Trabalho apresentado no 25º CBCENF

Título: GESTÃO DE QUALIDADE TOTAL NOS SERVIÇOS DE ENFERMAGEM NO AMBIENTE HOSPITALAR

Relatoria: Maria Eduarda Wanderley de Barros Silva
Maria Letícia Cardoso da Silva Barbosa
Mateus Silva de Barros

Autores: Maria Eduarda Figueiredo Silva
Letícia Lima Kaspar Deininger
Maynara Fernanda Carvalho Barreto

Modalidade: Pôster

Área: Formação, Educação e Gestão em Enfermagem

Tipo: Pesquisa

Resumo:

Introdução: A Gestão da Qualidade Total (GQT) caracteriza-se como um novo modelo de gestão, sendo um sistema de qualidade que influencia a cultura organizacional, exigindo mudanças de comportamento e de atitudes, com vistas ao comprometimento, desempenho, autocontrole e aprimoramento dos processos nas instituições de saúde. A Enfermagem possui atuação voltada para a qualidade da gestão do cuidado, através da medição e avaliação dos componentes de processo, estrutura e resultado da atenção. Objetivo: Revisar na literatura estratégias para a gestão de qualidade total no contexto do gerenciamento de enfermagem no setor hospitalar. Metodologia: Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, realizada por meio da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde, em junho de 2023, com a estratégia de busca “Assistência Hospitalar AND Gestão de Qualidade Total AND Enfermagem”. Inicialmente, foram encontrados oitenta e oito estudos. Foram incluídos os artigos indexados e originais, publicados nos últimos 5 anos, no idioma português. Foram excluídos aqueles que não estavam disponíveis na íntegra, repetidos e os manuais e livros. Assim, foram selecionados nove artigos. Resultados: De acordo com os estudos revisados, é perceptível que a gestão de qualidade total tem sido adotada pela enfermagem para se obter indicadores de desempenho da equipe, estabelecendo metas e estratégias de melhoria do serviço, visando à qualidade e segurança da assistência. Para medir a qualidade de um serviço de enfermagem hospitalar, podem ser utilizados indicadores, tais como a taxa de moratlidade e infecção hospitalar. Sua utilização de forma sistemática permite que o enfermeiro tenha possibilidade de analisar a estrutura, buscar as causas dos desvios ou falhas, e através de estratégias educativas promover maior satisfação do cliente. Além disso, sua utilização faz com que se tenha a efetividade e eficácia da gestão de enfermagem, repercutindo diretamente nos custos da atenção, em função da grande quantidade de procedimentos envolvidos nos processos desenvolvidos pela equipe. Considerações finais: É mister que haja investimentos em capacitação para os gestores de enfermagem, para que se tenha o fortalecimento dessa estratégia, através da vinculação do financiamento no cumprimento de indicadores e metas. O enfermeiro possui um papel fundamental no processo de gestão hospitalar, de forma a assegurar a gestão de qualidade total nesse cenário de cuidado.