

MELHORES PRÁTICAS DO ENFERMEIRO GESTOR NO GERENCIAMENTO DE RISCO: UMA CONTRIBUIÇÃO PARA A GESTÃO DA QUALIDADE

¹Betina Hörner Schlindwein Meirelles

²Veridiana Tavares Costa

INTRODUÇÃO: A implantação de sistemas de gestão da qualidade pode trazer inúmeros benefícios às organizações e esse processo tem sido pesquisado em todo mundo⁽¹⁾. Nessa perspectiva as melhores práticas pressupõem mudanças individuais, coletivas e organizacionais⁽²⁾. Dentre essas mudanças destaca-se a administração de risco na saúde, introduzida no Brasil em 2001, pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária; constituindo-se, então, em um programa de qualidade recente na prática dos trabalhadores de saúde, amplamente discutido nos últimos anos. O programa de gerenciamento de risco tem por objetivo prevenir riscos/danos aos clientes e, assim, proporcionar uma assistência segura e de qualidade⁽³⁾. Uma das definições do termo melhores práticas está atrelada a um fazer com qualidade⁽⁴⁾. Sendo assim, a adoção de melhores práticas no âmbito do gerenciamento de risco pode se concretizar como uma estratégia fortalecedora para o processo de gestão da qualidade. **OBJETIVO:** Identificar as ações dos enfermeiros gestores, em um programa de gerenciamento de risco, consideradas como melhores práticas e assim, contribuir para o fortalecimento da gestão da qualidade. **DESCRIÇÃO METODOLÓGICA:** Trata-se de um estudo de caso, com abordagem qualitativa. O cenário da pesquisa foi um hospital privado no Sul do País, credenciado na Rede de Hospitais Sentinela. Participaram do estudo 9 profissionais: Oito enfermeiros gestores e a Gerente de risco. A coleta de dados ocorreu no período de maio a setembro de 2011 por meio de análise documental, entrevistas semi-estruturadas e observação não-participante. A partir da triangulação, os dados foram analisados por uma proposta operativa⁽⁵⁾. O primeiro momento da operacionalização dos dados concretizou-se pelo mapeamento da fase exploratória da investigação. O momento seguinte, referiu-se à fase interpretativa. Essa etapa foi desenvolvida em três fases: 1ª Fase: Ordenação dos dados, por meio dos registros documentais, realização das entrevistas e registros das observações. 2ª Fase: Classificação dos dados, a qual possibilitou a elaboração das categorias intituladas: A Educação como Melhor Prática no gerenciamento de risco; A Análise crítica da realidade como Melhor Prática no gerenciamento de risco; As múltiplas

¹ Doutora. Professora Adjunta da Graduação e do Programa de Pós Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC. Florianópolis/SC. Bolsista de Produtividade em Pesquisa 2 do CNPq. E-mail: betina.hsm@ufsc.br

² Enfermeira. Mestre. Doutoranda em Enfermagem do Programa de Pós- Graduação em Enfermagem - PEN- UFSC . Florianópolis/SC. E-mail: veritavarecosta@gmail.com

dimensões da gestão como Melhor Prática no gerenciamento de risco. 3ª Fase: Constituiu a análise final. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Santa Catarina. **RESULTADOS:** Os resultados evidenciaram como melhores práticas as ações de educação, análise crítica da realidade e as múltiplas dimensões da gestão. **A Educação como Melhor Prática no Gerenciamento de Risco:** As ações identificadas como educação continuada foram relatadas pelos participantes como sendo os treinamentos *in loco*, supervisões e orientações à equipe. Ao analisar as notas de campo, durante as observações não participantes percebeu-se a realização de treinamentos *in loco*, com foco no registro dos eventos adversos, que é notificado e, a partir da tomada de conhecimento pelos membros do comitê de gerenciamento de risco, é realizada auditoria presencial, para assim, reforçar as orientações e discutir estratégias de prevenção. **A Análise crítica da realidade como melhor prática no gerenciamento de risco:** A comunicação escrita e verbal dos eventos adversos, por meio dos registros e notificações, também foi identificada como melhores práticas, pois trazem subsídios para conhecimento da realidade e levantamento dos problemas visando à melhoria do processo. O relato e registro dos eventos adversos são percebidos pelos participantes como uma prática que contribui para o processo de melhoria porém, nas observações em campo percebeu-se a existência de subnotificações. Os gestores referiram que as subnotificações podem estar relacionadas ao medo da punição, pela falta de conhecimento por parte dos colaboradores no que se refere ao objetivo do programa de gerenciamento de risco; e, também pela alta rotatividade que existe na instituição dificultando a cultura organizacional acerca desse processo. As melhores práticas, com foco na gestão dos riscos e qualidade do atendimento implica na melhoria constante do processo a partir da realidade, que se apresenta, buscando incorporar as práticas à cultura da organização, fato esse dificultado pela não fixação dos profissionais. **As múltiplas dimensões da gestão como melhor prática no gerenciamento de risco:** A supervisão e o acompanhamento, além de observação *in loco* das ações desenvolvidas, orientam novas práticas. Além do mais, a investigação a respeito da notificação dos eventos adversos, foi considerada como melhor prática. Todos os significados evidenciam competências relacionadas à função de liderança desses profissionais, visto que as ações se referem a planejar, a acompanhar, a investigar, a mensurar, a supervisionar e a avaliar, os processos, compartilhando responsabilidades obtendo-se, assim, sucesso na gestão da qualidade. Isso foi incorporado à relevância da multidisciplinaridade e interdisciplinaridade dos processos. A existência do comitê de gerenciamento de riscos; envolvendo profissionais da área assistencial, entre eles, farmacêutico, enfermeiros, médico e gerente de qualidade, e as reuniões bimestrais, realizadas

no intuito de avaliar o processo e propor ações de melhorias, ratificam a interdisciplinaridade na concretização das ações. **CONCLUSÕES:** Foi identificado que as ações adotadas pelos enfermeiros gestores, no gerenciamento de risco, consideradas como sendo as melhores práticas para fortalecimento da gestão da qualidade, vinculam-se às ações de educação, à análise crítica da realidade, e às múltiplas dimensões da gestão. Diante desse contexto, compreendemos que o gerenciamento de risco está atrelado à identificação de não-conformidades no âmbito dos processos de segurança; propondo ações de prevenção no intuito de melhorar a qualidade da assistência prestada e garantir maior segurança ao cliente. Assim, podemos considerar que as ações (aqui mencionadas como melhores práticas) podem fortalecer o processo de gestão da qualidade dada a aproximação desse processo com as práticas de segurança. **CONTRIBUIÇÕES PARA ENFERMAGEM:** Os enfermeiros gestores podem avançar na prática gerencial e, assim, fortalecer sua prática de gestão por meio da adoção de melhores práticas. Ao identificarem tais práticas no gerenciamento de risco, estão fortalecendo o processo de gestão da qualidade uma vez que identificam-se as falhas no processo assistencial e, assim, adotam-se as melhores práticas para garantir a seguridade da clientela que recebe este serviço. Portanto, as ações identificadas como melhores práticas constituem-se em uma ferramenta para fortalecimento dos processos e programas que permeiam a gestão da qualidade. Isso pode contribuir para que os enfermeiros gestores atinjam excelência em suas ações proporcionando, assim uma assistência segura e de qualidade.

Descritores: Gestão da Qualidade, Gerenciamento de Segurança, Supervisão de Enfermagem Benchmarking

Eixo temático: Questões antigas e novas da pesquisa em enfermagem

REFERÊNCIAS

1. Depexe MD, Paladini EP. Benefits of the implementation and certification of quality management systems in construction companies. Rev Gestão Industrial.2008; 04 (2):145-161.
2. Organização Mundial da Saúde. Guia para documentação e partilha das melhores práticas em programas de saúde [Internet]. Brazzaville: Organização Mundial da Saúde; 2008. Parte 5, Procedimentos para a identificação e documentação das melhores práticas; [acesso em: 2013 abr.01.]; Disponível em: <http://afrolib.afro.who.int/documents/2009/pt/GuiaMelhoresPratica.pdf>. OMS.
3. Agência Nacional de Vigilância Sanitária [internet]. Rede Sentinela. Brasília: ANVISA/REDE SENTINELA; 2012 [acesso em: 2013 abr 01.]; Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/wps/content/anvisa+portal/anvisa/pos+++comercializacao+-+pos+uso/rede+sentinela/conteudo/novas+instituicoes+de+saude+ampliam+a+rede+sentinela>

4. Costa VT. Melhores práticas do enfermeiro gestor no gerenciamento de risco: um estudo de caso. 2011. 134f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

5- Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec; 2010.