

## Qualidade no atendimento pelo enfermeiro no hospital-dia

### *Quality in the attendance for the nurse in the day hospital*

Mariana Campagnoli Jorge\*  
Talita Gonçalves Mônaco\*  
Ana Márcia C. Mendes\*\*

#### Resumo

**Introdução** – Com o avanço dos estudos e teorias que abordam a qualidade no âmbito dos serviços de saúde, o tema vem se tornando foco de discussão nos diversos níveis de assistência ambulatorial e hospitalar. Este estudo teve por objetivo identificar a percepção do enfermeiro de um hospital-dia quanto à sua atuação na promoção da qualidade de atendimento. **Material e Métodos** – Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa que seguiu os passos metodológicos da análise de conteúdo. Os dados foram coletados por meio de entrevista semi-estruturada, com três enfermeiras de um hospital-dia de cirurgia plástica. **Resultados** – Os resultados demonstram que as enfermeiras agem com base na definição que fazem de qualidade de atendimento e conforme aquilo que acreditam que sua clientela necessita, sempre visando o aprimoramento profissional e pessoal, bem como a satisfação de seus clientes internos e externos, sugerindo que a implantação de ações com esse propósito tem ocasionado bons resultados na qualidade de atendimento. **Conclusões** – Foi possível constatar que o papel do enfermeiro na qualidade de atendimento em um hospital-dia requer cuidados peculiares, abrangendo conhecimento científico e humanização.

Palavras-chave: Hospitais-dia; Qualidade da assistência à saúde; Enfermagem

#### Abstract

**Introduction** – Given the advance of studies and theories approaching quality in the scope of health services, this subject has become focus of research in different levels of hospital assistance. This study aimed to identify the perception of the nurses who work at a day hospital about their performance in promoting the quality of attendance in this institution. **Material and Methods** – This is a qualitative study that followed the methodological proposed by the content analysis. The data had been collected through semi-structured interviews, with three nurses of a day hospital of plastic surgery. **Results** – The results demonstrate that the nurses act accordingly to the concept that they have for quality of attendance and based on what they believe that will meet the needs of their clients, always striving for professional excellence, as well as for the satisfaction of their internal and external customers, suggesting that the implantation of actions with this intention has caused good results in the quality of attendance. **Conclusions** – It was possible to identify that the nurse's role in the quality of attendance in a day hospital requires unique cares, covering scientific knowledge and humanization.

Key words: Hospitals, day; Quality of health care; Nursing

#### Introdução

Enfermagem é a arte de cuidar e também uma ciência cuja essência e especificidade é o cuidado ao ser humano, individualmente, na família ou na comunidade, de modo integral e holístico.

O papel do enfermeiro é preconizado em quatro áreas: administrativa, assistencial, ensino e pesquisa. No papel administrativo, o enfermeiro realiza o planejamento, a organização, a direção e o controle das atividades desenvolvidas em uma unidade. No papel assistencial, elabora um plano de cuidados, utilizando metodologia científica para prestar assistência individualizada e o papel de ensino é relevante porque estimula o enfermeiro a buscar conhecimento para propiciar o

aperfeiçoamento da equipe de enfermagem. Como pesquisador, seja individualmente ou em equipe, o enfermeiro pode demonstrar a diferença que existe entre uma assistência que deriva da utilização de conhecimento científico comparada ao cuidado prestado quando orientado apenas para o cumprimento de tarefas, normas e rotinas<sup>16</sup>.

Contudo, percebe-se ao longo de nossa graduação que na prática, a enfermagem limita-se em apenas um foco, à enfermagem assistencial ou à enfermagem administrativa, e assim, não visa uma enfermagem integral, onde a qualidade desse trabalho resultaria em uma visão holística.

Acredita-se que o caminho para atingir a qualidade de atendimento, se dá através da união desses dois ser-

\* Graduandas de Enfermagem da Universidade Paulista (UNIP). E-mail: maricampagnoli@hotmail.com

\*\* Enfermeira Mestre do Curso de Enfermagem da Universidade Paulista (UNIP).

viços: da enfermagem assistencial, padronizando os procedimentos, o que em forma conceitual, visa à enfermagem como ciência, e a enfermagem administrativa, onde o enfermeiro atua para o exercício do processo de trabalho de gerenciamento, que tem como meios e instrumentos a força de trabalho, os recursos físicos e materiais, operando como gestor e líder de equipe de saúde.

Após a experiência de estagiar em um hospital-dia, pôde-se vivenciar esta realidade em nosso cotidiano, e com isso criou-se verdadeira admiração pelo trabalho realizado pelo enfermeiro, que de forma sucinta é extremamente diferenciado e abrangente quando compreende todas as dimensões anteriormente referidas.

Observando o fenômeno da globalização da economia, aliado ao código do consumidor, percebe-se que as exigências do mercado consumidor colocam os hospitais em desafio frente aos novos padrões de qualidade de atendimento, no mercado altamente competitivo.

Assim nota-se a importância de ampliação das pesquisas que exploram a atuação do enfermeiro na qualidade de atendimento em um hospital-dia, sendo este um ambiente em alto crescimento no mercado.

Nesse sentido este trabalho se faz relevante não somente por acrescentar conhecimentos, mas por valorizar e ampliar este assunto para a ciência, contribuindo para a literatura.

### **Qualidade de atendimento**

A qualidade de atendimento é uma busca constante dos serviços de enfermagem que almejam oferecer ao cliente um atendimento compatível com as suas necessidades.

Qualidade em enfermagem caracteriza-se por um conjunto de ações desenvolvidas pelo profissional, com conhecimento, habilidade, humanidade e competência, objetivando o atendimento das necessidades e expectativas de cada cliente<sup>17</sup>.

A atuação profissional é percebida pelo indivíduo pelo fato de que o cliente hospitalar age basicamente como uma pessoa assustada, pois está em um ambiente desconhecido e, em sua imaginação, tudo pode acontecer. O instinto natural de autodefesa se evidencia, onde o cliente passa a prestar atenção redobrada ao que acontece à sua volta, delimita o próprio território e jamais admite a invasão incisiva<sup>6</sup>

Percebe-se que em um hospital-dia, a capacidade de percepção do ambiente de trabalho, da forma de tratamento pessoal e profissional é grande, não tendo o aspecto de estresse da internação. Mesmo assim o ambiente gera ansiedade, principalmente pelo tempo de espera, pelo desejo de ser atendido brevemente e poder retornar às atividades do cotidiano.

A qualidade das ações de enfermagem é influenciada por inúmeros fatores, sejam profissionais ou de mercado, assim a instalação de um processo de avaliação contínuo, torna-se imprescindível para uma assistência de melhor qualidade para os clientes. O controle de qualidade envolve o estabelecimento de padrões baseados em um modelo de cuidado que deve ser utiliza-

do como instrumento de medida necessitando ser passível de mensuração atingível e que sirva como guia aos profissionais<sup>6</sup>.

Atender o cliente com qualidade ou satisfazê-lo, é uma filosofia empresarial baseada na parceria. É fundamental compreender que atender o cliente com qualidade não se resume a tratá-lo bem, com cortesia. Mais do que isso, hoje significa acrescentar benefícios a produtos e serviços objetivando superar as expectativas dele. É necessário se estabelecer um canal de comunicação direto entre cliente e empresa, através do qual o primeiro é regularmente ouvido, atentamente, e suas críticas e sugestões transformadas em especificações de melhores produtos e serviços. Esta filosofia, que prioriza as necessidades e interesses do cliente, não os da própria empresa, leva ao aumento do volume de negócios em função da fidelidade do cliente. Além disso, para a maioria das pessoas, a qualidade do serviço é mais importante do que seu preço, concluindo-se que os consumidores estão dispostos a pagar mais por serviços de qualidade<sup>1</sup>.

### **Hospital-dia**

O serviço de cirurgia ambulatorial foi criado com a denominação de hospital-dia, uma entidade que pode ou não ser parte de um hospital. Visa o atendimento cirúrgico médico-hospitalar, de qualquer área, com qualquer tipo de anestesia, e que o cliente retorne para sua casa usualmente em até 12 horas de recuperação pós-operatória. Aceita-se que em alguns casos os clientes possam permanecer em recuperação por até 24 horas.

Nos Estados Unidos da América, em 1818, surgiu no Massachusetts General Hospital o primeiro departamento para clientes externos; entretanto, autores salientam que somente na década de 60 a comunidade médica passou a interessar-se pela cirurgia ambulatorial, devido aos avanços nas áreas anestésica e cirúrgica, os quais possibilitaram uma recuperação ágil e com menor número de complicações do cliente cirúrgico<sup>17</sup>.

No início dos anos 70, foi inaugurado o *Surgicenter* em Phoenix, pelos anestesiológicos Dr. Wallace Reed e Dr. John Ford, que definiram esta unidade como destinada "a proporcionar assistência cirúrgica qualificada ao cliente cuja operação é por demais complexa para o consultório, porém sem a proporção que exija hospitalização"<sup>5</sup>. Neste serviço foram estabelecidos pelos fundadores muitos conceitos e práticas que influenciam até hoje o campo da cirurgia ambulatorial, tais como: critérios de seleção de clientes, tipos de procedimentos anestésicos e técnicas cirúrgicas mais apropriados, bem como conceitos relativos a alta e acompanhamento do cliente<sup>12</sup>.

A primeira clínica de cirurgias ambulatoriais, localizada em Sloux City em Iowa, descrita por Ralph Waters, em 1919, definiu o conceito de *day hospital* em 11 de outubro de 1973, em uma reunião anual da *House of Delegates*, órgão normativo da ASA (American Society of Anesthesiologists), quando foram definidas normas para os equipamentos necessários, pessoal e forma de funcionamento das instalações onde se realizariam cirurgias ambulatoriais<sup>10</sup>.

As vantagens do serviço de cirurgia ambulatorial consistem em diminuição do número de internações, tendo assim um custo hospitalar reduzido; liberação de leitos hospitalares; redução da ansiedade e oferecimento de maior conforto aos clientes e acompanhantes; permite retorno precoce ao lar e ao trabalho, além de diminuir o risco de infecção hospitalar<sup>18</sup>.

O objetivo do serviço é a realização do procedimento cirúrgico de pequeno e médio porte ao nível ambulatorial, sem o comprometimento da integridade dos clientes e com base na regulamentação do Conselho Federal de Medicina, o qual determina que o ambiente tem que contemplar estrutura em condições higiênicas e sanitárias; esterilização e desinfecção dos instrumentos; ter registro de todos os procedimentos realizados; condições para práticas anestésicas; garantia de suporte hospitalar em eventuais casos de internação; garantia de assistência após a alta.

Para a redução de intercorrências neste tipo de serviço hospitalar, alguns critérios de seleção do cliente para o tratamento cirúrgico ambulatorial foram estabelecidos, sendo eles: o cliente não apresentar comprometimento sistêmico grave, seja por doenças ou pela doença cirúrgica (ASA I); clientes com distúrbios sistêmicos moderados ou doenças gerais compensadas e o procedimento não necessitar de cuidados especiais no pós-operatório (ASA II) deverão estar acompanhados de um adulto, lúcido.

Nos EUA, conforme já mencionado, a cirurgia ambulatorial tornou-se uma realidade a partir da década de 60 e desde então, ocorreu um aumento acentuado deste tipo de serviço no país. Esta tendência persistirá, devido às inovações tecnológicas, o aumento de satisfação do cliente, bem como políticas governamentais e de grupos privados voltados para a redução de custos<sup>11</sup>.

No Brasil, existe uma tendência de expansão do número de procedimentos ambulatoriais, principalmente devido à necessidade de redução de custos, maior disponibilidade de leitos hospitalares, diminuição dos aspectos negativos referentes à internação, tais como separação do convívio familiar e infecção cruzada<sup>15</sup>.

### **Atividades da Enfermagem em um hospital-dia**

O enfermeiro de um hospital-dia é o responsável pela estrutura organizacional e dinâmica de funcionamento desta unidade. Compete a este profissional o gerenciamento da assistência de enfermagem prestada ao cliente, sendo sua ação direcionada para o desenvolvimento de atividades administrativas, assistenciais, educativas e de pesquisa com vistas ao aprimoramento da prática.

Desta forma, passa-se a listar as principais atividades desenvolvidas por um enfermeiro em um hospital-dia.

Em relação às atividades assistenciais, destaca-se:

- Recepção do cliente na sala cirúrgica, checando dados referentes à identificação e preparo pré-operatório;
- Atendimentos das solicitações emanadas do cliente durante toda sua permanência no serviço;

- Avaliação física e emocional do cliente na sala de recuperação pós-anestésica;

- Realização de orientações relativas aos cuidados necessários no pós-operatório para o cliente e familiares.

O enfermeiro do serviço de hospital-dia realiza diversas atividades administrativas, tais como:

- Elaboração da programação cirúrgica diária e sua distribuição em cada sala;

- Realização de escalas (diária, mensal e férias) do pessoal de enfermagem;

- Participação em diferentes reuniões para organização dos serviços do hospital como um todo (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e Comissão de Controle da Qualidade de Produtos);

- Realização de relatórios mensais e anuais de procedimentos anestésicos-cirúrgicos, equipes médicas, ocupação por sala, convênios atendidos;

- Previsão e controle semanal de materiais provenientes do almoxarifado e farmácia;

- Revisão dos gastos de sala e encaminhamento para o setor financeiro;

- Controle da frequência, de falta e atrasos do pessoal de enfermagem;

- Supervisão do funcionamento de todas as salas de cirurgias;

- Orientação e supervisão da organização e limpeza da unidade;

- Delegação e supervisão da montagem das salas de cirurgias;

- Atendimento das solicitações emanadas da equipe médica e pessoal de enfermagem;

- Realização de reuniões com as equipes médicas, para implementação de estratégias com vistas à melhoria do serviço;

- Realização de reuniões com o pessoal de enfermagem, para resolução de problemas que surgem no dia a dia de trabalho.

A realização de programas de educação continuada com o intuito de promover o desenvolvimento do pessoal de enfermagem, bem como a transmissão de informações e treinamentos relativos às inovações tecnológicas, constituem as atividades educativas desenvolvidas pelo enfermeiro<sup>8</sup>.

Diante das atividades citadas acima, percebe-se que o enfermeiro é um profissional fundamental na rotina de atividades de um hospital-dia, mas ainda assim encontra-se uma importante escassez de enfermeiros atuantes nesta área.

Apesar de ser um assunto amplo e atual, a qualidade de atendimento em um hospital-dia é um tema de fraca exploração e foco de poucas publicações. O levantamento bibliográfico permitiu verificar que a maioria das publicações a respeito do assunto "hospital" parece se preocupar com os problemas de natureza funcional, estruturas e organogramas, definição de rotinas e aspectos administrativos<sup>9</sup>. A qualidade no atendimento, com ênfase para as necessidades e desejos dos usuários e o impacto de novas tendências com as mudanças que vêm ocorrendo no ambiente hospitalar são pouco explorados pela bibliografia existente, ape-

sar de se admitir que o cliente é a figura central de todo o processo.

O objetivo deste trabalho foi o de identificar a percepção dos enfermeiros de um hospital-dia quanto à sua atuação na implantação de um serviço que visa a qualidade de atendimento neste tipo de instituição.

## Material e Métodos

### *Tipo de estudo*

Trata-se de um estudo qualitativo, não-experimental, descritivo e exploratório.

Uma pesquisa qualitativa é um processo que objetiva a compreensão de um fenômeno, baseado em diferentes referenciais metodológicos investigativos que explorem um problema social ou humano, de acordo com o ponto de vista do próprio sujeito<sup>13</sup>.

Considerando o foco do estudo, que foca a atuação do enfermeiro no serviço que visa à qualidade de atendimento hospitalar em um hospital-dia, do ponto de vista dos próprios enfermeiros, optou-se por esta abordagem de pesquisa.

### *Contexto da coleta de dados*

O estudo foi realizado em um hospital-dia, especializado em cirurgia plástica, localizado em um bairro nobre do município de São Paulo.

O hospital foi fundado em 1981, quando iniciou seus trabalhos dedicando-se à cirurgia plástica.

Considerado atualmente o mais completo em sua categoria, com mais de 54.000 cirurgias realizadas pratica por dia 14 cirurgias em média.

Possui uma área em continuidade com 7 salas cirúrgicas, acomodações para 15 clientes, que, saídos da recuperação pós-anestésica (RPA com 3 leitos), permanecem sob a supervisão do anestesista, aos cuidados da enfermagem, enquanto aguardam o momento da alta hospitalar, sem internação. Caso o cliente não tenha condições de alta dentro do horário previsto, é internado em um dos apartamentos.

Sua equipe de enfermagem integra três enfermeiras, sendo uma por plantão, e uma delas responsável técnica do hospital. A equipe de enfermagem é formada no total por 24 funcionários.

Possui dois anestesistas plantonistas no período diurno e um médico de plantão 24 horas.

### *Período de estudo*

A coleta de dados foi realizada nos meses de junho a novembro de 2007. Vale ressaltar que, na metodologia escolhida, a coleta e análise dos dados ocorrem simultaneamente.

### *População de estudo*

Foram convidadas a participar do estudo as três enfermeiras que trabalham na instituição. Conforme pre-

nizado pela pesquisa qualitativa, não se determina o tamanho da amostra antes do começo do estudo, uma vez que busca a "representatividade do grupo" tendo em mente o esclarecimento do assunto. A repetição das informações que estão sendo compartilhadas com o pesquisador indica o esgotamento de dados novos, caracterizando o final do processo de coleta de dados<sup>3</sup>.

### *Coleta de dados*

Os dados foram coletados por meio de entrevistas semi-estruturadas. Antes de tudo, aplicou-se um breve instrumento contendo dados de identificação, em que se colheu os dados sócio-demográficos e de formação profissional. Em seguida, foram realizadas as entrevistas, que foram norteadas por um roteiro contendo questões abertas, a fim de abranger experiências vivenciadas e o entendimento dos participantes referentes à qualidade de atendimento. As entrevistas foram gravadas e transcritas na íntegra logo após a realização, para evitar a perda de dados significativos.

### *Análise dos dados*

Os dados foram analisados por análise de conteúdo. Nesta modalidade, o investigador procura pelo significado de passagens específicas dentro do contexto dos dados como um todo. Um investigador que usa a análise de conteúdo examina o significado de passagens ou de parágrafos específicos dentro dos dados e determina uma categoria apropriada. A análise do conteúdo latente permite a codificação da intenção do participante, não apenas das suas palavras<sup>4</sup>.

O processo de análise de conteúdo é composto dos seguintes passos:

- **Codificação:** o primeiro passo é codificar os dados, ou seja, identificar palavras, frases e situações que aparecem persistentemente nos dados, de forma a identificar referências para análise posterior. Através desta etapa, o pesquisador se familiariza com os dados e começa a organizar as informações. Isto é feito através da leitura exaustiva dos dados, destacando os pontos persistentes ou que chamem a atenção.

- **Categorização:** feita a codificação, o pesquisador volta aos dados, separa todos os pontos destacados e reagrupa-os em categorias distintas. Através de uma nova leitura de cada categoria, podem surgir sub-categorias. Cada categoria é sucintamente descrita e questionada quanto à sua homogeneidade no conjunto dos dados.

- **Integração:** nesta etapa do processo, os dados são novamente analisados de forma a identificar relações possivelmente existentes entre as categorias, os temas que emergiram a partir desta investigação e conclusões que podem ser extraídas do estudo. A partir daí, os dados são estudados juntamente a outras fontes da literatura, o que pode fazer com que sejam encontradas contradições que levem o pesquisador a aprofundar suas investigações<sup>4</sup>.

### Aspectos éticos

Cabe ressaltar que a coleta de dados só teve início após a autorização do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Paulista – UNIP, que foi concedida mediante análise e aprovação do projeto de pesquisa.

Todos os participantes foram previamente esclarecidos quanto à natureza e objetivos do estudo, assegurados quanto ao anonimato e sigilo dos dados e, após concordarem voluntariamente em participar do estudo, foram solicitados a assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

### Orçamento de pesquisa

As entrevistas foram realizadas através da utilização de materiais de propriedade dos pesquisadores, não sendo necessária a compra de materiais de consumo ou permanentes.

Os sujeitos participantes foram entrevistados no próprio local de trabalho, justificando a ausência de despesas com os sujeitos da pesquisa.

As entrevistas foram feitas pelos próprios pesquisadores, justificando também a ausência de despesas com serviços de terceiros ou honorários de pesquisadores.

### Resultados

A análise minuciosa dos dados possibilitou identificar a percepção das enfermeiras quanto ao foco do estudo, que é a atuação do enfermeiro de um hospital-dia na qualidade de atendimento, ampliando ainda mais o assunto e caracterizando de forma holística o trabalho realizado por elas.

Os dados foram divididos em categorias e sub-categorias, e serão apresentados a seguir.

#### *Reconhecendo as diferenças de um hospital-dia*

As enfermeiras entrevistadas identificaram características particulares para este tipo de hospital, que vão desde um cliente diferenciado e um atendimento mais cuidadoso, a uma rotina que se difere de hospitais gerais devido ao tamanho e demanda diferentes do hospital geral.

A contratação, que leva em conta a aparência, foi citada como uma particularidade do hospital-dia, justificada pela especialidade do hospital, que realiza cirurgia plástica. A postura de todos da equipe, o lidar com clientes sadios, o cuidado individualizado em apenas 24 horas e a cobrança e exigência dos clientes também foram mencionados pelas enfermeiras como sendo peculiaridades do hospital-dia.

*“O hospital-dia além de ser pequeno, você acaba ficando, ele é mais especializado, o atendimento é diferente, não é um hospital que você lida com doente, ou patologias graves, o cliente vem procurar para melhorar a qualidade de vida (...)”*

*“Cobram bem mais, tudo assim, tem uma sujeirinha, qualquer coisa no quarto, qualquer coisinha, elas já*

*chamam e falam o quanto eles estão pagando. Eles deixam bem claro o quanto estão pagando e o tipo de atendimento que eles querem (...)”*

*“(...) enfermeiro, toda equipe de enfermagem tem que ser extremamente educada, ter uma postura diferente de um hospital geral.”*

#### *Definindo qualidade de atendimento*

No primeiro momento as enfermeiras descrevem a qualidade a partir de dois conceitos: humanização e conhecimento científico.

#### *Prestando uma assistência humanizada*

O termo “humanização” foi empregado constantemente pelas entrevistadas, no âmbito da qualidade de atendimento, geralmente designando a forma de assistência que valoriza a qualidade do cuidado desde a admissão do cliente até a sua alta, transcorrendo uma série de etapas que exigem cuidadosas e acertadas intervenções dos funcionários, que em etapas sucessivas, devem assumir a responsabilidade correspondente, enquanto o cliente, seja ele interno ou externo, recebe uma assistência com o máximo de conhecimento, destreza, habilidade e ética.

As enfermeiras destacaram o cuidado diferenciado com a limpeza dos quartos, do ambiente hospitalar e do centro cirúrgico. Outra particularidade apresentada pelas entrevistadas foi a destreza e atenção com os médicos, clientes internos. Para elas, a preocupação em atender com qualidade, é suprir todas as necessidades dos clientes internos, externos, que são clientes trazidos pelos médicos, e de sua equipe.

*“Tem a recepção que tem que ter um bom atendimento para começar, depois segue a equipe de enfermagem, que tem que ser qualificada para atender esse tipo de paciente. Tem a higiene com a limpeza dos quartos, do ambiente, do centro cirúrgico também e tem a equipe médica, os instrumentadores (...)”*

*“(...) tem sempre que ouvir e dar importância ao que o cliente fala para gente.”*

#### *Prestando uma assistência com embasamento científico*

Segundo as enfermeiras participantes do estudo, a qualidade está intrinsecamente ligada ao conhecimento científico, devendo proporcionar segurança e eficácia ao atendimento. Segundo elas, a padronização de técnicas é essencial para um cuidado especializado e bem sucedido.

A realização de jornadas, aulas e elaboração de manuais foram itens citados como sendo cruciais para manter a equipe compatível com o que há de melhor em qualidade de atendimento.

*“Qualidade de atendimento, em geral, toda equipe da enfermagem o atendimento tem que ser especializado, tem que saber o que esta falando e o que faz (...)”*

*“Por exemplo, você vai administrar ou ministrar qualquer medicamento, aonde entra a qualidade de atendi-*

mento? É você adentrar o quarto, explicar ao cliente porque que você está fazendo aquela medicação. Mas claro, pra você dar este tipo de informação ao seu cliente, você tem que ter conhecimento científico, base para estar fazendo isso e toda uma qualidade de atendimento (...)"

### **Promovendo a qualidade de atendimento**

De acordo com as enfermeiras, quando questionadas sobre o papel do enfermeiro na melhoria da qualidade de atendimento no hospital-dia, elas relatam suas ações de acordo com aquilo que acreditam que envolve a qualidade de atendimento, humanização e conhecimento científico.

### **Promovendo a humanização**

Do ponto de vista das enfermeiras entrevistadas, o papel do enfermeiro na humanização se dá através de suas relações com os funcionários, que refletem diretamente na qualidade de atendimento.

Diversas vezes as enfermeiras apontaram o quanto é valorizado o conhecimento de toda sua equipe, a questão do cuidado individualizado com todos os funcionários, o respeito e a atenção com eles. A motivação foi identificada como sendo outro ponto importante, que revela a satisfação e preservação destes fatores. Esta se faz, segundo as enfermeiras, através de ações que beneficiam os funcionários que melhor se destacam.

As enfermeiras apontaram o rendimento dos funcionários, como sendo algo paralelo ao tratamento que por elas recebem. Foram relatadas atitudes como conversas pessoais, remanejamento de escalas, valorização das facilidades individuais e orientações quanto às dúvidas, pontos importantes para que a equipe seja parceira e fiel.

A diferença entre um funcionário, assim como a percepção do andamento da equipe de enfermagem, foram itens comentados pelas entrevistadas. Para elas, cada um de sua equipe é diferente, porém, todos merecem o mesmo cuidado e respeito.

*"(...) qualidade de atendimento, está ligada ao trabalho em equipe, você vai dar a qualidade de atendimento aos seus funcionários, vai dar boas condições de trabalho, deixar toda a sua equipe, multiprofissional é, com certa liberdade de estar tirando todas as dúvidas e você tem uma certa parceria com eles."*

*"Você pega a sua equipe, resolve estudar os seus funcionários, dar atenção aos funcionários, porque se ele descobrir que ele pode contar com o enfermeiro, para ouvir, para dar atenção, para valorizar, tanto a deficiência como a eficiência dele, você acaba motivando esse funcionário. E também cabe ao enfermeiro desenvolver algumas motivações dentro da sua equipe."*

### **Promovendo a prática da ciência**

Na questão do conhecimento do enfermeiro na qualidade de atendimento, as enfermeiras destacaram a necessidade da reciclagem periódica da equipe, não apenas no que diz respeito aos avanços científicos, mas

também indo ao encontro das dificuldades e desejos de cada funcionário.

As enfermeiras descreveram algumas formas de atingir a qualidade, quando o foco é a eficiência dos cuidados por elas prestados. Nos dias em que o movimento do hospital está menor, as enfermeiras procuram juntar a equipe e fazer um levantamento de dúvidas, dificuldades e sugestões. Estas são analisadas e direcionadas à elaboração de aulas, jornadas e manuais, ou, esclarecidas no momento das reuniões.

*"(...) dou muitas aulas para eles, para eles saberem bem o que estão fazendo, faço reuniões semanalmente ou quinzenalmente para saber se tem alguma coisa que eles não estão gostando, dúvidas sobre cirurgias, algumas coisas que eles queiram saber em geral. Faço manuais para eles, aulinha de medicação, então, estou sempre orientando e atualizando no que tem de novo, o que tem de novo no mercado vou passando para eles."*

Segundo as enfermeiras participantes do estudo, quanto mais satisfeito o médico, maior o número de clientes trazidos por ele. Para esta questão, as enfermeiras buscam sempre um trabalho diferencial, onde o médico tenha conforto, segurança e toda a tecnologia para realizar sua cirurgia e para internar qualquer tipo de cliente.

*"(...) por que o médico iria ficar mais satisfeito e trazer mais clientes. Se o paciente é mais fresquinho, seletivo, ele vai trazer para cá, pois ele gosta daqui e o nosso atendimento é o ideal, mas também tem muita coisa que damos liberdade ao médico, somos liberais e isso equilibra um pouco."*

Com a percepção de um modelo de hotelaria não satisfatório, as enfermeiras fizeram um levantamento de soluções e idéias que contribuiu para melhor atender seus clientes. Para saber o que poderia ser feito em busca de diferenciais e atrativos, alguns itens foram implantados, com base em pesquisas realizadas em diversos hospitais.

A implantação de kits, elaborados e focados aos clientes de cirurgia plástica foram relatados pelas enfermeiras. Outra mudança que foi descrita pelas enfermeiras foi em relação aos clientes mais queixosos, elas perceberam que quando conseguem entrar no quarto e ouvir o cliente, este passa a se sentir mais confortável e conseqüentemente diminuem as reclamações.

*"Sempre quando eu chego passo nos quartos para perguntar aos pacientes se eles estão satisfeitos, se tem alguma coisa que eles gostariam que melhorasse no serviço, até a alimentação eu pergunto, se tem alguma coisa que eles gostam mais: sucos, yogurte, café com leite, para eles se sentirem mais queridos, não se sentirem abandonados, eu vejo que com isso eles ficam menos queixosos depois, não ficam tocando toda hora a campainha, eu vejo que quando vamos conversar com eles, eles acalmam um pouco."*

Um fator relatado nas entrevistas foi o foco nos acompanhantes, possíveis futuros clientes já que não se trata de um bom atendimento focado em enfermos, e sim de um atendimento voltado à pessoa sadia, que está internada por opção, para a realização de cirurgia plástica.

Observando esta característica, algumas ações foram destacadas pelas enfermeiras, sendo realizadas para que não somente o cliente, mas também seu acompanhante tenha uma visão de excelência na qualidade de atendimento. As enfermeiras têm a preocupação em atender as necessidades e desejos do acompanhante, que na maioria das vezes aguarda ansioso e ocioso pelo retorno de seu parente. A eles, foram estudadas ações que promovem conforto e satisfação. A implantação de lanches nos corredores durante a madrugada, a contratação de um florista, que quinzenalmente renova as flores do ambiente e a troca das revistas semanalmente foram citados pelas enfermeiras como estratégias focadas ao acompanhante.

*“A cada dia é diferente um do outro, então, por exemplo, o que o acompanhante está fazendo neste exato momento? Está no quarto, na sala? O seu acompanhante de hoje pode ser o seu cliente de amanhã, então você tem que focar nele, não no paciente, que já está lá, escolheu estar lá, o que você pode fazer para o acompanhante?”*

Segundo as enfermeiras, o atendimento prestado pela equipe não pode ser falho, o resultado pode ser destrutivo, ou até fatal. Sendo assim, a visão de qualidade deve sempre minimizar os riscos e oferecer segurança aos seus clientes. De acordo com elas, a confiança e a qualidade no atendimento fortalecem a equipe interna. Todos os profissionais, independentes de sua função, estão envolvidos no processo da qualidade. A busca pela qualidade deve ser contínua e, para que isso se estabeleça não se pode haver uma equipe mal treinada, desvalorizada e insatisfeita.

O papel do enfermeiro para garantir qualidade, sem que haja falhas, é de estar sempre atento à equipe, sempre aprimorar e mantê-los atualizados, levando em conta todos os obstáculos, crenças e valores de cada um.

*“Você ouvir as reclamações, e não deixar o funcionário sem resposta, né? E se você não faz isso, você deixa a sua equipe totalmente desfavorável. Se você não der esse tipo de atenção aos seus funcionários, não valorizar seu funcionário, mesmo num dia que ele esteja ruim, se você não valorizar ele, não chegar nele e procurar saber o que aconteceu, ele vai chegar uma hora e vai fazer as coisas sem saber o que está fazendo, ele vai fazer as coisas de qualquer jeito: – Ah, ela não me dá importância, ela não me ouve.”*

## Discussão

Sendo o local de estudo um hospital-dia de cirurgia plástica, o rigor de seleção de funcionários se dá de forma diferenciada, valorizando a aparência, simpatia e capacitação.

Lembrando que em um hospital-dia o cliente permanece hospitalizado até 24 horas, este período se torna fundamental para que todos esses requisitos sejam colocados em prática. As enfermeiras buscam a maneira mais eficiente de individualizar os cuidados.

Como no hospital-dia, específico em cirurgias plásticas, tratam-se de clientes que não possuem patologia, mas que buscam através da estética, bem estar físico e

psicológico, o atendimento deve ser diferenciado e específico.

O trabalho teve como núcleo central de pesquisa a investigação da atuação do enfermeiro na qualidade de atendimento de um hospital-dia. Ao utilizar como pesquisadas as enfermeiras atuantes neste cenário, imaginou-se que elas poderiam não apenas ampliar o conceito de qualidade de atendimento hospitalar, mas também relatar suas experiências vividas e suas práticas cotidianas neste tipo de hospital.

Qualidade virou uma palavra de sobrevivência na atualidade, mas em seu sentido maior pode-se questionar: Qualidade para quê? Para ser o melhor? E ser o melhor é o quê? O que tem mais alegria? O que é mais humano, o que é mais digno, ou é o quê? Tudo isso pode vir junto quando se pensa e se consegue desenvolver nas pessoas a qualidade como um bem que deve ser buscado não apenas pelos benefícios que ela pode produzir, mas, como um ato de quem produz e de quem consome. Pensar em qualidade na área de saúde significa entre outras coisas, manter a saúde do ser humano<sup>14</sup>, a saúde no sentido do bem estar geral, físico e psíquico.

A homogenia no resultado do material coletado direcionou o conceito de qualidade de atendimento em duas direções: humanização e conhecimento científico. Serão discutidas a seguir as duas direções, e as mesmas na prática de um hospital-dia.

## Humanização

Humanizar é garantir à palavra a sua dignidade ética, em outros termos, o sofrimento, a dor e prazer, expressos pelos sujeitos em palavras, necessitam ser reconhecidas pelo outro, dado que as coisas do mundo só se tornam humanas quando passam pelo diálogo com os semelhantes. Cabe ainda lembrar que a comunicação não verbal também figura como expressão do humano e de sua busca por ser compreendido<sup>7</sup>.

A humanização na relação das enfermeiras participantes do estudo com o processo de qualidade de atendimento, baseia-se através da comunicação presente entre elas, funcionários e clientes, para que possam entender e suprir ao máximo as necessidades dos mesmos. Para isso, dispõem aos clientes um cartão de sugestões que avalia o cuidado prestado durante a hospitalização. Também, buscam informações diretas com os clientes a fim de ouvi-los, quanto às sugestões, queixas e elogios sobre a equipe, para assim, avaliar os procedimentos realizados.

Em relação aos funcionários, as enfermeiras procuram manter não apenas um vínculo de trabalho, baseado em hierarquia, mas essencialmente uma relação de confiança, cumplicidade e respeito. Para isso, as enfermeiras usam os dias de menor movimento do hospital, para realizarem reuniões individuais e coletivas. Nestas reuniões, são discutidos assuntos pessoais, dúvidas em relação ao trabalho e sugestões, que muitas vezes são aceitas. Para manterem sua equipe satisfeita e motivada, as enfermeiras promovem ações que os beneficiam, que vão desde cartazes, destacando o funcionário do

mês, até sorteios de brindes. Esta relação torna o trabalho em equipe mais humanizado, partindo da relação entre funcionários, que, sendo tratados com respeito e dignidade, repassam a atenção aos clientes.

A busca contínua pela melhora do ambiente hospitalar, tendo como objetivo promover o bem estar de seus clientes, suprimindo as suas necessidades, abrange não somente a preocupação com os clientes externos, mas também com os internos, os médicos. Para eles, as enfermeiras dedicam-se e trabalham a fim de atingir suas necessidades, disponibilizando conforto, segurança e tecnologia.

### Conhecimento científico

A sociedade vive hoje da obtenção ampla do conhecimento, em que se faz imperioso o investimento nos chamados recursos humanos nos seus aspectos técnicos, administrativos e comportamentais<sup>2</sup>.

Avanços tecnológicos constantes, novos materiais, medicamentos e exames proporcionam tratamentos cada vez mais eficientes na Medicina. Para acompanhar o ritmo acelerado das novas descobertas, se faz necessária a atualização constante dos profissionais.

Como já comentado, as enfermeiras entrevistadas costumam promover reuniões individuais e coletivas para investigar dúvidas e necessidades da equipe. Avaliadas e selecionadas, as questões são transformadas em aulas

e jornadas que ocorrem semestralmente, atualizando a equipe com o que há de mais moderno no mercado.

Outro caminho encontrado na busca de qualidade foi a padronização de procedimentos, utilizando como material manuais explicativos.

O direcionamento correto dos funcionários é também fator essencial para o bom andamento e resultado da qualidade.

### Conclusões

Conclui-se que o papel do enfermeiro na qualidade de atendimento em um hospital-dia requer cuidados peculiares, como conhecimento, destreza e humanização.

Como fundamental na qualidade de atendimento, os dados apontaram a base da relação do trabalho da equipe de enfermagem. Desta maneira, acredita-se que este estudo possa subsidiar de maneira prática e eficiente outras instituições que tenham o objetivo de proporcionar a qualidade de atendimento. Acrescenta-se que a reciclagem é fundamental quando adicionada à atenção criteriosa da percepção dos clientes.

Constata-se que apenas a pesquisa e análise dos dados deste trabalho não são suficientes para garantir a qualidade que se deseja do serviço de enfermagem, mas, aliada ao contexto e necessidade de cada instituição, pode-se caminhar mais alicerçados para uma assistência com qualidade.

### Referências

1. Antunes AV, Trevizan MA. Gerenciamento da qualidade: utilização no serviço de enfermagem. *Rev Latinoam Enferm*. 2000;8(1):35-44.
2. Bittar OJNV. Médicos & Medicina [acesso 07 nov 2007]. Disponível em: [http://abrahue.org.br/pdf/medico\\_medicina.pdf](http://abrahue.org.br/pdf/medico_medicina.pdf)
3. Brevidelli MM, De Domenico EBL. Trabalho de conclusão de curso: guia prático para docentes e alunos da área da saúde. São Paulo: Iátria; 2006. v. 1.
4. Creswell JW. *Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions*. Thousand Oaks: Sage Publications; 1998.
5. Davis ED. Grande cirurgia ambulatorial. Trad. André L. de S. Melgaço, Giuseppe Taranto, Jacob I. Lemos. Rio de Janeiro: Interlivros; 1987.
6. Depieri RLS, Guariente MHDM. Qualidade do serviço de enfermagem ambulatorial: um instrumento de avaliação [acesso 27 mar 2007]. Disponível em: <http://72.14.209.104/search?q=cache:DfnvAkMSWT8J:www.ccs.uel.br/espacoparasaude/v3n1/doc/qualidade.doc+qualidade+a+tendimento+ambulatorial&hl=pt-PT&ct=clnk&cd=8&client=firefox-a>
7. Deslandes SF. Análise do discurso oficial sobre a humanização da assistência hospitalar [acesso 07 nov 2007]. Disponível em: [http://www.scielo.org/scielo.php?pid=S141381232004000100002&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org/scielo.php?pid=S141381232004000100002&script=sci_arttext&tlng=en)
8. Florio MCS, Galvão CM. Implantação de um serviço de cirurgia ambulatorial: o papel da enfermagem nesse cenário. *Rev Latinoam Enferm*. 1998; 6(5):83-8.
9. Gouvêa MA, Kuya J. Qualidade de atendimento do sistema hospitalar – o caso de alguns hospitais da cidade de São Paulo [acesso 27 mar 2007]. Disponível em: [http://www.ead.fea.usp.br/semead/4semead/artigos/Marketing/Gouvea\\_e\\_Kuya.pdf](http://www.ead.fea.usp.br/semead/4semead/artigos/Marketing/Gouvea_e_Kuya.pdf)
10. Hospital Saint Paul. “*Day Hospital*” [acesso 19 mar 2007]. Disponível em: [http://www.hospitalsaintpaul.com.br/day\\_hospital.pdf](http://www.hospitalsaintpaul.com.br/day_hospital.pdf)
11. Llewellyn JG. Short stay surgery: present practices, future trends. *AORN J*. 1991;53(5):1179-91.
12. Mathias JM. Ambulatory surgery meeting stresses quality of care. *AORN J*. 1987;45(5):1191-200.
13. Mayan MJ. An introduction to qualitative methods: a training module for students and professionals. Alberta (CA): International Institute for Qualitative Methodology; 2001. p. 21-5.
14. Mello JB, Camargo MO. Qualidade na saúde: práticas e conceitos. Normas ISO nas áreas médico-hospitalar e laboratorial. São Paulo: Best Seller; 1998.
15. Nocite JR. Anestesia geral e condutiva em cirurgia ambulatorial. *Rev Bras Anesthesiol*. 1995;45(1): 7-14.
16. Roza IB. O papel do enfermeiro em centro cirúrgico. *Rev Gauch Enferm*. 1989;10(2):20-5.
17. Watson DS, Sangermano CA. Cirurgia ambulatorial. In: Meeker MH, Rothrock JC. *Cuidados de enfermagem ao paciente cirúrgico*. 10ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 1997.
18. Yamashita AM. Anestesia ambulatorial. In: Ortenzi AV, Tardelli MA. *Anestesiologia: SAESP*. São Paulo: Atheneu; 1996. p. 631-9.

Recebido em 03/12/2007

Aceito em 16/01/2008