

**EP-012 - AMBIENTE ORGANIZACIONAL E A QUALIDADE DOS CUIDADOS: IDENTIFICAR PARA PREVENIR**

Sandra Oliveira<sup>1</sup>; Ivo Isac<sup>1</sup>; Carina Oliveira<sup>1</sup>; Lurdes Moreira<sup>1</sup>; Ana Carvalho<sup>1</sup>; Natália Gonçalves<sup>1</sup>; Ana Freire<sup>1</sup>; Ines Cunha<sup>1</sup>; Cristiana Monteiro<sup>1</sup>; Sónia Barros<sup>1</sup>

1 - Centro Hospitalar de São João E.P.E.

A qualidade dos cuidados prestados aos utentes está diretamente relacionada com a qualidade do ambiente organizacional onde decorre a prática profissional dos enfermeiros, sendo assegurada através da participação ativa de todos os enfermeiros, podendo igualmente ser influenciada por todas as condições, circunstâncias e características que cercam e afetam a prática de cuidados de enfermagem.

A segurança do doente tem um carácter multidimensional e multidisciplinar que exige abordagens sistémicas e integradas que viabilizem a consecução de planos de melhoria da qualidade dos cuidados e, conseqüentemente, a garantia da segurança dos doentes nas organizações de saúde.

No contexto da prática profissional surge a oportunidade de refletir sobre esta problemática, em que se pretendeu implementar intervenções de enfermagem sistematizadas e suportadas pela evidência científica, tendo como objectivo melhorar a qualidade e segurança dos cuidados prestados pela equipa de enfermagem aos utentes que realizam procedimentos Endoscópicos num Centro de Endoscopia Digestiva.

Objetivos: Analisar os determinantes do ambiente organizacional hospitalar que contribuem para a qualidade dos cuidados de enfermagem, na área da segurança dos cuidados.

Foi utilizada a metodologia de projeto, com recurso ao ciclo PDCA. A população alvo foi a totalidade da equipa de enfermagem do serviço. Foi identificado pela equipa com recurso ao Brainstorm, tipos de problemas e factores determinantes relacionados com a identificação dos utentes, despoletando intervenções para resolver os problemas que foram detectados. Posteriormente procedeu-se à avaliação das intervenções. A principal intervenção que se ressalta foi a implementação da utilização de pulseiras identificativas a todos os utentes que são submetidos a procedimentos endoscópicos sob anestesia/sedação.

A implementação do projeto contribuiu para a sensibilização e reflexão da equipa sobre a problemática em estudo, o empoderamento da equipa para a resolução de problemas. Globalmente, desencadeou um processo de mudança, sensibilização e melhoria da qualidade dos cuidados de enfermagem.