



Guia de gerenciamento do curso TeamSTEPPS 2.0

SUMÁRIO

Introdução	1
Visão geral do treinamento do TeamSTEPPS.....	1
Contexto	1
Termos-chave	2
Opções de curso e usos sugeridos.....	2
Opções de curso e seu conteúdo	3
Personalização de conteúdo.....	8
Simulação de integração na realização do curso	9
Condução da sessão de aula prática.....	9
Preparação do curso	11
Seleção de instrutores	11
Seleção de <i>coaches</i>	11
Materiais do curso	12
Atividades a serem feitas antes do curso	14
Realização do curso.....	17
Atividades a serem feitas no dia do curso	17
Atividades a serem feitas durante o curso	17
Atividades a serem feitas após o curso	18

TABELA DE APÊNDICES

Apêndice A: Agenda de exemplo do curso	19
Apêndice B: Matriz de vídeos	23
Apêndice C: Módulos e versões adicionais do TeamSTEPPS	27
Apêndice D: Técnicas de treinamento.....	33



Atribuição

O design gráfico dentro dos materiais do curso TeamSTEPPS é inspirado no livro de John Kotter (2006), *Nosso iceberg está derretendo, mude e seja bem-sucedido em condições adversas*. Esse livro ilustra os Oito passos da mudança de Kotter, um conjunto de medidas propostas para iniciar e sustentar a mudança em uma organização, usando a história de uma colônia de pinguins diante de um iceberg que está derretendo. A experiência e o *feedback* dos usuários em relação a esse livro geraram o conceito de design gráfico do Manual do instrutor.



Introdução

O Guia de gerenciamento do curso do TeamSTEPPS 2.0 fornece aos Treinadores mestres um recurso para entender e se preparar para oferecer o treinamento do TeamSTEPPS. Este guia apresenta uma visão geral do curso do TeamSTEPPS e suas opções, incluindo: uma descrição dos seus materiais; informações sobre como usar esses materiais; e informações sobre como conduzir o curso, incluindo sua preparação do curso e sua realização. Especificamente, este guia preparará os usuários para:

- Listar e distinguir entre as opções do curso TeamSTEPPS e seus respectivos usos;
- Selecionar a opção de curso do TeamSTEPPS mais apropriada para seu público;
- Identificar as tarefas necessárias para preparar a realização do curso com sucesso;
- Identificar as tarefas necessárias para realizar o curso com sucesso; e
- Identificar mídias e outros recursos do TeamSTEPPS que podem ser usados para complementar e/ou personalizar o curso.

Os Treinadores mestres do TeamSTEPPS são fortemente encorajados a usar este guia como forma de preparação para fornecer instruções do TeamSTEPPS. Eles se beneficiarão com as orientações sobre as opções do curso, informações sobre a personalização do curso e listas de verificação a serem usadas na preparação, realização e condução das atividades após o treinamento. Essas informações são úteis não apenas para novos Treinadores mestres, como também para os mais experientes, que são encorajados a revisar as informações presentes neste documento periodicamente como forma de se atualizar.

O Guia de gerenciamento do curso do TeamSTEPPS 2.0 está organizado em quatro seções principais, incluindo apêndices. Cada seção é descrita brevemente a seguir.

- **Visão geral do treinamento do TeamSTEPPS:** Essa seção fornece uma breve visão geral do TeamSTEPPS e descreve as opções do curso e seus usos projetados. Além disso, são fornecidas informações e recursos sobre personalização de conteúdo.
- **Preparação do curso:** Essa seção discute considerações e etapas específicas para a preparação do curso TeamSTEPPS.
- **Realização do curso:** Essa seção apresenta considerações e etapas específicas para a realização de um curso do TeamSTEPPS. As informações apresentadas na seção são específicas das atividades a serem realizadas durante e após a realização do curso.
- **Apêndices:** A seção final deste documento traz apêndices que incluem uma agenda de exemplo do curso, uma matriz com as vinhetas de vídeo do TeamSTEPPS disponíveis e uma lista de outras versões e módulos do TeamSTEPPS.

Visão geral do treinamento do TeamSTEPPS

Contexto

O TeamSTEPPS é um sistema abrangente de treinamento em equipe que se baseia em evidências, foi desenvolvido para melhorar a qualidade e a segurança nos serviços de saúde e tem como base mais de três décadas de pesquisa em indústrias de alto risco, como a aviação



militar. O sistema tem como base uma estrutura composta por quatro competências essenciais do trabalho em equipe: comunicação, liderança, monitoramento da situação e apoio mútuo.

Por meio de um curso que pode ser personalizado, são oferecidos às organizações o conhecimento sobre equipes, bem como ferramentas e estratégias específicas para dar suporte às principais competências. O curso é fornecido a indivíduos usando um modelo de treinamento de treinadores, gerando instrutores (ou seja, Treinadores mestres) que, por sua vez, treinam e fazem o *coaching* do pessoal em unidades de trabalho específicas.

A iniciativa TeamSTEPPS foi originalmente desenvolvida pelo Programa de Segurança do Paciente do Departamento de Defesa em colaboração com a Agência de Pesquisa e Qualidade em Assistência à Saúde (AHRQ), ambos dos Estados Unidos. O TeamSTEPPS foi lançado ao público em 2006 pela AHRQ. Em 2007, a AHRQ lançou o Programa Nacional de Implementação, que oferece o Curso de Treinador mestre em centros regionais de treinamento nos Estados Unidos. Além disso, a AHRQ mantém informações e materiais do TeamSTEPPS em seu site, em [TeamSTEPPS AHRQ](#).

O TeamSTEPPS 2.0 é uma atualização do currículo original do TeamSTEPPS, baseada em evidências emergentes, lições aprendidas e tópicos estendidos sobre segurança do paciente desenvolvidos desde o lançamento do currículo original. Além disso, o TeamSTEPPS 2.0 oferece recursos aos Treinadores mestres que não estavam disponíveis no currículo original, a saber: tópicos para instrutores para cada módulo instrucional; links para outros recursos, quando apropriado; e informações mais claras sobre a facilitação de exercícios e atividades com os participantes do treinamento.

Termos-chave

Para garantir a compreensão das informações fornecidas no Guia de gerenciamento do curso, é fornecida uma lista de termos usados mais frequentemente, que também é definida com mais detalhes.

- **Treinador mestre** (*Master Trainer*, no original)– um treinador com conhecimento sobre as ferramentas e estratégias do TeamSTEPPS e sua aplicação para melhorar a segurança do paciente e a prestação de atendimentos seguros e eficientes. Os Treinadores mestres também sabem como realizar as avaliações do local e determinar as falhas de desempenho; coordenar a implementação de iniciativas do TeamSTEPPS em várias organizações; e preparar, treinar e fornecer consulta ao processo para a unidade, departamento ou organização que implementa o trabalho em equipe.
- **Treinamento de treinadores** (*Train-the-Trainer*, no original) – refere-se à abordagem em que o Curso para Treinadores mestres do TeamSTEPPS fornece treinamento a um grupo de participantes que posteriormente conduzirá o treinamento do pessoal no nível da unidade, departamento ou instalação.
- **Treinamento de participantes** (*Train-the-Participant*, no original) – refere-se à abordagem em que os treinadores do TeamSTEPPS treinam participantes/equipe de um local de trabalho específico.



Opções de curso e usos sugeridos

O currículo personalizável do TeamSTEPPS é composto por três produtos principais com várias opções de treinamento. O produto a ser usado será determinado pelas necessidades e requisitos de treinamento dos participantes-alvo. Cada opção de treinamento é descrita abaixo.

- O Curso de **Treinador mestre** (*Master Trainer Course*, no original) é um curso de dois dias que usa uma abordagem de treinamento para instruir os participantes no conteúdo de Fundamentos do TeamSTEPPS, fornecendo a eles recursos para treinar outras pessoas e garantir que eles obtenham o conhecimento e o treinamento necessários para implementar e fazer o *coaching* dos comportamentos usados para obter resultados positivos. Essa opção do curso é ministrada por — e forma — Treinadores mestres. Os treinadores devem representar várias disciplinas e, quando apropriado, incluir pelo menos um médico e uma enfermeira.
- As opções do curso **Treinamento de participantes** são aquelas destinadas a ensinar os Fundamentos do TeamSTEPPS aos participantes que não pretendem treinar outros. Há duas opções disponíveis para educar os participantes, conforme descrito a seguir.
 - Caso os participantes *sejam* prestadores diretos de atendimento, a melhor opção é o **Curso de fundamentos do TeamSTEPPS** (*TeamSTEPPS Fundamentals Course*, no original). Esse curso é a plataforma central do TeamSTEPPS, adaptável a qualquer serviço ou aspecto de assistência à saúde. Ele pode ser ensinado em 4 a 6 horas.
 - Caso os participantes *não sejam* prestadores diretos e práticos de atendimento, a melhor opção é o **Curso de noções básicas do TeamSTEPPS** (*TeamSTEPPS Essentials Course*, no original). Esse curso fornece uma versão abreviada do conteúdo do Curso de fundamentos. Essa versão é útil para o pessoal que não se envolve na prestação direta de atendimento, mas que contribui com informações essenciais com impacto na realização contínua de atendimento seguro. Esse curso pode ser ministrado em 2 horas. É importante notar que o Curso de noções básicas do TeamSTEPPS não é intercambiável com o Curso de fundamentos, nem é um substituto da educação básica e a prática de competências oferecidas por ele.

Opções de curso e seu conteúdo

Nas descrições anteriores, foram apresentadas informações sobre o uso das opções do curso do TeamSTEPPS. A seguir, são apresentados detalhes sobre o conteúdo associado a cada opção.

Curso de Treinador mestre do TeamSTEPPS

Usando um modelo de treinamento de treinadores, o Curso de Treinador mestre é realizado em dois dias, com oficinas interativas projetadas para criar um grupo de instrutores para um departamento ou instalação. Esse curso fornece aos participantes as habilidades necessárias para ensinar o conteúdo do TeamSTEPPS, bem como informações e recursos para planejar, gerenciar e sustentar uma iniciativa do TeamSTEPPS. O curso de dois dias inclui o seguinte:



- O **Dia 1** foi projetado para fornecer os fundamentos do TeamSTEPPS. Os fundamentos incluem sete módulos de instrução, a saber:
 - Módulo 1 – Introdução
 - Módulo 2 – Estrutura da equipe
 - Módulo 3 – Comunicação
 - Módulo 4 – Liderança de equipes
 - Módulo 5 – Monitoramento da situação
 - Módulo 6 – Apoio mútuo
 - Módulo 7 – Resumo: juntando todas as informações

- O **Dia 2**, também conhecido como o Curso de Treinador/*Coach*, foi projetado para fornecer as ferramentas, estratégias e práticas de competências que abordam a mudança de cultura e o gerenciamento de mudanças; preparar *coaches* do TeamSTEPPS; medir o efeito de uma iniciativa do TeamSTEPPS; e realizar o planejamento da implementação. O planejamento da implementação envolve concluir um plano de ação com 10 etapas que foi projetado para identificar problemas, estabelecer metas e objetivos específicos, determinar métricas sensíveis à equipe e monitorar e analisar dados para determinar o impacto de comportamentos no processo e nos desfechos. Entre os módulos do Dia 2, estão:
 - Módulo 8 – Gerenciamento de mudanças: como obter uma cultura de segurança
 - Módulo 9 – Oficina de *coaching*
 - Módulo 10 – Avaliação
 - Módulo 11 – Oficina de planejamento da implementação

- O **Dia 3 (opcional)** foi projetado para fornecer aos participantes a oportunidade de praticar o ensino de módulos pré-atribuídos dos fundamentos do TeamSTEPPS. Esse dia opcional é monitorado por pelo menos um instrutor (Treinador mestre) que orienta e pode ser consultado por cada participante. A duração do Dia 3 depende da quantidade de participantes ministrando. Os participantes normalmente ministram por 20 minutos, depois recebem 2 minutos de *feedback* dos colegas e *coaching* e 2 minutos de *coaching*/consulta do instrutor. O tamanho recomendado para as aulas práticas é de oito participantes por Treinador mestre designado. Há informações e materiais sobre o Dia 3 incluídos no Manual do instrutor no Módulo 12 – Sessão de aula prática.

Um exemplo de agenda para o Curso de Treinador mestre, que pode ser modificado conforme o necessário, é fornecido no Apêndice A. O conteúdo e os materiais para conduzir o curso estão disponíveis no Manual do instrutor e no site, em [TeamSTEPPS Fundamental Tools](#) (Ferramentas fundamentais do TeamSTEPPS). (**Observação:** Esse link inclui os módulos do curso de fundamentos e os módulos Treinador/*Coach* que compõem o curso de Treinador mestre.)



O que significa ser um Treinador mestre?

Indivíduos que completam o referente curso são considerados Treinadores mestres. Eles podem ministrar esse curso para outras pessoas, criando assim um novo quadro de Treinadores mestres. De modo semelhante, também podem fornecer instruções para o treinamento de participantes. No entanto, eles devem aceitar ter uma função que se estende além de ministrar o curso. Ou seja, eles também são agentes de mudança dentro de sua organização e, como tal, desempenham um papel fundamental no planejamento da implementação e sustentação do TeamSTEPPS. Geralmente, os Treinadores mestres também atuam como *coaches* para garantir que as novas competências de trabalho em equipe sejam usadas e reforçadas adequadamente. Contudo, pode ser que outras pessoas precisem de seleção e treinamento especificamente como *coaches* para fornecer cobertura suficiente dessa função na unidade de trabalho ou na organização. Há mais informações sobre como ministrar o TeamSTEPPS na

Treinamento do participante do TeamSTEPPS

Conforme observado na seção Opções de curso e usos sugeridos, há duas opções para fornecer treinamento ao participante. A primeira opção é usar o **Curso de fundamentos**, quando os participantes são prestadores diretos de atendimento. Trata-se de uma oficina interativa de 4 a 6 horas que apresenta aos participantes o conteúdo fundamental, incluindo ferramentas e estratégias especificamente projetadas para melhorar os resultados do trabalho em equipe. Os fundamentos são organizados em sete módulos de instrução, a saber:

- Módulo 1 – Introdução
- Módulo 2 – Estrutura da equipe
- Módulo 3 – Comunicação
- Módulo 4 – Liderança de equipes
- Módulo 5 – Monitoramento da situação
- Módulo 6 – Apoio mútuo
- Módulo 7 – Resumo: juntando todas as informações

O conteúdo e os materiais de realização dos fundamentos do TeamSTEPPS estão disponíveis no Manual do instrutor e on-line em [Instructor Manual](#) (Manual do instrutor). (**Observação:** apenas os Módulos 1 a 7 são considerados parte do Curso de fundamentos.)

Embora ainda haja poucas informações sobre treinamento de equipe e horários alternativos de treinamento ou “dosagem”, o conceito é popular, especificamente onde o uso de grandes períodos de tempo para a educação é um desafio ou uma ameaça à prestação segura de atendimento. A seguir, são apresentadas duas alternativas ao treinamento único:



- Realização dos sete módulos em duas sessões separadas:
 - A Sessão 1 executa os Módulos 1 a 4 (Introdução, Estrutura da equipe, Comunicação e Liderança de equipes); e
 - A Sessão 2 executa os Módulos 5 a 7 (Monitoramento da situação, Apoio mútuo, Resumo e a Sessão de aula prática opcional).
- Realização de um módulo por semana durante 7 semanas consecutivas.

A segunda opção de treinamento dos participantes é usar o **Curso de noções básicas do TeamSTEPPS**, quando os participantes não são prestadores diretos de atendimento. Esse curso é uma versão condensada e modificada do Fundamentos do TeamSTEPPS. Ele oferece, em uma oficina interativa de 1 a 2 horas, os principais conceitos de trabalho em equipe, além de ferramentas e estratégias específicas conhecidas por melhorar a comunicação e o trabalho em equipe e reduzir a chance de erro médico. Para alcançar o efeito de segurança total do trabalho em equipe, o Noções básicas do TeamSTEPPS **não é intercambiável** com o curso Fundamentos, **nem é projetado para substituir** a educação básica e a prática de competências oferecidas deste curso.

O conteúdo para realizar o curso Noções básicas do TeamSTEPPS está disponível on-line em [TeamSTEPPS Essentials](#) (Noções básicas do TeamSTEPPS).

Observação: Independentemente de qual dos dois cursos for usado, os participantes devem ser dispensados de todas as tarefas durante sua participação nas aulas para evitar interrupções e problemas de programação e maximizar o aprendizado.

Na Tabela 1, há um resumo das opções do curso TeamSTEPPS descritas anteriormente, juntamente com os materiais dos cursos associados, o agendamento sugerido e a frequência recomendada de aulas.



Tabela 1: Opções do curso TeamSTEPPS

<i>Opção e descrição do curso: Curso de Treinador mestre: Cursos Fundamentos do TeamSTEPPS e Treinador/Coach</i>				
Público-alvo	Tamanho/composição da turma	Materiais do curso	Cronograma	Frequência
<p>O Curso de Treinador mestre do TeamSTEPPS foi desenvolvido para preparar os indivíduos para atuarem como Treinadores mestres do TeamSTEPPS. Essa opção de curso é para instrutores e <i>coaches</i> de treinamento de equipes de saúde que fornecerão o currículo do TeamSTEPPS.</p>	<p>O tamanho da turma deve ser determinado de modo que a quantidade de participantes por par médico-enfermeiro seja suficiente para maximizar a interação, a aprendizagem e a eficácia do ensino. Todas as aulas devem ser interdisciplinares e interfuncionais.</p>	<p>Manual do instrutor, DVD e Guia de bolso. O Manual do instrutor contém as oficinas Fundamentos, Gerenciamento de mudanças, <i>Coaching</i>, Avaliação e Planejamento de implementação do TeamSTEPPS. Os materiais complementares incluem exercícios práticos, vinhetas de vídeo e referências baseadas em evidências.</p>	<p>A instrução em sala de aula do TeamSTEPPS foi projetada para ser realizada em dois dias consecutivos. No entanto, o curso deve ser programado de modo a atender às necessidades de sua instalação ou organização. Para evitar interrupções e problemas de agenda, os participantes devem ser dispensados de todas as tarefas durante a participação no curso.</p>	<p>Um treinamento inicial é essencial para criar o esquema de instrutor/<i>coach</i> (por exemplo, Treinadores mestres). Depois disso, o curso é realizado conforme o necessário para substituir os instrutores. O Curso de Treinador mestre do TeamSTEPPS é obrigatório para o instrutor inicial e para a equipe de <i>coaching</i>. Concessões podem e são feitas para pessoas que se juntarem à equipe posteriormente. As concessões dependem da experiência que essas pessoas têm quanto ao material e ao processo de <i>coaching</i>, além da função pretendida.</p>
<i>Opção e descrição do curso: Treinar o participante: Fundamentos do TeamSTEPPS</i>				
Público-alvo	Tamanho/composição da turma	Materiais do curso	Cronograma	Frequência
<p>O Curso de fundamentos do TeamSTEPPS é projetado para cuidadores diretos de pacientes.</p>	<p>O tamanho da turma deve ser determinado de modo que a quantidade de participantes permita que os instrutores maximizem a interação, aprendizagem e eficácia do ensino. Todas as aulas devem ser interdisciplinares e interfuncionais para incluir médicos, enfermeiros, técnicos, etc.</p>	<p>São os membros da instalação/organização que determinam os materiais do curso necessários para treinar o pessoal no local. Se forem usadas apostilas, é comum vincular um conjunto de três slides do curso impressos por página, no modo de visualização de notas. Os materiais suplementares podem incluir o Guia de bolso, apostilas/planilhas para facilitar os exercícios do curso e referências baseadas em evidências.</p>	<p>A instrução em sala de aula do Fundamentos do TeamSTEPPS foi projetada como um período de 4 a 6 horas para pessoas que fazem o atendimento direto ao paciente. A variabilidade do período depende do tempo alocado para práticas e interações.</p>	<p>É altamente recomendável que o Fundamentos do TeamSTEPPS seja obrigatório para todos os cuidadores diretos dos pacientes. Todos os novos funcionários, incluindo os residentes, devem receber esse treinamento como parte da orientação. <i>Coaching</i> e reforços devem ser fornecidos a todos os funcionários diariamente para maximizar o funcionamento da equipe. O treinamento formal de reciclagem deve ser oferecido anualmente com o treinamento de reciclagem <i>ad hoc</i> durante os serviços internos, etc.</p>
<i>Opção e descrição do curso: Treinar o participante: Noções básicas do TeamSTEPPS</i>				
Público-alvo	Tamanho/composição da turma	Materiais do curso	Cronograma	Frequência
<p>O Curso noções básicas do TeamSTEPPS é projetado para funcionários não clínicos que atuam como apoio no planejamento ou na realização do atendimento ao paciente.</p>	<p>O tamanho da turma deve permanecer em uma quantidade gerenciável e que permita a interação e discussão.</p>	<p>O Guia de bolso é usado para reforçar as discussões de aprendizagem e suporte.</p>	<p>A instrução em sala de aula do Noções básicas do TeamSTEPPS deve ser conduzida em um bloco de 1 a 2 horas por equipe.</p>	<p>É altamente recomendável que as Noções básicas do TeamSTEPPS seja obrigatório para o pessoal do departamento que não fornece atendimento direto, mas que são vitais para o planejamento ou a execução do atendimento (por exemplo, pessoal de laboratório, nutricional, serviços ambientais, administração).</p>



Personalização de conteúdo

A estrutura do TeamSTEPPS foi extensivamente pesquisada, testada e validada; assim, recomenda-se que o modelo permaneça intacto. No entanto, todos os cursos são personalizáveis para poder segmentar o foco do público. Os materiais fornecidos podem ser:

- Usados conforme fornecidos;
- Personalizados com conteúdo e exemplos suplementares e intercambiáveis (fornecidos) do TeamSTEPPS; ou
- Personalizados com seu próprio conteúdo e exemplos.

Fontes de materiais disponíveis para personalizar seu treinamento incluem, mas não estão limitadas aos itens a seguir.

Cenários de especialização do TeamSTEPPS: Como parte do seu currículo, o DVD do TeamSTEPPS inclui 131 cenários especiais que abordam 10 domínios (por exemplo, atendimento ambulatorial, UTI neonatal, sala de operações, cuidados de combate). Eles podem ser usados para substituir cenários dentro do conteúdo de treinamento, promover discussões ou desenvolver exercícios ou cenários de simulação para modelar e dar oportunidades para a prática de ferramentas e estratégias do TeamSTEPPS.

Vinhetas de vídeo do TeamSTEPPS: Dentro do currículo do TeamSTEPPS, foram integrados vídeos para demonstrar o uso (ou oportunidades de uso) de ferramentas e estratégias do TeamSTEPPS. Há vídeos adicionais do TeamSTEPPS disponíveis no DVD, caso deseje intercambiá-los. Uma matriz de vídeos é fornecida no Apêndice B.

Outros módulos e versões do TeamSTEPPS: Há módulos e versões adicionais do TeamSTEPPS desenvolvidos e lançados pela AHRQ. Eles podem ser encontrados no site da AHRQ, em [Additional Materials](#) (Materiais adicionais). Eles servem como fontes para cenários, exemplos e vídeos adicionais, o que você pode usar para personalizar o treinamento do TeamSTEPPS. Há anotações sobre os módulos e versões relevantes do TeamSTEPPS no Guia do instrutor para cada módulo do curso Treinamento de treinadores/Treinador mestre. (Para obter mais informações sobre o Guia do instrutor, consulte a discussão sobre “Materiais do curso” na página 9 deste documento.) No Apêndice C, é fornecida uma lista de módulos e versões disponíveis do TeamSTEPPS, juntamente com breves descrições de cada um.

Observação: *se você optar por incluir exemplos ou casos específicos de sua própria instituição, cabe a você personalizar as apresentações para retirar os detalhes de identificação de cada exemplo ou caso (por exemplo, sem alterar o impacto de um caso, um homem pode ser trocado por uma mulher, uma criança por um adulto ou vice-versa). Se esses detalhes não puderem ser alterados sem impactar o caso, cogite se não é melhor usar outro caso. Leve em consideração o impacto das discussões abertas sobre os cuidadores envolvidos no caso. Se decidir manter o caso, a confidencialidade e a conformidade com os regulamentos e o protocolo HIPAA* regem todas as discussões.*



Todos os casos discutidos devem ser casos fechados. Caso tenha dúvida sobre a utilização de um caso, consulte o gerenciamento de risco.

Simulação de integração na realização do curso

Uma opção de personalização da instrução do TeamSTEPPS envolve o uso de treinamentos baseados em simulações para ensinar o TeamSTEPPS. O treinamento baseado em simulações tem se mostrado eficaz na oferta de oportunidades de educação e prática para profissionais de saúde. Em relação a ministrar o curso de Treinadores mestres do TeamSTEPPS, o uso de simulações fornece uma oportunidade para demonstrar e praticar as ferramentas e estratégias do TeamSTEPPS, além de proporcionar a esses instrutores em treinamento um modelo de um método alternativo para o ensino do curso.

A simulação pode ter várias formas. Pode ser simples, não sendo necessária nenhuma tecnologia (ou seja, de baixa fidelidade) ou envolver o uso de simuladores sofisticados de alta tecnologia (ou seja, de alta fidelidade). Por exemplo, exercícios simples de dramatização ou atividades de trabalho em equipe, como o exercício de corrente de papel descrito no currículo do TeamSTEPPS, são formas de simulação de baixa fidelidade. Como exemplos de simuladores de alta fidelidade, temos manequins de alta tecnologia que permitem que os participantes do treinamento pratiquem o uso de ferramentas e estratégias em um ambiente realista. É importante observar que, quando usada corretamente, qualquer abordagem pode fornecer os resultados instrucionais direcionados; instrutores (e suas organizações) não precisam de acesso a equipamentos sofisticados para integrar a simulação ao TeamSTEPPS.

Para aqueles interessados em integrar a simulação na realização do curso do TeamSTEPPS, a AHRQ desenvolveu e ofereceu um recurso para fornecer instruções e orientações sobre o desenvolvimento de treinamentos baseados em cenários. Esse guia de treinamento chamado *Using Simulation in TeamSTEPPS Training* (Uso de simulação no treinamento do TeamSTEPPS), está disponível no site da AHRQ em [Using Simulation](#) (Uso de simulação). Esse recurso especificamente orienta os usuários quanto ao desenvolvimento e uso de cenários, incluindo a redação de objetivos de aprendizado, a identificação e o desenvolvimento de medidas de desempenho e o *debriefing* do desempenho dos participantes. Além disso, o TeamSTEPPS inclui 131 cenários, discutidos anteriormente, que também podem ser usados ou adaptados para o treinamento.

Condução da sessão de aula prática

Conforme discutido anteriormente, o Curso de Treinador mestre pode incluir uma Sessão de aula prática opcional (Módulo 12). O objetivo desta sessão é garantir que os Treinadores mestres tenham as competências para fornecer instruções do TeamSTEPPS para outras pessoas. Mais especificamente, essa atividade (1) proporciona aos participantes uma oportunidade de obter prática e conforto no ensino do material antes de retornar à sua organização; e (2) garante que o entendimento dos participantes sobre as competências, ferramentas e estratégias do TeamSTEPPS esteja alinhado com aqueles pretendidos pelo currículo.

* Lei de Portabilidade e Responsabilidade do Seguro de Saúde.



Se realizada, essa sessão normalmente ocorre no Dia 3 do treinamento e por aproximadamente 4 horas, dependendo da quantidade de participantes e do tempo alocado para o Treinamento mestre. O Módulo 12 do currículo do Treinamento mestre descreve uma abordagem de condução dessa sessão, a qual envolve cada participante ensinando um dos módulos do curso Fundamentos como um instrutor “líder”. O *feedback* é fornecido tanto pelos outros participantes como por um instrutor (Treinador mestre).

Uma alternativa a essa abordagem é dividir os participantes em grupos menores, em que cada um é designado como instrutor (Treinador mestre). Os grupos precisarão de espaços dedicados para conduzir o retroensino simultaneamente. Uma vantagem dessa abordagem é a garantia de que cada participante receba a prática adequada, maximizando o tempo de treinamento disponível.

Outra opção é atribuir aos participantes (ou permitir que eles selecionem) uma ferramenta ou estratégia do TeamSTEPPS específica para retroensinar a turma. Semelhante à atividade descrita no Módulo 12, a atribuição (ou seleção) de uma ferramenta ocorreria antes da Sessão de aula prática. Esse tipo de sessão alternativa pode ser útil quando o tempo é limitado.



Preparação do curso

Uma sessão de treinamento eficaz envolve preparar o curso, entregar o material e revisar os resultados da apresentação. Nesta seção, são discutidas as responsabilidades do instrutor e as abordagens de preparação sugeridas.

Seleção de instrutores

O papel dos instrutores do TeamSTEPPS não está restrito ao ensino em sala de aula, pois o sucesso do curso não é garantido apenas por esse tipo de treinamento. Assim como em qualquer esforço de mudança, a introdução ao TeamSTEPPS exige que seus entusiastas da prática diária reforcem, monitorem e exemplifiquem os princípios do trabalho em equipe; os instrutores (Treinadores mestres) atuam como agentes de mudança para a iniciativa de trabalho em equipe.

Devido à complexidade do papel de instrutor, é importante que os candidatos selecionados sejam:

- Vistos como defensores do trabalho em equipe. Os instrutores são os defensores do TeamSTEPPS dentro do departamento, da instalação ou da organização. Eles devem acreditar nos princípios do trabalho em equipe e devem ser o modelo na implementação das ações de trabalho em equipe durante as operações do diárias, dando o exemplo.
- Membros de uma equipe de treinamento interdisciplinar. Para reforçar o foco da equipe e a natureza interdisciplinar deste programa, o currículo do TeamSTEPPS deve sempre ser ensinado por uma equipe de médicos/enfermeiros e ampliado por outros (por exemplo, um técnico, um educador) quando possível ou conforme apropriado.
- Apresentadores dinâmicos, indivíduos com um desejo e o talento para ensinar e estabelecer um ponto. Os instrutores devem ter fortes competências de comunicação oral. Se seu processo permitir, busque voluntários. O voluntariado traz consigo um compromisso interno para o sucesso.
- Vistos como líderes entre seus pares e administradores. Os instrutores não precisam ocupar uma posição de autoridade real no departamento, na instalação ou na organização, mas devem ser membros altamente respeitados do local de trabalho para que possam influenciar a mudança.
- Estar em posições que permitam ter flexibilidade de agenda. Os instrutores devem ser capazes de assumir a função ativa de professor durante os períodos de realização do curso. Além disso, eles devem ter alta visibilidade, serem acessíveis e estarem disponíveis para o treinamento em equipe durante todo o esforço de mudança.

Seleção de coaches

A aprendizagem não para após a conclusão do curso. Como uma característica de suas responsabilidades frente à equipe de mudança, os Treinadores mestres determinarão como trabalhar com *coaches* para fornecer treinamento, apoio e reforço contínuo do uso do TeamSTEPPS na unidade de trabalho. A quantidade de *coaches* por funcionário é maior do que a do período de instrução. Para que o *coaching* seja eficaz, a proporção recomendada é de um *coach* para cada 10 funcionários. Assim, os Treinadores mestres também podem atuar como *coaches*, mas a equipe de mudança pode optar por identificar outros membros da equipe para atuarem nessa função. Os novos *coaches* precisarão receber orientação e aprender técnicas para



exercer essa função, conforme discutido no Módulo 9 – Oficina de *coaching*.

Materiais do curso

O currículo do TeamSTEPPS é baseado em evidências de métodos comportamentais, fatores humanos e mudanças culturais na área da saúde. Além disso, a inspiração para o currículo do TeamSTEPPS foi derivada do livro de John Kotter, *Nosso iceberg está derretendo, mude e seja bem-sucedido em condições adversas*. O livro propõe um conjunto de etapas para iniciar e sustentar a mudança em uma organização usando a história de uma colônia de pinguins diante de um iceberg que está derretendo. Esse livro forneceu o conceito de design para o Manual do instrutor e para os slides da apresentação.

Os materiais do Curso de Treinador mestre incluem o Manual do instrutor do TeamSTEPPS e o DVD do TeamSTEPPS. Eles são descritos a seguir com mais detalhes. O conteúdo do Manual do instrutor e do DVD também está disponível on-line no [Instructor Manual and DVD](#) (Manual do Instrutor e no DVD). O Curso de fundamentos faz parte do Curso de Treinador mestre; portanto, o Manual do instrutor e o DVD são recursos para a realização deste curso. O Curso de noções básicas inclui seus próprios materiais instrucionais, que estão disponíveis no DVD do TeamSTEPPS e on-line no [Essentials Course Instructional Material](#) (Material instrucional do Curso de noções básicas).

Manual do instrutor

O Manual do instrutor deve ser usado como uma ferramenta de planejamento do curso e um guia de referência para o ensino do curso. É muito importante usar o manual como uma ferramenta de preparação do curso, uma vez que o planejamento antecipado é necessário para a entrega efetiva do curso.

O Manual do instrutor inclui vários recursos:

- Este Guia de gerenciamento de curso do TeamSTEPPS 2.0.
- Materiais para realizar o Curso de fundamentos (seja como o Dia 1 do Curso de Treinador mestre ou como um curso de treinamento para participantes). Esses materiais incluem um Guia do instrutor para cada um dos sete módulos, bem como a base de evidências associada, apostilas de exercícios associados e os slides (apresentados em formato de distribuição no Manual do instrutor; apresentados como slides do PowerPoint que podem ser modificados no DVD do TeamSTEPPS).
- Materiais para realizar o Curso de Treinador/*Coach* (Dia 2 do Curso de Treinador mestre). Esses materiais incluem um Guia do instrutor para cada um dos quatro módulos, bem como apostilas de exercícios associados e os slides (apresentados em formato de distribuição no Manual do instrutor; apresentados como slides do PowerPoint que podem ser modificados no DVD do TeamSTEPPS).
- Materiais para realizar o Dia 3 opcional (Módulo 12 – Sessão de aula prática do Curso de Treinador mestre). Esses materiais incluem um Guia do instrutor, o Formulário de *feedback* da aula prática e os slides do módulo (apresentados em formato de distribuição no Manual do instrutor; apresentados como slides do PowerPoint modificáveis no DVD do TeamSTEPPS).



Conforme observado, é fornecido um Guia do instrutor para cada módulo instrucional. Esse recurso fornece informações importantes aos instrutores para o planejamento da realização do módulo. É altamente recomendável que os Treinadores mestres usem os Guias do instrutor para se prepararem para a realização do curso.

Esses documentos garantem que os Treinadores mestres se familiarizem com o conteúdo de cada módulo e conheçam o material instrucional que deve ser transmitido aos participantes.

Cada Guia do instrutor inclui o Panorama do instrutor. Esse recurso não apenas descreve a sequência do conteúdo, como também lista materiais ou vídeos necessários e indica conteúdos e exercícios que podem ser considerados opcionais se o tempo for limitado. Quando relevante, também são listados recursos adicionais como fontes de informações, conteúdo ou vídeos que podem ser usados para personalizar um módulo para um determinado público.

Para cada slide de um determinado módulo, o Guia do instrutor também fornece um texto com as informações que um instrutor deve compartilhar com os participantes para garantir que os objetivos instrucionais do módulo sejam atingidos. Esse texto não precisa ser visto como um “roteiro”, mas deve ser analisado cuidadosamente para garantir que todos os pontos-chave sejam efetivamente entregues aos participantes. Os Guias do instrutor também fornecem instruções e, quando apropriado, alternativas para facilitar discussões e exercícios dentro dos módulos.

O Guia do instrutor inclui ícones em todos os módulos para notificar o instrutor ou identificar ações diferentes que devem ser tomadas pelo instrutor ou pelo participante. Os ícones e suas ações correspondentes são mostrados abaixo.



Duração



Materiais



Nota do instrutor



Discussão



Reproduzir vídeo



Duração do vídeo

Materiais suplementares são incluídos no final de cada Guia do instrutor. Esses materiais incluem a base de evidências para cada um dos módulos do Curso de fundamentos e quaisquer apostilas/planilhas de exercícios associados a um determinado módulo.

DVD do TeamSTEPPS

Além do Manual do instrutor, há um DVD do TeamSTEPPS disponível. O DVD inclui versões modificáveis dos materiais do curso, incluindo os slides do curso. Também estão incluídos outros materiais, como o exemplo da agenda do curso e as ferramentas de avaliação. O DVD também inclui os materiais do Curso de noções básicas, bem como um conjunto de cenários especiais. Esses cenários podem ser usados para complementar o treinamento ou para desenvolver exercícios ou simulações que serão mais relevantes para os participantes.

O DVD também fornece aos usuários todos os vídeos do currículo, além de alguns vídeos adicionais que podem ser usados para personalizar o treinamento. A maioria das vinhetas de vídeo é fornecida em pares, incluindo uma versão que descreve uma “oportunidade” de melhoria e uma que retrata um “sucesso” de trabalho em equipe. Também estão disponíveis vídeos



menores, para destacar o uso de ferramentas e estratégias específicas do TeamSTEPPS. Conforme mencionado anteriormente, o Apêndice B traz uma matriz com as vinhetas de vídeo das competências do TeamSTEPPS.

Atividades a serem feitas antes do curso

Para garantir uma sessão de treinamento eficaz, várias ações devem ser tomadas antes das aulas. Analise os objetivos de cada módulo de aprendizagem e dos exercícios práticos. Conheça e pratique o ensino do material a ser apresentado; informações sobre técnicas de treinamento são fornecidas como referência no Apêndice D. Uma equipe de treinamento multidisciplinar deve ministrar o curso e, na medida do possível, os instrutores alocados devem estar presentes durante toda a sessão. (Informalmente, os instrutores informam os participantes quanto ao valor do treinamento quando eles próprios entram e saem das sessões.)

Há várias atividades operacionais que devem ser concluídas antes do dia do curso. Note que algumas das tarefas necessárias devem ser concluídas bem antes do curso. Portanto, é altamente recomendável que as tarefas apresentadas na lista de verificação a seguir sejam revisadas assim que a organização optar por realizar o treinamento do TeamSTEPPS.

Lista de verificação da preparação do curso

- Selecione e coordene as datas com os tomadores de decisão adequados.
- Reserve salas de aula (com a maior antecedência possível).
 - Se estiver realizando um Curso de Treinador mestre, reserve as salas de apoio, se desejar, para a Oficina de planejamento da implementação.
 - Garanta que as salas de aula estejam/possam ser equipadas com a tecnologia necessária para a realização do curso.
- Desenvolva e compartilhe a lista de sessões disponíveis, se várias sessões de treinamento estiverem sendo oferecidas.
- Coordene o suporte a refeições e bebidas, conforme apropriado.
- Agende os participantes.
- Envie e coordene o processo para obter créditos de educação continuada por meio do seu provedor local.
- Compartilhe informações antecipadas aos participantes agendados, incluindo uma agenda do curso. Certifique-se de que os participantes tenham tempo suficiente para analisar as informações antes do curso.
- Obtenha ou imprima os materiais dos participantes (por exemplo, guias de bolso ou páginas com notas da apresentação).
 - Se estiver realizando um Curso de Treinador mestre, você pode solicitar o Manual do instrutor da AHRQ. (Para obter mais informações, acesse: <http://teamstepps.ahrq.gov/abouttoolsmaterials.htm#orderMaterials>.)



- Reúna-se com a equipe de treinamento com antecedência (as equipes de treinamento devem ser interdisciplinares).
 - Atribua módulos a cada instrutor.
 - Garanta que todos os instrutores conheçam a sequência de eventos do curso, incluindo os planos de intervalos.
- Prepare-se para ministrar o curso.
 - Revise o material, especialmente o Guia do instrutor de cada módulo atribuído.
 - Revise os módulos e determine quais personalizações são necessárias, se houver alguma. É importante revisar a lista dos participantes do curso e identificar suas funções clínicas ou unidades de trabalho. Na medida do possível, integrar os cenários, as vinhetas de vídeo ou experiências pessoais que se alinhem com o público-alvo.
 - Determine quais conteúdos e exercícios opcionais você usará, caso opte por usá-los.
- Pratique o ensino das instruções.
 - Use qualquer equipamento necessário para garantir conforto e familiaridade.
 - Apresente uma aula prática para os instrutores mais novos. Depois de uma sessão de treinamento, muitas equipes de mudança informam precisar de *coaches* adicionais. Trata-se de uma excelente oportunidade para uma “primeira” aula ou aula “prática”, sendo a oportunidade de ensinar os primeiros adeptos, líderes fora do turno de trabalho e novos *coaches*. Os novos instrutores ganham com o crescimento da confiança e das capacidades essenciais; já a unidade, o departamento ou a organização ganham com o acréscimo de defensores entusiastas que servirão como *coaches* e solucionadores de problemas.
 - Continue revisando os guias e materiais do instrutor para instrutores mais experientes. Embora se encoraje que o TeamSTEPPS seja adaptado a uma organização, recomenda-se enfaticamente que os instrutores revisem periodicamente os materiais para garantir que estão repassando os pontos-chave pretendidos e atingindo os objetivos instrucionais.
- Prepare os materiais e o local do curso.
 - Se estiver conduzindo um Curso de Treinador mestre para o qual você tenha encomendado os Manuais de instrutor da AHRQ, garanta que os materiais cheguem antes do dia do curso. Todos precisarão ser retirados da embalagem. Não deixe para fazer essa atividade no dia do curso, pois ela requer tempo.
 - Verifique se você tem os materiais necessários para facilitar as discussões e os exercícios, como flipcharts, marcadores e materiais para atividades como o Exercício de trabalho em equipe descrito no Curso de fundamentos.
 - Garanta que o equipamento necessário esteja disponível e funcionando.
 - Além de etiquetas com os nomes (por exemplo, adesivos), se o treinamento for



conduzido a um grupo maior ou a um grupo de pessoas que os instrutores não conhecem pessoalmente, recomenda-se usar placas com os nomes dos participantes para que os instrutores possam abordá-los facilmente e de maneira pessoal.

- Se estiver realizando um Curso de Treinador mestre, baseie-se no espaço disponível para realizar a Oficina de planejamento da implementação. Cada equipe precisará de espaço para trabalhar e discutir seu plano de ação. Isso pode abranger a reorganização das mesas em um único espaço ou permitir que as equipes se desloquem para salas de apoio separadas ou outras áreas da instalação para trabalhar e conversar em conjunto.



Realização do curso

Conforme observado, a importância da preparação pré-curso é essencial para um realizar um treinamento eficaz. Há também uma série de atividades que precisam ser concluídas antes, durante e após o curso. Esta seção discute essas atividades.

Atividades a serem feitas no dia do curso

Várias ações devem ser realizadas para garantir que as sessões de treinamento ocorram sem problemas. As ações apresentadas na lista de verificação a seguir devem ser concluídas antes do início do treinamento no dia do curso.

Lista de verificação da realização do curso (antes do início do treinamento)

- Chegue cedo para ter tempo de se preparar e resolver quaisquer problemas que surjam.
- Verifique se todos os materiais (apostilas, suprimentos, etc.) estão disponíveis.
- Verifique se todo o equipamento necessário está disponível e funcionando.
- Verifique se a configuração da sala de aula é apropriada.
- Verifique a organização das bebidas, se apropriado.
- Tenha uma lista de presença disponível quando os participantes chegarem.
- Se créditos de educação continuada estiverem sendo concedidos:
 - Traga os certificados a serem distribuídos.
 - Verifique se as informações estão completas na lista de presença.
- Forneça os materiais aos participantes.

Atividades a serem feitas durante o curso

A lista de verificação a seguir apresenta as atividades operacionais que devem ser concluídas durante a realização do curso.

Lista de verificação da realização do curso (durante o treinamento)

- (No início do curso)* Garanta que todos os participantes assinem a lista de presença.
- (No início do curso)* Garante que todos os participantes tenham uma etiqueta com o nome. Cogite usar etiquetas apenas com o primeiro nome (adesivo). Isso ajuda a nivelar a hierarquia entre os participantes.
- Se estiverem sendo concedidos créditos de educação continuada, incluindo CMEs, CE ou CEUs, leia a declaração de divulgação, informando aos alunos que a aula será conduzida em um ambiente de não atribuição.



- Ministre as instruções usando todos os recursos de treinamento e equipamentos multimídia disponíveis para aprimorar a apresentação.
- Reúna os dados basais, se apropriado. Distribua e colete todas as medidas que você deseja usar para avaliar o estado atual da unidade, do departamento ou da organização, como as Pesquisas de cultura de segurança do paciente da AHRQ e as Pesquisas de satisfação do paciente e da equipe. (Se isso for feito antes do curso, os resultados podem ser incorporados na apresentação.)
- (*No final do treinamento*) Distribua e colete as avaliações do curso ao concluí-lo. (Consulte o Módulo 10 – Avaliação para mais informações sobre a avaliação do curso.) O *feedback* dos alunos é importante para avaliar a eficácia da sessão de treinamento. Também é essencial coletar dados usados para modificar o curso.
- (*No final do treinamento*) Distribua os certificados CME/CE/CEU.

Atividades a serem feitas após o curso

As ações finais necessárias são apresentadas na lista de verificação a seguir.

Lista de verificação após o curso

- Debrief* do curso com os colegas instrutores. Discuta o que correu bem e o que poderia ser melhorado. Analise as avaliações do curso para determinar melhor o que correu bem e examinar recomendações específicas de melhoria.
- Mantenha um arquivo preciso e completo com as informações do curso, incluindo:
 - Participantes (ou seja, listas de presença).
 - Avaliações do curso.
 - Declarações de divulgação de CME/CE/CEU preenchidas, com data e assinadas (se esses créditos forem dados).
- Envie quaisquer informações ou registros necessários para concluir o processo de CME/CE/CEU dos participantes (se esses créditos forem dados).



Apêndice A: Agenda de exemplo do curso



Agenda de do Treinamento mestre do TeamSTEPPS

[Local do treinamento]

[Datas do treinamento]

DIA DD/MM	Curso Fundamentos do TeamSTEPPS	Instrutor
08:00 – 08:15	Boas-vindas	
08:15 – 09:05	Módulo 1 – Introdução	
09:05 – 09:20	Intervalo	
09:20 – 10:10	Módulo 2 – Estrutura da equipe	
10:10 – 10:55	Módulo 3 – Comunicação	
10:55 – 11:10	Intervalo	
11:10 – 12:00	Módulo 4 – Liderança de equipes	
12:00 – 13:00	Almoço	
13:00 – 13:45	Módulo 5 – Monitoramento da situação	
13:45 – 14:00	Intervalo	
14:00 – 14:50	Módulo 6 – Apoio mútuo	
14:50 – 15:05	Intervalo	
15:05 – 16:00	Módulo 7 – Resumo: juntando todas as informações	
16:00 – 16:30	Resumo/avaliações diárias	

DIA DD/MM	Curso de Treinador/Coach	Instrutor
08:00 – 08:15	Boas-vindas	
08:15 – 09:15	Gerenciamento de mudanças: como obter uma cultura de segurança	
09:15 – 09:30	Intervalo	
10:30 – 10:45	Oficina de <i>coaching</i>	
10:45 – 11:00	Intervalo	
11:00 – 11:50	Avaliação	
11:50 – 13:00	Almoço	
13:00 – 15:30	Oficina de planejamento da implementação	
15:30 – 16:00	Resumo/avaliações diárias	



Apêndice B: Matriz de vídeo



Matriz de vídeo

Competências do TeamSTEPPS		VÍDEO				
		Vinheta 1 <i>ED</i>	Vinheta 2B <i>Pessoa internada</i>	Vinheta 3B <i>Cirurgia de pessoa internada</i>	Vinheta 4B <i>L&D</i>	Vinheta 5B <i>Escritório médico</i>
COMUNICAÇÃO	• SBAR	✓	✓	✓		✓
	• Transferência de responsabilidades	✓		✓	✓	
	• Anúncio				✓	
	• Repetição de informações	✓	✓	✓	✓	✓
	• <i>I PASS THE BATON</i>	✓		✓	✓	
	• Tempo esgotado				✓	
LIDERANÇA DE EQUIPES	• <i>Brief</i>			✓	✓	
	• Reunião rápida	✓			✓	
	• <i>Debrief</i>				✓	✓
MONITORAMENTO DA SITUAÇÃO	• Monitoramento cruzado				✓	✓
	• STEP		✓			
APOIO MÚTUO	• PIS	✓			✓	
	• Regra dos dois desafios					✓
	• <i>Feedback</i>	✓	✓			
	• Roteiro DESC					✓

Os sinais de verificação indicam onde as ferramentas TeamSTEPPS são aplicadas nas vinhetas. Consulte o DVD para obter nomes de arquivos e vídeos específicos.



Apêndice C: Módulos e versões adicionais do TeamSTEPPS



Módulos e versões adicionais do TeamSTEPPS

Além do currículo principal do TeamSTEPPS descrito pelo Guia de gerenciamento de curso, a AHRQ desenvolveu vários módulos e versões adicionais do TeamSTEPPS para serem usados em ambientes específicos de assistência à saúde. Esses módulos e versões adicionais fornecem recursos para personalizar o ensino do TeamSTEPPS a um público específico. A tabela a seguir fornece informações sobre os módulos e versões adicionais do TeamSTEPPS.

Tabela C-1: Módulos e versões adicionais do TeamSTEPPS

Módulo/Versão	Local	Descrição
Guia de sistemas de resposta rápida (SRR) do TeamSTEPPS:	TeamSTEPPS Rapid Response System Guide [Guia de sistemas de resposta rápida (SRR) do TeamSTEPPS]	<p>O Guia de sistemas de resposta rápida do TeamSTEPPS foi desenvolvido para ajudar uma organização a desenvolver e implantar um plano personalizado de treinamento de competências de trabalho em equipe, além de liderar uma iniciativa de melhoria desse trabalho desde o desenvolvimento do conceito inicial até a manutenção de mudanças positivas. Esse módulo baseado em evidências fornece insights sobre os principais conceitos de trabalho em equipe conforme eles são aplicados ao sistema de resposta rápida.</p> <p>Esse guia inclui:</p> <ul style="list-style-type: none">• O Guia do instrutor e slides de instrução• Vídeos de instrução
Módulo dental do TeamSTEPPS	TeamSTEPPS Dental Module (Módulo dental do TeamSTEPPS)	<p>O Módulo dental do TeamSTEPPS consiste em vídeos projetados para mostrar como a equipe odontológica que realiza cirurgias orais e a odontologia geral pode usar as competências do TeamSTEPPS de trabalho em equipe, liderança, apoio mútuo, comunicação e monitoramento de situação em suas práticas.</p> <p>O módulo inclui quatro vídeos de instrução:</p> <ul style="list-style-type: none">• Consultório odontológico (sucesso e oportunidade)• Cirurgia oral (sucesso e oportunidade)



Módulo/Versão	Local	Descrição
Módulo de Aprimoramento da segurança para pacientes com proficiência limitada em inglês	Enhancing Safety for Patients with Limited English Proficiency (Módulo de Aprimoramento da segurança para pacientes com proficiência limitada em inglês)	<p>O Módulo proficiência limitada em inglês do TeamSTEPPS foi desenvolvido para ajudar as organizações a desenvolverem e implantarem um plano personalizado de treinamento de competências de trabalho em equipe, além de liderar uma iniciativa de melhoria desse trabalho desde o desenvolvimento do conceito inicial até a manutenção de mudanças positivas.</p> <p>Esse módulo baseado em evidências fornece insights sobre os principais conceitos de trabalho em equipe conforme eles são aplicados ao trabalho com pacientes com dificuldade de se comunicarem em inglês. Os currículos abrangentes e guias de instrução incluem breves estudos de caso e vídeos que ilustram as oportunidades e os sucessos do trabalho em equipe.</p> <p>Esse módulo inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Guia do instrutor e slides de instrução (Curso de fundamentos e Curso de Treinador/<i>Coach</i>) • O Guia do instrutor e slides de instrução (Curso de noções básicas) • Vídeos de instrução • Pré-trabalho: Avaliação de prontidão • Aprimoramento da segurança para pacientes com proficiência limitada em inglês: um guia para hospitais • Guia de avaliação
Versão de atendimento em longo prazo do TeamSTEPPS	TeamSTEPPS Long-Term Care Version (Versão de atendimento em longo prazo do TeamSTEPPS)	<p>A Versão de atendimento em longo prazo do TeamSTEPPS adapta os principais conceitos do programa para refletir o ambiente de casas de repouso e outros ambientes de atendimento em longo prazo, como comunidades de aposentados e de assistência continuada. Os exemplos, as discussões e os exercícios são adaptados aos ambientes de atendimento em longo prazo.</p> <p>Essa versão inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Guia do instrutor e slides de instrução (Curso de fundamentos e Curso de Treinador/<i>Coach</i>) • O Guia do instrutor e slides de instrução (Curso de noções básicas) • O Guia do instrutor e slides de instrução (Módulo suplementar) • Guia de implementação • Vídeos de instrução • Cenários da especialidade





Módulo/Versão	Local	Descrição
Versão de atendimento primário do TeamSTEPPS*	TeamSTEPPS Primary Care Version (Versão de atendimento primário do TeamSTEPPS)	<p>A Versão de atendimento primário do TeamSTEPPS adapta os principais conceitos do programa para refletir o ambiente das equipes baseadas em escritórios de atendimento primário. Os exemplos, as discussões e os exercícios são adaptados aos ambientes de atendimento em primário.</p> <p>Essa versão inclui:</p> <ul style="list-style-type: none">• Guia do instrutor (Fundamentos do TeamSTEPPS)• Slides de instrução• Vídeos de instrução

*A AHRQ está financiando o desenvolvimento de recursos adicionais para dar suporte a esse currículo.



Apêndice D: Técnicas de treinamento



Técnicas de treinamento

Competências de apresentação

Para apresentar aulas eficazes, é preciso uma combinação de competências técnicas, conhecimento do material e prática. Ser um bom apresentador é uma competência aprendida. Mesmo quando o apresentador conhece profundamente o material, é importante praticar a apresentação para obter o máximo impacto.

Atributos do apresentador

- Fala – fale naturalmente, usando os mesmos modos de uma conversa pessoal.
- Vocabulário – use termos que o público entenderá.
- Entusiasmo – demonstre entusiasmo pelo trabalho em equipe. O entusiasmo é contagiante e ajudará a superar os obstáculos do aprendizado.
- Sinceridade – o conteúdo do curso tem sérias implicações ao pessoal. Dito isso, é possível falar sério e ainda se divertir.
- Conhecimento e experiência – use sua compreensão do assunto e a experiência aplicada para orientar os alunos durante o processo de aprendizado.
- Credibilidade – como líder no departamento, compartilhe seu compromisso pessoal com o trabalho em equipe para dar credibilidade ao curso.
- Atitude/autoconfiança – com uma atitude positiva sobre a importância do assunto e confiança em sua capacidade de apresentar o material, a sessão de aula será eficaz.
- Contato visual – mantenha contato visual com o público, fazendo referência ao guia de ensino e aos recursos audiovisuais conforme o necessário para garantir a precisão.
- Vestido – vista-se de maneira apropriada à sua função de instrutor e estabeleça um ambiente propício ao aprendizado.
- Gestos/modos – o melhor é ser natural. Evite comportamentos que criem uma distração em relação ao aprendizado, como colocar as mãos nos bolsos ou mexer em objetos pessoais.
- Movimento – a melhor maneira de se movimentar na sala é caminhando naturalmente e mantendo o ritmo lento. Movimentos em demasia podem distrair os alunos.

Auxílios à apresentação

Há vários auxílios disponíveis que você pode usar para realizar o curso do TeamSTEPPS, a saber:

- Slides de instrução – requer um computador e um dispositivo de projeção.
- Vídeos de instrução do TeamSTEPPS – estão presentes no DVD e incorporados nos slides. Verifique se seu equipamento está configurado para apresentações auditivas e visuais.
- Quadro branco ou flipchart – esses auxílios ao treinamento permitem que o instrutor anote ideias e pensamentos dos participantes durante a apresentação.



Situações difíceis

Várias situações podem surgir na sala de aula, podendo inviabilizar a sessão de treinamento. É importante que o instrutor esteja preparado para lidar com elas quando ocorrerem.

- Você se depara com um grupo ou uma pessoa não comunicativos:
 - Faça perguntas diretas.
 - Faça perguntas do tipo “sim ou não” e peça uma explicação.
 - Chame as pessoas pelo nome.
 - Refaça ou reformule as perguntas para concentrar a atenção.
- Um dos participantes é fala bastante e é do tipo controlador e persistente:
 - Faça perguntas diretas do tipo “sim ou não”, agradeça ao aluno e volte para a sua apresentação.
 - Ofereça-se para fazer o seguimento com o estagiário após a apresentação.
 - Durante um intervalo, chame o estagiário em separado e fale sobre a influência do seu comportamento na aula. Seja diplomático, mas firme.
 - Interrompa dizendo: “Esse é um ponto interessante... vamos ver o que os outros membros do grupo pensam sobre isso.”
- Você perde o controle da apresentação:
 - Restabeleça o contato visual.
 - Mude de posição.
 - Redirecione o grupo para os recursos visuais.
 - Faça perguntas diretas aos membros do grupo que estão desatentos.
 - Altere o tom ou o volume da sua voz.
 - Faça um intervalo.
- O grupo sai do tópico:
 - Reafirme seu objetivo.
 - Resuma.
 - Faça perguntas do tipo “sim ou não” e peça uma explicação que esteja relacionada ao tópico.
 - Consulte os seus recursos visuais.

Conversas paralelas

- Chame as pessoas pelo nome e faça uma pergunta fácil.
- Se você tem o hábito de se movimentar pela sala, casualmente fique de pé atrás dos membros que estão conversando. Isso não deve ficar óbvio para o grupo.



Modelo de aprendizagem adulto

Um dos segredos para ser um instrutor eficaz é adequar a apresentação ao público. As aulas do TeamSTEPPS incluirão diferentes tipos de participantes, de posições e formações educacionais diferentes (por exemplo, técnicos em medicina, enfermeiros, médicos, secretários). No entanto, há uma constante nessa diferença: todos os participantes são adultos.

A pesquisa mostrou que certas técnicas de ensino aumentam o treinamento oferecido aos adultos. Os adultos aprendem melhor quando estão envolvidos no processo de aprendizagem. As características a seguir são comuns aos alunos adultos:

- Eles são autodirecionados;
- Sua orientação ao aprendizado tende a ser centrada na tarefa ou no problema;
- Eles são motivados por questões internas;
- Eles aprendem melhor num clima relaxado, colaborativo e mutuamente respeitoso; e
- Eles aprendem melhor com atividades experienciais que têm aplicação imediata em tarefas da vida.

Abordagem CPR (Pike, 1994)

O especialista em treinamento Bob Pike usa o acrônimo CPR para abordar a importância da relevância do **conteúdo**, a **participação** do aluno e o **reforço** no treinamento em sala de aula. Essa abordagem atende às necessidades do aluno adulto e garante um treinamento eficaz.

Conteúdo

- Relacione as metas do curso do TeamSTEPPS aos problemas locais. (Isso responde à pergunta: “O que há de meu interesse?”)
- Durante o treinamento em equipe, introduza estruturas internas de apoio definidas localmente e totalmente endossadas em pontos apropriados.
- Use situações pessoais para exemplificar pontos de ensino.
- Incorpore apenas situações e exemplos de eventos que realmente aconteceram.

Participação

- Promova a interação com um layout apropriado de sala de aula.
- Incentive os alunos a compartilharem suas experiências pessoais.
- Envolver os alunos em exercícios práticos.
- Dê tempo para perguntas e discussões.

Reforço

- Instrua os participantes a destacarem conceitos centrais em suas anotações.
- Reforce as principais ações de trabalho em equipe ao final de cada módulo.
- Esclareça os objetivos de cada exercício prático durante a facilitação.
- Reforce os comportamentos apresentados nos vídeos.



Competências de facilitação

A facilitação é um método de instrução que utiliza os princípios do modelo de aprendizagem de adultos. Diferentemente da instrução didática, em que o instrutor conduz a discussão passo a passo e resume cada tópico, uma abordagem de facilitação promove a aprendizagem do aluno por meio de um processo de investigação no qual o instrutor faz perguntas que geram discussões relativas ao que foi ensinado no curso.

Noções básicas de facilitação

Uma apresentação eficaz aplica os princípios básicos da facilitação listados aqui:

- Incentive a participação dos alunos. O modelo de aprendizagem de adultos é moldado em torno do conceito de autoaprendizagem. Uma forma de garantir que os alunos se envolvam no processo de aprendizagem é incentivar a participação nas discussões.
- Adapte o nível da facilitação aos alunos. É importante conhecer o público. Dependendo do assunto e das experiências dos alunos, é possível usar graus variados de facilitação durante uma sessão de treinamento.
- Garanta que todos os tópicos essenciais sejam abordados. Tenha em mente os objetivos da aula; se a discussão sair do tópico, ponha-a de volta aos trilhos.
- Integre pontos de instrução conforme o necessário. Mantenha as discussões focadas no assunto. Use perguntas e declarações para enfatizar os pontos de instrução.

Técnicas de facilitação

Um facilitador qualificado incentiva a participação dos alunos por meio de:

- *Feedback* não verbal – a linguagem corporal fornece *feedback* instantâneo ao falante. Use isso para seu benefício; mostre ao orador que você é receptivo à opinião ou ideia.
- Interjeições curtas – use declarações curtas para afirmar pontos de discussão ou conduzi-la a um objetivo de aprendizagem.
- Eco – reafirme o ponto para garantir que outros alunos possam ouvir.
- Reflexão – direcione o ponto de volta ao aluno ou à turma.
- Expansão – exponha o ponto do aluno.

Fazer perguntas

As perguntas são uma das mais importantes ferramentas disponíveis para o facilitador. Usadas corretamente, as perguntas fornecem *feedback* imediato sobre a eficácia do treinamento, são um meio de avaliar o conhecimento dos alunos e podem ser usadas para orientar as discussões. Quando usadas incorretamente, as perguntas podem reprimir a participação do aluno e o processo de aprendizado.



As técnicas de questionamento incluem:

- Pergunta direta – nessa técnica de questionamento, o facilitador identifica a pessoa que responderá a pergunta antes de ela ser feita. Essa ação pode gerar ansiedade, a menos que um ambiente de apoio e confiança tenha sido firmemente estabelecido.
- Pergunta de direcionamento geral – ao usar essa técnica de questionamento, primeiro o facilitador faz a pergunta, faz uma pausa e, em seguida, pede a um indivíduo para respondê-la. Essa técnica é melhor do que a pergunta direta porque tende a criar menos ansiedade, e os alunos têm tempo para formular uma resposta.
- Devolver a pergunta – essa técnica é semelhante à técnica de reflexão discutida na seção anterior. Em vez de responder à pergunta de um aluno, o facilitador devolve a pergunta a ele para obter uma resposta.
- Repassar – em vez de responder a pergunta de um aluno, o facilitador escolhe outro aluno para responder. Isso é mais eficaz quando combinado com a técnica de questionamento de endereço geral.

As perguntas devem concentrar a atenção dos alunos no objetivo do treinamento e envolvê-los no processo de aprendizagem. O conjunto de perguntas a seguir representa um método para fazer isso.

- O que aconteceu até aqui?
- Qual a sua opinião sobre o que aconteceu?
- Você faria algo diferente? Se sim, o quê?

O que o instrutor deve fazer se não houver resposta a uma pergunta? A resposta depende do nível de facilitação que está sendo usado.

- Facilitação de alto nível – use o silêncio ou pausas para obter respostas. Normalmente, demorará apenas um curto período até que os participantes se sintam obrigados a falar.
- Facilitação de nível intermediário – reformule a pergunta para garantir a compreensão, solicite informações aos participantes e tente evitar responder à pergunta.
- Facilitação de baixo nível – responda a pergunta, mas confirme que o grupo entende e concorda com a resposta.