

FACULDADE LABORO – EXCELÊNCIA EM PÓS-GRADUAÇÃO
UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM AUDITORIA PLANEJAMENTO E GESTÃO EM
SAÚDE
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM SAÚDE DA FAMÍLIA

**DIANA LEITE ALVES HIPOLITO
FABRÍCIA CARVALHO DOURADO**

**A AUDITORIA DE ENFERMAGEM COMO GARANTIA DA QUALIDADE NOS
SERVIÇOS DE SAÚDE**

São Luís
2012

**DIANA LEITE ALVES HIPOLITO
FABRÍCIA CARVALHO DOURADO**

**A AUDITORIA DE ENFERMAGEM COMO GARANTIA DA QUALIDADE NOS
SERVIÇOS DE SAÚDE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado aos cursos de Auditoria, Planejamento e Gestão em saúde e Programa de Saúde da Família da Faculdade Laboro – Excelência em Pós-Graduação /Universidade Estácio de Sá para obtenção do título de Especialista em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde e Saúde da Família.

Orientador (a): Prof^a. Dr^a. Mônica Elinor Alves Gama

São Luís
2012

Hipólito, Diana Leite Alves;
Dourado, Fabrícia Carvalho

A auditoria de enfermagem como garantia da qualidade nos serviços de saúde./Diana Leite Alves Hipólito;
Fabrícia Carvalho Dourado. –São Luís, 2012.

30f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação em Auditoria, Planejamento e Gestão em saúde e Saúde da Família) – Curso de Especialização em Auditoria, Planejamento e Gestão em saúde e Saúde da Família, LABORO-Excelência em Pós Graduação, Universidade Estácio de Sá, 2012.

1. Auditoria de enfermagem. 2. Auditoria e qualidade. 3. Sistematização da Assistência de Enfermagem. 4. Auditoria.I. Título.

CDU 658.562:613

**DIANA LEITE ALVES HIPOLITO
FABRÍCIA CARVALHO DOURADO**

**A AUDITORIA DE ENFERMAGEM COMO GARANTIA DA QUALIDADE NOS
SERVIÇOS DE SAÚDE.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado aos cursos de Auditoria, Planejamento e Gestão em saúde e Programa de Saúde da Família da Faculdade Laboro – Excelência em Pós-Graduação / Universidade Estácio de Sá para obtenção do título de Especialista em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde e Saúde da Família.

Orientador (a): Prof^a. Dr^a. Mônica Elinor Alves Gama

Aprovada em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Mônica Elinor Alves Gama – (Orientadora)
Doutora em Medicina
Universidade São Paulo – USP

Prof^a. Rosemary Ribeiro Lindholm – (Examinadora)
Mestre em Enfermagem Pediátrica
Universidade São Paulo - USP

São Luis
2012

A Deus por nos proporcionar maravilhas.

Aos nossos pais pelo apoio.

Aos nossos maridos pelo incentivo.

As nossas filhas pelas alegrias.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter nos concedido a dádiva de viver, por suas bênçãos diárias e por toda a força para superar as adversidades enfrentadas.

Aos nossos pais, pela presença constante em todos os momentos de nossas vidas, pelos exemplos de vida e pela luta.

Aos nossos maridos que durante esses anos de convivência, souberam compreender nossos momentos, por estar ao nosso lado nos momentos felizes e tristes e por sempre nos apoiarem em nossas decisões.

Aos nossos irmãos pelo companheirismo, pela amizade e por estarem sempre nos apoiando, incentivando na busca de dias melhores, pelos muitos momentos de alegria e nossa união.

A todos os nossos amigos pelo apoio que sempre nos deram.

A todos os professores por colaborarem na nossa formação.

Enfim, a todos que direta ou indiretamente contribuíram para a nossa realização.

Se não houver frutos, valeu a beleza das flores, se não houver flores, valeu a beleza das folhas, se não houver folhas, valeu a intenção das sementes.

Henfil

RESUMO

Este estudo objetivou analisar produção científica acerca de auditoria de enfermagem como garantia da qualidade dos serviços de saúde, publicadas em artigos nacionais entre 2002 e 2012. Realizou-se uma revisão de literatura utilizando publicações das bases de dados: Google Acadêmico, Biblioteca Virtual do Ministério da Saúde, Biblioteca Virtual em Saúde (BIREME) e Scielo. Foram usadas como descritores as seguintes palavras chaves para pesquisa virtual: auditoria de enfermagem, auditoria e qualidade, sistematização da assistência de enfermagem, auditoria. As publicações retratam a atuação do enfermeiro auditor; qualidade em Saúde; Instrumentos de auditoria e processos de enfermagem. Pode-se perceber a importância que a implementação da auditoria de enfermagem proporcionar aos serviços de assistência à saúde, pois permite a avaliação e análise das atividades desenvolvidas. Este estudo visa mostrar também que a avaliação dos serviços de saúde através da auditoria permite não somente detectar erros e falhas, mas embasar padrões e chegar ao resultado final que é uma assistência de qualidade.

Palavras-chaves: Auditoria de enfermagem. Auditoria e qualidade. Sistematização da Assistência de Enfermagem. Auditoria.

ABSTRACT

This study aimed to analyze scientific literature about nursing as audit quality assurance of health services, in national articles published between 2002 and 2012. We conducted a literature review of publications using databases: Google Scholar, the Virtual Library of the Health Ministry, the Virtual Health Library (BIREME) and SciELO. Were used as descriptors of the following keywords for search virtual: audit nursing audit and quality nursing care system, audit. The publications portray the role of a nurse auditor; Quality in Health Care; Instruments audit processes and nursing. One can realize the importance that the implementation of nursing audits provide health care services as it allows the evaluation and analysis of activities. This study also aims to show that the evaluation of health services through the audit allows not only detect errors and flaws, but to base standards and reach the end result is that quality care.

Keywords: Audit nursing. Audit and quality. Nursing Care System. Audit.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	09
2	OBJETIVOS	12
2.1	Geral	12
2.2	Específicos	12
3	METODOLOGIA	12
3.1	Revisão de Literatura	12
4	PAPEL DO ENFERMEIRO AUDITOR	15
5	CLASSIFICAÇÃO E INSTRUMENTOS DE AUDITORIA EM ENFERMAGEM	17
5.1	Classificação de auditoria em enfermagem	17
5.2	Instrumentos da auditoria em enfermagem	18
6	IMPORTÂNCIA DA IMPLEMENTAÇÃO DA AUDITORIA DE ENFERMAGEM	19
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
	REFERÊNCIAS	22
	ANEXOS	26

1 INTRODUÇÃO

Auditoria, palavra que se originou do latim *audire* e tem como significado ouvir. Entretanto, o termo pode ser melhor explicado pela palavra da língua inglesa *audit*, a qual tem o sentido de examinar, corrigir e certificar. Assim sendo, a auditoria baseia-se na avaliação sistemática e formal de uma atividade para determinar se ela está sendo realizada de acordo com os seus objetivos. Trata-se de uma ramificação da contabilidade que tem sido utilizada por várias profissões, inclusive pela enfermagem. (PEREIRA; TAKAHASHI, 1991. p. 215 -22)

A auditoria em enfermagem define-se como exame sistemático e independente para avaliar se as atividades de enfermagem são executadas de acordo com o planejamento da assistência de enfermagem, visando alcançar objetivos e resultados (SCARPARO; FERRAZ, 2008).

Para o exercício da auditoria é importante a confecção de instrumentos que devem contemplar os objetivos de acordo com a estrutura, processo e resultado da assistência, estabelecendo o caminho a percorrer para o alcance da qualidade (CIANCIARULLO, 1997)

Quando se fala em qualidade da assistência de enfermagem como um fator determinante para o benefício do cliente, é importante esclarecer o que se entende por qualidade da assistência e o que é esperado dos profissionais envolvidos no cuidado para atingi-la (PADILHA, 1991).

Segundo a American Society for Quality Control (2005) “Qualidade é a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declaradas e implícitas”.

A qualidade da assistência de enfermagem engloba aspectos primordiais como: os conhecimentos e as habilidades; as crenças e os valores individuais, profissionais e institucionais; o ser enfermeiro e o estar exercendo a profissão. Os conhecimentos que embasam as ações da enfermagem constituem um conjunto teórico, a ciência da enfermagem e são expressos operacionalmente pelo processo de enfermagem, que busca por meio da sistematização das ações, um nível de qualidade compatível com as necessidades do cliente, de sua família e da comunidade, com os recursos disponíveis. A habilidade envolve a capacidade de

cuidar, constituindo um dos pilares da qualidade da assistência (CIANCIARULLO, 1997).

Segundo Scarparo (2010), uma assistência de qualidade é influenciada por diversos fatores tais como: a formação profissional, o número de profissionais disponíveis, o mercado de trabalho, a legislação vigente, as políticas, a estrutura e a organização das instituições. Assim, a avaliação sistemática desses fatores que interferem nas ações de enfermagem deve propiciar informações para subsidiar as intervenções necessárias visando os resultados desejados.

Todo o processo de assistência a ser desenvolvido em relação ao paciente e tudo o que o envolve no contexto da instituição hospitalar é coordenado e gerenciado pelo profissional enfermeiro. O paciente e suas especificidades, suas necessidades, sua alta ou recuperação, constituem a principal razão da assistência de enfermagem, a qual deve, portanto, ser realizada eficazmente, com comprometimento de quem a desenvolve, garantindo qualidade do cuidado prestado e, principalmente, a satisfação do paciente e seus familiares (BARBOSA; MELO, 2008).

Segundo Horr (1989) a auditoria de enfermagem é:

“um processo pelo qual as atividades de enfermagem são examinadas, mensuradas e avaliadas, em confronto com padrões preestabelecidos, por meio de revisões das anotações de enfermagem que constam no prontuário [...]”.

Segundo Motta (2003) numa concepção mais abrangente, a auditoria de enfermagem é

"uma avaliação sistemática da qualidade da assistência de enfermagem prestada ao cliente pela análise dos prontuários, acompanhamento do cliente *in loco* e verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e os itens que compõem a conta hospitalar cobrados".

O êxito da auditoria da assistência de enfermagem depende, fundamentalmente, da existência de padrões, antecipadamente estabelecidos, os quais podem ser subdivididos em padrões de registro e padrões de cuidado (HORR, 1989).

Segundo o autor acima citado, padrão é aquilo que serve de embasamento ou diretriz para a avaliação de qualidade ou quantidade.

Padrões são princípios que favorecem a compreensão daquilo que se deverá alcançar, ou seja, sempre estão relacionados com os resultados que se vislumbra. O desempenho é avaliado por comparação com os padrões, verificando-se os resultados obtidos e iniciando os ajustes e correções a serem feitos no sistema (CHIAVENATO, 1994).

Ainda segundo Chiavenato (1994) os padrões de registro são determinados pelo preenchimento dos impressos pela enfermagem, tais como: histórico, prescrição e evolução de enfermagem, registro de sinais vitais, relatório de insulina, balanço hídrico, anotações quanto ao cuidado prestado, sinais e sintomas, intercorrências, etc.

Os padrões de cuidado estão relacionados com os direitos do cliente de receber cuidados de enfermagem, de acordo com as suas carências. Por exemplo: um cliente acamado, predisposto a desenvolver escara, tem o direito de receber mudança de decúbito; massagem, principalmente nas proeminências ósseas; movimentação dos membros, etc (CHIAVENATO, 1994).

A qualidade dos serviços de enfermagem inclui não só a formação do enfermeiro, o processo de restabelecimento da saúde do cliente ou, quando isto não é concebível, a melhoria das condições de vida, as recomendações quanto ao autocuidado, a simplificação e a segurança nos procedimentos de enfermagem, mas também o resultado do produto hospitalar, medido por meio da qualidade da documentação e do arquivamento do registro de todas as ações de enfermagem. Ou seja, a qualidade do registro das ações assistenciais reproduz a qualidade da assistência e a produtividade do trabalho. E, com base nesses registros, pode-se permanentemente elaborar melhores práticas assistenciais, além de implementar ações que visem aprimoramentos nos resultados operacionais (FONSECA et al, 2005)

Justifica-se este estudo pela necessidade de fundamentar a importância da auditoria de enfermagem para uma assistência de qualidade, bem como instigar em nós profissionais de enfermagem uma reflexão sobre nosso papel em todo esse processo.

2 OBJETIVOS

2.1 Geral

Analisar a importância da implementação da auditoria de enfermagem para garantia da qualidade dos serviços de saúde prestados, a partir da literatura especializada.

2.2 Específicos

- Identificar o papel do enfermeiro auditor;
- Conhecer a classificação e os instrumentos de auditoria;
- Mostrar a importância da implementação da auditoria de enfermagem.

3 METODOLOGIA

A pesquisa realizada neste estudo trata-se de uma revisão de literatura.

3.1 Revisão de Literatura

Consideram-se como referencial para estruturação da presente revisão os passos propostos por Castro (2001).

- Formulação da pergunta: o que a literatura descreve sobre a auditoria de enfermagem garantindo a melhoria da qualidade dos serviços de saúde?

- Localização e seleção dos estudos: serão considerados o estudo de publicações nacionais e periódicos indexados, impressos e virtuais, específicas da área (livros, monografias, dissertações e artigos), sendo pesquisado ainda dados em base de dados eletrônica tais como Google Acadêmico, Biblioteca Virtual do Ministério da Saúde, Biblioteca Virtual em Saúde (BIREME) e Scielo.

- Período: no período de 2002 a 2012 (salvo algumas publicações mais conceituais).

- Coleta de dados: serão coletados dados relativos as atividades desenvolvidas pelo enfermeiro auditor , sistematização da assistência de enfermagem, o processo de enfermagem e qualidade da assistência prestada. Foram usadas como descritores as seguintes palavras chaves para pesquisa virtual: auditoria de enfermagem, auditoria e qualidade, sistematização da assistência de enfermagem, auditoria.

- Análise e apresentação dos dados:

- Papel do enfermeiro auditor;

- Classificação e instrumentos de auditoria.

- Importância da Auditoria em Enfermagem para garantia da qualidade dos serviços

Planilha para coleta de informações

Autor	Ano	Temática	Observação
GALVÃO	2002	Auditoria de Enfermagem	Artigo científico
CUNHA et al.	2003	Qualidade em enfermagem	Trabalho publicado na Revista Nursing
MOTTA.	2003	Auditoria Hospitalar	Livro
RIOLINO; KLIUKAS.	2003	Auditoria de enfermagem	Trabalho publicado na Revista Nursing
COSTA et al.	2004	Auditoria em Enfermagem	Trabalho publicado na REBEn.

FARACO, ALBUQUERQUE.	2004	Auditoria de Enfermagem	Trabalho publicado na REBEn.
HADDAD	2004	Qualidade em enfermagem	Tese
ITO et al.	2004	Instrumentos de auditoria	Livro
RODRIGUES, PERROCA, JERICÓ	2004	Auditoria em saúde	Arq. Ciência da Saúde.
SENTONE	2005	Qualidade em enfermagem	Dissertação
SOUZA, FONSECA	2005	Auditoria em Enfermagem	Artigo científico
BATISTA, SOUZA.	2006	Qualidade em enfermagem	Artigo científico
D'INNOCENZO	2006	Auditoria em saúde	Artigo científico
D'INNOCENZO et al.	2006	Qualidade em enfermagem	Trabalho publicado na REBEn.
KURCGANT	2006	Administração em enfermagem	Livro
LUZ, MARTINS, DYNEWICZ.	2007	Auditoria de enfermagem	Trabalho publicado na Revista Eletrônica de Enfermagem.
BARBOSA; MELO.	2008	Qualidade da assistência.	Trabalho publicado na REBEn.
SCARPARO; FERRAZ.	2008	Auditoria de Enfermagem.	Trabalho publicado na REBEn.
FERREIRA et al.	2009	Auditoria de enfermagem	Trabalho publicado Revista Aquichan
SCARPARO et al.	2009	Auditoria em Enfermagem	Trabalho publicado na Revista RENE
SCARPARO et al.	2010	Papel do enfermeiro auditor	Texto & Contexto Enfermagem

4 PAPEL DO ENFERMEIRO AUDITOR

A auditoria em enfermagem transformou-se em um importante campo de atuação para os profissionais de enfermagem, pois permite uma visão crítica e integral da assistência prestada ao paciente, além de proporcionar ao enfermeiro autonomia e respeito pela função exercida e por admitir que o profissional atue como agente facilitador na melhoria da qualidade no atendimento oferecido ao cliente (PEREIRA et al, 2011)

Na luz da legislação brasileira, existem leis de diretrizes profissionais como a Lei nº 7948/86, artigo 11º, inciso I, alínea h e o Decreto nº 406/87 que regulamenta a lei que incumbe ao enfermeiro privativamente a consultoria, a auditoria e a emissão de parecer sobre matéria de enfermagem. Mas, o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), em 05 de outubro de 2001, através da Resolução 266 (ANEXO I) regulamentou a atuação do enfermeiro profissionalmente habilitado para realizar auditoria em serviços de saúde (RIOLINO; KLIUKAS, 2003).

Consoante com a Resolução nº 266 de 05 de outubro de 2001, do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), o enfermeiro, 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 um olhar holístico, como qualidade de gestão, qualidade de assistência e quântico – econômico – financeira, visando sempre o contentamento do ser humano (SCARPARO et al., 2009).

A função do enfermeiro auditor trata-se de um método de exame, verificação, interpretação e valorização crítica de situações frente às normas de eficácia, eficiência, qualidade e produtividade, bem como da identificação das capacidades da organização, da emissão de opinião sobre aspectos intocáveis (relações e conflitos) que afetam o desenvolvimento, expondo recomendações para garantir integridade patrimonial, organizacional, informativa e a gestão” (SCARPARO et al., 2010, p. 86).

O auditor em enfermagem, durante o processo de educação continuada e articulação com a equipe assistencial e administrativa, pode intermediar a debate desses paradigmas na instituição (SCARPARO et al., 2010).

O processo de trabalho do enfermeiro auditor está interligado com um campo de conhecimentos e práticas de gerenciamento, que se diferencia de acordo com os valores estruturais da instituição que pode ser de natureza pública ou privada (SCARPARO et al., 2010)

O enfermeiro auditor trabalha com uma história de valores voltada para as deficiências do cliente, é possível entender que, a melhor forma de sobrevivência profissional, está focada na valorização do cliente como sujeito do processo de cuidar (COSTA et al, 2004).

Para um trabalho coerente e livre de qualquer problema é fundamental que o enfermeiro auditor assuma uma postura ética e aceitável no que se refere à auditoria. Para isso, é importante trabalhar tendo sempre a ética como referencial; ter conhecimento científico, acompanhar todo o desenvolvimento tecnológico na saúde em geral e principalmente nas especialidades de enfermagem que audita; explorar os estudos atuais práticos baseados em evidências; saber os aspectos legais que conduzem a profissão; desenvolver a capacidade de convencimento pela experiência anterior, expressão e conhecimento; ter disciplina, não violar os direitos dos outros; ter humildade para reconhecer erros e aprender com eles; agir como educador; ser tolerante (SCARPARO et al., 2010).

O agir do enfermeiro auditor deve ser neutro e ter característica educativa, como bem descreve a Resolução n^o 266 de 05 de outubro de 2001, do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), que destaca a participação do auditor como educador, interagindo de forma multiprofissional e interdisciplinar, colaborando para o bom entendimento e desenvolvimento da auditoria de enfermagem e auditoria em geral. Como toda atividade, deve-se agir dentro dos valores profissionais, legais e éticos no cumprimento do seu dever (RIOLINO; KLIUKAS, 2003).

De acordo com Junqueira (2001), as atuais funções do enfermeiro auditor são:

- fiscalizar se um serviço está sendo executado corretamente;
- verificar o que precisa ser feito, o que está sendo feito e a qualidade dessas ações;
- analisar de forma sistemática documentos, observando e registrando as falhas que possam levar a um entendimento errôneo aos leitores do registro;
- verificar se as normas institucionais e/ou legais estão sendo adotadas;

- levantar fatos ou evidências objetivas que permitam avaliar o estado de conformidade e adequação do sistema da qualidade da informação escrita com procedimentos, instruções, regras e normas definidas e outros requisitos contratuais, e para monitorar a realidade da implementação dessas informações.

Revela-se uma expectativa de futura mudança na configuração presente da auditoria de enfermagem que deve-se, principalmente, às necessidades do mercado em saúde que busca desenvolver uma lógica de gestão de qualidade. Para que a auditoria de enfermagem possa realizar sua função é de suma importância o emprego de métodos e, estes não devem se distanciar do fio condutor da profissão que é a assistência de enfermagem prestada ao paciente (SCARPARO et al., 2010).

5 CLASSIFICAÇÃO E INSTRUMENTOS DE AUDITORIA EM ENFERMAGEM

5.1 Classificação de auditoria em enfermagem

Por meio da auditoria, processo de avaliação os cuidados de enfermagem pode ser realizado de forma periódica ou contínua. Na periódica, define-se um período de tempo para a realização da auditoria e, na contínua, a auditoria é realizada de forma permanente, no cotidiano da rotina de trabalho. Quanto à natureza de sua realização, a auditoria pode ser normal ou específica, e, no tocante à limitação, pode ser total ou parcial (HADDAD, 2004).

Segundo o autor acima citado, auditoria normal executa-se em períodos determinado com objetivos regulares de comprovação. Já auditoria específica ou especial visa um objetivo específico, procurando conseguir dados sobre fatos isolados, atendendo às necessidades atuais.

Com relação a forma de intervenção, a auditoria pode ser considerada interna ou externa. A primeira possibilita uma avaliação mais fidedigna, pois o processo de auditoria é feito por uma pessoa da própria instituição, beneficiada pelo fato de o auditor conhecer a estrutura administrativa, a cultura organizacional, as tecnologias e as metas do serviço avaliado. A auditoria externa é realizada por pessoas de fora da instituição, que não possuem dependência administrativa para com ela, nem

envolvimento afetivo com os indivíduos, e isso pode ser mais eficaz, porque permite recomendações finais mais críticas e criteriosas acerca dos resultados observados (D'INNOLENZO, 2006).

Com relação ao método ou tipo a auditoria pode ser retrospectiva ou operacional. A retrospectiva, realizada por meio de revisão sistemática, compreende a análise de dados provindos do prontuário do paciente, após sua alta da instituição/unidade. Já a operacional, se relaciona à verificação de como se processa o cuidado "*in loco*", por meio da observação direta, da entrevista informa/formal e, também, da análise de documentos (RODRIGUES et al,2004).

5.2 Instrumentos da auditoria em enfermagem

O prontuário do paciente vem se afirmando como instrumento importante na avaliação da qualidade da assistência prestada aos clientes na instituição hospitalar, pois contém informações vitais e relevantes para a tomada de decisões referentes aos cuidados com o paciente (RODRIGUES; PERROCA; JERICÓ, 2004).

Ainda segundo o autor acima citado, o prontuário contém registros que são também utilizados para fins de faturamento e cobrança, para auditoria interna ou externa, para obtenção de dados estatísticos sobre as atividades realizadas e para análise institucional.

Em 1996, através da Resolução nº191/96 do Conselho Federal de Enfermagem- COFEN, ficou estabelecido os princípios gerais para a documentação das ações de enfermagem, objetivando garantir que todas as anotações de enfermagem registradas no prontuário do paciente sejam precisas, claras, objetivas, completas e abrangentes (FERREIRA et al., 2009).

A Lei 7.498, de 25 de junho de 1986 em seu Art. 14, destaca a obrigatoriedade de todo pessoal de enfermagem sobre a necessidade de anotar no prontuário do paciente todas as atividades da assistência de enfermagem (ITO et al, 2004).

Segundo o Ministério da Saúde, o Conselho Federal de Enfermagem - COFEN, em sua Resolução 191/96 determina que a equipe de enfermagem deva

identificar-se após cada registro utilizando nome, categoria e número do registro no COREN, presentes no carimbo do profissional.

Segundo Ito et al (2004) as anotações devem seguir uma normativa, levando em consideração seus aspectos legais e éticos, pois o registro em prontuário faz parte das responsabilidades legais da enfermagem, devendo qualquer erro ser retificado de acordo com as regras da instituição, pois esses registros podem servir como facilitadores e determinantes em casos judiciais

As anotações de enfermagem contidas nos prontuários são utilizadas no processo de auditoria de enfermagem, visando apontar inadequações da assistência de enfermagem existente nas instituições com relação aos serviços prestados, assegurar o faturamento de contas hospitalares e rever glosas (CUNHA et al., 2003).

6 IMPORTÂNCIA DA IMPLEMENTAÇÃO DA AUDITORIA DE ENFERMAGEM

Levando em consideração o movimento mundial pela qualidade, a preocupação do setor saúde em estimular a melhoria da assistência prestada à população e a importância do serviço de enfermagem para a realização desta assistência, é necessário assumir um sistema de avaliação contínuo e sistematizado para melhorar progressivamente a qualidade dos cuidados de enfermagem (D'INNOCENZO et al, 2006).

A auditoria de enfermagem pressupõe avaliação e revisão minuciosa dos registros clínicos para verificação da qualidade da assistência prestada, sendo, portanto, uma atividade dedicada à eficácia de serviços e utiliza como instrumentos de avaliação o controle e análise de registros (LUZ et al, 2007).

A auditoria possui algumas finalidades, tais como: apontar áreas de deficiência do serviço de enfermagem, fornecer dados para melhoria das atividades e da qualidade do cuidado de enfermagem e obter dados para determinar a programação de atualização do pessoal de enfermagem (KURCGANT, 2006).

Como processo educativo, a auditoria de enfermagem, fornece importantes subsídios para a implantação e gerenciamento de uma assistência de enfermagem mais segura, ágil, criativa, eficaz e eficiente (SOUZA; FONSECA, 2005).

Os serviços de auditoria de enfermagem realizam um trabalho proativo que visam a redução desnecessária de medicamentos e materiais, para isso é importante a revisão criteriosa das rotinas e implantação de programas de treinamento para conscientização da equipe de enfermagem sobre a importância dos recursos financeiros do hospital (GALVÃO, 2002).

Seguindo a mesma linha de pensamento, é proposto ações de educação permanente sobre os registros de enfermagem para a diminuição dos problemas com as anotações de enfermagem (LUZ et al, 2007).

A auditoria é o instrumento de controle da qualidade do trabalho da equipe de enfermagem, sendo utilizada com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado.

A auditoria é um sistema de revisão e controle, para informar a administração sobre a eficiência e eficácia dos programas em desenvolvimento. Sua função não é somente indicar as falhas e os problemas, mas também, apontar sugestões e soluções, assumindo, portanto, um caráter eminentemente educacional (CHIAVENATO, 1981)

A execução do processo de auditoria exige envolvimento da equipe, principalmente, maturidade para identificar, aceitar e implementar estratégias que garantam uma assistência de qualidade (HADDAD, 2004).

A auditoria acresce conhecimento ao enfermeiro sobre a prática da enfermagem, possibilitando que ele compreenda que suas responsabilidades e a capacidade de tomada de decisões e ações estão além da prescrição médica (KRON, GRAY, 1989)

A implantação da auditoria como processo de avaliação da qualidade da assistência de enfermagem, possibilita identificar e analisar em qualquer momento os processos de trabalho, porém trata-se de uma atividade que requer atenção redobrada e comprometimento da equipe para o alcance dos objetivos estabelecidos (HADDAD, 2004).

Segundo Haddad (2004) a auditoria em enfermagem torna-se um instrumento de valor para identificar a prática assistencial executada, e uma ferramenta gerencial importante na orientação das mudanças dos processos de trabalho, para atingir a qualidade no assistir, no ensinar e no pesquisar em enfermagem.

Em suma, o processo de auditoria tem como propósito estimar a manutenção dos padrões estabelecidos, mensurar objetivamente os elementos dos processos

administrativos, estabelecendo a coerência entre os componentes de um sistema ou serviço, certificando-se do cumprimento dos padrões estabelecidos visando proporcionar ao auditado a oportunidade de aperfeiçoar os processos sob sua incumbência objetivando a melhoria progressiva da assistência à saúde.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mudança na concepção do conceito de qualidade acompanha as transformações políticas, econômicas e sociais. Nesse cenário, a enfermagem representa o principal agente das ações voltadas ao atendimento desse objetivo (BATISTA; SOUZA, 2006).

Esforços para assegurar a melhoria da qualidade da assistência de enfermagem tem sido um desafio para os serviços de enfermagem. O controle da qualidade da assistência de enfermagem vinculado à auditoria dos cuidados de enfermagem representa uma estratégia fundamental na busca de uma enfermagem segura e com qualidade (SENTONE, 2005).

A auditoria pode ser considerada um elemento essencial para mensurar a qualidade da assistência de enfermagem, oferecendo subsídios aos profissionais para (re)orientar suas atividades, estimulando a reflexão individual e coletiva e nortear o processo de educação permanente (FARACO; ALBUQUERQUE, 2004).

Tornou-se evidente para nós durante todas as nossas pesquisas a escassez de referencial teórico no que diz respeito a implantação da auditoria como garantia de qualidade nos serviços, pois constatamos que a auditoria em enfermagem ficou mais no âmbito de análise e prestação de contas.

Diante do exposto, conclui-se que prestar assistência à saúde com qualidade é essencial, para isso é necessário o estabelecimento de processos padrões que nortearão as atividades desenvolvidas e pessoal comprometido, para que se possa chegar ao principal objetivo, que é: oferecer serviço de qualidade.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Luciana Rodrigues; MELO, Marcia Regina Antonietto da Costa. Relações entre qualidade da assistência de enfermagem: revisão integrativa da literatura **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília 2008 maio-jun; 61(3): 366-70.

BATISTA, C. S. D.; SOUZA, D. F. **AVALIAÇÃO EM ENFERMAGEM**: uma análise os registros dos cuidados prestados à gestante de alto risco. Universidade Federal Fluminense – RJ, 2006.

CIANCIARULLO, T.I. **Teoria e prática em auditoria de cuidados**. São Paulo (SP): Ícone; 1997.

CHIAVENATO I. **Administração de recursos humanos**. 2a ed. São Paulo: Atlas; 1981. 3 v

CHIAVENATO I. **Administração**: teoria, processo e prática. 2ª ed. São Paulo: Makron Books; 1994. 532p

COSTA, Maria Suêuda; FORTE, Benedita Pessoa; ALVES, Maria Dalva Santos; VIANA, Jamille Forte; ORIÁ, Mônica Oliveira Batista. Auditoria em enfermagem como estratégia de um marketing profissional. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília (DF), 2004.

CUNHA, Ana Paula; OROFINO, Cláudia Luiza Fonseca; COSTA, Arigelinda Pereira da; JÚNIOR, Giuseppe Donato. Serviço de enfermagem: um passo decisivo para a qualidade. **Revista Nursing**, v. 60, n.6, Maio, 2003, p.25-30.

D'INNOCENZO, M. **Auditorias em serviços de saúde e enfermagem**: uma introdução. In: D'innocenzo M. (Coord.). Indicadores, auditorias, certificações: ferramentas de qualidade para gestão em saúde. São Paulo: Martinari, 2006. cap. 7, p. 121-127.

D'INNOCENZO, M; ADAMI, N.P; CUNHA, I.C.K.O. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 2006.

FARACO, Michel Maximiano; ALBUQUERQUE, Gelson Luiz de. Auditoria do Método de Assistência de Enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília (DF) 2004 jul-ago; 57(4):421-4.

FERREIRA, Tânia S.; SOUZA-BRAGA, André Luiz de; CAVALCANTI-VALENTE, Geilsa Soraia; FERREIRA DE SOUZA, Deise; CARVALHO-ALVES, Enilda Moreira. Auditoria em enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares. **Revista Aquichan**, v. 9, n. 1, abril, 2009, p. 38-49.

FONSECA, A.S, YAMANAKA, N.M.A, BARISON, T.H.A.S; LUZ, S.F. Auditoria e o uso de indicadores assistenciais: uma relação mais que necessária para a gestão assistencial na atividade hospitalar. **Mundo Saúde**, 2005.

GALVÃO, CR. Estudo do papel da auditoria de enfermagem para a redução dos desperdícios em materiais e medicamentos. **Mundo Saúde**, 2002;26(2):275-82.

HADDAD, M.C.L. **Qualidade da assistência de enfermagem**: processo de avaliação de um hospital universitário público. [Tese]. Ribeirão Preto (SP): Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo; 2004. 201 f. Doutorado em Enfermagem

HORR, L. **Auditoria em enfermagem**. In: Anais do 5º Ciclo Nacional de Administração em Enfermagem; 1989 out 9-12; Maringá (PR), Brasil. Maringá (PR): ABEn;1989. 157p. p.95-114

ITO, E.E; SENES, A.M; SANTOS, M.A.M; GAZZI, O; MARTINS, S.A.S. **Manual de anotação de Enfermagem**. São Paulo (SP): Atheneu; 2004.

JUNQUEIRA, W.N.G. **Auditoria Médica em perspectiva**: presente e futuro de uma especialidade. Criciúma (SC): Ed. do Autor; 2001.

KRON, T; GRAY, A. **Administração dos cuidados de enfermagem ao paciente**. Rio de Janeiro: Interlivros, 1989.

KURCGANT, P. **Administração em enfermagem**. São Paulo: EPU;2006.243p.

LUZ, A; MARTINS, AP; DYNEWICZ, AM. Características de anotações de enfermagem encontradas em auditoria. **Revista Eletrônica de Enfermagem** [Internet] 2007. Available from: <http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n2/v9n2a05.htm>.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (BR). Resolução do COFEN-191/96. Rio de Janeiro (RJ): Conselho Federal de Enfermagem; Available from: URL: <http://www.portalcofen.gov.br/2007/materias.asp?ArticleID=7038§ionID=34>

MOTTA, ALC. **Auditoria de enfermagem nos hospitais e operadoras de planos de saúde**. São Paulo: Iátria;2003. 167p

PADILHA, MI. Qualidade de assistência: um benefício universal. **Revista Hospitalar de Administração e Saúde** 1991 set-out; 15(5): 210-5.

PEREIRA, L.L; TAKAHASHI, R.T. **Auditoria em enfermagem**. In.: Kurcgant P, organizadora. **Administração em Enfermagem**. São Paulo: EPU, 1991. p. 215 -22.

PEREIRA, Samira Auxiliadora; MIRANDA, Núbia Rodrigues Ramos; COSTA, Regiane Ferreira. **Auditoria em enfermagem e suas interfaces com o cuidado: uma revisão de literatura**. **Percurso Acadêmico**, Belo Horizonte, v. 1, n.2, Jul/dez. 2011.

RIOLINO, Angelina Nagy; KLIUKAS, Gabriela Brunetti Vellego. Relato de experiência de Enfermeiras no campo de auditoria de prontuário: uma ação inovadora. **Revista Nursing**, 2003 out; 65(6): 35-8.

RODRIGUES, V.A; PERROCA, M.G; JERICÓ, M.C. **Glosas hospitalares: importância das anotações de enfermagem**. **Arq Ciênc Saúde**. 2004; 11(4): 210-14.

SENTONE, A. D. D. **Análise dos indicadores da qualidade na elaboração da prescrição de enfermagem em uma unidade de internação de um hospital universitário público**. 110f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Universidade de São Paulo – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto – SP, 2005.

SCARPARO, Ariane Fazzolo; FERRAZ, Clarice Aparecida. Auditoria em Enfermagem: identificando sua concepção e métodos. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília 2008 maio-jun; 61(3): 302-5.

SCARPARO, Ariane Fazzolo; FERRAZ, Clarice Aparecida; CHAVES, Lucieli Dias Pedreschi; ROTTA, Carmen Silva Gabriel. Abordagem conceitual de métodos e finalidades da auditoria de enfermagem. **Revista RENE**, v. 10, n. 1, p. 124-130, Jan.- Mar. 2009.

SCARPARO, Ariane Fazzolo; FERRAZ, Clarice Aparecida; CHAVES, Lucieli Dias Pedreschi e GABRIEL, Carmen Silva. Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde. **Texto & Contexto Enfermagem** [online], 2010, vol.19, n.1, pp. 85-92.

SOUZA, DA; FONSECA, AS. Auditoria em enfermagem: visão das enfermeiras do município de São Paulo. **Revista Nursing** (São Paulo) 2005;84(8):234-8.

ANEXOS

ANEXO I - Resolução COFEN Nº 266/2001

O presente anexo da Resolução COFEN n. 266/2001, dispõe sobre as atividades do Enfermeiro Auditor, capituladas em 09 (nove) partes.

I) É da competência privativa do Enfermeiro Auditor no Exercício de suas atividades: organizar, dirigir, planejar, coordenar e avaliar, prestar consultoria, auditoria e emissão de parecer sobre os serviços de Auditoria de Enfermagem.

II) Quanto [ao] integrante da equipe de Auditoria em Saúde:

- a) Atuar no planejamento, execução e avaliação da programação de saúde;
- b) Atuar na elaboração, execução e avaliação dos planos assistenciais de saúde;
- c) Atuar na elaboração de medidas de prevenção e controle sistemático de danos que possam ser causados aos pacientes durante a assistência de enfermagem;
- d) Atuar na construção de programas e atividades que visem a assistência integral à saúde individual e de grupos específicos, particularmente daqueles prioritários e de alto risco;
- e) Atuar na elaboração de programas e atividades da educação sanitária, visando a melhoria da saúde do indivíduo, da família e da população em geral;
- f) Atuar na elaboração de Contratos e Adedos que dizem respeito à assistência de Enfermagem e de competência do mesmo;
- g) Atuar em bancas examinadoras, em matérias específicas de Enfermagem, nos concursos para provimento de cargo ou contratação do Enfermeiro ou pessoal Técnico de Enfermagem, em especial Enfermeiro Auditor, bem como de prova e títulos de especialização em Auditoria de Enfermagem, devendo possuir o título de Especialização em Auditoria de Enfermagem;
- h) Atuar em todas as atividades de competência do Enfermeiro e Enfermeiro Auditor, de conformidade com o previsto nas Leis do Exercício de Enfermagem e Legislação pertinente;

i) O Enfermeiro Auditor deverá estar regulamente inscrito no COREN da jurisdição onde presta serviço, bem como ter seu título registrado, conforme dispõe a resolução do COFEN n. 261/2001;

j) O Enfermeiro Auditor, quando da constituição da Empresa Prestadora de Serviço de Auditoria e afins, deverá registrá-la no COREN da jurisdição onde se estabelece e se identifica no COREN da jurisdição fora do seu foro de origem, quando na prestação de serviço;

k) O Enfermeiro Auditor, em sua função deverá identificar-se fazendo constar o número do registro no COREN sem, contudo, interferir nos registros do prontuário do paciente.

l) O Enfermeiro Auditor, segundo a autonomia legal conferida pela lei e Decretos que tratam do Exercício Profissional de Enfermagem, para exercer sua função não depende da presença de outro profissional;

m) O Enfermeiro Auditor tem autonomia de exercer suas atividades sem depender de prévia autorização por parte de outro membro auditor, Enfermeiro, ou multiprofissional;

n) O Enfermeiro Auditor para desempenhar corretamente seu papel, tem direito de acessar os contratos e adendos pertinentes à Instituição a ser auditada;

o) O Enfermeiro Auditor para executar suas funções de auditoria, tem o direito de acesso ao prontuário do paciente e toda documentação que se fizer necessário;

p) O Enfermeiro Auditor, no cumprimento de sua função, tem o direito de visitar/entrevistar o paciente, com o objetivo de constatar a satisfação do mesmo com o objetivo de constatar a satisfação do mesmo com o serviço de enfermagem prestado, bem como a qualidade. Se necessário acompanhar os procedimentos prestados no sentido de dirimir quaisquer dúvidas que possam interferir no seu relatório.

III) Considerando a interface do serviço de Enfermagem com os diversos serviços, fica livre a conferência da qualidade dos mesmos no sentido de coibir o prejuízo relativo à assistência de enfermagem, devendo o Enfermeiro Auditor registrar em relatório tal fato e sinalizar aos seus pares auditores, pertinente à área específica, descaracterizando sua omissão.

IV) O Enfermeiro Auditor, no exercício de sua função, tem o direito de solicitar esclarecimento sobre o fato que interfira na clareza e objetividade dos registros, com

fim de se coibir interpretações equivocadas que possa gerar glosas/desconformidades, infundadas.

V) O Enfermeiro, na função de auditar, tem o direito de acessar, *in loco* toda a documentação necessária, sendo-lhe vedada a retirada dos prontuários ou cópias da instituição, podendo ser necessário, examinar o paciente, desde que devidamente autorizado pelo mesmo, quando possível, ou por seu representante legal.

Havendo identificação de indícios de irregularidades no atendimento do cliente, cuja comprovação necessite de análise do prontuário do paciente, é permitida a retirada de cópias exclusivamente para fins de instrução de auditoria.

VI) O Enfermeiro Auditor, quando no exercício de suas funções, deve ter visão holística, como qualidade de assistência e quântico – econômico – financeiro, tendo sempre em vista o bem estar do ser humano enquanto paciente / cliente.

VII) Sob o prisma Ético:

a) O Enfermeiro Auditor, no exercício de sua função, deve fazê-lo com clareza, lisura, sempre fundamentado em princípios Constitucional, Legal, Técnico e Ético;

b) O Auditor Enfermeiro como educador, deverá participar da interação interdisciplinar e multiprofissional, contribuindo para o bom entendimento e desenvolvimento da Auditoria de Enfermagem e Auditoria Geral, contudo, sem delegar ou repassar o que é privativo do Enfermeiro Auditor;

c) O Enfermeiro Auditor, quando integrante de equipe multiprofissional, deve preservar sua autonomia, liberdade de trabalho, o sigilo profissional, bem como respeitar autonomia, liberdade de trabalho dos membros da equipe, respeitando a privacidade, o sigilo profissional, salvo os casos previstos em lei, que objetive a garantia do bem estar do ser humano e a preservação da vida;

d) O Enfermeiro Auditor, quando em sua função, deve sempre respeitar os princípios Profissionais, Legais, Éticos no cumprimento com o seu dever;

e) A competência do Enfermeiro Auditor abrange todos os níveis onde há presença da atuação de profissionais de enfermagem.

VIII) Havendo registro no Conselho Federal de Enfermagem e Sociedade de Auditoria em Enfermagem de caráter Nacional, as demais Organizações Regionais deverão seguir o princípio Estatutário da Sociedade Nacional.

XI) Os casos omissos serão resolvidos pelo Conselho Federal de Enfermagem.