

OS ENFERMEIROS E...

... A QUALIDADE EM SAÚDE

COORDENAÇÃO JÚLIA TRIGO / LUÍS FERREIRA - SRACORES@ORDEMENFERMEIROS.PT



Qualidade em Saúde: um desafio multiprofissional

A excelência do exercício profissional, traduzida em "Padrões de Qualidade", tem por base a adequação e a efectividade dos serviços na resposta às necessidades em cuidados de saúde da população

MARIA EMÍLIA SILVEIRA
Enfermeira Chefe - Centro de Saúde da Ribeira Grande

No âmbito da Saúde, falar em "qualidade" surge como uma exigência para todos os profissionais envolvidos na prestação de cuidados. Consideramos, no entanto, que qualidade aceitável varia com o tempo. Os constantes progressos clínicos e organizacionais vão contribuindo para o aumento da capacidade e qualidade do desempenho dos profissionais, como também das expectativas dos utentes.

A Ordem dos Enfermeiros, Associação de Direito Público, tem por objectivo promover a excelência do exercício profissional e a obrigação legal de assegurar à população que os enfermeiros inscritos naquela associação têm competências para prestarem cuidados de enfermagem que se pretendem de qualidade. Assim, concebeu e está a divulgar junto dos enfermeiros "Padrões de Qualidade" com vista à orientação e normalização do desempenho de todos os enfermeiros, na medida em que para se atingir a qualidade esta terá de resultar de um esforço colectivo e não apenas individual. Tratar do ser humano é tão aliciante quanto complexo, colocando-se muitas vezes aos enfermeiros questões éticas e deontológicas difíceis de resolver. Só uma atitude fundamentada no respeito integral pelos direitos humanos, pela liberdade e dignidade da pessoa humana, pode ser a adequada. Cuidados de enfermagem de qualidade devem caracterizar-se pela subtilidade do Cuidar, que é tão pouco observável e mensurável, porque é constituída por inúmeras pequenas coisas, mas tão importantes quando dizem respeito à vida de uma pessoa.

Então cuidar é diferente de prestar cuidados? A resposta só pode ser sim: cuidar significa dedicar atenção às outras pessoas com a intenção de as ajudar a aumentar e preservar a sua dignidade. Assim, pode-se afirmar que a enfermagem não tem só uma dimensão técnica ou científica, mas, acima de tudo, moral, com sentido ético, porque o essencial é o bem estar do ser humano, enquanto estado definido pelo próprio, sendo a finalidade dos cuidados ajudar a promovê-lo. O acolhimento, o ouvir e a disponibilidade de quem cuida são componentes essenciais para um cuidar de qualidade.



Qualidade é ir ao encontro das necessidades do utente/cliente



Qualidade tem um significado diferente para diferentes pessoas



Na actualidade, criar e desenvolver sistemas de qualidade revela-se uma acção prioritária

A importância de se falar de qualidade em Enfermagem deve ser vista em duas perspectivas fundamentais: a da pessoa ao longo de todo o seu ciclo vital e nas diferentes fases que lhe forem surgindo, com atenção nos projectos de saúde individuais, (sendo esta a perspectiva principal), e a do Enfermeiro como o profissional que ocupa uma posição estratégica na equipa de

saúde pela proximidade que tem dos utentes, ou seja, é aquele que se encontra sempre nas Unidades de Saúde disponível para atender o utente, seja para o "tratar", informar, orientar e/ou encaminhar ou até mesmo apenas para o ouvir reclamar do sistema que muitas vezes não satisfaz as suas necessidades.

O enfermeiro, por se encontrar durante vinte e quatro ho-

ras junto da pessoa a vivenciar um processo de doença ocupa uma posição privilegiada na equipa de saúde para a ajudar a fazer aquilo que ela por si só não pode, com vista à auto-suficiência e para a informar, orientar e encaminhar sobre a sua situação e os seus direitos e deveres.

Considera-se como um dos aspectos mais importantes o

A Qualidade em Saúde respeita as diferenças nos pontos de vista entre os utentes e os prestadores de cuidados, devendo incorporar as percepções de ambos

facto de a Pessoa saber que é ela quem decide sobre o seu processo de saúde/doença, não sendo obrigada nunca a fazer nada que não queira ou não esteja preparada para tal. A Pessoa deverá ser colocada no centro da nossa actuação, implicando-a no planeamento de cuidados, tendo sempre presente que o conceito de bons cuidados significa formas de cuidar diferentes para diferentes pessoas.

Neste momento, pretendem-se que os Enfermeiros estejam conscientes e motivados para a qualidade em Saúde e que os utentes sintam realmente a diferença na qualidade dos cuidados de enfermagem prestados. ||