

INDICADORES COMO INSTRUMENTO DE QUALIDADE PARA A PRÁTICA DA ENFERMAGEM: RELATO DE EXPERIÊNCIA

INDICATORS AS QUALITY INSTRUMENTS FOR THE PRACTICE OF NURSE CARE: REPORT OF AN EXPERIENCE

INDICADORES COMO INSTRUMENTO DE CALIDAD PARA LA PRÁCTICA DE LA ENFERMERÍA: RELATO DE EXPERIENCIA

Zelma Barbosa Guimarães¹
 Gilmara Ribeiro Santos Rodrigues²
 Igor Gomes Menezes³

Indicadores são variáveis desenvolvidas devido à necessidade de tratar a informação, na forma original, tornando-a quantificável. O objetivo deste estudo é descrever a experiência sobre a utilização de indicadores como ferramenta da produtividade do serviço de enfermagem ambulatorial no atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) de um Complexo Hospitalar Universitário. Foram utilizados os bancos de dados do Sistema de Informação do próprio serviço, nos meses de julho de 2011 a julho de 2012. Os dados foram transferidos para o Excell e analisados em números absolutos e índices percentuais. As variáveis analisadas foram: consultas de enfermagem, administração de medicação, atividade educativa, pulsoterapia, curativos e glicemia capilar. Após análise estatística, evidenciou-se maior produtividade dos profissionais de nível médio. Concluiu-se que a utilização destes indicadores é eficaz para a tomada de decisão gerencial e assistencial, para o planejamento estratégico e para a implementação de medidas, visando a melhoria do cuidado prestado, controle da produtividade do serviço pelos gestores e para cumprir as metas organizacionais; servem ainda como elementos que possibilitam certificações e creditações.

PALAVRAS-CHAVE: Indicador. Eficiência. Organizações.

Indicators are variables developed due to the need to deal with information in its original format making it quantifiable. The aim of this study is to describe the experience on the use of indicators as productivity tools of the Ambulatory Care Nursing in caring the patients of the Brazilian Unified health System (SUS) at a University Hospital. The SUS database system was used for this intent, from July 2011 to July 2012. The data were transferred to Excell and were analyzed according to absolute numbers and percentage rates. The analyzed variables were: nursing appointments, medicine management, educational activity, pulse therapy, bandages and capillary blood glucose testing. A higher productivity from the mid-level professionals was demonstrated after statistical analysis. It can be concluded that the use of indicators is efficient for decision-making on management and welfare and it is efficient for the strategic planning and implementation of measures with the purpose of improving the quality of the care. Moreover, the use of indicators help in the control of productivity of the service provided by the management of the organization in order to fulfill organizational goals and yet, it serves as elements that permit certification and accreditations.

KEY WORDS: Indicator. Efficiency. Organizations.

¹ Enfermeira do Complexo Universitário Professor Edgard Santos, Universidade Federal da Bahia (UFBA). Mestre em enfermagem pela UFBA. zmbgul@gmail.com

² Enfermeira. Doutora em enfermagem pela UFBA. Professora nível III da Faculdade Ruy Barbosa. jubaenfa@hotmail.com

³ Psicometrista. Professor adjunto do Instituto de Psicologia da UFBA na área de Fundamentos e Medidas da Psicologia. Coordenador do Núcleo de Instrumentos e Medidas (NIM). Professor do Programa de Pós-Graduação em Psicologia (PPGPSI) da UFBA. igorgmenezes@gmail.com

Los indicadores son variables desarrolladas de acuerdo a la necesidad de tratar la información, en su forma original, haciéndola cuantificable. El objetivo de este estudio es describir la experiencia sobre la utilización de indicadores como herramienta de productividad del servicio de enfermería ambulatorial en la atención a los usuarios del Sistema Único de Salud (SUS) en un Complejo Hospitalar Universitario. Fueron utilizadas las bases de datos del Sistema de Información del propio servicio, en los meses de julio 2011 a julio 2012. Los datos fueron transferidos para el programa Exell y analizados en números absolutos e índices porcentuales. Las variables analizadas fueron: consultas de enfermería; administración de medicinas; actividades educativas, pulsoterapia; curativos y glicemia capilar. Después del análisis estadístico se evidenció una mayor productividad de los profesionales de nivel medio. Se concluye que la utilización de estos indicadores es eficaz para la toma de decisión gerencial y asistencial, para el planeamiento estratégico y para la implementación de medidas, visando la mejoría del cuidado prestado, del control de la productividad del servicio por los gestores y para cumplir las metas organizacionales. Además sirve como elementos que permite la obtención de certificaciones y acreditaciones.

PALABRAS-CLAVE: Indicador. Eficiencia. Organizaciones.

INTRODUÇÃO

Indicadores são medidas utilizadas para determinar, através do tempo, o desempenho de funções, processos e resultados de uma instituição (PADRÕES..., 2011). São variáveis desenvolvidas para atender à necessidade de tratar a informação, na forma original ou bruta, de modo a torná-la acessível. Permitem o entendimento de fenômenos complexos, tornando-os quantificáveis e compreensíveis, para que possam ser analisados, utilizados e transmitidos aos diversos níveis da sociedade. Contribuem, portanto, para uma adequada planificação das políticas e avanços na modernização organizacional, mediante a otimização do manejo das informações. Indicadores são definidos como representações quantificáveis das características de produtos e processos utilizados para a melhoria da qualidade e do desempenho de um produto, serviço ou processo ao longo do tempo (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2002).

Citam-se alguns atributos de indicadores de qualidade dos serviços: efetividade, eficiência, adequação, aceitação, continuidade, acessibilidade, segurança. Outros atributos de qualidade de um indicador são sua mensurabilidade (basear-se em dados disponíveis ou fáceis de conseguir), relevância (responder a prioridades de saúde) e custo-efetividade (os resultados justificam o investimento de tempo e recursos). (AARESTUP; TAVARES, 2008).

É desejável que os indicadores possam ser analisados e interpretados com facilidade e

sejam compreensíveis para os usuários da informação, especialmente gerentes e gestores (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2002).

O modelo de gestão atual encontra-se numa fase de transformação, de mudança, de conscientização e, principalmente, em um processo de educação em saúde para a população e para os profissionais que compõem o cenário atual (AARESTUP; TAVARES, 2008). Por esse motivo, entende-se que uma administração capacitada e comprometida comprova a existência e legitimidade dos indicadores e é envolvida com o processo de mudança e melhoria constante dos seus serviços. Indicadores servem ainda como sinalizadores que objetivam identificar problemas para que possam ser revisados e monitorados, visando proporcionar o alcance de uma meta no decorrer do tempo (MOURA et al., 2009).

Indicadores de produtividade da equipe de enfermagem são utilizados como um instrumento quantitativo e qualitativo para o controle do atendimento ao usuário, visando monitorar e medir se os resultados desejados estão sendo alcançados. Um indicador, para ter validade científica desejável, deve ter exatidão, confiabilidade, objetividade, simplicidade, pertinência, validade, sensibilidade e especificidade.

A utilização de indicadores traz como benefícios a possibilidade de, constantemente, acompanhar a qualidade do atendimento de enfermagem, não apenas de forma geral para

o hospital, mas também aquela que está sendo oferecida nos diferentes setores do hospital. Além disso, permite a comparação dos escores entre hospitais e, em um mesmo hospital, entre diferentes setores e no mesmo setor ao longo do tempo (MOURA et al., 2009).

A *Joint Commission Internacional* (JCI) também propõe o uso de indicadores. Em sua grade são encontrados 18 indicadores que contemplam segmentos relacionados à avaliação do usuário, prontuário, uso de antibióticos e controle de infecção, gerenciamento de riscos, satisfação do usuário e do profissional, vigilância, segurança do usuário, família e profissional envolvido na assistência (BORK, 2003).

O reconhecimento de indicadores de qualidade mostra a seriedade e legitimidade social da organização (BORK, 2003). Entretanto, devem ser periodicamente revistos, para que possam, na condição de sinalizadores, possibilitar a identificação ou dirigir a atenção para assuntos específicos de resultados em uma organização de saúde (BITTAR, 2001). Pelo fato de nem sempre retratarem a realidade, é mais provável que apenas um grupo deles possa espelhar uma determinada situação. Para garantir o acesso a um conjunto de indicadores é fundamental a existência de um sistema de informação capaz de propiciar maiores e melhores elementos para a sua construção e uso (BORK, 2003).

Os indicadores são construídos mediante uma expressão matemática, em que o numerador representa o total de eventos predefinidos e o denominador a população de risco selecionada, observando-se a confiabilidade, a validação, a sensibilidade, a especificidade e o valor preditivo dos dados (TRONCHIN; MELLEIRO; TAKAHASHI, 2005).

Quando usado adequadamente, os indicadores podem ser fator de estímulo para os hospitais que têm consciência de sua responsabilidade perante a sociedade e, ao mesmo tempo, é um alerta para os que não a têm. Indicadores de saúde são parâmetros utilizados internacionalmente, com o objetivo de avaliar, sob o ponto de vista sanitário, a higidez de agregados humanos, bem

como fornecer subsídios aos planejamentos de saúde (MOURA et al., 2009).

Validar indicadores de qualidade da assistência conduz a enfermeira ao que pode ser uma resposta a várias questões gerenciais, assistenciais, econômicas e legais, mostrando resultados positivos em relação ao atendimento prestado, possibilitando-lhe implementar ações de melhoria baseadas em altos padrões de qualidade (DENSER, 2003).

O estudo é relevante, por demonstrar não apenas como o serviço ambulatorial pode desenvolver um processo de trabalho que determine a eficácia e eficiência de um método de controle do número de atendimentos e procedimentos realizados pela equipe de enfermagem, como também funciona como um indicador para intervenções de melhoria do cuidado prestado.

O presente estudo objetiva descrever a experiência sobre a utilização de indicadores como ferramenta da produtividade do serviço de enfermagem no atendimento aos usuários externos de um Complexo Hospitalar Universitário da cidade de Salvador, Bahia.

MÉTODO

Trata-se de um relato de experiência sobre a utilização de indicadores para o controle da produtividade do serviço de enfermagem ambulatorial de um Complexo Hospitalar Universitário, prestador de serviços aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

Foram utilizadas bases de dados administrativos, sendo explorados os bancos de dados do Sistema de Informações do próprio serviço (SMART), nos meses de julho de 2011 a julho de 2012.

Os indicadores foram determinados com base no registro diário em impresso de produtividade dos profissionais de enfermagem, tratados estatisticamente e alimentados no banco de dados mensalmente. Foram utilizados indicadores relativos à atuação da equipe de enfermagem do referido ambulatório de atendimento aos usuários externos, como atividade educativa de nível superior, teste específico dia (glicemia capilar),

consulta de enfermagem, administração de medicação, pulsoterapia e curativos. Após a coleta, os dados foram transferidos para o Excell 2007 e foi calculado o percentual das taxas das variáveis utilizadas como indicadores.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após análise estatística, as variáveis evidenciaram os serviços e procedimentos que necessitam ser priorizados pelos profissionais de enfermagem, para que se possa atingir a meta estabelecidas para o atendimento ambulatorial mensal.

Em relação à produtividade total das profissionais enfermeiras, foram registrados 26,05% (4.810) atendimentos e 73,94% (13.650) atendimentos de auxiliares e técnicos de enfermagem. Com a análise dos dados ficou demonstrado que a proporção mensal da produtividade é maior para os profissionais de nível técnico (auxiliares e técnicos de enfermagem).

Em relação aos profissionais de nível superior (enfermeiras), o indicador consulta de enfermagem teve o percentual de 24,78% (4.575) no período levantado, sendo janeiro o mês de menor registro desses indicadores, 0%, assim como a taxa de atividade educativa de nível superior, que teve um percentual de 0,02% (5). (Tabela 1). As possíveis razões para este fato foram: férias e licença médica de um quantitativo elevado de enfermeiras no mês de janeiro e absenteísmo da secretária responsável pelo registro dos dados, bem como a dificuldade das enfermeiras em implementar a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE). Em relação a SAE, ficou definido realizar apenas o Histórico de Enfermagem. Todavia, a falta de consultório, o impresso inadequado para ser utilizado no ambulatório e o número reduzido de enfermeiras têm contribuído de forma negativa para a realização da consulta de enfermagem.

Tabela 1 – Distribuição da produtividade do Serviço de Enfermagem – Salvador, Bahia – jul. 2011-jul. 2012

Variável	n	%
Administração de medicação	9646	52,25
Consulta de enfermagem	4575	24,78
Curativo	576	3,12
Pulsoterapia	230	1,24
Glicemia capilar	3428	18,56
Atividade Educativa	5	0,02
Total	18460	100,00

Fonte: Elaboração própria.

A pulsoterapia, também realizada pelas enfermeiras, com um atendimento diário padronizado em três usuários, de acordo com a demanda do ambulatório da dermatologia e neurociência, apresentou o percentual de 1,24% (230) atendimentos. O indicador curativo, que é atividade dos ambulatórios de cirurgia geral, mastologia, cirurgia plástica e angiologia, apresentou um percentual de 3,12% (576) e é atribuição dos profissionais de enfermagem de nível superior e

médio, porém foi computado como atividade do profissional de nível médio (Tabela 1).

A administração de medicação tem maior ocorrência, 52,25 (9.646), nos ambulatórios de Oftalmologia e da Dor e é realizada principalmente pelos técnicos de enfermagem. Em relação ao indicador teste específico dia (glicemia capilar), predominante no ambulatório de endocrinologia, com 18,56% (3428), sendo o quantitativo de

procedimento glicêmico maior nas terças-feiras referente ao programa de diabetes (Tabela 1).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A utilização dos indicadores pelo complexo hospitalar em estudo, para o controle da produtividade do serviço de enfermagem ambulatorial, é eficaz para a tomada de decisão gerencial e assistencial. Quando realizado rigorosamente, esse controle é eficaz para o planejamento estratégico e para a implementação de medidas visando a melhoria do cuidado prestado, controle da produtividade do serviço pelos gestores da organização e para avaliação das metas estabelecidas pela contratualização e controle do repasse de verbas. Esses indicadores também subsidiam a avaliação da equipe de enfermagem e do próprio serviço, a elaboração de relatório anual de gestão e constituem-se em elementos que possibilitam certificações e creditações recebidas.

REFERÊNCIAS

- AARESTRUP, Cláudia; TAVARES Cláudia Mara de M. A formação do enfermeiro e a gestão do sistema de saúde. *Rev. Eletrôn. Enf.*, Goiânia, v.10, p.228-234, 2008. Disponível em: <<http://www.fen.ufg.br/revista>>. Acesso em: 20 jul. 2011.
- BORK, Anna Margherita T. *Enfermagem em excelência: da visão à ação*. Rio de Janeiro. Guanabara Koogan, 2003.
- BITTAR, Olímpio J.N. Indicadores de qualidade e quantidade em saúde. *Rev. Adm. Saúde*, São Paulo, v.3, n.12, p.21-28, 2001. Disponível em: <http://www.saude.sc.gov.br/materiais/estudo_sobre_hospitais/indicarodes_Ol%C3%ADpio_1.pdf>. Acesso em: 19 jan. 2013.
- DENSER, Carla Patrícia A.C. Indicadores: instrumento para a prática de enfermagem com qualidade. In: BORK, Anna M.T. (Org.). *Enfermagem em excelência: da visão à ação*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2003. p. 91-100.
- MOURA, Gisela Maria S.S. et al. Construção e implantação de dois indicadores de qualidade assistencial de enfermagem. *Rev. Gaúcha Enferm.*, Porto Alegre, v.30, n.1, p.136-40, 2009. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle>> Acesso em: 20 jul. 2012.
- PADRÕES da acreditação da joint commission international para hospitais. São Paulo: Consórcio Brasileiro de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde (CBA), 2008.
- ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. Rede Interagencial de Informações para a Saúde. *Indicadores básicos para a saúde no Brasil: conceitos e aplicações*. Brasília, 2002. Disponível em: <<http://www.opas.org.br>>. Acesso em: 20 jul.2010.
- TRONCHIN, Daisy Maria R.; MELLEIRO, Maria M.; TAKAHASHI, Regina T. A qualidade e a avaliação dos serviços de saúde e de enfermagem. In: KURCGANT, Paulina (Coord.). *Gerenciamento em enfermagem*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2005. p. 75-88.

Submetido: 21/1/2013

Aceito: 18/7/2013