

Trabalho apresentado no 25º CBCENF

Título: QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE EM UMA INSTITUIÇÃO HOSPITALAR PÚBLICA

Relatoria: Rivana Nóbrega de Araújo

Autores:

Modalidade: Pôster

Área: Formação, Educação e Gestão em Enfermagem

Tipo: Trabalho de conclusão de curso

Resumo:

A qualidade em uma instituição pode ser vista como um processo dinâmico e ininterrupto, que se materializa como atividade permanente de identificação de falhas em rotinas e procedimentos ali desenvolvidos. Esses devem ser periodicamente revisados atualizados e difundidos, com a participação de todos: Da alta direção até os funcionários mais básicos. O presente estudo teve como objetivo Analisar a qualidade dos serviços de saúde em uma Instituição Hospitalar Pública. Trata-se de um estudo do tipo exploratório, desenvolvido mediante uma abordagem quantitativa. Foram entrevistados 30 enfermeiros lotados no hospital cenário de desenvolvimento deste estudo. Desses, dezoito participantes do estudo estão na faixa etária de 22 a 30 anos, representando um percentual de 60%, dos quais oito são do gênero masculino e 22 da categoria feminina. Na distribuição da população por faixa etária, 56,7% tem entre 1 e 5 anos de formado, 77% cursaram especialização em alguma área do conhecimento da enfermagem, 63% apresentam entre um e dois anos de experiência, 47% trabalham em jornadas de 30 a 36 horas semanais. Conceitos relatados a respeito da qualidade se referem ao conjunto de atributos que inclui excelência profissional, menos riscos e satisfação do usuário. Referem ainda assistir aos usuários com eficiência, de forma holística. Quanto às opiniões acerca do serviço de enfermagem, 77% afirmam “não” estar adequado totalmente. Em relação ao pleno atendimento das necessidades de saúde, observa-se que a maioria (83%), afirma que os serviços não atendem à população de maneira satisfatória. Quanto aos critérios para o alcance da qualidade, foram evidenciados trabalho em equipe e disponibilidade de recursos materiais e dotação de pessoal; apoio institucional, assistência integral, responsabilidade e ética profissional; humanização, cordialidade e respeito, satisfação da equipe; melhoria salarial, planejamentos, supervisão, auditoria e qualificação profissional. em relação ao que dificulta o serviço, foram citados ainda acúmulo de funções administrativas para a equipe de enfermagem e grande demanda. Acredita-se que para um serviços de qualidade, as equipes de saúde devem se comprometer em estabelecer a gestão da qualidade em busca da melhoria contínua para o alcance do bem estar e satisfação dos usuários de saúde.