



Encontro Internacional
de Produção Científica
24 a 26 de outubro de 2017

SISTEMATIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NO CONTROLE E GERENCIAMENTO DA QUALIDADE EM SAÚDE

¹Andreia Cristina da Silva, ²Tamires Aguiar Pereira, ³Ludmila Lopes Maciel Bolsoni

¹ Acadêmica do Curso de Enfermagem do Centro Universitário de Maringá – UniCesumar, Maringá – Paraná.

² Acadêmica do Curso de Enfermagem do Centro Universitário de Maringá – UniCesumar, Maringá – Paraná.

³ Orientadora e docente do Curso de Enfermagem do Centro Universitário de Maringá – UniCesumar, Maringá – Paraná.

RESUMO

O objetivo desse estudo foi abordar os enfermeiros sobre a importância da Sistematização da Assistência de Enfermagem como gerenciamento da qualidade em saúde e o processo de trabalho de enfermagem, compreendendo os diferentes sistemas de gerenciamento de cuidados que são utilizados, pois a instituição hospitalar deve conter um sistema mais humanizado e não mecânico, assim supõe a importância da implantação de instrumentos capazes de organizar de forma funcional o processo de trabalho, se comprometendo com a eficiência do sistema, controle de custos e melhorias da qualidade dos serviços prestados. Método: Pesquisa quanti-qualitativa, descritiva simples e exploratória que utilizou para análise a fundamentação teórica da Fenomenologia Social de David Cerbone, onde os sujeitos do estudo foram dezessete enfermeiros integrantes de uma instituição hospitalar da rede pública situado no município de Maringá na região noroeste do estado do Paraná, sendo a coleta de dados realizada através de um questionário estruturado. As questões objetivas foram analisadas e apresentadas em forma de gráficos e as questões subjetivas foram tratadas e interpretadas de acordo com a fenomenologia social. Resultados obtidos: Com os dados coletados observou-se comprometido o nível de conhecimento e aprimoramento dos depoentes perante a aplicabilidade dos instrumentos gerenciais capazes de organizar de forma funcional o processo de trabalho e da Sistematização da Assistência de Enfermagem, devendo a instituição capacitar os profissionais, ampliando os conhecimentos da equipe e permitindo o empoderamento dos enfermeiros, favorecendo qualidade assistencial aos usuários e contribuir para a organização do processo de trabalho, gestão administrativa e interação da equipe multidisciplinar.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão; Instrumentos; Processo de Trabalho; Qualidade Assistencial.

1 INTRODUÇÃO

Os aspectos que envolvem gestão de pessoas assim como os aspectos organizacionais dentro de uma instituição se devem a um profissional qualificado capaz de planejar e alcançar os objetivos estratégicos e operacionais, garantindo a qualidade no processo de trabalho, além de contribuir com o crescimento da empresa, mas principalmente garantir a satisfação do cliente. Portanto gestão e liderança na administração da assistência devem estar vinculadas a equipe e a prestação de serviços (SILVA, 2016).

Em uma instituição hospitalar não é diferente, conhecer e compreender como se efetiva a qualidade e como os diferentes sistemas de avaliação são utilizados é um desafio aplicado diretamente ao enfermeiro gestor, diante desse contexto, pré supõe a importância da implantação de instrumentos capazes de organizar de forma funcional o processo de trabalho, se comprometendo com a eficiência do sistema, controle dos custos e com a geração de melhorias da qualidade dos serviços prestados (JUNIOR, 2002).

Assim sendo, a SAE representa o instrumento de trabalho do enfermeiro que objetiva o cuidado individualizado e sistematizado, identificando as necessidades do paciente apresentando uma proposta de cuidados para promover melhor qualidade na assistência e direcionar a equipe de enfermagem nas ações que serão realizadas, ou seja, a organização do processo de trabalho (DOS SANTOS, 2014).



Encontro Internacional
de Produção Científica
24 a 26 de outubro de 2017

A partir dessas considerações delineamos como objetivo de estudo conhecer os instrumentos utilizados pelos enfermeiros na gestão hospitalar, identificando as dificuldades apresentadas em sua aplicabilidade no processo de trabalho assistencial e como gestor da equipe.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa quanti-qualitativa, descritiva e exploratória realizada em 2017, na qual a abordagem qualitativa da pesquisa se baseia na escolha adequada de métodos e teorias convenientes para reconhecer e analisar diferentes perspectivas, para obter reflexão dos pesquisadores como parte de produção do processo de conhecimento e da prática da pesquisa (FLICK, 2009).

Deste modo, foram sujeitos da pesquisa os profissionais enfermeiros (as) integrantes de uma instituição hospitalar da rede pública situado no município de Maringá na região noroeste do estado do Paraná, que compõem as unidades de internação médica, cirúrgica, pediatria, psiquiatria, CME, UTI e coordenação. Os critérios de inclusão para participação do estudo foram enfermeiros de ambos os sexos, que atuam na gestão administrativa ou assistencial de enfermagem, setores abertos e fechados no período matutino, vespertino e noturno.

A pesquisa ocorreu no período de 16 de junho a 04 de julho de 2017 onde convidamos os enfermeiros a participarem da mesma, os profissionais foram abordados entre as trocas de plantões, na sequência foi entregue o TCLE – termo de consentimento livre e esclarecido e o questionário estruturado contendo quatro questões objetivas e seis subjetivas que os profissionais tiveram a liberdade de expor suas opiniões e dificuldades enfrentadas frente ao gerenciamento administrativo e assistencial de enfermagem.

A análise da pesquisa ocorreu após uma leitura prévia do material transcrito, tendo como objetivo avaliar e compreender os significados da função como gestor utilizando os instrumentos gerenciais como estratégia no processo de trabalho. Em seguida os instrumentos foram divididos em duas etapas, as questões objetivas foram analisadas e apresentadas em forma de gráficos e as questões subjetivas foram tratadas e interpretadas com a fenomenologia social. Os entrevistados foram identificados como E1 a E17, na sequência realizou-se uma leitura completa dos relatos para compreender os significados através do fenômeno interrogado. Como mecanismo para análise utilizou-se a fundamentação teórica da Fenomenologia Social de David Cerbone (2014), como ciência reflexiva e profundidade filosófica, na qual a essência está baseada não somente nos fatos, mas na vivência do mesmo.

A fenomenologia conhece as realidades existenciais no processo de compreensão do mundo a partir de experiências da realidade, esse fenômeno dentro da enfermagem possibilita ter um olhar mais amplo destacando a importância do momento, do tempo e da vivência no processo gerencial, priorizando valores, respeitando sentimentos. A experiência passada permite esclarecer como elas afetam o presente e como afetarão o futuro ajudando a ampliar as ações de enfermagem.

Os dados obtidos foram analisados e transcritos na íntegra, com objetivo de identificar cada ideia, buscando contribuir com a sistematização, de modo que os profissionais entendam a aplicabilidade do processo de trabalho na gestão assistencial e administrativa.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O grupo estudado foi composto por 13 enfermeiras e 4 enfermeiros, com idade entre 27 e 56 anos, com tempo de formação entre 5 a 30 anos. Destes, todos cursaram pós-graduação, 15 são



Encontro Internacional
de Produção Científica
24 a 26 de outubro de 2017

enfermeiros (as) assistenciais e 02 atuam como enfermeiro administrativo na coordenação de enfermagem.

O enfermeiro tem se caracterizado como uma peça fundamental dentro de uma instituição hospitalar assume a difícil tarefa de coordenar a equipe de enfermagem e dividir seu tempo com atribuições administrativas. O desempenho da liderança são as dificuldades frequentemente apontadas pelos enfermeiros, além dos despreparos para o exercício da liderança, onde o mesmo deve apresentar capacidade de desenvolver habilidades críticas e reflexivas, dosando as relações interpessoais e estratégias que visam alcançar um objetivo definido, consequentemente à melhora da prática assistencial e satisfação da instituição (HORTA, 2005).

Diante do exposto, dentro do processo analítico resultaram as seguintes categorias: Características de gerencia de enfermagem; Contribuição da Sistematização da Assistência de Enfermagem para prática profissional; Conhecimento dos instrumentos gerenciais.

Características de Gerencia de Enfermagem

Essa categoria foi dividida em duas subcategorias: quanto ao conceito de gerencia nos cuidados e as características para gerencia de enfermagem. Em relação à primeira subcategoria os participantes atribuíram como fator primordial o planejamento e organização da assistência, enfatizando o gerenciamento do processo administrativo e gerencial.

Os participantes afirmaram que a prática de gerenciar o processo de trabalho, facilita a assistência do cuidado além de contribuir para a qualidade do atendimento individualizado, visando à eficiência e efetividade no planejamento permitindo supervisionar a equipe.

Ao se referir quanto às características para gerencia de enfermagem, o conhecimento técnico científico foi descrito como fator de maior importância para um líder, logo as atitudes como empatia, flexibilidade, comprometimento e organização fizeram parte desses atributos que define o cargo de gerente assistencial ou administrativo.

Contribuição da SAE para a prática profissional

Composta por duas subcategorias: no que contribui a SAE para a prática profissional e as dificuldades de implementar a SAE no ambiente de trabalho. A SAE é um instrumento que sistematiza a padronização de normas e rotinas e assistência individualizada, composta por uma estrutura que envolve método científico e referencial teórico que contempla ações para melhorar o atendimento das necessidades do indivíduo. O enfermeiro que utiliza a SAE como instrumento de trabalho possui autonomia para utilizar seus conhecimentos e habilidades, proporcionando educação continuada para a equipe de enfermagem e implementação das ações sistematizadas.

Em relação às dificuldades de implementar a SAE no ambiente de trabalho, observou-se que a falta de adesão por parte dos colaboradores é muito grande. Os participantes relataram que a utilização da SAE demanda tempo e ainda é dificuldade quanto ao conhecimento de como administrar corretamente o instrumento, como descrito nas falas a seguir:

“Comprometimento de todos os níveis de trabalho, hierarquia, déficit de enfermeiros” (E 2).

“Adesão de todos os profissionais” (E 3).

“Tempo, conhecimento e entendimento sobre a necessidade da SAE” (E 6).

Diante disso, constatou-se que verdadeiramente as dificuldades em implementar a SAE não está somente nos fatores descritos pelos depoentes, mas sim nos obstáculos que os mesmos apresentam para sua utilização.



Encontro Internacional
de Produção Científica
24 a 26 de outubro de 2017

Conhecimento dos Instrumentos Gerenciais

Esse item foi caracterizado em dois diferenciais que é a SAE como instrumento de trabalho e os instrumentos gerenciais utilizados no âmbito hospitalar. Ao se tratar da SAE estamos falando de um processo de trabalho que vem sendo discutido ao longo dos anos, e foi motivada pela enfermeira Wanda Horta desde 1960 que enfatizava uma idéia visando uma assistência planejada e que permitiria a autonomia da profissão na enfermagem (FERREIRA, 2014).

Considerando as determinações do Cofen pela Resolução 272 / 2002 revogada pela resolução Cofen nº 358 / 2009, a sistematização da assistência de enfermagem é uma prática institucionalizada como um processo de trabalho adequado as necessidades da comunidade e deve ser aplicado como modelo assistencial em todas as áreas da saúde pelo enfermeiro. Incumbe ao enfermeiro à implantação, planejamento, organização, execução e avaliação do processo de enfermagem que compreende as seguintes etapas: Histórico de enfermagem; Exame físico; Diagnóstico de enfermagem; Evolução da assistência de enfermagem e Relatório de enfermagem (COFEN, 2009).

Portanto discutir os aspectos pertinentes ao projeto de implantação da SAE está relativamente embasado na falta de conhecimento dos profissionais, logo, para se obter os objetivos pré-determinados na instituição se faz necessária a capacitação dos profissionais. A aplicabilidade da SAE no processo de trabalho é essencial para o trabalho do enfermeiro, ela permite que o profissional desenvolva uma assistência qualificada, organizada e sistematizada em prol da recuperação da saúde do paciente.

No quesito instrumentos gerenciais utilizados no ambiente hospitalar, constatou-se que 41% dos participantes não os conhecem e 5% não responderam. Os instrumentos gerenciais devem ser usados na prática profissional dos enfermeiros a fim de contribuir sobre os saberes gerenciais desenvolvendo competências que visa atuação mais efetiva e segura, assistência qualificada e satisfação profissional (ALMEIDA, 2011).

Em função da necessidade de ampliar as discussões com os enfermeiros, esse item em estudo nos permitiu conhecer de forma simples cada etapa, que seriam: Instrumentos gerenciais de apoio a tomada de decisão, planejamento, procedimentos operacionais padrão, administração do tempo, liderança, autonomia, mediações de conflitos e negociação (ALMEIDA, 2011).

De fato, ficou evidenciada a importância de apresentar cada etapa ou fase desses instrumentos, para que possa agregar conhecimento e melhora do processo de trabalho, garantindo a qualidade da assistência. Os instrumentos gerenciais permitem ao enfermeiro realizar de forma consciente, medidas que alcança o objetivo esperado e isso tudo só acontece devido às possibilidades que os mesmos oferecem como: identificação dos problemas, análise das causas, soluções alternativas, implementação da solução e avaliação dos resultados.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A falta de conhecimento e especialização na função de gerente ou líder pode interferir no desenvolvimento da administração e da assistência. A implantação da SAE no âmbito hospitalar juntamente com instrumentos gerenciais se organiza de forma funcional, no intuito de se adequarem as transformações ocorridas na sociedade como às demandas, as necessidades e as especificidades de cada um atendendo suas expectativas.

O enfermeiro gestor deve reconhecer e constituir um conjunto de segurança que visa fortalecer o processo assistencial e administrativo de forma a transmitir uma imagem de confiabilidade para os clientes, profissionais da saúde e público em geral, viabilizando todo o



Encontro Internacional
de Produção Científica
24 a 26 de outubro de 2017

processo de trabalho, logo, ser gerente de enfermagem é contribuir de forma resolutiva com qualidade comprometendo-se com a eficiência do sistema.

Diante isso, o enfermeiro se caracteriza como peça fundamental dentro de uma instituição hospitalar assume a difícil tarefa de coordenar a equipe de enfermagem e dividir seu tempo com atribuições administrativas. O trabalho está relacionado diretamente com a capacidade de promover mudanças em busca de alternativas eficientes para se obter melhores resultados em um plano de cuidado e conseqüentemente contribuindo com a instituição.

A pesquisa evidenciou sobre a capacitação dos profissionais para que seja aplicada a sistematização de assistência de enfermagem dentro do processo de trabalho, ampliando os conhecimentos da equipe e dando empoderamento, aumentando a eficiência do trabalho e humanizando os cuidados individualizados aos usuários.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Maria de Lourdes de et al. **Instrumentos gerenciais utilizados na tomada de decisão do enfermeiro no contexto hospitalar**. Texto e Contexto Enfermagem, v. 20, p. 131, 2011.
- CERBONE, David R. **Fenomenologia**. Pensamento Moderno. 3º edição. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.
- ENFERMAGEM, Conselho Federal. Resolução COFEN nº 358/2009. **Dispõe sobre a 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, e dá outras providências**. Brasília (Brasil): Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), 2009.
- DOS SANTOS, Wenysson Noleto et al. **Sistematização da Assistência de Enfermagem: o contexto histórico, o processo e obstáculos da implantação**. JMPHC| Journal of Management & Primary Health Care, v. 5, n. 2, p. 153-158, 2014.
- FERREIRA, Eric Benchimol et al. **Sistematização da assistência de enfermagem: perspectiva para autonomia profissional**. 2014.
- FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3ª Ed. Porto Alegre, RS. Artmed, p. 20-21, 2009.
- HORTA, Wanda de Aguiar. **Processo de Enfermagem**. São Paulo: E.P.U. Cap.1, pag. 3-31, 2005.
- JÚNIOR, Garibaldi Dantas Gurgel; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. **Qualidade total e administração hospitalar: Explorando disjunções conceituais**. Ciência Saúde Coletiva, v. 7, n. 2, p. 325-34, 2002.
- SILVA, Rulio Glécias Marçal Da et al. **Análise reflexiva sobre o desempenho do enfermeiro como mediador da assistência em saúde**. Enfermagem Brasil, [S.I.] v.15, n. 2, p. 110-112, 2016.