

APLICABILIDADE DAS FERRAMENTAS DE GESTÃO DA QUALIDADE NO ÂMBITO HOSPITALAR: REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

APPLICABILITY OF QUALITY MANAGEMENT TOOLS IN THE HOSPITAL ENVIRONMENT: INTEGRATIVE LITERATURE REVIEW

APLICABILIDAD DE LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ENTORNO HOSPITALARIO: REVISIÓN DE LA LITERATURA INTEGRATIVA

Hendyara Oliveira Carvalho Almeida
Universidade Tiradentes
hendyaracarvalho@hotmail.com

Natany Fernandes Santos
natyfs11@hotmail.com

Wisla Karolayne da Silva Sampaio
wisla.sampaio@gmail.com



Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob os termos da Creative Commons Attribution License
This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License
Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la Creative Commons Attribution License

RESUMO

Objetivo: Identificar a aplicabilidade das ferramentas da qualidade pelos enfermeiros no ambiente hospitalar, bem como identificar quais ferramentas são mais aplicadas nos serviços de saúde no ambiente hospitalar e quais os fatores que interferem na aplicabilidade das ferramentas da qualidade pelo enfermeiro. **Método:** Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, pesquisado em artigos entre 1 de janeiro 2015 a 31 de dezembro de 2019, nas bases de dados Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Scientific Electronic Library Online (SCIELO) e Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) através da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). **Resultados:** Foram analisados um total de 09 artigos para o presente estudo, sendo evidenciado, que mesmo com todos os benefícios da utilização das ferramentas no ambiente hospitalar, poucos artigos foram publicados, o que evidência uma fragilidade de comunicação e ascensão das ferramentas da qualidade. Os instrumentos de gestão são muito bem utilizados pelos enfermeiros, por viabilizarem a sistematização da assistência, contudo há muito o que ser trabalhado com as informações que são recebidas após a aplicação das ferramentas da qualidade no setor de trabalho. **Conclusão:** As ferramentas da qualidade além de auxiliar nos serviços assistenciais e gerenciais da instituição, organiza a dinâmica de trabalho com a equipe multiprofissional na busca de melhorias do serviço, eixo ligado diretamente a educação permanente dos profissionais envolvidos.

Palavras-chave: Enfermagem, gestão e qualidade.

ABSTRACT

Objective: To identify the applicability of quality tools by nurses in the hospital environment, as well as to identify which tools are most applied in health services in the hospital environment and which factors interfere with the applicability of quality tools by nurses. **Method:** This is an integrative literature review, researched in articles between January 1, 2015 and December 31, 2019, in the Latin American and Caribbean Health Sciences (LILACS), Scientific Electronic Library Online (SCIELO) and Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) through the Virtual Health Library (VHL). **Results:** A total of 09 articles for the present study were analyzed, showing that even with all the benefits of using the tools in the hospital environment, few articles were published, which shows a weakness in communication and the rise of quality tools. The management instruments are very well used by nurses, as they enable the systematization of assistance, however there is a lot to be worked on with the information that is received after the application of quality tools in the work sector. **Conclusion:** The quality tools, in addition to assisting the assistance and management services of the institution, organize the dynamics of work with the multidisciplinary team in the search for service improvements, an axis directly linked to the permanent education of the professionals involved.

Keywords: Nursing, management and quality.

RESUMEN

Objetivo: Identificar la aplicabilidad de las herramientas de calidad por parte de los enfermeros en el entorno hospitalario, así como identificar qué herramientas se aplican más en los servicios de salud en el entorno hospitalario y qué factores interfieren con la aplicabilidad de las herramientas de calidad por la enfermera. **Método:** Esta es una revisión de la literatura integradora, investigada en artículos del 1 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2019, en las bases de datos Literatura Latinoamericana y del Caribe en Ciencias de la Salud (LILACS), Biblioteca Electrónica Científica en Línea (SCIELO) y el Sistema de Análisis y Recuperación de Literatura Médica en Línea (MEDLINE) a través de la Biblioteca Virtual de Salud (BVS). **Resultados:** Se analizaron un total de 09 artículos para el presente estudio, siendo evidenciado, que incluso con todos los beneficios de utilizar las herramientas en el entorno hospitalario, se publicaron pocos artículos, lo que evidencia una fragilidad de la comunicación y el aumento de herramientas de calidad. Los instrumentos son muy bien utilizados por las enfermeras, porque permiten la sistematización de la atención, sin embargo, hay mucho que trabajar con la información que se reciben tras la aplicación de herramientas de calidad en el sector laboral. **Conclusión:** Herramientas de calidad además de ayudar en los servicios asistencia y gestión de la institución, organiza la dinámica de trabajo con el equipo multidisciplinar en la búsqueda de mejoras del servicio, directamente relacionada con la formación continua de los profesionales involucrados.

Palabras-clave: Enfermería, gestión y calidad.

INTRODUÇÃO

A situação de saúde no Brasil demonstra um declínio alusivo à qualidade assistencial desempenhada, estando relacionado à ascensão da população longeva juntamente com as comorbidades acometidas, acarretando um avanço gradativo no número de hospitalizações. Para um melhor desenvolvimento no funcionamento da unidade hospitalar, é indispensável uma estrutura organizacional da unidade, para ofertar um serviço de qualidade (NASCIMENTO et al., 2017).

Neste contexto, é imprescindível a utilização das ferramentas da qualidade para auxiliar no gerenciamento do serviço, tão como conduzi-las de maneira correta afim de atingir os resultados esperados da assistência (BARRETO et al., 2018). Desta forma, a unidade hospitalar deve ofertar serviços assistenciais e administrativos de qualidade, mas a implementação destas ferramentas pode impulsionar um alto custo financeiro, devido a reestruturação do serviço e treinamento da equipe, logo implica na discussão de qualidade versus custeio (VITURI; ÉVORA, 2015).

Segundo o sistema gerencial de Controle de Qualidade Total (CQT), o serviço deve assentar de maneira acessível, convicta e no tempo certo da precisão do cliente, estando estabelecido por componentes que integram essa qualidade (WERKEMA, 2016). O resultado obtido com a utilização de métodos gerencias nas instituições, resultam de maneira benéfica uma organização assistencial e administrativa no fornecimento dos cuidados em saúde (TAMIASSO et al., 2018).

A utilização destas ferramentas no ambiente hospitalar favorece tanto o usuário como o profissional, visando sempre a melhoria do serviço prestado. Podemos citar como indicadores de avaliação das ferramentas, a melhor organização do setor, maior rotatividade dos leitos, menor tempo de espera dos usuários e a taxa de satisfação dos usuários. Indubitavelmente firma-se a importância da gestão e gerência na instituição, sendo a partir dela que o fluxo interno e externo de atendimento (VITURI; ÉVORA, 2015).

Para a eficácia em sua implementação, o conhecimento dos profissionais sobre o local de trabalho é essencial para secundar e identificar os problemas presumíveis da unidade e ligados à equipe, bem como esmiuçar qual ferramenta se adequa ao problema para traçar soluções (SILVA; LIMA; SOUZA, 2016).

Nesta perspectiva, o processo de trabalho torna-se inerente a assistência do paciente e a organização do serviço de saúde, em conjunto a prática do profissional enfermeiro, por este ser apto para aplicar as ferramentas da qualidade, visto que durante sua formação acadêmica desenvolveu habilidades e competências para identificar os pontos que necessita da intervenção da gestão e gerência (TAMIASSO et al., 2018). E mediante as novas tecnologias atreladas a melhoria da assistência prestada, o profissional deve adotar novas posturas, exigidas no ambiente de trabalho, através de capacitações, treinamentos, reuniões e indubitavelmente a realização do feedback das atividades implementadas (NOMURA; SILVA; ALMEIDA, 2016).

Desta forma, com o gerenciamento correto do serviço de enfermagem, o uso das ferramentas de qualidade auxilia no que tem experimentado um súpero desenvolvimento das atividades, sendo destacadas as seguintes mudanças: organização e documentação dos diversos setores, sistematização da assistência de enfermagem, registro das atividades, melhoria da qualidade dos serviços e utilização de indicadores da qualidade nas decisões administrativas (NASCIMENTO et al., 2017).

Logo, o presente trabalho tem como objetivo geral identificar através da literatura a aplicabilidade das ferramentas da qualidade pelos enfermeiros no ambiente hospitalar e como objetivos específicos identificar quais ferramentas são aplicadas nos serviços de saúde hospitalares e verificar os fatores que interferem na aplicabilidade das ferramentas da qualidade pelo enfermeiro.

Considera-se que o estudo foi propício, devido ao déficit na utilização ou implementação das ferramentas da qualidade nos serviços de saúde, podendo interferir na qualidade da assistência ofertada, no alto índice de eventos adversos, falha na organização dos serviços; gasto de tempo desnecessário no atendimento e superlotação dos serviços de saúde, tornando-se evidente a necessidade do conhecimento e utilização das ferramentas no âmbito hospitalar.

REFERENCIAL TEÓRICO

A qualidade do serviço de saúde não transcorre sem remeter a pioneira em enfermagem Florence Nightingale (1820-1910), que desempenhou desde os primórdios assistenciais um ofício inaudito na Guerra da Criméia, onde alcançou resultados decisivos em sua linha de cuidado. Após esse disposto, constatou-se uma maior preocupação na melhoria da condição dos serviços, através do gerenciamento para melhoria do atendimento aos pacientes (GALDINO et al., 2016).

A ampliação da qualidade assistencial ocorreu em 1952 através do surgimento do programa de acreditação nos Estados Unidos, a Joint Commission on Accreditation of Hospitals (JCAH), que para haver sua internacionalização foi necessária uma reestruturação para a Joint Commision International (JCI), em 1997. No Brasil, o modelo de acreditação é representado pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), desde 1999 (CALDANA et al., 2018).

Na área da saúde, no período 1960-1970, o modelo de gerenciamento da qualidade era o Quality Assurance, que se baseava na garantia de padrões mínimos de qualidade através da monitorização do desempenho de casos individuais pelo uso de indicadores, que determinavam se atingiam certo padrão e se estavam dentro de limites aceitáveis. Diante da ampliação dos programas de acreditação globalmente, estes critérios passam por diversas transformações no decorrer do tempo (CARVALHO et al., 2004).

Desta forma, ajuizar a qualidade do serviço requer conhecimento técnico-científico durante sua realização, dado que os resultados apoiem os gestores na tomada de decisão, permitem o monitoramento da qualidade e a identificação de oportunidades de aperfeiçoamento e reajuste de metas. Para tanto, o uso de ferramentas e indicadores da qualidade devem ser válidos e adequados à realidade institucional (VITURI; ÉVORA, 2015).

Nessa perspectiva, as instituições de ensino buscam formas de abranger conteúdos categóricos e práticos que são necessários para formar profissionais críticos e reflexivos, concebendo competências profissionais para lidar com os diversos cenários de atuação. O enfermeiro atua por meio do planejamento das ações de cuidado, da previsão e provisão de recursos necessários para organizar a assistência. Assim, o processo de formação do enfermeiro atua como apanágio profissional no gerenciamento da equipe e nos serviços de enfermagem, aproximando o enfermeiro do papel de gerenciar unidades de saúde (BARRETO et al., 2018).

Assim, as ferramentas da qualidade são técnicas utilizadas com a finalidade de definir, mensurar, analisar e propor soluções para os problemas que interferem na qualidade da assistência. São alguns dos instrumentos que auxiliam na análise do problema, os fluxogramas; diagramas, gráficos, carta de controle. Além destas ferramentas, encontram-se outros métodos que podem ser utilizados para auxiliar na gestão e gerenciamento das atividades, como a ouvidoria; acreditação hospitalar; Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade - Pmaq; Qualifica Sus; Indicadores; Programa Humaniza Sus; requalifica Unidade Básica de Saúde - UBS, sempre objetivando uma organização das atividades e serviços desempenhados (GALDINO et al., 2016).

Desse modo, para dirigir o controle da qualidade total, são fixados alguns componentes a serem analisados no trabalho: a qualidade que define a capacidade desse serviço promover a satisfação do cliente mediante a rotina; o custo refere a despesa operacional atribuído ao serviço como capacitações, treinamentos, e reestruturação do serviço; a entrega do produto final no prazo correto e com aptidão; a moral deliberada por nível de satisfação das pessoas envolvidas no trabalho, sendo medida por absentismo, contestação trabalhista, exoneração e sugestões; e para finalizar a segurança alusiva aos colaboradores e usuários do benefício (WERKEMA, 2016).

Com o propósito de ser implantado o sistema de gestão da qualidade no serviço de saúde, são necessárias algumas ferramentas para analisar fatos e auxiliar na tomada de decisão. Esses instrumentos são conhecidos como ferramentas da gestão da qualidade. O objetivo de utilizá-las é chegar a um grau de aplicabilidade e utilidade em uma determinada atividade ou processo (GALDINO et al., 2016).

Uma ferramenta de fácil aplicabilidade é o brainstorming, caracterizada como uma reunião de grupo em que novas ideias são expostas para a tomada de decisões em equipe, visando apresentá-la como uma técnica viabilizadora de soluções de problemas. A tempestade cerebral ou brainstorming trata-se de

uma técnica que permite o desenvolvimento da criatividade e a produção de uma grande quantidade de ideias em um curto espaço de tempo (BUCHELE et al.2017).

Quanto ao levantamento de causas, que tem como objetivo produzir um determinado efeito o qual é denominado processo, que pode ser dicotômico em: insumos ou matéria-prima, equipamentos ou máquinas, informações do processo ou medidas, condições ambientais, pessoas envolvidas ou mão de obra e métodos ou procedimentos, designa-se uma importante ferramenta da qualidade: O Diagrama de Ishikawa. Essa particularidade de processos facilita a identificação de factíveis problemas, resultando num comando mais eficiente para sua resolução (WERKEMA, 2016).

Para priorização de problemas, pode ser utilizado a matriz GUT, ferramenta utilizada na análise de riscos e mostra através da qualificação dos problemas quais são as prioridades. É baseada na avaliação dos problemas através da atribuição de notas para os aspectos de gravidade, urgência e tendência, orientando assim as decisões mais complexas, auxiliando na definição de estratégias e políticas a médio e longo prazo, priorizando as mais importantes e levando em consideração a gravidade, urgência e tendência do problema (TRUCOLO et al., 2016)

O Diagrama de Pareto é uma ferramenta muito utilizada pelas empresas, sendo fundamental para o bom desempenho de um projeto. Sua utilização proporciona para a empresa uma maior eficiência organizacional, um melhoramento na sua produtividade e um aumento na rentabilidade. Além disso, funciona como uma ferramenta de gestão da qualidade, aumentando sua eficiência de uma forma geral, utilizando para isso relações entre causas com seus efeitos, indicando posteriormente ações prioritárias para a solução de problemas (SILVA et al.,2019).

Sob outra perspectiva, o ciclo PDCA é outro método de gestão que designa as metas a serem atingidas para assegurar a organização e eficiência do trabalho. É composta por quatro etapas: o planejamento (P) condiz com a identificação do problema, estabelecimento de metas, análise do problema, análise do processo e elaboração do plano de ação. A execução (D) confere o treinamento das atividades postas no plano de ação; a verificação (C) certifica o alcance das metas estabelecidas e a ação corretiva (A) concerne a reestruturação do plano de ação com as metas que não foram atingidas (WERKEMA, 2016).

Sendo assim, diante o exposto, as ferramentas da qualidade visam ações gerenciais que possibilitam a otimização dos processos e colaboram para a identificação, compreensão e resolução de problemas, tornando a dinâmica de trabalho mais eficaz e organizada (BÁO et al.,2019).

METODOLOGIA

O presente estudo trata-se de uma revisão integrativa, sendo elaborado através de seis etapas: identificar o tema; elaborar questão norteadora; amostragem ou pesquisa de literatura; colheita de dados; análise crítica dos estudos incluídos; interpretação e discussão dos resultados e apresentação da revisão (SILVA; LIMA; SOUZA, 2016).

O estudo foi conduzido com o propósito de responder a seguinte pergunta norteadora: “A aplicabilidade das ferramentas da qualidade pelos enfermeiros está atrelada a uma melhora na qualidade da assistência prestada no ambiente hospitalar?”. Dessa forma, buscou-se analisar através da literatura como os profissionais identificam problemas e falhas no serviço de saúde assistencial e gerencial, e como os instrumentos são implementados para auxiliar na resolução dos problemas.

Os critérios de inclusão adotados para escolha dos artigos foram: idioma da publicação em língua portuguesa, inglesa e espanhola, ano de publicação, entre 1 de janeiro 2015 a 31 de dezembro de 2019, artigos publicados na íntegra. Os critérios de exclusão foram: artigos duplicados, materiais científicos como teses, congressos e monografia. A coleta dos artigos foi realizada nas seguintes bases de dados: Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Scientific Electronic Library Online (SCIELO) e Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) através da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Foram utilizados os descritores em Ciências da Saúde (DeCS), “enfermagem”, “gestão”, “qualidade” e “indicadores”, utilizando o operador booleano “AND” entre os mesmos.

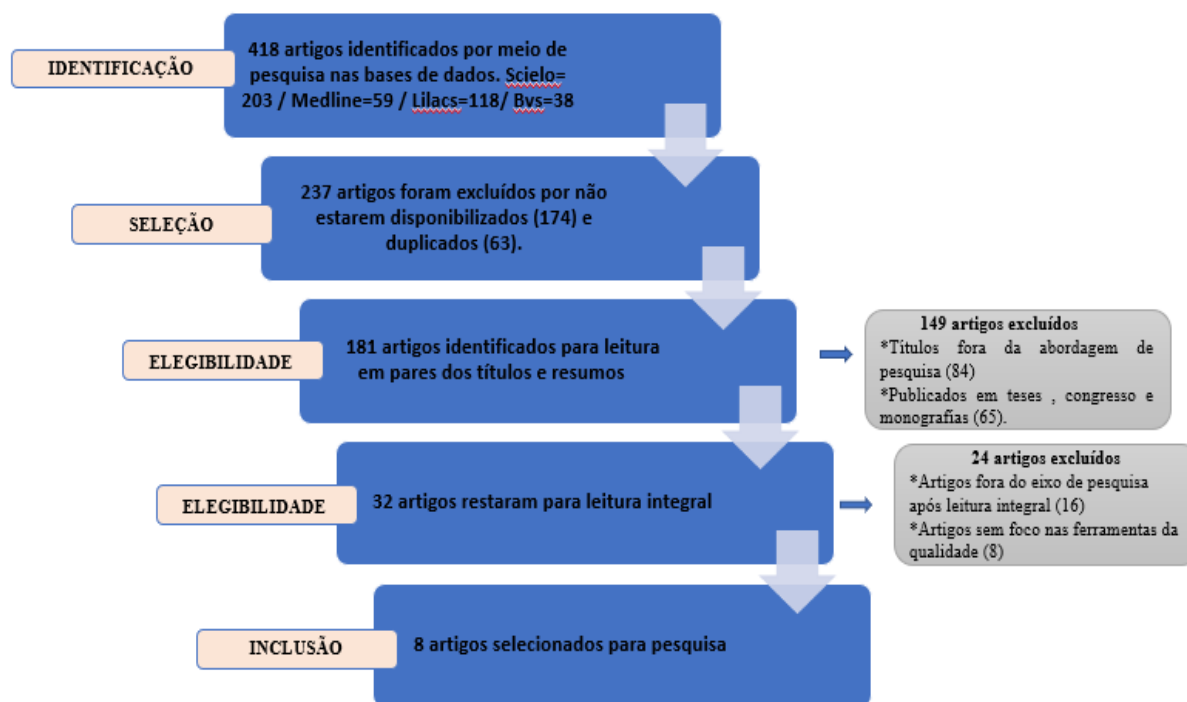
Para levantamento de dados foram utilizadas as fontes secundárias através dos artigos publicados,

onde foi construída uma planilha para catalogar os artigos por meio do ano, autor, revista, título e ideia central para inserir os resultados obtidos no presente estudo. Para realizar a coleta de dados, foram organizadas todas as informações colhidas dos artigos através da tabulação de dados em planilhas Excel. Não foi necessário submeter ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), por se tratar de uma pesquisa de revisão literária, mas foram atendidos quanto aos princípios ético- legais respeitando as devidas citações dos autores e fontes consultados.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No processo de triagem dos artigos com estratégia para busca, foram encontrados 418 artigos, identificados por meio de pesquisa nas bases de dados LILACS (118), SCIELO (203), MEDLINE (59) e BVS (38). Destarte, 237 artigos foram excluídos por não estarem disponibilizados (174) e duplicados (63). Dos 181 artigos selecionados para leitura em pares dos títulos e resumos, 149 foram excluídos por não abordar temática da pesquisa (84) e por serem publicados em teses, congresso e monografias (65). Para leitura na íntegra, foram selecionados 32 artigos, sendo excluídos 24 por estarem fora do eixo de pesquisa (16) e por não apresentarem foco nas ferramentas da qualidade no ambiente hospitalar (8), totalizando 08 artigos para pesquisa, conforme demonstra fluxograma abaixo.

Figura I: Fluxograma do processo de seleção de artigos para este estudo.



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2020

O estudo mantém ênfase nos enfermeiros do âmbito hospitalar, visto que é o profissional a frente da assistência prestada. Com a leitura na íntegra dos artigos selecionados, foi possível destacar os principais assuntos abordados, conforme mostra o quadro I através da caracterização do autor, revista, título e ideia central dos artigos.

A partir da avaliação e análise dos artigos foram evidenciados pontos relevantes que contribuíram para a elaboração deste artigo, como a adesão na utilização das ferramentas da qualidade, contribuições para as instituições de saúde, as fragilidades na avaliação e no feedback dessas ferramentas e as ferramentas mais utilizadas no ambiente hospitalar.

Quadro I: Classificação dos artigos segundo autor, revista, título e ideia central.

ANO	AUTOR	REVISTA	TÍTULO	IDEIA CENTRAL
2019	BÁO, A.C.P.; AMESTOY, S.C.; MOURA, G.M.S.; TRINDADE, L.D.L.	Revista Brasileira de Enfermagem	Indicadores de qualidade: ferramentas para o gerenciamento de boas práticas de saúde.	Analisar como os enfermeiros reconhecem os indicadores, os grandes benefícios com a sua utilização, é a necessidade de base gerencial para implementá-las de maneira correta.
2019	SOUZA, P; MENDES, W.	Editora Fiocruz	Indicadores de segurança do paciente: criando organizações de saúde segura.	Abordar as principais características dos indicadores de qualidade com a utilização da tríade de Donnabedian.
2018	CALDANA, G; HIROTAN, L. C; GABRIEL, C.S; SILVA, L. G. C; BERNARDES,A.	Revista Baiana de Enfermagem	Instrumentos para avaliação de resultados de programas de melhoria da qualidade.	Fica evidente o distanciamento dos profissionais e gerentes, na busca de comprovações dos resultados da implementação de programas de melhoria da qualidade.
2017	AMARAL, J.A.B; SPIRI, W.C; BOCCHI, S.C.M.	Revista SOBECC	Indicadores de qualidade em enfermagem com ênfase no centro cirúrgico: revisão integrativa da literatura.	Os enfermeiros entendem os indicadores de qualidade como instrumentos de avaliação e melhorias, porém vários fatores interferem nessa prática.
2016	MAZZONI, V.G; BITTENCOURT, L.P; MELO, M.C; GOUVÊA, M.V.	Revista Saúde em Redes.	Aplicação do ciclo PDCA como ferramenta gerencial em um hospital de referência do SUS.	Para gerenciar os processos de trabalho e sua qualidade, se faz necessário trabalhar com base em fatos e dados, gerados no processo de busca e interpretar corretamente de forma a eliminar o empirismo.
2016	GALDINO, S.V; REIS, E.M.B.D ; SANTOS, C.B; SOARES, F.P; LIMA, F.S; CALDAS, et al	Revista Eletrônica Gestão e Saúde	Ferramentas de qualidade na gestão dos serviços de saúde: revisão integrativa de literatura.	A implantação das ferramentas da qualidade melhora a eficiência e a qualidade dos serviços de saúde, necessitando conhecimento e habilidade para seu desenvolvimento.
2015	CAVALCANTE, P.D.S; ROSSANEIS, M.A; HADDAD, M.D.C.L; GABRIEL, C. S.	Revista Enfermagem Uerj	Indicadores de qualidade utilizados no gerenciamento da assistência de enfermagem hospitalar.	O fator “resultado” na tríade de Donnabedian mostrou-se pouco avaliado pelos enfermeiros, tornando-se maior a necessidade de reuniões com a equipe para expor os resultados dos indicadores implementados.
2015	GALHARDI, N.M; ESCOBAR, E.M.A.	Revista de Ciências Médicas	Indicadores de qualidade de enfermagem.	O indicador serve como guia da qualidade assistencial, necessitando de trabalho multiprofissional para desenvolver as atividades e avaliação.

Fonte: Elaboração própria, 2020.

Com o propósito de ser implantado o sistema de gestão da qualidade no serviço de saúde, segundo Galdino et al. (2016), são necessárias ferramentas para analisar fatos e auxiliar na tomada de decisão. Esses instrumentos são conhecidos como ferramentas da gestão da qualidade, tendo como objetivo chegar a um grau de aplicabilidade e utilidade em uma determinada atividade ou processo.

Mediante a abordagem aos artigos analisados, Bão e colaboradores (2019) e Cavalcante et al., (2015) deixam notório, através dos relatos de profissionais, que as ferramentas da qualidade de maior utilização são os indicadores da qualidade e o brainstorming, onde há uma comunicação entre os

profissionais, obtendo conhecimento dessa forma, se a implementação das atividades está sendo realizada de maneira eficaz para a unidade.

Para os autores Bão e colaboradores (2019), Cavalcante et al., (2015), Galhardi e Escobar (2015), o processo gerencial das instituições de saúde parte da utilização dessas ferramentas, visto que é de fundamental importância a implementação e análise dos resultados dos indicadores de qualidade no serviço assistencial e gerencial das unidades de saúde, possibilitando um feedback de como a assistência está sendo prestada, conduzindo assim, para respostas de melhorias e adaptação à novos manejos de trabalho.

Neste interim, há também a necessidade do trabalho com a equipe multiprofissional para melhor conduzir os serviços de saúde de modo holístico, atendendo por completo e de forma singular cada paciente. A comunicação entre esses profissionais é um elo importante no processo de implantação das ferramentas, visto que, possibilita uma maior interação do conhecimento da necessidade de cada usuário, como também dos instrumentos de trabalho, tornando-se evidente a busca por melhorias do estado de saúde do mesmo (BÃO et al., 2019).

Segundo Caldana e colaboradores (2018), poucos são os artigos publicados no Brasil sobre as ferramentas e instrumentos de avaliação do serviço de saúde, tornando-se indispensável a utilização de diferentes ferramentas para garantir a qualidade da assistência. Desta forma, a acreditação hospitalar é vista como um instrumento que ressalta como a assistência daquela instituição é ofertada, predominando um padrão assistencial de qualidade e segurança tanto aos profissionais quanto para os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Quanto maior a quantidade de ferramentas e resultados positivos, maior será o alcance dos indicadores da qualidade, ferramenta mais utilizada no Brasil.

Porém, segundo Amaral e colaboradores (2017), alguns contratemplos influenciam nessa tomada de decisão na busca por melhorias como a déficit na capacitação da equipe, falta de conhecimento dos indicadores e outras ferramentas, excesso de carga horária, erros nas coletas de dados e falta de análise dos resultados finais, sendo assim, o que impossibilita, maiores respostas na literatura, sobre os objetivos alcançados com a utilização das ferramentas de gestão.

No entanto, é fundamental a utilização de indicadores de qualidade para avaliação de sua assertividade, uma vez que serve para mensurar e avaliar as ações de enfermagem, sendo considerados instrumentos de gestão que orientam o caminho para a excelência do cuidado, se constituem na maneira pela qual os profissionais de saúde verificam uma atividade, monitoram aspectos relacionados a determinada realidade e avaliam o que ocorre com os pacientes, apontando a eficiência e eficácia de processos e os resultados organizacionais (BÃO et al., 2019).

Vários instrumentos são importantes para avaliar a assistência prestada, como também vários são os benefícios que o mesmo traz para as instituições como a relação custo versus benefício, que de acordo com Bão et al., (2019), com a prática correta da utilização dos indicadores é possível avaliar o dimensionamento do quadro de pessoal, reduzir custos com materiais, reduzir os erros assistenciais, sendo assim um investimento a curto e longo prazo, além de contribuir como exemplo para outras instituições a partir da acreditação hospitalar.

Quando se programa avaliar a qualidade dos cuidados de saúde, profusos instrumentos estão a dispor, e um deles é proposto por Donabedian (1988) com a tríade de Donabedian, composta por três componentes: estrutura, processo e resultado. A estrutura condiz aos atributos dos setores em que são concebidos o cuidado, o que incorpora os recursos físicos, humanos, materiais e financeiros; o processo confere um conjunto de atividades desenvolvidas durante a prestação de cuidados; e o resultado (outcome) certifica o efeito do cuidado na condição de saúde do paciente (SOUZA; MENDES, 2019).

Em contrapartida, em um estudo realizado por Cavalcante e colaboradores (2015), com a utilização da trilogia de Donabedian, ficou evidente que, durante a aplicação dos indicadores da qualidade os pilares mais envolvidos pelos profissionais foram o da estrutura e processo, ficando pouco pertinentes a avaliação dos indicadores, através do resultado, tornando o processo incompleto para alcançar novas tomadas de decisão, isso mostra o quanto é necessário a educação permanente dos colaboradores para atingir os resultados esperados deste a coleta de dados até a análise desses dados.

Segundo Galdino e colaboradores (2016) e Mazzoni e colaboradores (2016), para que seja

implantado o sistema de gestão da qualidade são necessárias algumas ferramentas para analisar fatos e auxiliar na tomada de decisão. Esses instrumentos são conhecidos como ferramentas da gestão da qualidade. O objetivo de utilizá-las é chegar a um grau de eficiência/eficácia em uma determinada atividade ou processo, com a finalidade de definir, mensurar, analisar e propor soluções para os problemas que interferem no bom desempenho dos processos de trabalho. Tais ferramentas da qualidade passam a ser de grande utilidade no momento em que as pessoas que compõem a organização começam a dominar e praticar.

Com o presente estudo realizado, fora atendido os objetivos propostos para este artigo, evidenciado por Amaral, Spiri e Bocchi, (2017), que os fatores internos e externos são determinantes para a eficácia dos indicadores de qualidade, sendo influenciados por falta de conhecimento, acúmulo de tarefas, falta de organização e gestão. Conforme explanado por Bão et al., (2019); Amaral, Spiri e Bocchi (2017); Galhardi e Escobar (2015); Cavalcante et al., (2015); e Souza e Mendes (2019), a ferramenta de gestão mais utilizada para ser implantada no ambiente de trabalho, foram os indicadores de qualidade, havendo ainda a necessidade do acompanhamento dessa prática pelos gestores.

CONCLUSÃO

Através dos artigos analisados foi possível identificar que as ferramentas da qualidade objetivam auxiliar os serviços assistenciais e gerenciais das instituições de saúde. Poucos foram os artigos encontrados sobre as diferentes ferramentas da qualidade existentes, ficando evidente neles a utilização maciça dos indicadores da qualidade no âmbito hospitalar. Os resultados encontrados mostraram que o enfermeiro é o profissional mais apto a desenvolver e aplicar as ferramentas da qualidade no ambiente de trabalho, pois possui maior vínculo com a assistência e com a equipe de trabalho, facilitando o manejo da sua aplicabilidade.

Essas ferramentas de gestão facilitam a rotina e a qualidade dos serviços tanto para os colaboradores quanto para os pacientes. Sua utilidade é uma forma de organizar os serviços e obter resultados positivos para a instituição, visando minimizar erros, pois com realização do feedback, uma estratégia das ferramentas da qualidade, com a equipe multiprofissional é possível alcançar as metas planejadas e formular novos planos de ações para sempre buscar a melhoria dos resultados.

Desta forma, ficou compreensível a delimitação de artigos sobre a utilização dos diversos instrumentos de gestão da qualidade, não expandindo maiores resultados sobre as ferramentas. Futuras contribuições para as equipes de enfermagem serão necessárias, sobre a experiência com as diferentes aplicabilidades dos instrumentos de gestão para auxiliar as condutas frente à novas realidades no ambiente de trabalho, manejo correto com os dados obtidos com as coletas das informações para traçar os planos de ações, os problemas mais recorrentes pela falta do uso das ferramentas, como também a exposição em rede literária dessas práticas.

Por fim, torna-se indispensável a educação permanente de todos os membros da equipe, de maneira que os dados obtidos nas atividades realizadas não se tornem incompletos, inviabilizando o alcance final da sua implementação.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Isabelle Mont'Alvene Napoleão. Dimensões gerenciais na formação acadêmica de enfermagem: uma revisão integrativa. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 20, 2018. Disponível em: http://deploy.extras.ufg.br/projetos/fen_revista/v20/pdf/v20a27.pdf. Acessado em: 23 de abril de 2020.

AMARAL, Juliana Aparecida Baldo; SPIRI, Wilza Carla; BOCCHI, Silvia Cristina Mangini. Indicadores de qualidade em enfermagem com ênfase no centro cirúrgico: revisão integrativa da

literatura. **Rev SOBECC**, v. 22, n. 1, p. 42-51, 2017. Disponível em:

http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/05/833448/sobecc-v22n1_pt_42-51.pdf. Acessado em: 25 de abril de 2020.

BÁO, Ana Cristina Pretto; AMESTOY, Simone Coelho; MOURA, Gisela Maria Schebellade; TRINDADE, Letícia de Lima. Indicadores de qualidade: ferramentas para o gerenciamento de boas práticas em saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 72, n. 2, 2019. Disponível em:

https://www.scielo.br/pdf/reben/v72n2/pt_0034-7167-reben-72-02-0360.pdf. Acessado em: 12 de maio de 2020.

BARRETO, Raissa Mont'Alverne; VASCONCELOS, Mayara Nascimento; MELO, Etelvina Sampaio; ARAÚJO, Maria Auxiliadora Ferreira; LIRA, Roberta Cavalcante Muniz;

BUCHELE, Gustavo Tomaz; TEZA, Pierry; SOUZA, João Artur de; Dandolini, Gertrudes Aparecida. Métodos, técnicas e ferramentas para inovação: o uso do brainstorming no processo de design contribuindo para a inovação. **Pensamento & Realidade**, v. 32, n. 1, p. 61, 2017. Disponível em: <http://200.144.145.24/pensamentorealidade/article/view/28373>. Acessado em: 17 de maio de 2020.

CALDANA, Graziela; HIROTANI, Leticia Cristina; GABRIEL, Carmen Silva; SILVA, Larissa Gutierrez de Carvalho; BERNARDES, Andrea. Instrumentos para avaliação de resultados de programas de melhoria da qualidade: revisão integrativa. **Revista Baiana de Enfermagem**, v. 32, 2018. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/22292>. Acessado em: 21 de maio de 2020.

CAVALCANTE, Paloma de Souza; ROSSANEIS, Mariana Angela; HADDAD, Maria do Carmo Lourenço; GABRIEL, Carmen Sílvia. Indicadores de qualidade utilizados no gerenciamento da assistência de enfermagem hospitalar. **Rev. enferm. UERJ**, p. 787-793, 2015. Disponível em:

<https://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/7052/16181>. Acessado em: 08 de maio de 2020.

CARVALHO, Cristiane O. Mocelin de; SARDENBERG, Camila; MATOS, Ana Cristina de C; NETO, Miguel Cendoroglo; SANTOS, Bento F. C. dos. **Qualidade em Saúde: Conceitos, Desafios e Perspectivas**. 2004. Disponível em:

https://bjnephrology.org/wp-content/uploads/2019/11/jbn_v26n4a05.pdf. Acessado em: 12 de junho de 2020.

GALDINO, Simone Vasconcelos; REIS, Érica Mariana Borges dos; SANTOS, Christian Boaventura; SOARES, Fábio Pereira; LIMA, Fernanda Silva; CALDAS, Jaciely Garcia; PIEDADE, Marcella Araújo Costa Ruffeil; OLIVEIRA, Alcione de Souza. Ferramentas de qualidade na gestão dos serviços de saúde: revisão integrativa da literatura. **Gestão e Saúde**, n. supl., p. 1023-1057, 2016. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rgs/article/view/3569>. Acessado em: 20 de maio de 2020.

GALHARDI, Nathalia Malaman; ESCOBAR, Eulália Maria Aparecida. Indicadores de qualidade de enfermagem. **Revista de Ciências Médicas**, v. 24, n. 2, p. 75-83, 2016. Disponível em:

<https://seer.sis.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/cienciasmedicas/article/view/2639>. Acessado em: 05 de junho de 2020.

MAZZONI, Vivian Gomes; BITTENCOURT, Leylane Porto; MELO, Milena Cândida de; GOUVÊA, Mônica Villela. Aplicação do ciclo PDCA como ferramenta gerencial em um hospital de referência do SUS. Suplemento Revista Saúde em Redes- Issn 2446- 4813 v.2 n.1, 2016. Disponível em: <http://conferencia2016.redeunida.org.br/ocs/index.php/congresso/2016/paper/view/4763>. Acessado em: 13 de junho de 2020.

NASCIMENTO, Carenn Rachel Oliveira Santos; TORQUATO, Deysiane Santos; ALVES, Sandra Dos Santos; OLIVEIRA, Tháís Souza de; GÓIS, Rebecca Maria Oliveira de. Gestão da qualidade nos serviços de enfermagem no ambiente hospitalar uma revisão integrativa de literatura. **Caderno de Graduação – Ciência Biológicas e da Saúde – UNIT**, v. 4, n. 2, p. 13, 2017. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/cadernobiologicas/issue/view/245/showToc>. Acessado em: 04 junho de 2020.

NOMURA, Aline Tsuma Gaedke; SILVA, Marcos Barragan da; ALMEIDA, Miriam de Abreu. Qualidade dos registros de enfermagem antes e depois da Acreditação Hospitalar em um hospital universitário. **Revista Latino-Americana de Enfermagem** -ISSN 1518-8345 v. 24, 2016. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692016000100422&script=sci_arttext&tlng=pt. Acessado em: 24 de abril de 2020.

SILVA, Karla Rona da; LIMA, Marina Dayrell de Oliveira; SOUZA, Março Aurélio de. Auditoria: ferramenta de enfermagem para melhoria da qualidade assistencial. **Revista Eletrônica Gestão e Saúde**, n. 2, p. 793-810, 2016. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5555899>. Acessado em: 29 de maio de 2020.

SILVA, Sergio Barbosa; ARAUJO, Pedro Vitor Goes; SANTOS, Paulo Franklin Tavares; BARRETO, Lara Camila Costa; CARNEIRO NETO, José Aprígio. Diagrama de Pareto: verificação da ferramenta de qualidade por patentes. **Anais do XI Simpósio de Engenharia de Produção de Sergipe (2019)**. Disponível em: <https://ri.ufs.br/handle/riufs/12564>. Acessado em: 20 de maio de 2020.

SOUSA, Paulo; MENDES, Walter. **Segurança do Paciente: criando organizações de saúde seguras**. In: GOUVÊA CSD org indicadores de segurança do paciente. Editora Fiocruz, 2ª ed. Rio de Janeiro. 2019: 108. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/bskw2>. Acessado em: 4 de junho de 2020.

TAMIASSO, Renata Souza Souto; SANTOS, Danielle Cunha; FERNANDES, Vanessa Dutra Ormundo; IOSHIDA, Cybele Aparecida Ferreira; POVEDA, Vanessa Brito; TURRINI, Ruth Natalia Teresa. Ferramentas de Gestão da Qualidade como estratégias para redução do cancelamento e atraso de cirurgias. **Revista SOBECC**, v. 23, n. 2, p. 96-102, 2018. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Ruth_Turrini/publication/326313000_Ferramentas_de_gestao_de_qualidade_como_estrategias_para_reducao_do_cancelamento_e_atrasos_de_cirurgias/links/5b817d79299bf1d5a7270983/Ferramentas-de-gestao-de-qualidade-como-estrategias-para-reducao-do-cancelamento-e-atrasos-de-cirurgias.pdf. Acessado em: 24 de abril de 2020.

TRUCOLO, Ana Cristina; TALASKA, Thomas T. R ; ASSUMPÇÃO, Vitoria Tozzo de; FILHO, João Gilberto Astrada Chagas. Matriz GUT para priorização de problemas – estudo de caso em empresa do setor elétrico. **Revista Tecnológica**, v. 5, n. 2, p. 124- 134, 2016. Disponível em: <https://uceff.edu.br/revista/index.php/revista/article/view/183>. Acessado em: 06 de abril de 2020.

VITURI, Dagmar Willamowius; ÉVORA, Yolanda Dora Martinez. Gestión de Calidade Total y enfermería hospitalaria: una revision integradora de literature. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 68,

n. 5, p. 945-952, 2015. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672015000500945&script=sci_abstract&tlng=es. Acessado em: 14 de junho de 2020.

WERKEMA, Cristina. **Ferramentas Estatísticas Básicas do Lean Seis Sigma Integradas: PDCA e DMAIC**. Elsevier Editora Ltda, 2016. Disponível em:

[https://books.google.com.br/books?hl=pt-](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=mI3pCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PPI&dq=.+Ferramentas+Estat%C3%ADsticas+B%C3%AAsicas+do+Lean+Seis+Sigma+Integradas:+PDCA+e+DMAIC&ots=RyLVuXJ5MD&sig=r9GmbZ6uJe7_AqZymkQWUwIPw70#v=onepage&q=.%20Ferramentas%20Estat%C3%ADsticas%20B%C3%AAsicas%20do%20Lean%20Seis%20Sigma%20Integradas%3A%20PDCA%20e%20DMAIC&f=false)

[BR&lr=&id=mI3pCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PPI&dq=.+Ferramentas+Estat%C3%ADsticas+B%C3%AAsicas+do+Lean+Seis+Sigma+Integradas:+PDCA+e+DMAIC&ots=RyLVuXJ5MD&sig=r9GmbZ6uJe7_AqZymkQWUwIPw70#v=onepage&q=.%20Ferramentas%20Estat%C3%ADsticas%20B%C3%AAsicas%20do%20Lean%20Seis%20Sigma%20Integradas%3A%20PDCA%20e%20DMAIC&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=mI3pCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PPI&dq=.+Ferramentas+Estat%C3%ADsticas+B%C3%AAsicas+do+Lean+Seis+Sigma+Integradas:+PDCA+e+DMAIC&ots=RyLVuXJ5MD&sig=r9GmbZ6uJe7_AqZymkQWUwIPw70#v=onepage&q=.%20Ferramentas%20Estat%C3%ADsticas%20B%C3%AAsicas%20do%20Lean%20Seis%20Sigma%20Integradas%3A%20PDCA%20e%20DMAIC&f=false). Acessado em: 14 de junho de 2020.