

A AUDITORIA EM ENFERMAGEM NA OPINIÃO DE ENFERMEIROS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA E SECUNDÁRIA DO MUNICÍPIO DE CUITÉ-PB

*Luciana Dantas Farias de Andrade¹, Sarah Medeiros Pontes², Anne Jaquelyne Roque Barreto¹, Jefferson Carneiro de Barros¹

¹ Prof. Unidade Acadêmica de Saúde, Universidade Federal de Campina Grande, Cuité-PB, Brasil.

² Bacharel em Enfermagem, Universidade Federal de Campina Grande, Cuité-PB, Brasil.

* Email para correspondência: luciana.dantas.farias@gmail.com

Resumo

A auditoria em enfermagem configura-se como um importante instrumento na transformação dos serviços oferecidos pelas instituições de saúde que buscam conciliar a qualidade do cuidado prestado com a sustentabilidade financeira da instituição. Assim, este trabalho objetiva conhecer a opinião de enfermeiros da atenção primária e secundária do município de Cuité-PB acerca da auditoria em enfermagem. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva com abordagem qualitativa utilizando-se de um roteiro semiestruturado para embasar as entrevistas direcionadas aos enfermeiros da atenção primária e secundária do município de Cuité-PB-Brasil. Durante a pesquisa, ficou evidente a limitação dos enfermeiros com relação ao tema pesquisado, pois os resultados encontrados confirmam que os profissionais entrevistados apresentam conhecimentos vagos acerca da área analisada. Dessa forma, sugere-se que a auditoria seja realizada em conjunto com o serviço de Educação Permanente e Educação Continuada no intuito de motivar e capacitar os profissionais, visando a melhoria dos cuidados e dos serviços prestados, priorizando-se a qualidade da assistência e dos cuidados, uma vez que viabiliza o desempenho técnico dos enfermeiros, reduzindo os custos e mantendo o controle financeiro da instituição de saúde.

Palavras-chave: enfermagem, prática privada de enfermagem, auditoria de enfermagem.

Abstract

The audit nursing appears as an important tool in the transformation of the services offered by healthcare institutions who seek to reconcile the quality of care provided to the financial sustainability of the institution. Thus, this study aims to know the opinion of nurses in primary and secondary care in the municipality of Cuité-PB on the nursing audit. This is an exploratory and descriptive study with a qualitative approach using a semi-structured interviews to support targeted to nurses in primary and secondary care in the municipality of Cuité-PB-Brasil. During the research, it became apparent limitation of nurses in relation to the research topic,

as our results confirm that the respondents have vague knowledge about the analyzed area. Thus, it is suggested that the audit be performed in conjunction with the service of Continuing Education and Continuing Education in order to motivate and train professionals in order to improve care and services, prioritizing the quality of care and care, since it enables the technical performance of nurses, reducing costs and maintaining financial control of the health institution.

Keywords: nursing, nursing, private duty, nursing audit

1 Introdução

A auditoria é uma prática originária da contabilidade, surgida entre os séculos XV e XVI na Itália, a partir de práticas de escrituração mercantil. O desenvolvimento da auditoria contábil foi impulsionado pelo modo de produção capitalista, que a utilizou como ferramenta de controle financeiro, por contabilizar os gastos e os ganhos de um negócio (PINTO; MELO, 2010).

Pode-se entender auditoria como sendo uma intervenção realizada com ênfase na eficiência, eficácia e efetividade, sendo direcionada para o controle, possibilitando uma visão geral e objetiva, diagnosticando pontos potencialmente importantes que envolvem falhas e irregularidades existentes no curso do seu processo, nos resultados e nos impactos das políticas públicas (RUTHER, 2002).

Nas organizações de saúde, a auditoria configura-se como uma importante ferramenta gerencial utilizada na transformação dos processos de trabalho que vem ocorrendo em hospitais e operadoras de planos de saúde, os quais estão buscando se reestruturar para sustentarem a qualidade do cuidado prestado e, ao mesmo tempo, garantirem uma posição competitiva no mercado de trabalho. Nesse contexto, a auditoria em enfermagem pode ser definida como a avaliação sistemática da qualidade da assistência de enfermagem, verificada através das anotações de enfermagem no prontuário do paciente e/ou das próprias condições deste (SILVA et al., 2012).

Atualmente, o conceito mais ampliado de auditoria em enfermagem refere-se à análise das atividades realizadas pela equipe de enfermagem, por meio do prontuário em geral, principalmente das anotações, tendo em vista a qualidade da assistência prestada. Inclui ainda a condição de diminuir custos, conciliando a qualidade do cuidado prestado com a sustentabilidade financeira da instituição de saúde (PINTO; MELO, 2010).

Considerando que 50% das informações referentes ao cuidado são fornecidas pela enfermagem, espera-se que os registros realizados por esta categoria profissional permitam a comunicação permanente entre os membros da equipe multiprofissional, com transmissão de informações que facilitem o planejamento e a tomada de decisões clínicas e gerenciais com a garantia da qualidade da assistência prestada (MATSUDA et al., 2006).

Apesar das considerações citadas sobre a importância dos aspectos legais e assistenciais, com muita frequência as anotações de enfermagem não contêm as informações necessárias para apoiar a instituição e/ou a enfermagem, no caso de um processo judicial. Os registros no prontuário do paciente são de enorme importância, mas há quase descaso quanto a esse tipo de formalização escrita de trabalho; e a falta de anotações no prontuário do paciente dificulta, muitas vezes, o exercício da proteção dos direitos dos profissionais de enfermagem, quer seja judicialmente ou administrativamente (SCARPARO; FERRAZ, 2008).

Sendo assim, este estudo justifica-se pela necessidade de fundamentar a importância da auditoria em enfermagem para a qualidade da assistência prestada ao paciente/cliente, bem como provocar uma reflexão nos profissionais de enfermagem sobre a necessidade do seu papel no processo de auditoria, visto que o município de Cuité-PB realiza periodicamente a auditoria interna e externa (COSTA et. al., 2012).

Neste sentido, objetiva-se conhecer a opinião de enfermeiros da atenção primária e secundária do município de Cuité-PB acerca da auditoria em enfermagem.

2 Material e Métodos

Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva com abordagem qualitativa acerca da avaliação da assistência de enfermagem por meio da auditoria.

O estudo foi realizado no município de Cuité, estado da Paraíba – Brasil em estabelecimentos assistenciais de saúde que atendem, prioritariamente, a atenção primária e secundária à saúde.

Neste sentido, o estudo foi desenvolvido em quatro ESF - Estratégias Saúde da Família que atendem a zona urbana representando a atenção primária e o Hospital e Maternidade Municipal de Cuité “Nossa Senhora das Mercês” dado a necessidade de informações acerca da atenção secundária à saúde.

Os sujeitos da pesquisa, representados pelos profissionais de nível superior em enfermagem do Município, foram convidados a participar do estudo. Com uma população de 10 (dez) enfermeiros, o acesso à amostra constituiu de oito profissionais que se dispuseram a participar da pesquisa. Os critérios de inclusão para participar da pesquisa foram o nível superior em enfermagem e atuação, especificamente, na atenção primária e secundária.

Neste sentido, a amostra consistiu em cinco enfermeiros que atendem preferencialmente a atenção primária e três profissionais da atenção secundária, incluindo o coordenador geral da atenção primária do município e o coordenador de enfermagem da Maternidade e Hospital de Cuité Nossa Senhora das Mercês.

Para obtenção dos materiais de enfoque qualitativo para o estudo, foi utilizado um roteiro semiestruturado de entrevista, com elaboração de três perguntas abertas, dirigidas aos profissionais de enfermagem da ESF e do Hospital. A partir das respostas obtidas, foi possível identificar o posicionamento dos profissionais em relação aos conceitos, finalidades e práticas da qualidade da assistência de enfermagem por meio da auditoria.

As entrevistas foram realizadas no mês de agosto de 2013, após análise e aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa envolvendo seres humanos mediante Parecer nº 362.368.

Todas as entrevistas foram gravadas e transcritas logo a seguir, sendo dada ao entrevistado a garantia do anonimato, conforme preconiza a Resolução Nº. 466/12 que trata da pesquisa envolvendo seres humanos. Ao entrevistado também foi assegurado o direito de desistir em qualquer momento da pesquisa.

A Análise dos materiais coletados foi feita mediante os seguintes procedimentos: Organização dos materiais coletados e revisão dos objetivos do estudo em função dos achados. Descrição analítica onde o material organizado foi submetido à confrontação com o referencial teórico para a codificação, classificação, categorização e síntese das entrevistas e, finalmente, interpretação e reflexão para o estabelecimento dos temas.

A análise do material empírico produzido através da realização das entrevistas com os profissionais da atenção primária de saúde e hospitalar foram transcritos na íntegra para a formação dos textos e, posteriormente, analisados através da técnica de análise de discurso segundo Fiorin (1990).

Partindo da categoria analítica foi possível discorrer acerca das três categorias empíricas encontradas, quais sejam: 1. Opinião dos enfermeiros sobre os conceitos

básicos de auditoria em enfermagem, 2. Auditoria como estratégia adequada de avaliação e 3. Qualidade da assistência prestada pelos profissionais da enfermagem, através da prática de estratégias de avaliação.

3 Resultados

Em saúde, a auditoria tem ampliado seu campo de atuação para a análise da assistência prestada, tendo em vista a qualidade dos cuidados prestados aos pacientes. De acordo com os depoimentos expostos, grande parte dos entrevistados associou o conceito da auditoria à avaliação e fiscalização da assistência.

“[...] é um serviço na área de enfermagem onde a gente sempre está buscando uma assistência melhor para o paciente, puder estar fiscalizando se realmente aquele serviço está sendo aplicado como deveria ser em relação ao paciente” (E3)

“Auditoria é uma fiscalização, uma fiscalização mesmo da enfermagem, no serviço na assistência é no serviço de saúde” (E8)

Dos oito entrevistados, seis (75%) apresentaram satisfatório conhecimento do conceito de Auditoria em Enfermagem, porém quando lhes era questionado subjetivamente a definição, não conseguiram expressar de forma clara e concisa ou o fizeram parcialmente. Evidenciou-se que a maior parte dos sujeitos entrevistados que convergiram com a definição não tinham a segurança necessária quanto à temática em estudo.

O principal objetivo da auditoria em enfermagem é a melhoria da qualidade da assistência de enfermagem que os serviços de saúde se propõem a oferecer ao cliente, sendo importante o vínculo entre o setor administrativo da instituição e a enfermagem, no aspecto estrutural e funcional, pois deve garantir um pagamento justo mediante a cobrança adequada (SILVA et al., 2012).

O gerente de enfermagem tem a responsabilidade de verificar os cuidados prestados aos clientes, devendo estar ciente da realização da auditoria e sua finalidade, sendo necessário que a mesma incentive a todos os envolvidos, na busca da qualidade na avaliação, apresentando a importância da colaboração dos mesmos, independentemente se direta ou indiretamente (SILVA et al., 2012).

Deve-se ressaltar, contudo, que a auditoria em enfermagem não se refere à assistência total prestada ao paciente/cliente, tendo em vista que esta ação envolve a atuação de outros profissionais que participam deste cuidado. Limita-se, assim, à avaliação do cuidado de enfermagem prestado ao usuário, não tendo, portanto, objetivos punitivos (SCARPARO et al., 2010).

Contrário ao aspecto punitivo associado à auditoria, esta ferramenta administrativa pode alertar para novas e antigas deficiências, além de apontar alternativas de correções e/ou prevenções, ou seja, de acordo com os próprios entrevistados ela tem o intuito de melhorar e perceber os erros e, a partir daí, identificar e resolver os problemas para, enfim, prestar uma assistência qualificada.

“Ela é bastante positiva, porque ela melhora, ela tem o intuito de melhorar e de perceber os erros, eles identificam os problemas e tentam resolver esses problemas” (E8).

“[...] melhorar os recursos materiais e humanos, organização do serviço e dá sugestões para melhoria do atendimento” (E5).

“Consegue monitorar, por exemplo, na área hospitalar, exatamente como é que está a execução dessa assistência de enfermagem, já na atenção básica pode ver como está os indicadores de saúde a partir, exatamente, de suas ações como pré-natal, curativo, citológico. A partir da auditoria, além de perceber o cumprimento de metas, consegue entender como é que estão sendo feitas a realização desses procedimentos” (E2).

O principal objetivo dos serviços de atenção à saúde é o de atender com a melhor qualidade possível, ou seja, oferecer efetividade, eficiência, equidade, aceitabilidade, acessibilidade e adequabilidade e a enfermagem encontra-se em local privilegiado dentro das instituições para atuar neste contexto uma vez que, entre os trabalhadores da área da saúde envolvidos no cuidado e tratamento, a enfermagem é a única categoria que permanece 24 horas assistindo o paciente (DIAS et al., 2011).

A maioria dos enfermeiros entrevistados que participaram do estudo desconhece a real importância da Auditoria em Enfermagem, já que sete dos oito entrevistados informaram que a maior importância em se aplicar a auditoria é através da verificação da assistência de enfermagem mediante os indicadores de saúde, o cumprimento de metas, a melhoria do atendimento, a organização dos serviços, ou seja, limitaram a sua importância apenas à assistência, excluindo a observação de uma assistência de qualidade para com o opinião do paciente, através das anotações dos serviços de

enfermagem. Apenas um enfermeiro se deteve à notificação dos procedimentos realizados embora não tenha citado a qualidade da assistência através da análise dessas notificações.

Pode-se dizer, portanto, que a auditoria sustenta o conceito de avaliação da qualidade da assistência dos serviços de enfermagem através da observação dos prontuários, somando esse conceito de avaliação da qualidade ao conceito de avaliação dos custos tendo em vista o bem-estar do paciente, do profissional e da própria instituição.

Entretanto, fica claro que ainda é um termo em construção e o profissional da área de saúde, mais especificamente o enfermeiro, necessita entender que a auditoria corresponde a um conceito amplo de qualidade, de benefício de custo, visando sempre a qualidade da assistência prestada.

Reconhecido pela Resolução COFEN Nº. 266/2001, o enfermeiro auditor tem uma participação importante na administração de um hospital, dando maior ênfase ao paciente, verificando a qualidade dos serviços prestados e satisfação do mesmo, seguindo um padrão ético e legal da sua função.

Neste sentido, faz-se necessário que os profissionais de enfermagem desenvolvam ações de saúde com conhecimento, habilidade e competência, objetivando atender às expectativas dos clientes e alcançar a almejada qualidade assistencial (SILVA et al., 2012).

De acordo com os depoimentos analisados, foi possível visualizar a dificuldade em descrever as atividades da auditoria, sendo relatadas apenas através da avaliação das atividades de enfermagem.

“Tem-se a prática de uma avaliação, onde essa avaliação é uma avaliação municipal que é feita a cada três meses, para que se possam ser avaliados os indicadores de saúde, além de ter o incentivo da equipe a seu automonitoramento” (E2).

“[...], ou seja, estar sempre realizando reuniões com os agentes de saúde e, dessa maneira, ver se essa assistência está chegando à toda população” (E8).

“Além de ter o conhecimento para aprimorar cada vez mais a assistência, não só em nível do cuidar, como também desse serviço de auditoria, ver a organização de sua ficha, ter o conhecimento de sua área de abrangência, ter uma visão de como administrar melhor seu serviço” (E6, grifo dos autores)

A auditoria em enfermagem pressupõe avaliação e revisão detalhada de registros clínicos selecionados por profissionais qualificados para verificação da qualidade da assistência sendo, portanto, uma atividade dedicada à eficácia de serviços, que utiliza como instrumentos o controle e análise de registros (LUZ; MARTINS; DYNEWICZ, 2007).

Consoante o exposto, a auditoria pode ser considerada um elemento essencial para mensurar a qualidade da assistência em enfermagem, oferecendo subsídios aos profissionais para (re) orientar suas atividades.

Conforme consta na Resolução COFEN nº. 466 de 2001, este profissional, enquanto auditor no exercício de suas atividades deve organizar, dirigir, planejar, coordenar e avaliar, prestar consultoria, auditoria e emissão de parecer sobre os serviços de enfermagem; devendo ainda ter uma visão holística, como qualidade de gestão, qualidade de assistência e quântico – econômico – financeira, visando sempre o bem estar do ser humano.

4 Conclusão

Após o aprofundamento deste estudo, a partir da análise dos dados, torna-se possível realizar algumas considerações finais. Evidencia-se que este estudo possa servir de reflexão para os profissionais de enfermagem, já que existem poucos trabalhos em auditoria em saúde, em especial sobre a auditoria em enfermagem.

Durante a pesquisa, ficou evidente a limitação dos enfermeiros com relação ao tema pesquisado, pois os resultados encontrados confirmam que, embora os sujeitos entrevistados tenham elucidado a importância da auditoria na prática gerencial dos estabelecimentos assistenciais em saúde, demonstraram vago conhecimento quando questionados acerca do conceito e finalidade do processo de auditoria.

Tal limitação pode decorrer do fato que a disciplina é ofertada na matriz curricular normalmente inserida como optativa ou seus conteúdos são diluídos em outras disciplinas obrigatórias deixando que o conhecimento seja trabalhado de maneira superficial ou restrito aos interessados.

Para tal, sugere-se, nesse estudo, viabilizar e reforçar processos de educação permanente ou educação continuada dos profissionais de enfermagem com a implementação de programas de orientação e treinamento sistemático para os que já atuam na área de auditoria, bem como a adoção de estratégias que enfatizem a

efetiva comunicação através dos registros nos cursos de formação destes enfermeiros.

Acredita-se, assim, que ao capacitar melhor os profissionais na realização das anotações de enfermagem, a auditoria de qualidade seja, também, beneficiada de forma significativa, o que irá se refletir na melhoria dos cuidados e dos serviços prestados, priorizando-se a qualidade da assistência e dos cuidados e mantendo-se o correto controle de custos, de forma a viabilizar o desempenho financeiro e econômico da instituição.

É possível inferir que todos os profissionais da equipe de enfermagem devem conhecer a importância da auditoria nos serviços de saúde, aprimorando seu conhecimento teórico/prático nessa área e se conscientizarem de que a prática da auditoria visa benefícios a todos, contribuindo para uma atuação profissional mais efetiva e para redução dos custos da instituição de saúde, com reflexos positivos sobre a qualidade da assistência prestada ao paciente/cliente.

5 Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. **Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/MS**: Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa envolvendo seres humanos. Diário Oficial da União, 13 de junho de 2013.

CONSELHO Federal de Enfermagem. **Resolução COFEN nº 466/2012**. Aprova as atividades do enfermeiro auditor. Disponível em: http://novo.portalcofen.gov.br/resoluo-cofen-2662001_4303.html. Acesso em: 08 mar. 2013.

COSTA, Rafaella Alves Sarmiento et. al. Auditoria como meio de monitoramento de um serviço de saúde do município de Cuité-PB. **Rev Univ Vale do Rio Verde, Três Corações**. v. 10, n. 2, p. 343-350, ago./dez. 2012.

DIAS, Teresa Cristina Lyporage et. al. Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. **Rev Bras Enferm**, v. 64, n. 5, p. 931-7, set./out. 2011.

FIORIN, José Luiz. **Elementos de análise de discurso**. São Paulo: Contexto-Edusp, 1990.

LUZ, Alessandra; MARTINS, Andreia Pereira; DYNEWICZ, Ana Maria. Características de anotações de enfermagem encontradas em auditoria. **Rev Eletr Enferm**. v. 9, n. 2, p. 344-61, mai./ago. 2007. Disponível em: <<http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n2/v9n2a05.htm>>. Acesso em: 14 fev. 2013

MATSUDA, Laura Misue et. al. Anotações/registros de enfermagem: instrumento de comunicação para a qualidade do cuidado. **Rev Eletr Enferm**. v. 8, n. 3, p. 415-21, 2006. Disponível em: <http://www.fen.ufg.br/revista/revista8_3/v8n3a12.htm>. Acesso em: 15 Mar. 2013

PINTO, Karina Araújo; MELO, Cristina Maria Meira de. A prática da enfermeira em auditoria em saúde. **Rev Esc Enferm USP**. v. 44, n. 3, p. 671-678, set. 2010.

RUTHER, Soraia de Oliveira. **O controle externo e o exame das licitações pelo TCE**: um estudo dos aspectos gerais do controle externo no âmbito das licitações públicas. Salvador, 2002. Disponível em: <http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2F200.238.107.64%2F%2Fdocument_library%2Fget_file%3FfolderId%3D506%26name%3DDDLFE2425.doc%26download%3Dtrue&ei=eITZUuGrNIHUKqf_qYG4Aw&usq=AFQjCNGO90BAAtSzcVhqzJx5dXvkwqCZWq&bvm=bv.59568121,d.eW0>. Acesso em: 25 mai. 2013

SCARPARO, Ariane Fazzolo et. al. Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde. **Texto Contexto Enferm**. v. 19, n. 1, p. 85-92, jan./mar. 2010.

SCARPARO, Ariane Fazzolo; FERRAZ, Clarice Aparecida. Auditoria em Enfermagem: identificando sua concepção e métodos. **Rev Bras Enferm**. v. 61, n. 3, p. 302-5, mai./jun. 2008.

SILVA, Maria Verônica Sales et. al. Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos. **Rev Bras Enferm**. v. 65, n. 3, p. 535-8, mai./jun. 2012.