

ID: 564

## Gestão da qualidade e segurança em saúde dentro de um hospital referência materno-infantil: um relato de experiência

Bruna Carolina da Trindade Monteiro da Silva<sup>1</sup>, Andressa Rafaela Amador Maciel Magalhães<sup>1</sup>, Jamilly Ferreira de Sousa<sup>1</sup>, Thamires Rosa Freitas do Nascimento<sup>1</sup>, Maria Eduarda de Oliveira Cardoso<sup>1</sup>, Jorgnelma Ferreira Silva<sup>1</sup>, Camila Andresa Monte Bezerra<sup>1</sup>, Ana Karina Leite Costa<sup>1</sup>, Juliana Sousa de Abreu<sup>1</sup>, Ingrid Inez Amaral Tillmann<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará.

**Introdução:** A qualidade em saúde é um conceito multidimensional que envolve a efetividade dos serviços prestados, a segurança do paciente e a equidade na assistência com o uso de práticas baseadas em evidências científicas, visando proporcionar a segurança do paciente, evitando danos desnecessários associados à atenção hospitalar. **Objetivo:** Relatar a experiência de enfermeiras residentes no Núcleo de Gestão da Qualidade e Segurança (NGQS) de um hospital materno-infantil referência no Estado do Pará. **Material e Métodos:** Trata-se de um estudo descritivo com abordagem qualitativa, do tipo relato de experiência, vivenciado durante o mês de fevereiro de 2025 por enfermeiras residentes do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Mulher e da Criança. **Resultados e Conclusão:** Dentro do escopo das atividades desenvolvidas no NGQS, as residentes puderam conhecer como é feita a gestão dos documentos da segurança do paciente tal qual aos processos gerenciais de gestão à vista, bem como aprender o uso das ferramentas de mapeamento de processos e gestão da qualidade na saúde, dentre as quais puderam-se destacar a matriz de risco do modo de falha e efeito (FEMEA), o fornecedor, entrada e saída (SIPOC), o ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), o gerenciamento de processos e a matriz GUT (gravidade, urgência e tendência). Além disso, realizaram auditoria clínica, interna e auditoria das práticas prioritárias de segurança (ROP's) aplicadas nas enfermarias, o que corroborou para a melhor correlação das habilidades do gerenciamento dos processos de gestão da qualidade e segurança do paciente com a prática clínica. Esse modelo de gerenciamento de processos reforça a qualidade da gestão e segurança em hospitais acreditados pelo nível 3 da Organização Nacional de Acreditação (ONA), conhecido como "Acreditado com Excelência", a gestão da qualidade é um fator primordial, assegurando que a instituição atua de maneira integrada e com foco na segurança do paciente e na inovação dos processos. Diante disso, a qualidade em saúde nos hospitais acreditados com excelência pela ONA é sustentada por uma gestão eficiente e pelo uso estratégico de ferramentas de gestão, portanto a implementação dessas metodologias contribui para a melhoria contínua dos processos, a segurança do paciente garantindo uma assistência de alto padrão e alinhada às melhores práticas internacionais.

**Descritores:** gestão em saúde; segurança do paciente; acreditação hospitalar.



Copyright Silva et al. Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.