

## Painel Assistencial : Gerenciamento dos Indicadores de qualidade na Assistência da Enfermagem: Relato de Experiência

**Líder:** Anelissie Liza Hul **Patrocinador:** Hospital Moinhos de Vento  
**Membros da equipe:** Ana Isabel Martins, Daniela Tenroller de Oliveira, Elisandra Leites Pinheiro, Elisangela Melo, Luisa Juliana da Silva Pavinatto.

**CONTEXTO:** A qualidade nos serviços assistenciais acompanhados e gerenciados pelo enfermeiro assistencial I nas unidades de internação hospitalar adulto, sobretudo os que atuam na esfera gerencial vem sendo discutida e compartilhada com as equipes. O desenvolvimento de estratégias para melhoramento da qualidade na assistência de enfermagem assistencial é um desafio das instituições de saúde e uma ganho para a comunidade. Indicadores assistenciais são norteadores para analisar a qualidade dos serviços, proporcionando a melhoria do cuidado ofertado. Desta forma se deu a construção de painéis informativos dos resultados dos indicadores assistenciais estabelecidos pela instituição que destaca-se como uma importante ferramenta para aferir, acompanhar e informar a equipe de enfermagem na busca pela qualidade nos serviços com foco na segurança do paciente.



## 5º Fórum Latino-Americano de Qualidade e Segurança na Saúde

**PROBLEMA:** A informação sobre os indicadores e acompanhamento dos resultados gerenciados pelo enfermeiro assistencial I passíveis de serem mensurados e analisados mensalmente a nível assistencial e gerencial na instituição. Sendo o principal desafio na integração e participação da equipe, para assim discutir e elaborar planos de ação com relação aos processos de trabalho. Desta forma subsidiando, a tomada de decisão e a avaliação dos serviços prestados pelos gestores.

**AVALIAÇÃO DO PROBLEMA E ANÁLISE DAS CAUSAS:** Inserir os profissionais na gestão de qualidade dos processos assistenciais ainda é um grande desafio para as instituições, no entanto, a qualidade dos serviços de saúde passa a ser uma atitude coletiva, tornando-se um diferencial necessário para atender uma demanda de uma sociedade cada vez mais envolvida no seu próprio cuidado. E assim qualificar a assistência ao paciente e proporcionar saúde e qualidade de vida ao mesmo.

**ENVOLVIMENTO DA EQUIPE:** Construção e apresentação dos painéis assistências subdivididos por perfil de cada unidade de internação com o resultado semestral dos indicadores assistenciais pelas enfermeiras assistenciais I das unidades de internação adulto.

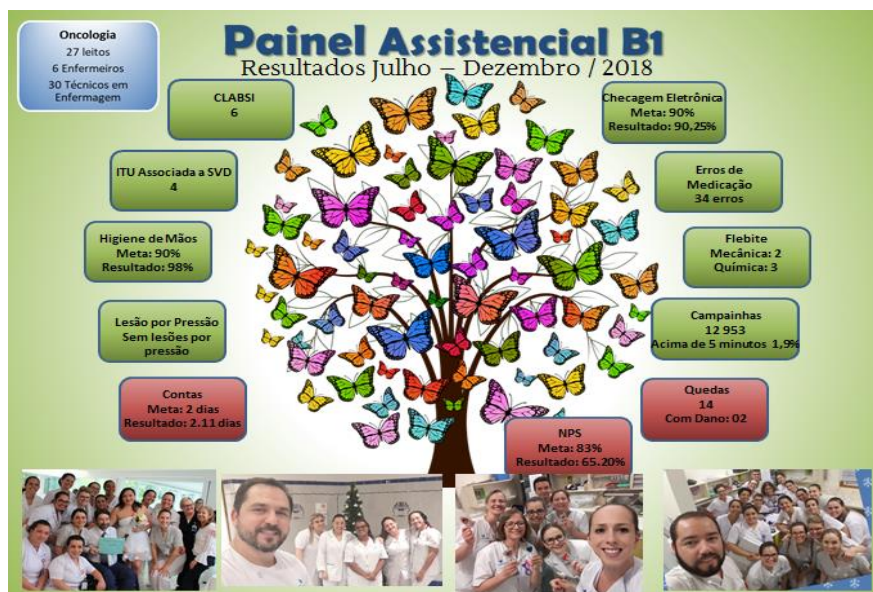
**ESTRATÉGIAS DE MELHORIAS:** A informação como forma de integração é considerado fundamental por viabilizar o aprendizado efetivo do profissional de saúde e sua participação nos resultados, considerando-se também sua motivação e qualificação na melhoria da satisfação e alcance das metas a buscar maior qualidade na realização do seu trabalho.



**CONCLUSÕES:** Melhoria no envolvimento das equipes nas estratégias de implementação de melhorias e métodos corretivos para a busca de melhores resultados baseados em metas estipuladas nos indicadores assistenciais. A medida em que mantém os resultados expostos para a equipe e para a superintendência da instituição hospitalar demonstra amadurecimento e crescimento profissional. Concluímos que se executarmos melhorias na estrutura de atendimento da assistência de enfermagem, aliada à análises dos indicadores assistenciais, proporcionará melhorias na gestão do serviço de enfermagem e desta forma contribuimos com a excelência na assistência de enfermagem.

**CONFLITOS DE INTERESSE:** Os autores não apresentam conflito de interesse.

**MEDIÇÕES DE MELHORIA:** O acompanhamento dos resultados impactaram positivamente na qualidade dos cuidados assistenciais com o envolvimento e participação da equipe enfermagem focada na segurança e no cuidado centrado ao paciente.



**INTERVENÇÃO:** A operacionalização dos resultados dos indicadores ocorre mensalmente, o qual é atualizado e disponibilizado no painel de gestão fixado nas unidades de internação para gerenciamento e informação de toda equipe assistencial de enfermagem os quais são analisados e apresentados para toda equipe.

**EFEITOS DA MUDANÇA:** Impactou diretamente na equipe assistencial de enfermagem que realiza um cuidado mais focado e centralizado com uma equipe engajada no propósito de uma instituição hospitalar em promover saúde e ter padrões de qualidade em atendimento e assistência aos seus clientes, é responsabilidade de todos os profissionais de saúde e de forma exponencial ao enfermeiro assistencial I a atitude de preparar, motivar, educar, e desempenhar o proposto pela organização relacionado a assistência de qualidade.

**LIÇÕES APRENDIDAS:** O envolvimento do enfermeiro assistencial I nos resultados e repasse dos indicadores proporcionou engajamento e empoderamento para as equipes (profissionais de diferentes áreas) com o principal objetivo que é a segurança do paciente e suas particularidades no cuidado individualizado.

## REFERÊNCIAS

VELHO, Juliano Moreira; TREVIS, Patrícia. Artigo Original. Centro Universitário Metodista IPA. Implantação de programa de qualidade e acreditação: contribuições para a segurança do paciente e do trabalhador. Porto Alegre, 2013. Disponível em: <file:///C:/Users/e1/Downloads/RAS\_60\_90-94.pdf>. Acesso em : 15 ago. 2019.

MOTA, Nancy Val y Val Peres da; MELLEIRO, Marta M.; TRONCHI, Daisy M. Rizatto. Artigo original. PROQUALIS, Aprimorando práticas de saúde. A construção de indicadores de qualidade de enfermagem: relato da experiência do Programa de Qualidade Hospitalar. São Paulo, SP, v. 9, n. 34, Jan-Mar, 2007. Disponível em: <<https://proqualis.net/artigo/constru%C3%A7%C3%A3o-de-indicadores-de-qualidade-de-enfermagem-relato-da-experi%C3%Aancia-do-programa-de>>. Acesso em: 15 ago. 2019.