursing team. The integrative review had a sample of six articles. After analysis, four categories were identified, namely: general guidelines for shift change; patient information; nursing routines; human resources and organization of the environment. Technology was divided into general guidelines, followed by four domains on: human resources and organization of the environment; nursing routines; information about the patient and prioritization of care to be performed during the shift. In the validation, it reached a total content validity coefficient of 0.93, with an error for polarization of the judges of 0.00. The technology reached a coefficient of 0.94, 0.92 and 0.93, in the aspects: clarity, practical relevance and theoretical relevance, respectively and there was no statistical significance, from the application of the binomial test for each item of the technology. Therefore, the product of this research consisted of a tool called Management Technology for Effective Communication between the Nursing Team in Hemodialysis Clinics, which is validated and can be incorporated into the work routine in hemodialysis services.

Keywords: Patient Safety. Communication. Continuity of Patient Care. Nursing in Nephrology. Methodological study.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Fases para o desenvolvimento da pesquisa. Fortaleza, Ceará, Brasil, 2023	29
Figura 2 - Dendrograma das palavras apresentadas nas classes, obtido a partir da Classificação Hierárquica Descendente (DHC). Fortaleza, Ceará, Brasil, 2023	41
Figura 3 - Versão inicial da TCGE-HD - Orientações gerais, Domínio 1 e Domínio 2. Fortaleza, Ceará, Brasil, 2023	52
Figura 4 - Versão inicial da TCGE-HD - Domínio 3. Fortaleza, Ceará, Brasil, 2023	53
Figura 5 - Versão inicial da TCGE-HD - Domínio 4. Fortaleza, Ceará, Brasil, 2023	55
Figura 6 - Versão final da TCGE-HD. Fortaleza, Ceará, Brasil, 2023	63

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Distribuição da concordância entre as juízas especialistas na validação de conteúdo do componente “Orientações gerais” da TGCE-HD quanto à clareza da linguagem, pertinência prática e relevância teórica (n=22). Fortaleza, Ceará, Brasil, 2023	56
Tabela 2 - Distribuição da concordância entre os juízes especialistas na validação de conteúdo do componente “Domínio 1: recursos humanos e organização do ambiente” da TGCE-HD quanto à clareza da linguagem, pertinência prática e relevância teórica (n=22). Fortaleza, Ceará, Brasil, 2023	57
Tabela 3 - Distribuição da concordância entre os juízes especialistas na validação de conteúdo do componente “Domínio 2: rotinas de enfermagem” da TGCE-HD quanto à clareza da linguagem, pertinência prática e relevância teórica (n=22). Fortaleza, Ceará, Brasil, 2023.....	58
Tabela 4 - Distribuição da concordância entre os juízes especialistas na validação de conteúdo do componente “Domínio 3: informações sobre o paciente” da TGCE-HD quanto à clareza da linguagem, pertinência prática e relevância teórica (n=22). Fortaleza, Ceará, Brasil, 2023.....	59
Tabela 5 - Distribuição da concordância entre os juízes especialistas na validação de conteúdo do componente “Domínio 4” da TGCE-HD quanto à clareza da linguagem, pertinência prática e relevância teórica (n=22). Fortaleza, Ceará, Brasil, 2023	61

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Conjunto de requisitos para definição de profissional especialista proposto por Jasper (1994) e respectivas características estabelecidas para a identificação e seleção dos participantes avaliadores da validade de conteúdo – Área da saúde, Fortaleza, Ceará, Brasil, 2023	36
Quadro 2 - Caracterização dos estudos. Fortaleza, Ceará, Brasil, 2023	48

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CHD	Classificação Hierárquica Descendente
CINAHL	<i>Cumulative Index of Nursing and Allied Health Literature</i>
COREQ	<i>Consolidates Criteria for Reporting Qualitative Research</i>
CVC	Coeficiente de Validade de Conteúdo
DAOP	Doença Arterial Obstrutiva Periférica
DeCS	Descritores em Ciências da Saúde
DM	Diabetes Mellitus
DRC	Doença Renal Crônica
DRCT	Doença Renal Crônica Terminal
EASPRCH	Escala de Avaliação da Segurança do Paciente Renal Crônico em Hemodiálise
FUNCAP	Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico
GECESA	Grupo de Estudos sobre os Cuidados de Enfermagem na Saúde do Adulto
GEPASC	Grupo de Estudo e Pesquisa em Adultos em Situações Críticas
HAS	Hipertensão Arterial Sistêmica
HD	Hemodiálise
IRaMuTeQ	<i>Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires</i>
ISBAR	Identificação, Situação atual, Antecedentes, Avaliação, Recomendação
ISBARR	Identificação, Situação atual, Antecedentes, Avaliação, Recomendação, Resposta
ISOBAR	Identificação, Situação atual, Observação, Antecedentes, Avaliação, Recomendação
LILACS	Literatura LatinoAmericana e do Caribe em Ciências da Saúde
MeSH	<i>Medical Heading Subjects</i>
MS	Ministério da Saúde
PECO	<i>Population, Exposure, Comparison, Outcome</i>
PNPS	Política Nacional de Promoção da Saúde
PNSP	Programa Nacional de Segurança do Paciente
PubMed/PMC	PubMed Central
SBAR	Situação, Breve histórico, Avaliação, Recomendação
SBAR-R	Situação atual, Antecedentes, Avaliação, Recomendação, Resposta

SBN	Sociedade Brasileira de Nefrologia
SciELO	<i>Scientific Electronic Library Online</i>
SUS	Sistema Único de Saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TFG	Taxa de Filtração Glomerular
TG	Tecnologia Gerencial
TGCE-HD	Tecnologia gerencial para comunicação efetiva entre a equipe de enfermagem em clínicas de hemodiálise
TRS	Terapia Renal Substitutiva
UFC	Universidade Federal do Ceará
WHO	World Health Organization

LISTA DE SÍMBOLOS

$\%$	Porcentagem
\geq	Maior ou igual
$<$	Menor que
$>$	Maior que
ml	Mililitro
min	Minuto
m^2	Metro quadrado
R\$	Reais
Σ	Somatório

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	18
1 INTRODUÇÃO	20
1.1 Segurança do paciente com Doença Renal Crônica	20
1.2 Comunicação entre a equipe de enfermagem em clínicas de hemodiálise	22
1.3 Passagem do plantão de enfermagem por meio do método SBAR e Tecnologias Gerenciais	24
2 OBJETIVOS	28
2.1 Objetivo Geral	28
2.2 Objetivos Específicos	28
3 MÉTODO	29
3.1 Tipo de estudo	29
3.2 Fase 1 - Comunicação entre a equipe de enfermagem durante a passagem de plantão em clínicas de hemodiálise	30
3.3 Fase 2 - Recomendações sobre a passagem do plantão de enfermagem em clínicas de hemodiálise	32
3.4 Fase 3 - Construção da TGCE-HD.	34
3.5 Fase 4 - Validação de conteúdo da TGCE-HD	35
3.6 Aspectos éticos	38
4 RESULTADOS	40
4.1 Comunicação entre a equipe de enfermagem durante a passagem de plantão em clínicas de hemodiálise	40
4.1.1 Classe 1: operacionalização da passagem de plantão	41
4.1.2 Classe 2: falhas na comunicação entre a equipe de enfermagem	43
4.1.3 Classe 3: tecnologias que facilitam a comunicação entre a equipe de enfermagem ..	44
4.1.4 Classe 4: desafios na comunicação entre a equipe de enfermagem	45
4.2 Recomendações sobre a passagem do plantão de enfermagem em clínicas de hemodiálise	46
4.2.1 Categoria 1: orientações gerais para a passagem do plantão	48
4.2.2 Categoria 2: informações sobre os pacientes	49
4.2.3 Categoria 3: rotinas de enfermagem	49
4.2.4 Categoria 4: recursos humanos e organização do ambiente	50
4.3 Construção da TGCE-HD.	51

4.4 Validação de conteúdo da TGCE-HD	56
5 DISCUSSÃO	67
5.1 Comunicação entre a equipe de enfermagem durante a passagem de plantão em clínicas de hemodiálise	67
5.2 Recomendações sobre a passagem do plantão de enfermagem em clínicas de hemodiálise	70
5.3 Construção e validação de conteúdo da TGCE-HD.	73
6 CONCLUSÃO	80
7 IMPLICAÇÕES PARA A PRÁTICA CLÍNICA	81
8 LIMITAÇÕES E SUGESTÕES DE NOVOS ESTUDOS	82
REFERÊNCIAS	83
APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO PARA EQUIPE DE ENFERMAGEM	93
APÊNDICE B - GUIA DE ENTREVISTA EM PROFUNDIDADE DA FASE 1	95
APÊNDICE C - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS PARA REVISÃO INTEGRATIVA	97
APÊNDICE D - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO PARA JUÍZES ESPECIALISTAS	98
APÊNDICE E - INSTRUMENTO PARA VALIDAÇÃO DE CONTEÚDO DA TGCE-HD POR JUÍZES ESPECIALISTAS	100
ANEXO A - PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA	121