

# AUDITORIA DE ENFERMAGEM NA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA: Implantação de Protocolos<sup>1</sup>

**Carina Suzana Pereira Corrêa<sup>2</sup>**  
**Carla Denise Viana<sup>3</sup>**  
**Luciane Zambarda Todendi de Bragas<sup>4</sup>**  
**Rúbia OlinhgSpengler Trevisan<sup>5</sup>**  
**Valéria Della-MéaFelin<sup>6</sup>**

## RESUMO

Com a globalização e o crescente avanço tecnológico do país, o setor da saúde busca novas alternativas para a gestão, com a finalidade de adaptar-se a esses avanços. A necessidade de garantir efeitos positivos e a satisfação dos usuários, faz com que as instituições de saúde estudem a associação do baixo custo com a dignidade e qualidade assistencial. Na premissa de melhor assistir seus pacientes, o foco das instituições hospitalares vem sendo a fundação de normas/protocolos para a padronização dos procedimentos realizados, que vem fitando foco na realização de palestras e treinamentos da equipe de enfermagem, recordando práticas de enfermagem que já possuem protocolos instituídos. Pois estes convencionam uma "identificação" para a instituição. Assim, a realização de uma tarefa, torna-se padrão, reduzindo a margem de erro, já que a repetição leva a perfeição.

**Palavras-chave:** qualidade da assistência à saúde; cuidados de enfermagem; auditoria de enfermagem.

<sup>1</sup> Estudo elaborado pela Equipe do Setor de Auditoria do Hospital de Caridade de Ijuí – HCI;

<sup>2</sup> Pós Graduada em Auditoria em Saúde pela Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas (FASCISA-SC). Enfermeira auditora de plano de saúde. E-mail: ccorrea@hci.org.br;

<sup>3</sup> Pós Graduada em Auditoria em Saúde pela Faculdade São Camilo de Porto Alegre - RS. Coordenadora do setor de auditoria interna. Docente do curso técnico de Enfermagem da Escola de Educação Básica Francisco de Assis (EFA-RS). E-mail: vianaca@ibest.com.br;

<sup>4</sup> Pós Graduada em Auditoria em Saúde pela Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas (FASCISA-SC). Enfermeira auditora interna. E-mail: ltodendi@hci.org.br;

<sup>5</sup> Enfermeira auditora interna, Graduada pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ-RS). E-mail: rubia.trevisan@gmail.com;

<sup>6</sup> Enfermeira auditora interna, Graduada pela Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC). E-mail: valeriadellameafelin@hotmail.com;

## INTRODUÇÃO

Os protocolos visam à qualidade da assistência prestada aos usuários de hospitais, a qualidade dos registros de enfermagem e a redução de custos, com grande eficiência nos processos intra-organizacionais obtendo retorno financeiro crescente.

Tendo estabelecido um conjunto de normas e protocolos, pode-se aumentar a qualidade dos serviços prestados. Normas e protocolos permitem aos gestores e supervisores delinear a forma correta para gerenciar a instituição, implantando treinamentos específicos nas áreas de maior fragilidade.

Se essas normas e protocolos são usados em uma base consistente, pode-se garantir que seus clientes estão obtendo os melhores resultados possíveis. Isso pode produzir maior índice de satisfação do cliente, aumentar a “cura”, fidelização e satisfação dos clientes, o que contribui para o resultado final da instituição.

A implantação de protocolos é de grande valia, pois normatizam e regram o uso das formalidades que regem determinadas ações, ordenando eventos, minimizando os erros, falhas, imprevistos e improvisos.

A cada dia que passa, os clientes estão mais convictos dos seus direitos e exigindo o grau máximo de excelência no seu atendimento.

O maior objetivo das instituições de saúde é atender com qualidade e eficácia os pacientes, para este como auditoras de enfermagem, torna-se importante a pesquisa à respeito da padronização, ou implantação de protocolos, que visem a redução de custos e a qualidade da assistência prestada.

## MÉTODOS

A presente pesquisa se caracteriza como uma pesquisa de revisão bibliográfica de caráter expositivo, o qual expõe um tema a partir da análise e síntese de várias pesquisas. Revisar significa olhar novamente, retomar as alocações de outros pesquisadores, mas não no sentido de visualizar somente, mas de analisar.

A revisão bibliográfica se define, segundo como um estudos que avalia a produção bibliográfica em determinada área, sobre um acurado assunto, demonstrando assim novas idéias, métodos. A revisão de literatura é um tipo de texto que une e analisa informações produzidas na área de escolha, a revisão literária é como uma tomada de contas sobre o que foi publicado acerca de um determinado assunto.

Este artigo visa verificar a necessidade/importância da implantação de protocolos em instituições de saúde, visando a padronização e otimização do serviço.

## RESULTADOS

A mensuração da qualidade da assistência de enfermagem, realizada através da auditoria pode auxiliar o préstito científico, a qual necessita de ações comprovadas que levem à construção de um saber científico como já mencionado por Souza (2009), por meio desses dados, a gerencia de enfermagem e/ou a coordenação hospitalar tem a base para trabalhar treinamentos, organizar protocolos, otimizando o processo de enfermagem.

## DISCUSSÃO

A procura pela qualidade assistencial vem sendo tratada e partilhada entre os profissionais de saúde, especialmente os que atuam na esfera gerencial, uma vez que os usuários dos estabelecimentos de saúde tornam-se mais conscientes e seus direitos, buscando um maior comprometimento das instituições.

O alcance da qualidade pelos serviços é uma atitude coletiva, sendo um diferencial técnico e social necessário para o processo de uma sociedade cada vez mais exigente, que envolve não só o usuário o sistema, como também os gestores, o que demanda uma implantação de uma política de qualidade nas organizações (KLUCK et al. 2002).

Normas e protocolos são as diretrizes de funcionamento em entendimento produção ou operação em um mercado de ajustes. Em uma sociedade onde a aptidão de interagir de forma rápida e eficiente é considerada a pedra angular de qualquer mercado, estas orientações podem proporcionar grandes benefícios tanto para empresas como para instituições de saúde, um para alavancar os negócios, outra para padronizar ações minimizando erros, retrabalho e impulsionando a recuperação e a qualidade da assistência.

Um protocolo é a implantação de padrão/acordo sobre a maneira de fazer algo ou medir alguma coisa. Como por exemplo, uma equipe de qualidade deve trabalhar a partir de um padrão de qualidade pré-estabelecido adequado para seus trabalhos e projetos.

Hoje a auditoria é respeitável por subsidiar o programa de ações de saúde, sua execução, gerenciamento e avaliação qualitativa dos resultados. Buscando atualmente a auditoria da qualidade da assistência com redução de custos, agregando os valores financeiros aos valores qualitativos (LUZ, 2007).

Segundo Setz(2009) a realização da auditoria de enfermagem em organizações para atendimento à saúde proporciona aos administradores e dirigentes um meio de aplicar o processo de controle para determinação da qualidade dos serviços prestados.

Melhorar a assistência de enfermagem deve ser o foco de atenção da equipe de enfermagem, para que possam estar em consonância com as expectativas do cliente (CAMELO, 2009).

A mensuração da qualidade da assistência de enfermagem, realizada através da auditoria pode auxiliar o préstimo científico, a qual necessita de ações comprovadas que levem à construção de um saber científico (SANTOS, 2009).

A qualidade em saúde acrescenta a possibilidade da recuperação, reduzindo a probabilidade da ocorrência de eventos indesejados. Assim, a qualidade não se constitui em um atributo abstrato, pois é formada pela avaliação assistencial, apreendendo a análise da estrutura, do processo e do resultado (TRONCHIN, 2009).

*“Protocolo é a denominação geralmente atribuída a setores encarregados do recebimento, registro, distribuição e movimentação dos documentos em curso; denominação atribuída ao próprio número de registro dado ao documento; Livro de registro de documentos recebidos e/ou expedidos”.* (PAES, 2004. p. 57).

É do conhecimento de todos os avanços que a humanidade teve nos últimos anos, tanto na política, como na informática, saúde, etc. Tais avanços contribuíram para o aumento da produção de documentos.

Cabe lembrar que tal aumento teve sua estimulação para a área arquivística, na aceção de ter acordado nas pessoas a importância dos arquivos. No entanto, seja por descaso ou mesmo por falta de conhecimento, a acumulação de massas documentais dispensáveis foi um problema que foi surgindo.

Essas massas acabam por inviabilizar que os arquivos compitam suas funções primordiais. Para tentar sanar essas e outras dificuldades, que é recomendável o uso de um sistema de protocolo.

## CONCLUSÃO

A qualidade nos serviços de saúde deve permeiar as políticas e as metas organizacionais, voltadas para a padronização demarcada nos pressupostos da segurança e da satisfação de seus usuários e dos profissionais que nela trabalham.

A prestação do cuidado está diretamente envolvida com custos hospitalares, neste sentido, a continuidade de um cuidado eficaz e eficiente ao paciente envolve uma coerência técnica e científica diante de custos e benefícios, daí a importância de uma técnica baseada em princípios técnicos científicos, evitando retrabalhos e possíveis intercorrências.

Para tanto, evidencia-se a necessidade de se adotar algumas rotinas, tanto nos processos como nos registros documentais, a fim de que não se perca o controle, bem como sejam evitados problemas que facilmente poderiam ser evitados.

## REFERENCIAS

- CAMELO, Silvia Helena Henrique; PINHEIRO, Aline; CAMPOS, Domitila; OLIVEIRA, Tatiana Lenz. **Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão da literatura.** Revista Eletrônica de Enfermagem. 2009;11(4):1018-25. Disponível em: <<http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n4/pdf/v11n4a28.pdf>> Acesso em: 04 de out. 2010;
- KLÜK, Maiza; GUIMARÕES, José Ricardo; FERREIRA, Jair; PROMPT, Carlos Alberto. **A gestão da qualidade assistencial do hospital de clínicas de Porto Alegre: implantação e validação de indicadores.** RAS \_ Vol. 4, Nº 16 – Jul-Set, 2002. Disponível em: <<http://www.cqh.org.br/files/ARTIGORAS16.pdf>> Acesso em 20 de maio. 2011;
- PAES, Marilena Leite. **Teoria e prática.** 3.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004. p. 53-60;
- LUZ, Alessandra; MARTINS, Andreia Pereira; DYNEWICZ, Maria. **Características de anotações de enfermagem encontradas em auditoria.** Revista Eletrônica de Enfermagem, v. 09, n. 02, p. 344 – 361, 2007. Disponível em: <<http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n2/pdf/v9n2a05.pdf>> Acesso em 28 de maio de 2011;
- SANTOS, José Luiz Guedes; GARLET, Estela Regina; LIMA, Maria Alice Dias da Silva. **Revisão sistemática sobre a dimensão gerencial no trabalho do enfermeiro no âmbito hospitalar.** Rev Gaúcha de Enfermagem, Porto Alegre (RS) 2009 set;30(3):525-32. 525. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/7879>>. Acesso em 30 de maio de 2011;
- SETZ, VanesaGrespan; D’INNOCENZO, Maria. **Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria.** Acta Paulista Enfermagem. vol.22 no.3 São Paulo May/June 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-21002009000300012](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002009000300012)>. Acesso em 25 de maio. 2011;
- SOUZA, Anna Karine Dantas; Santo, Sérgio Ribeiro. **Registros de informações em enfermagem na concepção de enfermeiros.** RevistaCogitare Enfermagem. 2009 Jul/Set; 14(3):527-34. Disponível em: <<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/cogitare/article/view/16184/10703>> Acesso em: 04 de out. 2010;
- TRONCHIN, Daisy Maria Rizatto; MELLEIRO, Marta Maria; KURCGAN, Paulina; GARCIA, Andressa Nicole; GARZIN, Ana Claudia Alcântara. **Subsídios teóricos para a construção e implantação de indicadores de qualidade em saúde.** Revista Gaúcha de Enfermagem. Porto Alegre (RS). 2009 set;30(3):542-6. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/RevistaGauchadeEnfermagem/article/viewFile/10412/6974>> Acesso em: 11 de out. 2010;