

# A SISTEMATIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NO CONTEXTO DA AUDITORIA HOSPITALAR

## THE SYSTEMATIZATION OF NURSING CARE IN THE HOSPITAL AUDIT CONTEXT

MARIA DAS GRAÇAS DE MELO **SOUSA**<sup>1</sup>, MARILENE SIQUEIRA **SILVA**<sup>2</sup>, TERESINHA DE CÁSSIA DIAS DA **SILVA**<sup>3</sup>, WENYSSON NOLETO DOS **SANTOS**<sup>4\*</sup>, DANIELE VIANA **MEDEIROS**<sup>5</sup>, TATIANA BATISTA DA **SILVA**<sup>6</sup>

1. Enfermeira. Graduada em Enfermagem pelo Centro Universitário UNINOVAFAPI; 2. Enfermeira. Graduada em Enfermagem pelo Centro Universitário UNINOVAFAPI; 3. Enfermeira. Graduada em Enfermagem pelo Centro Universitário UNINOVAFAPI; 4. Enfermeiro. Graduado em Enfermagem pelo Centro Universitário UNINOVAFAPI. Especialista em NEFROLOGIA para Enfermagem pelo Centro Universitário UNINOVAFAPI. 5. Enfermeira. Graduada em Enfermagem pelo Centro Universitário UNINOVAFAPI. 6. Enfermeira. Graduada em Enfermagem pelo Centro Universitário UNINOVAFAPI.

\* Rua Luiz Gomes S/nº, Açucena Velha Balsas, Maranhão, Brasil. CEP: 65800-000 [wenysson-noleto@hotmail.com](mailto:wenysson-noleto@hotmail.com)

Recebido em 13/10/2015. Aceito para publicação em 06/12/2015

### RESUMO

O objetivo desse estudo foi analisar a contribuição da Sistematização da Assistência de Enfermagem para a auditoria hospitalar. Para realizar a pesquisa bibliográfica foram selecionados 09 artigos nacionais acerca do tema indexados no Lilacs e no Scielo. Após análise dos artigos emergiram duas categorias: Auditoria de custos: glosas das contas hospitalares devido à falta de anotações de enfermagem e Auditoria de qualidade: a SAE como instrumento de avaliação da assistência. O estudo evidenciou a importância que os registros de enfermagem têm para transmitir informações de forma segura e eficaz, mantendo a continuidade do cuidado e destinando-se a outros fins, aqui especificamente justificando sua relevância tanto para a auditoria de qualidade quanto para a auditoria de contas, uma vez que a SAE realizada de forma eficaz está inteiramente associada com qualidade da assistência prestada ao cliente, redução do tempo de internação e consequentemente menos perdas financeiras para as instituições de saúde.

**PALAVRAS-CHAVE:** Auditoria de enfermagem, assistência de enfermagem e qualidade da assistência à saúde.

### ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the contribution of the systematization of nursing care for hospital audit. To perform the literature search were selected nine national articles on the subject indexed in Lilacs and SciELO. After analyzing the articles appeared two categories: Audit costs: glosses of hospital bills due to lack of nursing quality and Auditing notes: SNA as the care assessment tool. The study showed the importance that nursing records have to transmit information securely and effectively, maintaining continuity of care and is designed for other purposes. Here specifically justifying their relevance to the audit quality and for auditing the accounts, since the SNA conducted effectively is entirely associated with

quality of care delivered to the customer, reduced hospital stay and consequently fewer financial losses for health institutions.

**KEYWORDS:** Nursing audit nursing care and health care quality.

### 1. INTRODUÇÃO

A Sistematização da Assistência de Enfermagem configura-se como uma metodologia para organizar e sistematizar o cuidado com base nos princípios do método científico. A SAE tem como objetivos identificar as situações de saúde-doença e as necessidades de cuidados de enfermagem, bem como subsidiar as intervenções de promoção, prevenção, recuperação e reabilitação da saúde do indivíduo, família e comunidade<sup>1</sup>.

O enfermeiro, para prestar assistência de enfermagem com qualidade e humanismo, necessita inserir-se na realidade concreta de forma consciente, competente, técnica e científica. Dessa forma, a implantação da Sistematização da Assistência de Enfermagem a partir de um conhecimento específico e de uma reflexão crítica acerca da organização e da filosofia do trabalho de enfermagem, constitui-se um instrumento de fundamental importância para que o enfermeiro possa gerenciar e otimizar a assistência de enfermagem de forma organizada, segura, dinâmica e competente<sup>2</sup>.

A auditoria em enfermagem refere-se à avaliação sistemática da qualidade da assistência prestada ao cliente, verificada através das anotações de enfermagem no prontuário ou das próprias condições deste<sup>3</sup>.

Diante disso, a gestão da assistência de enfermagem requer do enfermeiro preparo adequado ao momento atual, tendo em vista que a prestação da assistência de enfermagem, aliada à auditoria demanda constante análise dos indicadores assistenciais, em busca de melhorias

na gestão do serviço de enfermagem e, conseqüentemente, contribui com a organização na busca da excelência na gestão hospitalar, diminuindo a propensão a erros da equipe.

A utilização de prontuários na realização da auditoria possibilita identificar problemas e orientar a equipe e a instituição, quanto ao registro apropriado e completo dos fatos e das ações, bem como o respaldo ético e legal, permite ainda apontar desvios, propiciar propostas e estratégias para melhoria da qualidade de assistência<sup>4</sup>.

A auditoria de enfermagem avalia a qualidade da assistência prestada ao paciente. A Sistematização da Assistência de Enfermagem visa ser instrumento que de forma concreta, contribui com o enfermeiro auditor na pesquisa da qualidade da assistência, dessa forma a implementação da SAE nada mais é do que uma ferramenta eficiente e útil para a Auditoria Hospitalar<sup>5</sup>.

Considera-se, deste modo, oportuna a realização desta pesquisa, por se tratar de um tema relevante ainda pouco discutido no meio acadêmico e pouco conhecido fora dele, apesar de ser fundamental quando se deseja discutir assistência em saúde de qualidade.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo retrospectivo, realizado por meio de revisão bibliográfica entre os meses de junho e agosto de 2014, para a busca de dados utilizou-se os seguintes descritores: auditoria em enfermagem, qualidade da assistência à saúde e sistematização da assistência de enfermagem, o que propiciou a obtenção de 09 publicações que se constituíram como amostra desse estudo.

Foram selecionados artigos nacionais indexados no Lilacs e no Scielo. Os artigos pesquisados foram produzidos a partir do ano 2009. Utilizaram-se como critérios de inclusão a abordagem dos temas SAE e Auditoria, artigos obrigatoriamente em língua portuguesa e com os textos completos disponíveis nas bases de dados selecionadas.

## 3. DESENVOLVIMENTO

Para clarificar a apresentação dos artigos incluídos, os mesmos foram identificados com a letra "A" e numerados de A1 a A9, conforme apresentados no Quadro 1.

**Quadro 1.** Artigos incluídos na presente revisão, segundo ano de publicação e autoria

	ANO	TÍTULO DO ESTUDO	AUTORES
A1	2012	Uso da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE): uma ferramenta para realização da auditoria de qualidade	SANTOS MIS, SANTOS WL dos.

A2	2012	Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos	SILVA MVS, SILVA LMS, DOURADO HHM, NASCIMENTO AAM, MOREIRA MM.
A3	2012	Avaliação da qualidade das anotações de enfermagem em unidade semi-intensiva	SILVA JÁ, GROSSI ACM, HADDAD MCL, MARCON SS.
A4	2011	Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura	DIAS TCL, SANTOS JLG, CORDENUZZI OCP, PROCHNOW AG.
A5	2011	Auditoria em enfermagem: um instrumento para assistência de qualidade	MENEZES JGBRL, BUCCHI SM.
A6	2010	Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde	SCARPARO AF, FERRAZ CA, CHAVES LDP, GABRIEL CS.
A7	2009	Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão da literatura	CAMELO SHH, PINHEIRO A, CAMPOS D, OLIVEIRA TL.
A8	2009	Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria	SETZ VG, D'INNOCENZO M.
A9	2009	Auditoria de enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares	FERREIRA TS, SOUZA BAL, CAVALCANTI VGS, SOUZA DF, CARVALHO AEM.

Nesta revisão emergiram duas categorias: Auditoria de custos: glosas das contas hospitalares devido à falta de anotações de enfermagem e Auditoria de qualidade: a SAE como instrumento de avaliação da assistência.

### Auditoria de custos: glosas das contas hospitalares devido à falta de anotações de enfermagem

Um dos elementos imprescindíveis deste processo é o prontuário. Sendo uma importante ferramenta legal na avaliação da qualidade da assistência prestada ao cliente, fornece informações vitais para possíveis processos judiciais e convênios de saúde, pois esse é o conjunto de documentos padronizados e ordenados, destinados ao registro dos cuidados profissionais prestados pelos serviços de saúde públicos e privados. Dessa forma, suas informações são analisadas e, portanto, havendo dúvidas quanto aos procedimentos realizados ou a falta de anotações de enfermagem, pode incidir em glosas das contas hospitalares<sup>6</sup>.

Os enfermeiros devem avaliar como estão os registros de sua equipe, fazendo um planejamento das atividades, visando a educação continuada, realizando treinamento sistematizado, capacitando sua equipe para a valorização das anotações, sendo esta um indicador de qualidade dos cuidados prestados ao cliente e de uma gestão eficaz. É indispensável neste processo o pleno conhecimento da equipe, a padronização do processo de trabalho com protocolos, a capacitação contínua e siste-

matizada, reflexão sobre o conteúdo das informações e dos impressos para anotação<sup>4</sup>.

Todos os procedimentos e ações de enfermagem geram custos e o principal meio de assegurar o recebimento do valor gasto durante a assistência de enfermagem prestada, evitando glosas, é pela realização adequada das anotações de enfermagem, sendo estas de grande importância para mostrar o cuidado prestado.

Devido às anotações de enfermagem em sua maioria ser inconsistentes, ilegíveis e subjetivas, a prática de glosar itens do faturamento das contas hospitalares tem sido significativa para o orçamento das instituições<sup>7</sup>.

Dessa forma, as anotações de enfermagem contidas nos prontuários são utilizadas no processo de auditoria de enfermagem, a fim de apontar inadequações da assistência de enfermagem existente nas instituições com relação aos serviços prestados, assegurar o faturamento de contas hospitalares e rever glosas<sup>8</sup>.

Os cuidados de enfermagem podem ser avaliados através dos registros. Logo, a avaliação dos registros consequentemente, reflete a qualidade da assistência de enfermagem. Assim, os membros da equipe de enfermagem devem planejar o tempo para o registro no prontuário de cada paciente, enfatizando a importância de um registro completo dos cuidados de enfermagem prestados<sup>7</sup>.

Os autores citados acima relatam ainda que o registro de enfermagem, como fonte de informações, tem sido, às vezes, criticado sob a alegação de que são avaliados os registros e não os cuidados de enfermagem. Entretanto, pode-se considerar óbvio que há correlação positiva entre os registros e a qualidade do cuidado.

A Anotação de enfermagem é a garantia de menores perdas econômicas, além de ser uma condição válida para defesa legal do ponto vista jurídico. Ela deve mostrar o que a equipe de enfermagem faz no atendimento ao cliente, conferindo inclusive visibilidade ao trabalho da enfermagem.

O registro no prontuário do paciente da assistência a ele prestada abrange diversos aspectos e respalda ética e legalmente o profissional responsável pelo cuidado, assim como o paciente. Quando esse registro é escasso e inadequado põe em xeque a assistência prestada ao paciente, assim como, a instituição e a equipe de enfermagem. Há um comprometimento da segurança e da perspectiva de cuidado do paciente, além da dificuldade para mensurar os resultados assistenciais advindos da prática do enfermeiro<sup>4</sup>.

Os registros de enfermagem completos são considerados um dos principais indicadores de qualidade da assistência de enfermagem<sup>9</sup>.

A realização de anotações completas, claras e precisas referentes aos procedimentos realizados com o paciente contribui para melhora na qualidade da assistência, favorecendo a continuidade do cuidado e a legitimação

do trabalho de enfermagem, e ainda que todas as fases da SAE precisam ser realizadas, uma vez que elas são interdependentes<sup>10</sup>.

A necessidade de um acompanhamento amíúde dos registros efetuados no dia a dia e também da realização de cursos de educação em serviço para todos os membros da equipe de enfermagem atuantes neste setor, de modo a sensibilizá-los quanto à importância de registrar informações relacionadas à condição do paciente e, em especial, às atividades e ações realizadas para seu atendimento<sup>10</sup>.

A crença equivocada de que o registro não é prioridade na execução do trabalho da enfermagem é muito mais uma questão cultural do que técnica. Porém, quando se discute a importância das anotações, deve-se considerar a escassez de pessoal de enfermagem que é a realidade de muitos hospitais do Brasil e do mundo e o ritmo de trabalho da enfermagem. Esses fatores dificultam o registro das informações e representam uma questão chave para melhorar a qualidade das anotações de enfermagem<sup>11</sup>.

A anotação de enfermagem não deve ser encarada como um simples cumprimento de norma burocrática, passível de esquecimento, é preciso que se tenha a noção de sua real importância e das implicações decorrentes do não preenchimento correto deste documento<sup>6</sup>.

### **Auditoria de qualidade: a SAE como instrumento de avaliação da assistência**

A SAE é essencial para que o Enfermeiro possa gerenciar e desenvolver uma assistência de enfermagem organizada, segura, dinâmica e competente e sua implementação deve ocorrer em toda instituição de saúde pública e privada. Privativamente as fases da SAE são: implantação, planejamento, organização, execução e avaliação do processo de enfermagem<sup>4</sup>.

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. O método de auditoria de enfermagem deve ser um guia com objetivos claros, que identifique pontos fracos do serviço<sup>12</sup>.

A auditoria em enfermagem tem como finalidade normatizar, orientar, disciplinar, racionalizar e identificar as deficiências existentes nos registros hospitalares, intervindo diretamente nos gastos e glosas desnecessários<sup>6</sup>.

A auditoria em enfermagem é exercida e difundida nas instituições públicas e privadas, objetivando minimizar desperdício de materiais, medicamentos, equipamentos e recursos humanos. No entanto, apesar de ser utilizada principalmente para fins contábeis, traduz-se em benefício não só para a instituição de saúde como para a própria equipe de enfermagem<sup>13</sup>.

Ao assegurar que a aplicação do método de auditoria de enfermagem beneficia os clientes que terão uma

assistência de melhor qualidade através dos serviços oferecidos com mais eficácia. Atingem também a equipe de enfermagem que revendo as atividades desempenhadas e os resultados que se desejam alcançar obtém subsídios que estimulam a reflexão profissional, possibilitando uma enfermagem científica e a instituição recebe uma contribuição significativa pelo fato de verificar o alcance dos seus objetivos, constituindo base para prováveis mudanças internas<sup>8</sup>.

A SAE é um instrumento que pode ser utilizado para se ter uma auditoria de qualidade com melhora na assistência ao paciente/cliente por meio, principalmente, do cuidado humanizado, além de promover baixo custo para a instituição<sup>14</sup>.

Dessa forma, existe a necessidade premente de intenso investimento em educação continuada e permanente, visando à promoção do conhecimento e a sensibilização da equipe de enfermagem para a importância da comunicação escrita e para o fato de que os registros são a expressão do cuidado produzido, ou seja, refletem a qualidade da assistência não tendo apenas o dever de garantir o pagamento pelos procedimentos realizados<sup>11</sup>.

O registro de cuidados de saúde do cliente foi e ainda é executado com intenção de promover um meio de comunicação entre os membros do grupo de saúde facilitando a coordenação e a continuidade do planejamento<sup>15</sup>.

Isso mostra claramente que a atuação da auditoria evita além de custos desnecessários, o erro. Pois com a não checagem da administração de um medicamento, por exemplo, poderá ocasionar a duplicidade de administração, lesando o cliente. Assim, o papel do enfermeiro auditor, pode contribuir de forma significativa para as ações educativas e corretivas de enfermagem, contribuindo para as melhorias das práticas assistenciais<sup>16</sup>.

Quando a assistência ao paciente é de má qualidade, os custos da internação aumentam. Portanto, cria-se a necessidade de habilitação do enfermeiro auditor para realizar a auditoria agregando a vertente contábil e de qualidade.

Uma forte tendência a ser implementada nos próximos anos, uma vez que instituições de saúde com custos otimizados passam a ter subsídios financeiros para investimentos em sua estrutura (recursos humanos, tecnológicos e físicos), oferecendo suporte para as ações de melhoria da qualidade<sup>12</sup>.

Evidencia-se que a perspectiva futura de mudança na configuração atual da auditoria de enfermagem se deve, sobretudo, às exigências do mercado em saúde que busca desenvolver uma lógica de gestão de qualidade.

#### 4. CONCLUSÃO

A análise dos artigos referentes à SAE e auditoria de enfermagem possibilitou a correlação do tema proposto. Assim, percebe-se a importância que os registros de en-

fermagem têm para transmitir informações de forma segura e eficaz, mantendo a continuidade do cuidado e destinando-se a outros fins como pesquisas, processos jurídicos e aqui, especificamente, para a auditoria de contas e de qualidade.

A utilização da SAE assim como das anotações de enfermagem mostrou-se fundamental para a auditoria, uma vez que por meio delas é possível dimensionar a qualidade da assistência prestada ao paciente, além disso, quando é realizada de forma eficaz está inteiramente associada com menor tempo de internação do cliente e conseqüentemente menos perdas financeiras para as instituições de saúde.

#### REFERÊNCIAS

- [1] Crozeta K, *et al.* Sistematização da assistência de enfermagem em unidade de terapia intensiva. Rev. bras. Enferm., Brasília. 2009; 62(2):221-7.
- [2] Backes DS, *et al.* Sistematização da assistência de enfermagem: percepção dos enfermeiros de um hospital filantrópico. Acta Sci. Health Sci., Maringá. 2005; 27(1):25-9.
- [3] Motta ALC. Auditoria de Enfermagem nos hospitais e seguradoras de saúde. São Paulo: Látia, 2003.
- [4] Setz VG, D'Innocenzo M. Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria. Acta Paulista de Enfermagem, São Paulo. 2009; 22(3):313-17.
- [5] Paulino EA. Conhecimento dos enfermeiros acerca da auditoria hospitalar. São Paulo: Látia, 2006.
- [6] Ferreira TS *et al.* Auditoria de enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares. Aquichán, v. 9, n. 1, p. 38-49, abril. 2009.
- [7] Rodrigues VA, PERROCA MG, JERICÓ MC. Glosas hospitalares: importância das anotações de enfermagem. Arq. Ciên. Saúde. 2004; 11(4):210-4.
- [8] Camelo SHH, *et al.* Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão de literatura. Revista Eletrônica de Enfermagem, Rio de Janeiro. 2009; 11(4).
- [9] Freitas MC, Queiroz TA, Souza JAV. O processo de enfermagem sob a ótica das enfermeiras de uma maternidade. Rev Bras Enferm. 2007; 60(2):207-12
- [10] Silva MVS, *et al.* Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos. Rev. bras. enferm., Brasília. 2012; 65(3).
- [11] Dias TCL, *et al.* Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. Rev. bras. enferm., Brasília. 2011; 64(5): 931-7.
- [12] Scarparo AF *et al.* Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde. Texto contexto - enferm., Florianópolis. 2010; 19(1):85-92.
- [13] Silva JA *et al.* Avaliação da qualidade das anotações de enfermagem em unidade semi-intensiva. Esc. Anna Nery, Rio de Janeiro. 2012; 16(3).
- [14] Santos MIS, Santos WLS. Sistematização da assistência de enfermagem para auditoria de qualidade. Revista de Divulgação Científica Sena Aires 2012; Julho-Dezembro (2):179-84.
- [15] Smeltzer SC, Bare BG. Brunner & Suddarth: tratado de enfermagem médico-cirúrgica. 10ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2005. Princípios e práticas da reabilitação; v. 1, p. 166-98. Menezes JGBRL, BUCCHI SM. Auditoria em enfermagem: um instrumento para assistência de qualidade. Rev Enferm UNISA . 2011; 12:68-72.