

GESTÃO DO INDICADOR DE ACEITABILIDADE DE ENFERMAGEM EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Yuri Vinicius Pereira Martins ; Daniele Vieira da Silva; Viviane Ayumi Leite Agari da Silva; Katia Marcondes Gimenes
Protocolo: 19
Eixo: Gestão em saúde

INTRODUÇÃO

Desde seu início, a enfermagem possui plena convicção de sua responsabilidade diante a qualidade dos cuidados prestados ao paciente, a ética profissional, as leis que regem suas atividades assim como a contribuição do seu trabalho para a valorização do cuidado pelo paciente. A avaliação da satisfação dos pacientes é adotada por diversas empresas a fim de mensurar a qualidade do atendimento de enfermagem nos estabelecimentos de saúde podendo desta forma traçar ações para cada vez melhorar esse quesito.

OBJETIVO

Identificar quais os principais problemas que interferem diretamente na aceitabilidade da enfermagem na Unidade Básica de Saúde da Zona Norte de São Paulo e implementar ações para melhora desse indicador.

MÉTODO

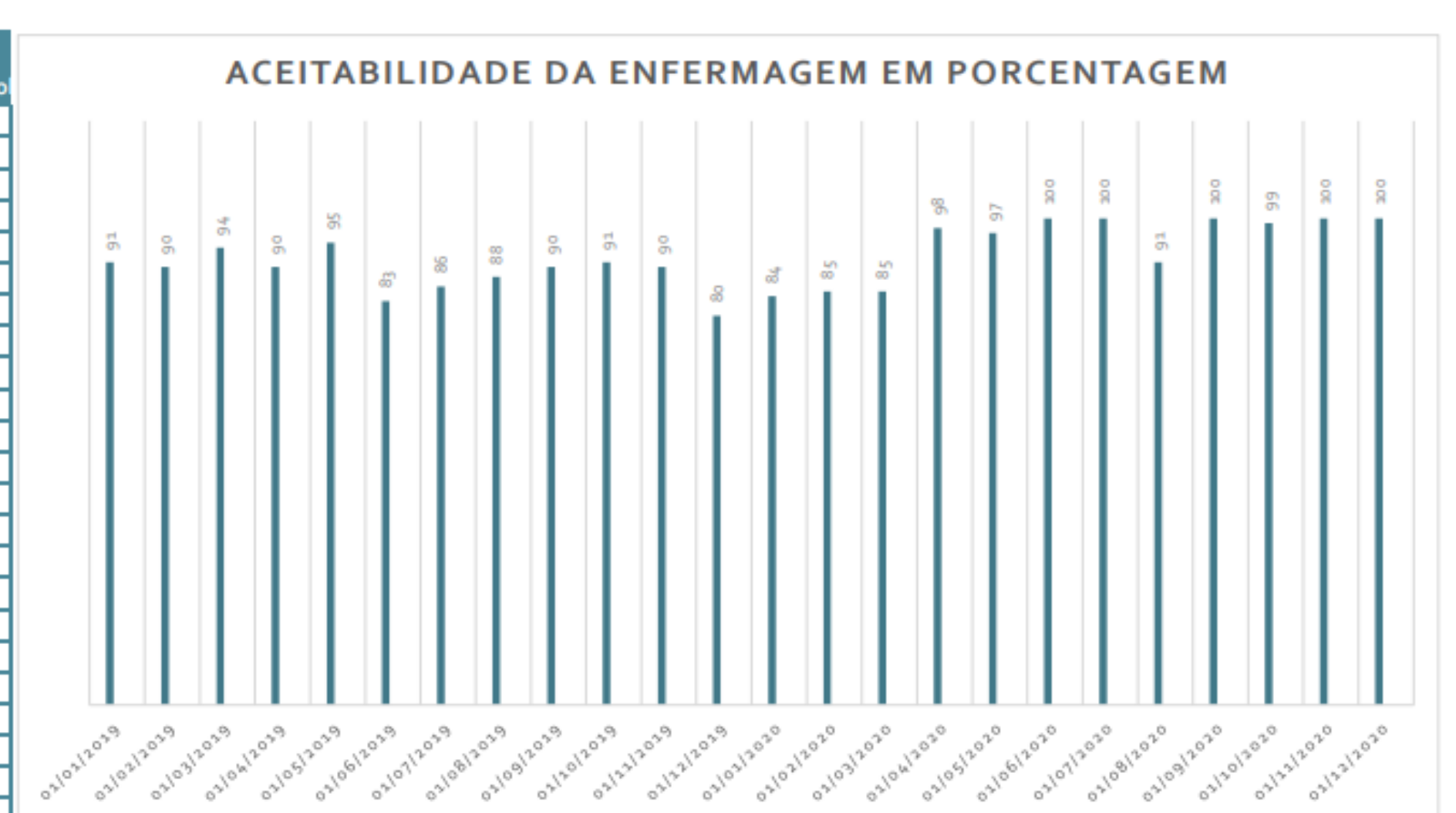
Trata-se de um estudo qualitativo e quantitativo de campo, realizado através da aplicação da ferramenta de qualidade Diagrama de Causa e Efeito. Foi efetuado um Brainstorm com a equipe de enfermeiros da unidade para levantamento dos principais problemas encontrados e estes foram dispostos em diagrama de Ishikawa. Após realização do primeiro Brainstorm, foi realizada uma nova reunião com os enfermeiros da unidade básica de saúde para, a partir dos problemas levantados, estudar ações para melhoria da assistência.

RESULTADOS

Entre Janeiro à Março de 2020 foi realizado a pesquisa com 621 usuários da unidade, os itens “Atendimento e Gentileza” e “Clareza das orientações” foram satisfatórios somente para 84% (n=209) e, o item “Tempo para chamada da enfermagem” foi satisfatório somente para 78%. (n=185). Ao desenvolver um plano de ação para os indicadores de enfermagem por meio do diagrama de Ishikawa foram identificadas as causas para a baixa aceitabilidade de enfermagem na unidade de saúde: Falta de sala própria para realização do acolhimento, falta de treinamentos e conscientização da equipe, recursos humanos, adequação do fluxograma de acolhimento. Entre Abril à Dezembro de 2020, período de enfrentamento da pandemia COVID-19, foi realizada pesquisa com 1.800 usuários da mesma unidade, os itens “Atendimento e Gentileza” e “Clareza das orientações” foram avaliadas como satisfatória para 95% (n= 1.710) e, o item “Tempo para chamada da enfermagem” considerado satisfatório para 91% (n= 1.638). Totalizando uma evolução 11% e 17%, respectivamente.

ANÁLISES DAS ACEITABILIDADES DOS ANOS DE 2019 X 2020

Data	Componentes concluídos	Co
01/01/2019		91
01/02/2019		90
01/03/2019		94
01/04/2019		90
01/05/2019		95
01/06/2019		83
01/07/2019		86
01/08/2019		88
01/09/2019		90
01/10/2019		91
01/11/2019		90
01/12/2019		80
01/01/2020		84
01/02/2020		85
01/03/2020		85
01/04/2020		98
01/05/2020		97
01/06/2020		100
01/07/2020		100
01/08/2020		91
01/09/2020		100
01/10/2020		99
01/11/2020		100
01/12/2020		100



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O enfermeiro é importante em todas as esferas dos serviços de saúde, o mesmo possui capacidade técnica e teórica para exercer suas funções com qualidade e excelência, com os estudo realizado, foi possível ver todas as necessidades do pacientes de forma integral e tornando a assistência mais humanizada, ressaltando que a qualidade do atendimento da enfermagem impacta diretamente em todas as esferas dos serviços de saúde, tornando a enfermagem a profissão essencial para o atendimento qualificado.