

GESTÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE ENFERMAGEM

Ana Maria Meira Bilha¹
Anderson Luiz Falkievicz¹
Cleudeni Maria Lima de Souza¹
Rejane Ribeiro Herbert²

RESUMO

INTRODUÇÃO: Atualmente as instituições dos mais variados setores, estão preocupados com a qualidade dos seus serviços, a saúde é um setor que vem se expandindo e prestar serviços apenas não é o bastante, se faz necessário ter qualidade para satisfazer a clientela que por sua vez sabe avaliar com critérios, utilizando ferramentas específicas, cientes de seus direitos e dos deveres, bem como dos deveres do prestador de serviço especificamente os serviços de enfermagem. A gestão de qualidade em enfermagem vem para garantir qualidade no atendimento e melhoria contínua na assistência a ser prestada. O enfermeiro é o líder da assistência destinado ao usuário, tendo contato direto, orientando-os sobre normas e direitos, prestando informações sobre os procedimentos dos profissionais de enfermagem. Como profissional o enfermeiro é visto como privilegiado por interagir diretamente com o cliente, compreendendo suas necessidades e melhorando a prática cuidar com qualidade. A enfermagem que integra o sistema de saúde vem se ocupando da implantação e implementação da gestão da qualidade, no gerenciamento, pois acredita que alcançará um padrão de atendimento desejado pelo cliente se permanecer focado na sua função de liderança, planejando e executando ações num processo conjunto no custo-benefício e na educação continuada de sua equipe e valorização no crescimento tanto pessoal como profissional. **OBJETIVOS:** Este estudo tem como objetivo conhecer o processo de gestão da qualidade nos serviços de enfermagem, bem como a função do enfermeiro como gestor. **METODOLOGIA:** O presente estudo trata-se de uma análise bibliográfica, de caráter descritivo, qualitativo, que se propôs a analisar os dados referentes ao tema gestão da qualidade nos serviços

¹ Alunos do 7º período das Faculdades Santa Cruz – FARESC

² Professora de Enfermagem das Faculdades Santa Cruz – FARESC

de enfermagem. **CONCLUSÃO:** Enquanto profissionais qualificados nos serviços de enfermagem, se faz necessário lembrar que qualidade também é sinônimo de boa comunicação, informação eficaz, troca de informações e postura profissional ética, o cliente é lembrado como alguém tão importante que se é capaz de alterar toda uma rotina para satisfazê-lo, sabe se que satisfação se mede em relação a expectativa do cliente. Não basta recolher formulários com avaliação dos serviços de enfermagem, questionários devem ser analisados e estabelecer ações que visem a melhoria do processo do serviço de enfermagem.

Palavras chave: Qualidade em enfermagem. Enfermagem. Educação continuada.

REFERÊNCIAS

- ALVES, V. L. S. **Gestão da qualidade:** ferramentas utilizadas no contexto contemporâneo da saúde. São Paulo: Martinari, 2009. 7)
- FUGULIN, F.M.T.; ANDREONI, S.; RAVAGLIO, L.M.M. **Processo de gestão da qualidade das ações cuidativas.** In: Sistema de assistência de Enfermagem: evolução e tendências. São Paulo: Ícone, 2001. 2ª ed.
- MARX, L. C. Indicadores e mensuradores de qualidade. In: MARX, L. C. **Competências da enfermagem:** sedimentadas no Sistema Primary Nursing. Petrópolis, RJ: EPUB, 2006.
- NOGUEIRA, P. N. **Perspectivas da qualidade em saúde.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.