

INDICADORES NA GESTÃO DA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM: REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

Indicators in Quality Management of Nursing Care: An Integrative Literature Review

Cristina Marinho Christ Bergami

RESUMO

O estudo teve por objetivo identificar as principais ferramentas/indicadores da gestão da qualidade da assistência de enfermagem utilizadas nos serviços de saúde. Foi realizada uma revisão integrativa utilizando a base de dados da LILACS, SciELO e BDENF. A amostra do estudo constituiu-se de 14 artigos publicados no período de 2005 a 2012 recuperados pelos descritores: “Gestão de Qualidade”, “Indicadores de serviços” e “Enfermagem”. Vários indicadores foram citados na avaliação da qualidade da assistência de enfermagem, seja de processo, estrutura ou resultado. O enfermeiro como gestor da assistência precisa elaborar os melhores indicadores para avaliar a assistência de sua equipe, analisar os resultados destes indicadores e assim programar estratégias gerenciais de melhoria desta assistência.

Palavras-chave: Gestão de Qualidade. Indicadores de serviços. Enfermagem.

ABSTRACT

The study aimed to identify the main tools/indicators of quality management in nursing care used in healthcare services. An integrative review was conducted using the LILACS, SciELO, and BDENF databases. The study sample consisted of 14 articles published between 2005 and 2012, retrieved using the descriptors: “Quality Management,” “Service Indicators,” and “Nursing.” Several indicators were mentioned in the assessment of nursing care quality, whether related to process, structure, or outcomes. As a manager of care, the nurse must develop the best indicators to evaluate their team’s care, analyze the results of these indicators, and thus plan managerial strategies to improve this care.

Keywords: Quality Management. Service Indicators. Nursing.

INTRODUÇÃO

A qualidade da prestação dos serviços de saúde tem se mostrado uma preocupação dos gestores de enfermagem porque o produto deste envolve o cuidado humano, com suas complexidades, interfaces, e a necessidade de contar com uma equipe especializada. Diante disso, muitos fatores envolvem a qualidade de um serviço estando voltado não somente para

os aspectos técnicos como também para àqueles que envolvem os aspectos da comunicação e da humanização em saúde (BACKES et al., 2007).

A qualidade da assistência de enfermagem é primordial e deve ser feita de forma holística podendo ser entendida como o desenvolvimento de ações com grande poder de eficiência, eficácia e efetividade, visando uma assistência ao paciente livre de danos e com menores riscos, devendo ser adotada e avaliada continuamente (CHRIZOSTIMO et al., 2009).

O gerenciamento da qualidade, e mais especificamente da qualidade da assistência de enfermagem, tem sido utilizada para o acompanhamento, monitoramento e base para a adoção de melhorias e tomada de decisão, sendo útil em qualquer empresa, devendo ser sustentada na disciplina e na ciência do cuidar (ANTUNES; TREVIZAN, 2000).

De acordo com Antunes e Trevisan (2000), várias ações do serviço de enfermagem foram adotadas após o início das discussões sobre qualidade e implantação do gerenciamento de qualidade como, por exemplo, a sistematização da assistência de enfermagem e a melhoria na qualidade dos recursos humanos, dentre outras.

Diante disso, ressaltamos a participação ativa que o enfermeiro deve ter no gerenciamento das ações de enfermagem, sendo o profissional responsável pela organização do processo de trabalho de sua equipe (BRASIL, 1986). Vale ressaltar, que este gerenciamento depende não só de sua atuação e da equipe, mas requer toda uma estrutura de segurança, conforto, higiene, recursos humanos e materiais, para que se atinja a qualidade da assistência desejada (FURTADO; ARAÚJO JUNHIOR, 2010).

Assim, para que o gerenciamento adequado de um serviço possa se tornar uma realidade se faz necessária uma abertura às mudanças por parte da enfermagem para que a mesma possa absorver novas tecnologias, novas práticas de trabalho, assegurando assim uma assistência eficaz e qualificada. Além disso, práticas assistenciais ultrapassadas devem ser abolidas, bem como maior autonomia na resolução de problemas deve acontecer visando sempre à qualidade da assistência prestada (KEMPFER *et al.*, 2010).

Dessa forma, a gestão da assistência permite um cuidado planejado, devendo ser realizado por enfermeiros, com competências técnicas e de gestão, visando uma maior qualidade na prática dos cuidados. Um dos desafios destacados por Agüero e Klijn (2010) é o da comunicação como forma de melhoria na transmissão das práticas de enfermagem, maior liderança e conseqüentemente melhoria dos resultados esperados.

Portanto, uma forma de avaliar a gerenciar a qualidade da assistência de enfermagem é através de indicadores que podem ser classificados em Indicadores de processo, àqueles que estão diretamente relacionados à assistência de enfermagem (incidência de queda do paciente, Pós-graduação em Gestão em Saúde, UFES, 2013

incidência de úlcera por pressão, incidência de flebite, incidência de não conformidade da administração de medicamentos, incidência de extubação não programada, perda de sonda nasogastroenteral, incidência de obstrução de cateter venoso central, taxa de acidente de trabalho de profissionais de enfermagem); Indicadores de estrutura, relacionados indiretamente com a assistência de enfermagem (distribuição de técnicos e auxiliares de enfermagem x leito, distribuição de enfermeiros x leito, horas de treinamento de profissionais de enfermagem, taxa de absenteísmo de enfermagem, média de permanência, taxa de rotatividade de enfermagem) e Indicadores de resultado, que avaliam os resultados da assistência (taxa de mortalidade e taxa de ocupação, taxa de infecção hospitalar, satisfação do cliente/paciente, média de permanência) (DONABEDIAN, 1980 *apud* GABRIEL et al., 2011).

Assim, o objetivo desta revisão integrativa foi identificar as principais ferramentas/indicadores da gestão da qualidade da assistência de enfermagem utilizadas nos serviços de saúde.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de revisão bibliográfica integrativa, descritiva, que teve como guia a formulação da seguinte questão norteadora: quais são os principais indicadores utilizados para verificar a qualidade da assistência dos serviços de enfermagem?

A seleção das publicações foi realizada nas bases de dados da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), biblioteca digital *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e a Base de Dados de Enfermagem (BDENF) que contemplam a produção científica do Brasil e da América Latina. A obtenção dos artigos selecionados teve como descritores: “Gestão de Qualidade”, “Indicadores de serviços” e “Enfermagem”.

Como critérios de inclusão adotaram-se artigos publicados no período de 2005 a 2012, recuperados na íntegra e escritos em português, cuja temática abordasse a qualidade na gestão da assistência dos serviços de enfermagem e cuja metodologia adotada não fosse os de revisão sistemática ou integrativa. Esse critério foi utilizado, porque o interesse da pesquisa foi analisar o que se tem utilizado na prática como indicador para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem. A busca dos artigos resultou na seleção de 14 artigos constituindo assim a amostra deste estudo que foram catalogados com os seguintes itens: identificação do artigo (título), autores, objetivos propostos, resultados e recomendações/conclusão. Além Pós-graduação em Gestão em Saúde, UFES, 2013

disso, avaliamos a revista de publicação, ano de publicação, tipo de estudo, revista de publicação e tipo de indicador utilizado (processo, estrutura e resultado).

RESULTADOS

Foram analisados 14 artigos que atenderam aos critérios de inclusão previamente estabelecidos, sendo apresentada uma síntese destes artigos no quadro 1. Quanto aos anos de publicação não foi encontrado artigos publicados em 2007, havendo um incremento das publicações principalmente a partir de 2009 a 2012, totalizando, neste período, nove artigos.

Este aumento do número de publicações se deve ao movimento pela qualidade nos serviços de saúde e da enfermagem onde a melhoria contínua da assistência, visando uma assistência livre de riscos para o paciente, tem sido incorporada à gestão (D'INNOCENZO; ADAMI; CUNHA, 2006). Os estudos exploratórios, descritivos foram os mais utilizados como percurso metodológico, perfazendo um total de 10 artigos. Os relatos de experiência totalizaram dois artigos, havendo apenas um estudo transversal e um intervencionista, caracterizado como prática assistencial investigativa. Quanto à autoria, 11 artigos foram escritos exclusivamente por enfermeiros, um por enfermeiro e outros profissionais e um artigo por médicos e engenheiro. Da mesma forma, o local de publicação foi em sua maioria (11 artigos) nas publicações de enfermagem e três em revistas de saúde coletiva.

Quadro 1 - Apresentação da síntese de artigos incluídos na revisão integrativa.

Título	Autor(es)-Ano	Objetivos	Resultados	Recomendações/Conclusões
Monitorando indicadores de desempenho relacionados ao tempo de assistência da equipe de enfermagem	Cucolo DF, Perroca MG 2010	Identificar o perfil da clientela assistida m unidade de internação e as horas de assistência da equipe de enfermagem de acordo com a realidade da instituição considerando o impacto desses indicadores na qualidade dos cuidados dispensados.	A utilização dos indicadores de qualidade mostrou que as horas de assistência dispensadas pela equipe de enfermagem estavam insuficientes para atender à complexidade assistencial dos pacientes.	Os achados oferecem subsídios para negociação e tomada de decisão do enfermeiro no que se refere à reavaliação estrutural, redistribuição de leitos e de processos de trabalho e na readequação do quadro de pessoal de enfermagem.
Licença médica e gerenciamento de pessoal de enfermagem	Estorce TP, Kurcgant P. 2011	Caracterizar as ausências do pessoal de Enfermagem por licença médica em um Hospital Universitário e avaliar sua pertinência para a construção de um indicador de qualidade do processo gerencial em enfermagem.	As licenças médicas constituem importante elemento a ser considerado na qualidade do gerenciamento dos Serviços de Enfermagem.	Acredita-se ser pertinente utilizá-lo como indicador para avaliação da Qualidade do Gerenciamento, conjuntamente com outros indicadores.
A qualidade dos registros de enfermagem	Françolin L et al. 2012	Avaliar a qualidade dos registros de enfermagem nos prontuários de um hospital	A maioria dos prontuários dos pacientes hospitalizados apresenta	Atenção especial deve ser dada para a necessidade de melhoria dos registros

em prontuários de pacientes hospitalizados		privado do interior do Estado de São Paulo, Brasil.	níveis ótimos e bons de registros de enfermagem, de conformidade com os princípios técnico-científicos e o referencial quando comparados ao referencial proposto pelo COREN-SP.	referentes à dor, acesso venoso e antecedentes alérgicos por terem atingido a classificação ruim, e serem extremamente relevantes na gestão da assistência de enfermagem.
Utilização de indicadores de desempenho em serviço de enfermagem de hospital público	Gabriel CS, et al. 2011	Identificar os indicadores adotados pelo Serviço de Enfermagem de um hospital público e analisar a opinião dos enfermeiros, desse hospital, em relação à utilização desses profissionais para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem em serviços hospitalares.	Os indicadores de incidência de úlcera por pressão e incidência de quedas foram os únicos considerados muito pertinentes para qualificar a assistência de enfermagem, por 100% dos enfermeiros.	A instituição utiliza indicadores para acompanhamento de resultados e há valorização da utilização de indicadores de processos pelos enfermeiros para avaliar desempenho da enfermagem, sendo necessário ampliar a análise para indicadores multidisciplinares.
Tempo de assistência de enfermagem em unidade de terapia intensiva adulto e indicadores de qualidade assistencial: análise correlacional	Garcia PC, Fugulin FMT. 2012	Analisar o tempo utilizado pela equipe de Enfermagem para assistir aos pacientes/clientes internados na Unidade de Terapia Intensiva Adulto (UTIA) do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo (HU-USP), bem como verificar sua correlação com os indicadores de qualidade assistencial.	O tempo de assistência de Enfermagem despendido por enfermeiros e o indicador de qualidade incidência de extubação acidental foram pertinentes, indicando que a incidência de extubação acidental diminui à medida que aumentam as horas de assistência de Enfermagem. Quanto aos demais indicadores de qualidade avaliados, não foram evidenciadas correlações com significância estatística.	A compreensão da importância e do impacto do quadro de pessoal de Enfermagem nos resultados da assistência e na segurança dos pacientes, pode subsidiar as decisões administrativas e políticas dos enfermeiros, bem como a negociação do quadro de profissionais com os administradores dos hospitais, com vistas a excelência do cuidado oferecido aos usuários desses serviços.
O programa de qualidade no setor hospitalar e as atividades reais da enfermagem: o caso da medicação	Guedes RMA, Lima FPA, Assunção AA. 2005	Analisar a política de qualidade implementada pela gestão hospitalar na farmácia central e as características da atividade de medicar realizada pelo auxiliar de enfermagem (AE).	As estratégias implementadas não são reconhecidas oficialmente pela administração central de medicamentos, apesar de fundamentais para garantir os objetivos de qualidade da instituição.	Os programas de qualidade teriam a ganhar, se analisados as atividades reais dos trabalhadores, e abririam uma via para solucionar o baixo impacto dos métodos de gestão da qualidade sobre os custos do setor saúde que priorizam os aspectos instrumentais.
Indicadores de qualidade e a avaliação do gerenciamento de recursos humanos em saúde	Kurcgant P, et al. 2009	Apreender como enfermeiros gerentes e docentes percebem e vivenciam o uso de indicadores de qualidade. Subsidiar propostas de gestão de avaliação de qualidade do gerenciamento de recursos humanos em enfermagem.	A experiência no uso de indicadores, ainda é empírica não sendo percebida como uma ferramenta gerencial conectada a uma base de conhecimentos científicos.	Este recorte evidencia o caráter processual em que se encontra a construção e a validação de indicadores como ferramenta de gestão de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem.
A enfermagem no processo da acreditação hospitalar em um serviço de urgência e emergência	Lima SBS, Erdmann AL. 2006	Construir ações de enfermagem para reestruturar o Pronto Socorro de um hospital universitário de acordo com os padrões da Acreditação Hospitalar em urgência e emergência segundo o Ministério da Saúde	Foi possível verificar que o cuidado de enfermagem é realizado pela ação/negociação/deliberação de seus profissionais frente às necessidades levantadas.	O estudo possibilitou reflexões em busca da qualidade no cuidado de enfermagem, instrumentalizando a equipe na busca da Acreditação Hospitalar, com vistas à melhoria da qualidade da assistência.

Construção e implantação de dois indicadores qualidade assistencial de enfermagem	Moura GMSS, et al. 2009	Relatar a experiência do referido hospital universitário com a construção e implantação de indicadores de qualidade assistencial nos serviços de enfermagem	A implantação dos indicadores Incidência de úlcera de pressão e de queda no leito apresentou alguns efeitos colaterais positivos, como a forma de notificação de forma simples, buscando assegurar a confiabilidade das informações.	A adoção de indicadores deve estar desprovida de caráter fiscalizatório ou punitivo, tornando fundamental o apoio de ações educativas para o sucesso desta prática.
Uso de indicador de qualidade para fundamentar programa de capacitação de profissionais de enfermagem	Nepomuceno LMR, Kurcgar P. 2008	Propor um programa de capacitação para o pessoal de enfermagem, tendo por base um indicador de qualidade da assistência de enfermagem relacionado à manutenção da integridade da pele do RN, durante um determinado período de internação hospitalar	Os resultados fundamentaram a elaboração de um programa de capacitação apoiado nos princípios do planejamento coletivo e no desenvolvimento de competências técnico-científicas, ético-políticas e sócio-educativas.	A realização deste estudo possibilitou a identificação das reais necessidades de capacitação da equipe de enfermagem relacionadas à manutenção da integridade da pele do neonato durante sua internação, possibilitando assim, a elaboração de um programa de capacitação para o pessoal de enfermagem.
Qualidade no desempenho de técnicas dos trabalhadores de enfermagem de nível médio	Peduzzi M, et al. 2006	Analisar a qualidade da assistência de enfermagem prestada nas técnicas de inalação, punção venosa e medicação intramuscular, no contexto da qualificação profissional de trabalhadores de enfermagem de nível médio.	A análise das mudanças na qualidade do desempenho das técnicas após o início do processo de qualificação profissional mostrou um comportamento diferente entre os quatro núcleos dos procedimentos, particularmente o núcleo duro e o da comunicação.	Os processos educativos de trabalhadores de enfermagem implementados isoladamente, <i>per se</i> , em contextos de trabalho precários em termos de quadro de pessoal, supervisão de enfermagem e educação continuada, não são capazes de imprimir mudanças positivas na qualidade do desempenho profissional, deixando, em segundo plano, outras dimensões técnicas, gerenciais e de comunicação
Opinião do enfermeiro sobre indicadores que avaliam a qualidade na assistência de enfermagem	Simões e Silva CS, et al. 2009	Identificar a opinião dos enfermeiros de um hospital acreditado sobre indicadores que avaliam a qualidade da assistência de enfermagem.	Houve uma grande valorização dos indicadores relacionados aos processos assistenciais da enfermagem, bem como aqueles relacionados à satisfação dos clientes e ao dimensionamento do pessoal técnico. Já os indicadores relacionados a resultados gerais da assistência e os gerenciais não foram considerados por todos os enfermeiros como pertinentes para avaliar a qualidade da assistência.	H há necessidade de envolver todos os enfermeiros na criação e coleta dos indicadores bem como de desenvolver indicadores específicos para cada área de atuação da enfermagem.
Tempo de assistência de enfermagem como indicador de gestão de pessoas	Soares AVN, et al. 2011	Demonstrar a utilização da variável tempo médio de assistência de enfermagem, segundo os tipos de cuidados, como indicador de gestão de pessoas.	As informações obtidas, em relação ao tempo de cuidado, enquanto instrumento gerencial possibilita avaliar as condições de recursos humanos existentes e, ainda, correlacioná-las com os indicadores do processo assistencial	As informações provenientes do indicador tempo médio de assistência subsidiam a proposição de intervenções que garantam a melhoria da qualidade assistencial e a segurança dos pacientes e dos profissionais de enfermagem.

Aplicabilidade de indicador de qualidade subjetivo em Terapia Intensiva	Souza SROS, et al. 2006	Descrever a percepção dos clientes em relação à hospitalização na Unidade de Terapia Intensiva (UTI).	Os clientes ficaram satisfeitos com a assistência de enfermagem intensivista, e o fator de incômodo são os estressores físicos e ambientais.	O estudo aponta questões que necessitam de uma contínua discussão, levando em consideração o estresse que permeia as atividades e o ambiente da UTI e destaca a relevância do trabalho em terapia intensiva com os indicadores de qualidade subjetivos.
---	-------------------------	---	--	---

DISCUSSÃO

Respondendo ao objetivo desta pesquisa, ou seja, as principais ferramentas/indicadores da gestão da qualidade da assistência de enfermagem utilizadas nos serviços de saúde, observamos que alguns indicadores foram citados como forma de avaliar esta qualidade, conforme mostra o quadro 2.

Os indicadores de processo foram citados em 8 (oito) artigos (GABRIEL et al, 2011; GARCIA; FUGULIN, 2012; GUEDES; LIMA; ASSUNÇÃO, 2005; FRANÇOLIN et al, 2012; MOURA et al, 2009; NEPOMUCENO; KURCGANT, 2008; SIMÕES E SILVA et al, 2009; PEDUZZI et al, 2006), os de estrutura também em 8 (oito) artigos (CUCOLO; PERROCA, 2010; GABRIEL et al, 2011; ESTORCE, KURCGANT, 2011; GARCIA; FUGULIN, 2012; KURCGANT et al, 2009; LIMA; ERDMANN, 2006; SIMÕES E SILVA et al, 2009; SOARES et al, 2011) e os de resultados em 3 (três) artigos (GABRIEL et al, 2011; LIMA; ERDMANN, 2006; SIMÕES E SILVA et al, 2009). Apenas dois artigos citaram os três tipos de indicadores.

Indicadores de Processo	Indicadores de Estrutura	Indicadores de Resultado
-Incidência de queda do paciente -Incidência de extubação acidental -Incidência de úlcera por pressão -Incidência de flebite -Incidência de obstrução e perda de cateter venoso central -Incidência de perda de sonda nasogastrointestinal -Incidência de não conformidade da administração de medicamentos e erros -Manutenção da integridade da pele -Conformidade dos registros de enfermagem no prontuário do cliente.	-Distribuição enfermeiros X leito -Distribuição técnico e auxiliar de enfermagem X leito -Taxa de absenteísmo de enfermagem -Taxa de rotatividade de enfermagem -Tempo de assistência de enfermagem -Taxa de acidente de trabalho de profissionais de enfermagem -Horas de treinamento de profissionais de enfermagem -Utilização de materiais e equipamentos compatíveis com a estrutura do serviço -Informação correta passada aos acompanhantes sobre a situação e estado geral do cliente/paciente.	-Taxa de mortalidade hospitalar -Satisfação do cliente com a enfermagem

Quadro 2. Indicadores de processo, estrutura e resultado encontrados na revisão integrativa

Um dos indicadores avaliados como imprescindível na qualidade da assistência e de gerenciamento da enfermagem foi o monitoramento do absenteísmo da enfermagem por licenças médicas, já que este reflete na cobertura do atendimento à população, bem como afeta a qualidade de vida no trabalho (ESTORCE; KURCGANT, 2011).

Há uma concordância em dois estudos (KURCGANT et al, 2009; ESTORCE; KURCGANT, 2011) quanto a este indicador que acarreta perdas tanto na qualidade da assistência quanto a perda de recursos financeiros, além da falta de motivação da equipe que vai trabalhar. Reforçando esta discussão, um estudo aponta também a rotatividade da equipe de enfermagem como indicador de qualidade, já que esta rotatividade acarreta um prejuízo coletivo desta assistência (KURCGANT et al, 2009).

Françolin e colaboradores (2012) afirmam como um indicador de qualidade o registro adequado de enfermagem de acordo com os princípios técnico-científicos e o referencial proposto pelo COREN-SP, destacando alguns itens como a melhoria dos registros referentes à dor, acesso venoso e antecedentes alérgicos, por serem extremamente relevantes na gestão da assistência de enfermagem. Para os referidos autores, as anotações de enfermagem servem como instrumento no processo de tomada de decisão podendo, a fragilidade desta, comprometer a segurança do paciente.

Três estudos (SOARES et al, 2011; GARCIA; FUGULIN, 2012; CUCOLO; PERROCA, 2010) avaliaram como indicador, para melhorar tanto a qualidade da assistência prestada, bem como a segurança do paciente, o tempo gasto pela equipe na assistência aos pacientes baseado, na maioria das vezes, no Sistema de Classificação de Pacientes (SCP). Um estudo comparou o tempo de assistência de acordo com o padrão estabelecido pela Resolução COFEN nº. 293/04 (SOARES et al, 2011) e o outro correlacionou este tempo a outros indicadores como a incidência de extubação acidental, incidência de perda de sonda nasogastroenteral para aporte nutricional, incidência de perda de cateter venoso central e incidência de úlcera por pressão (GARCIA; FUGULIN, 2012).

Para Garcia e Fugulin (2012), à medida que aumentam as horas de assistência de Enfermagem despendidas ao cuidado diminuiu a incidência destes indicadores. Além disso, o tempo de assistência de enfermagem é um importante instrumento gerencial que possibilita avaliar as condições de recursos humanos existentes para atender à dependência assistencial desses pacientes e, ainda, correlacioná-las com os indicadores de processo (CUCOLO; PERROCA, 2010; SOARES et al, 2011).

A utilização dos indicadores incidência de úlcera de pressão e incidência de queda no leito foi destacada também no estudo de Moura e colaboradores (2009) que afirmam serem importantes na monitoração da qualidade dos serviços de enfermagem.

Nepomuceno e Kurcgant (2008) avaliaram apenas o indicador manutenção da integridade da pele em recém-nascidos. Esta avaliação facilitou a elaboração de um programa de capacitação técnico-científica para a equipe de enfermagem de acordo com as reais necessidades da equipe e evidenciou a importância da aplicação de indicadores de qualidade como ferramenta de gestão da assistência.

Guedes, Lima e Assunção (2005), com o propósito de analisar a política de qualidade implantada pela gestão hospitalar na farmácia central e as características da atividade de medicar realizada pelo auxiliar de enfermagem (AE), utilizaram o preparo e a administração de medicação como um indicador da assistência de enfermagem. Para os autores, a administração da medicação, e tudo aquilo que envolve esta prática, quando realizada com êxito, ou seja, sem erros, reflete uma boa qualidade da assistência.

Um estudo, que utilizou como metodologia a prática investigativa, utilizou os padrões da Acreditação Hospitalar para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem em um serviço de urgência e emergência (LIMA; ERDMANN, 2006). Os critérios utilizados para esta avaliação foram a presença de treinamento da equipe, o registro das ações assistenciais dos pacientes em observação, a utilização de materiais e equipamentos compatíveis com a estrutura do serviço e a informação correta passada aos acompanhantes sobre a situação e estado geral do cliente/paciente assistido.

Outro estudo, que também se baseou no Manual de Acreditação e utilizado pelo Núcleo de Apoio à Gestão Hospitalar (NAGEH), descreveu a percepção dos enfermeiros sobre alguns indicadores que avaliam a qualidade da assistência de enfermagem e sua aplicabilidade na instituição pesquisada. Os indicadores utilizados foram: Incidência de queda do paciente, Incidência de extubação acidental, Incidência de úlcera por pressão (UPP), Incidência de flebite, Incidência de obstrução de cateter venoso central (CVC), Incidência de erros de medicação, Distribuição enfermeiros X leito, Distribuição técnico de enfermagem X leito, Taxa de absenteísmo de enfermagem, Taxa de rotatividade de enfermagem, Taxa de acidente de trabalho de profissionais de enfermagem, Horas de treinamento de profissionais de enfermagem, Taxa de mortalidade hospitalar, Conformidade dos registros de enfermagem no prontuário do cliente e Satisfação do cliente (SIMÕES E SILVA et al., 2009). Apesar da análise de todos estes indicadores, nem todos foram considerados extremamente relevantes na avaliação da qualidade da assistência de enfermagem, mas houve um entendimento do grupo Pós-graduação em Gestão em Saúde, UFES, 2013

de enfermeiros sobre a necessidade da utilização de indicadores para avaliar o desempenho da enfermagem e a qualidade da assistência.

Peduzzi e colaboradores (2006) utilizaram indicadores de processo para avaliar a qualidade da assistência prestada e mensurar o desempenho profissional nas técnicas de inalação, punção venosa e medicação intramuscular. Para os referidos autores, a qualificação técnica acarreta melhor desempenho profissional dos trabalhadores de enfermagem, desde que haja condições adequadas de trabalho e educação continuada.

Indicadores de processo, estrutura e resultado também foram utilizados por Gabriel e colaboradores (2011) que demonstraram a importância do uso destes dados na avaliação do desempenho da enfermagem, com maior uso dos indicadores de processo. Os indicadores utilizados foram: perda de sonda nasointestinal, incidência de flebite, incidência de não conformidade da administração de medicamentos, distribuição de enfermeiros x leito, distribuição de técnicos e auxiliares de enfermagem x leito, taxa de absenteísmo de enfermagem, taxa de rotatividade de enfermagem, taxa de acidente de trabalho de profissionais de enfermagem, horas de treinamento de profissionais de enfermagem e satisfação do paciente com a enfermagem.

Indicadores de resultado, como a satisfação do cliente, foram descritos em um estudo juntamente com a avaliação da estrutura (ambiente) de uma UTI, onde a qualidade da assistência de enfermagem foi verificada de acordo com o recebimento de um cuidado especializado, o contato da equipe com o paciente, as intervenções de enfermagem como banho no leito e a própria estrutura como barulho, iluminação, dentre outros (SOUZA et al., 2006). Os autores concluíram que houve satisfação do cliente com a equipe de enfermagem.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A enfermagem tem evoluído substancialmente com inovação, maior comprometimento e conhecimentos específicos de suas ações visando uma maior qualidade da assistência prestada. A utilização de indicadores reforça a necessidade de melhoria contínua desta assistência, além de favorecer comparações com outros serviços. Vários são os indicadores utilizados para avaliar a qualidade da assistência prestada, mas não podemos deixar de chamar atenção para a necessidade de um quantitativo suficiente de pessoal de enfermagem para que esta assistência, e estes indicadores sejam favoráveis para a equipe e, sobretudo, para o paciente.

O enfermeiro como gestor da assistência precisa elaborar os melhores indicadores para avaliar a assistência de sua equipe, analisar os resultados destes indicadores e assim implantar estratégias gerenciais de melhoria desta assistência. Vale ressaltar que tanto indicadores de processo, estrutura e resultados devem ser utilizados, o que não foi observado nos estudos aqui citados, já que um depende do outro e facilita o encontro e resolução de problemas que podem estar influenciando a qualidade da assistência ao paciente, além de especificar melhor a realidade de cada situação. Dessa forma, a gestão da qualidade através de indicadores da assistência de enfermagem, favorece não só a análise das atividades fins como também favorece a busca de soluções inovadoras para melhoria desta prática.

Vários outros indicadores indiretamente relacionados à enfermagem são utilizados para avaliar a saúde, não sendo o objetivo deste estudo, mas que necessitam de pesquisas a fim de descrevê-los para uso na prática assistencial.

REFERÊNCIAS

- AGÜERO, S.E.; KLIJN, T.P. Enfermería en el rol de gestora de los cuidados. **Ciencia y Enfermería**, v. XVI, n. 3, p. 33-39. 2010.
- ANTUNES, A.V.; TREVIZAN, M.A. Gerenciamento da qualidade: utilização no serviço de enfermagem. **Rev.latinoam. enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 1, p. 35-44, janeiro 2000.
- BACKES, D.S.; SILVA, D.M.; SIQUEIRA, H.H.; ERDMANN, A.L. O produto do serviço de enfermagem na perspectiva da gerência da qualidade. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 28, n. 2, p. 163-70. 2007.
- BRASIL. Ministério da Saúde (BR). **Lei nº 7498**, de 25 de junho de 1986: dispõe sobre a regulamentação do exercício da enfermagem e dá outras providências. Brasília, 1986.
- CHRIZOSTIMO, M.M.; ROSAS, A.M.M.T.F.; ALVES, L.; BARTOLY, M.G.; SILVA, C.M.C.; ALVES, E.M.C. O significado da assistência de enfermagem segundo abordagem de Alfred Schütz. **Ciencia y Enfermería**, v. XV, n. 3, p. 21-28. 2009.
- CUCOLO, D.F.; PERROCA, M.G. Monitorando indicadores de desempenho relacionados ao tempo de assistência da equipe de enfermagem. **Rev Esc Enferm USP**, v. 44, n. 2, p. 497-503. 2010.

BUENO, A.A.; BERNARDES, A. Percepção da equipe de enfermagem de um serviço de atendimento pré-hospitalar móvel sobre o gerenciamento de enfermagem. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 45-53, jan-mar. 2010.

D'INNOCENZO, M.; ADAMI, N.P.; CUNHA, I.C.K.O. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. **Rev Bras Enferm**, v. 59, n. 1, p. 84-88, jan-fev. 2006.

ESTORCE, T.P.; KURCGANT, P. Licença médica e gerenciamento de pessoal de enfermagem. **Rev Esc Enferm USP**, v. 45, n. 5, p. 1199-1205. 2011. www.ee.usp.br/reeusp

FURTADO, B.M.A.S.M.; ARAÚJO JÚNIOR, J.L.C. Percepção de enfermeiros sobre condições de trabalho em setor de emergência de um hospital. **Acta Paul Enferm.**, v. 23, n. 2, p. 169-174. 2010.

FRANÇOLIN, L.; BRITO, M.F.P.; GABRIEL, C.S.; MONTEIRO, T.M.; BERNARDES, A. A qualidade dos registros de enfermagem em prontuários de pacientes hospitalizados. **Rev. enferm. UERJ**, Rio de Janeiro, v.20, n. 1, p. 79-83, jan-mar. 2012.

GABRIEL, C.S.; MELO, M.R.A.C.; ROCHA, F.L.R.; BERNARDES, A.; MIGUELACI, T.; SILVA, M.L.P. Utilização de indicadores de desempenho em serviço de enfermagem de hospital público. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v. 19, n. 5, [09 telas], set.-out. 2011.

GARCIA, P.C.; FUGULIN, F.M.T. Tempo de assistência de enfermagem em unidade de terapia intensiva adulto e indicadores de qualidade assistencial: análise correlacional. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**. v. 20, n. 4, p. 1-9, jul-ago. 2012.

GUEDES, R.M.A.; LIMA, F.P.A.; ASSUNÇÃO, A.A. O programa de qualidade no setor hospitalar e as atividades reais da enfermagem: o caso da medicação. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 10, n. 4, p. 1063-1074. 2005.

KEMPFER, S.S.; BIROLO, I.V.B.; MEIRELLES, B.H.S.; ERDMANN, A.L. Reflexão sobre um modelo de sistema organizacional de cuidado de enfermagem centrado nas melhores práticas. **Rev Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre (RS), v. 31, n. 3, p. 562-566, set. 2010.

KURCGANT, P.; TRONCHIN, D.M.R.; MELLEIRO, M.M.; CASTILHO, V.; MACHADO, V.B.; PINHEL, I.; SIQUEIRA, V.T.; SILVA, M.F. Indicadores de qualidade e a avaliação do gerenciamento de recursos humanos em saúde. **Rev Esc Enferm USP**, v. 43, n. Esp 2, p. 1168-1173. 2009. www.ee.usp.br/reeusp

LIMA, S.B.S.; ERDMANN, A.L. A enfermagem no processo da acreditação hospitalar em um serviço de urgência e emergência. **Acta Paul Enferm**, v. 19, n. 3, p. 271-278. 2006.

NEPOMUCENO, L.M.R.; KURCGANT, P. Uso de indicador de qualidade para fundamentar programa de capacitação de profissionais de enfermagem. **Rev Esc Enferm USP**, v. 42, n. 4, p. 665-672. 2008.

MOURA, G.M.S.S.; JUCHEM, B.C.; FALK, M.L.R.; MAGALHÃES, A.M.M.; SUZUKI, L.M. Construção e implantação de dois indicadores de qualidade assistencial de enfermagem. **Rev. gaúch. enferm**, v. 30, n. 1, p. 136-140, mar. 2009.

PEDUZZI, M.; ANSEMI, M.L.; FRANÇA JUNIOR, I.; SANTOS, C.B. Qualidade no desempenho de técnicas dos trabalhadores de enfermagem de nível médio. **Rev Saúde Pública**, v. 40, n. 5, p. 843-850. 2006.

ROCHA, E.S.B.; TREVIZAN, M.A. Gerenciamento da qualidade em um serviço de enfermagem hospitalar. **Rev Latino-am Enfermagem**, v. 17, n. 2, mar-abr. 2009.

SIMÕES E SILVA, C.; GABRIEL, C.S.; BERNARDES, A.; ÉVORA, Y.D.M. Opinião do enfermeiro sobre indicadores que avaliam a qualidade na assistência de enfermagem. **Rev Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre (RS), v. 30, n. 2, p. 263-271, jun. 2009

SILVA, L.G.; MATSUDA, L.M. Um olhar para a qualidade no processo de atendimento em um Serviço de urgência público. **Cienc Cuid Saude**, v. 11, Suplem., p. 121-128. 2012.

SOARES, A.V.N.; LIMA, A.F.C.; ROGENSKI, K.E.; SANCINETTI, T.R.; FUGULIN, F.M.T.; GAIDZINSKI, R.R. Tempo de assistência de enfermagem como indicador de gestão de pessoas. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 344-349. 2011.

SOUZA, S.R.O.S.; SILVA, C.A.; MELLO, U.M.; FERREIRA, C.N. Aplicabilidade de indicador de qualidade subjetivo em Terapia Intensiva. **Rev Bras Enferm**, v. 59, n. 2, p. 201-205, mar-abr. 2006.