

PRÁTICAS SEGURAS NO PROCESSO DE IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE: UMA PROPOSTA DE E-LEARNING

SAFE PRACTICES IN THE PATIENT IDENTIFICATION PROCESS: AN E-LEARNING PROPOSAL

SANCHIS, Desirée Zago (Universidade Estadual de Londrina, desireezago@gmail.com)
BIANCONI, Aline Loiola Moura (Universidade Estadual de Londrina, aline.loiola@yahoo.com.br)
ALVES, Jhessica Pedroso (Universidade Estadual de Londrina, jhe12aalves@gmail.com)
CÂNDIDO, Danielli Rafaeli (Universidade Estadual de Londrina, danirafaeli@hotmail.com)
ROSSANEIS, Mariana Ângela (Universidade Estadual de Londrina, marianarossaneis@gmail.com)
HOFFMAN, Valeska Tais de Araújo (Universidade Estadual de Londrina, valeska_tais@hotmail.com)
JENAL, Sabine (Irmandade Santa Casa de Londrina, lorena.jenal@iscal.com.br)
HADDAD, Maria Do Carmo Fernandez Lourenço (Universidade Estadual de Londrina, carmohaddad@gmail.com)

Grupo Temático 2: Conteúdos educacionais – da produção à exibição

Subgrupo 2.1: Produção de materiais didáticos: diferentes mídias, diferentes olhares

Resumo:

A identificação do paciente consiste em uma ação primária e fundamental na prestação do cuidado seguro, pois tem como objetivo garantir que o cuidado planejado seja destinado ao paciente correto. Erros de identificação do paciente podem ocorrer em todas as etapas da assistência. A fim de reduzir os erros e aprimorar as práticas assistenciais, as instituições de saúde vêm investindo em estratégias que busquem o fortalecimento da cultura de segurança do paciente. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) têm contribuído na transformação dos processos de trabalho, visto que são caracterizadas como facilitadoras de aprendizagem e multiplicadoras de conhecimentos. Neste contexto, o objetivo deste estudo foi desenvolver uma proposta educativa na modalidade e-learning para auxiliar no ensino-aprendizagem de profissionais de enfermagem sobre práticas seguras no processo de identificação do paciente. Caracterizada por ser uma pesquisa metodológica aplicada, que gera conhecimentos para elaboração de produtos, seguiu-se o rigor do Design Instrucional Contextualizado estruturado a partir do modelo ADDIE que compreende as etapas de Análise, Desenho, Desenvolvimento, Implementação e Avaliação. Como resultado foi desenvolvido uma proposta de e-learning. Nota-se a relevância de estudos nesta área, destacando o uso de tecnologias interativas na educação corporativa.

Palavras-chave: Segurança do paciente; Tecnologia da Informação e Comunicação; Educação em enfermagem.

Abstract:

Patient identification is a primary and fundamental action in providing safe care, as it aims to ensure that planned care is aimed at the correct patient. Patient identification errors can occur at all stages of care. In order to reduce errors and improve care practices, health institutions have been investing in strategies that seek to strengthen the culture of patient safety. Information and Communication Technologies (ICT) have contributed to the transformation of work processes, since they are characterized as

facilitators of learning and multipliers of teaching. In this context, the objective of this study was to develop an educational proposal in the e-learning modality to assist in the teaching-learning of nursing professionals about safe practices in the patient identification process. Characterized by being an applied methodological research, which generates knowledge for the elaboration of products, the rigor of Contextualized Instructional Design structured based on the ADDIE model that comprises the stages of Analysis, Design, Development, Implementation and Evaluation. As a result, an e-learning proposal was developed. Note the relevance of studies in this area, to the detriment of the use of interactive technologies in corporate education.

Keywords: Patient Safety; Information Technology; Education Nursing.

1. Introdução

A segurança do paciente constitui um dos pilares para a qualidade da assistência em saúde, pois esta relacionada à redução dos riscos de danos desnecessários associados aos cuidados de saúde a um mínimo aceitável (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2009).

Esta questão ganhou forças a partir da publicação do relatório intitulado “*To err is Human*”, publicado em 1999, pelo *Institute of Medicine* (IOM) nos Estados Unidos (EUA). O estudo evidenciou algumas necessidades de melhoria dos sistemas de qualidade nas organizações de saúde, por meio do fortalecimento da cultura de segurança e chamaram atenção para a magnitude do problema que provocou aproximadamente 100.000 mortes a cada ano em consequência de eventos adversos decorrentes da prestação inadequada de cuidados em instituições de saúde (KOHAN; CORRIGAN; DONALDSON, 2000).

Diante da importância desta temática, em 2004, a Organização Mundial da Saúde (OMS) criou a “Aliança Mundial para segurança do paciente”, com o propósito de estabelecer melhorias para segurança no cuidado à saúde (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2004).

Como desdobramento desta aliança, criaram-se as seis metas de segurança do paciente, que incluem: identificação correta dos pacientes; comunicação efetiva; segurança no uso, prescrição e administração dos medicamentos; garantia da cirurgia segura; redução do risco de infecções associadas à assistência à saúde e a redução do risco de lesões e quedas (NORONHA; COSTA JUNIOR; SOUSA, 2014).

A identificação do paciente consiste em uma ação primária e fundamental na prestação do cuidado seguro, pois tem como objetivo garantir que o cuidado planejado seja destinado ao paciente correto. Erros de identificação do paciente podem ocorrer desde a admissão até a alta do serviço, em todas as etapas da assistência (BRASIL, 2013). Falhas nesse processo estão associadas às complicações decorrentes de erros sequenciais envolvendo a administração de medicamentos e hemoderivados, diagnóstico, procedimentos cirúrgicos e entrega incorreta de recém-nascidos (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2004).

A fim de reduzir os erros e aprimorar as práticas assistenciais relacionadas ao cuidado seguro, as instituições de saúde vêm investindo em estratégias que busquem o fortalecimento da cultura de segurança do paciente. Estratégias simples, efetivas e de baixo custo institucional podem prevenir e reduzir riscos e danos desnecessários aos pacientes, como a implementação de programas educativos, que podem contribuir para o desenvolvimento de práticas seguras associadas a identificação do paciente (MARINHO, *et al.*, 2018).

As intervenções educativas têm como finalidade apresentar aos profissionais o contexto da segurança do paciente, bem como a preocupação mundial com essa realidade e as iniciativas desenvolvidas para melhorar a prática do cuidado em saúde (MARINHO, *et al.*, 2018).

No entanto, é comum encontrar profissionais de saúde que desconhecem a importância relacionada à segurança do paciente e de suas metas, mesmo com as diversas iniciativas mundiais desenvolvidas sobre o assunto. A partir dessa realidade, é evidente a necessidade de desenvolver capacitações que promovam conhecimento quanto à temática nos serviços de saúde (MARINHO, *et al.*, 2018).

Porém, a consecução do programa educativo é limitada por alguns fatores dentro das instituições de saúde, tais como: custo elevado dos programas educativos específicos sobre a temática, tempo insuficiente para capacitação da equipe e alta rotatividade de profissionais. Deste modo, o aprendizado virtual mediado por recursos tecnológicos permite a flexibilidade de uso, além de facilitar a formação em áreas de interesse e potencializar as discussões entre os profissionais (WANDERLEI; MONTAGNA, 2018).

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) têm contribuído na transformação dos processos de trabalho, visto que são caracterizadas como facilitadoras de aprendizagem e multiplicadoras de ensino (FARIAS, *et al.*, 2017). As organizações têm utilizado as TIC para o desenvolvimento de estratégias de atualização contínua de competências organizacionais e individuais (AROLDI, 2016).

A modalidade *e-learning* surge como alternativa por ser oferecida a todos os colaboradores de forma simultânea, por não necessitar de espaço físico, como salas de aula, além de ser envolvente e flexível, adaptando-se a rotina dos profissionais, sem interferir no cronograma de trabalho (WANDERLEI; MONTAGNA, 2018).

O *e-learning* define-se como formação emitida por meio de dispositivo digital, projetado para dar suporte à aprendizagem individual ou com instrutor. Os cursos são desenvolvidos para fornecer capacidade crítico-reflexiva, além de construir habilidades e competências para o desenvolvimento de suas funções específicas relacionadas ao trabalho (ROULEAU, *et al.*, 2019). Considerando a importância da identificação como estratégia para o cuidado seguro é indispensável o desenvolvimento de estratégias ativas de aprendizagem que promovam o conhecimento relacionado à temática.

2. Objetivo

Desenvolver uma proposta educativa na modalidade *e-learning* para auxiliar no ensino-aprendizagem de profissionais de enfermagem sobre práticas seguras no processo de identificação do paciente.

3. Materiais e método

Nesta seção serão apresentadas as etapas que irão possibilitar o alcance do objetivo deste estudo.

3.1. Tipo de estudo

Trata-se de uma pesquisa em andamento do tipo metodológica aplicada, na modalidade de produção tecnológica, de natureza quantitativa, exploratória e descritiva.

3.2. Local de estudo

A pesquisa será realizada em três instituições hospitalares de alta complexidade localizadas em um município de grande porte no norte do Paraná.

3.3. População de estudo

A pesquisa irá contar com dois grupos distintos de participantes:

1. Especialistas: profissionais com expertise na temática do estudo, para compor o corpo de juízes, na avaliação de instrumento de aprendizagem e do curso.
2. Profissionais de enfermagem: serão convidados todos os 647 profissionais de enfermagem, das três instituições hospitalares. De toda a população convidada, aqueles que aceitarem participar, mediante concordância com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e atender os critérios de inclusão, irão configurar a amostra de estudo.

Serão critérios de inclusão e exclusão:

1. Critério de inclusão
 - Ser profissional de enfermagem e não estar cumprindo férias ou licença/afastamento.
2. Critério de exclusão
 - Deixar de cumprir integralmente todas as etapas do curso.

3.4. Percurso metodológico

Será desenvolvido o curso na modalidade *e-learning* sobre práticas seguras na identificação do paciente baseado no *Design* Instrucional Contextualizado (DIC) estruturado a partir do modelo ADDIE que compreende as etapas de Análise, Desenho, Desenvolvimento, Implementação e Avaliação (FILATRO, 2008).

4. Resultado

De acordo com as etapas do modelo ADDIE, foi desenvolvida uma proposta de *e-learning* a respeito do tema, como contribuição para o processo de ensino-aprendizagem dos profissionais de enfermagem. A seguir será detalhado o conteúdo que será abordado em cada uma das etapas.

4.1. Análise (Análise)

Esta primeira fase caracteriza-se pela análise contextual, que envolve a identificação de necessidades de aprendizagem, caracterização do público alvo, levantamento das restrições envolvidas e encaminhamento das soluções para o aprendiz. O intuito desta etapa inclui conhecer o ambiente, o público alvo, definir metas e objetivos, identificar potencialidades, fragilidades e limitações para suprir necessidades, corrigir deficiências a fim de melhorar o desempenho do projeto.

Será utilizado o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) *Moodle – Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*, em razão de sua disponibilidade livre e gratuita e por facilitar a criação de cursos *on-line* interativos, dinâmicos, flexíveis e colaborativos, além de possibilitar a gestão do processo de ensino aprendizagem no contexto individual e coletivo.

Este curso será desenvolvido para ser oferecido *on-line* por meio do acesso ao computador, *tablets*, celulares e outros dispositivos móveis visando assegurar o acesso para o maior número de profissionais de enfermagem.

4.2. Design (Desenho)

Nesta etapa, o foco é o planejamento da estrutura do curso com especificação dos objetivos educacionais, seleção de teorias, métodos e conteúdos de aprendizagem, delineamento de *storyboard*, definição de mídias, ferramentas de interação e tipos de exercícios propostos.

O desenho do curso será fundamentado nas perspectivas pedagógicas da Andragogia e da Teoria da Aprendizagem Significativa (TAS), relacionado à educação de adultos, valorizando conhecimentos prévios e experiências vividas pelo participante para ancorar novos aprendizados no preparo às ações resolutivas e qualificadas no processo de identificação do paciente.

A construção dos objetivos educacionais será baseada na Taxonomia de Bloom, que os classifica em três domínios: cognitivo (abrange conhecimentos e habilidades intelectuais), afetivo (abrange interesse e atitude) e psicomotor (habilidades motoras). Para este estudo será utilizado o domínio cognitivo. Ainda, para conduzir a pesquisadora foi elaborada a matriz de *design* instrucional que possibilita visualizar sinteticamente cada unidade de aprendizagem e seus conteúdos.

O tema central do curso será dividido em cinco unidades de aprendizagem, sendo elas: identificação do paciente para segurança assistencial; estratégias para identificação do paciente; estratégias para confirmação da identificação do paciente; conscientização do paciente, família e acompanhante sobre a identificação do paciente. As unidades de aprendizagem irão seguir a mesma estrutura didática que integra os objetivos de aprendizagem, os exercícios interativos, as estratégias de aprendizagem e as avaliações diagnóstica, formativa e somativa. Ainda, todo o conteúdo será fundamentado no protocolo de “Identificação do paciente” do Ministério da Saúde (BRASIL, 2013).

O processo avaliativo será delineado prevendo a aplicação de atividades antes, durante e após o curso, constituindo as avaliações: diagnóstica (realizada no início do curso com questões que envolvem cada unidade de aprendizagem); formativa (jogos interativos e questões com *feedback* ao longo do curso); somativa (avaliação final com questões que envolvem cada unidade de aprendizagem, com intuito de avaliar o desempenho do participante na tomada de decisão quanto as práticas seguras no processo de identificação do paciente).

Após término da construção da matriz de *design* instrucional serão elaborados pela pesquisadora os roteiros e *storyboards*, a partir dos objetivos pré-estabelecidos, com auxílio do recurso editor de apresentações do *Power Point*®.

O material desenvolvido na etapa de desenho irá favorecer a execução da etapa de desenvolvimento.

4.3. Development (Desenvolvimento)

Nesta fase, serão elaborados os conteúdos e recursos desenhados na fase anteriores.

Ainda, para orientar os participantes pelo AVA e o caminho a ser percorrido durante o curso será elaborado a Rota de navegação e de aprendizagem, que irão apresentar o material didático de maneira organizada, dinâmica e interativa.

Os objetos de aprendizagem serão desenvolvidos pela pesquisadora por meio do *software Adobe Captivate*®, com base nos *storyboards*.

4.4. Implementation (Implementação)

Esta fase irá propiciar a ambientação dos profissionais de enfermagem e a realização da situação de ensino-aprendizagem propriamente dita. O acesso ao curso será disponibilizado aos juízes especialistas da área e, posteriormente, poderá ser implementado para o público-alvo.

4.5. Evaluation (Avaliação)

Esta fase permitirá mensurar a eficiência da instrução, por meio de avaliações e determinar se os objetivos foram alcançados.

Na perspectiva do DIC, a avaliação ocorre durante todo o processo de construção do curso, desde a concepção até a implementação e finalização, porém, esta última etapa será importante para realização dos ajustes finais.

A avaliação diagnóstica será aplicada a fim de avaliar o conhecimento prévio sobre o processo de identificação correta do paciente; as avaliações formativas serão realizadas durante o curso por meio de exercícios interativos e, por fim, a avaliação somativa será aplicada por meio de simulação sobre a temática.

Ainda, será solicitado aos profissionais de enfermagem a avaliação do curso em relação à reação, sob os aspectos do AVA, material didático, conteúdo e atividades; impacto em amplitude, avaliar o efeito do treinamento no desempenho do cursista e; suporte à transferência de treinamento, que avalia o apoio que o profissional receberá para que aplique no trabalho as novas habilidades adquiridas (ABBAD, 2012).

5. Considerações finais

Espera-se que esta proposta de *e-learning* possa auxiliar na melhoria das práticas seguras relacionadas ao processo de identificação do paciente, assim como para o fortalecimento da cultura de segurança do paciente.

Considera-se que o *e-learning* possa ser uma estratégia de ensino inovadora e fundamental, agregando valor ao ensino tradicional corporativo a fim de um objetivo comum, a aprendizagem significativa dos profissionais de enfermagem por meio da utilização de novas tecnologias.

Referências bibliográficas

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). **The conceptual framework for the international classification for patient safety v1.1: final technical report and technical annexes** [Internet]. 2009 [cited 2016 Sep 20]. Available from: http://www.who.int/patientsafety/taxonomy/icps_full_report.pdf

KOHN, K. T; CORRIGAN, J. M; DONALDSON, M. S, editors. **To err is human: building a safer health system**. Washington, DC (US): National Academy Press, Institute of Medicine; 2000.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). **World Alliance for Patient Safety. Forward programme**. Geneva. 2004.

NORONHA, J. C; COSTA JUNIOR, H; SOUSA, P. **Acreditação e segurança o paciente**. In: SOUSA, Paulo; MENDES, Walter (Org.). **Segurança do paciente: criando organizações de saúde seguras**. 1. ed. Rio de Janeiro: EAD/ENSP, 2014. p. 55-74.

MARINHO, M. M; RADUNZ, V; ROSA, L. M; TOURINHO, F. S. V; ILHA, P; MISIAK, M. **Intervenções educativas com profissionais de enfermagem e sua relação com a cultura de segurança**. **Revista Mineira de Enfermagem**. 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Protocolo de Identificação do Paciente**. 2013.

WANDERLEI, P. N; MONTAGNA, E. **Formulação, desenvolvimento e avaliação de um curso a distância para acreditação em segurança do paciente**. **Einstein** (São Paulo). 2018;16(2):1-8.

FARIAS, Q. L. T; ROCHA, A. P; CAVALCANTE, A. S. P; DINIZ, J. L; NETO, O. A. P; VASCONCELOS, M. I. O. **Implicações das tecnologias de informação e comunicação no processo de educação permanente em saúde**. **Reciis-Rev Eletron Comun Inf Inov Saúde**. 2017 out-dez.; 11(4).

AROLDI, J, B, C. **Treinamento on-line sobre úlcera por pressão: aprendizagem, reação e o impacto no trabalho.** 2016. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo.

ROULEAU, G; GAGNON, M. P; CÔTÉ, J; HUDSON, E; DUBOIS, C. A; BOUIXPICASSO, J. Effects of e learning a continuing education context on nursing care: systematic review of systematic qualitative, quantitative, and mixed-studies reviews. **Journal of Medical Internet Research.** V.21, n. 10, 2019.

FILATRO, A. **Design institucional na prática.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2008.

ABBAD, G. S. et al. **Medidas de avaliação em treinamento, desenvolvimento e educação: ferramentas para gestão de pessoas.** Porto Alegre: Artmed, 2012. 300p.