

FERRAMENTAS DA QUALIDADE EM ENFERMAGEM

Fagundes, L.S.¹
Pereira, D.F.¹
Oliveira, A.¹
Ferreira, P.¹
Scarpini, T.¹
Herbert, R.R.²

RESUMO

INTRODUÇÃO: A qualidade na enfermagem tem como objetivo o atendimento das necessidades e expectativas de seus usuários. Como consequências da qualidade alcançada têm a maior satisfação do cliente, melhoria dos serviços prestados, redução de recursos, tempo e a satisfação das pessoas envolvidas nos processos. As ferramentas da qualidade são instrumentos, que ajudam na realização nos processos avaliativos a serem alcançados pela qualidade. **MÉTODOLOGIA:** Estudo de revisão bibliográfico, por meio de levantamento de informações na base de dados Scielo, com o seguinte descritor “ferramentas da qualidade”, dentre 19 artigos lidos, 4 artigos selecionados para dar início ao seguinte trabalho. Revistas e livros didáticos também foram utilizados. **OBJETIVO:** Descrever as ferramentas da qualidade mais utilizadas nos serviços de saúde, assim como ressaltar o papel do enfermeiro na aplicação das ferramentas da qualidade. **RESULTADOS:** Todos os artigos pesquisados se mostram bastantes claros nos objetivos das ferramentas da qualidade, que é a busca da qualidade e um serviço bem prestado aos clientes. Mas somente um menor número de artigos se tratava especificamente e se mostram fiel à perspectiva dos mais utilizados na área da saúde. Podemos notar também que nos artigos específicos as ferramentas da qualidade se mostram unânime quanto às ferramentas da qualidade utilizadas na área da saúde. **CONCLUSÃO:** De acordo com Dutra, 2010: “É essencial hoje, nos serviços de saúde, a busca contínua e sistematizada de qualidade nos serviços, sejam eles públicos ou privados. Para isso, os profissionais da saúde precisam conhecer e empregar nas suas atividades ferramentas de avaliação do serviço e de busca da qualidade”. O papel do enfermeiro é também ter um senso de relevância para lembrar-se de fazer pelo outro o que gostaríamos que fizessem para nós mesmos. Assim também podemos dizer que o enfermeiro busca inovações e renovações de métodos de trabalho que poderão conduzir a um serviço de assistência cada vez mais qualificado, e também a satisfação total do cliente.

Palavras-chave:Qualidade na enfermagem.Ferramentas da qualidade.Cliente.

¹ Acadêmicas do 7º período do curso de Enfermagem FARESC

²Prof^a Rejane Ribeiro Herbert

REFERÊNCIAS

ALVES, V. L. S. **Gestão da qualidade:** ferramentas utilizadas no contexto contemporâneo da saúde. São Paulo: Martinari, 2009.

CACHORROSKI, A.C.; GASPAR, A. M.; SILVA JUNIOR, A. J. **A utilização do PDCA como ferramenta de trabalho.** 16º SENP-2011. Campo Grande-MS.

DUTRA, H. A função controle e a gerência da qualidade em Enfermagem. **Revista UFJF**, Juiz de Fora- MG, 2010.

PERTENCE,P. P; MALLEIRO,M. M. **Implantação da ferramenta de gestão de qualidade em hospital** universitário. **Rev. esc. enferm.** USP vol. 44, n°. 4. São Paulo, Dec. 2010.

RABELLO, R.S. **Ferramentas da qualidade.** Rede dor São Luiz. 2012.