



Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste

ISSN: 1517-3852

rene@ufc.br

Universidade Federal do Ceará

Brasil

Caldana, Graziela; Silvia Gabriel, Carmen; Bernardes, Andréa; Martinez Évora, Yolanda Dora  
Indicadores de desempenho em serviço de enfermagem hospitalar: revisão integrativa  
Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste, vol. 12, núm. 1, enero-marzo, 2011, pp. 189-197  
Universidade Federal do Ceará  
Fortaleza, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=324027974025>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

## INDICADORES DE DESEMPENHO EM SERVIÇO DE ENFERMAGEM HOSPITALAR: REVISÃO INTEGRATIVA

### *PERFORMANCE INDICATORS FOR HOSPITAL NURSING SERVICE: INTEGRATED REVIEW*

### *INDICADORES DE DESEMPEÑO EN EL SERVICIO DE ENFERMERIA HOSPITALARIA: REVISIÓN INTEGRATIVA*

Graziela Caldana<sup>1</sup>, Carmen Silvia Gabriel<sup>2</sup>, Andréa Bernardes<sup>3</sup>, Yolanda Dora Martinez Évora<sup>4</sup>

Uma maneira efetiva de avaliação do desempenho dos serviços de enfermagem e de sua gestão é através da utilização de indicadores que demonstrem sua evolução ao longo do tempo, permitindo a comparação com referenciais internos e externos. Este trabalho teve como objetivo destacar e analisar por meio de uma revisão integrativa, indicadores que avaliam qualidade da assistência de enfermagem nos serviços hospitalares. Para a coleta de dados utilizou-se as bases de dados: MEDLINE, LILACS, CINAHL, COCHRANE e BDENF. A amostra deste estudo constituiu-se de 15 artigos publicados no período de 1998 a 2009. Após análise dos artigos incluídos na revisão os resultados dos estudos foram classificados segundo a tríade proposta por Donabedian: Indicadores de processos, estrutura e resultados. Os artigos analisados apresentam uma ampla gama de indicadores que podem subsidiar os enfermeiros na avaliação da qualidade da assistência de enfermagem no âmbito hospitalar.

**Descritores:** Indicadores de Serviços; Serviço Hospitalar de Enfermagem; Garantia da Qualidade dos Cuidados de Saúde.

An effective way of assessing the performance of nursing services and their management is through the use of indicators that show its evolution over time, allowing comparison with internal and external benchmarks. This study aimed at highlighting and examining through an integrated review, indicators that evaluate the quality of nursing care in hospital settings. For data collection, the following database was used: MEDLINE, LILACS, CINAHL, COCHRANE and BDENE. The sample of this study consisted of 15 articles published between 1998 and 2009. After analyzing the articles included in the review, the results of the studies were classified according to the triad proposed by Donabedian: Indicators of processes, structure and results. The articles which have been examined have a wide range of indicators which can support nurses in assessing the quality of nursing care in hospitals.

**Descriptors:** Indicators of Services; Nursing Service in Hospitals; Quality Assurance in Health Care.

Una manera efectiva de evaluación del desempeño de los servicios de enfermería y de su gestión a través de la utilización de indicadores que demuestren su evolución a lo largo del tiempo, permitiendo la comparación con referenciales internos y externos. Este trabajo tuvo como objetivo destacar y analizar a través de una revisión integrativa, indicadores que evalúan la calidad de la asistencia de enfermería en los servicios hospitalarios. Para la recogida de datos se utilizaron las bases de datos: MEDLINE, LILACS, CINAHL, COCHRANE e BDENE. La muestra de este estudio estuvo conformada por 15 artículos publicados entre 1998 y 2009. Posterior al análisis de los artículos incluídos en la revisión, los resultados de los estudios fueron clasificados según la tríade propuesta por Donabedian: Indicadores de procesos, estructura y resultados. Los artículos analizados presentan una amplia gama de indicadores que pueden ayudar a los enfermeros en la evaluación de la calidad de la asistencia de enfermería en el ámbito hospitalario.

**Descritores:** Indicadores de Servicios de Enfermería en Hospitales; Garantía de Calidad en el Cuidado de la salud.

<sup>1</sup> Estudante de Graduação da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto USP. Bolsista da FAPESP, Brasil. E-mail: graziela.caldana@usp.br

<sup>2</sup> Enfermeira. Prof<sup>a</sup>. Dra do Departamento de Enfermagem Geral e Especializada da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto EERP/USP, Brasil. E-mail: cgabriel@eerp.usp.br

<sup>3</sup> Enfermeira. Prof. Dr. do Departamento de Enfermagem Geral e Especializada da EERP/USP, Brasil. E-mail: andreab@eerp.usp.br

<sup>4</sup> Enfermeira. Prof<sup>a</sup>. Titular do Departamento de Enfermagem Geral e Especializada EERP/USP, Brasil. E-mail: yolanda@eerp.usp.br

Autor correspondente: Graziela Caldana

Av. dos Bandeirantes, 3900. Cidade Universitária, Ribeirão Preto - SP, CEP 14040-902/ Brasil. E-mail: graziela.caldana@usp.br

## INTRODUÇÃO

A enfermagem prescinde de novas abordagens gerenciais para responder a realidade atual dos serviços hospitalares cada dia mais complexos. A ênfase gerencial deve estar direcionada para os alcances de melhores resultados assistenciais.

Considerando o foco da assistência o indivíduo e o atendimento de suas necessidades, a qualidade necessita estar presente em todo o processo de discussão da assistência. Pesquisas sobre esta temática, apesar de estarem se desenvolvendo e conquistando dimensões significativas na enfermagem, ainda estão longe de alcançar a abrangência necessária<sup>(1)</sup>.

Informalmente na enfermagem, sempre existiu um controle da qualidade da assistência, representada pela preocupação dos enfermeiros em seguir procedimentos à risca, acreditando com isso, que teriam assegurados os resultados almejados.

Para avaliar os resultados da assistência de enfermagem, é necessário embasamento em informações fidedignas e que traduzam a realidade dessa assistência e sua organização de forma direta ou indireta, permitindo comparabilidade e refletindo os diferentes contextos de sua prática profissional.

Quando se discute avaliação voltada aos serviços de saúde é importante considerar as três dimensões da tríade proposta por um dos principais estudiosos da temática da qualidade na área da saúde, a saber: estrutura, processos e resultados<sup>(2)</sup>.

A estrutura pode ser entendida como os recursos físicos, humanos, materiais, equipamentos e financeiros necessários para a assistência à saúde; o processo refere-se às atividades envolvendo profissionais de saúde e usuários, inclui diagnóstico, tratamento, aspectos éticos de relação profissional, equipe de saúde e paciente e o resultado corresponde ao produto final da assistência prestada, considerando a saúde, satisfação de padrões e expectativas dos usuários<sup>(1)</sup>.

A avaliação dos serviços de saúde e mais especificamente na enfermagem deve, necessariamente, passar pela análise dessas três dimensões, pois são interdependentes.

Para uma avaliação adequada em qualquer dessas dimensões é imprescindível a utilização de indicadores, pois proporcionam uma medida e permitem o monitoramento e a identificação de oportunidades de melhoria de serviços e de mudanças positivas em relação ao

alcance da qualidade. Consiste numa maneira efetiva de avaliação do desempenho dos serviços de enfermagem e de sua gestão, demonstrando sua evolução ao longo do tempo, permitindo a comparação com referenciais internos e externos<sup>(3)</sup>.

Como exemplo tem-se a auditoria de enfermagem que é considerada um elemento essencial para mensurar a qualidade da assistência oferecendo subsídios para os profissionais orientarem suas atividades, estimulando a reflexão individual e coletiva, além de nortear o processo de educação permanente<sup>(4)</sup>. Também representa a função de controle do processo administrativo, verificando se os resultados da assistência estão de acordo com os objetivos.

De acordo com o manual da *Joint Commission Accreditation of Healthcare Organizations* (JCAHO)<sup>(5)</sup> pode-se descrever indicador como sendo a medição do desempenho de funções, sistemas ou processos, assim como o valor estatístico que indica a condição ou direção do desempenho de um processo ou alcance de uma meta ao longo do tempo.

Ao se objetivar o uso de indicadores como ferramenta de avaliação da qualidade da assistência de enfermagem, deve-se adotar padrões para mensurar/comparar a qualidade do cuidado, pois ele servirá de referência, atuando como um pilar para o processo avaliativo.

Para que os padrões possam ser julgados quanto ao seu alcance ou não, faz-se necessário o desenvolvimento de critérios de avaliação, que são a forma de operacionalizar o uso de indicadores e são os elementos da estrutura, processo e/ou resultado que permite fazer juízo sobre a qualidade da atenção à saúde.

Quando focalizada a utilização de indicadores no âmbito da enfermagem hospitalar verifica-se que, definir indicadores que avaliam a qualidade da assistência, sempre foi um desafio que está ligado à necessidade de disponibilizar para os enfermeiros indicadores que sejam por eles validados. O propósito é uniformizar e tornar o processo de avaliação do cuidado uma parte integrante da assistência de enfermagem e não apenas mais uma tarefa a ser cumprida. Trata-se de disponibilizar os resultados como ferramenta para que ocorra a avaliação sistemática do processo de assistência de enfermagem de maneira efetiva.

Tendo em vista todas as considerações sobre a importância do uso de indicadores para avaliação e melhoria dos resultados assistenciais da enfermagem este estudo apresenta como objetivo destacar e analisar, por

meio de uma revisão integrativa da literatura, indicadores que avaliam qualidade da assistência de enfermagem nos serviços hospitalares.

## MÉTODO

Para o alcance do objetivo, optou-se pela revisão integrativa da literatura. Este método de pesquisa permite a síntese de múltiplos estudos publicados e possibilita conclusões gerais a respeito de uma área particular de estudo. Este tipo de pesquisa tem o potencial de construir conhecimento em enfermagem, produzindo um saber fundamentado e uniforme para os enfermeiros realizarem uma prática de qualidade<sup>(6)</sup>.

Para elaborar a revisão integrativa foram percorridas seis etapas distintas, a saber: identificação do tema, busca na literatura, categorização dos estudos, avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa, interpretação dos resultados e a síntese do conhecimento evidenciado nos artigos analisados ou apresentação da revisão integrativa<sup>(6)</sup>.

A questão norteadora da presente revisão integrativa constitui-se em: Quais indicadores avaliam a qualidade da assistência de enfermagem nos serviços hospitalares?

A seleção dos artigos foi realizada no período de junho a dezembro de 2009, nas bases de dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature* (CINAHL), *Medical Literature Analysis and Retrieval System on-line* (MEDLINE) e COCHRANE, utilizando os seguintes descritores controlados: “indicadores de serviços”, “serviço hospitalar de enfermagem” e “garantia de qualidade dos cuidados em saúde”.

Em virtude da dificuldade em encontrar publicações referentes ao objetivo deste estudo, optou-se por empregar também três descritores não controlados, a saber: “avaliação da qualidade dos cuidados”, “indicadores de serviços de enfermagem” e “indicadores de qualidade em assistência à saúde”

Foram definidos os seguintes critérios para inclusão de artigos: publicados no período de 1998 a 2009, em periódicos indexados nas bases eletrônicas citadas acima, escritos em português, inglês e espanhol, com identificação de texto, autor, ano, volume, título, caracterização do texto-tema, objetivos, metodologia, resultados e conclusão e que abordavam o tema indicador de qualidade na assistência de enfermagem nos serviços hospitalares.

Foram selecionadas 74 referências bibliográficas. Após leitura e aplicação dos critérios de inclusão estabelecidos resultou em uma amostra de 15 artigos sendo 12 na base de dados LILACS e três na base de dados MEDLINE. Na base de dados CINAHL foram encontrados dois artigos, porém estes já haviam sido recuperados na base de dados MEDLINE. Na base de dados COCHRANE não foram encontrados artigos que apontavam indicadores de qualidade utilizados no serviço de enfermagem hospitalar.

Para classificação dos indicadores identificados na literatura utilizou-se a tríade proposta por Avedis Donabedian<sup>(2)</sup>, classificando-os em indicadores de processos, estrutura e resultado.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na presente revisão integrativa, analisou-se 15 artigos que atenderam aos critérios de inclusão previamente estabelecidos. Quanto ao ano de publicação verificou-se que não há registros referentes aos anos de 1998 a 2000. A partir do ano de 2001 houve um incremento no número de publicações, o que pode ser atribuído ao movimento pela qualidade em saúde no país terem ocorrido a partir de 2000<sup>(7)</sup>.

Em relação aos descritores utilizados verificou-se que 7 artigos (47%) foram localizados utilizando os descritores controlados: “Indicadores de serviços”, “Serviço hospitalar de enfermagem”, “Garantia de qualidade nos cuidados em saúde” e 8 (53%) artigos foram localizados utilizando-se os descritores não controlados de assunto: “Indicadores de serviço de enfermagem”, “Indicador de qualidade em assistência à saúde” e “Avaliação da qualidade dos cuidados”, não havendo portanto uma diferença entre o tipo de descritor utilizado e o número de artigos relacionados.

No quadro 1 observa-se que 2 (13,3%) dos artigos são relatos de experiência, sendo um realizado nos Estados Unidos<sup>(8)</sup> relacionado à utilização de banco de dados para análise e comparação de indicadores de enfermagem de hospitais de um estado americano. O trabalho conclui que, a utilização de bancos de dados é uma experiência exitosa e eficaz na análise, acompanhamento e troca de resultados dos indicadores por serviços de enfermagem hospitalar, auxiliando na implementação de melhorias nos processos e resultados assistenciais.

O outro estudo de relato de caso é brasileiro<sup>(9)</sup>, relacionado à experiência de um grupo de enfermeiros na

elaboração e utilização de seis indicadores relacionados à assistência de enfermagem em neonatologia e puerpério que auxiliaram a tomada de decisões gerenciais pela enfermagem.

As revisões bibliográficas representaram 13,3% dos estudos sobre indicadores de enfermagem (quadro 1), em um deles<sup>(10)</sup>, a revisão subsidiou a elaboração de indicadores de assistência de enfermagem em neonatologia e puerpério, pontuando que a elaboração de indicadores na enfermagem deve ocorrer mediante a articulação dos conhecimentos teórico-prático do grupo de enfermeiros. Em outra revisão<sup>(11)</sup>, os estudos foram usados para discutir avaliação dos serviços de enfermagem e a utilização de indicadores na perspectiva da estrutura, processos e resultados desta assistência.

Os artigos originais descritivos e exploratórios representaram 11 estudos (73,4%) (quadro 1). Apenas um deles<sup>(12)</sup> (9 %) utilizava metodologia qualitativa e analisava a satisfação de usuários com o serviço de enfermagem. Apesar de subjetivo, considerar a satisfação do usuário com indicador reflete a qualidade da assistência de enfermagem numa unidade de terapia intensiva.

Com respeito aos demais artigos originais analisados<sup>(11)</sup> foram utilizadas análises quantitativas.

Dos artigos que abordaram apenas um indicador específico, um deles, da Suécia<sup>(13)</sup>, compara dois estudos sobre incidência de úlcera por pressão (UP) em pacientes ortopédicos e a utilização de medidas preventivas, considerando a incidência de UP como indicador de qualidade dos processos da assistência de enfermagem. A pesquisa que compara resultados de dois estudos anteriores sobre a utilização de protocolos assistenciais e a incidência de UP, conclui que a aplicação de estratégias assistenciais de enfermagem, tais como o protocolo de prevenção de úlceras, diminui sua ocorrência, cuja incidência está intimamente relacionada com a qualidade da assistência de enfermagem.

Artigo original retrospectivo<sup>(14)</sup> aborda, especificamente, a incidência de erros de administração de medicação em hospital de ensino e considera este como indicador que avalia a qualidade dos processos assistenciais de enfermagem. Assim, a utilização do indicador pode ampliar a visão do sistema de medicação e de cada um dos seus processos dando garantias de segurança e qualidade ao processo.

A ocorrência de eventos adversos relacionados à assistência de enfermagem é considerada como indica-

dor de qualidade da assistência por dois artigos nacionais<sup>(15-16)</sup>. O primeiro estudo<sup>(15)</sup> define eventos adversos como ocorrências indesejáveis, porém preveníveis, de natureza danosa ou prejudicial que comprometem a segurança do paciente que se encontra sob os cuidados dos profissionais de saúde. Os indicadores sobre eventos adversos são ferramentas fundamentais da qualidade por apontarem aspectos do cuidado que podem ser melhorados tornando a assistência aos pacientes livre de riscos e falhas e, portanto, mais segura.

Com relação ao segundo estudo sobre indicadores de eventos adversos<sup>(16)</sup>, objetivou validar um instrumento de avaliação do cuidado em enfermagem composto na concepção de eventos adversos. A partir dos resultados obtidos, foi possível aperfeiçoar a atuação dos gerentes no sentido da busca pela melhoria contínua da qualidade no cuidado de enfermagem.

A utilização do indicador — manutenção da integridade da pele do RN — para elaboração de programa de educação continuada para enfermeiros é evidenciada em artigo brasileiro<sup>(17)</sup>.

Experiência descrita como positiva para o gerenciamento da qualidade é apresentada em artigo original que aponta indicadores relacionados, especificamente, à assistência de enfermagem em centro cirúrgico<sup>(18)</sup> de hospital privado de grande porte, localizado na cidade de São Paulo.

Um estudo<sup>(19)</sup> investigou os indicadores utilizados por serviços de enfermagem de hospitais da cidade de São Paulo com destaque para indicadores de processos, a saber: ocorrência de UP, cuidados em terapia intensiva e ocorrência de eventos adversos como os principais indicadores utilizados por esses serviços para avaliar a qualidade da assistência.

Indicadores utilizados pela Associação Americana de Enfermagem, foram adaptados por enfermeiro brasileiro<sup>(20)</sup> em unidade de terapia intensiva com o objetivo de alavancar a eficiência do serviço de enfermagem. Além disso, outros indicadores que podem ser utilizados para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem com base na experiência em cuidado intensivo destacando ainda métodos e planilhas de coleta dos dados.

Em dois estudos<sup>(21-22)</sup> os autores utilizaram a opinião de enfermeiros para destacar atributos necessários para geração de indicadores da assistência de enfermagem no qual se evidencia atributos de estrutura, processo e resultado. Um deles<sup>(21)</sup>, desenvolvido com

enfermeiros da Colômbia. O outro<sup>(22)</sup>, realizado com enfermeiros de um hospital geral privado do estado de São Paulo, houve uma grande valorização pelos enfermeiros de indicadores relacionados aos processos assistenciais específicos da enfermagem, tais como, incidência de up e quedas, e aqueles relacionados à satisfação dos clientes e ao dimensionamento do pessoal técnico. Já os indicadores relacionados a resultados gerais da assistência, como mortalidade e os gerenciais relacionados a recursos humanos, tais como absenteísmo e rotatividade, não foram considerados por todos os enfermeiros entrevistados como pertinentes para avaliar a qualidade da assistência.

Os 15 artigos analisados apontaram 77 (100%) indicadores de serviço hospitalar de enfermagem, 74% dos indicadores foram classificados como de processo, 16,6% foram classificados como sendo de estrutura e 9,4% como indicadores de resultado. Observou-se também que 11 (73,3%) artigos apontam indicadores de

processo, 7 (46,6%) apontam indicadores de estrutura e 5 (33,3%) apontam indicadores de resultados, descritos nos quadros 2, 3 e 4, respectivamente.

Verifica-se que os indicadores relacionados aos processos assistenciais da enfermagem são predominantes nos artigos da revisão. Dentre esses 46,6% das referências apontam índice de queda, 40% ocorrência de erros de medicação e 33,3% apontam incidência/prevalência de UP como indicadores para serviços de enfermagem hospitalar, corroborando com estudos que apontam que a enfermagem utiliza indicadores que estão relacionados aos seus processos assistenciais mais comuns e mais críticos<sup>(22-23)</sup>.

Sabe-se que a qualidade do cuidado, geralmente é avaliada sob a ótica da estrutura e do processo. Isso ocorre por possibilitarem dados mais objetivos e concretos. No âmbito da enfermagem os indicadores mais estudados são aqueles que se relacionam aos cuidados físicos<sup>(24)</sup>.

**Quadro 1** — Relação dos artigos da revisão de acordo com autores, ano de publicação, objetivo e metodologia. Ribeirão Preto, SP, Brasil, 2010

Autor	Ano	Objetivo	Tipo de estudo
Aydin CE, Bolton LB, Donaldson N, Brown DS, Buffu Buffum M, Elashoff JD, et al <sup>(8)</sup>	2004	Discorrer sobre uso de banco de dados de indicadores de qualidade de para analisar continuamente os cuidados de enfermagem.	Relato de experiência
Neomuceno LMR, Kurcgant P <sup>(17)</sup>	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 pele do RN.	Exploratório/descritivo
Monte ADAS, Adami NP, Barros ALBL <sup>(19)</sup>	2001	Identificar a utilização de padrões indicadores e métodos para avaliar a assistência de enfermagem prestada aos pacientes.	Exploratório/descritivo / prospectivo
Nascimento CCP, Toffoletto MC, Gonçalves LA, Freitas WG, Padilha KG <sup>(15)</sup>	2008	Caracterizar os eventos adversos ocorridos com pacientes adultos durante internação e verificar as intervenções realizadas pelos enfermeiros após ocorrência.	Exploratório/descritivo/ retrospectivo
Teixeira JDR; Camargo FA de, Tronchin DMR, de, Melleiro MM <sup>(10)</sup>	2006	Elaborar indicadores de processo e resultado aplicáveis a assistência a puerperal e ao RN no período neonatal.	Revisão bibliográfica
Silva DL <sup>(20)</sup>	2003	Implantação de indicadores de qualidade do cuidado de enfermagem numa unidade de Terapia Intensiva.	Exploratório/retrospectivo descritivo
Simões e Silva C, Gabriel CS, Bernardes A, Évora YDM <sup>(22)</sup>	2009	Identificar a opinião dos enfermeiros de um hospital privado acreditado acerca dos indicadores que avaliam a qualidade da assistência de enfermagem.	Exploratório/descritivo
Gunningberg L, Lindholm C, Carlsson M, Sjöden P <sup>(13)</sup>	2001	Investigar a incidência de up e identificar as ações de enfermagem durante o período do estudo.	Descritivo/exploratório/ retrospectivo
Miasso AI, Silva AEBC, Cassiani SHB, Grou CR, Oliveira RC, Fakin FT <sup>(14)</sup>	2006	Analisar o processo de preparo e administração de medicamentos em quatro hospitais brasileiros.	Exploratório/descritivo/ prospectivo
Vituri DW, Matsuda LM <sup>(16)</sup>	2009	Validar o conteúdo de um instrumento de avaliação do cuidado de enfermagem composto por indicadores de qualidade do cuidado de enfermagem na prevenção de eventos adversos.	Exploratório/descritivo/ prospectivo
Tronchin DMR, Melleiro MM, Mota NVVP <sup>(9)</sup>	2006	Relatar a experiência de um grupo de profissionais de saúde na seleção e na aplicação de indicadores de qualidade em enfermagem.	Relato de experiência
Souza CS, Akaike J <sup>(18)</sup>	2008	Monitorar a produção e produtividade do centro cirúrgico através da coleta sistemática de dados que forneçam indicadores quantitativos.	Exploratório/descritivo/ retrospectivo
Norena DLG <sup>(11)</sup>	2009	Responder que postulados práticos e conceituais existem na avaliação dos cuidados de enfermagem e quais métodos ou estudos a evidenciam.	Revisão bibliográfica
Mora MC <sup>(21)</sup>	2006	Revisar os aspectos relacionados com os atributos da qualidade, para a geração de indicadores que medem a atenção da enfermagem.	Exploratório/descritivo
Souza SROS, Silva CA, Mello UM, Ferreira CN <sup>(12)</sup>	2006	Avaliar a percepção do paciente sobre a satisfação no que diz respeito à prestação do cuidado.	Exploratório/descritivo/ qualitativo

Em razão da existência de muitos indicadores que podem advir da estrutura, dos processos e dos resultados, e por não ser possível atuar com todos em curto espaço de tempo, estudo da Suécia<sup>(23)</sup> sugere que, no sentido de nortear o desenvolvimento e o uso de indicadores, estes sejam analisados e discutidos com base em critérios como: cuidados que têm grande número de ocorrências; que são considerados de alto risco; que são problemas

que atingem grandes áreas ou então, que resultam em altos custos.

Apesar desses indicadores de processo serem tradicionais nos serviços de enfermagem ressalta-se que, um único indicador, isoladamente, não possibilita o conhecimento da complexidade da realidade e por isso, recomenda a utilização de um grupo de vários tipos de indicadores, visando especificar melhor a realidade local<sup>(3)</sup>.

**Quadro 2 —** Indicadores de processo apontados nos estudos da revisão. Ribeirão Preto, SP, Brasil, 2010

Indicadores de processo	Autores
Incidência/ Prevalência de UPP	Aydin CE, et al <sup>(8)</sup> , Simões e Silva C, et al <sup>(22)</sup> , Gunningberg L, et al <sup>(13)</sup> , Tronchin DMR, et al <sup>(9)</sup> , Vituri DW, et al <sup>(16)</sup> .
Índice de queda	Aydin CE, et al <sup>(8)</sup> , Monte ADAS <sup>(19)</sup> , Nascimento CCP et al <sup>(15)</sup> , Silva, DL <sup>(20)</sup> , Simões e Silva C, et al <sup>(22)</sup> , Tronchin DMR, et al <sup>(9)</sup> , Souza, SC, et al <sup>(18)</sup>
Prevalência de contenção do paciente	Aydin CE, et al <sup>(8)</sup> , Silva DL <sup>(20)</sup>
Manutenção da integridade da pele do RN	Nepomuceno LMR, et al <sup>(17)</sup>
Ocorrência de erros de medicação	Nascimento CCP, et al <sup>(15)</sup> , Simões e Silva C, et al <sup>(22)</sup> , Gunningberg L, et al <sup>(13)</sup> , Miasso, AI, et al <sup>(14)</sup> , Tronchin DMR et al <sup>(9)</sup> , Monte ADAS <sup>(19)</sup>
Transferências de pacientes entre as unidades do hospital	Monte ADAS <sup>(19)</sup>
Incidência de perda de sonda gastronasoesofágea	Monte ADAS <sup>(19)</sup> , Silva, L, <sup>(20)</sup> Tronchin DMR, et al <sup>(9)</sup> , Vituri DW, et al <sup>(16)</sup> , Nascimento CCP, et al <sup>(15)</sup>
<b>Condições do acesso venoso.</b>	Monte ADAS <sup>(19)</sup> , Vituri DW, et al <sup>(16)</sup> .
Fixação incorreta de sonda nasogástrica	Nascimento CCP, et al <sup>(15)</sup>
Obstrução, desconexão do cateter venoso central	
Número de consultas de enfermagem pós alta hospitalar	
Número de projetos de pesquisa aprovados pela comissão de ensino/pesquisa pelos profissionais de enfermagem da área materno-infantil anualmente	
Número de registros de controle de temperatura e peso do RN e ingurgitamento mamário/dia	
Número de registros referentes à episiorrafia/dia, loquiação/dia e controle da temperatura das puérperas/dia	Teixeira JDR, et al <sup>(10)</sup>
Número de registros de fornecimento de livreto de orientações às puérperas/mês	
Número de puérperas que tiveram avaliação de ingurgitamento mamário/dia e loquiação/dia	
Número de puérperas alojadas em apartamentos privativo/mês	
Número de puérperas que tiveram as pulseiras de identificação conferida	
Número de puérperas que compareceram à consulta de enfermagem/mês	
Taxa de bronco-aspiração	
Taxa de intercorrências ventilatórias durante banho no leito	
Taxa de procedimentos repetidos antes de 48 horas	
Preparo pré-operatório	
Controle da oferta de suporte nutricional	
Taxa de curativos cirúrgicos realizados	
Taxa de curativos não cirúrgicos realizado	
Utilização de escalas preditivas de lesão de pele	
Utilização de escalas no controle da dor	
Extravasamento de quimioterápicos e antibióticos	
Utilização da escala de Glasgow para nortear cuidados de enfermagem	
Utilização da prescrição de enfermagem	
Evolução de enfermagem	
Emprego de protocolos de procedimentos de enfermagem	
Taxa de extubação acidental	
Taxas de perda da punção venosa central e periférica	
Taxas de arritmias graves e/ou letais não detectadas	
Paradas cardíacas durante o banho no leito	
Reação hemolítica	
Taxa de acidentes de trabalho de profissionais de enfermagem	Simões e Silva C, et al <sup>(22)</sup> , Silva DL <sup>(20)</sup>
Identificação do leito do paciente	
Identificação do risco para queda	
Identificação de equipamentos, frascos e da velocidade de infusão venosa	Vituri DW, et al <sup>(16)</sup>
Fixação da sonda vesical de demora e posicionamento da bolsa coletora de diurese	
Controle de sinais vitais	
<b>Checkagem dos procedimentos nas prescrições médicas e de enfermagem</b>	
Número de pacientes/dia	Aydin CE et al <sup>(8)</sup>
Atenção humanizada	Mora MC <sup>(21)</sup>
Relação interpessoal	
Abordagem da sistematização da assistência de enfermagem	Simões e Silva C, et al <sup>(22)</sup>
Incidência de Flebite	Simões e Silva C, et al <sup>(22)</sup> , Silva DL <sup>(20)</sup>

Verifica-se no quadro 3 que sete artigos apontaram indicadores de estrutura totalizando dezesseis indicadores. Dos sete artigos dois tratam de indicadores de estrutura que não estão relacionados a dimensionamento de pessoal de enfermagem, um<sup>(21)</sup> descreve indicadores relacionados à ambiente e pontualidade e outro descreve o indicador custos na atenção<sup>(11)</sup>.

**Quadro 3** — Indicadores de estrutura apontados nos estudos da revisão. Ribeirão Preto, SP, Brasil, 2010

Indicadores de estrutura	Autores
Coefficiente de pacientes por enfermeiro	Norena DLG, et al <sup>(11)</sup> , Simões e Silva C, et al <sup>(22)</sup> , Silva DL <sup>(20)</sup>
Horas de treinamento da enfermagem	Simões e Silva C, et al <sup>(22)</sup> , Silva DL <sup>(20)</sup>
Distribuição Técnico de enfermagem/leito	Simões e Silva C, et al <sup>(22)</sup>
Porcentagem de enf. com título de especialista	Silva DL <sup>(20)</sup>
Taxa de absenteísmo do pessoal de enfermagem	Simões e Silva C, et al <sup>(22)</sup> , Silva DL <sup>(20)</sup>
Soma do banco de horas	Souza CS, et al. <sup>(18)</sup>
Funcionários com vínculo superior a 18 meses	
Custos da atenção	Norena DLG, et al <sup>(11)</sup> .
Carga horária dos enfermeiros	Nascimento CCP et al. <sup>(15)</sup>
Adequação, Comodidade, Organização, Pontualidade	Mora MC <sup>(21)</sup>
Horas de assistência de enfermagem	Aydin CE, et al. <sup>(8)</sup>
Taxa de rotatividade de enfermagem	Simões e Silva C, et al <sup>(22)</sup> , Silva DL <sup>(20)</sup>
Programa/critérios de admissão de funcionários de enfermagem	Silva DL <sup>(20)</sup>

No que tange ao dimensionamento de pessoal, três autores<sup>(11,22,20)</sup> descrevem indicadores sobre coeficiente de enfermeiros e coeficiente de técnicos e auxiliares de enfermagem por leito ou paciente. A questão da estrutura também é tratada em artigos que descrevem a carga de trabalho do enfermeiro<sup>(15)</sup> e horas de assistência de enfermagem<sup>(8)</sup>.

O dimensionamento de pessoal de enfermagem precisa ser analisado no todo, incluindo todas as suas categorias e, para tal, devem ser utilizadas metodologias e critérios que permitam uma adequação dos recursos humanos em termos quantitativos e qualitativos. Portanto, dimensionar a quantidade de trabalhadores necessários à assistência de enfermagem, implica em identificar e caracterizar a clientela no que se refere à demanda de cuidados, estruturando a equipe com vistas a atender a essas necessidades e melhorar a qualidade da assistência<sup>(25)</sup>.

Os indicadores de dimensionamento necessitam ser complementados com informações sobre necessida-

des assistenciais da clientela assistida, entretanto, verifica-se que nenhum dos artigos fez referência a indicadores acerca da complexidade assistencial dos pacientes.

**Quadro 4** — Indicadores de resultado apontados nos estudos da revisão. Ribeirão Preto, SP, Brasil, 2010

Indicadores de resultado	Autores
Taxa de infecção hospitalar	Simões e Silva C, et al <sup>(22)</sup>
Taxa de mortalidade hospitalar	
Taxa de mortalidade no centro cirúrgico	Souza CS, et al <sup>(18)</sup> Nascimento PCC, et al. <sup>(15)</sup>
Tempo de permanência na recuperação	
Tempo de permanência na UTI	
Eficácia e cumprimento dos objetivos	Mora MC. <sup>(21)</sup>
Satisfação do cliente	Souza SROS de, et al <sup>(12)</sup> , Aydin EC, et al <sup>(8)</sup> Simões e Silva C, et al <sup>(22)</sup>

No quadro 4 foram identificados cinco artigos que apontam indicadores de resultados; totalizando 7 (9,4%) indicadores. Observa-se que três autores<sup>(12,8,22)</sup> citaram o indicador satisfação do paciente. Verifica-se em artigo da revisão<sup>(21)</sup> que 100% de enfermeiros entrevistados concordam ser este um indicador de qualidade da assistência de enfermagem.

A satisfação do usuário significa compreender e agir segundo as suas necessidades quanto aos serviços e produtos da equipe, devendo considerar sua subjetividade e sua percepção sobre o processo de trabalho. Este indicador tem constituído valioso instrumento que possibilita uma reflexão das gerências sobre o processo de produção e organização dos serviços de saúde<sup>(1)</sup>.

Indicadores mais globais de resultado assistencial tradicionais como a taxa de infecção hospitalar, taxa de mortalidade e tempo de permanência foram citados por 3(20%) autores<sup>(22,18,15)</sup> como indicadores da qualidade da assistência de enfermagem. Um autor trata da eficácia e cumprimento de objetivos<sup>(21)</sup> corroborando com afirmações anteriores que a enfermagem ainda não utiliza de maneira ampla e sistemática indicadores que estejam relacionados aos resultados finais da assistência ao paciente. Esses indicadores, certamente, devem ser olhados com um foco multidisciplinar, já que representam os resultados do trabalho de toda a equipe de saúde.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A utilização de indicadores de desempenho é essencial para os serviços de saúde, uma vez que se configura em uma medida que permite o monitoramento e a



identificação de estratégias de intensificação da melhoria da qualidade da assistência.

O objetivo da pesquisa foi alcançado uma vez que foi apontada, por meio dos artigos científicos analisados, uma ampla gama de indicadores que são ou podem ser utilizados por serviços hospitalares de enfermagem, ressaltando a importância da formação de bancos de dados interinstitucionais para compilação, análise e comparação intra e extra-institucionais com vistas a alcançar uma melhor qualidade da assistência.

Percorrer os passos destacados na metodologia desta pesquisa possibilitou identificar e analisar os indicadores que estão fortemente apontados para os processos assistenciais da enfermagem e sua estrutura. Todavia, poucos estudos relacionados a indicadores de resultados foram encontrados na literatura apontando a necessidade de maior investigação sobre a utilização dos mesmos para avaliação da qualidade da assistência de enfermagem.

Entende-se que este estudo é relevante e de extrema importância também para o ensino e para a prática, uma vez que os profissionais devem conhecer e utilizar os indicadores como estratégia para ampliar cada vez mais a cultura da qualidade dos serviços de enfermagem intensificando a análise de resultados.

Ressalta-se que a escolha e o desenvolvimento de indicadores não deve se restringir a enfermagem, mas sim possibilitar uma análise do trabalho da equipe multidisciplinar a qual deve indicá-los considerando o contexto e a realidade em que se inserem.

## REFERÊNCIAS

1. Paiva SMA. Qualidade da Assistência hospitalar: avaliação da satisfação dos usuários durante seu período de internação [tese]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo; 2006.
2. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor (MI): Health Administration Press; 1999.
3. D'Innocenzo M, Adami NP, Cunha ICKO. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. Rev Bras Enferm. 2006; 59(1): 84-8.
4. Scarparo AF, Ferraz CA, Chaves LDP; Rotta CSG; Scarparo AF; Ferraz CA, et al. Abordagem conceitual de métodos e finalidade da auditoria de enfermagem. Rev Rene. 2009; 10(1): 124-30.
5. The Joint Commission [Internet]. Illinois: The Joint Commission; c2010. Standards; [cited 2009 Feb 28]; [about 1 screen]. Available from: <http://www.jointcommission.org/Standards/>
6. Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão, CM. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. Texto Contexto Enferm. 2008; 7(4): 758-64.
7. Feldman LB, Gatto MAF, Kowal ICC. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. Acta Paul Enferm. 2005; 18(2): 213-9.
8. Aydin CE, Bolton LB, Donaldson N, Brown DS, Buffum M, Elashoff JD, et al. Creating and analyzing a statewide nursing quality measurement database. J Nurs Scholarsh 2004; 36(4): 371-8.
9. Tronchin DMR, Melleiro MM, Mota NVVP. Indicadores de qualidade de enfermagem. Uma experiência compartilhada entre instituições integrantes do "Programa de Qualidade Hospitalar". Mundo Saúde. 2006; 30(2): 300-5.
10. Teixeira JDR, Camargo FA, Tronchin DMR, Melleiro MM. Elaboração de indicadores de qualidade da assistência de enfermagem nos períodos puerperal e neonatal. Rev Enferm UERJ. 2006; 14(2): 271-8.
11. Noreña DLG. La evaluación del cuidado de enfermería: un compromiso disciplinar. Invest Educ Enferm 2009; 27(1): 24-33.
12. Souza SROS, Silva CA, Mello UM, Ferreira CN. Aplicabilidade de indicador de qualidade subjetivo em Terapia Intensiva. Rev Bras Enferm. 2006; 59(2): 201-5.
13. Gunningberg L, Lindholm C, Carlsson M, Sjöden P. Reduced incidence of pressure ulcers in patients with hip fractures: a 2-year follow up of quality indicators. Int J Qual Health Care. 2001; 13(5): 399-407.
14. Miaso AI, Silva AEBC, Cassiani SHB, Grou CR, Oliveira RC, Fakin FT. O processo de preparo e administração de medicamentos: identificação de problemas para propor melhorias e prevenir erros de medicação. Rev Latino-am Enferm 2006; 14(3): 354-63.
15. Nascimento CCP, Toffoletto MC, Gonçalves LA, Freitas WG, Padilha KG. Indicators of healthcare results: analysis of adverse events during hospital stays. Rev Latino-am Enferm 2008; 16(4): 746-51.
16. Vituri DW, Matsuda LM. Validação de conteúdo de indicadores de qualidade para avaliação do cuidado de enfermagem. Rev Esc Enferm USP. 2009; 43(2): 429-37.

17. Neomuceno LMR, Kurcgant P. Uso de indicador de qualidade para fundamentar programa de capacitação de profissionais de enfermagem. *Rev Esc Enferm USP*. 2008; 42(4): 665-72.
18. Souza CS, Akaiame J. Aplicação de indicadores para análise de desempenho do centro cirúrgico. *RAS*. 2008; 10(41): 147-50.
19. Monte ADAS, Adami NP, Barros ALBL. Métodos avaliativos da assistência de enfermagem em instituições hospitalares. *Acta Paul Enferm*. 2001; 14(1): 89-97.
20. Silva LD. Indicadores de qualidade do cuidado de enfermagem na terapia intensiva — Quality indicators in intensive nursing care. *Rev Enferm UERJ*. 2003; 11(1): 111-6.
21. Carrillo Mora M. Atributos de la calidad para la generación de indicadores que midan la calidad de la atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento e desarrollo. *Av Enferm*. 2006; 24(2): 24-7.
22. Silva CS, Gabriel CS, Bernardes A, Évora YDM. Opinião do enfermeiro sobre indicadores que avaliam a qualidade na assistência de enfermagem. *Rev Gaúcha Enferm*. 2009; 30(2): 263-71.
23. Idvall E, Rooke L, Hamrin E. Quality indicators in clinical nursing: a review of the literature. *J Adv Nurs*. 1997; 25(1): 6-17.
24. Vituri DW. Desenvolvimento e validação de um instrumento para avaliação da qualidade do cuidado de enfermagem [dissertação]. Maringá: Departamento de Enfermagem, Universidade Estadual de Maringá; 2007.
25. Laus AM, Anselmi ML. Caracterização dos pacientes internados nas unidades médicas e cirúrgicas do HCFMRP-USP, segundo o grau de dependência em relação ao cuidado de enfermagem. *Rev Latino-am Enferm* 2004; 12(4): 643-9.

Recebido: 02/08/2010

Aceito: 06/02/2011