



**ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO NA GESTÃO DA QUALIDADE DA
ASSISTÊNCIA EM UNIDADES DE CLÍNICA MÉDICA NO HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO DE SANTA MARIA¹**

Suzinara Beatriz Soares de Lima²

Joséte Luiza Leite³

Bruna Parnov Machado⁴

Adelina Giacomelli Prochnow⁵

Vera Regina Real Lima Garcia⁶

Ana Cláudia Soares de Lima⁷

Introdução: Os enfermeiros dada a sua condição de tomadores de decisão, ressentem-se da falta de estudos relacionados à gerência estratégica. Os estudos neste tema ganham importância, em face às necessidades de obtenção de ganhos de qualidade e produtividade diante das mudanças que estão ocorrendo no mundo. Vive-se atualmente uma fase de profundas modificações na maneira de gerir pessoas o que resultará em um novo modelo assistencial. O que está em curso nas organizações é a integração dos recursos humanos à filosofia da qualidade, ao lado do aprimoramento e maior produtividade nas atividades de desenvolvimento. A enfermagem deve ser valorizada na sua essência, como um especialista que combina os conhecimentos e fundamentos para operacionalizar a totalidade da gerência de enfermagem. É importante que o enfermeiro esteja apto cientificamente e tecnicamente, a analisar e refletir sobre problemas que possam interferir na qualidade da assistência prestada ao cliente, buscando a melhor maneira de alcançar seus objetivos. É necessário que a enfermagem aperfeiçoe-se cada vez mais, visando a satisfação dos colaboradores e clientes. O aperfeiçoamento profissional deve ser contínuo e constante, uma vez que o atendimento de qualidade exige rapidez, eficácia e humanização e estar a serviço da contínua evolução das pesquisas e da formação especializada dos profissionais. O sistema de qualidade registra um

¹ Projeto Financiado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul (FAPERGS)

² Enfermeira, Professora Adjunta do Curso de Enfermagem da UFSM. E-mail: suzibslima@yahoo.com.br

³ Enfermeira, Professora Emérita da UNIRIO.

⁴ Enfermeira, Mestranda em Enfermagem/UFSM.

⁵ Enfermeira, Professora Adjunta do Curso de Enfermagem da UFSM.

⁶ Enfermeira, Professora Adjunta do Curso de Enfermagem da UFSM.

⁷ Acadêmica do Curso de Enfermagem da UFSM





Trabalho 13

2

sistema de qualidade bem estruturado é um valioso recurso gerencial na otimização e no controle da qualidade, em relação às considerações de risco, custo e benefício¹. A História da Enfermagem nos remete à Florence Nightingale (1820-1910) que colaborou no socorro dos feridos em combate, e frente ao caos daquele conflito que a versão da enfermagem atual teve seu início. Foi através dos seus cálculos de taxas de mortalidade, da análise de dados e da organização que vieram melhorias consideráveis na prática em saúde. Esses fatos lhe permitiram identificar padrões de cuidado que levaram à melhoria da assistência prestada aos pacientes na época. Observa-se, assim, a tentativa de estabelecimento de modelos de atendimento semelhantes ao processo de acreditação hoje em desenvolvimento²⁻³. Hoje o modelo de atendimento estabelecido é o preconizado pelo Sistema Único de Saúde (SUS) que em sua diretriz prevê a integração dos hospitais universitários e de ensino no atendimento da rede de atenção à saúde por meio de convênios. A enfermagem, neste contexto tem o papel preponderante atua 24 horas por dia junto à instituição, então, portanto é a maior provedora dos cuidados assistenciais na instituição hospitalar e está diretamente ligada à qualidade dos serviços prestados. Deste modo, é importante que os profissionais de saúde apresentem uma visão integrada dos problemas e dos recursos necessários ao seu enfrentamento. Em um processo participativo e flexível é que são incorporadas as experiências que surjam à luz dos diferentes saberes, dentro de um marco comum que lhe dê a consistência e a coerência necessárias à difusão. É preciso que sejam conhecidas e pactuadas as normas, regulamentos e rotinas que serão adotadas, com vistas a assegurar o desempenho da equipe e conferir direcionalidade às ações. A enfermagem, a exemplo dos hospitais, igualmente iniciam estudos e adotam o gerenciamento da qualidade com a intenção não só de alcançar um padrão aceitável de assistência, mas também a responder as expectativas dos trabalhadores e dos pacientes⁴. O pesquisar, cuidar, educar e o administrar são dimensões que na prática de enfermagem, se desenvolvem de forma estreitamente inter-relacionada. A pesquisa em enfermagem tem seu ponto de origem na realidade de saúde das pessoas, grupos, comunidade e em questões da profissão. Trabalhar a temática gestão da qualidade constitui um desafio considerando a sua dimensão teórico-prática e as dúvidas e resistências dos profissionais de enfermagem. **Objetivos:** Descrever expressões, atitudes, comportamentos, manifestações e sentimentos que permeiam a vivência do enfermeiro na Unidade de Clínica Médica do Hospital Universitário de Santa Maria (HUSM) - RS relacionada com a gestão da qualidade em enfermagem. **Metodologia:** Para atender às questões norteadoras e aos objetivos propostos por este estudo, foi utilizada a abordagem qualitativa. O projeto foi executado na Clínica Médica do Hospital Universitário de Santa Maria – Universidade Federal de Santa Maria- RS, e aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da UFSM. CAAE: 0119.0.243.000-10. As entrevistas foram realizadas em 2009, com os enfermeiros da Clínica Médica I e II, em um total de 11, a fim de compreender a gestão da





Trabalho 13

3

qualidade na assistência de enfermagem. As entrevistas foram gravadas em fita magnética e, após, transcritas e validadas com a assinatura/rubrica dos sujeitos. Os dados coletados foram analisados concomitantemente com vistas a uma saturação dos dados para posterior interpretação e conseqüente análise, na seguinte forma: Transcrição das entrevistas; Leitura e releitura das mesmas; Leitura de textos referentes à temática; Interpretação dos dados à luz dos referenciais adotados; Categorização dos dados. A análise está sendo desenvolvida artesanalmente, de acordo com os resultados das entrevistas e agrupados usando a Metodologia da Teoria Fundamentada nos Dados⁵. Este formato consta de quatro colunas: Categoria; Subcategoria; Código; Unidade Temática. **Resultados:** Os resultados obtidos das entrevistas levam as seguintes categorias: Assistindo o paciente com qualidade; buscando alternativas para a assistência de qualidade; Não conseguindo prestar uma assistência; Interagindo com pacientes e familiares; Identificando o papel do enfermeiro na qualidade da assistência; realizando educação em serviço e qualificando-se profissionalmente e gerenciando os serviços de enfermagem. Estes foram as principais categorias que até o momento foram analisadas e discutidas. A gestão na qualidade vem tornando-se cada vez mais utilizada, convertendo-se em importante ferramenta nos serviços de saúde. Além disso, os clientes estão cada vez mais exigentes nas suas avaliações. Existe a possibilidade de se identificar terrenos de potência no trabalho de gestão em qualidade, portanto é necessária a constante aquisição de conhecimentos na área do gerenciamento de enfermagem para a conseqüente garantia da qualidade do serviço prestado. Torna-se essencial também, a construção de conhecimentos que possam contribuir para enfrentar os desafios propostos pelo Sistema Único de Saúde (SUS). **Conclusão:** As atividades desenvolvidas na enfermagem são, quase sempre, práticas criativas e reflexivas, baseiam-se na observação e experimentação de agentes para manter ou recuperar a saúde, isto permite o desenvolvimento de novas práticas, que devem ser compartilhadas, para a obtenção de um alto grau de consciência em uma direção transformadora. Deve-se transcender fronteiras, que permitam a interação entre os estilos de pensamentos e as inovações de conhecimentos em direção a uma prática transformadora. O profissional de enfermagem retrata um contingente significativo na equipe de saúde, cabendo-lhe o planejamento da assistência, que pode ser facilitada ao exercer a liderança da equipe de enfermagem com criatividade. Assim, é de suma consideração que reflita sobre sua prática, uma vez que é de sua responsabilidade a busca de novas abordagens para o desempenho do seu papel. **Impactos esperados:** Espera-se com esta pesquisa realizar uma análise da gestão da qualidade na área hospitalar de um hospital de grande porte da região central do estado do RS, comparando os resultados encontrados com outros estudos similares. Também se pretende refletir na prática de enfermagem, norteando os acadêmicos de enfermagem na construção do conhecimento científico inseridos na realidade local, no intuito de melhorar a assistência prestada a

120

Apoio:

Hotel Oficial:

Agências Oficiais:

Organização:





Trabalho 13

4

população em geral. Discutir a prática da gestão da qualidade na enfermagem por meio de trabalhos científicos e reproduzir estudos semelhantes em outros locais. Espera-se a construção de indicadores de qualidade na assistência de enfermagem a fim de subsidiar um software na área.

Referências

1. Lentz, RA. Processo de Normalização: a jornada participativa como fator de qualidade nas ações de controle das infecções hospitalares [Dissertação] Mestrado em Assistência de Enfermagem; 1996. Curso de Pós-Graduação da UFSC, 1996.
2. Lima SBS. Acreditação hospitalar: construção de uma proposta organizativa das ações de enfermagem no pronto-socorro de um hospital universitário. [Dissertação] Mestrado em Assistência de Enfermagem. 2003. Curso de Pós-Graduação da UFSC, 2003.
3. Lima SBS. A gestão da qualidade na assistência de enfermagem: significação das ações no olhar da acreditação hospitalar no pronto socorro [Tese] Doutorado. 2008. Rio de Janeiro, RJ: UFRJ.
4. Antunes AV, Trevizan MA. Gerenciamento da qualidade: utilização no serviço de enfermagem. Rev. Latino-am. enfermagem 2000; 8 (1):35-44.
5. Strauss A, Corbin J. Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia – Facultad de Enfermería de La Universidad de Antioquia, 2002.

Descritores: Enfermagem. Gestão da Qualidade. Serviço Hospitalar de Enfermagem.

Área Temática: Biossegurança como tema transversal ao processo de trabalho, a organização profissional e as condições de trabalho da enfermagem, em sistemas universais de saúde.





30+SITE

seminário internacional
sobre o trabalho na enfermagem

Realização:



Biossegurança no Trabalho da Enfermagem: Perspectivas e Avanços

11a13.AGOSTO.2011
Bento Gonçalves.RS

Trabalho 13

5

Apoio:

Hotel Oficial:

Agências Oficiais:

Organização:



Ministério da
Saúde

