

**Contribuições da educação em saúde para uma enfermagem atualizada na mudança de linha de cuidado***Contributions of health education for an updated nursing in the change of line of care**Aportes de la educación en salud para una enfermería actualizada en el cambio de línea de cuidado***Thaynara Maria Santos Martins<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0002-0000-6993

**Raquel Francisca de Macena Mauro<sup>2</sup>**

ORCID: 0000-0002-6934-3285

**Carolina Isilda Telis<sup>2</sup>**

ORCID: 0000-0001-5800-0976

**Roberta Corrêa Zani<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0002-8180-9957

<sup>1</sup>UnitedHealth Group. São Paulo, Brasil.<sup>2</sup>Amil. São Paulo, Brasil.**Como citar este artigo:**

Martins TMS, Mauro RFM, Telis CI, Zani RC. Contribuições da educação em saúde para uma enfermagem atualizada na mudança de linha de cuidado. Glob Acad Nurs. 2022;3(4):e307.  
<https://dx.doi.org/10.5935/2675-5602.20200307>

**Autor correspondente:**

Thaynara Maria Santos Martins

E-mail: [thaymartins.enf@gmail.com](mailto:thaymartins.enf@gmail.com)

Editor Chefe: Caroliny dos Santos Guimarães da Fonseca

Editor Executivo: Kátia dos Santos Armada de Oliveira

**Submissão:** 19-07-2022**Aprovação:** 23-08-2022**Resumo**

Este relato esclarece as contribuições de recursos e metodologias educacionais, referente à equipe de enfermagem de nível médio e superior no contexto de transição de maneira pandêmica imediatista em um hospital de médio porte de uma multinacional situado em São Paulo durante a pandemia da COVID-19, no período de outubro de 2021 a janeiro de 2022, com foco em cerca de 40 colaboradores da enfermagem inseridos na mudança da linha de cuidado materno infantil para adulto cirúrgico. Cuja particularidade seria o papel fundamental da educação continuada e permanente em prestar uma assistência com qualidade e livre de riscos aos pacientes fundamentados nas boas práticas da saúde. O que nos faz refletir o quanto as Tecnologias da Informação e da Comunicação possuem grande impacto no aprendizado corporativo, bem como o reforço da competência de uma instituição fortalecida, dinâmica, criativa e munida de saberes multidisciplinar no contexto exigido, e do fazer a diferença no somatório de resultados oportunos. Concluindo que um programa de capacitação bem estruturado, alinhado as lideranças e a demais áreas estruturais do hospital, além de serem trabalhadas as questões comportamentais e psicológicas, evidenciam a potência na transformação do cuidar diante os contextos e processo histórico-cultural.

**Descritores:** Educação em Saúde; Tecnologia; COVID-19; Enfermagem; Inovação.**Abstract**

This report clarifies the contributions of educational resources and methodologies, referring to the secondary and higher level nursing team in the context of an immediate pandemic transition in a medium-sized hospital of a multinational located in São Paulo during the COVID-19 pandemic, from October 2021 to January 2022, focusing on about 40 nursing employees involved in the change from maternal and child care to surgical adult care. Whose particularity would be the fundamental role of continuing and permanent education in providing quality and risk-free care to patients based on good health practices. Which makes us reflect on how much Information and Communication Technologies have a great impact on corporate learning, as well as reinforcing the competence of a strengthened, dynamic, creative institution, equipped with multidisciplinary knowledge in the required context, and making a difference in the summation of timely results. Concluding that a well-structured training program, aligned with the leadership and other structural areas of the hospital, in addition to working on behavioral and psychological issues, show the power in transforming care in the face of contexts and historical-cultural process.

**Descriptors:** Health Education; Technology; COVID-19; Nursing; Innovation.**Resumén**

Este informe aclara las contribuciones de los recursos y metodologías educativas, referentes al equipo de enfermería de nivel medio y superior en el contexto de una transición pandémica inmediata en un hospital de tamaño mediano de una multinacional ubicada en São Paulo durante la pandemia de COVID-19, de octubre 2021 a enero de 2022, centrándose en cerca de 40 empleados de enfermería involucrados en el cambio de la atención materno-infantil a la atención quirúrgica de adultos. Cuya particularidad sería el papel fundamental de la educación continua y permanente en la prestación de una atención de calidad y sin riesgos a los pacientes basada en buenas prácticas de salud. Lo que nos hace reflexionar sobre cuánto las Tecnologías de la Información y la Comunicación tienen un gran impacto en el aprendizaje empresarial, así como el reforzamiento de la competencia de una institución fortalecida, dinámica, creativa, dotada de conocimientos multidisciplinarios en el contexto requerido, y de marcar la diferencia en la suma de resultados oportunos. Concluyendo que un programa de formación bien estructurado, alineado con la dirección y otras áreas estructurales del hospital, además de trabajar cuestiones conductuales y psicológicas, muestran el poder en la transformación del cuidado frente a los contextos y procesos histórico-culturales.

**Descritores:** Educación en Salud; Tecnología; COVID-19; Enfermería; Innovación.

## Introdução

O período transpandêmico da COVID-19 causada pelo vírus SARS-CoV-2, proporcionou inúmeras reflexões e mudanças estruturais na sociedade, principalmente na área da saúde. Diversos setores foram fechados para outros se readequarem às estratégias econômicas e às novas visões dos negócios. Contudo, o quanto os profissionais da saúde e especificamente a enfermagem estavam aptos a se readequarem em tão pouco tempo, e sob a pressão e estresse psicológico que as condições socioculturais vinham exigindo? Potencializando a vivência na qual explanaremos nesse relato, sobre em tempos de pandemia, mais do que nunca, a educação é convocada a se singularizar, a se reinventar buscando outras possibilidades pelo uso das tecnologias digitais e pela habitação nos ambientes virtuais de aprendizagem.<sup>1,2</sup>

E ainda incluímos das diferentes abordagens de metodologias e ferramentas educacionais tanto quanto os recursos digitais.

Este relato esclarece as contribuições de recursos e metodologias educacionais, referente à equipe de enfermagem de nível médio e superior no contexto de transição de maneira pandêmica imediatista em cenários caóticos que o mundo enfrentava, de um hospital de médio porte localizado na cidade de São Paulo, que possui objetivos comuns em uma empresa multinacional.

Nesse cenário, colaboradores que possuíam conhecimento técnico científico no setor de materno infantil, precisou ser remanejado para unidades de pacientes adultos clínicos e cirúrgicos, aceitando esse novo desafio cuja particularidade seria o papel fundamental da educação continuada e permanente em prestar uma assistência com qualidade e livre de riscos aos pacientes fundamentados nas boas práticas da saúde.

As capacitações iniciaram antes dos colaboradores assumirem a unidade, de acordo com os planejamentos validados em um Comitê Local de Treinamento e de acordo com as estruturas e os objetivos educacionais determinados no planejamento da capacitação.

Foi preciso fortalecer entre as equipes assistenciais e administrativas dos setores de apoio as características fundamentais para o trabalho em equipe: a interação e a comunicação entre os membros da equipe; presença de objetivos em comum; responsabilidade compartilhada e promoção da inovação no trabalho em busca de novas formas para atender às necessidades do paciente.<sup>3</sup>

Os destaques dos recursos educacionais como estratégias de intervenção das situações das práticas profissionais relacionados ao ensino e à assistência na qual utilizamos foi: a confecção de um guia impresso e digital, um *e-book*; além da criação do Projeto Sessão de Aprendizagem, validações práticas, simulações e demais atividades fundamentadas nos princípios da andragogia. *Knowles* define que a andragogia é a “arte e ciência de ajudar os adultos a aprender”, reforçando o quanto a educação corporativa tem a agregar em somar na *performance* da educação continuada e permanente dos profissionais de saúde.<sup>4,5</sup>

Como objetivos têm a apresentar os desafios e as possibilidades de capacitar uma equipe de enfermagem em período pandêmico devido à mudança na linha de cuidado que nos faz refletir o quanto às Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICS) possuem grande impacto no aprendizado corporativo, bem como o reforço da competência de uma instituição fortalecida, dinâmica, criativa e munida de saberes multidisciplinar no contexto exigido, faz a diferença no somatório de resultados oportunos.

## Metodologia

Trata-se de um relato de experiência tendo como cenário de estudo um hospital de médio porte de uma multinacional situado em São Paulo durante a pandemia da COVID-19, no período de outubro de 2021 a janeiro de 2022, com foco em cerca de 40 colaboradores da enfermagem de nível médio e superior inseridos na mudança da linha de cuidado materno infantil para adulto cirúrgico.

Foram utilizados como base de estudo: as atas de reuniões, formulários de solicitação e planejamento de treinamentos, relatórios de participações, análises de eficácia de capacitações, material complementar de autoria própria coordenados pelo setor da Educação Corporativa e com o auxílio da área de Práticas Assistenciais.

## Relato da Experiência

Foi realizado um levantamento de necessidades de treinamento (LNT) junto à supervisão, gerência de enfermagem, setor da qualidade, educação e capital humano, direcionando as competências necessárias de acordo com o perfil da equipe e as temáticas principais que envolvam a linha do cuidado adulto clínico cirúrgico; baseadas nas dificuldades e insegurança apresentadas pelos colaboradores, observados em campo de trabalho, pela liderança direta e a enfermeira de educação corporativa. Após avaliação diagnóstica das intenções dos colaboradores bem como suas expectativas e dos temas prioritários, foram criados e atualizados os documentos de base consultiva no sistema de armazenamento de planos, manuais, protocolos e Procedimentos Operacionais Padrão (POPs).

Mensalmente foi realizado do Comitê Local de Treinamento (CLT) na qual composto por lideranças e diretoria executiva, bem como os setores de apoio das equipes multidisciplinares da instituição. Foram discutidos os temas de prioridade a serem trabalhadas e definidas as temáticas traçadas entre a supervisão de enfermagem e a especialista em educação reunida posteriormente em demais reuniões semanais.

Para traçar de maneira personalizada ao cenário e preservando o colaborador em sua integridade biopsicossocial, foi utilizado a Taxonomia de *Bloom* no desenho dos objetivos de aprendizagem servindo de base no desenho das capacitações.

Os níveis de classificação utilizados na Taxonomia do psicólogo *Bloom* são crescentes, do mais simples para o mais complexo, dentre os domínios afetivos, cognitivos e psicomotor. Esta metodologia de análise se baseia no princípio de que os processos caracterizados pela taxonomia



devem representar resultados de aprendizagem, ou seja, cada categoria taxonômica representa o que o indivíduo aprende no campo conceitual, e não aquilo que ele já sabe, assimilado do seu contexto familiar ou cultural.<sup>6,7</sup>

Realizamos previamente um estudo do perfil de gerações do setor para se contribuir na definição das metodologias e abordagem na qual trabalhar.

O planejamento das capacitações seguiu os seguintes módulos:

- Metodologia ativa de bingo da sepsis e da dor;
- Broncoaspiração com jogo tabuleiro e a confecção de um *e-book*;
- Simulações clínicas de deterioração do paciente, código amarelo e azul de atendimento à parada cardiorrespiratória baseada nas últimas diretrizes mundiais;
- Prevenção e manejo de lesão por pressão;
- *Bundles* de prevenção de infecção relacionado à saúde de acordo com o preconizado pelo Ministério da Saúde;
- Treinamentos relacionados à engenharia clínica com demonstração e prática dos principais equipamentos críticos na mudança da linha de cuidado;
- Simulado de plano de abandono e princípio de incêndio da segurança do trabalho.

Além das capacitações, foram realizadas rodas de conversas dos colaboradores com o capital humano, supervisão e gerente de enfermagem, a fim de acolher os colaboradores e apoiá-los no período de adaptação.

Evidenciou-se a necessidade de diversas reuniões para monitorar a adaptação, os desafios e as possibilidades de trabalho da equipe, assim como a necessidade da criação de recursos educacionais complementares às capacitações, sendo confeccionado um *e-book* e a versão impressa disponibilizada no setor de um guia resumido dos principais POPs e protocolos pertinentes ao perfil do setor, o guia ganhou o nome de: “Faça a diferença! Guia para uma enfermagem determinada”.

A confecção deste guia foi uma estratégia para a equipe se sentir mais segura e que fossem complementares as ações de treinamentos pontuais, com a ideia de desenvolver a base consultiva de forma mais lúdica e visual do gerenciador de documentos, na qual, tivemos excelentes *feedbacks* verbais ao deixar a versão impressa no setor e oferecer aos colaboradores a versão digital, o guia conta com resumos, infográficos, *cards* sobre: drenos, curativos, deterioração clínica, principais formas de acionamento dos códigos azul e amarelo, dentre outras temáticas assistenciais validadas pelas lideranças de enfermagem e equipe de fisioterapia, fonoaudiologia e médica. E junto ao *banner* tabuleiro sobre broncoaspiração, foi criado também o livro digital da Broncoaspiração, descrevendo os conceitos de disfagia, aspiração, broncoaspiração, os principais fatores de risco, os sinais e sintomas de aspiração e disfagia, modo de preparo e uso dos espessantes, papeis e responsabilidades da equipe multidisciplinar e os principais indicadores gerenciados.

O projeto de Sessão de Aprendizagem foi outro recurso na qual tivemos que inovar e usar das TICs, realizado mensalmente via *online* em formato de reunião clínica de assuntos pertinentes para melhoria dos processos e qualidade do serviço prestado. O projeto da iniciou em janeiro/2022. Nesse período ocorreram poucas participações dos colaboradores da unidade. Em fevereiro houve um aumento na participação da equipe com espaço para dúvidas, sugestões e troca colaborativa. O projeto vem crescendo e os próprios colaboradores vêm sugerindo temas ao setor da educação do hospital e às lideranças, atualmente esse projeto adquiriu maiores extensões sendo divulgado ao público de diversos hospitais da multinacional, devido à qualidade no aprendizado e troca dos saberes diversos. Um dos pontos para se valorizar a participação, foi a confecção de certificados aos participantes podendo assim somar em sua carreira profissional.

O processo de capacitações proporcionou a ampliação e novos conhecimentos da equipe de enfermagem relacionada à linha adulta clínica cirúrgica, proporcionando maior segurança para atuação no atendimento aos clientes e na prestação de cuidados para uma assistência focalizada nos processos de qualidade. Foi possível acompanhar o desenvolvimento dos colaboradores que não tinham contato com o perfil adulto, muitos eram da UTI neonatal. Em observações diretas e nas rodas de conversas é perceptível o despertar e aproximação de interesse no perfil adulto, como também na agregação de valor e na atuação profissional.

Durante as capacitações foi possível perceber uma elevação na curva de esquecimento como descrita pelo psicólogo alemão Hermann Ebbinghaus em alguns temas e principalmente no período inicial de outubro a dezembro de 2020, a *performance* das perguntas, e as inquietações. À medida que foram se sentindo mais acolhidos, aprimorando os seus conhecimentos, as demais capacitações ocorreram de forma mais participativa, sugestiva de temas e foram sentindo-se pertencentes ao setor, gerando novas ideias e focalizando nas melhorias do processo. As capacitações tiveram diversos formatos sendo presenciais, em conjunto com demais setores, e outras que se encontram na plataforma de aprendizagem virtual da instituição, nas quais tivemos que produzir conteúdo em larga escala de forma rápida utilizando de *podcasts*, vídeos, infográficos, dentre outros ferramentas.

Foi perceptível que alguns colaboradores se adaptavam mais com a linha materna neonatal, diante dessa perspectiva foram realizados remanejamentos para outras unidades da rede na qual possuía a linha materna neonatal, e alguns poucos optaram pelo processo de desligamento.

Um dos pontos principais a ser pensado e trabalhado são as melhorias nos indicadores na qual conseguimos desde a inauguração do setor em linha adulta cirúrgica no final de 2020 até o momento não tivemos nenhuma parada cardiorrespiratória, broncoaspiração, lesão por pressão e infecção primária de corrente sanguínea, de trato urinário e sítio cirúrgico, discutimos mensalmente nas reuniões de qualidade e segurança do paciente os pontos de

ação e entre as lideranças semanalmente as melhores práticas.

A principal dificuldade é a necessidade de reforçar a educação permanente aos colaboradores, onde eles possam visualizá-los como protagonista de seus conhecimentos, buscando se aperfeiçoar além dos conteúdos oferecidos pela educação corporativa e liderança, e sentirem maior empoderamento, podendo essa dificuldade estar associada ao perfil das gerações e ainda ao período de adaptação de colaboradores de anos de casa com uma média de 5 anos nessa transição da linha de cuidado.

A busca pelo enfermeiro educador para sanar algumas dúvidas, sugerir alguns temas, e agradecer pelas contribuições no desenvolvimento de algumas habilidades nos traz a reflexão da importância do processo educacional nos períodos de flexibilização, resiliência que a COVID-19 trouxe a diversos segmentos e dos impactos que podemos gerar na carreira dos profissionais de saúde. Outro aspecto é fortalecer sempre o canal aberto de sugestões e melhorias contínuas entre os colaboradores e a educação.

No entanto, um dos desafios a seguir é permanecer no monitoramento da eficácia das capacitações dentro do processo de melhorias como um todo, como um somatório.

Os materiais didáticos e a abertura das reuniões clínicas para diversos públicos contribuem sem dúvidas na disseminação do saber proporcionando e corroborando como espaço de reflexões, discussões, trocas e melhorias.

As capacitações personalizadas, multidisciplinares e bem planejadas com as lideranças fortalecem a educação especializada somando com mais participações efetivas dos colaboradores com o apoio da gestão.

Todos esses aspectos nos favorecem um dos pontos de excelência na atuação da melhor assistência prestada ao pacientes fundamentadas nas boas práticas e qualidade.

## Considerações Finais

Um programa de capacitação bem estruturado, alinhado as lideranças e demais áreas estruturais do hospital, além de serem trabalhadas as questões comportamentais e psicológicas, evidenciam a potência na transformação do cuidar diante os contextos e processo histórico-cultural. O conhecimento de fato transforma o cuidar, gerando impactos positivos quando o colaborador está em equilíbrio biopsicossocial, podendo evidenciar o quanto o seu exercer profissional proporciona diversas contribuições na assistência sentindo-se parte integrante do setor e da linha de cuidado. É evidente o quanto as condições de trabalho influenciam diretamente na saúde do trabalhador, dentro das demandas e tarefas exigidas no cotidiano, o que gera muitas vezes inclusive no cenário transpandêmico o desgaste e cansaço físico e mental.<sup>8,9</sup>

Ressaltamos a importância de as capacitações serem desenhadas de forma personalizada aos perfis da unidade e no contexto intra e extra hospitalar. A análise das capacitações é de grande importância, por vezes, se vendo a necessidade de utilizar, criar e adaptar recursos educacionais complementares como vídeos, infográficos, apostilas, *webinars* e outros métodos assíncrono ou síncrono, de formas recorrentes ou pontuais, visando a contribuição na formação crítica, educacional e da carreira profissional dos colaboradores da saúde diante aos cenários instáveis e dinâmicos de rotina nos hospitais.

A sugestão de monitorar indicadores educacionais e do clima organizacional nos processos adaptativos em análise com a taxa de absenteísmo, homem hora treinamento, percentual de participação, eficácia de treinamento, poderão nortear os próximos passos na condução cíclica de melhoria contínua.

---

## Referências

1. Souza EP. Educação em tempos de pandemia: desafios e possibilidades. *Cadernos De Ciências Sociais Aplicadas*. 2020;17(30):110-118. <https://doi.org/10.22481/ccsa.v17i30.7127>
2. Lentz GNS, Batista EA, Zanon J, Silva LF. As implicações emocionais na saúde dos enfermeiros durante a pandemia do SARS-CoV-2. *Glob Acad Nurs*. 2021;2(1):e80. <https://dx.doi.org/10.5935/2675-5602.20200080>
3. Agreli HF, Peduzzi M, Bailey C. Contributions of team climate in the study of interprofessional collaboration: A conceptual analysis. *Journal of interprofessional care*. 2017;31(6):679-684. <https://doi.org/10.1080/13561820.2017.1351425>
4. Knowles MS. *The modern practice of adult education: from pedagogy to andragogy*. Cambridge: Adult Education; 1980.
5. Duarte AR. *Metodologia ativa e leitura: interfaces necessárias para a mudança da prática pedagógica*. Universidade Federal do Tocantins, 2020.
6. Silveira JLGC, et al. Pesquisa e Extensão em Saúde e a Aprendizagem nos Níveis Cognitivo e Afetivo. *Revista Brasileira de Educação Médica*. 2015;39(4):550-557. <https://doi.org/10.1590/1981-52712015v39n4e02852014>
7. Barbosa J, Marques S, Cabral CP. A Taxonomia de Bloom revisada e sua relação com a avaliação da aprendizagem. *Humanas Sociais & Aplicadas*. 2018;8(22). <https://doi.org/10.25242/887682220181550>
8. Moreira MES, Cruz ILS, Sales MEN, Moreira NIT, Freire HC, Martins GA, et al. Metodologias e tecnologias para educação em tempos de pandemia COVID-19. *Braz J Hea Rev*. 2020;3(3):6281-90. <https://doi.org/10.34119/bjhrv3n3-180>
9. Medeiros AS, Novaes CO, Cabanas ABF, Conceição MMB, Gomes RS, Ferreira LM, Marinho AM, Rocha RG, Silva PO, Marta CB. Caminhos e vertentes: os sentimentos reprimidos pelos profissionais de saúde da linha de frente da pandemia pela COVID-19. *Glob Acad Nurs*. 2021;2(Spe.2):e113. <https://dx.doi.org/10.5935/2675-5602.20200113>

