

AUDITORIA EM SAÚDE: Utilização do Check List Para Monitoramento dos Registros e da Qualidade Assistencial¹

Carina Suzana Pereira Corrêa²

Carla Denise Viana³

Luciane Zambarda Todendi de Bragas⁴

Rúbia Olinhg Spengler Trevisan⁵

Valéria Della-Méa Felin⁶

RESUMO

A qualidade nos serviços de saúde deve permear as políticas e as metas organizacionais, voltadas para a padronização balizada nos pressupostos da segurança e da satisfação de seus usuários e dos profissionais que nela operam. Para monitorar os registros de enfermagem e a qualidade assistencial prestada em uma Unidade de Pronto Atendimento de um Hospital de Médio Porte do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, foi implantado em janeiro de 2011 o checklist, que se constitui em um instrumento de avaliação diária dos prontuários ambulatoriais, tendo como padrão, a verificação dos registros de enfermagem, da utilização de materiais e medicamentos, cumprimento devido da prescrição médica e de enfermagem, evolução de enfermagem e demais itens que compõem o processo de prestação do cuidado pela equipe de enfermagem.

Palavras-chave: Auditor de enfermagem, registros de enfermagem, avaliação de serviços de saúde.

¹ Estudo elaborado pela Equipe do Setor de Auditoria do Hospital de Caridade de Ijuí – HCI;

² 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;

³ 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;

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

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

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

INTRODUÇÃO

A finalidade da auditoria em enfermagem, segundo Balsanelli (2005) é verificar e apontar as áreas deficientes do serviço e da assistência de enfermagem, obter dados para melhorar os programas e cuidados de enfermagem, treinamentos do pessoal de enfermagem, cobrança adequada de materiais, equipamentos, taxas, medicamentos e procedimentos, credenciamento de rede de atendimento, eficácia na inserção de usuários em planos de saúde, elaboração de programas de prevenção aos usuários de planos de saúde, otimização de processos de enfermagem e melhoria na qualidade do atendimento de enfermagem.

Desta forma, faz-se necessário a criação de um instrumento para mensurar a qualidade dos registros e da assistência de enfermagem, a qualidade em saúde, significa uma esforço permanentemente realizado no melhoramento da saúde, por meio da avaliação e monitorização da estrutura, do processo e dos resultados da prestação dos serviços, uma boa acolhida é a utilização do checklist nos prontuários em todas as unidades hospitalares, como um todo ou em amostragem, permitindo ter uma avaliação geral do serviço de enfermagem (GASTAL et al 2006).

A qualidade em saúde acrescenta a possibilidade da recuperação, reduzindo a probabilidade da ocorrência de eventos indesejados, desta forma, 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, já mencionado por (TRONCHIN, 2009).

A cada dia que passa, os clientes estão mais convictos dos seus direitos e exigindo o grau máximo de excelência no atendimento. A necessidade de garantir resultados positivos e clientes satisfeitos, num mercado competitivo, requer qualidade na forma de atuar (CAMELO, 2009).

Dessa forma, quando falamos em qualidade na área de saúde devemos nos atentar ao nível de satisfação de nossos clientes e as variáveis presentes no ambiente da saúde e seus prováveis impactos na

credibilidade da instituição. Diante destes problemas, alguns serviços de saúde preocupados com a qualidade da assistência prestada, estão utilizando a auditoria (CAMELO, 2009).

Considerando o exposto, este artigo tem como objetivo descrever a implantação de um instrumento para monitorar os registros de enfermagem e a qualidade assistencial em uma unidade de pronto atendimento, avaliando a importância deste trabalho realizado diariamente e verificando o impacto nos resultados.

MÉTODO

Análise da utilização do instrumento de checklist implantado em uma unidade de Pronto Atendimento de um Hospital de Médio Porte do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

O checklist como instrumento de monitorização, foi implantado em janeiro de 2011 pela Auditoria Interna da instituição, contemplando atendimentos particulares e de convênios, em abril do corrente ano, foi incorporado o instrumento também aos atendimentos SUS, totalizando 100% dos atendimentos realizados na unidade em questão.

O instrumento do checklist foi implantado com a finalidade de vistoria da qualidade dos registros e da assistência de enfermagem prestada através da realização da auditoria de enfermagem no prontuário do paciente.

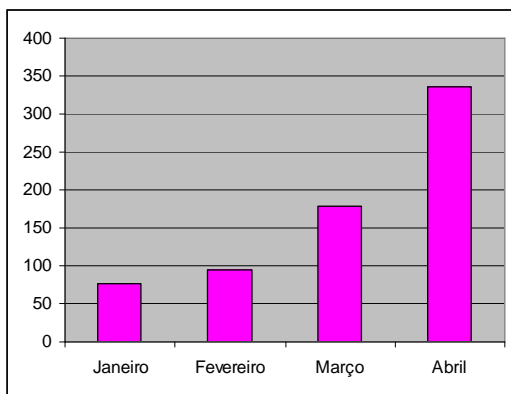
A implantação do checklist buscou aumentar o vínculo entre os enfermeiros assistenciais e enfermeiros auditores, assim como obter dados concretos para realização de programas de educação continuada específicos.

A utilização do checklist permite a análise geral de todo o processo que está sendo realizado na prestação da assistência de enfermagem, bem como sua qualidade, que se inicia verificando o prontuário do paciente, com preenchimento de forma correta e legal até a tangente da qualidade assistencial.

RESULTADO

Desde o início da utilização do instrumento de checklist até o mês de abril de 2011 pode-se concluir que houve aumento gradativo na realização do mesmo conforme demonstrado no gráfico abaixo:

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
76	95	179	335



Por conseguinte o aumento na realização do checklist proporciona a melhoria da comunicação entre a equipe de enfermagem e a equipe de auditoria, uma vez que o enfermeiro auditor preenche o checklist e entrega ao enfermeiro da unidade diariamente, desta forma, o checklist transforma-se igualmente em um meio de comunicação escrita entre os membros da equipe de saúde.

Igualmente o enfermeiro da unidade é assessorado através do checklist, pois através deste instrumento é possível detectar as conformidades e inconformidades dos serviços de enfermagem e programar questões específicas que permeiam a assistência de enfermagem. Mensalmente o enfermeiro da unidade recebe um relatório da auditoria interna que descreve a situação da unidade frente ao checklist, servindo inclusive como indicador para a maioria dos enfermeiros gerencias e para a própria administração hospitalar.

O programa de educação continuada da instituição recebe mensalmente cópia dos relatórios enviados às unidades, como forma de interagir com os dados e programar novos e necessários treinamentos.

A qualidade assistencial de enfermagem é monitorada através dos registros de enfermagem e da análise do enfermeiro auditor frente aos registros com a utilização dos protocolos técnicos específicos da unidade. É possível desta forma, monitorar o cumprimento de protocolos específicos para determinadas técnicas de enfermagem, utilização de materiais e medicamentos, condutas frente ao atendimento, diluições, entre outros.

DISCUSSÃO

Uma das formas de realizar a auditoria em saúde é a utilização dos registros encontrados no prontuário do paciente para realização da avaliação. A prática da auditoria diz que aquilo que está registrado é o que foi realizado no paciente, sendo assim, todos os itens que não constam registros devem ser considerados como não realizados.

O checklist é utilizado como um instrumento facilitador para resolver “inconformidades” encontradas nas unidades, pois esse proporciona uma avaliação para esclarecimento de registros equivocados, podendo ser realizado diariamente com a visitaçao do auditor de enfermagem na unidade hospitalar e verificação das anotações e gastos do paciente ou conforme critérios determinados pela demanda da instituição.

Para monitorar os registros de enfermagem e a qualidade da assistência, o setor de auditoria interna implantou em janeiro de 2011, a aplicação do instrumento do checklist, sendo composto por itens pré-definidos que são analisados no prontuário do paciente, como por exemplo, a utilização de materiais e medicamentos, cumprimento devido da prescrição médica e de enfermagem, obtendo uma padronização nos registros de enfermagem.

O indicador não é uma medida direta qualidade, mas, sim, um sinalizador que identifica e dirige a atenção para assuntos específicos que necessitam de revisão periódica (TRONCHIN, et al 2009). Por meio da auditoria, é possível identificar esses pontos frágeis, sendo possível trabalhá-los de forma que estes não se repitam e qualifiquem a assistência prestada.

Tendo em vista que o indicador é uma medida que será utilizada para iniciar uma série de atividades em uma organização, há a necessidade de obtenção de informações antes de empregá-lo e de ser referenciado por uma política de qualidade. Ratifica-se que o evento sentinela e os indicadores baseados em índices são sinalizadores de não conformidades e que sua utilização dependerá do contexto em que estiverem inseridos (TRONCHIN, 2009 p. 544).

O avanço da informática e o desenvolvimento de novos sistemas hospitalares, vêm melhorando a disponibilidade de conjuntos de informações e dados estratificados para a construção de indicadores, possibilitando aos gestores melhores condições de identificar corretamente um eventual problema ou desvio de rota, podendo implementar com mais segurança as medidas adequadas como treinamentos em educação continuada (CORRÊA, 2009).

CONCLUSÃO

A utilização do checklist como instrumento de auditoria para monitorar os registros de enfermagem e a qualidade da assistência prestada, proporciona um maior envolvimento das partes tanto dos auditores como da equipe de enfermagem, uma vez que o instrumento sendo preenchido torna-se um documento contendo dados que representam alguns resultados da unidade.

Este instrumento por sua vez, serve de subsídio para organização e elaboração de futuros treinamentos enfatizando a educação continuada como meio de qualificar os registros de enfermagem e a própria qualidade da assistência de enfermagem.

Acrescenta-se aqui a importância do próprio instrumento de checklist na realização da educação em serviço aos profissionais de enfermagem, uma vez que ao preencher o checkliste entregá-lo ao enfermeiro da unidade o auditor descreve questões educativas diante das inconformidades, assim a educação é diária e ininterrupta durante o processo de trabalho.

A capacidade de identificar o certo e o errado incorpora no auditor uma grande responsabilidade, tendo este o dever de possuir conhecimento abrangente sobre todas as questões envolvidas em determinada unidade.

A monitorização da qualidade da assistência e dos registros de enfermagem através da utilização do checklist estreita consideravelmente a relação entre os enfermeiros auditores e a equipe de enfermagem, possibilitando um maior conhecimento de ambas as partes frente ao desenvolvimento do processo de cuidar.

REFERENCIAS

- BALSANELLI, Alexandre Pazetto; JERICÓ, Marli de Carvalho. **Os reflexos da gestão pela qualidade total em instituições hospitalares brasileiras.** Acta Paulista Enfermagem. 2005;18(4):397-402. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v18n4/a08v18n4.pdf>> Acesso em: 05 de out. 2010;
- CAMELO, Silvia Helena Henriques; PINHEIRO, Aline; CAMPOS, Domitila; OLIVEIRA, Tatiana Lentz. **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;
- CORRÊA, Ivone Ribeiro de Souza; CAIXETA, Líliana Rocha; BARROS, Talma Bastos. **Indicadores de qualidade do serviço de enfermagem.** Administração em Enfermagem: Universidade de Uberaba (UNIU-UB). 2009. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/articles/14667/1/INDICADORES-DE-QUALIDADE-DO-SERVICO-DE-ENFERMAGEM/pagina1.html>> Acesso em 27 de abril de 2011;
- LOPES, Flávia Freitas de Paula; NOGUEIRA, Maria Ângela Avelar. **Processamento de roupas de serviço de saúde: prevenção e controle de risco.** ANVISA, 2007. Disponível em: <http://www.saude.mg.gov.br/atos_normativos/legislacao-sanitaria/Manual%20lavanderia%202007.pdf> Acesso em 10 de maio. 2011;
- TRONCHIN, Daisy Maria Rizatto; MELLEIRO, Marta Maria; KURCGAN, Paulina; GARCIA, Andressa Nicole; GARZIN, Ana Cláudia 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;