

## QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NA CLÍNICA PEDIÁTRICA DO HUB

Marília Braga Marques; Carla Targino Bruno dos Santos; Valéria Bertonha Machado; Monica Chiodi Toscano de Campos; Daniela França Barros Pessoa

O processo de trabalho do enfermeiro tem como objeto o cuidado, reconhecendo a importância das dimensões física, psicológica, social e espiritual ao longo da vida. Particulariza-se ainda em subprocessos de trabalho assistir ou cuidar, administrar ou gerenciar, ensinar, pesquisar e participar politicamente. A avaliação da qualidade aborda as dimensões de desempenho técnico e relações interpessoais. Objetivo: conhecer a percepção de profissionais de enfermagem da Clínica Pediátrica do Hospital Universitário de Brasília sobre a qualidade do seu processo de trabalho. Metodologia: trata-se de um estudo qualitativo. Foram coletados depoimentos de profissionais de enfermagem acerca da sua percepção sobre: comprometimento da equipe, relacionamento equipe-usuário, resolução de conflitos, sistematização da assistência de enfermagem e educação permanente. Resultados: São percebidos comprometimento da equipe e relacionamento satisfatório com as crianças assistidas e seus familiares. A resolução de conflitos entre a equipe normalmente é resolvida por meio do diálogo. A sistematização da assistência de enfermagem está em fase de implantação, e a equipe multiprofissional está em adaptação a este processo. As atividades de educação permanente são uma característica do setor, não é realizada por todos os serviços do hospital. Conclusão: A avaliação e o monitoramento da qualidade da assistência de enfermagem na clínica pediátrica são essenciais para uma prática que atenda às necessidades e expectativas das crianças e seus familiares, bem como a satisfação dos profissionais de saúde. Integram a melhoria dos processos de trabalho em enfermagem e deve ser entendida de forma participativa, tendo em vista que a qualidade do cuidado oferecido é multifatorial.

Palavras-chave: qualidade da assistência à saúde, cuidados de enfermagem, administração dos cuidados ao paciente.

Área temática: Gerenciamento dos Serviços de Saúde e de Enfermagem