**1 - Os métodos de organização dos cuidados de enfermagem podem demonstrar diferente relevância consoante a tipologia de doentes. que tipologia de doentes considera ter maior relevância para a utilização do método de organização dos cuidados de enfermagem primária ou de enfermeiro de referência/responsável? justifique a sua resposta.**

O método de enfermeiro de referência (primary nursing), traz para a pessoa como vantagens uma maior individualização dos cuidados, o aumento da relação de confiança, aumento da satisfação e segurança. Assim, este método é particularmente relevante para doentes com maior dificuldade de aceitação do estado de saúde, em situação de doença inaugural, situação de doença crónica grave ou que venham a necessitar de cuidadores após a alta, que necessitam de uma maior atenção por parte do enfermeiro, beneficiando assim da relação de confiança. Por serem doentes que se encontram em estado mais delicado. O que diferencia este método dos restantes métodos de trabalho, consiste na atribuição da responsabilidade individualizada pelas tomadas de decisão em relação aos cuidados de enfermagem a serem prestados ao cliente.

**2 - As organizações de saúde podem ser consideradas sistemas imperfeitamente conectados. comente.**

Os serviços de saúde apresentam atributos que geram exigências próprias, na medida em que são naturalmente complexos, isto é, a sua mão de obra altamente especializada e qualificada, associada à tecnologia diferenciada, requer um grande esforço de grande de coordenação e interdependência, onde a responsabilização pela coordenação do trabalho está centrada nos próprios profissionais.

Assim, a organização de saúde é um sistema imperfeitamente conectado que oscila entre a dependência e a interdependência, onde os indivíduos respondem em conjunto mas preservando a sua diferenciação e autonomia.

Assim, pode concluir-se que, nestas organizações, a autonomia, interdependência e previsibilidade são atributos que raramente estão presentes, consistindo, por isso, num sistema simultaneamente aberto e fechado.

**3 - Um conflito numa organização tem sempre de ser considerado como negativo? justifique?**

O progresso é impossível sem a mudança e por detrás de toda a mudança sempre há um conflito, mais ou menos explícito. A melhor postura a adotar perante um conflito é uma postura colaborativa, por trazer melhores resultados a longo prazo para ambas as partes. O conflito está diretamente relacionado com o desempenho e pode trazer inovação e criatividade, melhoria da qualidade das decisões e desempenho mais elevado. Assim, na dose certa o conflito ajuda o desenvolvimento de pessoas e organizações. No entanto, consoante os comportamentos pode acontecer uma escalada do conflito que trará consequências negativas, como dificuldade de cooperação e coordenação.

**4 - Refira três elementos fundamentais no processo de integração/socialização do enfermeiro. quem desempenha o papel mais importante nesse processo e porquê?**

O sucesso da integração passa pela existência de um programa bem definido e estruturado, que tenha em consideração as necessidades do trabalhador e do serviço. São elementos fundamentais no processo de integração do enfermeiro: existir um enfermeiro integrador com competências (técnicas, pedagógicas e relacionais) adequadas; existir um manual de integração aos novos profissionais na instituição, que de forma complementar ajude o novo profissional a sistematizar e reter a informação mais relevante; existir um manual de enfermagem no serviço, que inclua protocolos, orientações específicas, regulamentos, legislação.

Quem desempenha o papel mais importante neste processo é o enfermeiro em processo de integração pois o sucesso da mesma depende do seu envolvimento e participação em todo o processo, questionando, expondo dúvidas e objetivos, estando motivado para fazer parte daquele grupo de trabalho.

**5 - Indique dois deveres do avaliado num processo de avaliação do desempenho.**

* Proceder à autoavaliação.
* Negociar com o avaliador na fixação de objetivos e competências.
* Assinar a ficha de avaliação, aquando da fixação dos objetivos e competências.
* Participar na monitorização do seu desempenho, durante o ciclo avaliativo.
* Tomar conhecimento da proposta de avaliação.
* Tomar conhecimento da homologação da avaliação.

**6 - Um dos desafios e soluções da “nine life‑saving patient safety solutions” respeita à comunicação durante as mudanças de turno (handover). por sua vez, a dgs apresentou uma norma sobre a “comunicação eficaz na transição de cuidados de saúde”. apresente uma sequência/estruturação da informação a transmitir na “passagem de turno”**

A informação a transmitir na passagem de turno deve seguir a norma “ISBAR”. Esta norma permite a comunicação eficaz na transmissão de informações entre as equipas prestadoras de cuidados de saúde, para segurança do doente.

→ I- identificação (identifica o emissor, recetor e doente em questão)

→ S- situação atual (descreve motivo de necessidade de cuidados)

→ B- antecedentes (factos clínicos relevantes e diretivas antecipadas de vontade)

→ A- avaliação (informações sobre o estado do doente, terapêutica instituída, alterações significativas)

→ R- recomendações (plano terapêutico)

Pretende diminuir as falhas de comunicação associadas aos momentos de transição de cuidados, uma vez que estas são as maiores causas da existência de eventos adversos na saúde. Como tal, revela-se essencial diminuir os erros e lacunas que interferem no tratamento adequado, bem como diminuir a falta de precisão e priorização de atividades. Esta ferramenta contribui não só para a uniformização da comunicação, como também para a tomada rápida de decisão, pensamento crítico e permite ainda uma rápida integração de novos profissionais.

**7 - Indique três razões que justificam a importância da função controlo, do processo administrativo.**

Controlo é o processo em que se compara o desempenho atual com os padrões previamente definidos. Permite identificar os desvios, em relação ao que foi planeado e implementar as medidas corretivas. Aumenta a eficiência e eficácia da empresa, garantindo que os recursos são usados de forma eficiente. Ajuda a identificar problemas e oportunidades de melhoria, o que permite à empresa se adaptar e desenvolver de forma constante.

**8 - Refira no contexto da qualidade dos cuidados duas razões da importância dos indicadores de qualidade produzidos pelos enfermeiros**.

Os indicadores de qualidade produzidos pelos enfermeiros são essenciais para alcançar mudanças desejadas e desenvolver planos de melhoria de qualidade. É através dos indicadores de qualidade baseados em evidência que é possível fornecer medidas objetivas, para que sejam avaliadas estruturas, processos e resultados em saúde, influenciando a obtenção de qualidade em saúde.

Definir padrões de qualidade dos cuidados de enfermagem configura um enorme desafio – quer pelo reflexo na melhoria dos cuidados de enfermagem a fornecer aos cidadãos, quer pela inerente e vantajosa necessidade de refletir sobre o exercício profissional dos enfermeiros.

**9 - Identifique e caracterize duas caraterísticas do mercado de cuidados de saúde, à sua escolha. podem ser do bem cuidados de saúde ou do comportamento de um dos agentes a) identifique as características b) explique cada uma dessas características**

Caraterísticas do bem cuidados de saúde:

* Bem sem utilidade intrínseca - procuram-se cuidados de saúde para obter saúde (bem não transacionável, ou seja, é uma procura derivada da necessidade de saúde);
* Os cuidados de saúde são considerados bem de mérito - bem de consumo individual cuja utilização dá origem a benefícios superiores àqueles gozados pelo consumidor.
* Não-homogeneidade e eventual interdependência no consumo – bem não homogéneo que implica a existência de vários mercados (medicamentos, internamentos, cirurgias…) e com caraterísticas de indivisibilidade, por exemplo em determinadas situações clínicas que englobam um conjunto de consumos interdependentes em cadeia, como consulta, análises, medicamentos…
1. **Podemos referir que a Escola das Relações Humanas deixou alguns contributos, ainda hoje presentes na gestão de enfermagem a) Refira quais foram esses contributos (1 val)**

A escola das relações humanas salienta a necessidade de se compreender os fenómenos que ocorrem entre os indivíduos e nos pequenos grupos no seio das organizações. Estas, passam a ser vistas, não como sistemas mecanicistas, mas como sistemas sociais e cooperativos. Contributos para a enfermagem:

→ Estimular a motivação pessoal;

→ Boa comunicação entre enfermeiros e equipa multidisciplinar;

→ Preocupação com a liderança como estratégias de condução de grupos;

→ Comunicação adequada favorecendo a qualidade assistencial;

**b) Refira quais são as críticas que podemos salientar aos princípios da Escola das Relações Humanas? (0,5 val)**

→ Enfoque manipulativo das relações humanas;

→ Conceção ingénua e romântica do funcionário, forma paternalismo;

→ Anarquia e dificuldade no controlo;

1. **Em relação aos métodos de organização de cuidados, refira, justificando, aquele que melhor promove a qualidade dos cuidados de enfermagem (1,5 val)**

O método que melhor promove a qualidade dos cuidados de enfermagem é o método do enfermeiro de referência. Neste método o enfermeiro é responsável pela prestação de cuidados à pessoa, desde a admissão à alta. Neste método de trabalho é proporcionada uma prestação de cuidados de enfermagem mais individualizada a cada utente e sua família. Tem responsabilidade total pelo planeamento e avaliação de cuidados. Tem como vantagens: promover o mais elevado nível de personalização de cuidados; promove a continuidade de cuidados; é o método que melhor se adequa à aplicação do processo de enfermagem de uma forma contínua, efetiva e global; facilita a comunicação; confere maior autonomia ao enfermeiro; personaliza a responsabilidade; facilita o conhecimento por parte do utente do enfermeiro responsável pela prestação de cuidados; facilita o ensino; facilita o planeamento da alta com maior eficácia e eficiência; privilegia as funções independentes da enfermagem; favorece a responsabilidade, criatividade e autonomia.

1. **A Enfermagem é considerada uma profissão promotora da criação de valor em saúde. Comente a afirmação fundamentando a sua resposta (1,5 val)**

**2. Existem diferenças conceptuais entre grupos e equipas. Comente a afirmação fundamentando a sua resposta (1 val)**

Um grupo é um conjunto de 3 ou mais indivíduos com interação mútua entre si e consciência da interação. A necessidade de formar grupos advém da procura de meios mais fáceis para distribuição do trabalho, com coordenação e ligação, gerando ideias novas, estruturando o trabalho e aumentando consequentemente a satisfação e produtividade.

Uma equipa é definida como o conjunto de pessoas que trabalham de forma interdependente em direção a um objetivo comum. Um grupo de pessoas não forma uma equipa.

Os grupos só passam a equipas quando desenvolvem sentimentos de implicação partilhada e procuram sinergias entre os seus membros, desta forma tornam-se coesos, com objetivos fortemente partilhados. Deve haver, numa equipa, comunicação clara, estímulo de opiniões divergentes, complementaridade de competências, cooperação, investimento constante no próprio crescimento.

**1. Relativamente à gestão de Recursos Humanos**

**a) Identifique quais são as razões que justificam a constituição de stocks? (0,5val)**

* Fornecer as necessidades das unidades de forma a prestar cuidados ao utente, indo ao encontro das variações da procura (flutuações imprevistas);
* Minimizar as situações de incerteza, indo ao encontro das variações do lado da oferta (tempo de entrega, quantidade entregue);
* Comprar de forma mais económica e obter descontos em função da quantidade (quer pela quantidade mais elevada de produto, quer pela eventual redução nos custos de transporte no caso de encomendas de maior dimensão).

**b) Defina o que entende pelo método de reposição automática de stocks e identifique duas vantagens desse método (1 val)**

A reposição automática de stocks evita o desperdício do tempo do enfermeiro na sua gestão e uma melhoria da eficiência logística de uma organização. Este método permite um controlo detalhado de produção com informações sobre quanto, quanto e o que produzir. Repõe os materiais controlando dois parâmetros, o consumo e o tempo de reposição. Este método tem como vantagens a redução dos custos e despesas com os stocks, bem como o desperdício, prevenindo o stock em excesso. Permite ainda otimizar a utilização dos recursos, controlar o sistema de modo a responder a eventuais mudanças, fornecendo informação rápida e precisa.

1. **O que entende por ciclo de Deming e identifique em que consistem as suas fases (1 val)**

O ciclo de Deming tem o objetivo de promover a melhoria contínua de algo, seja um processo, produto ou serviço. Assume uma importância fundamental como medida da qualidade dos cuidados de saúde, porque nos dá informação acerca do sucesso dos prestadores em relação aos valores e às expectativas dos seus clientes. A medida da satisfação é uma importante ferramenta de pesquisa, administração e planeamento.

P (Plan) – Planear – estabelecer os objetivos e processos para obter resultados de acordo com os requisitos do cliente, bem como, com as políticas da organização.

D (Do) – Executar – implementar o que foi planeado.

C (Check) – Verificar – monitorizar e medir processos e serviços face a políticas, objetivos e requisitos para o serviço e reportar os resultados.

A (Act) – Atuar - delinear ações para melhoria continua do desempenho, incluindo a revisão de todo o sistema para determinar que este funciona, está atualizado e adequado.