

Trabalho apresentado no 26º CBCENF

Título: UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE GESTÃO DA QUALIDADE NO CONTEXTO HOSPITALAR

Relatoria: Maria Eduarda Wanderley de Barros Silva

Alicia Tamanini Dorigon

Autores: Ariane Sabina Stieven

Maria do Carmo Fernandez Lourenço Haddad

Modalidade: Comunicação coordenada

Área: Eixo 1: Assistência, gestão, ensino e pesquisa em Enfermagem

Tipo: Pesquisa

Resumo:

Introdução: O uso de ferramentas de gestão da qualidade é vital para a correta administração dos serviços hospitalares e para alcançar os resultados desejados. Embora a implementação dessas ferramentas possa ser dispendiosa, é essencial para equilibrar qualidade e custos. Objetivo: Identificar a utilização das ferramentas de gestão da qualidade por enfermeiros no contexto hospitalar. Método: Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, realizada na Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde, em junho de 2024, com a estratégia de busca “Enfermagem AND Gestão de Qualidade Total AND Gestão em Saúde”. Foram incluídos os artigos indexados e originais, disponíveis na íntegra publicados nos últimos cinco anos, no idioma português e inglês. Foram excluídos manuais e livros. Resultados e discussão: Foram encontrados 4.267 estudos, e desses, selecionados dez artigos. As ferramentas utilizadas foram o diagrama de Ishikawa, a matriz de Gravidade, Urgência e Tendência, o diagrama de Pareto e o ciclo Plan, Do, Check, Act, sendo implementadas em países como Japão, Estados Unidos, Austrália e Canadá. De acordo com os estudos encontrados, a implementação do Lean Healthcare, contribui para melhoria na qualidade do atendimento e na segurança do paciente. Nesse contexto, a acreditação hospitalar emerge como um instrumento crucial, destacando o padrão de qualidade e segurança da assistência. Das ferramentas mencionadas, considera-se que a matriz de Gravidade, Urgência e Tendência é uma ferramenta que envolve múltiplos critérios, pois ela utiliza de três dimensões diferentes para priorizar problemas ou questões, considerando a importância relativa de cada um desses critérios na tomada de decisão. As ferramentas diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto e ciclo PDCA são para análise e melhoria de processos que podem ser aplicadas de maneira sequencial ou complementar, mas não necessariamente envolvem múltiplos critérios simultaneamente. Considerações finais: A implementação dessas ferramentas promove padronização, redução de desperdícios e incentiva a melhoria contínua. A acreditação hospitalar e métodos de avaliação garantem atendimento excelente, beneficiando profissionais e pacientes. Investir na capacitação da equipe e em práticas de gestão de qualidade é crucial para um sistema de saúde seguro e eficiente, impactando positivamente na satisfação e nos resultados dos usuários.