CAPÍTULO 29

AUDITORIA DE ENFERMAGEM NOS SERVIÇOS DE SAÚDE: SUA IMPORTÂNCIA NA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE

[DOI 10.4322/978-65-995353-2-1.c29](https://doi.org/10.4322/978-65-995353-2-1.c29)

Rosinei Nascimento Ferreira¹, Luana Pereira Ibiapina Coelho²

¹Instituto Sagnorelli, (rosineiff2@hotmail.com)

²Instituto Cultus, (luana_ibiapina@hotmail.com)

Resumo

Objetivo: Analisar através de artigos científicos publicados no período de 2014 a 2018 em um banco de dados internacional, a auditoria de enfermagem nos serviços de saúde e sua importância na qualidade de assistência à saúde. **Método:** Para a efetivação deste trabalho, foi realizada uma revisão integrativa de abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, cuja viabilidade se deu por meio de consultas de artigos científicos acerca do tema, dentro do período de 2014 a 2018, no quantitativo de seis artigos, sendo: dois artigos da LILACS; dois da BDENF e dois da MEDLINE. **Resultados:** No que tange assistência de enfermagem como forma de melhoria da qualidade do serviço, os autores nos apontam como estratégia: o planejamento das ações de enfermagem, a padronização das rotinas de trabalho, a utilização de protocolos e indicadores, informatização das anotações e registros de enfermagem, proporcionando uma assistência de qualidade. **Conclusão:** Percebe-se a importância da auditoria de enfermagem nos serviços de saúde, principalmente no que tange no processo de assistência do cuidado ao paciente. Tornando-se uma ferramenta indispensável, e utilizada pelo gestor como fonte de melhoria das ações do cuidado e gestão de qualidade.

Palavras-chave: Enfermagem; Auditoria de enfermagem; Qualidade da assistência à saúde.

Área Temática: Ciências da saúde

E-mail do autor principal: rosineiff2@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

A organização dos sistemas de saúde e oferta de serviços é permeada pelo planejamento e avaliação de aspectos que englobam as demandas assistenciais, para configurar a distribuição dos serviços, gerenciar o financeiro, os quais possuem interface que

impactam na dinâmica e sustentabilidade dos sistemas e repercutem na assistência ao paciente

Cabendo a gestão a adoção de estratégias e instrumentos que direcionem os serviços para favorecer o alcance da qualidade e excelência desejáveis (FABRO et al., 2020).

A auditoria é conceituada como uma avaliação sistemática e formal de uma atividade realizada por pessoas não diretamente envolvidas na sua execução a fim de se determinar se a atividade está de acordo com os objetivos propostos, possibilitando destacar as deficiências e apontar alternativas preventivas e corretivas. A auditoria em enfermagem tem como finalidade normatizar, orientar, disciplinar, racionalizar e identificar as deficiências existentes nos registros hospitalares, intervindo diretamente nos gastos e glosas desnecessários (VIEIRA, 2014).

A auditoria em saúde é considerada um importante instrumento para a esfera do sistema público e suplementar que vem se destacando como um instrumento para auxiliar o processo de gestão com o planejamento, implementação e avaliação das ações e serviços de saúde, contribuindo para o planejamento e prestação dos serviços de saúde, bem como na qualidade destes; associando-se concomitantemente à redução de custos e ao processo de gestão em que seus relatórios têm proporcionado apoio à gestão em saúde, tanto na perspectiva de qualidade assistencial quanto de abordagem financeira (RIBEIRO; SILVA, 2017; LIBERATTI et al., 2019).

Nesse sentido, o processo avaliativo de auditoria realizado nos registros de enfermagem fornece subsídios sobre a qualidade na assistência prestada ao paciente, sobre a necessidade de capacitações da equipe, assim como na importância da qualidade das próprias anotações de enfermagem, sobre o controle de gastos, permite criar estratégias para evitar desperdícios, gera indicadores da assistência, além de dados estatísticos sobre a movimentação financeira e do faturamento hospitalar (PERTILLE; ASCARI; OLIVEIRA, 2018).

Partindo dessa premissa, Figueiredo et al. (2019) pontua que a auditora em enfermagem compete a garantia da qualidade da assistência prestada ao usuário, proporcionando-lhe confiabilidade e segurança, mediante averiguação do que foi anotado no prontuário ou do que nele está contido. Compete, ainda, efetuar levantamento dos custos assistenciais, prover os materiais utilizados, conferir a correta utilização/cobrança dos recursos técnicos, proporcionar educação permanente à operadora e aos prestadores de serviços e realizar visitas de rotina, interligando com as informações recebidas com as que mostram no prontuário.

A enfermagem é protagonista no que se refere à qualidade dos cuidados em saúde, sendo este seu principal instrumento de trabalho. Uma das formas fundamentais de proporcionar a qualidade e a continuidade dos mesmos é por meio da transferência de informações sobre a assistência prestada, as quais podem ser utilizadas para programar, analisar e antecipar os cuidados em saúde (GONZÁLEZ et al., 2018).

Com base em fundamentos da literatura, somos capazes de evidenciar a importância da auditoria em enfermagem para os serviços de saúde, visto que ao aplicá-la de forma sistematizada o enfermeiro é capaz de forma intuitiva promover a qualidade da assistência à saúde ao adapta-se de um modelo teórico para enfrentamento de problemas administrativos e gerenciais, sendo ainda utilizada nos dias atuais para o processo de promoção da excelência do cuidado e preservação das características da profissão de enfermagem.

Diante do exposto, o presente estudo teve como objetivo: analisar através de artigos científicos publicados no período de 2014 a 2018 em um banco de dados internacional, a auditoria de enfermagem nos serviços de saúde e sua importância na qualidade de assistência à saúde.

2 MÉTODO

Para a efetivação deste trabalho, foi realizada uma revisão integrativa de abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva.

A pesquisa de abordagem qualitativa permite investigar o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, correspondendo a um espaço mais profundo das relações dos processos e dos fenômenos (MINAYO, 2013).

Para Gil (2009), a pesquisa exploratória tem como finalidade proporcionar maiores informações acerca de determinado assunto e facilitar a delimitação de um tema de trabalho. Geralmente constitui a primeira etapa de uma investigação mais ampla e desenvolve-se com o objetivo de proporcionar uma visão geral, de tipo aproximado, acerca de determinado fato.

A pesquisa descritiva busca descrever, observar, explorar, classificar e interpretar os aspectos de fatos ou fenômenos. Detalhando frequência, características, relação e associação entre as variáveis. Tal modalidade exige o uso de técnicas padronizadas de coletas de dados, como questionário e observação sistemática. (DYNIEWICZ, 2014).

Para a seleção dos artigos foi utilizada consulta no banco de dados da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), no mês de janeiro de 2019, empregando-se as palavras-chaves: enfermagem, auditoria de enfermagem e qualidade da assistência à saúde. A princípio, utilizaram-se os descritores conjugados com o operador booleano AND e filtro com texto

completo, onde foram disponibilizados 4107 artigos. Ao realizar filtro para idioma português, obteve-se o quantitativo de 375 artigos e logo após utilizou-se recorte temporal de cinco anos, obtendo-se 119 artigos.

Como critérios de inclusão utilizaram-se: artigos na íntegra, artigos publicados em idioma português que abordasse o tema da presente revisão, adequação a temática, adequação ao período de publicação de 2014-2018. Como critério de exclusão optou-se por não utilizar artigos que não estivessem disponíveis online na íntegra, repetição dos artigos na base de dados e artigos que não tivessem como cenário a temática do presente estudo.

Ao conjugar os descritores e utilizar os filtros, remeteu-se ao quantitativo de seis artigos, sendo: dois artigos na LILACS; dois na BDENF e dois na MEDLINE. Para avaliação crítica, realizou-se a leitura na íntegra desses estudos e a releitura dos resultados, com finalidade de identificar aspectos relevantes que se repetiam ou se destacavam.

3 RESULTADOS

Na caracterização dos seis artigos selecionados, utilizou-se códigos enumerados de A1 a A6 como forma de facilitar a identificação dos artigos. Observou-se em relação ao ano de publicação: 2014 n=2 (A3, A6); 2015 n=2 (A1, A4); 2017 n=2 (A2, A5). Ao verificar a formação dos autores, foi possível observar que todos os estudos publicados tiveram como pesquisadores profissionais de enfermagem.

Por conseguinte, em relação à força de evidências obtidas nos estudos, encontrou-se n=1 artigos de nível três (A3); n=2 de nível quatro (A5, A6); n= 3 artigos de nível cinco (A1, A2, A4).

Tabela 1. Identificação dos artigos selecionados para o estudo

CÓDIGO	TÍTULO	AUTORES	ANO	PROCEDÊNCIA	EVIDÊNCIA
A1	Auditoria em saúde: um novo paradigma na qualidade da assistência de enfermagem.	SILVA, J. S.	2015	BDENF	5
A2	Compilação técnico-	MAIA, A.B. B. et al.	2017	BDENF	5

	científico acerca da auditoria e gestão de qualidade: revisão integrativa.				
A4	Manual de monitoramento da qualidade dos registros de enfermagem na assistência domiciliar.	BARBOSA;TRONCHIN	2015	MEDLINE	5
A5	Indicadores para avaliação da qualidade da assistência de enfermagem: estudo descritivo- exploratório	PINTO;FERREIRA	2017	LILACS	4
A6	Qualidade dos registros de enfermagem em terapia intensiva: avaliação por meio da auditoria retrospectiva.	PADILHA;HADDAD;MATSUDA	2014	LILACS	4

Fonte: Autores, 2021.

Segundo Silva (2015), a auditoria representa um importante instrumento de controle e avaliação da gestão para as instituições de saúde, tornando-se uma ferramenta indispensável na transformação dos processos de trabalho, principalmente para hospitais e operadoras de planos de saúde, numa buscando de reestruturação para manter a qualidade do cuidado

prestado e garantir a competitividade no mercado de trabalho.

A auditoria é necessária para as instituições de saúde visto que, ao desempenhá-la de forma sistematizada e formal, permite atender as necessidades do serviço, principalmente, no que tange ao controle dos fatores geradores de alto custo, no levantamento e análise dos serviços, na verificação das deficiências, nas operações e rotinas de trabalho. Ademais favorece os gestores na tomada de decisão, ao utilizar de medidas corretivas e ou preventivas, no intuito de implementar ações capazes melhorar o cuidado (SILVA, 2015).

O estudo de Maia et al. (2017) pontuam que no contexto do cuidado, o enfermeiro apropria-se dessa responsabilidade, mediante ações desenvolvidas na qualidade da assistência prestada no cuidado ao paciente, família e à instituição, obedecendo os princípios da ética, leis e normas da profissão, assim como de forma a contribuir no desempenho da valorização do cuidado e satisfação do usuário.

Para Freitas et al. (2014) quando se refere à gestão de qualidade, esse profissional assume um papel ainda maior na gestão do cuidado, pois ao garantir a qualidade da assistência necessita dispor do uso da maior parte dos materiais de consumo, o que requer atenção aos custos envolvidos no processo de cuidar, no intuito de garantir a provisão e adequação dos recursos.

Sendo assim, os serviços de auditoria em enfermagem, vem sendo utilizados para melhorar os processos de avaliação do cuidado, possibilitando o conhecimento da realidade sobre o processo de trabalho executado, uma vez que favorece na identificação das não conformidades de sua execução, utilizando de intervenções para readequações e aprimoramento do trabalho, no intuito de atender as necessidades e expectativas dos usuários, e conseqüentemente a obtenção da qualidade do cuidado, além de subsidiar ações de educação permanente (SILVA, 2015).

Autores como Barbosa e Tronchin (2015) e Maia et al. (2017) acrescem ainda em seus estudos que AE nos permite obter parâmetros dos aspectos qualitativos e quantitativos relacionados à assistência, envolve a observação de aspectos organizacionais, operacionais e financeiros. Relevância justificável pela sua importância em prevenir possíveis riscos ou prejuízos consequentes de uma atividade realizada de forma não adequada. Diante disso, tornam-se fundamentais a aplicação da auditoria e uma gestão de qualidade em enfermagem nos serviços de saúde.

Dessa forma, as atividades do enfermeiro auditor detêm de importante relevância no que condiz a melhorar a qualidade e gestão da assistência do cuidado, visto que, no desenvolvimento do processo de trabalho dentro das instituições, esse profissional tem a

oportunidade de interagir diretamente e de forma contínua com o usuário, refletindo, de forma positiva no cuidado, tomada de decisão e provisão de recursos (SILVA, 2015; MAIA et al., 2017).

Barbosa e Tronchin (2015) enfatizam a importância dos registros para AE e assistência, tornando imprescindível para legitimar todas as ações do profissional junto ao usuário e família. Estes devem ser realizados de maneira clara, objetiva e legível afim de garantir uma comunicação efetiva entre a equipe de enfermagem e a multiprofissional envolvida no processo do cuidar. Além disso, servem de fonte de informações para questões jurídicas, de pesquisas e de educação.

Para Padilha, Haddad e Matsuda (2014), os registros ou anotações de enfermagem consistem em uma importante forma de comunicação escrita das ações realizadas/ observadas e das informações obtidas do paciente/ família, com finalidade essencial de fornecer dados sobre a assistência prestada, assegurar a comunicação entre os membros da equipe de saúde e garantir a continuidade do cuidado.

Barbosa e Tronchin (2015) ainda acrescentam os aspectos referentes aos registros, que são eles: subsidiar a elaboração de plano assistencial; avaliar a qualidade dos serviços prestados; acompanhar a evolução dos participantes do programa; representar um documento legal para o usuário e para a instituição; ser fonte de informação para o processo de auditoria e para o ensino e pesquisa.

Estudos como de Padilha, Haddad e Matsuda (2014) nos apontam que registro incompletos de dados podem causar danos ao paciente, relacionados principalmente, à administração de medicamentos, hemoderivados e coleta de material para exame. Como consequência essas ações podem levar o paciente ao não recebimento dos cuidados necessários à sua condição clínica ou, ainda, induzir a equipe técnica à realização de cuidados diferentes dos prescritos.

Na mesma perspectiva Silva (2015) evidencia que falhas nos registros estão ligadas à ilegibilidade, erros na ortografia, usam de líquido corretivo, terminologias incorretas, siglas não padronizadas e checagens de medicações e procedimentos não realizadas; o que também podem comprometer a qualidade dos cuidados e evolução terapêutica dos pacientes.

Sabemos que parte do pagamento de materiais, medicamentos, procedimentos e outros serviços da assistência estão vinculados aos registros de enfermagem. Portanto, faz-se necessário à implementação de processo na avaliação dos registros de enfermagem, sendo uma ação importante, pois permite verificar não somente a qualidade do seu conteúdo, mas também da prática profissional da equipe (PADILHA;HADDAD;MATSUDA, 2014).

Silva (2015) enfatiza que, os serviços de auditoria de enfermagem necessitam realizar um trabalho proativo com sua equipe, visando à redução dos desperdícios com medicamentos e materiais; para isso é importante a revisão das rotinas e implantação de programas de treinamento para conscientização da equipe quanto à importância dos recursos financeiros do hospital.

Pinto e Ferreira (2017) consideram ainda, a importância do monitoramento dos processos de trabalho nos cuidados assistenciais, através da análise comparativa de resultados de indicadores, os quais são importantes para a avaliação dos serviços hospitalares, entendendo-se que o uso de indicadores de qualidade é valioso para nortear ações no plano de gestão das unidades de saúde.

Sendo assim ao elaborar e utilizar indicadores de avaliação do cuidado ao paciente o enfermeiro consegue demonstrar a importância desse instrumento para a análise dos processos de trabalho, possibilitando reflexões e melhorias, impactando diretamente na segurança do paciente (PINTO; FERREIRA, 2017).

Como estratégia para obter uma real percepção relacionada à qualidade da atenção recebida, Freitas et al. (2014) nos apontam a necessidade da avaliação da satisfação do paciente, com o intuito de adquirir informações que beneficiam a organização dos serviços avaliados.

Outras estratégias são apontados no estudo de Silva (2015), no qual enfatiza como indispensável, a padronização do processo de trabalho pelo uso de protocolos, a capacitação contínua e sistematizada, a reflexão sobre o conteúdo da informação e dos impressos para anotação. O mesmo acredita que, uma vez que ao revisarem as atividades desenvolvidas, os profissionais alcançarão resultados satisfatórios nos procedimentos futuros, gerando mais interesse na área científica e estabelecendo subsídios técnico e financeiro.

Ademais, o enfermeiro é considerado como responsável no planejamento e organização da unidade e do trabalho da equipe de enfermagem, o que inclui maior atenção ao registro/anotação no prontuário do paciente, visando à diminuição dos desperdícios e maior qualidade no cuidado. O enfermeiro como líder da equipe de enfermagem, deve cooperar com os resultados econômicos da instituição e conduzir a excelência da gestão hospitalar (SILVA, 2015).

Padilha, Haddad e Matsuda (2014) acreditam na necessidade de investir na sensibilização do enfermeiro sobre a realização da auditoria de forma sistematizada, bem como à capacitação do profissional, no sentido de aprimoramento do seu raciocínio clínico. É preciso também, que a equipe técnica reconheça a importância da auditoria e sua repercussão

para o cuidado ao paciente e a organização das ações a serem realizadas na unidade.

Outra proposta apresentada na pesquisa de Silva (2015) estar relacionada com a criação de instrumentos prático e padronizados, além da informatização dos registros, como uma possível solução para melhorar a qualidade nos cuidados de enfermagem.

Através do estudo, observa-se que a AE, por sua vez, é a referência para a avaliação custo-benefício, sendo utilizada como um instrumento de controle da qualidade da assistência prestada. Considerando o enfermeiro auditor mediador, onde através da averiguação efetiva das possíveis inconformidades da assistência de enfermagem, gera um serviço de qualidade e proporciona bem-estar aos usuários atendidos (SILVA, 2015).

4 CONCLUSÃO

Através desse estudo percebe-se a importância da AE nos serviços de saúde, principalmente no que tange no processo de assistência do cuidado ao paciente. Tornando-se uma ferramenta indispensável, e utilizada pelo gestor como fonte de melhoria das ações do cuidado e gestão de qualidade.

Com base na literatura abordada, conclui-se que existem condicionantes condicionantes na assistência, os quais implicam na realização da boa prática e qualidade do cuidado. Há exemplo disso, podemos citar as falhas nas anotações e registros de enfermagem, repercutindo de forma negativa na assistência ao paciente.

Diante do exposto faz-se necessário planejamento e sistematização das ações que envolvam a assistência por parte do enfermeiro, sendo esse o profissional responsável pela equipe de trabalho e dotado de conhecimento técnico-científico.

Por fim, acredita-se que os achados nesse estudo possa contribuir para nortear a melhoria das práticas do cuidado, bem como promover uma reflexão sobre os benefícios da auditoria e como esta pode ser capaz de estabelecer padrões de qualidade para os serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, S. F.; TRONCHIN, D. M. R. Manual de monitoramento da qualidade dos registros de enfermagem na assistência domiciliar. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 68, n. 2, p. 253-60, mar.-abr., 2015.

DYNIWICZ, A. M. **Metodologia da pesquisa em saúde para iniciantes**. Difusão Editora, São Paulo, 3 ed., 2014.

FABRO, G. C. R. et al. Auditoria em saúde para qualificar a assistência: uma reflexão necessária. **Revista Cuidado em Enfermagem**, v. 14, n. 2, p. 147-55, jul.-dez., 2020.

FIGUEIREDO, T. et al. Avaliação dos registros de enfermagem de pacientes internados na clínica médica de um hospital universitário do norte do Estado de Minas Gerais. **Revista de pesquisa cuidado é fundamental on line**, v. 11, n. 2, p. 390-96, 2019.

FREITAS, J. S. et al. Qualidade dos cuidados de enfermagem e satisfação do paciente atendido em um hospital de ensino. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 22, n. 3, p. 454- 60, mai.-jun. 2014.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GONZÁLEZ, S. M. et al. Precisión y exhaustividad del registro de eventos adversos mediante una terminología de interfase. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 52, p. 1-7, 2018.

LIBERATTI, V. M. et al. Implantação da auditoria operativa em uma Autarquia Municipal. **Revista Enfermagem em Foco**, v. 10, n. 6, p. 199-204, 2019.

MAIA, A. B. B. et al. Compilação técnico-científico acerca da auditoria e gestão de qualidade: revisão integrativa. **Revista de enfermagem UFPE on line**, v. 11, supl. 3, p. 1489-94, mar., Recife, 2017.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 13 ed. São Paulo: Hucitec, 2013.

PADILHA, E. F.; HADDAD, M. C. L.; MATSUDA, L. M. Qualidade dos registros de enfermagem em terapia. **Cogitare Enfermagem**, v. 19, n. 2, p. 239-45, abr.-jun., 2014.

PERTILLE, F.; ASCARI, R. A.; OLIVEIRA, M. C. B. A importância dos registros de enfermagem no faturamento hospitalar. **Revista de enfermagem UFPE on line**, v. 12, n. 6, p. 1717- 26, 2018.

PINTO, V. R. S.; FERREIRA, S. C. M. Indicadores para avaliação da qualidade da assistência de enfermagem: estudo descritivo-exploratório. **Journal of Nursing and Health**, v. 16, n. 1, p. 140-151, mar., 2017.

RIBEIRO, B. S.; SILVA, M. C. Auditoria de enfermagem e sua importância no ambiente hospitalar: uma revisão de literatura. **Revista de Enfermagem da FACIPLAC – REFACI**, v. 2, n. 2, p. 1-25, 2017.

SILVA, J. S. Auditoria em saúde: um novo paradigma na qualidade da assistência de enfermagem. **Revista de Enfermagem da UFPI**, v. 4, n. 2, p. 130-4, abr.-jun., 2015.

VIEIRA, A. P. T. Enfermeira auditora uma ferramenta importante para a qualidade do serviço em saúde em hospitais privados. **Revista Especialize On-line IPOG**, Goiânia, v. 1, n. 9, p. 1-13, 2014.