



PERCEPÇÕES E EXPERIÊNCIAS DE ENFERMEIROS GERENTES RELATIVAS AOS INDICADORES DE QUALIDADE

PERCEPTIONS AND EXPERIENCES OF NURSES MANAGERS CONCERNING QUALITY INDICATORS

PERCEPCIONES Y EXPERIENCIAS DE LAS ENFERMERAS GERENTES ACERCA DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

Liliane Agnelly dos Anjos Marreiro¹, Renata Antônia Aguiar Ribeiro², Sérgio Ribeiro dos Santos³, Saemmy Grasiely Estrela de Albuquerque⁴, Gyl Dayara Alves de Carvalho⁵

RESUMO

Objetivo: analisar a repercussão dos indicadores de qualidade no gerenciamento dos serviços de enfermagem; identificar as ferramentas utilizadas na avaliação da assistência; e descrever a experiência vivenciada por esses profissionais na utilização de instrumentos para avaliar o seu serviço. **Método:** estudo qualitativo, exploratório, realizado com oito enfermeiros gerentes, em um hospital escola. Os relatos desses foram discutidos por núcleos temáticos: Importância dos Indicadores de Qualidade, Utilização dos Indicadores e Avaliação da Qualidade da Assistência. O projeto de pesquisa foi aprovado do Comitê de Ética em Pesquisa, CAAE nº 01780912.8.0000.5188. **Resultados:** os profissionais demonstraram conhecimento ainda empírico desses enfermeiros acerca dos indicadores de qualidade, pois embora anseiem utilizá-los na mensuração da qualidade dos serviços, não se sentem capacitados para aplicá-los. **Conclusão:** ressalta-se nesse sentido a educação permanente a essa categoria, a fim de efetivar a avaliação da qualidade no trabalho deles. **Descritores:** Indicadores de Qualidade em Assistência à Saúde; Avaliação em Enfermagem; Gestão em Saúde.

ABSTRACT

Objective: analyzing the impact of quality indicators in the management of nursing services; identifying the tools used in the evaluation of assistance; and describing the experience of these professionals in the use of tools for evaluation of their service. **Method:** a qualitative exploratory study carried out with eight nurses managers in a teaching hospital. The reports of these have been discussed by themes: Importance of Quality Indicators, Use of Indicators and Quality of Care Evaluation. The research project was approved by the Committee of Ethics in Research, CAAE nº 01780912.8.0000.5188. **Results:** the professionals also showed empirical knowledge of these nurses about the quality indicators, because although yearn use them to measure the quality of services, do not feel able to apply them. **Conclusion:** it emphasizes that sense continuing education to that category in order to carry out the assessment of quality in their work. **Descriptors:** Quality Indicators in Health Care; Nursing Assessment; Health Management.

RESUMEN

Objetivo: analizar el impacto de los indicadores de calidad en la gestión de los servicios de enfermería; identificar las herramientas utilizadas en la evaluación de la asistencia; y describir una experiencia de estos profesionales en el uso de herramientas para evaluar su servicio. **Método:** un estudio cualitativo exploratorio realizado con ocho enfermeras gerentes en un hospital universitario. Los informes de estos han sido discutidos por temas: Importancia de los Indicadores de Calidad, El Uso de Indicadores y Evaluación de Calidad de la Atención. El proyecto de investigación fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación, CAAE nº 01780912.8.0000.5188. **Resultados:** los profesionales también mostraron un conocimiento empírico de estas enfermeras acerca de los indicadores de calidad, porque a pesar de anhelaren utilizarlos para medir la calidad de los servicios, no se sienten capaz de aplicarlos. **Conclusión:** se hace hincapié en ese sentido la educación continua a esa categoría con el fin de llevar a cabo la evaluación de la calidad en su trabajo. **Descriptor:** Indicadores de Calidad en la Atención a la Salud; Evaluación de Enfermería; Gestión de la Salud.

¹Enfermeira licenciada, Universidade Federal da Paraíba/UFPB. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: agnelly@gmail.com; ²Enfermeira licenciada, Universidade Federal da Paraíba/UFPB. João Pessoa (PB), E-mail: renata2401@yahoo.com.br; ³Enfermeiro e Administrador, Professor Doutor em Sociologia, Departamento de Enfermagem Clínica, Universidade Federal da Paraíba/UFPB. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: srsantos207@gmail.com; ⁴Enfermeira licenciada, Universidade Federal da Paraíba/UFPB. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: saemmy6@hotmail.com; ⁵Enfermeira, Mestranda, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal da Paraíba/PPGENF/UFPB. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: agnegyl_dayara@hotmail.com

INTRODUÇÃO

Qualidade é um termo bastante discutido no mundo globalizado e, especialmente nas últimas décadas, no ambiente empresarial. Isto porque, com o crescimento e a evolução das empresas, o mercado de trabalho vem passando por constantes mudanças, onde as normas e exigências tornam-se, a cada dia, maiores e mais rígidas, e a qualidade no serviço cada vez mais importante para o desenvolvimento no cenário mercadológico.¹

A preocupação com a qualidade sob o foco da produtividade, do custo-benefício e dos resultados, também pode ser visualizada no âmbito das organizações de saúde, pois, embora o Sistema Único de Saúde tenha seus princípios pautados na lei nº 8080 e privilegie os valores relacionados à qualidade, essa prática nem sempre é vivenciada efetivamente no cotidiano da assistência ao usuário. Vê-se que o desenvolvimento do conceito de qualidade aplicado aos serviços de saúde passou por um processo evolutivo, incorporando novos elementos com o movimento histórico da sociedade e das organizações.²

É importante considerar uma questão fundamental, o fato de que a concepção de qualidade é complexa e subjetiva, de modo que, os parâmetros de avaliação são facilmente perceptíveis, porém a mensuração da qualidade dos serviços de saúde, em termos de excelência, eficiência e equidade, é algo permeado por diferentes aspectos.³

Salienta-se que o termo qualidade pode ter uma compreensão diversificada, conforme a percepção de cada indivíduo. Assim, entende-se por qualidade como sendo um conjunto de atributos capazes de produzir alto grau de satisfação individual e, naturalmente, isso significa considerar os valores sociais e culturais existentes. O conceito de qualidade em serviços de saúde passou, ao longo dos anos, do enfoque puramente técnico para um enfoque mais abrangente, no qual se tenta satisfazer as necessidades, interesses e demandas dos diversos *players* envolvidos no sistema: financiadores, operadoras de planos de saúde, prestadores de serviços e usuários.⁴

Percebe-se que para quantificar a qualidade, pode-se utilizar uma ferramenta de gestão conhecida por indicador, que é capaz de medir uma atividade com a qual se está relacionada, ou seja, é uma medida quantitativa que pode ser empregada como um guia para monitorar e avaliar a qualidade dos cuidados providos ao usuário e as atividades dos serviços. Na saúde, os indicadores conformam um rico banco de

dados que precisam ser aproveitados.⁵ Portanto, indicadores são considerados variáveis que medem quantitativamente as variações no comportamento dos critérios de qualidade pré-estabelecidos.⁶

Outro aspecto a ser considerado é a aplicação dos indicadores para avaliar a qualidade do serviço de saúde. No que tange ao serviço de enfermagem, os indicadores relacionados à assistência são amplamente utilizados nos países desenvolvidos.⁷

É importante destacar que a Associação Americana de Enfermagem (ANA) sugere como indicadores para a avaliação da qualidade da assistência de enfermagem os seguintes elementos: a taxa de infecção hospitalar, a taxa de acidentes com o paciente, a satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem, a satisfação do paciente com o controle da dor, a satisfação do paciente sobre informação educacional recebida, manutenção da integridade da pele, satisfação da equipe de enfermagem, número total de enfermeiros/técnicos e auxiliares de enfermagem e taxa de horas de enfermagem por pacientes/dia.⁷

Estudo internacional sobre a história da qualidade da assistência domiciliar de idosos aponta ainda, enquanto indicadores importantes, a avaliação do sono, energia, autoestima e senso de domínio do paciente.⁸

Vê-se com isso que, na prática da enfermagem, em decorrência das peculiaridades do seu processo de trabalho, a qualidade do serviço assume um significado particular em relação às atividades desenvolvidas no âmbito hospitalar. Isto porque, quando a qualidade da assistência se apresenta comprometida, todo o contexto organizacional da saúde se torna vulnerável e fragilizado. No campo da saúde, a enfermagem é uma profissão que se encontra envolvida com o cuidado ao paciente durante 24 horas, quando ela é tecnicamente deficiente e quantitativamente deficitária, os riscos de comprometer a qualidade da assistência prestada ao usuário se elevam.

Ainda a respeito da qualidade, ressalta-se que sua obtenção está relacionada à capacidade da gestão, a qual precisa se basear numa filosofia de mudanças, comunicação adequada, olhar crítico, envolvimento dos profissionais, num trabalho conjunto, cuja missão esteja clara, em busca de um ótimo estado de saúde da pessoa, sua família e coletividade, no intuito de garantir um atendimento integral, personalizado, de qualidade e isento de riscos, sendo interessante o uso de instrumentos, como os indicadores, para que seja atingida.⁹⁻¹⁰

Não basta apenas ter o conhecimento a respeito dos indicadores, é preciso utilizá-los. No entanto, a preocupação em mensurar a qualidade da assistência de enfermagem parece incipiente em algumas instituições de saúde, pois a atuação da enfermagem em muitas organizações hospitalares ainda não obedece a Resolução COFEN nº 358/2009 que dispõe sobre a sistematização da assistência de enfermagem e a implementação do processo de enfermagem em ambientes, públicos e privados.¹¹

Ressalta-se, portanto, a necessidade de verificar se os enfermeiros gestores reconhecem a importância dos indicadores de qualidade e os valorizam enquanto ferramenta de avaliação do cuidado prestado. Urge, por conseguinte, considerar a importância da avaliação da qualidade do serviço de enfermagem e os resultados que essa avaliação pode proporcionar ao processo decisório, pertinente aos diferentes âmbitos da estrutura organizacional.

Tais contextos e inquietações levaram aos questionamentos norteadores desta pesquisa: Os enfermeiros têm conhecimento dos indicadores de qualidade em enfermagem? Como os enfermeiros avaliam a qualidade do serviço prestado ao cliente? Como vivenciam o uso de instrumentos para avaliação do gerenciamento do serviço de enfermagem?

Na tentativa de responder a estas perguntas, este estudo tem como objetivos:

- Analisar a repercussão dos indicadores de qualidade no gerenciamento do serviço de enfermagem.
- Identificar que ferramentas os enfermeiros utilizam para avaliar a qualidade do serviço prestado ao usuário.
- Descrever a experiência vivenciada pelos enfermeiros na utilização de instrumentos para avaliação do gerenciamento do serviço de enfermagem.

MÉTODO

Estudo exploratório-descritivo, de abordagem qualitativa,¹²⁻³ realizado em um Hospital de Ensino, localizado no município de João Pessoa/Paraíba. A população investigada constituiu-se por enfermeiros que desenvolviam sua prática cotidiana na gerência do serviço de enfermagem nas seguintes unidades de internação: Unidade de Terapia Intensiva Adulto, UTI neonatal, Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Clínica Pediátrica, Clínica Obstétrica, Clínica de Doenças Infectocontagiosa e Centro Cirúrgico do referido hospital.

A seleção dos participantes seguiu os seguintes critérios de inclusão: ser enfermeiro gerente das unidades objeto de estudo; estar trabalhando nos dias de coleta dos dados e aceitar participar da pesquisa. Contou-se com uma amostra de oito enfermeiros que aceitaram participar do estudo, sendo um de cada clínica supracitada.

A produção de dados foi realizada no período de novembro de 2012 a janeiro de 2013, a partir de entrevista semiestruturada e orientada por três questões norteadoras: O que você entende por indicadores de qualidade na assistência de enfermagem? Como você avalia a qualidade do serviço prestado ao paciente? Na sua vivência, como utiliza os instrumentos de avaliação do serviço de enfermagem?

As sessões foram com áudio gravadas, mediante anuência de todos os participantes e, posteriormente, transcritas na íntegra, constituindo o corpus de análise. Para essa etapa do processo de investigação, optou-se pela análise temática de conteúdo, que se refere a um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens.¹⁴

Seguiu-se as seguintes etapas: pré-análise, quando se realizou a leitura das transcrições; exploração do material, com leitura aprofundada e repetitiva com vistas a identificar as unidades de análise, bem como classificar e codificar os dados para formar as categorias; e, tratamento e interpretação das categorias obtidas. Para a sistematização dos resultados, foram selecionados relatos dos participantes, e, com o propósito de preservar o anonimato, ao longo da apresentação dos resultados e discussão, os mesmos foram referidos pela letra E, seguida de um número de identificação.¹⁴

Foram obedecidos os critérios éticos e legais das normas para pesquisa envolvendo seres humanos, pautadas pela Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde¹⁵, e em observância a mesma, o projeto de pesquisa da mesma, foi submetido e aprovado na Plataforma Brasil e Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde, tendo o CAAE (Certificado de Aceite e Apreciação Ética) nº 01780912.8.0000.5188.

A participação dos entrevistados foi antecedida por convite seguido da informação sobre os objetivos da pesquisa. Após, os sujeitos optaram por participar da pesquisa foi solicitada a assinatura de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. O anonimato foi garantido utilizando-se para identificação dos depoimentos a letra E

(inicial de entrevistado) seguido do número de ordem das entrevistas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Baseando-se nos depoimentos, a participação dos enfermeiros gerentes foi discutida a partir da análise temática de conteúdo, emergindo três categorias analíticas, conforme mostra a figura 1.

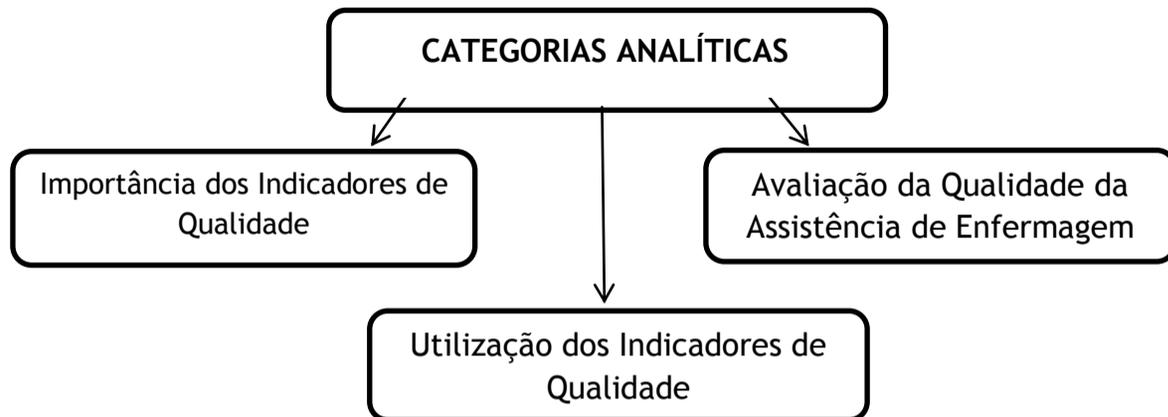


Figura 1. Categorias identificadas, a partir da compreensão de enfermeiros gerentes sobre indicadores de qualidade.

◆ Importância dos Indicadores de Qualidade

Durante as sessões de entrevistas com os enfermeiros gerentes, pode-se perceber que o entendimento acerca da importância dos indicadores de qualidade recai sobre a referência de métodos ou instrumentos que visam avaliar a qualidade da assistência de Enfermagem que é prestada ao paciente. As falas seguintes são representativas da compreensão dos enfermeiros:

[...] métodos ou técnicas ou teorias ou objetivos que servem para ver a qualidade da assistência de Enfermagem. (E1)

[...] um instrumento, método, normas e regulamentos padronizados e estabelecidos para regular a assistência de Enfermagem. (E2)

[...] normas e rotinas protocoladas que dão condições de você avaliar de que forma o seu serviço está sendo prestado[...] mecanismo de medir como o resultado final está chegando ao seu público. (E5)

[...] São métodos que a gente avalia a qualidade da assistência ao paciente. (E8)

Considerando, sobretudo, as características individuais de cada sujeito, a literatura descreve que, qualidade é um conjunto de atributos capazes de proporcionar satisfação. Assim, qualidade seria a completa satisfação das necessidades de quem mais precisa do serviço de saúde ao custo mais baixo para a organização e dentro das regulamentações estabelecidas. Nesta concepção, nota-se a relevância da incorporação dos critérios de satisfação dos pacientes, a efetividade e eficiência da assistência, além do critério da equidade (atender a quem mais precisa), elementos apontados direta ou indiretamente através das falas dos profissionais.¹⁶

O indicador constitui uma ferramenta de gestão, e no âmbito dos serviços de saúde são medidas usadas para ajudar a descrever uma situação existente, avaliar mudanças ou tendências durante um período de tempo, e avaliar, em termos de qualidade e quantidade, as ações de saúde que estão sendo executadas.⁷

Uma gestão de saúde que utiliza os indicadores como apoio ao planejamento e a tomada de decisão estaria mais pautada na realidade das condições de seus usuários, no perfil epidemiológico e necessidades de saúde e na busca de métodos para correção dos mesmos.⁵ Nesse contexto, observou-se que alguns enfermeiros gerentes que participaram deste estudo detêm conhecimentos sobre tais definições e sobre o significado dos “indicadores de qualidade”, ao mencionarem em suas falas palavras como: ‘avaliar’, ‘regular’ e ‘medir’, palavras-chave desta ferramenta. Os indicadores se mostram como instrumentos imprescindíveis para avaliação dos serviços de saúde por ser uma unidade de medida de uma atividade com a qual está relacionada, ou ainda uma medida quantitativa que pode ser usada como um guia para monitorar e avaliar a qualidade da assistência e as atividades de um serviço.¹⁷

Assim, pelos relatos, percebe-se que a maioria dos participantes tem noções a respeito do conceito de indicadores como sendo ferramentas norteadoras sobre qualidade da assistência oferecida por eles nos seus respectivos serviços. Igualmente, notou-se que, mesmo se tratando de um instrumento avaliativo indispensável para esses profissionais no ambiente de trabalho, há quem não o compreenda, ou não tenha um conceito bem estabelecido, devido à suposta complexidade e por não fazer parte da rotina

de trabalho dos mesmos. O que pode ser exemplificado através das falas seguintes:

[...] Indicador de qualidade, não é no conceito exato talvez, mas eu penso que seja o que você pode fazer de melhor, ou então, o que você possa fazer para melhor assistir o paciente. (E7)

[...] No momento a nossa qualidade não tem como ser mensurada, não tem como eu avaliar e também nem dizer que é boa ou que é ruim, porque não tem como avaliar, nem responder. (E4)

Ainda com base nos relatos dos enfermeiros, foi possível pontuar a iniciativa de alguns que, mesmo não utilizando e/ou conhecendo indicadores de qualidade, por esta definição, fazem uso da criatividade e, utilizando-se de sua vivência diária, verificam como está sendo desenvolvida a assistência de enfermagem aos usuários. Nesse sentido, é importante ressaltar a necessidade que o enfermeiro gerente tem de conhecer os indicadores de qualidade e como utilizá-los na melhoria do trabalho gerencial que desenvolvem. Algumas falas ressaltadas pelos profissionais indicam este conhecimento subjetivo, que é utilizado no cotidiano do trabalho dos enfermeiros:

[...] a técnica da Enfermagem, a prática do bloco cirúrgico, de abertura de sala, de instrumentação, de assistência, o comprometimento da equipe, observação das técnicas de assepsia, de normas e rotinas. Temos “n” indicadores, mais subjetivos do que objetivos. (E1)

[...] o banho, ao administrar medicamentos, ao aferir os sinais vitais, e na satisfação tanto dos pacientes como também da equipe de Enfermagem. (E3)

◆ Utilização dos Indicadores de Qualidade

É importante destacar que a construção dos indicadores se mostra uma atividade imprescindível para a avaliação dos serviços de saúde e, em especial, do serviço de enfermagem, por ser capaz de medir quantitativamente as variações ou comportamento dos critérios de qualidade pré-estabelecidos, remetendo a algo que está sendo evidenciado, revelado, demonstrado ou tornado patente.¹⁸ Portanto, é fundamental que o gerente de enfermagem utilize os indicadores para que seja possível observar e avaliar a qualidade do serviço que está sendo prestado no hospital.

Todavia, é perceptível nos relatos que os enfermeiros gerentes não têm intimidade com a utilização dos indicadores de qualidade, nem instrumentos estabelecidos para medir a qualidade dos serviços realizados. Alguns inclusive afirmaram nunca ter feito uso dessa

ferramenta durante o desempenho de suas funções na gerência do serviço de enfermagem:

[...] o grande problema é que não tem um instrumento específico, mas a gente pode estar observando a partir do relato de cada Enfermeiro que esteja na diária ou no plantão, a partir do relato dos próprios profissionais. (E3)

[...] esses indicadores a gente também não tem, como a gente não tem sistematização, eu não tenho como avaliar a qualidade da assistência, eu não tenho indicador. (E4)

[...] eu nunca me deparei com um indicador de qualidade na assistência de Enfermagem[...] O que eu estou querendo dizer é que não há um instrumento na área hospitalar que faça uma avaliação. (E6)

[...] a gente não mensura porque fica difícil sem um instrumento para mensurar. (E8)

A partir dos relatos coligidos, observa-se que os participantes não utilizam os indicadores de qualidade, nem têm mecanismos de avaliação para mensurar a qualidade da assistência de enfermagem. Ao mesmo tempo, percebe-se que eles sentem necessidade de se apoderar desse conhecimento e de aplicar ferramentas que qualifiquem seu trabalho assistencial, o trabalho de sua equipe e o cuidado que chega aos usuários por eles assistidos.

Ressalta-se ainda, a necessidade de utilização dos indicadores de qualidade, por se tratar de um Hospital de Ensino, de modo que o conhecimento ali desenvolvido é transmitido aos estudantes; porém, sabe-se que a aplicação desses, enquanto mecanismos de avaliação do serviço de saúde exige a explicitação de referenciais de apoio sob a ótica dos quais, os diferentes elementos constitutivos da estrutura institucional, dos processos de trabalho e dos resultados da assistência prestada, devem ser resgatados e analisados.¹⁷

Diante desta discussão surge o seguinte questionamento: “como utilizar os indicadores de qualidade?”. É natural a preocupação em mensurar a qualidade da assistência de enfermagem, pois, no contexto atual das instituições de saúde, parece ser incipiente a aplicação dos indicadores no serviço de enfermagem. Dentre os fatores que influenciam tal situação, destaca-se o desconhecimento dos enfermeiros a respeito dos indicadores.

É perceptível o interesse desses profissionais em fazer uso de ferramentas que resultem em melhorias contínuas na qualidade assistencial nos seus locais de trabalho, porém, os mesmos precisam estar embasados em informações que traduzam a realidade

dessa assistência, seja de forma direta ou indireta.¹⁹ A partir de então, serão capazes de analisar os resultados desta e (re) definir quais estratégias deverão ser adotadas. Cabe ainda salientar, a relevância de trabalhar com a avaliação dos resultados dos cuidados aos pacientes, objetivando aferir a qualidade dos serviços prestados de maneira precisa, consistente e abrangente, permitindo também análises nos âmbitos intra e extrainstitucional e reflexões sobre os diferentes contextos da prática profissional desses enfermeiros.

No próprio *modus operandi* dos participantes, cuja execução foi baseada numa prática gerencial empírica, pode-se compreender de forma mais genuína a necessidade dos mesmos, que, apesar de estarem engajados em seu serviço, precisam de treinamento e capacitação gerencial para atender as demandas e complexidades da gestão em saúde. Os discursos dos profissionais refletem estas e outras fragilidades:

[...] nós não temos esse instrumento de avaliação do serviço, não temos sistematização da assistência[...] Os Procedimentos Operacionais Padrão - POP's ainda não estão funcionando dentro do hospital[...] tudo isso poderia nos auxiliar. (E4)

[...] a gente não tem instrumento de avaliação, não se dá nem ao trabalho de fazer isso[...] Se eu não tenho um prognóstico antes, se eu não tenho vislumbrado uma meta[...] no dia a dia tem esse sentimento de frustração por não ver uma prática tão efetivamente acontecendo. (E5)

[...] é mais de observar mesmo, chegar e observar como está sendo prestada a assistência, a organização do setor, a organização de materiais e a organização dos equipamentos. A dificuldade que eu mais vejo é a organização do setor. (E7)

Percebe-se, assim, a carência na utilização dos instrumentos avaliativos dos serviços de enfermagem e, quando eventualmente o fazem, eles empregam outros parâmetros:

[...] Quando vai ser feita uma checagem, por exemplo, se não tiver de acordo com o preconizado, terá que mudar e fazer a correção. (E1)

[...] Aqui procuramos avaliar através de reuniões com grupos, oficinas para atualizar a equipe das coisas mais recentes que mudam, dos protocolos, a gente procura ver também a questão da participação do servidor envolvido no serviço e na sua profissão, procurando crescer, procurando se atualizar, procurando vencer etapas que possam qualificá-lo cada vez mais. (E2)

[...] esse instrumento a gente não tem. A gente deve observar diariamente. Avalio, mas não com instrumento[...] a gente observa se apareceu algum daqueles indicadores que não estão na normalidade eu anoto no prontuário do paciente[...] não mensura porque fica difícil sem um instrumento. (E8)

De tal modo, vê-se que os enfermeiros têm se baseado em protocolos, discussões/reuniões com a equipe, nas observações do dia-a-dia; elementos certamente importantes, mas que não geram a visualização concreta da avaliação da assistência que prestam aos usuários, e como mencionado nas falas, é frustrante para eles não verem essa prática sendo efetivada.

Cabe ainda ressaltar que a utilização das ferramentas de qualidade na implementação das ações de enfermagem é fundamental para a definição de padrões assistenciais e gerenciais, e também realçar que o enfermeiro, durante sua formação, é preparado para desenvolver metodologias que proporcionem a análise do processo assistencial visando atender as expectativas e necessidades de cada paciente, pois só através de instrumentos que possibilitem uma avaliação criteriosa do serviço de enfermagem pautado pelo planejamento, metas a serem alcançadas e atitudes, será possível conquistar a garantia da qualidade e eficácia do processo gerencial desenvolvido.²⁰

Sob esta perspectiva, enfatiza-se a necessidade de implementar instrumentos para aferir a qualidade do serviço e que venham fazer parte da rotina dos profissionais de enfermagem, visto que a maioria dos participantes relatou não empregar os indicadores em sua unidade de internação e não saber como deveriam utilizá-los. Diante disso, os enfermeiros não têm um instrumento efetivo de mensuração da qualidade da assistência prestada e, conseqüentemente, há um comprometimento da possibilidade de melhorias no seu processo de trabalho, enquanto gestor.

♦ Avaliação da qualidade da assistência de enfermagem

Uma característica marcante dessa categoria diz respeito à avaliação da assistência de enfermagem, já que os enfermeiros relataram em suas falas que não utilizavam e pouco conhece sobre os indicadores. As falas seguintes são representativas das percepções dos participantes diante da gestão da assistência:

[...] a avaliação se dá através das técnicas de enfermagem, observação das técnicas de assepsia, de normas e rotinas. Temos “n”

indicadores, porém mais subjetivos do que objetivos. (E1)

[...] avalio observando as respostas terapêuticas do paciente, observando a satisfação dele, o alcance das metas estabelecidas, a interação da equipe junto aos acompanhantes, ao paciente e junto aos próprios colegas. (E2)

[...] no momento a qualidade ainda é muito fragilizada num contexto geral; a gente não tem parâmetro de medida, já dá para perceber que alguma coisa está falha. Se você não tem nem parâmetros para medir, então nossa assistência está muito longe do que a gente preconiza de uma ação integrada e integral. (E5)

[...] Aqui a gente vê diariamente se houve perda de sonda, se houve aparecimento de úlcera por pressão, se teve quedas, se apareceram pacientes com flebite. A gente só avalia, mas não através de um instrumento. (E8)

Os relatos indicam a assistência de enfermagem de pouca qualidade frente ao que é esperado, apesar de todo esforço de tentar fazer o melhor diante das condições de trabalho oferecidas. Nesse sentido, uma importante tensão dialética se apresentou entre a realidade da assistência de enfermagem e o conhecimento relacionado aos indicadores de qualidade em enfermagem. Essa relação ficou evidenciada nas falas dos participantes do presente estudo que avaliam o serviço de enfermagem empiricamente, a fim de dar uma resposta às suas necessidades, mas sem fundamentos e conhecimento do que estavam avaliando de fato.

É importante ressaltar que a utilização dos indicadores de qualidade respalda as atividades desenvolvidas junto aos pacientes, pelos enfermeiros. A utilização de indicadores de qualidade assistencial constitui poderoso instrumento de gestão para esses profissionais, por permitir demonstrar a relevância da adequação quantitativa e qualitativa do quadro de pessoal para a promoção dos cuidados de excelência aos usuários dos serviços de saúde.²¹

Além disso, esses instrumentos, quando validados e testados com transparência e rigor científico, possibilitam fazer análises comparativas entre os serviços de saúde, com o propósito de planejar melhorias na qualidade da assistência prestada aos pacientes/usuários desses serviços. Assim, torna-se interessante que os gestores de hospital busquem se familiarizar com a aplicabilidade dos indicadores no seu ambiente de trabalho, de forma que evidencie se suas ações estão sendo eficazes.

Os relatos descritos permitem vislumbrar a complexidade inerente ao processo de gestão em enfermagem. Nesse contexto, os participantes do estudo enfatizaram a necessidade de um programa de educação permanente para terem a compreensão dos indicadores e sua aplicação como ferramenta de apoio ao gestor, a fim de que, a partir da captação da realidade possam estabelecer estratégias para o aprimoramento e melhoria do nível de qualidade.

[...] falta educação permanente para preparar os profissionais para realizar a sistematização, falta instrumentos, só temos o histórico como instrumento. (E4)

[...] A estrutura do prédio, a questão financeira do hospital hoje em dia, a questão do governo não está dando mais o respaldo que dava antes, e a resistência de alguns profissionais, que vão deixando a desejar [...] em minha opinião, o que a gente pode fazer aqui são as reuniões, as oficinas, a educação continuada. Trabalhamos às vezes, pessoa por pessoa individualmente. (E2)

Há percepções de aumento de empoderamento quando os enfermeiros percebem que têm controle sobre a sua prática e pode melhor intervir na mesma. Bem como, incluir a necessidade dos enfermeiros de se sentirem seguros em seu ambiente de trabalho e proporcionar dessa forma um atendimento seguro para seus pacientes, e sentir o poder de fazer o que eles acreditam que deveriam estar fazendo.²²⁻³

A atualização dos profissionais também leva em conta a respeito de qualidade, e é necessário que ocorra constantemente.²⁴ De tal modo, a exposição destas ferramentas e conscientização dos enfermeiros gerentes acerca da importância da avaliação da qualidade do serviço de enfermagem e do impacto dos resultados que essa avaliação pode proporcionar ao processo decisório certamente refletirá em benefícios nos diferentes âmbitos da estrutura organizacional.

CONCLUSÃO

Os dados emergidos do estudo demonstram que, apesar do reconhecimento da importância dos indicadores de avaliação da qualidade da assistência de enfermagem, os enfermeiros gerentes enfrentam diversas dificuldades frente à efetiva utilização desta ferramenta.

Constatou-se ainda que os participantes do estudo têm vontade de empregar instrumentos que mensurem essa qualidade, porém lhes falta iniciativa para que tais instrumentos façam parte da sua rotina de

trabalho, cabendo à gestão do hospital, viabilizar meios que possibilitem inserir essas ferramentas no processo de trabalho desses profissionais.

O conjunto de dados contribuiu também para delimitar três categorias analíticas: *importância dos indicadores de qualidade; utilização dos indicadores de qualidade; e qualidade da assistência de enfermagem*. Tais categorias possibilitaram atender aos objetivos do estudo, à medida que permitiram construir uma compreensão do papel do gestor frente ao processo de avaliação da qualidade da assistência de enfermagem, bem como descrever as limitações atuais dos gestores de enfermagem frente à complexidade das demandas sobre sua responsabilidade.

Destaca-se, com isso, a necessidade de educação permanente com vistas à disseminação de informações acerca de instrumentos de melhoria da qualidade da assistência, com ênfase para os indicadores de qualidade, a fim de estimular a adoção de práticas mais efetivas e eficazes, além de oferecer respaldo às atividades desenvolvidas.

Espera-se com isso contribuir para o oferecimento de uma assistência de qualidade ao paciente, pautada pelo registro e análise dos indicadores de qualidade em saúde, oferecendo, dessa forma, uma base para a realização de mudanças ou aperfeiçoamento no cuidado prestado, como também, para a redução de gastos, à medida que se identifica e intervém junto aos problemas mais precocemente.

REFERÊNCIAS

1. Santos CRA, Silva DA, Cerqueira RM, Tofoli ET. A qualidade de vida no ambiente empresarial: a busca de um melhor desempenho profissional na empresa. Rev Científica Unisalesiano [Internet]. 2011 July-Dec [cited 2010 Aug 30];2(4):9-23. Available from: <http://www.salesianolins.br/universitaria/artigos/no4/artigo38.pdf>
2. Nepomuceno LMR, Kurgant P. Uso de indicador de qualidade para fundamentar programa de capacitação de profissionais de enfermagem. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2008 Dec [cited 2014 Oct 24];42(4):665-72. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342008000400008>
3. Daubermann DC, Tonete VLP. Qualidade de vida no trabalho do enfermeiro da Atenção Básica à Saúde. Acta Paul Enferm [Internet]. 2012 [cited 2014 Sept 3];(25)2:277-83. Available from:
4. Araujo C, Figueiredo K, Faria MD. Qualidade em serviços de saúde. Qualit@s [Internet]. 2009 [cited 2014 Aug 30];9(1):1-13. Available from: <http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/view/529/350>
5. Remor CAM, Miranda ACD, Varvakis G. Indicadores de saúde como apoio à gestão do Sistema Único de Saúde. InterScience Place [Internet]. 2010 Sept-Nov [cited 2014 Aug 29];3(15):157-75. Available from: http://eprints.rclis.org/18017/1/09_INDICADO_RES%20DE%20SAUDE%20COMO%20APOIO.pdf
6. Kluck M, Guimarães JR, Ferreira J, Prompt CA. A gestão da qualidade assistencial do Hospital de Clínicas de Porto Alegre: implementação e validação de indicadores. Rev adm saúde [Internet]. 2002 July-Sept [cited 2013 Mar 13];4(16):27-32. Available from: <http://jararaca.ufsm.br/websites/ephusm/download/ARTIGORAS16.pdf>
7. Vieira APM, Kurgant P. Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem: elementos constitutivos segundo percepção de enfermeiros. Acta Paul Enferm [Internet]. 2010 [cited 2014 Nov 15];23(1):11-5. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002010000100002>
8. Castle NG, Ferguson JC. What is nursing home quality and how is it measured?. Gerontologist [Internet]. 2010 July [cited 2014 May 15];50:426-42. Available from: <http://gerontologist.oxfordjournals.org/content/early/2010/07/14/geront.gnq052>
9. Jimenez Paneque RE. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Rev Cub Salud Publica [Internet]. 2004 [cited 2014 Aug 10];30(1). Available from: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_1_04/sp04104.htm
10. Noreña DLG. La evaluación del cuidado de enfermeira: um compromisso disciplinar. Invest Educ Enferm [Internet]. 2009 Mar [cited 2014 Oct 10];27(1):24-33. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105213198002>
11. Conselho Federal de Enfermagem. Resolução nº 358/2009. Sistematização da Assistência de Enfermagem e a implementação do Processo de Enfermagem em ambientes, públicos ou privados, em que ocorre o cuidado profissional de Enfermagem [Internet]. 2009 Oct [cited 2013 Apr 24]. Available from:

http://www.cofen.gov.br/resoluco-cofen-3582009_4384.html

12. Lakatos EM, Marconi MA. Fundamentos da Metodologia Científica. 6th ed. São Paulo: Atlas; 2008.

13. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec-Abrasco; 2009.

14. Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70; 2007. 223 p.

15. Brasil. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos [Internet]. Diário Oficial da União. Brasília; 2012 Dec 12 [cited 2014 Jan 10]. Available from: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>

16. Jericó MC, Perroca MG, Penha VC. Mensuração de indicadores de qualidade em centro cirúrgico: tempo de limpeza e intervalo entre cirurgias. Rev Latino-Am Enfermagem [Internet]. 2011 Sept-Oct [cited 2014 Oct 2]; 19(5): 1239-46. Available from: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n5/pt_23.pdf

17. Lima AFC, Kurcgant P. Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. Rev Bras Enferm [Internet]. 2009 Apr [cited 2014 Nov 16];62(2):234-9. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672009000200010>

18. Kurcgant P, Tronchin DMR, Melleiro MM, Castilho V, Machado VB, Pinhel I et al. Indicadores de qualidade e avaliação do gerenciamento de recursos humanos em saúde. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2009 Dec [cited 2014 Oct 20];43(2):1168-73. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342009000600004>

19. Gabriel CS, Melo MRAC, Rocha FLR, Bernardes A, Miguelaci T, Silva MLP. Utilização de indicadores de desempenho em serviço de enfermagem de hospital público. Rev Latino-Am Enferm [Internet]. 2011 Sept-Oct [cited 2013 June 10];19(5):1247-54. Available from: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n5/pt_24.pdf

20. Franco JN, Barros BPA, Vaidotas M, D'Innocenzo M. Percepção dos enfermeiros sobre os resultados dos indicadores de qualidade na melhoria da prática assistencial. Rev Bras Enferm [Internet]. 2010 Oct [cited 2013 Apr 24];63(5):806-10. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672010000500018>

21. Garcia PC, Fugulin FMT. Tempo de assistência de enfermagem em unidade de terapia intensiva adulto e indicadores de qualidade assistencial: análise correlacional. Rev Latino-Am Enfermagem [Internet]. 2012 July-Aug [cited 2014 Aug 29];20(4):651-58. Available from: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n4/pt_04.pdf

22. Kramer M, Schmalenberg C, Maguire P, Brewer BB, Burke R, Chmielewski L et al. Structures and practices enabling staff nurses to control their practice. West J Nurs Res [Internet]. 2008 Nov [cited 2014 Aug 29];30(5):539-59. Available from: http://www.mc.vanderbilt.edu/root/pdfs/nursing/structuring_shared_governance_west_jour_of_nurs_res_aug_08.pdf

23. Groff Paris L, Terhaar M. Using Maslow's Pyramid and the National Database of Nursing Quality Indicators™ to Attain a Healthier Work Environment. Online J Issues Nurs [Internet]. 2011 Jan [cited 2014 Aug 30];16(1):[about 5 p.]. Available from: <http://www.nursingworld.org/MainMenuCategories/ANAMarketplace/ANAPeriodicals/OJIN/TaleofContents/Vol-16-2011/No1-Jan-2011/Articles-Previous-Topics/Maslow-and-NDNQI-to-Assess-and-Improve-Work-Environment.html>

24. Siqueira VSA de, Alves VH, Barbosa MTSR, Rodrigues DP, Vieira BDG, Silva LA. Indicadores de qualidade na assistência ventilatória em um hospital universitário: saber fazer na enfermagem. J Nurs UFPE on line [Internet]. 2014 Apr [cited 2014 Aug 10];8(4):797-807. Available from: <http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/download/5829/8786>

Submissão: 17/10/2014

Aceito: 11/02/2015

Publicado: 01/04/2015

Correspondência

Liliane Agnelly dos Anjos Marreiro
Rua Deputado Barreto Sobrinho, 303
Bairro Tambiá
CEP 58020-680 – João Pessoa (PB), Brasil