

Enferm Bras 2019;18(6):737-42
<https://doi.org/10.33233/eb.v18i6.2853>

ARTIGO ORIGINAL

A percepção do enfermeiro sobre auditoria de enfermagem no âmbito hospitalar

Jaqueline Vieira Magalhães Dias*, Letícia Gomes de Oliveira**, Caroline Martins da Silva Moia***, Jessica da Silva Ferreira****, José Henrique Santos Silva*****, Mônica Olívia Lopes Sá de Souza*****

*Enfermeira pela Faculdade Pan Amazônica (FAPAN), **Enfermeira pela Faculdade Paraense de Ensino (FAPEN), ***Enfermeira pela Universidade do Estado do Pará (UEPA), ****Discente em enfermagem pela Universidade da Amazônia (UNAMA), *****Enfermeiro pela Escola Superior da Amazônia (ESAMAZ), *****Enfermeira, Mestre em Desenvolvimento e Meio Ambiente Urbano pela Universidade da Amazônia (UNAMA), Docente na Faculdade Pan Amazônica (FAPAN)

Recebido em 1 de maio de 2019; aceito em 23 de dezembro de 2019.

Correspondência: Letícia Gomes de Oliveira, Faculdade Paraense de Ensino (FAPEN), Rua dos Mundurucus, 1427, São Brás, 66063-023 Belém PA

Letícia Gomes de Oliveira: gomes_15_letici@hotmail.com
Jaqueline Vieira Magalhães Dias: jaquevmd@hotmail.com
Caroline Martins da Silva Moia: carolinemoia14@gmail.com
Jessica da Silva Ferreira: Jessicaenfa15@gmail.com
José Henrique Santos Silva: enf.henriquesantos@hotmail.com
Mônica Olívia Lopes Sá de Souza: gomes_15_letici@hotmail.com

Resumo

Introdução: A auditoria de enfermagem presume uma verificação e revisão detalhada de registros clínicos selecionados por profissionais qualificados para avaliação da qualidade da assistência. **Objetivo:** Avaliar a percepção do enfermeiro sobre o processo de auditoria em Enfermagem no Âmbito Hospitalar. **Métodos:** Trata-se de uma pesquisa descritivo-exploratória com abordagem qualitativa do tipo pesquisa de campo. **Resultados:** Os enfermeiros tiveram uma visão superficial e em sua totalidade esses profissionais possuem pouco conhecimento sobre o processo de auditoria em enfermagem. **Conclusão:** A auditoria de enfermagem beneficia os pacientes e através dos serviços ofertados terão uma melhor qualidade na assistência, portanto todo enfermeiro deve estar apto para atender as demandas das organizações de saúde.

Palavras-chave: auditoria, Enfermagem, enfermeiro, paciente.

Abstract

Nurses perception about hospital nursing auditing

Introduction: The nursing audit assumes an evaluation and detailed review of clinical registers selected by qualified professionals to assess the quality of care. The object of this study was the perception of the nurse on the audit of nursing within the hospital. **Objective:** To evaluate the perception of the nurse on the audit process in nursing within the hospital. **Methods:** This was a descriptive-exploratory research with qualitative approach, field research type. **Results:** The nurses had a superficial vision, and mostly these professionals have little knowledge about the audit process in nursing. **Conclusion:** The audit of nursing benefits patients and through the services offered results in a better quality care, but every nurse should be able to meet the demands of healthcare organizations.

Key-words: audit, Nursing, nurse, patient.

Resumen

Percepciones de las enfermeras sobre la auditoría de enfermería hospitalaria

Introducción: La auditoría de enfermería supone un análisis y revisión detallada de los registros clínicos seleccionados por profesionales calificados para evaluar la calidad de la atención. El

objeto de estudio fue la percepción de la enfermera en la auditoría de enfermería dentro del hospital. *Objetivo:* Evaluar la percepción de la enfermera en el proceso de auditoría en enfermería en el hospital. *Métodos:* Se trata de un estudio descriptivo exploratorio con enfoque cualitativo, el campo tipo. *Resultados:* Las enfermeras tenían una visión superficial, y en su totalidad estos profesionales tienen poco conocimiento sobre el proceso de auditoría en enfermería. *Conclusión:* La auditoría de enfermería beneficia a los pacientes y a través de los servicios ofrecidos tendrá una mejor atención de calidad, por lo que cada enfermera debe ser capaz de satisfacer las demandas de organizaciones de salud.

Palabras-clave: auditoría, Enfermería, enfermera, paciente.

Introdução

Os serviços de atenção à saúde têm como principal objetivo atender com melhor qualidade o paciente. Diante desse princípio, têm se preocupado em utilizar a auditoria, de forma contínua, em suas organizações, com a finalidade de obter resultados satisfatórios na prestação do cuidado das instituições de saúde, uma vez que o paciente é o elemento principal e tudo gira em torno desse paciente [1].

O processamento de auditoria é uma avaliação sistemática e explícita de uma atividade realizada por pessoas não diretamente envolvidas na sua execução a fim de estabelecer se a atividade está de acordo com os objetivos propostos, proporcionando destacar as deficiências e apontar alternativas preventivas e corretivas [12].

A aplicação da auditoria e uma gestão de qualidade tornam-se fundamental diante de um processo de avaliação dos cuidados prestados que se justifica pela relevância em prevenir possíveis riscos ou prejuízos consequentes dessa atividade realizada de forma não adequada [3].

Atualmente as instituições de saúde, tanto públicas quanto privadas, estão em frequente crescimento e exigindo uma maior qualidade do serviço prestado e como objetivo de também melhorar seus custos. Neste contexto, a auditoria em saúde cresce e conquista seu lugar nas práticas do dia a dia [10].

A auditoria de enfermagem pode ser entendida como uma avaliação sistemática da assistência de enfermagem, verificada através das anotações de enfermagem no prontuário dos pacientes e/ou das próprias condições desses e tem como objetivo a melhoria da qualidade da assistência de enfermagem que o hospital se propõe a oferecer à comunidade [7]. Utilizada na avaliação dos processos de trabalho e na análise das contas hospitalares, a auditoria de enfermagem tem conquistado um espaço crescente na gestão. Consiste em uma atividade capaz de verificar a qualidade da assistência de enfermagem prestada aos pacientes, contribuindo para sua frequente melhoria [11].

Com a relevância do estudo se faz necessário que o enfermeiro desenvolva um olhar crítico sobre a assistência prestada, visando minimizar desperdício de materiais, medicamentos, equipamentos e recursos humanos, assumindo, assim, um papel essencial no processo da auditoria e no impacto positivo diante da qualidade da assistência e dos custos hospitalares.

Este estudo objetivou avaliar a percepção do enfermeiro sobre o processo de auditoria em Enfermagem no Âmbito Hospitalar.

Material e métodos

Trata-se de uma pesquisa descritivo-exploratória com abordagem qualitativa, do tipo pesquisa de campo a partir das informações coletadas de enfermeiros.

A coleta de dados foi realizada através de um roteiro de pesquisa com perguntas semiestruturadas, elaboradas pelos pesquisadores, compostas por 5 questões, cujo objetivo principal é avaliar a percepção do enfermeiro sobre o processo de auditoria em Enfermagem no Âmbito Hospitalar.

A análise de dados foi realizada usando o método de Bardin [13] para a pesquisa qualitativa, distribuídas nas seguintes etapas:

1º Etapa – Foi entregue o termo de consentimento livre esclarecimento TCLE (Anexo A), para os enfermeiros que aceitaram participar da pesquisa, com um roteiro semiestruturado (Apêndice A) com perguntas abertas e fechadas, voltadas para saber qual a Percepção do Enfermeiro sobre a Auditoria de Enfermagem no Âmbito Hospitalar.

2º Etapa – A partir das respostas fornecidas pelos enfermeiros foram feitas uma discussão e pré-análise das informações preocupando-se em não omitir os dados e seguir criteriosamente à amostra e respeitando os objetivos do presente estudo.

3º Etapa – Após a etapa de análise dos roteiros entregues para os enfermeiros, foram selecionadas as respostas irrelevantes e que se excediam e isolando as questões em comum. Em seguida foram organizadas as que deram esclarecimento mais relevante sobre o presente instrumento. Finalizando as seleções e análises mais criteriosas, foram transcritas aquelas que respondiam as questões norteadoras levantadas e buscando responder os objetivos através das respostas ditas pelos participantes da pesquisa.

O estudo foi aprovado pelo comitê de ética em pesquisa (CEP) da Universidade Paulista-UNIP, no dia 08 de novembro de 2018, sob o parecer de número: 3.009.662, conforme preconizado pela Resolução nº 466 de 12 de dezembro de 2012 que regulamenta a pesquisa com seres humanos e Certificado de Apresentação Ética- CAAE nº 00228818.2.0000.5512.

Resultados

Foram entrevistados 8 enfermeiros, sendo 1 excluído da pesquisa por não obedecer aos critérios de inclusão. A faixa etária dentre os entrevistados varia de 32 a 62 anos, com idade média de 48,2 anos; quanto ao sexo, observa-se que 57,14% (4 no total) são do sexo feminino e 42,86% (3 no total) são do sexo masculino; em relação ao tempo de serviço na Instituição de Saúde, obteve-se uma média de 12,8 anos. Quanto à especialidade, percebe-se que desse total: 28,57% (2 no total) são especialista em Saúde Pública; 14,28% (1 no total) em Saúde Mental; 14,28% (1 no total) Urgência e Emergência e 14,28% (1 no total) Clínica Médica e 28,57% (2 no total) não possuem especialização. Quanto ao título de mestrado, nenhum dos profissionais entrevistados possui a titulação acadêmica. Os entrevistados estão enumerados e dispostos de 1 a 8 e identificados como instrumentos.

Quadro 1 - Identificação do perfil dos instrumentos da pesquisa em relação a idade, sexo, tempo de serviço, especialidade e mestrado, ano 2018.

Instrumento	Idade	Sexo	Tempo de Serviço	Especialização	Mestrado
Instrumento nº 1	42	M	15 Anos	Não	Não
Instrumento nº 2	32	M	1 Ano	Saúde Pública	Não
Instrumento nº 3	60	F	18 Anos	Não	Não
Instrumento nº 4	55	M	17 Anos	Saúde Mental	Não
Instrumento nº 5	36	F	5 Anos	Urgência e Emergência	Não
Instrumento nº 6	51	F	17 Anos	Clínica Médica	Não
Instrumento nº 7	62	F	17 Anos	Saúde Pública	Não
Instrumento nº 8	34	M	4 Anos	Gestão e Auditoria	Não

Fonte: Autores da pesquisa, 2018.

Procurou-se estabelecer uma comparação dos dados obtidos com o referencial teórico adotado na pesquisa, a fim de embasar em evidências científicas as respostas obtidas com vistas a atingir os objetivos propostos para o início da pesquisa. A aplicação do roteiro com perguntas semiestruturadas aos enfermeiros nos trouxe subsídios para análise e comparação mais detalhada. Após a análise dos dados obtidos, emergiram 3 (três) categorias, descritas a seguir:

Categoria 1 - O que você entende por auditoria em enfermagem:

Em sua totalidade os enfermeiros possuem pouco conhecimento ou visão superficial sobre o processo de auditoria em enfermagem. Todavia, a auditoria em enfermagem não consiste apenas em analisar, fiscalizar, investigar ou contabilizar os procedimentos realizados, mas tem como principal objetivo avaliar e contribuir para uma melhor qualidade da assistência prestada ao paciente, tornando-se, uma atividade dedicada à qualidade dos serviços.

“Entendo como uma importante ferramenta de gestão, onde pode ser contabilizado os procedimentos realizados” (Instrumento 1).

“Auditoria de enfermagem é um seguimento do serviço que visa investigar e analisar os serviços de saúde” (Instrumento 2).

“Auditoria é uma capacidade dentro da enfermagem para analisar os cuidados prestado na enfermagem” (Instrumento 3).

“São ações que tem por finalidade fiscalizar e dar retorno em ações, os procedimentos feitos em enfermagem” (Instrumento 4).

“Auditoria é a avaliação sistemática do serviço de enfermagem com o objetivo de verificar se as atividades desenvolvidas estão de acordo com o que é estabelecido e regularizado” (Instrumento 5).

“Fiscalização das ações de enfermagem no ambiente hospitalar” (Instrumento 6).

“Pesquisa, fiscalizar” (Instrumento 7).

Categoria 2 - A importância do enfermeiro auditor no âmbito hospitalar

Os enfermeiros possuem pouco conhecimento sobre a importância do enfermeiro auditor no Âmbito Hospitalar, pois o enfermeiro auditor é de suma importância por não ter sua prática apenas focada nos gastos da assistência prestada ao paciente, mas está também concentrado na qualidade dessa assistência, e ter um olhar voltado para os profissionais de enfermagem, proporcionando meios de corrigir erros. É de suma importância o processo de auditoria ser realizada por um enfermeiro auditor, por conhecer todas as atividades realizadas por essa categoria.

“O enfermeiro auditor pode analisar os custos destinado ao Hospital” (Instrumento 1).

“Importante no controle de quantidade do serviço prestado” (Instrumento 2).

“É um profissional de suma importância por conta do processo paciente” (Instrumento 3).

“Melhorar a qualidade da atuação da enfermagem” (Instrumento 4).

“O enfermeiro auditor é importante no sentido de avaliar as atividades desenvolvidas no âmbito hospitalar, identificando possíveis irregularidades e proporcionando a criação de estratégias que irão sanar as dificuldades encontradas buscando a adequação do serviço de acordo com normas estabelecidas” (Instrumento 5).

“Melhorar as ações, digo, desempenho dos profissionais” (Instrumento 6).

“A importância da auditoria é fazer com que os procedimentos realizados sejam computados” (Instrumento 7).

Categoria 3 - Como a assistência de enfermagem interfere na auditoria

Os enfermeiros desconhecem o principal problema na assistência de enfermagem que interferem na auditoria, pois a assistência de enfermagem interfere na auditoria quando não se registram todos os procedimentos realizados no paciente, ou quando as anotações são feitas de forma ilegíveis, sutis, pois esses registros estão ligados a grande parte do faturamento das

contas hospitalares, de materiais, medicamentos e procedimentos realizados, além de ser uma importante ferramenta para comunicação entre a equipe, interfere na qualidade da assistência que é um dos objetivos da auditoria.

“Realizando os procedimentos e realizando de forma clara e objetiva” (Instrumento 1).

“Uma assistência de enfermagem prestada com uma boa qualidade, facilitando nos resultados de uma auditoria” (Instrumento 2).

“Interfere na assistência do paciente” (Instrumento 3).

“Através de procedimentos feitos de forma equivocada” (Instrumento 4).

“Penso que pode haver interferência quando não são respeitadas as orientações com base nas irregularidades identificadas no serviço, comprometendo o desenvolvimento de uma assistência de qualidade e excelência” (Instrumento 5).

“Falta de registro nos procedimentos específicos, ou seja, a enfermagem trabalha muito e registra pouco” (Instrumento 6).

“A omissão de informação dos pacientes nos registros de enfermagem, a ausência de assinatura de carimbo prejudica as atividades de auditoria” (Instrumento 7).

Discussão

A aplicação da auditoria em enfermagem é uma avaliação sistemática da qualidade da assistência prestada ao paciente e contribui para melhorar a qualidade do serviço prestado através da análise dos prontuários, acompanhamento do paciente in loco e investigação da compatibilidade entre o procedimento realizado, e o repasse adequado dos materiais e os itens que compõem a conta hospitalar, garantindo, assim, uma cobrança adequada [2].

No estudo publicado, em 2015, por Sagateli e Castanheira [8], a auditoria de enfermagem tem por finalidade suprir as necessidades das organizações e órgãos da área da saúde e tem por objetivo realizar os controles de despesas que geram gastos desnecessários envolvendo o processo dos cuidados de enfermagem

O processo de auditoria realizado pelo enfermeiro é de grande relevância, considerando que a equipe de enfermagem compreende o maior número de profissionais em um hospital e o enfermeiro auditor reconhece todas as atividades exercidas por esses profissionais, facilitando desta forma, o trabalho de forma sistemática e contínua. Para as operadoras de planos de saúde, hospitais públicos e privados, este trabalho se torna excelente, pois a qualidade dos serviços prestados aos seus pacientes é avaliada, a fim de melhorar a qualidade da assistência prestada e traçar um perfil para seus prestadores [4].

Para Pinto e Melo [5], os profissionais desta área, a auditoria constitui-se em uma técnica contábil do sistemático exame dos registros, que deseja apresentar conclusões, críticas e opiniões sobre as situações patrimoniais e dos resultados, quer formados, quer em processo de formação. Isto amplia a compreensão da ação do auditor para além da mera investigação dos fatos, acrescentando a noção do encaminhamento crítico dos resultados investigados.

A auditoria de enfermagem é um processo que avalia qualidade da assistência prestada ao paciente que se baseia na análise dos registros dos prontuários, analisando a adequação entre os procedimentos realizados e os anotados, a legislação profissional de enfermagem, os protocolos institucionais e o custo da assistência prestada. Isso porque os erros no registro de enfermagem podem gerar implicações ético-legais e discordâncias entre o valor pago pela operadora de saúde e o valor real dispensado na assistência de enfermagem [6].

Segundo Silva et al. [9], as informações escritas nos registros devem refletir o atendimento e o tratamento prestado durante a internação, evidenciando a evolução da doença, reações e preocupações do paciente, entre outros itens, buscando os termos que expliquem os

fatos de maneira clara. Além disso, o registro completo das anotações de enfermagem, com hora e rubrica do profissional responsável pelo mesmo, consiste em responsabilidade ética.

Conclusão

As instituições de saúde que tem como seu principal objetivo atender com melhor qualidade o paciente, têm se preocupado em utilizar a auditoria. Diante disso, se faz necessário que o enfermeiro desenvolva um olhar crítico sobre a assistência prestada, visando minimizar desperdício de materiais, medicamentos, equipamentos e recursos humanos, assumindo, assim, um papel essencial no processo da auditoria e no impacto positivo diante da qualidade e dos custos hospitalares. Portanto, todo enfermeiro deve estar apto para atender as demandas das organizações de saúde.

Conclui-se com este estudo que a percepção do enfermeiro sobre a auditoria em enfermagem no âmbito hospitalar ainda é uma visão superficial, e em sua totalidade esses profissionais possuem pouco conhecimento sobre o processo de auditoria em enfermagem. Percebe-se que alguns desses profissionais têm uma visão da auditoria como um instrumento punitivo, o que não pode ser visto dessa forma, pois é uma importante ferramenta que permite um processo educativo e contínuo, consistindo fundamentalmente em motivar, orientar e supervisionar na execução de atividades com bases e normas, a fim de manter elevada qualidade na assistência prestada.

Referencias

1. Andrade JMF, Andrade AN, Costa TS, Feitosa MO, Videres ARN, Custódio PP. Auditoria de enfermagem: conhecimento dos enfermeiros de um hospital do interior paraibano. RAS 2012;14(56).
2. Oliveira Junior NJ, Cardoso KE. O papel do enfermeiro frente à auditoria hospitalar. Rev Adm Saúde 2017;17(68). <https://doi.org/10.23973/ras.68.52>
3. Padilha EF, Matsuda LM. Qualidade dos cuidados de enfermagem em terapia intensiva: avaliação por meio de auditoria operacional. Rev Bras Enferm 2011;64(4):684-91. <https://doi.org/10.1590/S0034-71672011000400009>
4. Pereira AS, Miranda NRR, Costa RF. Auditoria em Enfermagem e suas interfaces com o cuidado: uma revisão de literatura. Rev Interdisciplinar da PUC Minas do Barreiro 2012;1(2):286-306. <https://doi.org/10.5752/P.2236-0603.2011v1n2p287-306>
5. Pinto KA, Melo CMM. A prática da enfermeira em auditoria em saúde. Rev Esc Enferm USP 2010;44(3):671-8. <https://doi.org/10.1590/S0080-62342010000300017>
6. Rosa LA, Caetano LA, Matos SS, Reis DC. Auditoria como estratégia de avaliação dos registros de enfermagem em unidade de internação pediátrica. REME Rev Min Enferm 2012;16(4).
7. Santos MP, Rosa C, Dobbins P. Auditoria de Contas Hospitalares: análise dos principais motivos de glosas em uma instituição privada. Rev Fac Ciênc Méd.Sorocaba 2013;15(4):125-32.
8. Segateli TN, Castanheira NA. Atuação do Profissional Enfermeiro na Auditoria em Saúde. Revista Saúde e Desenvolvimento 2015;7(4).
9. Silva JA, Grossi ACM, Haddad MCL, Marcon SS. Avaliação da qualidade das anotações de enfermagem em unidade semi-intensiva. Esc Anna Nery 2012;16(3). <https://doi.org/10.1590/S1414-81452012000300021>
10. Siqueira PLF. Auditoria em Saúde e Atribuições do Enfermeiro Auditor. Caderno Saúde e Desenvolvimento 2014;3(2).
11. Viana CD et al. Implantação da Auditoria Concorrente de Enfermagem: um relato de experiência, Texto Contexto Enferm 2016;25(1):e3250014. <https://doi.org/10.1590/0104-070720160003250014>
12. Vieira APT. Enfermeira auditora uma ferramenta importante para a qualidade do serviço em saúde em hospitais privados. Revista Especialize On-line IPOG 2014;8(9).
13. Bardin I. Análise conteúdo. São Paulo: Edições 70; 2011.