

PADRÕES DE QUALIDADE DOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM

Diana Neto¹
Joana Costa¹
Laura Martins¹
Margarida Marta¹
Ricardo Florentim¹

¹Escola Superior de Saúde, Instituto Politécnico da Guarda, Guarda, Portugal

Introdução: O conceito de qualidade tem acompanhado a evolução do homem ao longo dos tempos e a área da saúde não é exceção. Apesar da sua longevidade, o conceito de qualidade tem-se alterado e até integrado novos significados, onde os padrões de qualidade definidos pela Ordem dos Enfermeiros obtiveram um papel de destaquerelacionado com o desempenho global dos enfermeiros, no exercício das suas funções.

Objetivos: A qualidade visa proporcionar um serviço capaz de satisfazer as necessidades e as vontades dos clientes. Atualmente entende-se a qualidade como uma satisfação das necessidades do cliente a custos adequados, sendo um parâmetro essencial para toda e qualquer instituição que presta cuidados.

Material e Métodos: Análise descritiva e analítica de documentos da Ordem dos Enfermeiros sobre os Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem.

Resultados: Os enunciados descritivos apontam precisamente qual o papel dos enfermeiros não só junto aos clientes como também à restante comunidade. Desta forma, os Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem contemplam seis enunciados descritivos: Satisfação do Cliente (o enfermeiro procura atingir os níveis mais altos de satisfação dos clientes); Promoção da saúde (o enfermeiro ajuda os clientes a alcançarem o máximo potencial de saúde); Prevenção de complicações (o enfermeiro previne futuras complicações na saúde dos clientes); Bem-estar e ao autocuidado dos clientes (o enfermeiro potencializa o bem-estar dos clientes e complementa as atividades de vida relativamente às quais o cliente é dependente); Readaptação funcional (o enfermeiro, em conjunto com o cliente, desenvolve processos de adaptação eficazes aos problemas de saúde) e Organização dos serviços de enfermagem (o enfermeiro contribui para atingir a máxima eficácia na organização dos cuidados de enfermagem).

Conclusões: A qualidade e a boa gestão dos cuidados de saúde proporcionam ao utente um ambiente de confiança que leva à sua satisfação relativamente aos cuidados prestados pelos profissionais de saúde. Contudo, bons cuidados significam coisas diferentes para diferentes pessoas, sendo a base para melhoria contínua da qualidade do exercício dos enfermeiros.