

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS
ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE
MBA EM GESTÃO DE NEGÓCIOS EM SAÚDE**

**AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS TREINAMENTOS
INSTITUCIONAIS EM ENFERMAGEM**

Porto Alegre
Setembro, 2013

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS
ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE
MBA EM GESTÃO DE NEGÓCIOS EM SAÚDE

Aline Maria de Mello

AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS TREINAMENTOS
INSTITUCIONAIS EM ENFERMAGEM

Trabalho de conclusão apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em 2013, pelo Curso de Especialização em MBA em Gestão de Negócios em Saúde da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Orientador: Prof.^aCristiane Rabello

Porto Alegre
Setembro, 2013

AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS TREINAMENTOS INSTITUCIONAIS EM ENFERMAGEM

EVALUATION OF EFFECTIVENESS OF TRAINING INSTITUTIONS IN NURSING

RESUMO:

Este artigo trata da importância do treinamento e desenvolvimento na área de Gestão de Pessoas, visto que a busca por desenvolvimento e por excelência tornam-se fatores comuns e indispensáveis para as organizações. As mudanças ressaltam o papel das pessoas como o principal patrimônio da organização, o que justifica a escolha deste tema tão importante dentro do contexto das organizações de saúde. Este estudo teve como objetivo Avaliar a efetividade do treinamento institucional de “Segurança com o paciente” para enfermagem em unidades de internação de um hospital privado. Trata-se de um estudo de Natureza Aplicada, documental. Foram coletados dados adquiridos através de coleta de dados existentes em documentos de Auditorias Assistenciais realizadas em Unidades de Internação antes e após a aplicação do treinamento de “Segurança com o Paciente”. A análise dos resultados das Auditorias Assistenciais mostrou que o treinamento proporcionou melhoria da qualidade da assistencial prestada ao cliente.

PALAVRAS-CHAVE

Gestão de Pessoas, Treinamento e Desenvolvimento, Efetividade de Treinamento, Segurança do Paciente, Unidade de Internação, Hospital.

ABSTRACT:

This article discusses the importance of training and development in the area of Personnel Management, as the quest for excellence by developing and become common and indispensable factors for organizations. The changes emphasize the role of people as the main asset of the organization, which justifies the choice of this important issue within the context of healthcare organizations. This study aimed to evaluate the effectiveness of institutional training "Security with the patient" to nursing inpatient units of a private hospital. This is a study of Nature Applied documentary. We collected data acquired through collecting data in documents Audit Assistance conducted in inpatient units before and after the application of training "with the Patient Safety." The results showed that the Audit Assistance training provided better quality of care provided to the client.

KEYWORDS

People Management, Training and Development, Effectiveness of Training, Safety Patient Unit Hospital, Hospital.

1. INTRODUÇÃO

O capital intelectual é o recurso mais importante das instituições que obtém sucesso e, dessa forma, a transferência de conhecimento torna-se de grande importância na maior parte das organizações que têm como atividade o desenvolvimento de pessoas.

Para o atendimento das exigências atuais, a responsabilidade dos gestores frente à capacitação da equipe tem aumentado, fazendo necessário criar um ambiente e meios apropriados ao aprendizado. Uma das estratégias é o treinamento.

O controle e avaliação do resultado efetivo sobre as competências dos treinados são fundamentais para o plano e o alinhamento dos programas com as estratégias institucionais e ainda a insuficiência de indicadores de resultados dos programas de treinamento e desenvolvimento pode inviabilizar ou desperdiçar investimentos nessa área. Segundo Borges-Andrade, Abbad, Mourão e cols (2006) a percepção dos envolvidos diretamente nos programas contribuem para o aprimoramento dos eventos e melhor direcionamento das estratégias operacionais e gerencias, alinhando-se com o planejamento estratégico da instituição.

Assim como as empresas encaram um cenário altamente competitivo, as várias áreas que as compõem também batalham para provar seu valor frente a seus dirigentes e, assim, obter os recursos fundamentais para sua manutenção e crescimento. Diante de uma realidade de constantes mudanças, cortes, reduções orçamentárias e pressão por resultados nas organizações provar que o investimento feito em treinamento causa impacto positivo nos resultados da organização torna-se um diferencial.

Treinamento e Desenvolvimento se traduzem em uma das ferramentas de transformação do comportamento humano, que podem levar aos resultados tangíveis de negócio, de maneira a assegurar e sustentar a vantagem competitiva da Organização (PALMEIRA, 2004).

Conforme Milkovich e Boudreau:

Treinamento como processo sistemático para promover a aquisição de habilidades, regras, conceitos ou atitudes que resultem em uma melhoria da adequação entre a característica do empregado e as exigências dos papéis funcionais. (MILKOVICH E BOUDREAU 2000, p. 338).

As empresas são fundamentalmente constituídas de inteligência, algo que apenas pessoas possuem, e o capital somente será bem aplicado quando for inteligentemente investido e administrado. As empresas bem sucedidas perceberam isso e voltaram-se para seus funcionários como os elementos alavancadores de resultados dentro da organização, descobrindo que todo investimento em pessoas, quando bem feito, gera retornos garantidos à empresa (CHIAVENATO, 1999).

O Conhecimento torna-se de grande importância na maior parte das organizações que têm como atividade o desenvolvimento de pessoas. Tradicionalmente o treinamento, e conseqüente capacitação de colaboradores, têm sido visto como um dos mecanismos mais empregados pelas organizações na disseminação de conhecimento (FLEURY, 2001).

A aprendizagem, através de treinamentos institucionais, enfoca benefícios para a organização como: adaptação à mudança, redução do estresse, melhoria das decisões, aumento da eficiência no desempenho das funções, diminuição de erros organizacionais e ampliação potencial de mudança do comportamento (BASTOS, GONDIM, LOIOLA, 2004).

Os treinamentos determinam à redução de custos, melhoram o absenteísmo e a taxa de rotatividade diminui gastos de materiais, aumentam a qualidade do serviço prestado e o grau de satisfação do trabalhador e conseqüentemente do cliente (CORRÊA, 2000).

Avaliar a efetividade do treinamento de Segurança com o paciente é fundamental para garantir práticas assistenciais seguras, que atualmente é uma problemática mundial. A segurança do paciente abrange quase todas as disciplinas e agentes de saúde e, portanto, requer uma abordagem abrangente e multifacetada para identificar os riscos reais e potenciais à segurança dos pacientes nos serviços, e encontrar soluções de curto e longo prazo para todo o sistema de saúde (WHO, 2005).

O presente artigo tem como objetivo geral avaliar a efetividade do treinamento institucional de “Segurança com o paciente” para enfermagem em unidades de internação de um hospital privado. Para atingir o objetivo geral faz-se necessário Identificar e descrever o atual sistema de avaliação para os cursos de capacitação e desenvolvimento institucional e propor um sistema de controle de avaliação organizacional incluindo indicadores sensíveis à detecção de efeitos de treinamento.

2. GESTÃO DE PESSOAS

Conforme Bennis (2011), a nova economia era impulsionada pelo capital intelectual, como será o caso da economia do século XXI. Os dias em que os ativos mais importantes de uma empresa são seus edifícios e equipamentos acabaram para nunca mais voltar. Hoje, as idéias são, reconhecidamente, o motor e a moeda da economia global. Para os líderes e candidatos a líderes a lição de casa na Nova Economia é que o poder segue idéias, não uma posição.

As organizações enfrentam a cada dia mais desafios relacionados à gestão de pessoas e, nos próximos anos, questões envolvendo este tema poderão determinar a capacidade das empresas de atingir os seus objetivos de negócio.

Atualmente, onde o que precisa ser feito depende de indivíduos, que necessitam articular-se e atuar de modo a obter resultados diferenciados a cada momento e fazer sempre mais com menos, a função de RH tem se mostrado, cada vez mais, uma área com grande impacto no negócio.

A área de Gestão de Pessoas desempenha uma função estratégica nas organizações. A gestão estratégica de pessoas destaca-se como requisito para alinhar as pessoas à estratégia da organização. Todavia, às vezes essa importância não é devidamente observada pelos profissionais que nela atuam (BOSQUETTI & ALBURQUEQUE, 2005).

Tradicionalmente, quando se fala o termo “recursos humanos” em administração, pensa-se em planejamento, capacitação, seleção, plano de cargos e salários, dentre outras práticas comuns à área. Contudo, esse conceito tem evoluído para adequar-se às transformações do ambiente das organizações. Em decorrência da necessidade de as empresas adaptarem-se às pressões externas, inclusive revendo seus modelos de gestão, ocorrem muitas mudanças no modo de pensar e de agir dos profissionais da área de recursos humanos, que enfrentam desafios e buscam modificar a visão acerca das pessoas que fazem parte do corpo funcional de uma organização.

As mudanças que afetam as empresas, fazendo com que elas tenham que responder às demandas do mercado competitivo, têm se caracterizado pelo estabelecimento de estruturas mais flexíveis, processos decisórios descentralizados, transformações dinâmicas de tecnologia, envolvimento de todos os setores da organização na busca por resultados, além de formas mais integradas e dinâmicas das relações de trabalho. Para implementar essas transformações, os modelos de gestão precisam também ser modificados, destacando-se que a gestão dos recursos humanos passa a ser orientada por novas premissas, como referiu Dutra (2002: 16-17) ao abordar o novo conceito de gestão de pessoas:

(...) a gestão de pessoas deve ser integrada, e o conjunto de políticas e práticas que a formam deve, a um só tempo, atender aos interesses e expectativas da empresa e das pessoas. Somente dessa maneira será possível dar sustentação a uma relação produtiva entre ambas. A conciliação de expectativas está relacionada ao compartilhamento de responsabilidades entre a empresa e a pessoa. À empresa cabe o papel de estimular e dar o suporte necessário para que as pessoas possam entregar o que têm de melhor, ao mesmo tempo em que recebem o que a organização tem de melhor a oferecer-lhes.

Nesta perspectiva, percebe-se uma tendência no sentido de que as pessoas não sejam mais vistas como insumos ou recursos a serem controlados pela empresa para a ela servirem sem o envolvimento real e interesse com o trabalho, mas como parceiros diante de um objetivo comum de

busca por resultados que venham também atender às suas necessidades e aos seus interesses individuais e profissionais.

Com a exigência maior por qualidade na prestação de serviços, o aperfeiçoamento tecnológico e a concorrência do setor, as organizações de saúde também se preocupam em aperfeiçoar suas políticas de gestão, implementando ações no sentido de otimizar o desempenho dos seus colaboradores e garantir um maior grau de satisfação dos clientes.

3. TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Devido situação competitiva entre as organizações, treinar e desenvolver colaboradores se tornou um fator fundamental de sucesso. O treinamento dos profissionais de uma empresa define capacidade de adequação e resposta ao mercado do qual faz parte. As iniciativas de treinamento e desenvolvimento devem ser entendidas, portanto, como instrumento fundamental quando integradas com a estratégia da organização, sua estrutura e objetivos.

Conforme destacam Philips e Philips (2001) é possível afirmar que recentemente a área de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas (TD&E) tem sido elevada à condição de tópico de interesse mundial. Para os autores, as razões seriam:

- a enorme pressão de executivos e gestores para demonstrar a contribuição dos programas de treinamento para os negócios organizacionais;
- o aumento da competição entre organizações por recursos cada vez mais escassos;
- a frequência com que esses programas não atendem às expectativas organizacionais;
- a descoberta, pelo corpo gerencial e executivo das organizações, de que avaliações nos níveis de grupos e da organização são possíveis, pelo menos em determinados casos.

Entretanto, Salas e Cannon-Bowers (2001) afirmaram que os investimentos nessa área são pouco aproveitados. Segundo esses autores, apenas 10% do total investido contribui efetivamente para a melhoria do desempenho dos participantes ou da própria organização. O aumento da multidisciplinaridade no campo do treinamento é outra tendência que vem se confirmando, tanto nas pesquisas na área como em relação à prática gerencial. Salas e Cannon-Bowers (2001) afirmam que o campo não pertence mais a uma única disciplina e que a grande expansão científica e prática da área a elevam à condição de ciência.

Sobre os impactos obtidos em treinamentos, Aguinis e Kraiger (2009) realizaram uma extensa revisão bibliográfica entre os anos de 2000 e 2008, enfocando principalmente os benefícios das atividades de treinamento para indivíduos, equipes, organizações e sociedade. Os autores afirmam que uma das principais lacunas de pesquisa existente na área de TD&E é a carência de

estudos com avaliações 19 sistemáticas a respeito dos benefícios obtidos no nível organizacional com a realização de treinamentos.

As organizações de saúde vêm cada dia mais interessadas em introduzir, bem como manter a qualidade da assistência prestada aos seus clientes. Considerando assim, a aprendizagem como a mecanismo de desenvolver estes profissionais para desempenharem suas atividades com segurança, dinamismo e de forma individualizada, acreditando que a mesma contribui de forma positiva para a organização e para as pessoas (CASTRO; TAKAHASHI, 2007).

Atualmente as organizações planejam inúmeros treinamentos e capacitações ao longo do ano, visando à qualidade exigida por um mercado competitivo. Nestes treinamentos, a preocupação esta acerca de estabelecer propostas de trabalho considerando apenas ensinar os indivíduos como executar e como proceder, ficando sob sua responsabilidade o resultado deste ensino; porém sem a preocupação em assegurar que a efetividade destes treinamentos sejam avaliados e analisados.

Todo programa de treinamento possui custos diversos. O próprio desenvolvimento do curso, os materiais instrucionais, equipamentos, instalações, honorários dos instrutores, entre outros são alguns dos gastos que aparecem em qualquer programa de treinamento.

Os departamentos de treinamento aumentam a cada ano o número de turmas e programas que fornecem, mas, por não saberem qual o seu impacto na organização, são questionados pelo dinheiro que utilizam e seus profissionais ficam frustrados por não obterem o desejado comprometimento da gerência.

Métodos de mensuração e avaliação do retorno do investimento em treinamento tem tido maior ênfase nas organizações, devido aos gastos crescentes na área e a necessidade de se provar o seu valor (PALMEIRA, 2004).

3.1 Avaliação de Treinamento

Segundo Phillips(2001), um dos principais pesquisadores de treinamento em âmbito mundial, o interesse em avaliação de treinamento tem aumentado. O autor publicou 19 em 2001, no *Internacional Journal of Trainnig and Development*, que existem pelo menos três razões para esse aumento:

- Os executivos responsáveis pela liberação dos fundos vêm freqüentemente solicitando relatórios sobre os programas de treinamento. Esses relatórios não são só compostos por informações como o total de investimentos em treinamento ou número de horas gastas pelos empregados em treinamento, mas também por evidências tangíveis que demonstrem a efetividade dos programas como: sucesso na aprendizagem, melhorias de performance, impacto nas medidas das organizações e retorno sobre os investimentos;

- Existe uma crescente disputa entre os departamentos pelos recursos escassos das organizações. Dessa forma, os departamentos de T&D (Treinamento e Desenvolvimento) acham necessário mostrar os atuais impactos de seus trabalhos para assegurar o provimento de suas necessidades nos orçamentos atuais;
- Os programas de treinamento constantemente falham ao mostrar para as organizações os resultados que lhes eram esperados. A falta de objetividade e de confiabilidade dos relatórios acaba levando os executivos a certo ceticismo em relação à efetividade dos treinamentos, o que freqüentemente desencadeia a reestruturação e cortes no programa.

A bibliografia sobre ROI (*Return On Investment*) de treinamento aparenta ser predominantemente dos Estados Unidos. Poucas obras foram traduzidas para o Português e pouco se pesquisou sobre o tema no Brasil. A existência de poucos casos práticos publicados no mundo e sua quase inexistência no Brasil dificulta o aprendizado teórico e prático no país (PALMEIRA, 2004).

Uma pesquisa realizada com 202 empresas no Canadá mostra que o cálculo do ROI de treinamento está presente em 42,8% dos programas direcionados aos gerentes e 35,9% dos direcionados aos demais empregados (BORGHI, 2008).

No Brasil, a autora Cristina Palmeira, realizou uma pesquisa no período de 2001 a 2003 com o objetivo de investigar os sistemas de mensuração do retorno do investimento em treinamento utilizados nas organizações brasileiras, bem como o quanto a sua relevância é percebida pelas organizações. O resultado foi publicado em seu livro “ROI de Treinamento: Retorno do Investimento Sistemas de Mensuração” em 2004 e mostrou que das 75 empresas 20 pesquisadas apenas oito disseram concordar ou concordar totalmente com a mensuração do ROI, porém os que concordam ainda não haviam realizado o cálculo em suas empresas.

Na pesquisa “Retrato do Treinamento no Brasil 2007/2008”, realizada pela ABTD (Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento) em 2007, as empresas foram questionadas quanto à utilização dos níveis de avaliação de treinamento proposto por Kirkpatrick (1998) e Phillips (1991), que serão detalhados posteriormente. O nível um, avaliação de reação, é utilizado em 92,40% dos treinamentos realizados pelas empresas pesquisadas, o nível dois, avaliação de aprendizagem, em 52,50%, nível três, mudança de comportamento, em 18,40%, nível quatro, resultados, em 5,40% e nível cinco, ROI, em 2,40% de seus treinamentos. A Figura 1 mostra o gráfico com os resultados da pesquisa.

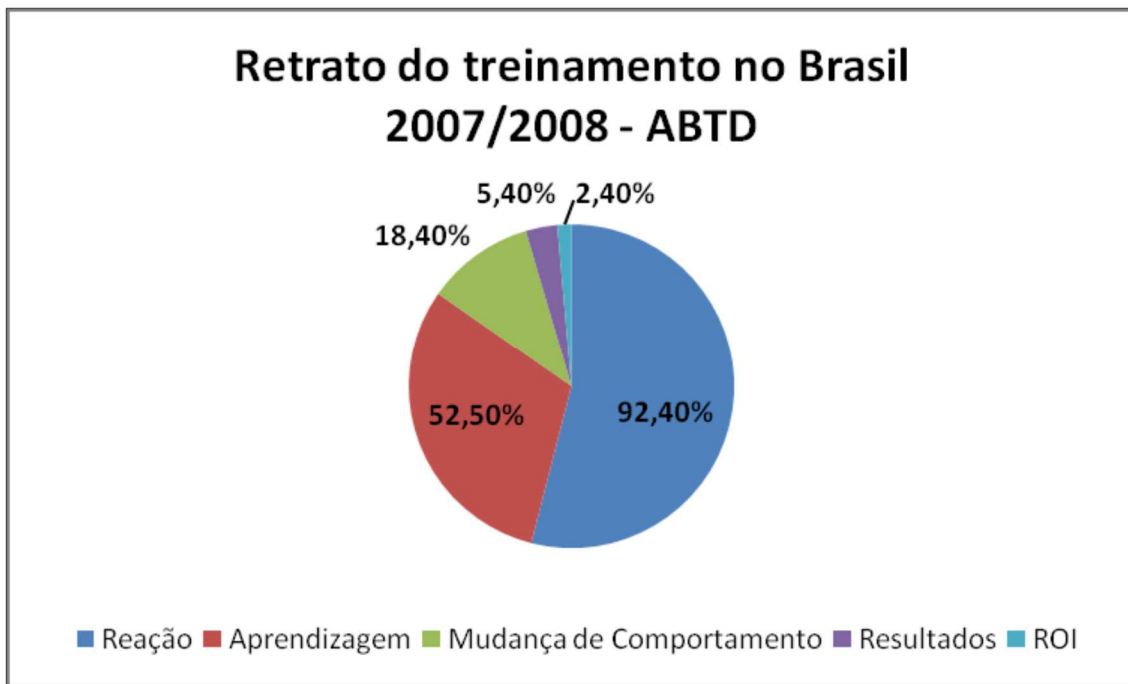


Figura 1 – Retrato do treinamento no Brasil

Nas pesquisas de 2006 e 2007, respondidas por aproximadamente 400 empresas de portes distintos, calcular o retorno sobre os investimentos dos programas de treinamento é apontado como o maior desafio de T&D (BORGHI, 2008).

Existe uma crescente preocupação entre os pesquisadores e os profissionais acerca da avaliação de treinamento, o que é devido, principalmente, ao aumento do volume de investimentos em treinamento pelas organizações e à necessidade de mensuração de sua eficácia, tanto no nível individual quanto no organizacional (FREITAS & BORGES-ANDRADE, 2004).

3.2 Sistemas de Avaliação de Treinamento

Avaliação de treinamento é um conjunto de metodologias e procedimentos que permitem identificar os resultados alcançados com os programas de treinamento, comparando-os com os objetivos propostos, e visando, sobretudo, realimentar com informações a elaboração de novos programas ou modificações existentes. A avaliação do treinamento pode ser caracterizada como sendo qualquer tentativa no sentido de obter informações (realimentar) sobre os efeitos de um programa de treinamento, determinado seu valor à luz dessas informações (CARVALHO & NASCIMENTO, 1999).

Conforme Kirkpatrick (1998), a razão de se avaliar o treinamento é determinar a efetividade de um programa. Quando a avaliação é feita, tanto os responsáveis pela coordenação dos programas quanto os gerentes de alto escalão da empresa se beneficiam, pois passam a possuir bases concretas para tomadas de decisão

4. SEGURANÇA ASSISTENCIAL EM ENFERMAGEM

A segurança do paciente é o eixo norteador do cuidado e um componente crítico de gestão da qualidade. Para garantir sua melhoria é exigido de todo o sistema um complexo esforço, envolvendo inúmeras ações na melhoria do desempenho, gestão da segurança e dos riscos ambientais, incluindo controle de infecção, uso adequado de medicamentos, equipamentos de segurança, ambiente seguro e prática segura de cuidados (WHO, 2005).

A segurança do paciente visa prevenir os danos causados durante a realização de cuidados à saúde, uma vez que esses danos ocorrem através de diversos tipos de erros, afetando diretamente a qualidade de assistência prestada (IOM, 2004).

O cuidado em saúde é muito complexo. Na enfermagem, em 1859, Florence Nightingale já sinalizava para a segurança do paciente ao enunciar como primeiro dever de um hospital não causar mal ao paciente (NIGHTINGALE, 2010). O cuidado de enfermagem exige conhecimento, habilidade, responsabilidade e compromisso (WALDOW, 2004). Com essa exigência parece ser óbvio que o cuidado é uma prática segura.

Porém, o cotidiano do cuidar muitas vezes estabelece situações que nem sempre são as almejadas. Ao invés de auxiliar na resolução dos problemas dos pacientes, as ações de cuidado são capazes de gerar resultados indesejáveis (MADALOSSO, 2000).

Freqüentemente, o cuidado é desenvolvido em um ambiente pressionado por resultados e que se transforma muito rápido, envolvendo um vasto aparato tecnológico e muitas decisões e julgamentos individuais pelos profissionais de saúde. Assim, os erros podem acontecer. Algumas vezes um dano ao paciente advém de um procedimento clínico ou como um resultado de uma decisão clínica. Erros no processo de cuidado podem resultar em graves prejuízos, levando inclusive as pessoas à morte (WHO, 2005).

Diariamente, milhares de erros ocorrem na área da saúde, alguns podem desencadear efeitos desastrosos, enquanto outros, os quase-acidentes, na maioria das vezes, acontecem e passam despercebidos (IOM, 2004). Por isso é fundamental avaliar a efetividade de treinamentos que envolvam este tema, devido sua relevância, assim citada anteriormente, no ambiente hospitalar.

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

5.1 Caracterização da Pesquisa

Trata-se de um estudo de Natureza Aplicada, documental que permitirá avaliar a efetividade do treinamento de “Segurança do paciente” nas Unidades de Internação. O método documental tem importante papel para acrescentar a dimensão do tempo à compreensão do social. A análise

documental favorece a observação do processo de maturação ou de indivíduos, grupos, conceitos, conhecimentos, comportamentos, mentalidades, práticas, entre outros (CELLARD, 2008). Em relação à natureza aplicada, podemos dizer que ela objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigindo a solução de problemas específicos.

O estudo tem uma abordagem também quantitativa, do tipo descritivo. Polit, Becker e Hungler afirmam que:

A pesquisa quantitativa, que tem suas raízes no pensamento positivista lógico, A pesquisa quantitativa tende a enfatizar o raciocínio dedutivo, as regras da lógica e os atributos mensuráveis da experiência humana. Por outro lado, a pesquisa qualitativa tenda a salientar os aspectos dinâmicos, holísticos e individuais da experiência humana, para apreender a totalidade no contexto daqueles que estão vivenciando o fenômeno (POLIT, BECKER e HUNGLER, 2004, p. 201).

De acordo com Fonseca (2002), os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc.

5.2 Delimitação da Pesquisa

A amostra foi constituída por auditorias assistenciais que foram realizadas em 10 unidades de Internação, no período de abril a agosto de 2012, antes e pós treinamento de "Segurança com paciente", visando verificar "in loco" se os conhecimentos disseminados no treinamento estão sendo executados na prática assistencial de Enfermagem.

5.3 Técnica e Instrumento de Pesquisa

Foram coletados dados adquiridos através de coleta de dados existentes em documentos de Auditorias Assistenciais realizadas em Unidades de Internação. Este estudo foi submetido à aprovação do Comitê de Ética de um Hospital Privado da Grande Porto Alegre.

5.4 Técnica de Análise de Dados

Foram realizadas análises estatísticas nos dados coletados de auditorias assistenciais.

6. ANÁLISE DE RESULTADOS

As auditorias assistenciais foram realizadas nas 10 unidades de internação, no período de junho e julho de 2012. O Instrumento de avaliação foi criado baseado nas Metas Internacionais de Segurança do Paciente, visando a Melhoria da Qualidade Assistencial, através de planos de ação para correção das não conformidades identificadas. Foram realizadas auditorias em junho e após serem treinados 182 funcionários com o tema intitulado “Segurança com o Paciente”, novas auditorias foram realizadas para verificar a efetividade deste treinamento.

O item do instrumento da Auditoria utilizado para desenvolvimento da avaliação do treinamento, descrito acima, contemplou os seguintes dados:

SEGURANÇA COM MEDICAÇÕES: Quando os medicamentos fazem parte do plano terapêutico do paciente, é fundamental que haja uma administração adequada para garantir a segurança do paciente. Erros podem ocorrer quando os profissionais não são adequadamente orientados sobre a unidade de cuidado ao paciente, quando enfermeiros contratados não são orientados da forma adequada, ou durante emergências. O meio mais efetivo para reduzir ou eliminar essas ocorrências consiste do desenvolvimento de um processo para o gerenciamento dos medicamentos de alta vigilância (JOINT, 2011).

Neste item as auditoras avaliaram a guarda e o armazenamento dos medicamentos considerados de Alta Vigilância e Controlados, verificando se estes medicamentos estavam no local indicado, ou seja, na gaveta indicada para a guarda desses medicamentos com acesso restrito e se estavam corretamente rotulados e identificados. Outro ponto a ser avaliado neste item foi referente as medicações, nas quais necessita permanecer sob refrigeração, estas são armazenadas na geladeira do posto de enfermagem, exclusiva para esse fim. No momento das auditorias assistenciais de enfermagem foi avaliado o controle da temperatura da geladeira, o uso exclusivo para medicações e se as medicações estavam corretamente rotuladas e identificadas adequadamente.

Os elementos de mensuração dos dados utilizados no Instrumento de avaliação das Auditorias Assistenciais foram:

- 1- **“Conforme”**- 100%, quando a respostas para os requisitos específicos do elemento de mensuração foram todas conformes.
- 2- **“Parcialmente Conforme”**- 50%, quando a respostas para os requisitos específicos do elemento de mensuração apresentaram itens não conformes.
- 3- **“Não Conforme”** – 0% quando a respostas para os requisitos específicos do elemento de mensuração foram avaliados totalmente inconformes.
- 4- **“Não Avaliado”** – **sem nota**, quando os requisitos específicos do elemento de mensuração não forem aplicáveis e/ou não foi possível aplicar naquele momento.

Observou-se melhora da qualidade assistencial após a realização do treinamento de “Segurança com o Paciente”.

De acordo com a análise estatística, as variáveis foram descritas por média e desvio padrão e comparadas através do teste t-student. O nível de significância adotado foi de 5% e as análises foram realizadas no programa SPSS 18.0.

Obteve-se no primeiro período (junho/antes do treinamento) a média de 81,61% e o desvio padrão 14,59; no segundo período (julho/pós treinamento) a média foi de 93,29% e desvio padrão de 5,78. Os períodos apresentaram diferença significativa $p=0,043$.

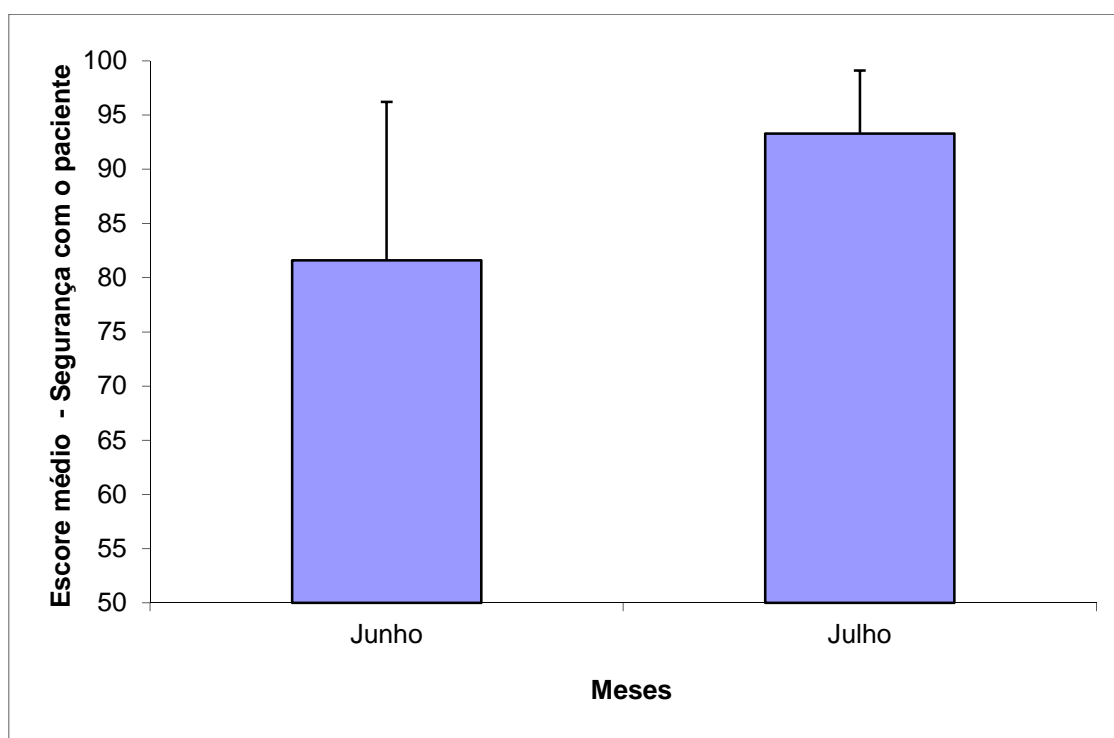


Figura 2 - Segurança com o paciente

Observou-se o aumento de 11,68% de melhoria nas práticas assistenciais relacionadas ao conteúdo do treinamento de “Segurança com o Paciente” após o mesmo ter sido ministrado nas unidades de internação.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As empresas têm investido nos processos de Treinamento e Desenvolvimento como medidas estratégicas, onde a qualificação de seus profissionais possa resultar em aumento da produtividade e rentabilidade, assim como atender as demandas e necessidades de seus clientes, funcionários e sociedade em geral.

A dinâmica dos negócios, cada vez mais faz com que as organizações estejam continuamente em busca de acompanhar as tendências do mercado. Assim, oferecer treinamento e desenvolvimento é uma ferramenta que contribui para alcance desse objetivo, já que o T&D tem no seu conteúdo matérias específicas para as pessoas enquanto seres humanos, ou seja, habilidades duráveis, auto-desenvolvimento, auto-estima, estratégia de vida.

O treinamento e o desenvolvimento aplicados na organização possuem algumas vantagens, tais como: a possibilidade de capacitar às pessoas, aumentar a lucratividade, aprimorar os processos, desenvolver pessoas, aumentar a produtividade e reduzir desperdícios. Além disso, para que sua execução seja satisfatória o treinamento deverá possuir algumas etapas, sendo elas: as necessidades a satisfazer, o desenho do treinamento, a condução do treinamento e a última etapa que consiste na avaliação dos resultados obtidos após a aplicação do treinamento. Portanto, tanto o treinamento quanto o desenvolvimento são importantes para o crescimento da organização e dos seus colaboradores, mas é necessário que as etapas de todo o processo sejam feitas com cuidado para que se obtenham bons resultados.

Conclui-se que o processo de treinamento nas Instituições de saúde é efetivo e fundamental, pois o treinamento contínuo traz melhorias às práticas assistências e conseqüentemente segurança ao atendimento prestado, que é essencial no âmbito hospitalar, onde hoje, milhares de pessoas perdem a vida por erros que poderiam ter sido evitados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO (ABTD). *Pesquisa: o retrato do treinamento no Brasil 2007/2008*. Disponível em <<http://www.abtd.com.br/material.asp>>. Acesso em: 10 junho 2013.
- AGUINIS, H.; KRAIGER, K. Benefits of training and development for individuals and teams, organizations, and society. *Annual Review of Psychology*, n. 60, p. 451-474, 2009.
- BASTOS, A.V.B., GONDIM, S.M.G., LOIOLA, E. *Aprendizagem organizacional versus organizações que aprendem: características e desafios que cercam essas duas abordagens de pesquisa*. Rev. Adm. USP. 2004; 39(3): 220-30.
- BORGES-ANDRADE, Jairo E; ABBAD, Gardência da Silva, MOURÃO, Luciana e cols. *Treinamento, desenvolvimento em organizações e trabalho*, Porto Alegre: Artmed, 2006.
- BORGHI, L. D. K. G. (2008). *Avaliação de resultados do treinamento: uma análise das metodologias disponíveis e sua aplicação em empresas brasileiras*. Dissertação de mestrado. Faculdade Ibmecc, Rio de Janeiro.
- BOSQUETI, Marcos Abílio & ALBUQUERQUE, Lindolfo. *Gestão estratégica de pessoas: visão do RH X visão dos clientes*. In: XXIX ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO ENANPAD. Anais...Brasília: Anpad, 2005. 1 CD-ROM.
- CASTRO, L.C.; TAKAHASHI, R.T. *Percepção dos Enfermeiros sobre a avaliação da aprendizagem nos treinamentos desenvolvidos em um hospital de São Paulo*. Rev. Esc. Enferm USP 2008; 42 (2): 305-11.
- CELLARD, A. A análise documental. In: POUPART, J. et al. *A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos*. Petrópolis, Vozes, 2008.
- CHIAVENATO, Alberto. *Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos: Como Incrementar Talentos na Empresa*: São Paulo, Atlas, 1999.
- CORRÊA, A. K. *Do treinamento do Enfermeiro a possibilidade da educação em terapia intensiva* [tese], Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo; 2000.
- DUTRA, Joel S. *Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas*. São Paulo: Atlas, 2002.
- FONSECA, J. J. S. *Metodologia da pesquisa científica*. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.
- FLEURY, M.T.L.; OLIVEIRA, J.R.M.O. (Org.) *Gestão Estratégica do Conhecimento integrando aprendizagem, conhecimento e competências*. São Paulo: Atlas, 2001.
- FREITAS, I. A., & BORGES-ANDRADE, J. E. (2004). *Desenvolvimento e validação de escala de crenças sobre o sistema de treinamento*. *Estudos de Psicologia* (Natal), 9 (3), 479-488.
- INSTITUTE OF MEDICINE (IOM). *Patient safety: achieving a new standard for care*. Washington, DC: National Academy Press, 2004.

KIRKPATRICK, D. L.; CATALANELLO, R. F. Evaluating training programs: the state of the art. *Evaluating training programs: the four levels*. San Francisco: Berrett-Koehler, 1998.

MADALOSSO, A. R. M. Iatrogenia do cuidado de enfermagem: dialogando com o perigo no cotidiano profissional. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, Ribeirão Preto, v. 8, n. 3, jul. 2000.

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W. *Administração de Recursos Humanos*. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

NIGHTINGALE, F. *Notas sobre enfermagem: um guia para cuidadores na atualidade*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

Padrões de Acreditação da Joint Commission International para Hospitais [editado por] *Consórcio Brasileiro de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde* – Rio de Janeiro: CBA: 2010

PALMEIRA, Cristina Gomes. *ROL de treinamento: dicas de como mensurar o resultado financeiro das suas ações de treinamento*. Rio de Janeiro: Quality mark, 2004.

PHILLIPS, J. J. *Handbook of training evaluation and measurement methods*. Gulf Publishing Company: Houston, 1991, 2ed.

PHILIPS, P. P.; PHILIPS, J. J. Symposium on the evaluation of training. *International Journal of Training and Development*, v. 5, n. 4, p. 240-247, 2001.

POLIT, Denise F.; BECKER, Cheryl T.; HUNGLER, Bernadette, P. (2004) – *Fundamentos de pesquisa em enfermagem*. 5ª ed. Porto Alegre: Artes Médicas.

SALAS, E.; CANNON-BOWERS, J. A. The science of training: a decade of progress. *Annual Review Psychology*, n. 52, p. 471-499, 2001.

WALDOW, V. R. *O cuidado na saúde: as relações entre eu, o outro e o cosmos*. Petrópolis: Vozes, 2004.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). *World Alliance for Patient Safety*. Geneva: WHO, 2005. p 1-33. Disponível em: <http://www.who.int/patientsafety/en/brochure_final.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2013.