



O IMPACTO DA GERÊNCIA DO CUIDADO NA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA PRESTADA AOS CLIENTES

Mainara Pereira Temóteo¹, Lucas de Oliveira Barbara², Juliana Laurides Navarro Silvério³, Luiza de Oliveira Ferreira⁴, Thiara Guimarães Heleno de Oliveira Pôncio⁵

¹ Graduanda em Enfermagem, Centro Universitário UNIFACIG, mainara748@gmail.com

² Graduanda em Enfermagem, Centro Universitário UNIFACIG, lucasbarbara10@gmail.com

³ Graduanda em Enfermagem, Centro Universitário UNIFACIG, navarrojuliana@hotmail.com

⁴ Graduanda em Enfermagem, Centro Universitário UNIFACIG, luizaferreira07@hotmail.com

⁵ Mestre em Mestre em Hemoterapia - USP, Centro Universitário UNIFACIG, enfthiara@hotmail.com

Resumo: A relevante atuação da Enfermagem nos serviços de saúde, mediante o esforço de enfermeiros, técnicos e auxiliares, bem como o desenvolvimento de atribuições privativas, constitui progressivamente, uma maior visibilidade da força de trabalho da equipe. Nesse sentido, é de extrema importância refletir como é compreendida e executada a gestão do cuidado atualmente (MAZZONI et al., 2018). Objetiva-se analisar e apresentar o impacto do trabalho da gestão na qualidade da assistência prestada. Trata- se de uma revisão bibliográfica com dados obtidos através de consulta na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) utilizando-se dos seguintes Descritores em Ciências de Saúde (DESCs): "Enfermagem" and "Gerência" and "Cuidado" and "Assistência" and "Administração". Os artigos incluídos satisfizeram os objetivos pré-definidos. Conclui-se que o enfermeiro enfrenta e enfrentará muitos desafios no campo da gestão da assistência em saúde e que para enfrentar o cenário que se desenha é importante desenvolver novas competências, que incluem liderança e gerência, bem como estabelecer compromisso com a gestão da equipe e do conhecimento. Ações coordenadas e sistematizadas também podem contribuir para a integralidade da assistência, valorizando uma abordagem holística.

Palavras-chave: Enfermagem; Gerência; Cuidado; Assistência; Administração.

Área do Conhecimento: Ciências da Saúde.

1 INTRODUÇÃO

O trabalho da equipe de enfermagem está além dos procedimentos realizados no cotidiano, não menos importante, mas também os mais notáveis pelos usuários, como aferir a pressão arterial ou fazer um curativo, por exemplo. Existem ainda inúmeras especialidades e áreas de atuação, visto que a gestão do cuidado visa oferecer uma melhor qualidade na assistência prestada aos clientes (FERNANDES et. al., 2016). Esse processo engloba o planejamento, dimensionamento, recrutamento e seleção, educação continuada, supervisão, avaliação, entre outros, e para isso, faz-se necessário que o enfermeiro desenvolva habilidades, um perfil de liderança e de bom relacionamento com a equipe.

Estudos comprovam (FERNANDES et al., 2016) que o apoio e a intervenção do líder no setor, juntamente a uma boa convivência, são condições que facilitam a implantação da gerência de forma eficiente e consequente melhoria nos serviços de saúde. Dessa forma, metas e objetivos podem ser traçados, fazendo com que os liderados estejam mais empenhados e motivados na realização de suas respectivas tarefas e sejam facilitadores do processo.

Como o enfermeiro tende a desenvolver habilidade de liderança durante sua formação, independentemente de suas peculiaridades, compete ao profissional lidar e resolver os problemas da equipe, necessitando de tomada de decisão, mediação de conflitos e flexibilidade, conferindo assim competência para atuar na área e executar funções que irão beneficiar a equipe, a família e o indivíduo. Essa dimensão organizacional resulta em um esforço gerencial que assegura a qualidade da assistência prestada aos clientes, através de planos de cuidado, protocolos,

procedimentos padronizados e a sistematização da assistência em geral, considerando o indivíduo em suas necessidades biopsicossociais (MAZZONI et al., 2018).

Ferraz (2006) afirma que essa gerência na enfermagem tem impacto na própria equipe, por que ela ajuda na atenção vinculada à necessidade do usuário, clareza da missão institucional (valores e finalidades), reduz o espaço de disputa de interesses, modos particulares de gestão do cuidado, reconhece os papéis dos distintos profissionais, articula diferentes práticas e tem uma visão interdisciplinar. Desse modo a equipe não fica desorientada, cada membro sabe o que e como deve ser feito, não sobrecarregando outro integrante.

2 METODOLOGIA

Trata- se de uma revisão bibliográfica com dados obtidos através de consulta na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) utilizando-se dos seguintes Descritores em Ciências de Saúde (DESCs): “Enfermagem” and “Gerência” and “Cuidado” and “Assistência” and “Administração”. Os critérios de seleção utilizados foram artigos publicados nos últimos 04 anos, com idioma em Português e que estivessem disponíveis em texto completo. Os artigos incluídos satisfizeram os objetivos pré-definidos, com o intuito de compreender e analisar a gestão do cuidado.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O enfermeiro está no comando da resolução de diversos problemas no dia a dia da equipe de enfermagem, principalmente àqueles que envolvem e visam à assistência de qualidade ao cliente. Através da tentativa de resolução desses problemas, surgem inúmeros conflitos e, diante desse papel de comando de controle do seu plantão, o enfermeiro, na maioria das vezes, acaba na linha de frente das decisões a serem tomadas. Pode-se constatar que dentre os desafios vivenciados no cotidiano dos enfermeiros estão as dificuldades de dimensionamento pessoal e suas consequências na assistência e nas relações no âmbito de trabalho, em algumas vezes acumulando serviço de outras funções, prejudicando a qualidade da assistência, a satisfação do cliente e gerando sobrecarga de trabalho (SOARES, 2016).

A solução dos problemas não depende apenas da capacitação, podendo ser comprometida por falta de recursos financeiros, por exemplo, que irá acarretar no dimensionamento insuficiente de pessoal, elevando a sobrecarga de trabalho e favorecendo conflitos interpessoais. O gerente ao conhecer a personalidade e habilidade dos membros de sua equipe, deve buscar organizar os grupos de forma que, quando não puder estar presente para resolver algum desentendimento, eles possam determinar estratégias resolutivas. O enfermeiro deve saber lidar com pessoas e suas diferenças de forma que aumente seu conhecimento e maturidade. Cada um deve contribuir de modo que não prejudique sua qualidade de vida nem a do outro (TERRA, 2015). Assimilar as ações de enfermagem à gestão do cuidado, assim como a ausência da gestão à qualidade da assistência prestada, evidencia o impacto positivo da gestão. A Tabela 1 diferencia as ações de enfermagem com a presença e ausência da gestão do cuidado de acordo com a teoria de cada autor.

Tabela 1 - Presença e Ausência da Gestão.

Autor	Ações de Enfermagem	Gestão do Cuidado	Ausência da Gestão
Vivian Gomes Mazzoni, et. al.	Divisão do Trabalho	Ordenação de ações e relações para o cumprimento das rotinas e protocolos;	Trabalho desarticulado, um cuidado não compartilhado e fragmentado;

Vivian Gomes Mazzoni, et. al.	Segurança do Paciente	Integração e articulação multiprofissional nos processos de gerenciamento e gestão e riscos;	Abordagem não resolutiva e ações que ocasionam riscos ao cliente;
Thiara Aparecida Correia Borges, et. al.	Implementação de um instrumento administrativo-assistencial	Facilitar, aperfeiçoar e oferecer informações pertinentes à assistência do indivíduo na unidade.	Maiores riscos assistenciais, menor otimização do trabalho e organização do meio;
Marcelo Costa Fernandes, et. al.	Prática entre o saber- fazer- gerenciar e o saber- fazer- cuidar	Maior qualidade e integralidade na prática assistencial realizada pela enfermagem	Comprometimento da qualidade da assistência, bem como conflitos do trabalho do enfermeiro, seja do profissional com a sua própria prática, seja na sua relação com a equipe de enfermagem e a equipe de saúde.
Patrícia Guerrero et. al.	Dimensionar a equipe de enfermagem	Avaliação, planejamento e a distribuição do quantitativo necessário de recursos humanos de enfermagem disponível de acordo com as necessidades de cuidado dos clientes e familiares de modo a zelar pela qualidade do cuidado.	Comprometimento na dimensão e falta de organização.
José Luis Guedes dos Santos et. al.	Exercer a liderança no ambiente de trabalho.	A liderança potencializa a coordenação e articulação das atividades que envolvem a produção do cuidado em saúde e enfermagem, bem como dos profissionais que a desempenham.	Falta de crescimento do grupo e da instituição e não apenas alguém ser programado para mandar ou delegar.
Raquel Mendes Celedônio	Qualidade da assistência	Elemento diferenciador no processo de atender às expectativas dos	Serviço comprometido e ineficaz pela ausência da organização e planejamento.

diversos clientes, devendo ser avaliada por um conjunto de fatores que envolvem elementos individuais e coletivos no estabelecimento de conformidades ou adequações pré-estabelecidas por um grupo social e não exclusivamente em termos técnicos ou da prática específica da assistência.

Fonte: MAZZONI, et. al.; BORGES, et. al.; FERNANDES, et. al.; GUERRERO et. al.; SANTOS et. al.; PESTANA, et. al.; CELEDÔNIO, et. al.

4 CONCLUSÃO

Por fim, é possível afirmar que o enfermeiro enfrenta e enfrentará muitos desafios no campo da gestão da assistência em saúde, visto que muitas ações dentro do setor são de sua responsabilidade, onde além de desenvolvê-las, o enfermeiro deve buscar o aperfeiçoamento diário visando sempre a qualidade na assistência prestada. Para enfrentar o cenário que se desenha é importante desenvolver novas competências e habilidades, que incluem liderança e gerência, bem como estabelecer compromisso com a gestão da equipe e do conhecimento. É preciso desenvolver novos modelos de atuação e abarcar novas tecnologias na assistência, não se esquecendo da relevância no investimento em pessoas, no que diz respeito a educação em saúde e educação continuada.

Estabelece-se desde sua formação um olhar crítico para qualificar o cuidado, buscar soluções criativas e eficazes nas demandas assistenciais, assim como basear a tomada de decisão em resultados de pesquisa. Uma prática segura e livre de erros deve ser o objetivo de toda a equipe de enfermagem e somente alcançaremos esse propósito com organização, liderança e investimento.

Ações coordenadas e sistematizadas também podem contribuir para a integralidade da assistência, valorizando uma abordagem holística.

5 REFERÊNCIAS

BORGES, Thiara Aparecida Correia; SÁ, Rebeca Caetano; NEVES, Maria das Graças Camargo. Planejamento da assistência em enfermagem: proposta para implementação de um instrumento administrativo-assistencial. **Comunicação em Ciências da Saúde**, 2018. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/periodicos/ccs_artigos/v28_3planejamento_assistencia_enfermagem.pdf>. Acesso em 16 de Outubro de 2019.

CELEDÔNIO, Raquel Mendes et al. Gestão do trabalho em unidades básicas de saúde. **Rev. enferm. UFPE on line**, v. 11, n. supl. 1, p. 341-350, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistaenfermagem/article/download>. Acesso em 10 de Outubro de 2019.

FERNANDES, Marcelo Costa et al. Facilidades e dificuldades das enfermeiras gerentes na implementação da gerência do cuidado no ambiente hospitalar Facilities managers and difficulties of nurses in the implementation of environmental management of care hospital. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**, v. 8, n. 4, p. 5039-5044, 2016. Disponível em:

<http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/5003>. Acesso em 05 de Outubro de 2019.

MAZZONI, Vivian Gomes et al. Desafios da dimensão organizacional do cuidado no cotidiano de trabalhadores de enfermagem. **Rev. enferm. UFPE on line**, v. 12, n. 1, p. 11-18, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistaenfermagem/article/download>. Acesso em 13 de Outubro de 2019. Acesso em 10 de outubro de 2019.

PARRA, Maria Tristão; DA COSTA MELO, Márcia Regina Antonietto. Ações administrativas do enfermeiro frente ao absenteísmo. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**, v. 8, n. 1, p. 29-37, 2004. Disponível em: revistaenfermagem.eean.edu.br/audiencia_pdf. Acesso em 08 de Outubro de 2019.

SOARES, Mirelle Inácio et al. Saberes gerenciais do enfermeiro no contexto hospitalar. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 69, n. 4, p. 676-683, 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v69n4/0034-7167-reben-69-04-0676.pdf>. Acesso em 12 de outubro

SOARES, Mirelle Inácio et al. Sistematização da assistência de enfermagem: facilidades e desafios do enfermeiro na gerência da assistência. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**, v. 19, n. 1, p. 47-53, 2015. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452015000100047. Acesso em 12 de Outubro de 2019.