

**DEZ ANOS BUSCANDO A MELHORIA DA QUALIDADE DO CUIDADO DE
ENFERMAGEM EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO**

**TEN YEARS SEEKING TO IMPROVE THE QUALITY OF NURSING CARE IN
UNIVERSITY HOSPITAL**

**DIEZ AÑOS BUSCANDO LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE
ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL UNIVERSITARIO**

Larissa Gutierrez de Carvalho Silva¹, Maria do Carmo Fernandes Lourenço Haddad²,
Dagmar Willamowius Vituri³, Denise Albieri Jodas⁴, Eloá Otrenti⁵

RESUMO

Este trabalho tem o objetivo de analisar a qualidade do cuidado de enfermagem considerando dez anos de implantação de um setor de controle da qualidade da assistência de enfermagem em hospital universitário público. Trata-se de estudo de abordagem quali-quantitativa, no qual a coleta de dados ocorreu em duas etapas. No primeiro momento, fez-se uma busca de pesquisas sobre “Qualidade da Assistência de Enfermagem”, realizadas entre 1998 e 2008 no hospital em estudo. Na segunda etapa, realizou-se análise de indicadores de qualidade de uma unidade de internação do referido hospital, no período de 2000 a 2007. Após a implantação do setor de qualidade, quatro estudos foram realizados na instituição abordando o tema. Ademais, houve uma melhoria progressiva dos indicadores avaliados, entretanto a infraestrutura organizacional ainda continua sendo um fator complicador para se atingir a qualidade. O desafio consiste em modificar o processo de trabalho e o comportamento dos profissionais.

Descritores: Auditoria de Enfermagem; Registros de Enfermagem; Qualidade da Assistência à Saúde.

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the quality of nursing care, considering a ten-year period of implementation of a department for nursing care quality control in a public university hospital. This study was performed using a qualitative-quantitative approach. Data collection followed a two-step process. In the first step, a literature search was performed regarding the theme “Quality of Nursing Care”, considering the period spanning 1998 to 2008 at the referred hospital. The second step consisted of analyzing the quality indicators of

¹ Mestre em Enfermagem. Docente do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Londrina – PR. Endereço para correspondência: Rua Mitsuge Ohara, 19, Londrina-PR, CEP: 86038-110. e-mail: larissagutierrez@yahoo.com.br

² Doutora em Enfermagem – Docente do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Londrina – PR.

³ Doutoranda em Enfermagem. Enfermeira do Hospital Universitário de Londrina-PR.

⁴ Mestre em Enfermagem. Docente do Instituto Federal do Paraná, campus Londrina-PR

⁵ - Mestre em Enfermagem. Docente da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo – SP.

a hospitalization unit at the referred hospital in the period from 2000 to 2007. After implementing the quality control department, four studies on the referred theme were performed at the hospital. Moreover, there was a progressive improvement of the evaluated indicators, although the infrastructure remains a hindering factor in achieving quality. The challenge consists in changing the working process and the behavior of the workers.

Descriptors: Nursing Audit. Nursing Records. Quality of Health Care.

RESUMEN

El trabajo objetiva analizar la calidad del cuidado de enfermería, considerando los diez años de la institución de un sector de control de calidad de la atención de enfermería en un hospital universitario público. Estudio cuali-cuantitativo. Datos recolectados en dos etapas. En el primer momento, se buscaron investigaciones sobre “Calidad de la Atención de Enfermería” entre 1998 y 2008 en el hospital estudiado. En la segunda etapa, se realizó análisis de indicadores de calidad de una unidad de internación del referido hospital, entre 2000 y 2007. Luego de instituirse el sector de control de calidad, fueron realizados cuatro estudios abordando el tema en el establecimiento. Además, hubo una mejora progresiva en los indicadores evaluados, aunque la estructura organizacional continua siendo un factor que hace difícil materializar la calidad. El desafío consiste en modificar el proceso de trabajo y el comportamiento de los profesionales.

Descriptor: Auditoria de Enfermería. Registros de Enfermería. Calidad de la Atención de Salud.

INTRODUÇÃO

O hospital, assim como qualquer outra empresa prestadora de serviços, em meio à competitividade imposta pela globalização necessita aprimorar e monitorar seus processos. Nesse sentido, destacam-se os programas de gestão pela qualidade.

Frente à necessidade de atender à demanda de constantes inovações, o hospital depara-se com o usuário dos serviços de saúde, que por meio do acesso crescente e irrestrito à informação, está cada vez mais exigente quanto aos seus direitos de uma assistência segura⁽¹⁾.

Essa atitude dos usuários de serviços de saúde em relação à informação e a

exigência tem influenciado as organizações e seus trabalhadores na busca pela melhoria da qualidade, em razão de que em países mais desenvolvidos já se fala na incorporação do termo competitividade no universo de atuação da enfermagem⁽²⁾.

Os programas de controle de qualidade do atendimento hospitalar preconizam que o hospital deva organizar-se a ponto de controlar os fatores técnicos, administrativos e humanos que possam interferir na qualidade de seus produtos e serviços, com vista a reduzir, eliminar e prevenir deficiências na qualidade dos mesmos⁽³⁾.

A qualidade da assistência é uma busca constante dos serviços hospitalares,

incluindo nesse cenário a assistência de enfermagem que, por meio de suas ações, almejam garantir o exercício profissional ético e a cidadania do cliente externo, bem como do cliente interno⁽⁴⁾.

A qualidade não deve ser entendida como uma meta, mas sim como um processo contínuo de ação-reflexão. Para tanto, existe a necessidade de que os procedimentos de avaliação da qualidade da assistência de enfermagem prestada sejam adequados para a realidade institucional, fundamentados cientificamente e, principalmente, que utilizem instrumentos realmente capazes de mensurar aquilo a que se propõem⁽⁴⁾.

Corroborando com o exposto, o hospital deve dispor de documentação suficiente para acompanhar os níveis de qualidade atingidos e, para tanto, deve utilizar-se de metodologia que sustente a fidedignidade da coleta de dados⁽³⁾.

Nessa perspectiva, a diretoria de enfermagem de um hospital universitário público localizado no norte do Paraná implantou em 1998 a Assessoria de Controle da Qualidade da Assistência de Enfermagem (ACQAE) com a finalidade de monitorar os processos de trabalho e a qualidade da assistência de enfermagem, garantir o direito do usuário de ter uma assistência segura, direcionar o treinamento em serviço de acordo com as

necessidades de aperfeiçoamento da equipe, envolver enfermeiros na elaboração de padrões mínimos da assistência e divulgar atividades da auditoria dentro da instituição⁽⁵⁾.

Considerando a relevância das atividades desenvolvidas pela ACQAE e que a avaliação constitui premissa essencial e constante de programas de qualidade, motivou-se a realização do presente artigo que tem como objetivo analisar a qualidade do cuidado de enfermagem considerando os dez anos de implantação dessa assessoria.

Acredita-se que após dez anos desenvolvendo a auditoria de enfermagem no contexto hospitalar é possível vislumbrar avanços na assistência de enfermagem pautados nas avaliações realizadas sistematicamente. Por outro lado, presume-se que uma década de atividades reflete um período de consolidação, que exige renovação e inserção de novos métodos e ações. Para isso, o olhar e reflexão sobre o processo durante os dez anos da ACQAE são primordiais para que sejam firmadas as boas práticas identificadas e traçadas outras metas, o que demonstra compromisso e constância das ações para a qualidade do cuidado.

MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo, exploratório, retrospectivo e de abordagem quali-quantitativa, realizado em um Hospital Universitário Público do Norte do Estado do Paraná.

O hospital estudado possui 317 leitos destinados exclusivamente ao atendimento pelo Sistema Único de Saúde (SUS), com as mais diversas especialidades, sendo referência para trauma e gestação de alto risco.

A coleta de dados ocorreu em duas etapas. No primeiro momento, fez-se uma pesquisa bibliográfica nos bancos de dados “Lilacs” e “Medline”, sobre pesquisas do tema “Qualidade da Assistência de Enfermagem”, realizadas especificamente no hospital que implantou a ACQAE, no período de 1998 a 2008, com a utilização das palavras-chaves: qualidade em enfermagem; avaliação da qualidade dos cuidados de saúde; indicadores de qualidade em assistência à saúde; auditoria em enfermagem.

Foram selecionadas duas teses de doutorado e duas dissertações de mestrado. A escolha dos trabalhos justificou-se pela utilização de abordagem aprofundada do tema na instituição escolhida. Estes estudos foram analisados qualitativamente e serão apresentados conforme o ano de publicação, sendo destacados os principais

resultados, que serão discutidos com outras bibliografias pertinentes relacionadas ao assunto.

Por conseguinte, no segundo momento, realizou-se a pesquisa quantitativa, por meio da análise da qualidade do cuidado de enfermagem, no período de 2000 a 2007, em uma unidade de internação médico-cirúrgica, considerando os seguintes indicadores: atendimento às necessidades de oxigênio e ventilação; atendimento às necessidades de nutrição e hidratação; atendimento às necessidades emocionais; e qualidade da prescrição de enfermagem. Esses dados foram obtidos a partir dos resultados das avaliações que constam do banco de dados da ACQAE que realiza, de forma sistemática e contínua, a auditoria operacional por acadêmicos do 3º e 4º ano de enfermagem, que são capacitados para coleta de dados em caráter de estágio curricular não obrigatório.

Os resultados das avaliações são lançados em planilhas eletrônicas do programa *Microsoft Excel 2007*, transformados em percentuais de adequação para cada indicador e em um percentual médio referente à média dos indicadores por ano. Isso possibilita que a assistência de enfermagem na unidade seja classificada, utilizando um referencial adotado como ideal pela instituição, o qual foi adaptado da

proposta de um estudo anteriormente realizado na mesma Instituição⁽⁵⁾ e compreende: Assistência Segura, quando a equipe consegue 100% de adequação em relação ao padrão de qualidade para os indicadores avaliados; Adequada, quando consegue 99-90% de adequação; Desejável, quando atinge 89-80% de adequação; Limítrofe, quando a adequação se situa entre 70 e 79%; e Insuficiente, quando menor que 70%.

Esses dados referem-se às avaliações realizadas em uma unidade de internação médico-cirúrgica, com 73 leitos, que atende pacientes do sexo masculino a partir de 12 anos de idade, nas mais diversas especialidades. Optou-se por analisar essa unidade em razão do seu porte e das características dos pacientes atendidos, visto que este setor admite desde indivíduos com necessidades mínimas de cuidados até totalmente dependentes da assistência de enfermagem e com risco de morte, em função da carência de leitos de Terapia Intensiva Adulto na Instituição e região.

Os resultados referentes aos anos de 1998 e 1999 foram desconsiderados neste estudo em razão de ter sido um período de estruturação do processo de trabalho da ACQAE, que implicou na necessidade de reformulações na metodologia de coleta de dados e nos

modelos de relatórios e, por conseguinte, não foi possível a comparação dos resultados com os relatórios desenvolvidos a partir do ano de 2000.

Quanto aos aspectos éticos, o estudo foi submetido à apreciação da Diretoria de Enfermagem do hospital e do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Londrina-PR, tendo sido aprovado em 28 de junho de 2006, sob o Parecer n. 109/06.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na primeira parte desta seção serão apresentados os resultados da revisão bibliográfica referente ao tema “Qualidade da Assistência de Enfermagem”, com a apresentação de estudos desenvolvidos no hospital que implantou a ACQAE, tendo o objetivo de analisar a evolução das pesquisas e dos seus resultados, assim como comparar os dados encontrados com outras bibliografias.

A ACQAE foi criada com a finalidade de atender ao anseio e à necessidade de desenvolver um serviço de auditoria em enfermagem, direcionado para a avaliação da qualidade da assistência, considerando que o desenvolvimento da enfermagem como ciência somente seria possível a partir do aprofundamento do conhecimento em

relação ao processo de trabalho e aos aspectos do cuidar.

Em 2004, após seis anos de implantação do serviço de auditoria de enfermagem no hospital em estudo, uma enfermeira, que na época ocupava o cargo de Diretora de Enfermagem, realizou uma pesquisa com o objetivo de analisar todo processo, desde a idealização à implantação da ACQAE, e discutir os resultados dos relatórios de avaliação em uma unidade de internação médico-cirúrgica, ressalta-se que a autora participou ativamente da implantação da assessoria⁽¹⁾.

Dentre as dificuldades encontradas para alcançar a melhoria da qualidade da assistência de enfermagem na referida instituição, observou-se que muitas delas ainda estão presentes, sendo as mais destacadas: quantidade insuficiente de funcionários para atender a demanda de atendimento; falta de participação dos servidores em capacitações técnicas, oficinas de desenvolvimento pessoal e eventos científicos; número elevado de funcionários com duplo vínculo empregatício; superlotação em algumas unidades do hospital; reformas e adequações frequentes na estrutura física da instituição; processo de informatização incipiente e equipamentos de informática em número reduzido.

Estudo sobre as características de anotações de enfermagem encontradas em auditoria⁽⁶⁾, assim como a pesquisa citada anteriormente⁽¹⁾, relaciona a escassez dos recursos físicos com a baixa qualidade do cuidado de enfermagem, enfatizando que ambientes insalubres e inadequados favorecem a falta de controle dos trabalhadores pelos líderes e a desmotivação dos profissionais. Além disso, recursos físicos prejudicados dificultam a otimização do tempo na realização de tarefas e podem ser um facilitador de erros durante as atividades de enfermagem.

Uma pesquisa realizada com enfermeiros de um hospital demonstrou que 29% dos entrevistados relataram dificuldades durante ou após a implantação da filosofia de qualidade na instituição em que trabalham. Dentre os obstáculos encontrados o principal é a resistência à mudança embutida nas pessoas. Os autores ainda afirmam sobre a necessidade de tempo, atitude e esforço para os profissionais conhecerem, adquirirem consciência e adaptarem-se à busca constante pela qualidade dos serviços de enfermagem⁽⁷⁾. Esta constatação comprova que os recursos humanos são a chave fundamental para iniciativas organizacionais que visem à qualidade do atendimento.

Treinamentos e capacitações estimulam os profissionais a adotarem em seu dia a dia ações que melhorem os processos de trabalho. Entretanto, muitos enfermeiros no cotidiano de suas atividades participam pouco dos programas de educação continuada devido à falta de funcionários, múltiplas atividades da área, sobrecarga e dupla jornada de trabalho⁽⁸⁾. Uma alternativa apontada na literatura para o aumento da participação é a realização de treinamentos no próprio local de trabalho, o que favorece a permanência dos profissionais em atividades educativas⁽¹⁾.

Em 2005, outra enfermeira do hospital desenvolveu um estudo no sentido de analisar os indicadores de qualidade da prescrição de enfermagem, no tocante aos cuidados prescritos em relação às necessidades dos pacientes internados na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal, no período de 2001 e 2003, utilizando-se dos relatórios elaborados pela ACQAE⁽⁹⁾.

A autora constatou que os resultados encontrados não atingiram o padrão estabelecido na instituição e atribuiu como fatores agravantes para os baixos percentuais de adequação a forma de organização do processo de trabalho, a preocupação dos enfermeiros em atender às demandas dos serviços, a superlotação da unidade, a carência de recursos humanos para prestar uma assistência

segura, bem como as características dos pacientes atendidos. Tais fatores seriam responsáveis por levar o enfermeiro a um distanciamento entre o pensar e o fazer, resultando no desenvolvimento de atividades de forma mecânica, rotineira e fragmentada. Esses mesmos resultados ainda são observados atualmente.

A falta de tempo relatada pelos enfermeiros constitui-se em uma dificuldade para a elaboração da prescrição de enfermagem, sendo que essa causa está relacionada ao número reduzido de profissionais de enfermagem⁽¹⁰⁾, de forma que uma única enfermeira é responsável por muito pacientes, ficando cada vez mais distante do cuidar e mais próxima das atividades burocráticas e tarefas, o que está de acordo com o estudo mencionado anteriormente⁽⁹⁾. Os autores ainda citam a falta de valorização da prescrição por toda a equipe (auxiliares/técnicos de enfermagem e enfermeiros) como impedimento à busca da qualidade dessa etapa do processo de enfermagem⁽¹⁰⁾.

Cabe ressaltar que a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), que inclui a prescrição de enfermagem como uma de suas etapas, constitui uma eficiente ferramenta gerencial, pois permite o planejamento, organização e direcionamento dos cuidados prestados pela equipe de enfermagem.

Neste contexto, em 2007, um grupo de enfermeiros do hospital estudado empenhou-se na implantação da prescrição de enfermagem informatizada baseada na Teoria das Necessidades Humanas Básicas de Wanda Horta (1979), buscando a qualidade e a padronização de sua elaboração, assim como a reflexão e transformação das informações em ações, contribuindo para modificar a realidade. A implantação do processo exigiu uma adequada informatização na instituição, que ocorreu entre 2010 e 2011.

Confirmando o exposto acima, alguns autores relatam que a informatização traz maior rapidez na execução do processo de enfermagem, podendo aumentar o potencial para uma documentação precisa e completa dos cuidados prestados. Em contrapartida, o sistema de informação manual é considerado, pelos enfermeiros, um meio de comunicação limitado e ultrapassado diante da moderna tecnologia digital⁽¹¹⁾. Diante disso, convém destacar que a estrutura organizacional interfere tanto positiva como negativamente na prestação de uma assistência de enfermagem com qualidade através do desenvolvimento da SAE.

Uma das primeiras coordenadoras da ACQAE⁽¹²⁾ elaborou, em 2006, um estudo que teve a finalidade de avaliar a qualidade da execução dos procedimentos de

enfermagem – banho e curativo – em pacientes de uma unidade de internação médico-cirúrgica do referido hospital tomando por referência o grau de dependência assistencial.

A pesquisa constatou que os itens mais comprometidos foram os relacionados à orientação/comunicação/interação com o paciente, higiene oral, desinfecção concorrente do leito, inspeção das condições da pele e valorização das queixas do paciente durante a realização do banho.

No procedimento curativo, itens como preparo adequado do ambiente, conferência do prazo de validade dos materiais, respeito ao princípio de assepsia e manutenção da sequência lógica do procedimento, mostraram-se deficientes. A autora ainda cita alguns fatores que podem interferir na qualidade da assistência de enfermagem, que em 2004 já tinham sido relatados em outro trabalho⁽¹⁾ e ainda continuam presentes na instituição.

Estudo realizado⁽¹³⁾ com o objetivo de avaliar o índice de qualidade do desempenho das técnicas de enfermagem – inalação, punção venosa e medicação intramuscular – realizadas pelos profissionais de nível técnico constatou dificuldades na lavagem das mãos antes e após os procedimentos. Outro aspecto

importante foi o baixo desempenho na comunicação e interação com o paciente.

As necessidades do indivíduo precisam ser valorizadas pela equipe de enfermagem através de uma comunicação efetiva, pois o foco principal da assistência de enfermagem é atender as expectativas dos pacientes, tendo como consequência a obtenção de um cuidado satisfatório para o cliente e para os profissionais⁽¹⁴⁾. “No âmbito da saúde, as relações humanas constituem a base para a atuação dos profissionais, sendo assim, a comunicação torna-se essencial para a qualidade no atendimento ao paciente”^(15:2).

A atual coordenadora da ACQAE⁽⁴⁾, no sentido de ampliar o percentual de pacientes avaliados, desenvolveu um instrumento composto por indicadores de qualidade do cuidado de enfermagem na prevenção de eventos adversos e um manual operacional com doze indicadores de qualidade do cuidado de enfermagem. A partir dessa pesquisa, foi incorporado à metodologia utilizada na instituição o “Instrumento de Registro de Busca Ativa” para a avaliação da qualidade da assistência em enfermagem, que por tratar-se de uma metodologia de avaliação mais

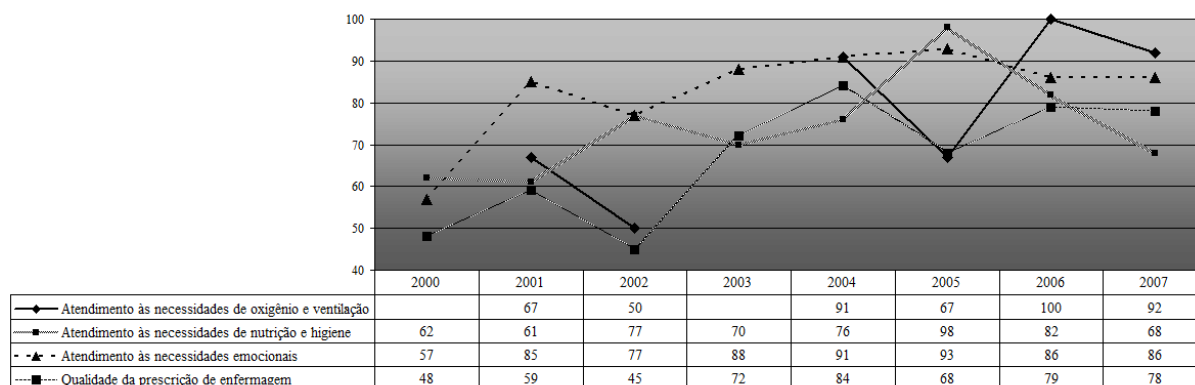
simplificada, objetiva e direcionada às necessidades mais urgentes de intervenção, propiciou a avaliação de 100% dos pacientes internados.

A construção de indicadores de qualidade destaca-se como importante instrumento gerencial, pois permite a troca de informações e a comparação em diversos ambientes intra e extra institucionais, subsidiando a tomada de decisão e garantindo uma efetiva avaliação da qualidade dos serviços prestados⁽¹⁶⁾.

Alguns autores enfatizam a importância da informatização na monitorização dos indicadores de qualidade de enfermagem tendo em vista a grande quantidade e a complexidade dos dados referentes às atividades profissionais da área. Os autores ainda indicam a necessidade dos enfermeiros definirem um conjunto de dados mínimos necessários para a descrição e monitoramento de sua prática⁽¹⁷⁾.

Na sequência, após a apresentação dos trabalhos da revisão bibliográfica, serão evidenciados os percentuais de adequação ao padrão de qualidade em uma unidade de internação médica cirúrgica do local de estudo (Figura 1).

Figura 1 – Percentual de adequação ao padrão de qualidade da assistência de enfermagem em um hospital universitário público do norte do Paraná, no período de 2000 a 2007*.



* Nos anos 2000 e 2003, o indicador “atendimento às necessidades de oxigênio e ventilação” não foi observado.

Com base nos dados apresentados, observou-se uma melhora progressiva da qualidade dos indicadores monitorados. Em 2000, a unidade possuía uma assistência de enfermagem insuficiente; em contrapartida, após sete anos, dos quatro indicadores apenas um encontrava-se em assistência insuficiente (68%). Os anos de 2004 e 2006 destacam-se com os melhores valores dos indicadores, sendo que a classificação variou de assistência segura à limítrofe.

Cabe ressaltar que nos anos em que se detecta queda dos percentuais de adequação é possível a contextualização com momentos organizacionais marcantes como, por exemplo, períodos de falta acentuada de recursos materiais e/ou períodos de crise no quadro de recursos humanos de enfermagem, com um alto

índice de absenteísmo não previsto, readaptações funcionais e aposentadorias.

Importante dificuldade encontrada no gerenciamento da informação produzida pela ACQAE é fazer com que as equipes de enfermagem das unidades avaliadas detenham-se para analisar e discutir os dados apresentados, resultando em um movimento de “reflexão-ação”. É necessário que os profissionais deixem de se sentir ameaçados por um serviço que tem como objetivo principal direcionar os esforços pela melhoria na qualidade da assistência prestada.

A decisão da mudança de comportamento é premissa fundamental na busca de eficiência e eficácia dos processos de trabalho de enfermagem. Soma-se a essa condição uma política institucional caracterizada por oportunidades de participação e progressão

dos funcionários, o que propicia um ambiente organizacional saudável e motivador, assim como possibilita o desenvolvimento de estratégia de transformação das práticas e a sua reflexão⁽¹⁸⁾.

O caminho para se chegar à qualidade está atrelado à educação contínua e sistemática dos profissionais envolvidos, levando à formação de uma equipe crítica, motivada e comprometida com a busca da excelência de toda ação desenvolvida^(8,12,19).

CONCLUSÃO

Observou-se que, após dez anos de implantação da ACQAE, quatro pesquisas foram realizadas na instituição abordando o tema “Qualidade da Assistência de Enfermagem”, o que demonstra a preocupação dos profissionais em avaliar o serviço implantado e utilizar os dados coletados para subsidiar melhorias no cuidado prestado.

Avanços importantes aconteceram nos indicadores de qualidade desde a implantação da ACQAE. No entanto, a infraestrutura organizacional ainda continua sendo um fator complicador para se atingir uma qualidade satisfatória na assistência de enfermagem na instituição estudada.

O grande desafio está em modificar o processo de trabalho e o comportamento dos profissionais, sendo necessário que as lideranças estejam devidamente preparadas e conscientes da sua responsabilidade no cuidado de enfermagem. A educação permanente tem um papel fundamental neste contexto, pois propicia um movimento contínuo de reflexão-ação-reflexão dos processos de trabalho, procurando envolver e comprometer todos os trabalhadores na melhoria e na manutenção da qualidade da assistência de enfermagem.

Realizar mudanças não é uma tarefa simples. É necessário avaliar os diversos aspectos envolvidos na busca da qualidade do cuidado de enfermagem. Mas antes de qualquer ação coletiva, é preciso haver uma atitude individual que culmine em uma motivação pessoal e principalmente em atos concretos que levem as pessoas a ultrapassarem barreiras já instaladas que estejam comprometendo a assistência de enfermagem e que as façam querer experimentar algo diferente.

Apesar desta pesquisa ser limitada a um determinado hospital os resultados são relevantes para a qualidade da assistência de enfermagem no sentido de que a experiência positiva da instituição estudada pode motivar outros serviços a

desenvolverem a auditoria em enfermagem e melhorarem as práticas do cuidar.

REFERÊNCIAS

- 1 Haddad MCL. Qualidade da assistência de enfermagem: o processo de avaliação em hospital escola público. 2004. [tese]. Ribeirão Preto-SP: Escola de Enfermagem/USP; 2004.
- 2 Matsuda LL. Satisfação profissional da equipe de enfermagem de uma UTI adulto: perspectivas de gestão para a qualidade da assistência. 2002. [tese]. Ribeirão Preto-SP: Escola de Enfermagem/USP; 2002.
- 3 Silva LD. Indicadores de qualidade do cuidado de enfermagem na terapia intensiva. *Rev.enferm. UERJ.* 2003 jan/abr.; 11(1): 111-116.
- 4 Vituri DW. Desenvolvimento e validação de um instrumento para avaliação da qualidade do cuidado de enfermagem. 2007. [dissertação]. Maringá-PR: Mestrado em Enfermagem; 2007.
- 5 Haddad MCL, Évora YDM. Qualidade da assistência de enfermagem: a opinião do paciente internado em hospital universitário público. *Cienc. cuid. saude.* 2008 mai;7(Suplem.1):45-52.
- 6 Luz A, Martins AP, Dynewicz AM. Características de anotações de enfermagem encontradas em auditoria. *Rev. Eletr. de Enferm.* [on-line]. 2007 mai-ago. [citado em 25 jul 2008]; 09(2): 344-361. Disponível em: <http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n2/pdf/v9n2a05.pdf>.
- 7 Rocha ESB. Gerenciamento da qualidade em um serviço hospitalar: enfoque sobre a visão do enfermeiro. 2007. [dissertação]. Ribeirão Preto-SP: Escola de Enfermagem/USP; 2007.
- 8 Silva GM, Seiffert OMLB. Educação continuada em enfermagem: uma proposta metodológica. *Rev. bras. enferm.* [on line]. 2009 jun. [citado em 14 fev 2011]. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672009000300005&lng=en&nrm=iso.
- 9 Sentone ADD. Análise dos indicadores da qualidade da prescrição de enfermagem em uma unidade de internação de um hospital universitário público. 2005. [dissertação]. Ribeirão Preto-SP: Escola de Enfermagem/USP; 2005.
- 10 Pivotto F, Lunardi Filho WD, Lunardi VL. Prescrição de enfermagem: dos motivos da não realização às possíveis estratégias de implementação . *Cogitare enferm.* 2004 jul/dez.;9(2):32-42.
- 11 Santos SR, Paula AFA, Lima JP. O enfermeiro e sua percepção sobre o sistema manual de registro no prontuário. *Rev. latino-am. enfermagem.* 2003 jan/fev.; 11(1):80-7.
- 12 Nonino EAPM. Avaliação da qualidade dos procedimentos de enfermagem – banho e curativo – segundo o grau de dependência assistencial dos pacientes internados em um hospital universitário. 2006. [tese]. Ribeirão Preto-SP: Escola de Enfermagem/USP; 2006.
- 13 Peduzzi M, Anselmi ML, Santos CB, Junior IF. Análise da qualidade do desempenho de técnicas de enfermagem. *Rev. saúde publica.* 2006 out.;40(5):843-50.
- 14 Silveira CS, Fávero NA, Pereira MC. A ótica do cliente hospitalizado sobre a qualidade da assistência de enfermagem. *Rev.enferm. UERJ.* 2003 jan/abr.; 11(1):76-79.
- 15 Sperandio DJ, Évora YDM. Planejamento da assistência de enfermagem: proposta de um software-protótipo. *Rev. latino-am enfermagem.* 2005 nov/dez.; 13(6):937-43.
- 16 Tronchin DMR, Melleiro MM, Mota NVVP. Indicadores de qualidade de enfermagem: uma experiência compartilhada entre instituições integrantes do Programa de Qualidade Hospitalar. *O Mundo da saude.* 2006 abr/jun; 30(2): 300-305.
- 17 Reis EAA, Denser CPAC, Minatel VF, Bork AMT. Definição de indicadores de

assistência de enfermagem a partir dos dados mínimos. In: Anais do 9º Congresso Brasileiro de Informática em Saúde; 2004 nob7-10; Ribeirão Preto: Sociedade Brasileira de Informática em Saúde - SBIS, 2004.

18 Rego MMS, Porto IS. Implantação de sistemas da qualidade em instituições hospitalares: implicações para a

enfermagem. Acta Paul. Enferm. 2005 out/dez; 18 (4): 434-438.

19 Torres MM, Andrade D, Santos CB. Punção Venosa Periférica: avaliação de desempenho dos profissionais de enfermagem. Rev. latino-am. enfermagem. 2005 mai/jun; 13(3): 299-304.

Artigo recebido em 11/06/2012

Aprovado para publicação em 30/10/2012.