



Artigo Original
QUALIDADE

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE NO CENTRO DE MATERIAL E ESTERILIZAÇÃO

Quality Evaluation in Supply Center

Evolución de la Calidad en el Centro de Material y Esterilización

Claudia Campoi Roman

Resumo – Esta pesquisa aborda um dos assuntos do padrão de qualidade, que é o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), buscando revelar a percepção que os enfermeiros têm dos serviços que são prestados pelo Centro de Material e Esterilização (CME), além de desenvolver uma política de incentivo entre os colaboradores que atuam nessa área, com o objetivo de instituir uma parceria na busca da qualidade. Utilizamos, para tanto, um instrumento com sete questões relacionadas com as atividades da equipe de esterilização, somado a um espaço destinado para comentários e sugestões que os participantes julgassem necessário registrar. Os resultados permitiram desvendar alguns pontos que interferem na qualidade do serviço do CME e também forneceram subsídios para planejarmos as ações que deveriam ser vinculadas às rotinas existentes no setor.

Palavras-chave – grau de satisfação do cliente; Centro de Material e Esterilização.

Abstract – This research is concerned to one of the quality standards topics that is the Customer Service Center (CSC), it tries to look for revealing the nurse's perception about the CME work, besides developing a motivational policy along with CME's helpers and employees, in order to get a good partnership for a better service. For this, we use an dedicated form with seven questions related to CME work, as well as a space to fill in with remarks and suggestions that the participants judge necessary to register. The outcomes allowed us to found out some issues that interfere in the quality of the service and also gave us subsidies to plan the activities that should be put together in the every day service existent.

Key words – client's level of satisfaction; Esterilization Material Center.

Resumen – Esta pesquisa aborda uno de los asuntos del estándar de calidad que es el Servicio de la Asistencia al Cliente (SAC), buscando revelar la percepción que los enfermeros tienen de los servicios que son brindados por el Centro de Material y

Esterilización (CME), además desarrollar una política de incentivo junto a los colaboradores que actúan en esta área, objetivando instituir una enlaces en la búsqueda de la calidad de estos servicios. Utilizamos para tanto un instrumento con siete cuestiones relacionadas a los servicios de esterilización, así como un espacio destinado para comentarios y sugerencias que los participantes juzgasen necesarios registrar. Los resultados permitieron desvendar algunos puntos que interfieren en la calidad del servicio del CME y también fueron ofrecidos subsidios para planear las actividades que deberían ser vinculadas a las rutinas ya existentes en el servicio.

Palabras clave – grado de satisfacción del cliente; Centro de Material e Esterilización.

INTRODUÇÃO

As empresas têm buscado implementar um novo conceito de padrão de exigência, que é o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). O sistema de *ombudsman* que se conhece hoje foi criado em 1809, na Suécia. A palavra, de origem nórdica, significa representante, advogado ou defensor do povo, sendo usada no mundo inteiro.

Leite⁽¹⁾ define o *ombudsman* como “um comissário independente, com plenos poderes de investigar, que recebe queixas dos cidadãos sobre falhas da administração pública, presta informações sobre elas e, quando possível, obtém alguma solução administrativa para os queixosos”. Uma outra tarefa é identificar características de um produto ou serviço que conferem sua habilidade em satisfazer necessidades explícitas ou implícitas (ISO 9004.2).

Na área da saúde, o SAC foi criado para ouvir a clientela, a fim de constatar as falhas durante o processo de internação. O serviço favorece a administração, uma vez que intermedeia as ações cliente-hospital. Essa atividade encaminha soluções mais adequadas e em menor tempo, visto que funciona como um

canal de comunicação quase que direto entre o usuário e a direção, influenciando na determinante política que decide as respostas à clientela.

A busca da qualidade nos hospitais não tem sido uma tarefa fácil, pois, de acordo com Rebelo⁽²⁾, as instituições de saúde "são organizações técnico-científicas complexas, que desenvolvem também atividades características da prestação de serviços. Apesar da multiplicidade de ações, sua vocação primária é a de ser prestadoras de serviços com marcante componente social. Mesmo com tal vocação, apresentam características peculiares e de grande complexidade, o que as diferencia e as torna únicas em seu gênero".

O Centro de Material e Esterilização (CME), setor em que aplicamos o sistema de satisfação do cliente, é responsável pela lavagem, pelo preparo, pela esterilização, pelo armazenamento e pela distribuição dos materiais para as demais unidades do estabelecimento de saúde⁽³⁾.

A maioria dos setores do hospital depende dos produtos processados no CME, razão pela qual a implantação de um sistema de satisfação do cliente faz-se necessária. A qualidade dos serviços prestados pela área é fundamental, uma vez que qualquer falha ocorrida pode acarretar ônus ao cliente, à instituição e à equipe multiprofissional.

Sabemos que a qualidade do material distribuído está diretamente relacionada com a qualidade da assistência prestada, intervindo não somente no grau de satisfação da equipe multiprofissional, mas também na satisfação do cliente, que é o foco principal de todas as ações no ambiente hospitalar. Para alcançar esse padrão, deve-se considerar a necessidade de equipamentos adequados e a organização de Serviços de Atendimento aos Clientes.

Ao definirmos qualidade no CME, temos de levar em conta fatores como recursos humanos e materiais, condições dos equipamentos, estrutura física, educação e objetivos a serem alcançados pelo serviço, priorizando sempre a satisfação do usuário.

OBJETIVOS

- Avaliar o grau de satisfação dos clientes, a fim de estabelecer um processo harmonioso de relacionamento entre os usuários, fornecedores e colaboradores.
- Definir estratégias para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

MATERIAL E MÉTODO

• Tipo de estudo

Trata-se de uma pesquisa de campo descritiva, com abordagem quantitativa.

• Campo de estudo

Fizemos a presente pesquisa no Hospital Universitário Geral de Curitiba (PR), uma instituição de porte extra, com 564 leitos. O CME do local atende à demanda de materiais de todo o hospital, ou seja, de cinco Centros Cirúrgicos, 20 Unidades de Internação, duas Unidades de Terapia Intensiva, duas Unidades Intermediárias, 11 Ambulatórios e um Centro Médico.

• População e amostra

Participaram desta pesquisa 45 enfermeiros que atuam em diferentes setores do hospital avaliado.

• Instrumento para coleta de dados

Estruturamos um instrumento (anexo I) com questões que poderiam interferir na qualidade dos serviços prestados pelo CME, destinando também um espaço para comentários e sugestões.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta primeira etapa, analisamos os indicadores de qualidade (ótimo, bom, regular e ruim), porém alguns participantes não manifestaram nenhum tipo de opinião.

Avaliando os indicadores de uma maneira geral, constatamos um nível de qualidade aceitável (bom), mas vale destacar que o objetivo futuro é alcançar o nível ótimo. O que nos chamou a atenção foi o material de emergência, classificado como ruim por 26,6% dos participantes. Essa constatação nos levou a elevar a quantidade e a qualidade de tais itens.

Apresentamos, a seguir, comentários e sugestões dos participantes da pesquisa. A segunda etapa do questionário trouxe contribuições importantes para definirmos estratégias de ações em busca da qualidade dos serviços.

Lobos⁽⁴⁾ relata que a qualidade é uma condição perfeita ou, se preferir, o exato atendimento das expectativas do cliente, o que pode ser atribuído a qualquer coisa ou ação integrante ou resultante de um processo.



Artigo Original QUALIDADE

Em relação aos colaboradores do CME, verificamos algumas reclamações, principalmente no atendimento. Então, solicitamos à área de Recursos Humanos um treinamento sobre Excelência de Qualidade no Atendimento ao Cliente, o qual foi realizado com a participação de 95% dos colaboradores do setor. Temos consciência de que a mudança de comportamento não acontece da noite para o dia, porém não podemos desistir de instrumentalizar e qualificar a equipe de trabalho para a melhoria das relações interpessoais internas e externas.

Quanto ao horário de atendimento, ficou demonstrado um descontentamento, pois, segundo os participantes da pesquisa, a falta de flexibilidade nesse aspecto interfere na qualidade da assistência prestada ao cliente. Tal achado confirma o resultado da questão fechada, na qual 33,3% classificaram o horário para entrega e distribuição dos materiais no nível ruim. Diante dessa situação, orientamos os colaboradores para que fossem mais tolerantes quanto a atrasos e até revimos tais horários.

A falta de materiais compromete a execução das atividades assistenciais. Salzano⁽⁵⁾ relata que, quando os artigos não são preparados adequadamente em quantidade e qualidade, criam-se dificuldades para a manutenção da técnica asséptica e pode haver uma maior incidência de infecção hospitalar. Uma outra preocupação está na não-realização da assistência prescrita ao cliente. Com tantas conseqüências, solicitamos a compra dos materiais.

Apesar das críticas, também recebemos elogios ao serviço, motivo pelo qual nos propusemos a superar as adversidades apresentadas e atender às expectativas dos clientes internos.

Por fim, outros participantes apenas contribuíram com sugestões para melhorias no serviço, as quais são de fundamental importância para o planejamento das atividades realizadas pelo CME, bem como para refletir a respeito delas e intervir sobre elas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio deste estudo, abrimos espaço para a comunicação formal entre clientes e fornecedores, tendo detectado a importância de conhecer as necessidades de quem recebe nossos serviços e igualmente estabelecido uma maior harmonia com esse grupo. Em relação aos colaboradores, realizamos atividades que visam à melhoria dos processos e a seu crescimento profissional. Além disso, promovemos uma mudança no quadro de profissionais do CME. Antes da pesquisa, a equipe tinha 33 pessoas, distribuídas nas seguintes funções: uma coordenadora

de Enfermagem, uma enfermeira, duas técnicas de Enfermagem, 24 auxiliares de Enfermagem, dois atendentes de Enfermagem, dois auxiliares de serviços gerais e um auxiliar-administrativo. Hoje, o quadro conta com uma coordenadora de Enfermagem, duas enfermeiras, duas técnicas de Enfermagem e 26 auxiliares de Enfermagem. Os atendentes de Enfermagem e os auxiliares de serviços gerais foram remanejados.

O objetivo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados foi atingido com definições de estratégias para solucionar os diversos problemas apresentados. Entre elas, definimos que o gestor do CME deve interagir com todos os aspectos que cercam a instituição, sempre mirando a qualidade dos serviços, o que precisa ser uma meta diária de atuação. Adicionalmente, cabe a ele priorizar a organização do atendimento, mas sem deixar de valorizar as técnicas e a excelência profissional. Por fim, ele precisa zelar pelo empenho de todas as pessoas envolvidas direta ou indiretamente na rotina do setor, independentemente da função, do departamento ou do grau de hierarquia dentro da instituição hospitalar.

No nosso entendimento, os indicadores de qualidade dos serviços do CME devem permitir uma comparação não apenas quantitativa das atividades, mas também qualitativa, a fim de obtermos melhores resultados. Não podemos nos esquecer de que “os clientes não estão nem um pouco preocupados com nossas estruturas administrativas e financeiras ou com nosso planejamento estratégico. Estão interessados, sim, em uma coisa apenas: nos resultados, isto é, no valor que lhe oferecemos. O foco principal conduz a uma ênfase nos resultados e a um modelo cultural que apóia essa transferência de valor”⁽⁶⁾.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Leite CB. Ombudsman-corregedor administrativo. Rio de Janeiro: Zahar; 1975.
2. Rebelo P. Qualidade em saúde. São Paulo: Qualitymark; 1996.
3. Ministério da Saúde. Secretária de Assistência à Saúde. Processamento de artigos e superfícies em estabelecimentos da saúde. Brasília; 1994.
4. Lobos J. Qualidade através das pessoas. São Paulo: J.Lobos; 1991.
5. Salzano SDT. As ações de Enfermagem em Centro Cirúrgico e Centro de Material na prevenção e no controle das infecções hospitalares. In: Anais do 37º Congresso Brasileiro de Enfermagem; 1986; Olinda. Olinda: ABEn-Seção-PE; 1986.
6. Hammer M. A organização do futuro: como preparar hoje as empresas de amanhã. São Paulo: Futura; 1997.

ANEXO I

ATENDIMENTO NO CENTRO DE MATERIAL E ESTERILIZAÇÃO PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Prezado cliente: ajude-nos a atendê-lo cada vez melhor. Marque com um X o quadro que indica sua opinião.

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Comunicação pelo telefone				
Orientação do colaborador do CME				
Agilidade do serviço do CME				
Qualidade do material fornecido				
Horário de recebimento e distribuição				
Material de emergência				
Você diria que nossos serviços são				
Se desejar fazer algum comentário ou sugestão, use o espaço abaixo ou o verso.				

AUTORIA

Claudia Campoi Roman

Especialista em Centro Cirúrgico, Recuperação Pós-Anestésica e Centro de Material e Esterilização pela Universidade Estadual de Londrina - PR.

Endereço para correspondência:

Hospital Universitário Evangélico de Curitiba

Centro de Material e Esterilização

R: Dr. Carlos V. L. de Andrade, 134, Campo Comprido, Curitiba - PR, CEP: 81220-270

Tel.: (41) 9141-0136 / 274-8109 (res.) / 240-5127 / 223-4959 (com.)

E-mail: cme.huec@bol.com.br

Tecil*

www.baumer.com.br

Tel. (11) 3670 0000

E-mail: cmlbh@baumer.com.br

* Tecil - Controles e Teste
Divisão da Baumer S.A.



BAUMER

Compromisso com a saúde



Soluções em Biossegurança

- Monitoração Biológica: Indicadores biológicos, vapor, ETO e calor seco.
- Monitoração Química: Integradores, indicadores químicos, Bowie & Dick.
- Embalagens: Papel grau cirúrgico em rolos e envelopes, papel crepado.
- Equipamentos: Incubadora, seladoras e suportes.
- Serviços: Presença em todo território nacional, validação no controle de esterilização.