

Construção da Matriz de Competência Profissional do enfermeiro em emergências

Construction of a Professional Competency Matrix of the nurse in emergency services

Flávia Lilalva de Holanda¹
Celina Castagnari Marra¹
Isabel Cristina Kowal Olm Cunha¹

Descritores

Enfermagem em emergência;
Competência profissional; Enfermagem baseada em evidências; Pesquisa em administração de enfermagem; Papel do profissional de enfermagem; Recursos humanos de enfermagem no hospital/normas

Keywords

Emergency nursing; Professional competence; Evidence-based nursing; Nursing administration research; Nurse's role; Nursing staff, hospital/standards

Submetido

5 de Maio de 2014

Aceito

11 de Junho de 2014

Resumo

Objetivo: Propor Matriz de Competência Profissional para o enfermeiro atuar em serviços de emergências.

Métodos: Trata-se estudo descritivo que detalha aspectos quantitativos, nominais e conceituais das competências propostas. A criação da matriz de Competência foi realizada com base na experiência profissional das pesquisadoras, evidências empíricas e literatura especializada.

Resultados: A Matriz de Competências Profissionais proposta foi constituída por oito competências básicas, sendo-lhes atribuídas 31 Competências Associadas.

Conclusão: A matriz proposta direciona a prática do enfermeiro em nível de excelência, diante das premissas qualidade e acesso no atendimento dos clientes em emergências.

Abstract

Objective: To propose a Professional Competency Matrix for the nurse working in emergency services.

Methods: This is a descriptive study that details quantitative, nominal and conceptual aspects of the proposed competencies. The creation of the Competency Matrix was based on the professional experience of the researchers, empirical evidence, and specialized literature.

Results: The proposed Professional Competency Matrix was composed of eight basic competencies, with 31 associated competencies attributed to them.

Conclusion: The proposed matrix directs nursing practice toward a level of excellence, facing the quality assumptions and access to care for emergency patients.

Autor correspondente

Flávia Lilalva de Holanda
Rua Napoleão de Barros, 754, São Paulo, SP, Brasil. CEP: 04024-002
flavia.lilalva@unifesp.br

DOI

<http://dx.doi.org/10.1590/1982-0194201400062>

¹Escola Paulista de Enfermagem, Universidade Federal de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.

Conflitos de interesse: não há conflitos de interesse a declarar.

Introdução

O modelo de gestão de pessoas nas organizações vem mudando desde as duas últimas décadas do século XX, quando se reformularam conceitos e foram criadas ferramentas para atender às necessidades do mundo globalizado. Apenas buscar a pessoa certa para o lugar certo e com comportamento pouco questionador não é mais suficiente para o cenário atual. Este cenário está calcado em um sistema de gestão voltado para competências organizacionais e individuais, a fim de obter a agregação de valores ao negócio. Assim, buscar um novo perfil de profissional autônomo, flexível e empreendedor gerou a necessidade de evidenciar competências pertinentes a cada área profissional e de acordo com o cliente a que se destina.

Como resultado as empresas e os negócios passam a contar com pessoas capazes de fazer contribuições e entregas com a introdução de novas tecnologias e melhorias constantes do processo de trabalho, sendo agentes transformadores do conhecimento, habilidades e atitudes, caracterizadas por competências individuais. Para defini-las é preciso considerar determinado contexto organizacional, os objetivos estratégicos a serem neles alcançados e as competências que lhe são próprias.

No segmento da Enfermagem, especificamente para trabalhar em emergências, o profissional enfermeiro desenvolve múltiplas ações englobadas em competências profissionais para garantir assistência individualizada, digna e humanizada para quem procura ou solicita esse tipo de atendimento.^(1,2)

A compreensão de cada competência depende da definição precisa de conceitos pelo uso de um sistema de linguagem padronizado. Segundo a literatura o uso efetivo da linguagem padronizada é necessário para apresentar claramente seus elementos constituintes e a possibilidade de mensuração desses elementos.⁽³⁾

Quais competências devem ter um enfermeiro para garantir o atendimento com qualidade de clientes em serviços de emergências?⁽⁴⁻⁸⁾ Para responder esta questão, o presente estudo teve como objetivo propor Matriz de Competência

Profissional para o enfermeiro atuar em Serviços de Emergências.

Métodos

Tratou-se de um estudo descritivo sobre a criação da matriz de competência profissional mínima do enfermeiro para atuar em emergências, desenvolvido no período de abril a outubro de 2013, em uma universidade pública na cidade de São Paulo, região sudeste do Brasil.

A criação da matriz de Competência foi realizada com base na experiência profissional das pesquisadoras, evidências empíricas e literatura especializada. Entende-se por Matriz de Competência um conjunto de competências mínimas necessárias, Básicas e Associadas caracterizadoras de atividade profissional do enfermeiro em emergências.

Na construção da Matriz utilizou-se raciocínio dedutivo e indutivo para definição das Competências Básicas e das Competências Associadas, sempre calcadas em duas premissas essenciais no atendimento dos clientes em emergências: qualidade e acesso. Estas premissas se justificam uma vez que a superlotação e a manutenção da qualidade dos cuidados estão entre os principais desafios para o enfermeiro gerenciar cotidianamente às emergências.

Inicialmente determinou-se o número possível de Competências Básicas e a denominação de cada uma e seu respectivo conceito. Assim optou-se por:

Desempenho Assistencial

Capacidade de o enfermeiro prestar assistência individualizada atendendo as necessidades e expectativas dos clientes de forma a assegurar um cuidado calcado em saberes científicos próprios e em procedimentos técnicos essenciais para um resultado de qualidade.

Trabalho em Equipe

Capacidade de desenvolver ações articuladas no grupo de trabalho na execução de atividades laborais para alcance de objetivos comuns com evidente espírito cooperativo.

Liderança

Capacidade de influenciar pessoas nas atitudes e nos comportamentos para execução das tarefas laborais em determinado plano de ação, com o uso da melhor estratégia proposta para atingir os objetivos do negócio.

Humanização

Capacidade de dar atenção digna às pessoas de acordo com sua cultura, valores e crenças, em ambiente com condições mínimas de atendimento e de trabalho.

Tomada de Decisão

Capacidade de escolher um curso de ação diante de diversas alternativas cabíveis para agir nas situações/condições cotidianas, considerando conhecimentos, práticas, limites e riscos envolvidos no processo decisório.

Relacionamento Interpessoal

Capacidade de interagir com pessoas no cotidiano, considerando suas necessidades e expectativas e agregando valor a esta relação. Envolve contato cordial, empático e profissional.

Direcionamento para Resultados

Capacidade de realizar o trabalho focado nos seus resultados e apoiado em planos de ação em que os objetivos, tarefas e responsabilidades estejam previamente definidos e alinhados à disponibilização de recursos suficientes.

Proatividade

Capacidade de manter seu foco nas situações/condições ligadas às atividades diárias de trabalho que podem realmente ser resolvidas pela sua interferência, direcionando seus esforços para antecipar ações antes que surjam problemas. Engloba consciência e responsabilidade nas decisões e considera possíveis consequências das suas escolhas. Visa atingir o melhor resultado possível pelo agir com prontidão em um tempo certo para obtê-lo.

Além das Competências Básicas estabeleceram-se as Competências Associadas como suporte ne-

cessário ao desenvolvimento de cada Competência Básica, qualificando o exercício do enfermeiro em emergências. Novamente foi feito um processo de escolha das Competências Associadas e seus respectivos conceitos apresentados:

Aceitação de desafios

Capacidade de superar obstáculos que se manifestam no processo de trabalho sem impedir o desenvolvimento de ideias e mudanças, mantendo equilíbrio e buscando maneiras para implantar soluções adequadas para cada uma delas com controle dos riscos envolvidos.

Acolhimento

Capacidade de escutar, atender e perceber as necessidades do outro, assumindo postura capaz de dar resposta mais adequada ao cliente com estabelecimento de uma comunicação efetiva para que se sinta incluído no processo.

Administração do tempo

Capacidade de definir objetivos e estabelecer prioridades para o desenvolvimento das ações planejadas para o trabalho a fim de controlar o uso do tempo para evitar o seu desperdício. Compreende inclusive um acompanhamento constante dessas ações para saber o tempo mínimo necessário para sua execução.

Atenção

Capacidade de estar atento aos diversos estímulos ao redor que fujam a normalidade, sejam com pessoas, equipamentos ou ambiente, respondendo com correções e ajustes adequados para sanar os desvios existentes.

Autonomia

Capacidade de identificar e usar a liberdade de ação, atuando segundo suas próprias escolhas de forma racional. O uso dessa liberdade implica no respeito às leis vigentes e no não prejuízo ao outrem.

Comprometimento

Capacidade de assumir e cumprir as obrigações e as responsabilidades que lhe cabem, não se restringin-

do somente ao seu desempenho, mas preocupando-se em como fazê-lo. Busca engajar-se nas atividades, formando vínculos com a organização.

Comunicação

Capacidade de transmitir uma mensagem com o uso de um ou mais meios de transmissão de forma que o receptor a decodifique com clareza e fidedignidade. Ou pode ser a capacidade de transmitir uma mensagem por meio de qualquer meio disponível, garantindo o seu recebimento sem distorções. É essencial para instrução e compartilhamento das informações entre pessoas.

Confiabilidade/Credibilidade

Capacidade de construir imagem de pessoa em que se pode acreditar, devido aos comportamentos transparentes, honestos e responsáveis obtidas sem pré-julgamento nas relações.

Controle de risco

Capacidade de identificar um ou mais agentes causadores de dano às pessoas/equipamentos/ambientes, analisar a probabilidade de agressões a esses fatores e determinar as ações necessárias para minimizá-los ou eliminá-los.

Cooperação

Capacidade de espontaneamente prestar ajuda a uma ou mais pessoas no cotidiano, voltada ao alcance de objetivos comuns no desenvolvimento de ações.

Coragem

Capacidade de ter energia, perseverança e força moral diante das dificuldades e perigos presentes no dia a dia para enfrentá-los com respeito e coerência dos seus princípios, sem temer as consequências de seus atos, sempre aberto a pedir ajuda quando a complexidade da situação o exigir e manter ânimo elevado frente aos reveses.

Diálogo

Capacidade de trocar ideias e compartilhar significados em uma comunicação efetiva. Permite resolução de problemas e estabelecimento de harmonia entre as pessoas.

Discernimento

Capacidade de reconhecer e diferenciar potencialidades e limites das pessoas e de coisas na realização do trabalho.

Eficácia

Capacidade de atingir o resultado esperado diante daquilo que foi planejado para o atendimento das necessidades e desejos do trabalho.

Eficiência

Capacidade de realizar o trabalho com maior rendimento diante dos recursos existentes, em determinado espaço de tempo. Trata de como fazer as coisas e não daquilo que se deve fazer. Nas relações de trabalho é sinônimo de produtividade.

Equilíbrio emocional

Capacidade de ter atitudes e comportamentos com controle das emoções ao reagir às adversidades ou mudanças no trabalho. Não é tarefa fácil, porém indispensável para um relacionamento saudável nos ambientes pessoal e profissional. O indivíduo não reprime suas próprias emoções, entretanto é capaz de administrá-las.

Espírito empreendedor

Capacidade de usar as oportunidades surgidas na organização para ousar, transformar e descobrir novas ideias aplicáveis àquilo que existe, conferindo-lhes maior valor agregado. O empreendedorismo compreende desenvolver ações que modificam a realidade para ir além do tradicional em direção ao futuro.

Flexibilidade

Capacidade de adaptação rápida às situações inesperadas, respeitando limites físicos, mentais e emocionais com facilidade de encontrar novas soluções para resolver problemas e adversidades. O processo de ajuste proposto deve gerar comportamentos não conflitantes.

Iniciativa

Capacidade de conceber uma ou mais ideias úteis à realização do trabalho e espontaneamente por em

prática uma delas em um momento apropriada para melhor resultado do negócio.

Inovação/Criatividade

Capacidade de introduzir o novo e/ou melhorar o que existe. Assim a criatividade é a capacidade de ter novas ideias com o uso do pensamento por uma ou mais pessoas e a inovação é a implementação de coisas novas com um valor intrínseco em seu bojo.

Objetividade

Capacidade de expor ideias ou posições de maneira impessoal com base em fatos reais, gerando a facilidade das pessoas compreenderem o que está sendo exposto com maior possibilidade de aceitação.

Perspiciácia

Capacidade de perceber com clareza e rapidez a realidade, separando a verdade do erro. Implica na capacidade de compreensão fácil das coisas ao seu redor. Para tal usa a observação de forma inteligente e seu poder de análise das situações para resolver problemas.

Persuasão

Capacidade de obter concordância sobre o que deve ser feito pela indução de alguém para acatar uma ideia/atitude/ação que está sendo proposto por outrem. Deve ser respaldada por argumentos coerentes ou condutas sempre com base em estímulo à razão e à emoção.

Potencial negociador

Capacidade de obter acordos decorrentes do diálogo entre as partes para que haja equilíbrio dos resultados com atendimento do máximo possível dos interesses legítimos dos envolvidos. Uma boa negociação confere credibilidade a quem dela participa e cria bons relacionamentos.

Resolutividade/Resolutibilidade

Capacidade de achar soluções satisfatórias para os problemas, finalizando o trabalho com atendimento das necessidades e dos desejos dos clientes. Surge da eficiência e eficácia das ações, diante do tratamento das situações com foco em soluções

possíveis e não no problema em si. A ação resolutiva deve ter o objetivo de diminuir o tempo de atendimento do cliente.

Respeito

Capacidade de a pessoa aceitar diferenças, vontades e direito de privacidade de outrem com atitudes e comportamentos manifestados no cotidiano.

Responsabilidade

Capacidade de o indivíduo responder por suas ações e dos outros, consciente do seu papel social e profissional em que cumpre suas obrigações, independente do lugar que ocupa na empresa.

Saber ouvir

Capacidade de aprender a escutar e entender o outro sem pré-julgamento. Só acontece quando aquele que escuta aprendeu a escutar a si mesmo em seus anseios, expectativas e necessidades. Quem escuta a si sabe demonstrar que ouvir o outro é muito importante e que está interessado em atender suas solicitações.

Senso de prontidão

Capacidade de a pessoa agir com presteza quando uma atividade ou tarefa se apresenta, demonstrando facilidade na sua compreensão e sua imediata execução.

Senso de urgência

Capacidade de realizar atividades a tempo e a hora, assumindo riscos calculados e corrigindo erros imediatamente.

Técnica de execução

Capacidade de realizar procedimentos de enfermagem, dos básicos aos avançados, usando métodos, recursos e técnicas com fundamentação científica, para o atendimento qualificado e sistematizado das necessidades dos clientes, tanto de natureza clínica, cirúrgica como traumatológica.

Por último, foram indicadas as competências Associadas indispensáveis à relação de cada Competência Básica, como suporte mínimo à prática profissional em nível de excelência. Na construção da

Matriz houve a preocupação constante em garantir a interrelação e a interdependência das competências envolvidas.

O desenvolvimento do estudo atendeu as normas nacionais e internacionais de ética em pesquisa envolvendo seres humanos.

Resultados

A Matriz de Competências Profissionais para o enfermeiro atuar em emergências concretizou-se em oito competências Básicas. Quanto às 31 Competências Associadas considerou-se que os seus conceitos para serem atribuídos a uma ou mais Competências Básicas, totalizando 56 na Matriz. Graficamente às Básicas estão na horizontal e as Associadas na vertical (Figura 1).

Discussão

A presente Matriz detalha cada elemento que a compõe e como eles se inter-relacionam. Sua construção deve-se ao fato da não existência na enfermagem de uma proposta voltada ao desempenho competente do enfermeiro em emergência disponível na literatura brasileira, não sendo possível compará-la com estudos similares. Tem por base as Competências Básicas e as respectivas Competências Associadas, alicerçadas pela descrição dos seus conceitos dentro de uma linguagem padronizada. Nela cada Competência Básica é única, não existindo uma que seja mais importante que a outra. Já as Competências Associadas estão atribuídas a mais de uma Competência Básica, sendo inquestionável o valor dessa composição para o desenvolvimento destas com a amplitude desejada.

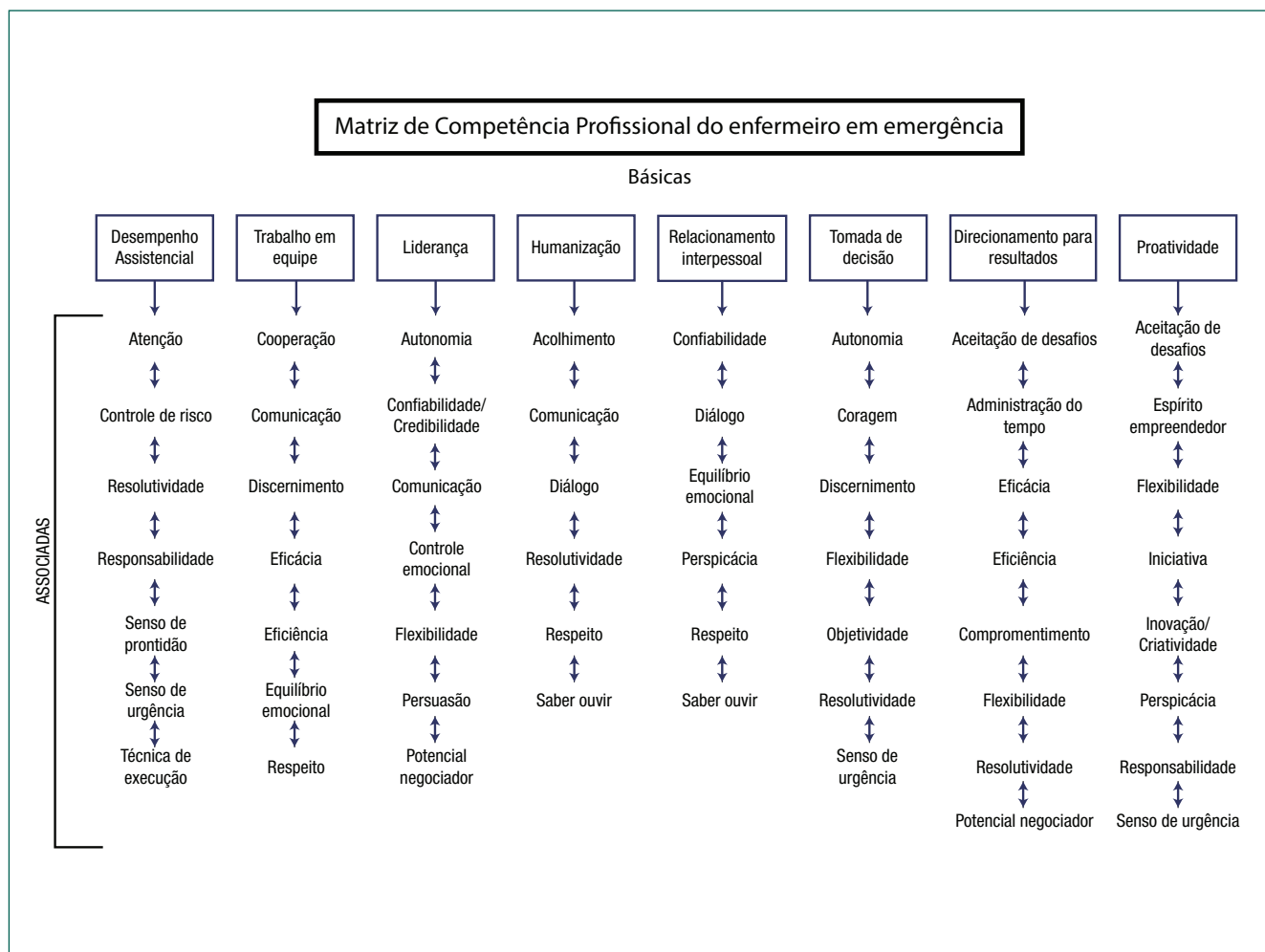


Figura 1. Matriz de Competência Profissional do enfermeiro em emergências

A composição adotada se justifica ao considerar-se que nenhum conceito que expresse competências pode ser utilizado isoladamente, sendo necessário que sempre esteja atrelado a outro complementares para dar significado aos comportamentos no desempenho de qualquer ação. Quanto à linguagem escolhida, o descrever a entrega requerida de forma clara e o mais objetiva possível permite atingir o desafio de criar uma escala para mensuração dessa entrega. Também as competências precisam ser específicas para indicar a trajetória desejada do profissional na realidade de trabalho em que atua e para definir os graus de complexidade a serem atingidos pelo impacto das ações e decisões, inclusive pela autonomia e responsabilidades laborais exigidas. Além disso, deve-se levar em conta que poder avaliar por competências é uma ferramenta de desenvolvimento dos profissionais na ampliação do seu perfil de competências, sendo a matriz indispensável para que essa avaliação aconteça.

Por fim, a matriz de competência proposta não pretende ser unânime entre os profissionais aos quais se destina, uma vez que são peculiares ao núcleo do negócio, aos diferentes perfis da região, serviços e população onde será referencial para a prática qualificada do enfermeiro. Assim, as competências podem ser adaptadas à melhor evidência local de forma a atender as diferentes necessidades dos envolvidos em distintas situações de emergência.⁽⁹⁾ Obter melhor desempenho e ter mais competências na prática é essencial para a construção de uma enfermagem em emergências para o atendimento dos clientes nos dias de hoje.⁽¹⁰⁾

Conclusão

A Matriz de Competência Profissional proposta para o enfermeiro atuar em emergências, direciona a prática profissional em nível de excelência dentro de duas premissas essenciais em emergências: qualidade e acesso no atendimento dos clientes.

Agradecimentos

Pesquisa realizada com apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), processo 483.449/2013-0.

Colaborações

Holanda FL; Marra CC e Cunha ICKO declaram que contribuíram com a concepção da Matriz de Competências; redação do manuscrito; revisão crítica do conteúdo intelectual e aprovação final da versão a ser publicada.

Referências

1. Shirey MR. The nursing professional portfolio: leveraging your talents. *Clin. Nurse Specialist*. 2009;23(5):241-4.
2. Kendall-Gallaher D, Blegen MA. Competence and certification of registered nurses and safety of patients in intensive care units. *Am J Crit Care*. 2009 Mar;18(2):106-13.
3. Santos JL, Lima MA, Pestana AL, Garlet ER, Erdmann AL. [Challenges for the management of emergency care from the perspective of nurses]. *Acta Paul Enferm*. 2013; 26(2):136-43. Portuguese.
4. Carvalho EC, Cruz DA, Herdman TH. Contribuição das linguagens padronizadas para a produção do conhecimento, raciocínio clínico e prática clínica da Enfermagem. *Rev Bras Enferm*. 2013;66(Spe):134-41.
5. Brasil. Ministério da Saúde. Conselho Federal de Enfermagem. Lei nº 7498, de 25 de junho de 1986. Dispõe sobre a regulamentação do exercício profissional da enfermagem e dá outras providências. [Internet]. Brasília (DF); 1986. [citado 2013 Fev 19]. Disponível em: http://novo.portalcofen.gov.br/lei-n-749886-de-25-de-junho-de-1986_4161.html.
6. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.600, de 7 de julho de 2011. Reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde (SUS). [texto na Internet]. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília (DF); 2011 [citado 2011 Nov 11]. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt1600_07_07_2011.html.
7. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.395, de 11 de outubro de 2011. Organiza o componente hospitalar da rede de atenção às urgências no âmbito do sistema único de saúde. [texto na Internet]. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília (DF); 2012 [citado 2012 Jan 21]. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2395_11_10_2011.html.
8. Brasil. Ministério da Saúde. Conselho Federal de Enfermagem. Resolução nº 423 de 9 de abril de 2012. Normatiza no Âmbito do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem, a Participação do Enfermeiro na Atividade de Classificação de Riscos. [texto na Internet]. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília (DF); 2012. [citado 2013 Fev 19]. Disponível em: http://novo.portalcofen.gov.br/resoluo-cofen-n-4232012_8956.html.
9. Harding AD, Walker-Cillo GE, Duke A, Campos GJ, Stapleton SJ. A framework for creating and evaluating competencies for emergency nurses. *J Emerg Nurs*. 2013;39(3):252-64.
10. McCarty G, Cornally N, O'Mahoney C, White G, Weathers E. Emergency nurses: procedures performed and competence in practice. *Int Emerg Nurs*. 2013;21(1):50-7.