

## Relações entre qualidade da assistência de enfermagem: revisão integrativa da literatura

*Relations between quality and nursing care: integrative literature review*

*Relaciones entre calidad y atención de enfermería: revisión integrada de la literatura*

Luciana Rodrigues Barbosa<sup>1</sup>, Marcia Regina Antonietto da Costa Melo<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidade de São Paulo. Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto. Ribeirão Preto, SP

Submissão: 21/06/2007

Aprovação: 03/03/2008

### RESUMO

Este artigo objetiva destacar as estratégias que podem ser utilizadas pelo enfermeiro para a realização de ações comprometidas com a promoção da qualidade da assistência de enfermagem, através de uma revisão integrativa da literatura. As conclusões de estudos anteriormente conduzidos são sumarizadas a fim de que se formulem inferências sobre um tópico específico. A pesquisa foi realizada nas bases LILACS e BDENF, utilizando artigos indexados até 2006. A mostra foi composta por quatro estudos. Foi utilizado instrumento de coleta de dados confeccionado pela pesquisadora. Somente um estudo apontou estratégias com potencial para promover a assistência de enfermagem. Tais estratégias requerem ação e empenho por parte do enfermeiro para que este potencial seja ativado e, assim, as mudanças necessárias à promoção da assistência.

**Descritores:** Enfermagem; Qualidade da assistência à saúde; Cuidados de enfermagem.

### ABSTRACT

This article aims at presenting the strategies that can be used by the nurse to accomplish compromised actions for the promotion of the nursing assistance with quality through an integrative literature review. The conclusions of previous studies are summarized in order to formulate inferences about a specific topic. The research was proceeded using the LILACS and BEDENF databases, using indexed articles published up to 2006. Four studies composed the sample. It was used an instrument of data collection made by the researcher. Only one study pointed strategies with potential to promote the nursing assistance. Such strategies require action and persistence from the Nursing professionals to activate this potential, thus, provoking the necessary changes to the promotion of the assistance.

**Descriptors:** Nursing; Quality of health care; Nursing care.

### RESUMEN

Este artículo objetiva destacar las estrategias que pueden ser utilizados por el enfermero, visando la realización de acciones comprometidas con la asistencia de enfermería con calidad. En la revisión integrativa de la literatura del plomo de los estudios se resumen previamente para formular inferencias en un asunto específico. La investigación fue realizada en las bases de datos LILACS y BDENF, con los artículos indexados hasta el 2006. Cuatro estudios compusieron la muestra. El instrumento de la colección de datos fue desarrollado por el investigador. Solamente un estudio señaló estrategias con potencial de promover la ayuda del enfermera. Estrategias requieren la acción y la persistencia de los profesionales del oficio de enfermera activar este potencial, así, provocando los cambios necesarios a la promoción de la ayuda.

**Descritores:** Enfermería; Calidad de La atención de salud; Atención de enfermería.

**Correspondência:** Marcia Regina Antonietto da Costa Melo. Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto. Avenida Bandeirantes 3900. Campus Universitário. CEP 14040902 - Ribeirão Preto, SP.

## INTRODUÇÃO

O enfermeiro é o profissional que coordena e gerencia todo o processo de assistência a ser desenvolvido em relação ao paciente e tudo o que o envolve no contexto da instituição hospitalar. O paciente e suas especificidades, suas necessidades, sua alta ou recuperação, constituem a principal razão da assistência de enfermagem, a qual deve, portanto, ser realizada eficientemente, com comprometimento de quem a desenvolve, garantindo qualidade do cuidado prestado e, principalmente, a satisfação do paciente e seus familiares.

Com as mudanças na prestação de serviços e no padrão de comportamento da sociedade, o cidadão comum passa a exigir qualidade ao consumir serviços e produtos, deixando de agir de forma passiva e condescendente. Ao profissional de enfermagem é solicitada uma atitude auto-avaliativa, de reflexão acerca de seu comportamento diante dos desafios que a prática diária os impõe, o que tende a promover uma mudança de seus paradigmas e, possivelmente, evolução da profissão.

Estratégias que estimulam o despertar da motivação nos membros da equipe de enfermagem devem ser estudadas e implementadas de modo a gerar um círculo virtuoso, que se ajusta à satisfação / recuperação do paciente. O empenho de todos os membros da equipe pode desencadear todo um processo determinante da qualidade da assistência<sup>(1)</sup>.

Entre as capacidades requeridas para o gestor estão o “compartilhar visão, missão, objetivos, metas, estruturas, tecnologias e estratégias”, além de ter iniciativa, comprometimento, atitude sinérgica e ousadia<sup>(2)</sup>.

Desafios estratégicos, compartilhar estratégias, gestão estratégica... afinal, o que é estratégia?

Para Maximiano<sup>(3)</sup>, “estratégia é a seleção dos meios, de qualquer natureza, empregados para realizar objetivos”.

Estratégia é o “curso de ação que o tomador de decisão escolhe para atingir seus objetivos. O curso de ação é o caminho escolhido e depende dos recursos de que ele pode dispor”<sup>(4)</sup>.

A falta de atenção às práticas da gestão de pessoas interfere diretamente no alcance dos objetivos organizacionais, principalmente no que tange à implementação de processos de qualidade. A qualidade resulta de um comportamento positivo e concentrado dos colaboradores. Para alcançar a excelência e a conseqüente e desejada competitividade no mercado, as organizações precisam considerar atualmente que gerir pessoas significa estimular o envolvimento e desenvolvimento das mesmas.

Para Teixeira et al<sup>(5)</sup> é necessário que os profissionais de enfermagem desenvolvam ações de saúde com conhecimento, habilidade e competência, objetivando atender às expectativas dos clientes e alcançar a almejada qualidade assistencial.

Diante do exposto, julgamos necessário analisar como nós, enfermeiros, podemos conduzir técnicos e auxiliares de enfermagem para que desenvolvam ações comprometidas com a qualidade da assistência. Quais ESTRATÉGIAS podemos utilizar? Que resultados concretos queremos e podemos obter?

Em busca de possíveis respostas a tais questionamentos, realizamos uma revisão integrativa da literatura<sup>(6)</sup> através da análise de artigos publicados em periódicos nacionais, buscando destacar estratégias dentre as contribuições das pesquisas produzidas pela

Enfermagem brasileira acerca da temática qualidade na assistência em instituições hospitalares, tomando por base os artigos publicados em periódicos nacionais.

## REFERENCIAL TEÓRICO

Qualidade é um tema bastante pesquisado e, portanto, polêmico, entendido sob diversos enfoques. Muitos significados têm sido atribuídos à palavra ‘qualidade’.

Na administração, o enfoque da qualidade nasceu para resolver, em primeiro lugar, o problema da uniformidade. Para os engenheiros e industriais do século XX, qualidade era sinônimo de uniformidade ou padronização, sendo necessário seu controle estatístico. A administração da qualidade passou por diversos estágios, até chegar à administração da qualidade total. Juran, Deming e Ishikawa são alguns dos principais pesquisadores integrantes da escola da qualidade<sup>(7)</sup>.

Joseph Moses Juran é considerado o pai da qualidade. Propôs que a qualidade fosse gerenciada pelo uso de três processos universais de gerenciamento: planejamento, controle e melhoramento, o que ficou conhecido como a Trilogia de Juran. Já W. Edwards Deming desenvolveu 14 pontos que descrevem o que é necessário para uma empresa sobreviver e ser competitiva, o que chamou de programa de melhoria contínua. Entre estes princípios destacamos aqueles que se relacionam com a liderança e treinamento:

- Instituir treinamento no trabalho.
- Ensinar e instituir liderança para conduzir as pessoas na produção.
- Encorajar a educação e o auto-aperfeiçoamento de cada pessoa.
- Garantir a ação necessária para acompanhar essa transformação<sup>(8)</sup>.

Kaoru Ishikawa foi um dos criadores dos chamados Círculos de Controle da Qualidade – (CCQs). Propôs o diagrama “Espinha-de-Peixe” como uma ferramenta gráfica a ser utilizada pela Administração para o Gerenciamento e o Controle da Qualidade (CQ) em processos diversos<sup>(8)</sup>.

Para Mezomo<sup>(9)</sup>, “[...] qualidade é um conjunto de propriedades de um serviço (produto) que o tornam adequado à missão de uma organização concebida como resposta às necessidades e legítimas expectativas de seus clientes”.

Os trabalhos realizados em termos de avaliação da assistência têm privilegiado a ótica do enfermeiro e, na realidade brasileira, pouco tem se publicado sobre a percepção do paciente em relação a esta avaliação. Defende que a administração para a qualidade necessita buscar o perfil da clientela e a identificação de suas expectativas e necessidades<sup>(10)</sup>.

Adami<sup>(11)</sup> destacou os instrumentos de que um serviço de Enfermagem dispõe para gestão da qualidade, subdividindo-os em internos e externos. Entre os internos aponta as seguintes comissões: Avaliação Interna da Qualidade, constituída de elementos da equipe multidisciplinar; Auditoria de Enfermagem; Prevenção e Controle de Infecções Hospitalares; Ética em Pesquisa; Gerenciamento de Riscos; Prevenção Interna de Acidentes; Serviços de Educação Continuada; Atendimento ao Cliente. Cita a Acreditação Hospitalar como um instrumento externo, preconizada por órgãos governamentais, considerando-a uma prática relevante

para a gestão da qualidade que vem sendo gradativamente empregada nas instituições de saúde.

Acreditamos que a qualidade da assistência de enfermagem é algo a ser almejada todos os dias, ao realizarmos todo e qualquer tipo de atividade voltada à recuperação do paciente, preocupando não somente com o 'fazer', e sim com o 'fazer bem feito'. Para tanto, se faz necessário um repensar de nossa prática diária, reavaliando como tem sido nosso comportamento diante das inúmeras responsabilidades que nos são confiadas, assim como nosso conjunto de valores e motivações para o trabalho.

## OBJETIVO

Destacar estratégias dentre as contribuições das pesquisas produzidas pela Enfermagem brasileira acerca da temática qualidade na assistência no contexto hospitalar, tomando por base os artigos publicados em periódicos nacionais.

## METODOLOGIA

A Revisão Integrativa da Literatura é definida como aquela em que conclusões de estudos anteriormente conduzidos são sumarizadas a fim de que se formulem inferências sobre um tópico específico. A sua realização consiste na possibilidade do oferecimento de subsídios para a implementação de modificações que promovam a qualidade das condutas assistenciais de enfermagem por meio de modelos de pesquisa<sup>(6)</sup>. Consiste em seis etapas descritas a seguir:

### Estabelecimento do Problema da Revisão

Etapas de formulação de hipóteses ou questões para a revisão. A construção da questão de pesquisa deve estar relacionada a um raciocínio teórico e deve basear-se em definições já apreendidas pelo pesquisador. A presente revisão tem como norteadora a seguinte questão: "Dentre as contribuições das pesquisas produzidas pela enfermagem brasileira divulgadas em periódicos nacionais, tendo em vista o contexto hospitalar, são apontadas estratégias relativas à qualidade que promovam a assistência de enfermagem?"

### Seleção da Amostra

Etapas de estabelecimento de critérios de inclusão / exclusão de artigos, ou seja, seleção das pesquisas que serão revisadas.

Foi realizada uma busca nas bases de dados LILACS e BDNF do sítio da Biblioteca Virtual em Saúde - BVS - BIREME. Foram utilizados os descritores de assunto 'enfermagem' e/ou 'assistência de enfermagem' e 'qualidade' e pesquisados somente publicações em periódicos brasileiros. A busca dos periódicos e a aquisição dos artigos foram realizadas nas bibliotecas das seguintes unidades: Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo; Universidade Federal de São Paulo e Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo.

Foram utilizados artigos indexados nas bases de dados LILACS e BDNF até o ano de 2006. Foram encontrados na base de dados LILACS sete artigos sobre qualidade. Na base de dados BDNF foram encontrados 14 artigos sobre qualidade. Como alguns trabalhos repetiram-se em ambas as bases, a população do estudo

ficou constituída por 13 artigos sobre Qualidade.

Para compor a amostra utilizamos os seguintes critérios:

- Artigos indexados nas bases de dados LILACS e BDNF, até o ano de 2006, a partir da integração das categorias de descritores *Enfermagem, Assistência de Enfermagem e Qualidade*;

- Estudos que apresentassem uma pesquisa de natureza descritiva, diretamente relacionada com a temática 'enfermagem' e/ou 'assistência de enfermagem' em um contexto hospitalar.

Desta forma, para responder à pergunta da presente revisão integrativa, a amostra ficou composta por quatro estudos, relacionados na tabela abaixo:

### Organização e Análise dos Dados

Etapas onde são representadas as características dos estudos e seus achados, a partir da definição das informações a serem extraídas dos artigos selecionados. A essência da revisão integrativa é a categorização dos estudos<sup>(6)</sup>. A coleta de dados do presente estudo foi feita através de um instrumento confeccionado pela própria pesquisadora (Apêndice 1), submetendo-o, primeiramente, a um pré-teste a fim de adequá-lo aos propósitos da pesquisa.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados são interpretados e discutidos a partir de relações com outras teorias, dando sugestões para futuras pesquisas. No presente trabalho, a síntese dos dados extraídos dos artigos foi apresentada de forma descritiva, reunindo-a ao conhecimento produzido sobre o tema investigado nesta revisão integrativa.

Os estudos 1 e 2 versaram sobre o gerenciamento da qualidade. Ambos identificaram a importância da liderança para a qualidade da assistência de enfermagem prestada ao paciente, sob o enfoque da aplicação dos princípios de Deming<sup>(12)</sup>.

No primeiro estudo analisado, Antunes<sup>(13)</sup> desenvolveu seu estudo apontando o gerenciamento da qualidade como uma forma de gestão que ajudará a enfermagem a implementar as transformações exigidas pelos novos tempos. Abordou a liderança exercida pelo enfermeiro no desempenho de suas funções como um dos fatores considerados fundamentais ao sucesso dessa forma de gerenciamento. Citando Deming, Antunes enfatizou somente o princípio 7 - adote e institua liderança - estabelecendo uma relação direta entre liderança e qualidade, defendendo que o enfermeiro deve ser líder da qualidade da assistência. Ao fundamentar seu estudo, apontou ações que devem ser executadas pelo líder da qualidade em qualquer contexto organizacional, mencionando estratégias de liderança para a qualidade. Em relação à enfermagem, apontou sugestões sobre como o enfermeiro líder da qualidade deve agir perante seus liderados.

No estudo 2, Antunes e Trevizan<sup>(14)</sup> visaram verificar a utilização dos 14 princípios de Deming. Identificaram que o princípio 7 foi o que obteve a menor nota, ou foi o menos aplicado. O princípio 6 - institua treinamento - foi o melhor aplicado, já que o serviço de enfermagem da instituição se preocupa com educação continuada. Os autores apontaram que "[...] o gerenciamento da qualidade, se bem implantado, pode ser útil à Enfermagem, ajudando - a na realização de mudanças necessárias ao seu desenvolvimento [...]". Defenderam ainda que tal gerenciamento "através do desenvolvimento das pessoas e do trabalho em equipe" deve

procurar o comprometimento e o envolvimento de todos para atender às expectativas dos trabalhadores e pacientes.

O que é o gerenciamento da qualidade "bem" implantado? COMO a enfermagem poderia implantar bem o gerenciamento da qualidade?

Segundo os autores, o comprometimento e o envolvimento de todos no processo de melhoria contínua dos processos devem ser "procurados" ao se gerenciar qualidade. Isto permite subentender a identificação e estímulo de tais fatores, através da UTILIZAÇÃO DE ESTRATÉGIAS específicas para tal objetivo. Desta forma, são dois passos a serem seguidos: identificar o que gera comprometimento e envolvimento; agir estrategicamente para estimulá-los.

No contexto apontado pelos autores, o atendimento das expectativas dos trabalhadores de enfermagem e dos pacientes se torna consequência deste gerenciamento da qualidade. Não se discutiu, entretanto, COMO PROCEDER este atendimento, COMO GERENCIAR qualidade para este objetivo. Tomar ciência destas expectativas é ação prioritária. Posteriormente, se faz necessário determinar se a organização - no que diz respeito às expectativas dos trabalhadores - e se a equipe de enfermagem - em relação aos pacientes - possuem condições e apresentam - se disponíveis para atendê-las.

No estudo 3, Matsuda e Évora<sup>(15)</sup> trataram da satisfação no trabalho relacionada à qualidade, identificando os componentes de satisfação no trabalho da equipe de enfermagem em questão. Nesta pesquisa, a participação dos auxiliares de enfermagem em atividades de planejamento e organização do serviço na unidade mostrou - se fundamental para a satisfação destes profissionais. Eles demonstraram motivação e interesse em promover mudanças quando lhes foram dadas "vez e voz", ou seja, quando suas opiniões e sugestões foram acatadas.

Ao longo de sua experiência profissional, as autoras acima citadas constataram que, na maioria das vezes, as causas do baixo impacto na atuação do enfermeiro no serviço e na sociedade são resultados do conformismo, da resistência às inovações e da falta de comprometimento com o seu papel. Observaram ainda que muitos enfermeiros resistem às inovações e poucos são os que tomam a iniciativa de adotar uma abordagem gerencial inovadora alicerçada em princípios e indicadores e padrões de qualidade voltados às necessidades pessoais e profissionais dos trabalhadores. Acreditam ainda que com criatividade, persistência e determinação, a satisfação do profissional de enfermagem e o seu trabalho poderão ser melhorados. Defendem que a incorporação de uma nova filosofia na organização também deve ser feita ao nível individual, "pois é a partir da internalização de conceitos e princípios semelhantes que a mudança se inicia". Recomendam maior incremento nos estudos que enfocam a melhoria da satisfação no trabalho da enfermagem.

É preciso atenção à importância de se ouvir os trabalhadores, identificando suas expectativas e COMO podem colaborar no processo de melhorias. Os autores sugerem que a mudança se inicia a partir da atitude individual. Isto não sugere que devemos pesquisar as causas do baixo impacto na atuação do enfermeiro no serviço? Quais são as razões para tanta resistência às mudanças? O que e COMO seria a atuação de enfermagem de alto impacto?

COMO melhorar a satisfação no trabalho da enfermagem? Deve-se compreender, primeiramente, toda a dimensão do trabalho de

enfermagem (o que é, quem deve fazê - lo, para quem...), e somente depois o que promove satisfação ao realizá - lo. Entender COMO satisfazer quem o realiza e quem o "recebe". Uma vez identificados, tais fatores deverão ser aprimorados em quantidade e qualidade.

No estudo 4, Silveira; Fávero e Pereira<sup>(16)</sup> abordaram a qualidade da assistência sob a ótica dos pacientes. Apresenta - os como os principais "agentes qualificadores" da assistência de enfermagem. Segundo os autores, as necessidades e expectativas dos pacientes somente serão atendidas se a equipe de enfermagem se propuser a conhecê-las, prestando real atenção ao paciente. Entendem que o alcance da finalidade da assistência de enfermagem corresponde ao atendimento das expectativas dos pacientes, tendo como consequência a valorização dos serviços prestados.

Sugerem que a sistemática ou a prática de trabalho da enfermagem devem ser aprimoradas, e que as necessidades e expectativas do cliente em relação à equipe devem ser conhecidas e consideradas base de toda a assistência a ser desenvolvida. COMO aprimorar a sistemática de trabalho? Conhecer as necessidades e expectativas dos clientes foi a ESTRATÉGIA apontada para a busca da qualidade da assistência de enfermagem.

Atender às necessidades e expectativas dos clientes e garantir a satisfação profissional da equipe são ações que têm o potencial de atribuir qualidade à assistência de enfermagem. Identificar COMO conhecer e atender a tais necessidades para então garantir satisfação pode se constituir o primeiro passo rumo à qualidade. Esses passos contêm o potencial de nos conduzir ao chamado "gerenciamento da qualidade".

### Revisão Integrativa

Nesta fase deve-se comunicar e publicar a revisão, tornando acessíveis os procedimentos adotados, possibilitando, a indicação de ameaças que comprometam a validade dos achados.

No presente estudo, realizamos uma revisão integrativa da produção científica nacional com o objetivo de destacar estratégias dentre as contribuições das pesquisas produzidas pela Enfermagem brasileira acerca da temática qualidade na assistência em instituições hospitalares, tomando por base os artigos publicados em periódicos nacionais.

Compuseram a amostra quatro artigos indexados nas bases de dados LILACS e BDENF até o ano de 2006. Foram analisados em função dos objetos e objetivos dos estudos que apresentavam.

Para responder à pergunta norteadora da revisão, partimos do entendimento de que estratégia é um conjunto de ações que se adota para que se possa alcançar um determinado objetivo. Sendo assim, encontramos somente um artigo (25%) da amostra que aponta estratégias: Matsuda e Évora (estudo 3), "[...] incorporação de uma nova filosofia na organização"; "[...] internalização de conceitos e princípios semelhantes". "[...] maior incremento nos estudos que enfocam a melhoria da satisfação no trabalho da enfermagem".

À primeira vista, estas podem ser entendidas como estratégias que contêm o potencial para promoverem a assistência. Acreditamos que a formulação e a implementação destas são etapas que requerem ação e empenho por parte da Enfermagem para que este potencial seja ativado e, assim, provocarmos as mudanças necessárias à promoção da assistência e, consequentemente, à qualidade de todas as ações que caracterizam o exercício da profissão.

Propor estratégias não constitui tarefa simples. São vários os fatores que devem ser considerados para que mudanças sejam realizadas. Entretanto, antes de qualquer outra atitude, é preciso MANIFESTAR VONTADE em ultrapassar as barreiras por nós

mesmos, profissionais de Enfermagem, já instaladas. É essencial que desejemos transformar, mudar o *status quo* das coisas e, mais do que tudo, que compreendamos o ser humano e suas especificidades como a razão de existir da Enfermagem.

---

## REFERÊNCIAS

1. Donner GJ, Wheeler MM. New strategies for developing leadership. *Canadian J Nurs Leadership* 2004; 17(2).
  2. Vergara SC. Gestão de pessoas. 2ª ed. São Paulo (SP): Atlas; 2000.
  3. Maximiano ACA. Introdução à administração. 5ª ed. São Paulo (SP): Atlas; 2000.
  4. Chiavenato I. Introdução à teoria geral da administração. 3ª ed. Rio de Janeiro (RJ): Campus; 2004.
  5. Teixeira JDR. A elaboração de indicadores de qualidade da assistência de enfermagem nos períodos puerperal e neonatal. *Rev Enferm UERJ* 2006; 14(2): 271-8.
  6. Ganong LH. Integrative reviews of nursing research. *Res Nurs Health* 1987; 10: 1-11.
  7. Maximiano ACA. A teoria geral da administração: da revolução urbana à digital. 5ª ed. São Paulo (SP): Atlas; 2005.
  8. Caravantes GR, Panno CC, Kloeckner MC. Administração: teorias e processos. São Paulo (SP): Pearson Prentice Hall; 2005.
  9. Mezomo JC. Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos. São Paulo (SP): Manole; 2001.
  10. Cadah L. Avaliação da qualidade da assistência de enfermagem sob a ótica da satisfação dos pacientes [dissertação]. São Paulo (SP): Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo; 2000.
  11. Adami NP. A melhoria da qualidade nos serviços de enfermagem. *Acta Paul Enferm* 2000; 13: 190-6.
  12. Deming WE. Qualidade: A revolução da administração. Rio de Janeiro (RJ): Marques-Saraiva; 1990.
  13. Antunes AV. Liderança para a qualidade na enfermagem. *Rev Nursing* 1999; 2(15): 22-6.
  14. Antunes AV, Trevizan MA. Gerenciamento da qualidade: utilização no serviço de enfermagem. *Rev Latino-am Enfermagem* 2000; 8(1): 35-44.
  15. Matsuda LM, Évora YDM. Gestão da equipe de enfermagem de uma UTI: a satisfação profissional em foco. *Ciência Cuidado Saúde* 2003; 2(1): 11-8.
  16. Silveira CS, Fávero NA, Pereira MC. A ótica do cliente hospitalizado sobre a qualidade da assistência de enfermagem. *Rev Esc Enferm UERJ* 2003; 11(1): 76-9.
-