



## **Indicadores de qualidade: o cuidado de enfermagem na percepção dos enfermeiros de um hospital**

*Bárbara Cerqueira Santos Lopes, Verônica Isabel Veloso Fonseca Antunes, Luiz Antônio Antunes Alves, Cinara Botelho Moutinho, Maisa Tavares De Souza Leite, Clara De Cássia Versiani, Ingrid Gimenes Cassimiro De Freitas*

A qualidade em saúde tem-se tornado uma preocupação constante para os profissionais da área que buscam a excelência na prestação de serviços trazendo os temas qualidade e avaliação para amplas discussões entre gerentes, assistentes e usuários[1]. A melhoria contínua da qualidade assistencial é um processo dinâmico e exaustivo de identificação de fatores que intervêm no processo de trabalho da equipe de enfermagem e requer do enfermeiro a implementação de ações e a elaboração de instrumentos que permitam avaliar sistematicamente os níveis de qualidade prestados[2].

A medição de desempenho da enfermagem deve permitir o melhoramento das práticas, estabelecendo padrões de bom funcionamento e pontos de referência para a melhoria contínua. As medidas não devem ser estabelecidas através de julgamentos, mas com os indicadores[3]. Assim, surgiu a questão norteadora: como os enfermeiros de um Hospital Universitário (HU) têm aferido a qualidade dos cuidados de enfermagem prestados nessa instituição? O objetivo deste estudo é compreender a utilização dos indicadores de qualidade para aferir o cuidado de Enfermagem na percepção dos enfermeiros.

### **METODOLOGIA**

Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa, de natureza descritiva, que trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis[4].

A pesquisa foi realizada em um Hospital Universitário (HU) do Norte de Minas Gerais. Os sujeitos desta pesquisa foram oito enfermeiros supervisores deste hospital. Para a coleta de dados, empregou-se a entrevista individual semiestruturada utilizando como questões norteadoras: Como você avalia o cuidado de enfermagem no setor que você coordena? Utiliza indicadores de qualidade?

Após a coleta de dados, iniciou-se a fase da organização e análise dos dados. As entrevistas gravadas foram transcritas na íntegra e codificadas para preservar a identidade dos sujeitos participantes do estudo. Por conseguinte, foram realizadas leituras atentas e procedeu-se, então, à análise do discurso. A técnica de análise de discurso trabalha a fala e seu contexto. Tem como objetivo realizar uma reflexão geral sobre as condições de produção e apreensão dos significados produzidos nos textos[4].

Conforme prevê a Resolução nº 196/96, a pesquisa foi submetida à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa<sup>1</sup>.

### **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Após a análise dos discursos, emergiram as categorias: avaliando o cuidado de enfermagem; indicadores de qualidade: necessidades e desafios.

A categoria Avaliando o cuidado de enfermagem evidencia as vivências dos enfermeiros entrevistados no cotidiano de trabalho. Para avaliar os cuidados de enfermagem, os enfermeiros utilizam diferentes formas, como mostram os discursos:

*Bem, a qualidade de assistência a gente olha desde a admissão dos bebês, e o preparo da admissão, se ele foi completo quando esse bebê chegou, todo o cuidado com ele, a gente olha também se há os equipamentos, se a técnica foi correta e se a criança está evoluindo bem...(E2)*

*O que a gente leva em consideração para avaliar, é durante a corrida de leito: quanto à observação dos equipos, data de validade, o exame físico que a gente avalia se a criança tem flebite ou não, presença de escara*

<sup>1</sup> A pesquisa foi aprovada pelo Parecer Consubstanciado- nº 3026 de 13 de Setembro de 2011.



*ou não, a higienização. E avalia também através da passagem de plantão, quando cada técnico passa para outro, se esta acontecendo de forma correta.(E5)*

Os discursos revelam que a avaliação do cuidado de enfermagem baseia-se, no olhar, na observação dos enfermeiros e ocorre, principalmente, durante a corrida de leitos e a passagem de plantão, conforme revelou E5. Estudos demonstram que a passagem de plantão e a corrida de leitos são ferramentas para planejamento, execução e avaliação da assistência de enfermagem, sendo ainda instrumentos orientadores das atividades diárias dos enfermeiros nos serviços [5].

Na categoria Indicadores de Qualidade: necessidades e desafios, os enfermeiros entrevistados apontaram indicadores de qualidade que utilizam para avaliar a qualidade do cuidado de enfermagem nos setores que coordenam:

*Primeiramente avalio os indicadores que a gente tem lá, o índice de não conformidades que acontece, no setor. Lá a gente avalia as incidências dos erros, tanto no fazer da enfermagem, principalmente nos registros e das questões técnicas que dizem respeito à assistência mesmo de enfermagem ao paciente, à gestante e ao RN.(E1)*

Estudo realizado demonstrou a importância de se estabelecer instrumentos de notificação de falhas da assistência de enfermagem, a fim de subsidiar a tomada de decisões e planejamento de estratégias que minimizem sua ocorrência[6]. Ao buscar identificar eventos adversos, a enfermagem agirá pautada na cultura da segurança, enxergando-os como uma oportunidade de compreensão dos riscos, avaliação dos processos de trabalho e desenvolvimento de estratégias de prevenção[7].

Outro indicador utilizado pelos enfermeiros entrevistados é a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE).

*A gente tem a SAE que eu acompanho mensalmente pra ver se foi realizada realmente e se o plano de cuidados foi realizado pelo enfermeiro e é praticado pelo técnico. Então, ultimamente, é só a avaliação da SAE.(E2)*

A SAE é uma importante ferramenta gerencial utilizada para planejamento, execução, controle e avaliação das ações do cuidado com os clientes. Ela é a forma como o enfermeiro vem buscando agregar cientificidade para organizar ações de supervisão, avaliação e gerenciamento dos cuidados prestados, bem como para compreender os resultados das ações implementadas[8].

Os discursos mostram que são utilizados também, pelos enfermeiros entrevistados, outros indicadores de qualidade:

*A gente trabalha com alguns indicadores... a gente tem no nosso caderno de passagem de plantão, o indicador de quedas do paciente, de perda de sonda, perda de acesso central, de flebite... (E7)*

*Utilizamos indicadores, como taxa de ocupação de sala, tempo de ocupação de sala, número de procedimentos cancelados. (E8)*

Estudos realizados demonstraram uma grande valorização pelos enfermeiros dos indicadores relacionados aos processos assistenciais específicos da enfermagem, conforme refletiu também este estudo[2]. Os indicadores relacionados a resultados gerais do cuidado, tais como mortalidade e taxa de infecção hospitalar, não foram relacionados à qualidade do cuidado de enfermagem.

Entretanto, percebe-se que muitos enfermeiros ainda não utilizam indicadores de qualidade para avaliação da qualidade do serviço de enfermagem:

*Não utilizamos indicador de qualidade. (E4)*

*Bom, aqui a gente não trabalha com indicador, uma das ferramentas pra gente avaliar seriam os indicadores, mas nós não avaliamos. (E5)*



(E6) *Não tem critério para avaliar a qualidade da assistência... Não utilizamos indicador de qualidade.*

Os discursos revelam que há setores na instituição pesquisada que ainda não utilizam indicadores de qualidade. Constata-se também a falta de padronização na utilização de indicadores de qualidade do cuidado de enfermagem nos diversos setores do hospital, quando são empregados.

O uso de indicadores pode auxiliar as instituições de saúde na busca pela qualidade, no controle dos processos, na estruturação de um banco de dados confiável para um planejamento estratégico e para a tomada de decisões, sempre tão difíceis nos tempos atuais em que se busca qualidade nos serviços prestados e autosustentação das instituições[7].

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo permitiu compreender a percepção dos enfermeiros supervisores de um hospital universitário em relação aos cuidados de enfermagem prestados na instituição por meio da identificação dos indicadores de qualidade utilizados para aferir esse cuidado.

Concluiu-se que os enfermeiros da instituição pesquisada utilizam indicadores de qualidade tais como a SAE e as não-conformidades, porém sem padronização dos mesmos na instituição pesquisada.

A implementação da qualidade nos serviços de saúde é um processo contínuo, que precisa ser uma política da instituição, baseada em conhecimentos científicos, gerando um banco de dados confiáveis para caracterizar a melhoria contínua, eficiência e eficácia nas atividades realizadas no HU, que é um hospital que recebe recursos financeiros, exclusivos do Sistema Único de Saúde, e que precisam ser bem gerido.

Sugere-se que outros estudos sejam realizados para definir e validar indicadores de qualidade para a instituição, com referenciais teóricos e políticas organizacionais definidos. Para tanto, a participação dos profissionais da enfermagem do hospital nesse processo é da maior relevância, pois todos devem sentir-se responsáveis pela produção e utilização das informações geradas pelos indicadores para que exista uma cultura de valorização da informação e, consequentemente, qualidade no cuidado prestado pela equipe de enfermagem.

## REFERÊNCIAS

- [1] Morais AS, Braga AT, Nicole AG, Tronchin DMR, Melleiro MM. Qualidade e avaliação em saúde: publicações em periódicos de enfermagem nas últimas duas décadas. Rev Enferm UERJ 2008 jul/ago; 16(3): 404-409.
- [2] Silva CS, Gabriel CS, Bernardes A, Évora YDM. Opinião do enfermeiro sobre indicadores que avaliam a qualidade na assistência de enfermagem. Rev Gaúcha Enferm 2009; 30(2): 263-271.
- [3] Munhos S, Ramos LH, Cunha ICKO. Eficiência e eficácia do desempenho da enfermagem em procedimentos técnicos. Rev Bras Enferm 2008; 61(1): 66-70 .
- [4] Minayo MCS. O desafio do conhecimento: Pesquisa qualitativa em saúde. 10 ed. São Paulo: Hucitec; 2007.
- [5] Pereira BT, Brito CA, Pontes GC, Guimarães EMP. A passagem de plantão e a corrida de leito como instrumentos norteadores para o planejamento da assistência de enfermagem. REME 2011; 15(2): 283-289.
- [6] Souza LP, Bezerra ALQ, Silva AEBC, Carneiro FS, Paranaguá TTB, Lemos LF. Eventos adversos: instrumento de avaliação do desempenho em centro cirúrgico de um hospital universitário. Rev Enferm UERJ 2011; 19(1): 127-33
- [7] Silva AEBC. Análise de risco do processo de administração de medicamento por via endovenosa em pacientes de um Hospital Universitário de Goiás [tese]: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto; 2008.
- [8] Torres E, Christovam BP, Fuly PCS, Silvino ZR, Andrade M. Sistematização da assistência de enfermagem como ferramenta da gerência do cuidado: estudo de caso. Esc Anna Nery ENF. 2011; 15(4): 730-736.