

## Trabalho apresentado no 25º CBCENF

**Título:** FERRAMENTAS DA QUALIDADE: CAPACITAÇÃO DE GESTORES HOSPITALARES

**Relatoria:** GIOVANA THIEMY KINA

Rhaquel de Moraes Alves Barbosa Oliveira

Paula Manuela Rodrigues Pinheiro Bertoini

**Autores:** Sanja Samia Rolim Fernandes Ximenes

Walécia Diana Gadelha Maia

Maria de Fátima Bastos Nóbrega

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** Tecnologia, empreendedorismo e inovação no cuidado em Enfermagem

**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

**INTRODUÇÃO:** O Complexo Hospitalar da UFC tem sua gestão vinculada a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), uma empresa pública com capital social integralmente sob a propriedade da União, criada por meio da Lei nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011. Anualmente, são realizadas avaliações internas com base nos requisitos do Manual de Diretrizes e Requisitos do Selo Ebserh de Qualidade por meio de uma comissão interna instituída pelo Complexo. Após essas avaliações são gerados relatórios com os resultados obtidos a fim de se elaborar um programa de melhoria da qualidade quanto aos requisitos não conformes. **OBJETIVO:** Qualificar os gestores do CH-UFC quanto às ferramentas da qualidade PDSA e 5W2H. **METODOLOGIA:** Tratou-se de um projeto de intervenção nas áreas assistenciais, administrativas e de ensino que apresentaram itens essenciais não conformes, visando a capacitação dos gestores quanto as ferramentas da qualidade 5W2H e PDSA, por meio de aulas expositivas, sob estratégias teóricas e de simulações realísticas, e ações in loco quanto a aplicação dos instrumentos pertinentes às ferramentas. Foram incluídos no projeto de intervenção todos os gestores responsáveis pelas áreas avaliadas que obtiveram seus itens essenciais como não conformes. Foram excluídos os gestores das unidades que possuíam todos os itens essenciais conformes ou que estiveram afastados durante o período da intervenção. **RESULTADOS:** Os diversos resultados gerados pelo estudo permitiram tornar verdadeira a afirmação quanto à necessidade da implementação de um programa contínuo de melhoria para o Complexo baseado no uso das ferramentas da qualidade, uma vez que, tem se mostrado deficitário o conhecimento, e conseqüente uso, dessas ferramentas pelos gestores para se efetivar as melhorias necessárias no processo de adequação dos requisitos em não conformidade com o manual vigente. Contudo, há ainda o que se aprimorar no desenvolvimento das propostas para que ocorra uma efetiva adoção desse programa como integrante do calendário de atividades da instituição e tal cultura, passe a representar melhoras visíveis na assistência prestada pelo Complexo. **CONCLUSÃO:** Evidenciou-se que o primeiro passo para uma efetiva implementação dessa cultura de melhoria hospitalar pautada nas ferramentas da qualidade trata-se, justamente, da sensibilização dos profissionais quanto à relevância dessa prática, reduzindo os índices de abstenção participativa registrados ao longo de todas as etapas do projeto.