



Trabalho apresentado no 21º CBCENF

Título: GESTÃO DA QUALIDADE HOSPITALAR: DESAFIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS E MOBILIZAÇÃO DE SABERES

Autores: TAMILLYS MACEDO CORDEIRO (Relator)  
DIEGO SANTOS SOUZA  
AIMÉE OBOLARI DURÇO  
ISABELLA BARROS ALMEIDA  
ISABELLA MARIA FILGUEIRA GUEDES PIANCÓ  
JULIANA DE VASCONCELOS CERQUEIRA BRAZ  
ELIZA JULIANA DA COSTA EULÁLIO  
MARINA FERREIRA DE MEDEIROS MENDES

Modalidade: Comunicação coordenada  
Área: Políticas Públicas, Educação e Gestão  
Tipo: Pesquisa

#### Resumo:

A busca da qualidade na prestação de serviços de saúde é uma necessidade técnica e social. Nos hospitais, essa necessidade é ratificada pelas filas, mão de obra escassa, desqualificada e insatisfeita, e recorrência de erros profissionais, tornando a assistência com qualidade um desafio. Sendo a Gestão da Qualidade uma metodologia que contribui para a melhoria desses aspectos, este estudo objetiva realizar uma revisão da literatura analisando desafios enfrentados no desenvolvimento das competências necessárias à operacionalização de um Sistema de Gestão da Qualidade Hospitalar. Trata-se, portanto, de uma revisão teórica, na qual foram analisados artigos em português e inglês, publicados no período de 2000 a 2017 em seis bancos de dados (Biblioteca Nacional de Medicina, Science Direct, Web of Science, Scopus, Scientific Electronic Library Online e Biblioteca Virtual em Saúde). A pesquisa resultou em 5.209 publicações, das quais 24 foram incluídas nesse estudo. Mediante análise dos artigos, foi observada a presença constante do fator subjetividade, demonstrando a atenção a ser dispensada neste aspecto e o papel central que o ser humano ocupa sob a ótica de um sistema de gestão da qualidade.