

Auditoria: ferramenta de enfermagem para melhoria da qualidade assistencial

Audit: nursing tool to improve quality of care

Auditoría: Herramienta de enfermería para mejorar la calidad de la atención

Karla Rona da Silva¹, Marina Dayrell de Oliveira Lima²,
Marco Aurélio de Sousa³

Resumo

Este estudo tem por objetivo descrever a finalidade da auditoria de enfermagem e sua importância para a melhoria da qualidade da assistência à saúde. O método utilizado foi a revisão integrativa da literatura. A amostra constituiu-se de 10 artigos, 12 livros e 01 resolução do Conselho Federal de Enfermagem. A pesquisa bibliográfica foi realizada em Belo Horizonte, no período de agosto de 2015. A análise dos artigos e redação dos resultados ocorreu no período de setembro de 2015. Nossos resultados originaram as seguintes categorias temáticas: Gestão

da qualidade: uma competência do Enfermeiro Auditor e, A relevância da comunicação nos processos de auditoria. Concluímos que a auditoria de enfermagem avalia a assistência de enfermagem pela análise dos prontuários, acompanhamento do cliente e verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e os itens que compõem a conta hospitalar cobrada, garantindo um pagamento justo mediante a cobrança adequada.

Palavras-chave: Auditoria de enfermagem. Enfermagem. Indicadores de qualidade.

Abstract

This study aims to describe the purpose of nursing audits and their importance to improving the quality of health care. The method used was the integrative literature review. The sample consisted of 11 articles, 12 books and 01 Resolution of the Federal Council of Nursing. A literature search was conducted in Belo Horizonte, from August 2015. The analysis of the

¹ Doutora em Biomedicina pelo Instituto de Ensino e Pesquisa da Santa Casa de Belo Horizonte (2013). Mestre em Ciências da Saúde pela UNINCOR / Betim (2009). Especialista em Urgência e Atendimento pré-hospitalar Móvel pela Universidade Estácio de Sá/BH (2006). Possui graduação em Enfermagem pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (2005). Atualmente é professora Adjunta do Departamento de Enfermagem Aplicada da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais (EEUFMG) no Curso de Gestão de Serviços de Saúde. Belo Horizonte- MG, Brasil .E-mail: karlarona@bol.com.br

² Enfermeira graduada pela Faculdade Ciências Médicas-MG. Pós-graduanda em Auditoria e Gestão da Qualidade Aplicada aos Serviços de Saúde. Belo Horizonte- MG, Brasil. E-mail: marina_dayrell@hotmail.com.

³ Enfermeiro graduado pela Pontifícia Universidade Católica-MG. Pós-graduando em Terapia Intensiva. Mestrando em Promoção da Saúde, prevenção e controle de agravos UFMG. Belo Horizonte- MG, Brasil E-mail: marcoausousa@hotmail.com.

articles and writing of the results took place in September 2015 period. Our results gave the following thematic categories: Quality management: competence of Nurse Auditor and the relevance of communication in auditing procedures. We conclude that the audit of nursing audit evaluates the nursing care for the analysis of the records, client monitoring and verification of compatibility of the procedure performed and the items that make up the hospital bill charged, guaranteeing a fair payment by the proper collection.

Key words: Nursing audit. Nursing. Quality indicators.

Resumen

Este estudio tiene como objetivo describir el propósito de las auditorías de enfermería y su importancia para la mejora de la calidad de la atención de salud. El método utilizado fue el revisión integradora de la literatura. La muestra estuvo conformada por 11 artículos, 12 libros y 01 Resolución del Consejo Federal de Enfermería. Una búsqueda bibliográfica se realizó en Belo Horizonte, a partir de agosto de 2015. El análisis de los artículos y la escritura de los resultados se llevó a cabo en septiembre 2015 período. Nuestros resultados dieron las siguientes categorías temáticas: gestión

de la calidad: competencias de la enfermera Auditor y la importancia de la comunicación en los procedimientos de auditoría. Llegamos a la conclusión de que la auditoría de la enfermería evalúa la atención de enfermería para el análisis de los registros, el seguimiento del cliente y verificación de la compatibilidad del procedimiento realizado y los elementos que componen la cuenta del hospital cargada, lo que garantiza un pago justo por la recolección adecuada.

Descriptor: auditoría Enfermería. Enfermería. Los indicadores de calidad.

Introdução

As inovações tecnológicas têm provocado importantes mudanças na área de saúde, constituindo-se um desafio para o Enfermeiro, haja vista a necessidade de redefinição de sua função na busca de assegurar seu papel e seu compromisso com a sociedade que, nesse momento, deseja maior qualidade na prestação da assistência à sua saúde⁽¹⁾.

Nesse contexto de mudanças globalizadas, visualizam-se novas perspectivas para a atuação do Enfermeiro, que deve estar pautada em um saber e um fazer crítico reflexivo, fundamental ao seu desenvolvimento⁽¹⁾. Nesse sentido, esse profissional precisa

ser capaz de enfrentar os desafios da profissão, especificamente no setor gerencial, buscando novas abordagens tais como a gerência participativa e os programas de qualidade, os quais são foco central do trabalho em auditoria.

Na área da saúde, a auditoria foi documentada pela primeira vez no estudo realizado pelo médico George Gray Ward, nos Estados Unidos, em 1918, no qual foi verificada a qualidade da assistência médica prestada ao paciente por meio dos registros em prontuário⁽²⁾.

Assim, o princípio da auditoria na área da saúde focalizou-se na avaliação da qualidade assistencial prestada ao paciente, visto que esta é a essência para a prática dos profissionais desta área. Mas, embora cronologicamente existam indícios da auditoria em saúde desde 1918, a função ainda é nova na área da enfermagem e muitos profissionais desconhecem as finalidades da auditoria dentro das instituições de saúde⁽³⁾.

A auditoria tem surgido como uma ferramenta importante para mensuração da qualidade (Auditoria de cuidados) e custos (Auditoria de custos) das instituições de saúde⁽⁴⁾. Constitui-se um sistema de revisão e controle para informar a administração sobre a eficiência e eficácia dos programas em

desenvolvimento. Sua função não é somente indicar as falhas e os problemas, mas também, apontar sugestões e soluções, assumindo, portanto, um caráter eminentemente educacional⁽⁵⁾.

O Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), em 05 de outubro de 2001, através da resolução nº 266 regulamentou a profissão do Enfermeiro Auditor, cabendo-lhe privativamente organizar, dirigir, coordenar, avaliar, prestar consultoria, auditoria e emissão de parecer sobre os serviços de enfermagem⁽⁴⁾. E, ainda, deve ter visão holística, com qualidade da gestão, qualidade da assistência e quântico-econômico-financeiro, visando sempre o bem-estar do ser humano.

O Enfermeiro Auditor, ainda no exercício da avaliação dos serviços de enfermagem, fica livre para a conferência da qualidade no sentido de coibir o prejuízo relativo à assistência de enfermagem, tendo o direito de acessar “*in loco*” toda documentação necessária para análise e ainda entrevistar o cliente, desde que o mesmo autorize. Após todo o processo de coleta e análise dos dados, é indispensável que o auditor registre suas atividades para a correta verificação da eficácia e controle de atividades, e

assim, possa emitir seu parecer sobre a situação da instituição analisada⁽³⁾.

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 principalmente nos setores mais críticos como unidade de terapia intensiva, semi-intensiva e centro cirúrgico. É realizada por meio de um conjunto de medidas com o envolvimento de pessoas diretamente ligadas à execução de atividades operacionais nos diferentes setores do hospital, avaliando a sistemática vigente e a qualidade do serviço prestado⁽⁵⁾.

Nas organizações de saúde, a auditoria configura-se como uma importante ferramenta na transformação dos processos de trabalho que vêm ocorrendo em hospitais e operadoras de planos de saúde, os quais estão buscando se reestruturar para manterem a qualidade do cuidado prestado e ao mesmo tempo garantirem uma posição competitiva no mercado de trabalho⁽⁶⁾.

Nesse sentido, a auditoria de enfermagem pode ser definida como a avaliação sistemática da assistência de enfermagem prestada ao cliente pela análise dos prontuários, acompanhamento do cliente “*in loco*” e

verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e os itens que compõem a conta hospitalar cobrada, garantindo um pagamento justo mediante a cobrança adequada⁽⁷⁾.

O objetivo da auditoria de enfermagem é a melhoria da qualidade da assistência de enfermagem que o hospital se propõe a oferecer ao cliente, sendo importante o vínculo entre o setor administrativo da instituição e a enfermagem, no aspecto estrutural e funcional⁽⁸⁾.

Os principais tipos de auditoria utilizados na enfermagem são a retrospectiva e a operacional ou concorrente. O uso dessa ferramenta de gestão pode ter como objetivo a garantia de um Processo de Enfermagem (PE) com qualidade e com visão clara de onde e como realizar modificações para o aprimoramento das atividades técnicas e científicas desenvolvidas pelo Enfermeiro e pela equipe⁽³⁾.

Neste estudo destacaremos os achados literários sobre a finalidade da auditoria de enfermagem e como essa ferramenta pode ser importante para a melhoria da qualidade da assistência à saúde, partindo da seguinte questão norteadora: qual a finalidade da auditoria de enfermagem e sua importância para a melhoria da qualidade da assistência à saúde?

A hipótese é que auditoria de enfermagem seja um relevante instrumento para as organizações de saúde e que seja realizada e reconhecida enquanto meio para avaliação e melhoria da qualidade da assistência.

Nos dias atuais, grandes empresas têm-se preocupado em utilizar a auditoria de forma contínua em suas organizações, visto que os clientes estão cada vez mais convictos de seus direitos⁽⁹⁾. Sendo assim, percebemos ser de grande relevância a discussão do tema proposto, devido ao fato deste campo de atuação se mostrar aparentemente em destaque e expansão, impondo à enfermagem um grande desafio profissional.

Com isso, o objetivo deste estudo é descrever a finalidade da auditoria de enfermagem e sua importância para a melhoria da qualidade da assistência à saúde, a luz da literatura nacional vigente.

Método

Na elaboração do presente estudo a abordagem metodológica utilizada foi uma revisão integrativa da literatura, constituída principalmente por artigos científicos e livros.

A revisão integrativa é constituída por seis etapas: identificação do problema, estabelecimento de

critérios de inclusão/exclusão (seleção da amostra), definição das informações a serem extraídas dos artigos selecionados, análise das informações, interpretação dos resultados e apresentação da revisão⁽¹⁰⁾. Esta metodologia consiste em identificar, obter e consultar a bibliografia já existente que sejam úteis aos objetivos do estudo, retirando as informações necessárias⁽¹¹⁾.

O intuito principal do estudo foi responder a pergunta norteadora: qual a finalidade da auditoria de enfermagem e sua importância para a melhoria da qualidade da assistência à saúde?

Para o levantamento dos artigos na literatura, realizou-se uma busca na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), nas seguintes bases de dados: *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) e Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), por meio de descritores e palavras-chave (Quadro 1).

Os critérios de inclusão e exclusão dos artigos foram estabelecidos, sendo os inclusos: textos na forma de artigos, teses ou dissertações disponíveis na íntegra gratuitamente em meio eletrônico, que abordassem o tema direta ou indiretamente; e excluídos: artigos científicos que disponibilizavam

somente o resumo, que não respondessem a pergunta do estudo, que eram disponibilizados em meio eletrônico com exigência de *login* e senha e/ou inscrição prévia com assinatura cobrada ou que não estavam relacionados com a área da saúde. A busca ocorreu no período de agosto de 2015.

A análise e interpretação dos dados foram realizadas após tradução e leitura dos artigos, por meio das seguintes etapas: 1) identificação da hipótese ou questão norteadora - elaboração de uma problemática pelo pesquisador de maneira clara e objetiva, seguida da busca pelos descritores ou palavras-chaves; 2) seleção da amostragem - determinação dos critérios de inclusão ou exclusão, momento de estabelecer a transparência para que proporcione profundidade, qualidade e confiabilidade na seleção; 3) categorização dos estudos - definição quanto à extração das informações dos artigos revisados com o objetivo de sumarizar e organizar tais informações; 4) avaliação dos estudos - análise crítica dos dados extraídos; 5) discussão e interpretação dos resultados - comparação e fundamentação dos principais resultados com o conhecimento teórico e avaliação quanto sua aplicabilidade; 6)

apresentação da revisão integrativa e síntese do conhecimento - informações de cada artigo revisado de maneira sucinta e sistematizadas demonstrando as evidências encontradas⁽¹⁰⁾.

Seguindo os critérios estabelecidos, chegou-se então a seleção de 38 artigos que abordavam a temática. Partiu-se para a leitura exploratória para realização da análise mais aprofundada dos estudos, culminando na seleção de 10 artigos, 11 livros, 01 tese e 01 resolução do Conselho Federal de Enfermagem.

A análise dos artigos e redação dos resultados ocorreu no período de setembro de 2015. Devido à importância do tema não houve delimitação de tempo para a eleição dos manuscritos.

Resultados

Identificou-se 496 artigos que após a leitura de seus títulos, resumos e do manuscrito na íntegra, onde foram utilizados os critérios de inclusão e exclusão, 10 artigos foram selecionados. Também foram selecionados 11 livros, que foram inclusive utilizados como bases para alguns dos artigos selecionados.

Os artigos foram encontrados por meio das bases de dados SCIELO e LILACS, onde foram utilizadas uma

sequência de palavras-chave e descritores que auxiliaram na busca (Quadro 1). Como foi realizada a busca de estudos somente no Brasil, pode-se

verificar que ainda são poucas as discussões pertinentes sobre a temática em âmbito nacional.

Quadro 1 – Quantitativo (n) dos artigos encontrados (E) e selecionados (S) após revisão integrativa por base de dados. Belo Horizonte, MG, 2015.

Base de dados	Palavras-chave		Descritores	
		“auditoria dos serviços de enfermagem” or “auditoria em enfermagem” and “enfermeiros auditores” and “auditoria e gestão da qualidade” or “gestão da qualidade por meio de auditoria”.		“auditoria de enfermagem” and “Enfermagem” and “Indicadores de qualidade”.
	Encontrados	Selecionados	Encontrados	Selecionados
SCIELO	96	3	75	2
LILACS	320	4	5	1
	Total encontrado: 416		Total encontrado: 80	
	Total selecionado: 7		Total selecionado: 3	
	Total encontrado: 496			
	Total selecionado: 10			

Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Todos os estudos selecionados estão entre os anos de 2004 e 2013, realizados com diversos tipos de participantes e diferentes tipos de estudo (Quadro 2), o que auxilia para uma visão mais ampla da auditoria.

Para avaliar os estudos selecionados foram levados em

consideração os seus aspectos semelhantes e discrepantes para que fosse possível verificar os diversos olhares sobre a temática. As informações obtidas foram organizadas de forma concisa com a intenção de organizar os dados encontrados e abordar os vários pontos da auditoria.

Quadro 2 – Publicações acerca da auditoria em enfermagem, segundo autores, título, ano, tipo de estudo, participantes e resumo dos principais resultados, 2004-2013 (conclusão).

Autores	Título	Tipo de Estudo	Participantes	Principais aspectos/resultados
Bazzanella, Slob, 2013	A auditoria como ferramenta de análise para a melhoria da qualidade no serviço prestado	Revisão bibliográfica	-	A utilização da auditoria como uma ferramenta de gestão deve contemplar as exigências pertinentes ao processo tais como planejar, monitorar, avaliar as ações e serviços de saúde, intensificar a capacitação e treinamento permanente de todos os envolvidos.
Silva, Dourado, Nascimento, Moreira, 2012	Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos	Revisão da literatura	-	Ressalta-se a importância do registro da equipe de enfermagem, fundamental ao processo de auditoria. Ao profissional enfermeiro em auditoria compete a garantia da qualidade da assistência prestada ao usuário. São muitos os desafios a enfrentar para o desenvolvimento da auditoria em enfermagem, tais como a descoberta de uma identidade profissional e a integração com auditores enfermeiros de todo o país, entre outros.
Geremia, Costa, 2012	Auditoria da qualidade dos registros de enfermagem em uma unidade de internação clínica hospitalar	Qualitativo e quantitativo descritivo	41 Prontuários de pacientes	A avaliação dos prontuários através da auditoria retrospectiva permite identificar as falhas nos registros da equipe de enfermagem, e, desta forma, pode-se incentivar e promover a educação continuada dentro

Dias, Santos, Cordenuzzi, Prochnow, 2011	Auditoria em Revisão da enfermagem: revisão sistemática da literatura	-	da instituição de saúde atendendo às demandas dos profissionais e visando a melhoria da qualidade dos registros de enfermagem.
Camelo, Pinheiro, Campos, Oliveira, 2009	Auditoria de Revisão da enfermagem e a literatura qualidade da assistência à saúde: uma revisão da literatura	-	Destaca-se a função administrativa do enfermeiro, sobretudo a função de liderança junto à equipe de enfermagem; e a auditoria de enfermagem, como um processo educativo.
Setz, D'innocenzo, 2009	Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria	424	Observou-se que as anotações de enfermagem representam um dos objetos de investigação na auditoria e que o enfermeiro é o profissional de enfermagem habilitado para a função de auditor.
Scarparo, Ferraz, 2008	Auditoria em enfermagem: identificando sua concepção e métodos	198	Observa-se um comprometimento da segurança e da perspectiva de cuidado do paciente, além da dificuldade para mensurar os resultados assistenciais advindos da pratica da equipe de enfermagem.
	Prospectiva e consensual de tendências	Enfermeiros	A concepção atual da auditoria está enfocada na visão contábil e financeira, tendo em vista a sustentação econômica do hospital e como ato de controladoria visando identificar pagamentos indevidos referentes à conta hospitalar; no futuro, a essa concepção será associada à avaliação da qualidade da assistência, com envolvimento

Fonseca, Yamanaka, Barison, Luz, 2005	Auditoria e o uso de indicadores assistenciais: uma relação mais que necessária para a gestão assistencial na atividade hospitalar	Descritivo	1293	Prontuários de pacientes	em outras áreas que nela interferem. Ressalta-se que, se empreendermos mudanças na estrutura de avaliação do atendimento de enfermagem, bem como na forma como esse atendimento vem sendo documentado, obteremos melhores resultados no que se refere não só à qualidade da assistência prestada, mas também aos aspectos operacionais e financeiros.
Souza, Fonseca, 2005	Auditoria em enfermagem: visão das enfermeiras de município de São Paulo	Descritivo	12	Enfermeiras	A auditoria em enfermagem ainda é uma área onde há poucos profissionais atuando, podendo estes, atuar tanto em hospitais quanto em seguradoras de saúde.
Rodrigues, Perroca, Jericó, 2004	Glosas hospitalares: importância das anotações de enfermagem	Retrospectivo, exploratório descritivo	-	-	A prática de anotação de enfermagem é de extrema importância para as instituições de saúde uma vez que a partir dela é possível reaver cerca de 87,7% do custo total glosado pelos de planos de saúde.

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Discussão

Baseando-se nos manuscritos analisados, levando em consideração os seus aspectos semelhantes e discrepantes e o agrupamento de informações de forma a abordar os vários pontos da auditoria, foi possível apontar questões centrais e importantes em relação à auditoria de enfermagem

como ferramenta para melhoria da qualidade da assistência prestada. Originaram-se duas categorias temáticas: Gestão da qualidade: uma competência do Enfermeiro Auditor; e, A relevância da comunicação nos processos de auditoria.

Cabe destacar que a auditoria é dividida em dois tipos: a retrospectiva e

a operacional ou recorrente. A auditoria retrospectiva é feita após a alta do paciente e utiliza o prontuário para avaliação. A auditoria operacional ou recorrente é feita enquanto o paciente está hospitalizado ou em atendimento ambulatorial⁽¹⁴⁾.

Sugere-se ao Enfermeiro Auditor, ter em mente a importância de difundir a relevância de sua atribuição aos demais profissionais da saúde, pois a partir dessa conscientização, os profissionais poderão cumprir com o seu dever de forma mais efetiva, desde a assistência prestada e a sua atualização em relação à rotina de trabalho ao preenchimento adequado dos prontuários.

Gestão da qualidade: uma competência do Enfermeiro Auditor

Os resultados dos estudos que compõem esta revisão integrativa evidenciaram que a auditoria em enfermagem é uma ferramenta de gestão de relevância e que o registro de enfermagem é fundamental para o seu processo. A gestão da qualidade realizada pelo Enfermeiro Auditor depende do seu conhecimento acerca dos procedimentos técnicos, constante atualização sobre a rotina do trabalho nos setores e/ou unidades em avaliação

e um bom relacionamento com a equipe multiprofissional, que tem um importante papel na realização de uma boa auditoria⁽¹⁾.

O Enfermeiro deve ter suas atitudes pautadas em um saber reflexivo, atento as mudanças constantes devido às mudanças que o mundo globalizado proporciona. Contudo, o Enfermeiro Auditor deve se atentar em especial as questões gerenciais, exercendo sua liderança para enfrentar os desafios da profissão e alcançar a melhoria da qualidade dos serviços prestados⁽¹⁾.

Na busca literária, 100% dos estudos encontrados descrevem a auditoria de acordo com a forma de intervenção, abordando os aspectos da auditoria interna, utilizando do registro de enfermagem elementos para a avaliação. A auditoria pode ser classificada quanto: a forma de intervenção (interna e externa); ao tempo (contínua e periódica); a natureza (normal e específica) e ao limite (total e parcial)⁽¹⁶⁾.

Evidenciou-se nos estudos localizados uma forte tendência para a definição de termos importantes e as formas de se realizarem a auditoria, seja ela interna ou externa. No que tange a forma de intervenção, a auditoria interna é realizada por elementos da

própria instituição, e apresenta como vantagens a maior profundidade no trabalho, devido o conhecimento da estrutura administrativa, das inovações e expectativas da instituição, além da sua vinculação permitir a sugestão de soluções apropriadas^(9, 13). Entretanto, como desvantagem, pode haver envolvimento afetivo do auditor com os profissionais da instituição, podendo intervir nos julgamentos a serem realizados pelo fato do auditor não vivenciar a realidade subjetiva de setores específicos a serem auditados, prejudicando e até mesmo invalidando os resultados⁽¹⁷⁾.

A auditoria interna é amplamente discutida pelos autores dos estudos localizados e utilizada a fim de prevenir e corrigir falhas, portanto, conhecer a estrutura organizacional e a forma com que a unidade está sendo administrada é essencial. O Enfermeiro Auditor, nesse contexto, precisa ser um grande parceiro da equipe de Educação Continuada para que as fragilidades sejam trabalhadas com os profissionais de saúde com o intuito de que não se repitam.

A auditoria externa é identificada pelos autores como sendo realizada por um profissional que não pertence à instituição, que é contratado especificamente para realização da

auditoria, que apresenta como vantagem a independência administrativa e afetiva desse profissional^(6, 9, 17). Como desvantagem, esse auditor não vivencia a realidade da instituição, o que pode levar a uma auditoria superficial, que apresenta sugestões pouco adequadas para os problemas existentes⁽¹⁷⁾.

Entendemos ser relevante destacar, a importância do relacionamento entre o Enfermeiro Auditor e os profissionais da instituição a ser estudada, avaliada e auditada. Tratando-se do relacionamento Enfermeiro e equipe multiprofissional, o processo de comunicação precisa ser eficiente para viabilizar uma auditoria qualificada, que atenda as necessidades institucionais e proporcione uma melhor visão/percepção do Auditor sobre o ambiente e as práticas de trabalho.

Em relação ao tempo, consideramos ser importante avaliar o processo em si e a evolução do serviço de saúde de acordo com o que já se foi analisado anteriormente, podendo verificar as mudanças que foram realizadas no setor auditado. Entretanto, como na auditoria periódica não há necessariamente o seguimento da auditoria realizada anteriormente, pode-se verificar a evolução do setor como um todo, e não apenas em um ponto específico.

Os autores em sua totalidade ainda trazem conceitos relacionados à natureza da auditoria, mas independente do tipo de natureza, o objetivo é avaliar o que vem sendo desenvolvido e quais os pontos podem ser explorados e melhorados para garantir a qualidade do atendimento oferecido, de forma adequada tanto para os usuários como para os prestadores de serviço em saúde⁽¹⁵⁾.

Quanto ao limite, a auditoria pode ser total, dessa forma abrange todos os setores da instituição, ou parcial, que se limita a alguns serviços^(16, 17). Entende-se que cabe ao gestor de cada instituição definir qual o tipo e a classificação da auditoria mais adequada para o serviço de saúde de forma a garantir a melhoria da qualidade de sua assistência.

É importante ressaltar que 100% dos estudos analisados estão em consonância com os conceitos apresentados e os modos de aplicação da auditoria de enfermagem no que se relaciona a gestão da qualidade como uma competência do Enfermeiro Auditor. Ratifica-se que ao Enfermeiro Auditor compete zelar pela gestão da qualidade como produto de sua atividade profissional, entretanto, ainda são poucos os profissionais em atuação⁽¹⁴⁾.

A relevância da comunicação nos processos de auditoria

O processo de comunicação é importante quando se trata de questões relacionadas à saúde, em especial nos processos de auditoria que necessita de uma comunicação de qualidade para ser realizado da melhor forma possível. Sendo assim, todos os autores dos estudos analisados nos fazem refletir sobre a importância das anotações dos profissionais de Enfermagem.

O registro de enfermagem é uma dentre as formas mais importantes de comunicação, levando em conta que tem como finalidades: estabelecer uma efetiva comunicação entre a equipe de enfermagem e os demais profissionais envolvidos no cuidado ao ser humano; servir de base para a elaboração do plano assistencial ao paciente; constituir fonte de subsídios para a avaliação da assistência prestada; servir para acompanhar a evolução do paciente; constituir documento legal, tanto para o paciente quanto para a equipe de enfermagem referente à assistência prestada; contribuir para a auditoria de enfermagem e colaborar para o ensino e pesquisa em enfermagem⁽¹⁸⁾.

Nesse sentido, nossa análise nos permitiu detectar que todos os

manuscritos convergem em afirmar que é fundamental a boa qualidade dos registros realizados pelas Equipes de Enfermagem, pois são por meio deles que pode-se verificar, controlar e comprovar os gastos e evitar possíveis glosas.

Contudo, as ações do Enfermeiro Auditor dentro da instituição hospitalar ainda são limitadas pela escassez dos registros de enfermagem, o que dificulta e atrasa a realização das cobranças e avaliação do cuidado. É imprescindível que os profissionais de saúde se conscientizem acerca da comprovação de seus atos, por meio da comunicação escrita⁽¹³⁾.

É no prontuário do paciente que estão contidas as informações escritas que refletem o atendimento e tratamento prestado pela equipe de saúde durante a internação. A evolução, reações e preocupações do paciente devem ser registradas, utilizando-se termos que expliquem os fatos de maneira clara. A equipe de enfermagem deve gerir seu tempo para fazer os registros no prontuário de cada paciente, pois fazem parte das responsabilidades legais da enfermagem⁽¹⁹⁾.

Cabe ponderar que os profissionais de saúde, sobretudo os de enfermagem, por passar mais tempo próximos ao paciente, devem se atentar

para a real importância de suas anotações no prontuário do paciente. As informações contidas nos prontuários, muitas vezes são a forma mais efetivas e eficazes de rápida comunicação entre os diferentes profissionais do serviço de saúde.

A comunicação dentro do ambiente de trabalho é uma ferramenta estratégica e que deve ser utilizada por profissionais com um olhar amplo, pois promove o conhecimento e permite agir de forma preventiva desde que essa comunicação seja efetiva⁽²⁰⁾. O planejamento do que irá comunicar, a sistematização da comunicação pode trazer diversos benefícios ao paciente e a instituição de saúde⁽²¹⁾. Investir um pouco de tempo para que a comunicação escrita através dos prontuários seja bem elaborada é fundamental para o atendimento integral do paciente, pois um profissional atua dando continuidade no que já foi realizado. A boa comunicação ainda permite traçar estratégias para promoção da saúde e prevenção de alguns agravos.

Assim, as anotações de enfermagem têm valor como fonte de investigação, instrumento de educação e documento legal. Desta forma, os registros podem servir como um dos meios para avaliação da assistência de

enfermagem prestada ao paciente, bem como da qualidade das anotações elaboradas pela equipe de enfermagem⁽²²⁾.

O Enfermeiro deve buscar se tornar um sujeito ativo na tomada de decisão relacionada à qualidade dos registros, buscando refletir as condições psico-sócio-espirituais, relatando todas as ocorrências que tenham relação com o paciente, possibilitando a elaboração de um plano e a continuidade dos cuidados⁽²³⁾. Neste contexto, só será possível uma tomada de decisão efetiva se houver um registro claro, objetivo e eficaz.

Mesmo com a importância de uma boa comunicação escrita levantada pelos autores, com muita frequência as anotações de enfermagem não contém as informações necessárias para apoiar a instituição e/ou a enfermagem, no caso de um processo judicial⁽¹⁷⁾. Os registros no prontuário do paciente são de enorme importância, mas há significativas fragilidades neste processo, principalmente no que tange o descaso quanto a esse tipo de formalização escrita de trabalho e a falta de anotações no prontuário do paciente muitas vezes dificulta o exercício da proteção dos direitos dos profissionais de enfermagem, quer judicialmente, quer administrativamente⁽¹⁸⁾.

Contudo, é possível evidenciar que a forma de gerir a qualidade nas organizações de saúde vem causando ao longo dos últimos anos uma inquietude nos gestores, dirigentes e nos profissionais da área de saúde. Tal momento reflete o descompasso existente entre as práticas de gestão, as exigências das organizações e as necessidades dos profissionais. Minimizar essa disritmia exige o conhecimento de conceitos sobre indicadores, auditorias e certificações, ferramentas de qualidade que auxiliam a compreender e complementar práticas renovadas na gestão das organizações de saúde enquanto prestadores de serviços à população⁽²⁴⁾.

As organizações de saúde precisam mais do que nunca compreender a necessidade de mudar, avaliar, certificar e acreditar para assim responder às expectativas e necessidades dos clientes, encantando-os num processo contínuo. A utilização de tais processos são essenciais para subsidiar a efetivação da qualidade e o avanço na teoria e prática das ações das organizações de saúde⁽²⁵⁾.

A qualidade da assistência de enfermagem inclui não só a formação do Enfermeiro, o processo de recuperação do cliente ou, quando isto não é possível, a melhoria das

condições de vida, as orientações quanto ao autocuidado, a simplificação e a segurança nos procedimentos de enfermagem, mas também o resultado do produto hospitalar, medido por meio da qualidade da documentação e do registro de todas as ações de enfermagem. Ou seja, a qualidade do registro das áreas assistenciais reflete a qualidade da assistência e a produtividade do trabalho. E, com base nesses registros, pode-se permanentemente construir melhores práticas assistenciais, por meio da comunicação entre os profissionais e implementação de ações que visem melhorias nos resultados operacionais, com o objetivo de manter um excelente nível de qualidade e garantir a segurança do paciente durante toda assistência prestada em saúde^(13,24).

Considerações finais

Com a intenção de se manterem competitivas no mercado de trabalho, as instituições de saúde em geral têm a necessidade de investir em auditoria com a finalidade de garantir a qualidade da assistência prestada e a redução de custos.

Este estudo permitiu contemplar o objetivo do projeto inicial e confirmou nossa hipótese de trabalho. Verificou-se

que o processo de auditoria pode acontecer em qualquer momento e em todos os tipos de serviços de saúde, pois não é necessária a presença do paciente no momento da auditoria, podendo ser utilizados prontuários para essa finalidade.

Constatamos ser de grande relevância a utilização da auditoria enquanto ferramenta de avaliação e melhoria da qualidade da assistência prestada.

Com os diferentes tipos e classificações de auditoria existente, o gestor de cada instituição deve se atentar no momento da escolha da auditoria a ser realizada, buscando evitar possíveis vieses e interferências no processo de trabalho do auditor.

Dessa forma, é importante que haja o comprometimento da equipe de saúde durante a assistência prestada ao paciente e também quando for realizar as anotações pertinentes, pois cada detalhe pode ser de grande valia para realização da auditoria.

Por fim, é importante ressaltar que a auditoria não tem a finalidade de punição, porém procura pontos que podem ser fortalecidos para uma melhoria da instituição de saúde. Contudo, entende-se ser de extrema relevância a existência de uma boa qualidade das anotações nos

prontuários, sendo o reflexo das ações de cuidado prestadas ao paciente.

Verifica-se a necessidade e continuidade das pesquisas, por meio de investigações em campo e projetos voltados para a análise, o desenvolvimento e efetividade do trabalho do Enfermeiro Auditor junto à equipe de saúde com a finalidade de otimizar os processos de trabalho relacionados à segurança do paciente.

Referências

1. Silva MVS, Dourado HHM, Nascimento AAM, Moreira TMM. Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos. *Rev. Bras. Enferm.* 2012;65(3):535-8.
2. Scarparo AF, Ferraz CA. Auditoria em enfermagem: identificando sua concepção e métodos. *Rev. Bras. Enferm.* 2008;61(3):302-5.
3. Geremia DS, Costa LD. Auditoria da qualidade dos registros de enfermagem em uma unidade de internação clínica hospitalar. *RAS.* 2012;14(54):57-64.
4. Conselho Federal de Enfermagem. Resolução COFEN-266/2001. Aprova as atividades do Enfermeiro auditor. Rio de Janeiro (Brasil): COFEN, 2001.
5. Chinaglia K. A importância da Auditoria de Enfermagem para as Instituições de Saúde. 2008
6. Dias TCL, Santos JLG, Cordenuzzi OCP, Prochnow AG. Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. *Rev. Bras. Enferm.* 2011;64(5):931-7.
7. Motta ALC. Auditoria de Enfermagem nos Hospitais e Operadoras de Planos de Saúde. 4. ed. São Paulo: Iátria, 2008.
8. Fonseca AS, Yamanaka NMA, Barison THS, Luz SF. Auditoria e o uso de indicadores assistenciais: uma relação mais que necessária para a gestão assistencial na atividade hospitalar. *Mundo da Saúde.* 2005;29(2):161-9.
9. Camelo SHH, Pinheiro A, Campos D, Oliveira TL. Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão da literatura. *Rev. Eletr. Enf.* 2009;11(4):1018-25.
10. Ganong LH. Integrative review of nursing research. *Res Nurs Health.* 1987;10(1):1-11.
11. Gil AC. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. ed., São Paulo: Atlas, 2010.
12. Rodrigues VA, Perroca MG, Jericó MC. Glosas hospitalares: importância das anotações de enfermagem. *Revista Arquivos de Ciências da Saúde.* 2004;11(4):210-4.
13. Setz VG, D'innocenzo M. Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria. *ACTA Paulista Enfermagem.* 2009;22(3):313-7.
14. Souza DA, Fonseca AS. Auditoria em enfermagem: visão das enfermeiras de município de São Paulo. *Nursing.* 2005;8(84):234-8.
15. Pereira LL, Takahashi RT. Auditoria em Enfermagem. In: Kurcgant P, coordenador. *Administração em Enfermagem.* São Paulo: EPU, 1991. p. 215-22.

Participação dos autores

Todos os autores participaram de todas as etapas de produção do artigo conjuntamente

16. Chizzotti A. Pesquisa em ciências humanas e sociais. 4a ed. São Paulo: Cortez, 2000.
17. Kurcgant P, coordenadora. Administração em enfermagem. São Paulo: EPU; 1991.
18. Daniel LF. Enfermagem planejada. 3a. ed. São Paulo: EPU; 1981.
19. Kron T, Gray A. Administração dos cuidados de enfermagem ao paciente: colocando em ação as habilidades de liderança. 6a ed. Rio de Janeiro: Interlivros; 1989.
20. Bueno WC. Comunicação empresarial: teoria e prática. Barueri: Manole; 2003.
21. Souza JP. Planejamento da comunicação (na perspectiva das relações públicas). Porto: Universidade Fernando Pessoa; 2003.
22. Oguisso T. Os aspectos legais da anotação de enfermagem no prontuário do paciente [tese]. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro; 1974.
23. Koch RM, Motta HS, Walter RL, Horiuchi LNO. Técnicas básicas de enfermagem. 16a ed. Curitiba: Florence; 1999.
24. Bazzanella NAL, Slob E. A auditoria como ferramenta de análise para a melhoria da qualidade no serviço prestado. Caderno Saúde e Desenvolvimento.2013;3(2):50-65.
25. D'innocenzo M, Feldman LB, Fazenda NRR, Helito RAB, Ruthes RM. Indicadores, auditorias, certificações: ferramentas de qualidade para gestão em saúde. São Paulo; Martinari; 2010.

Recebido: 29.01.2016

Revisado: 05.04.2016

Aprovado: 06.05.2016