



GERENCIAMENTO DE ENFERMAGEM DA QUALIDADE TOTAL NA UNIDADE DE TRATAMENTO INTENSIVO: INTERFERÊNCIA NOS RESULTADOS DE SUA UTILIZAÇÃO¹

Thadeu Borges Souza Santos²
Enêde Andrade da Cruz³

RESUMO: Os Fatores Intervenientes na Utilização dos Indicadores de Qualidade no gerenciamento da Unidade de Tratamento Intensivo (UTI) é uma categoria dentre aquelas identificadas na análise realizada sobre a percepção das enfermeiras sobre indicadores de qualidade no gerenciamento da UTI, com um total de 72 (30,68%) entre enfermeiras coordenadoras e assistenciais das profissionais que atuam em UTI¹. Os dados ressaltam a maturidade necessária à liderança e a racionalidade gerencial para segurança do paciente em estado crítico, quanto, a estrutura, processos e resultados nessa unidade de produção de serviço de saúde^{2,3}. **Metodologia:** trata-se de um recorte da dissertação acima citada com estudo exploratório, descritivo, de caráter quantitativo e qualitativo, realizado após aprovação do CEP (Anexo 1) e atendendo às especificações da Resolução 196 do CNS⁴. Os dados foram coletados por meio de um roteiro de entrevista semi-estruturada com quatro enfermeiras coordenadoras e dezoito assistenciais de cinco UTI's de adulto de um hospital filantrópico de grande porte da cidade de Salvador, Bahia tomando como linha filosófica a percepção e a interpretação analítica das unidades de conteúdo temáticas^{5,6}. **Resultados:** as enfermeiras assistenciais atribuem importância e aspectos favoráveis aos fatores intervenientes devido sua eficiência, na capacidade de ter resultados positivos e as coordenadoras devido efetividade, ou seja, o resultado esperado no serviço de saúde. Os aspectos desfavoráveis são mais salientados que os favoráveis e têm as seguintes importâncias percentuais: para as enfermeiras coordenadoras, a sub-notificação com 33,34%, do total de unidades de análise, ausência de feedback e perfil do paciente com 26,66% e 39,47%, respectivamente, entre coordenadoras e assistenciais além, do relacionamento negativo com a soma de 29,53% dos resultados; para as enfermeiras assistenciais foi destacada a ausência de feedback com 28,57%, relacionamento negativo 26,20% e perfil do paciente 11,90%. Desse modo, inferimos sobre a forte influência da

¹ - Dados extraídos da dissertação de mestrado intitulada: Percepção das enfermeiras sobre indicadores de qualidade no gerenciamento da Unidade de tratamento Intensivo defendida em 2011.

² - Enfermeiro, Mestre em Enfermagem pela UFBA, Professor Assistente da Universidade Federal do Vale do São Francisco.

³ - Enfermeira, Doutora em Enfermagem pela UFC, Professora Associada da Universidade Federal da Bahia.





30+SITEn

seminário internacional
sobre o trabalho na enfermagem

Realização:



Biossegurança no Trabalho
da Enfermagem:
Perspectivas e Avanços

11 a 13 de AGOSTO de 2011
Bento Gonçalves - RS

Trabalho 26

notificação e do feedback das informações, para o sucesso da gestão da qualidade total mediante utilização dos indicadores de qualidade para segurança do paciente, do profissional e qualidade do trabalho assistencial que é cercada de emoções. É a emoção, que em determinado momento determina a ação⁷. É como se a enfermeira, assim refletisse “se não me dão retorno, não preciso registrar o que faço”. Estas condições interferem diretamente, na autoconfiança dos grupos de apoio, à Gestão da Qualidade Total, implicando negativamente, no caráter cooperativo da relação interpessoal entre gerentes e assistenciais. É salientado que a sensibilização por meio do feedback positivo permitiria respostas e interlocuções, desenvolvendo co-responsabilidades e reconciliação entre os sujeitos envolvidos no GQT. Destaca-se a compreensão de tal reflexo no funcionário mostrando resultados negativos, nos seus serviços quando é comparado com a interação existente entre maestro e orquestra, pois permite interpretação sobre ações profissionais e sua tentativa de se tornar um profissional ideal, ao serviço de excelência^{3,8}. Esta qualidade prestada coincide com a intencionalidade do serviço desenvolvido pela UTI que se faz numa assistência à pacientes em condições de saúde críticas e com alto grau de necessidades humanas e de intervenções complexas⁹. Diante de tais percepções, a política de qualidade organizacional e os funcionários envolvidos na melhoria contínua da qualidade, na satisfação sobre o serviço, bem como, a manutenção da informação por meio da notificação com protocolos e vias de registro da organização hospitalar, somente são bem sucedidos quando existe um fluxo bilateral entre a notificação, decisão e retorno, uma vez que as tecnologias leves devem influenciar os interesses de gerenciamento articulado, que beneficiem os sujeitos assistenciais e as responsáveis pelas tomadas de decisão, aumentando a eficácia nos serviços de alta complexidade^{10,3} **Conclusões:** Neste estudo, pode-se observar que a sub-notificação das ocorrências adversas têm associação com a auto-proteção das enfermeiras assistenciais, pelo feedback negativo das comunicações das coordenadoras, o que resulta em sentimento de demérito e ausência de reconhecimento das atividades assistenciais, vez que, a responsabilidade direta dessa assistência está sob sua atenção e portanto dificulta o registro dos dados. Deste modo, criam-se resistências às ações de gerenciamento por indicadores de qualidade, impossibilitando a cultura desta ferramenta na gestão. Quanto, aos fatores favoráveis à utilização dos indicadores no gerenciamento da qualidade, percebe-se por meio das unidades de conteúdo temáticas que as coordenadoras buscam desmistificar a idéia punitiva associada à notificação das

Apoio:

Hotel Oficial:

Agências Oficiais:

Organização:





Trabalho 26

ocorrências adversas e à estratégia positiva de permear tal concepção, em momentos oportunos como reuniões, enquanto, as enfermeiras assistenciais podem compreender que, apesar da pouca oportunidade formal de retorno sobre os indicadores à equipe, permitem reforçar a importância da notificação das não conformidades. Assim, este estudo permitiu inferências acerca da percepção das enfermeiras coordenadoras e assistenciais, de tal modo que foi possível tecer considerações sobre o gerenciamento de enfermagem para qualidade na UTI. De tal maneira, é importante reconhecer a necessidade de maior empenho em viabilizar meios de feedback positivo, mais frequentes, por parte da coordenação. Sugerem-se estímulos a encontros que discutam condição da qualidade, apresentação dos indicadores do serviço e construção de planos de intervenção coletiva aos problemas que interferem diretamente, no perfil da prestação do serviço.

REFERENCIAS

- 1 - SANTOS, Thadeu Borges Souza. **Percepção das enfermeiras sobre indicadores de qualidade no gerenciamento da unidade de tratamento intensivo.** (Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Escola de Enfermagem, 2011.
- 2 - DONABEDIAN, A. Some issue in evaluating the quality of nursing care. **Adm J Public Health**, v.59, n.10, p.1833-1836, 1969.
- 3 - CAMPOS, G.W. de S. **Um método para análise e co-gestão de coletivos.** 3 ed. São Paulo: Hucitec. 2007.
- 4 - BRASIL., Ministério da Saúde. Resolução Nº. 196/96. Sobre pesquisa envolvendo seres humanos. **Bioética.** Brasília, v.4, n.2 – Suplemento – p. 15-25, 1996.
- 5 - VALA, Jorge. A análise de conteúdo. In: SILVA, Augusto Silva; PINTO, José Madureira. (Orgs.). **Metodologia das ciências sociais.** 11. ed. Porto, PT: [s.n], 2001, p. 101-128. Cap. IV.
- 6 - BARDIN, L.. **Análise de conteúdo.** 4 ed. Portugal: Edições 70. 2004.
- 7 - MATURAMA, Humberto. **Cognição, Ciência e Vida Cotidiana.** Organização e tradução de Cristina Magro, Victor Paredes. 1ª Reimpressão, Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2001.
- 8 - GASTAL, F.L. **Introdução a indicadores de desempenho:** treinamento por EaD. Brasília: Organização Nacional de Acreditação, 2006.





30+SITE

seminário internacional
sobre o trabalho na enfermagem

Realização:



Biossegurança no Trabalho
da Enfermagem:
Perspectivas e Avanços

11 a 13 . AGOSTO . 2011
Bento Gonçalves . RS

Trabalho 26

9 - SILVA, R. de C.V. da. **Planejamento da assistência de enfermagem ao paciente com câncer: representações sociais das enfermeiras.** 2009. 193f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009.

10 - MERHY, E.E. **Saúde:** a cartografia do trabalho vivo. São Paulo: Hucitec, 2002.

ANEXO 1 – Parecer do CEP

Apoio:

Hotel Oficial:

Agências Oficiais:

Organização:



Ministério da
Saúde

