Trabalho 840

INDICADORES DE QUALIDADE – VIVÊNCIA DE ENFERMEIROS NO GERENCIAMENTO EM ENFERMAGEM

Liliane Agnelly dos Anjos Marreiro[1]
Renata Antonia Aguiar Ribeiro [2]
Sergio Ribeiro dos Santos [3]

INTRODUÇÃO: A qualidade é um tema que tem ocupado espaço de destaque nas atividades desenvolvidas pela humanidade, havendo uma evolução conceitual desse termo ao longo da história relacionado progresso econômico, político e cultura da sociedade. Desse modo, a qualidade pode ser definida de diversas formas, de acordo com a visão de mundo de cada pessoa. Assim, pode-se entender a qualidade como um conjunto de atributos capazes de produzir alto grau de satisfação na pessoa e isso significa considerar os valores sociais existentes. Então, para avaliar a qualidade pode-se utilizar uma ferramenta de gestão denominada de "indicadores", que é uma unidade de medida de uma atividade com a qual se está relacionada, em outras palavras, é uma medida quantitativa que pode ser empregada como um guia para monitorar e avaliar a qualidade dos cuidados providos ao usuário e as atividades dos serviços. Um indicador pode ser uma taxa ou coeficiente, um número absoluto ou um fato[1]. No âmbito das instituições hospitalares, a construção de indicadores de qualidade para avaliar os serviços de enfermagem torna-se relevante, no entanto envolve toda uma estrutura gerencial para elaboração dos indicadores, o qual requer a busca de eixos condutores e que apontem para necessidades de considerar os seguintes aspectos: políticas assistências, educacionais e gerenciais em saúde, os recursos humanos, materiais, financeiros e físicos disponíveis além das expectativas dos usuários/clientes atendidos[2]. **OBJETIVO:** Objetivou-se realizar uma análise a respeito da percepção dos enfermeiros com relação ao conhecimento e uso de indicadores de qualidade; identificar os elementos utilizados pelos mesmos para avaliar a qualidade do serviço proporcionado ao cliente; e descrever a experiência vivenciada pelos enfermeiros com o emprego de instrumentos para avaliação no gerenciamento do serviço de enfermagem. **METODOLOGIA**: Trata-se de um estudo exploratório-descritivo, e, como estudo exploratório, propicia a oportunidade de familiarizarmos com o objeto a ser examinado tentando esclarecê-lo, por ser ainda considerado pouco notório e explorado, partindo-se da preocupação dos enfermeiros frente aos indicadores de qualidade. O cenário da pesquisa foi o Hospital Universitário da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Os participantes dessa pesquisa foram os enfermeiros que desenvolvem sua prática cotidiana, na gerência do serviço de enfermagem e que trabalham nas unidades de internação como: UTI adulto, UTIneonatal, doenças infecto-contagiosa, centro cirúrgico, clínica médica, cirúrgica, pediátrica e obstétrica. Os dados foram coletados por meio da técnica de entrevista semi-estruturada e orientada por três questões norteadoras: O que você entende por indicadores de qualidade na assistência de enfermagem? Como você avalia a qualidade do serviço prestado ao paciente? Na sua vivência, como utiliza os instrumentos de avaliação do serviço de enfermagem? O período de coleta empírica dos dados foi no mês de outubro de 2012, durante o horário de trabalho dos participantes. É importante ressaltar que cada enfermeiro recebeu uma codificação para ocultar sua identificação durante a entrevista. As mesmas foram gravadas, transcritas e posteriormente codificadas, através do programa ATLAS TI de modo a gerar categorias empíricas que foram analisadas. **RESULTADOS**: Foram identificadas, após codificação quatro categorias relacionadas ao eixo indicadores de qualidade: [1] - Entendendo indicadores de qualidade; [2] - Como utiliza os indicadores de qualidade; [3] - Não tendo

[1] Graduanda do Curso de Bacharelado e Licenciatura em Enfermagem da Universidade Federal da Paraíba. E-mail: agnelly@gmail.com
[2] Graduanda do Curso de Bacharelado e Licenciatura em Enfermagem da Universidade Federal da Paraíba. E-mail: renata2401@yahoo.com.br
[3] Doutor em Sociologia pela UFPB. Professor Associado do Departamento de Enfermagem Clínica e do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem e Modelo de Decisão em Saúde. Coordenador do GEPAIE - Grupo de Estudo e Pesquisa em Administração e Informática em Saúde. E-mail: srsantos207@gmail.com

indicadores de qualidade; [4] - Avaliando a qualidade da assistência de enfermagem. Analisando as categorias constatou-se que: na primeira categoria os enfermeiros descreveram os indicadores como sendo: instrumentos, métodos e normas para regular a assistência de enfermagem; métodos ou técnicas ou teorias para avaliar a qualidade da assistência; apenas métodos para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem; e, mecanismos para medir como o resultado final da assistência de enfermagem está chegando ao público. Observa-se que os enfermeiros gerentes têm conhecimento sobre o significado de 'indicadores de qualidade', ao passo que eles usam palavras como 'avaliar', 'regular', 'medir' a assistência de enfermagem. Na segunda categoria, obteve-se como resposta a forma de utilização dos indicadores: sentimento de frustação por não fazer uso dos indicadores; utiliza apenas em reuniões com equipe de enfermagem; utiliza a observação empírica; e, não faz uso por falta de instrumentos de avaliação. Nota-se nas falas dos enfermeiros gerentes a ausência da utilização dos indicadores de qualidade no HULW, favorecendo para que a qualidade da assistência não seja mensurada. Esse fato implica que eles devem ter cada vez mais uma preocupação com a qualidade da enfermagem, e como gestores deveriam priorizar iniciativas de melhoria no desempenho e ajudem na elaboração de planos de melhoria da qualidade. Na terceira categoria os discursos dos enfermeiros sobre não ter indicadores foram: não tendo como medir a qualidade, não havendo instrumentos de medida da qualidade e nunca utilizou esse indicador na assistência de enfermagem. A quarta categoria foi considerada uma das mais relevantes, pois se buscou saber como essa assistência é avaliada, já que os enfermeiros relataram em respostas anteriores que não utilizavam indicadores, assim foram obtidas as seguintes respostas: os indicadores existentes são subjetivos; avalia observando a satisfação e observando a interação da equipe de enfermagem. Contempla-se por meio dos discursos que a avaliação da qualidade da assistência de Enfermagem que está sendo prestada precisa de melhorias. Para isso, torna-se fundamental instrumentos avaliativos aos gestores, para que através deles possam compreender a realidade e, a partir daí traçar estratégias para o aprimoramento e melhoria do nível de qualidade. **CONCLUSÃO:** Portanto, é essencial que os enfermeiros gerentes tomem consciência da importância de fazerem uso dos indicadores de qualidade na avaliação do serviço de enfermagem e do impacto que os resultados dessa avaliação podem proporcionar ao processo decisório pertinente aos diferentes âmbitos da estrutura organizacional. Desse modo, proporcionar aos enfermeiros treinamento que vislumbre tais conhecimentos será essencial, para que mudanças de melhorias sejam observadas nas ações de assistência prestada aos clientes pela enfermagem. **CONTRIBUIÇÕES / IMPLICAÇÕES PARA A ENFERMAGEM:** Espera-se que através desse trabalho os enfermeiros gerentes tenham compreendido a importância de buscar junto HULW à realização de cursos, que ampliem o conhecimento sobre os indicadores, sua funcionalidade, eficácia e aplicabilidade na mensuração da qualidade dos serviços prestados aos usuários. **DESCRITORES:** Indicadores de qualidade; Gerenciamento; Enfermagem. **EIXO II** - Interfaces da Enfermagem com práticas profissionais e populares de cuidado em saúde.

REFERÊNCIAS

1. Bittar OJN. Indicadores de qualidade e quantidade em saúde. Rev Adm Saúde. 2001, 3(12):21-8.

2. Cintra EA, Pinto AC, Sousa EO, Rosa EV, Lima IA, Rodrigues SO. Utilização de indicadores de qualidade para avaliação da assistência de enfermagem: opinião dos enfermeiros. J Health Sci Inst. 2010;28(1):29-34.