

## Utilização de indicadores de desempenho em serviço de enfermagem de hospital público

Carmen Silvia Gabriel<sup>1</sup>

Marcia Regina Antonieto da Costa Melo<sup>1</sup>

Fernanda Ludmila Rossi Rocha<sup>1</sup>

Andréa Bernardes<sup>1</sup>

Tatiana Miguelaci<sup>2</sup>

Maria de Lourdes Prado Silva<sup>3</sup>

O estudo objetivou identificar indicadores de desempenho, adotados pelo Serviço de Enfermagem de hospital público, e analisar a opinião dos enfermeiros em relação à utilização desses indicadores para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem. Trata-se de estudo descritivo exploratório, com abordagem quantitativa, que utilizou dados dos relatórios gerenciais da instituição e aplicou questionário numa amostra de 25 enfermeiros. Verificou-se que a instituição trabalha com três bancos de dados de indicadores, sendo dois gerais e um específico de enfermagem que analisa 11 indicadores. Os indicadores de incidência de úlcera por pressão e incidência de quedas foram os únicos considerados muito pertinentes para qualificar a assistência de enfermagem, por 100% dos enfermeiros. Concluiu-se que a instituição utiliza indicadores para acompanhamento de resultados e há valorização da utilização de indicadores de processos pelos enfermeiros para avaliar desempenho da enfermagem, sendo necessário ampliar a análise para indicadores multidisciplinares.

Descritores: Indicadores de Serviços; Serviço Hospitalar de Enfermagem; Qualidade da Assistência à Saúde.

<sup>1</sup> Enfermeira, Doutor em Enfermagem, Professor Doutor, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Centro Colaborador da OMS para o Desenvolvimento da Pesquisa em Enfermagem, SP, Brasil. E-mail: Carmen - cgabriel@eerp.usp.br, Marcia - mrcmelo@eerp.usp.br, Fernanda - ferocha@eerp.usp.br, Andréa - andreab@eerp.usp.br.

<sup>2</sup> Aluna do curso de graduação em enfermagem, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Centro Colaborador da OMS para o Desenvolvimento da Pesquisa em Enfermagem, SP, Brasil. E-mail: tatianamiguelaci@gmail.com.

<sup>3</sup> Enfermeira, Hospital Estadual de Ribeirão Preto, SP, Brasil. E-mail: mlpsilva@heribeirao.com.br.

Endereço para correspondência:

Carmen Silvia Gabriel

Universidade de São Paulo. Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto  
Departamento de Enfermagem Geral e Especializada

Av. dos Bandeirantes, 3900

Bairro: Monte Alegre

CEP: 14040-902, Ribeirão Preto, SP, Brasil

E-mail: cgabriel@eerp.usp.br

## Use of performance indicators in the nursing service of a public hospital

The study aimed to identify performance indicators adopted by the Nursing Service of a public hospital and to analyze the opinions of the nurses regarding the use of these indicators to evaluate the quality of the nursing care. This is descriptive exploratory study with a quantitative approach, which used data from the management reports of the institution and applied a questionnaire in a sample of 25 nurses. It was found that the institution works with three databases of indicators, two being general and one specific for Nursing, which analyze 11 indicators. The indicators of pressure ulcer incidence and incidence of falls were the only ones considered highly relevant to qualify the nursing care for 100% of the nurses. It was concluded that the institution uses indicators for monitoring outcomes and tends to valorize the use of process indicators by the nurses to evaluate the Nursing performance, with it being necessary to expand the analysis to include multi-disciplinary indicators.

Descriptors: Indicators of Health Services; Nursing Service, Hospital; Quality of Health Care.

## Utilización de indicadores de desempeño en servicio de enfermería de hospital público

El estudio objetivó identificar indicadores de desempeño adoptados por el Servicio de Enfermería de hospital público y analizar la opinión de los enfermeros en relación a la utilización de estos indicadores para evaluar la calidad de la asistencia de enfermería. Se trata de estudio descriptivo exploratorio con abordaje cuantitativo, que utilizó datos de los informes de gestión de la institución y aplicó un cuestionario en una muestra de 25 enfermeros. Se verificó que la institución trabaja con tres bancos de datos de indicadores, siendo dos generales y uno específico de enfermería que analiza 11 indicadores. Los indicadores de incidencia de úlcera por presión y de caídas fueron los únicos considerados muy pertinentes para calificar la asistencia de enfermería por 100% de los enfermeros. Se concluye que la institución utiliza indicadores para acompañamiento de resultados y existe una valorización de la utilización de indicadores de procesos por los enfermeros para evaluar desempeño de la enfermería, siendo necesario ampliar el análisis para indicadores multidisciplinares.

Descriptorios: Indicadores de Servicios; Servicio de Enfermería en Hospital; Calidad de la Atención de Salud.

## Introdução

A melhoria contínua da qualidade assistencial deve ser considerada pelos enfermeiros processo dinâmico e exaustivo de identificação dos fatores intervenientes, no processo de trabalho da equipe de enfermagem, e requer desses profissionais a implementação de ações e a elaboração de instrumentos que possibilitem avaliar de maneira sistemática os níveis de qualidade dos cuidados prestados. O enfermeiro precisa analisar os resultados da assistência prestada para (re)definir estratégias gerenciais.

Para que os enfermeiros possam elaborar instrumentos que avaliem esses resultados, necessitam estar embasados em informações que traduzam a realidade dessa assistência de forma direta ou indireta. Nessa ótica, cabe ressaltar a importância de trabalhar com avaliação dos resultados do cuidado ao paciente, objetivando aferir a qualidade da assistência de maneira precisa, consistente e abrangente, possibilitando análises nos âmbitos intra e extrainstitucional e reflexões sobre os diferentes contextos de sua prática profissional<sup>(1)</sup>.

Uma maneira efetiva de avaliação do desempenho e avaliação da gestão de serviços de saúde é a utilização de indicadores que demonstrem sua evolução, ao longo do tempo, permitindo a comparação com referenciais internos e externos.

Nesse sentido, é preciso que os enfermeiros definam um conjunto de dados mínimos, indispensáveis para a descrição e monitoramento de sua prática, reconhecendo essas ferramentas para a avaliação e a melhoria da assistência em saúde.

Na utilização de indicadores para mensurar a qualidade hospitalar, é importante que algumas questões sejam respondidas antes de seu uso ou implantação<sup>(2)</sup>. A primeira questão refere-se à certificação da qualidade do mesmo: em qual extensão ele pode refletir a qualidade da assistência? A segunda pergunta refere-se ao registro desse: pode o indicador ser mensurado em um caminho válido e confiável? A terceira questão é: atividades apropriadas serão iniciadas após o indicador fornecer um sinal?

O indicador de qualidade de enfermagem deve ser mensurável, claro, objetivo e útil, favorecendo a geração de melhorias. A elaboração desses indicadores, pelos serviços de enfermagem, requer a busca de eixos condutores que apontem para a necessidade de se considerar as políticas assistenciais, educacionais e gerenciais em saúde, a missão e a estrutura organizacional, os programas e as propostas de trabalho das instituições, os recursos humanos, materiais, financeiros e físicos disponíveis e as expectativas da clientela atendida<sup>(1)</sup>.

Em estudo anterior<sup>(3)</sup>, foram considerados 18 indicadores para enfermagem que contemplam seguimentos relacionados à avaliação do paciente, ao prontuário do paciente, a procedimentos cirúrgicos, ao uso de anestesia e de antibióticos, ao controle de infecção, ao uso de sangue e hemoderivados, ao gerenciamento de riscos, suprimentos e medicamentos, à satisfação do paciente e do colaborador/trabalhador e ao gerenciamento de dados demográficos, financeiros, relacionados à vigilância e ao controle e prevenção de eventos que ameacem a segurança do paciente, famílias e profissionais envolvidos na assistência.

O Núcleo de Gerenciamento Hospitalar da Associação Paulista de Medicina (NAGEH) criou um rol de indicadores relacionados à assistência de enfermagem, os quais são mensurados sistematicamente pelos hospitais a ele ligados, com a finalidade de analisar e comparar o desempenho desses serviços de enfermagem. Os indicadores de enfermagem, acompanhados pelo NAGEH, são: incidência de quedas, incidência de úlceras por pressão (UPP), incidência de perda de sonda nasointestinal,

incidência de flebites, incidência de não conformidades na administração de medicamentos, incidência de obstrução de cateteres centrais, horas de treinamento da enfermagem e distribuição de enfermeiros e técnicos por leitos<sup>(4)</sup>.

O Manual Brasileiro de Acreditação, ferramenta criada pela Organização Nacional de Acreditação, para mensurar qualidade de assistência em hospitais brasileiros, não identifica especificamente quais indicadores a enfermagem deve mensurar para avaliar a qualidade da sua assistência, mas define claramente que os serviços hospitalares, incluindo a Enfermagem, devem se utilizar de indicadores para analisar seu desempenho<sup>(5)</sup>.

No escopo específico da gestão em enfermagem, faz-se necessário mudar o foco do "fazer" e do "como fazer" para o "porquê fazer" e "o que fazer", e essa mudança só poderá ser efetivada se os enfermeiros alcançarem visão mais abrangente do seu contexto de trabalho e utilizarem ferramentas baseadas em indicadores para acompanhar o desempenho dos seus serviços e a qualidade da assistência prestada<sup>(2)</sup>.

Concorda-se, aqui, com estudo<sup>(6)</sup> que concluiu que a Enfermagem necessita ser avaliada nos seus aspectos quanti e qualitativos para mensuração mais precisa da qualidade da assistência prestada ao paciente. O mesmo estudo destaca também a escassez de bibliografias sobre avaliação de sistemas de saúde, especificamente sobre resultados da assistência ou indicadores de resultados para avaliação do serviço de enfermagem, que discutam os critérios estabelecidos e suas lacunas, com Vistas a contribuir para pesquisa de modelos de avaliação da qualidade dos serviços de enfermagem mais precisos.

Tendo em vista as considerações anteriores sobre a importância da utilização de indicadores pelos Serviços de Enfermagem, este estudo objetivou identificar os indicadores adotados pelo Serviço de Enfermagem de um hospital público e analisar a opinião dos enfermeiros, desse hospital, em relação à utilização desses profissionais para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem em serviços hospitalares.

## Métodos

Trata-se de pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa dos dados, que buscou identificar a utilização de indicadores ou medidas de desempenho na gestão de enfermagem e as diferentes formas sobre as quais ele tem se apresentado na instituição hospitalar do estudo.

O local escolhido foi um hospital localizado em Ribeirão Preto, interior do Estado de São Paulo, entidade pública, estadual, com 50 leitos, inaugurado em 26 de

março de 2008, com a proposta de atender os municípios da Diretoria Regional de Saúde XIII, no que tange à atenção hospitalar de média complexidade.

A instituição está subordinada à Secretaria de Estado da Saúde do Estado de São Paulo (SESSP), prestando serviços no modelo de contratualização com o Sistema Único de Saúde. A administração é intermediada por uma fundação privada, seguindo o modelo de Organização Social de Saúde-OSS que vem sendo adotado pelo Governo Estadual, desde o final da década de 90<sup>(7)</sup>.

A instituição divide-se em seis unidades. O organograma é composto por quatro diretores médicos e uma coordenadora de enfermagem. No quadro da Enfermagem, há 27 enfermeiros, todos subordinados à coordenadora de enfermagem, sem cargos intermediários de chefia e distribuídos linearmente pelas seis unidades da instituição.

A coleta de dados ocorreu de novembro de 2009 a janeiro de 2010. Os sujeitos da pesquisa foram todos os enfermeiros que atuavam na instituição no período da pesquisa, com exceção do coordenador do serviço.

Para análise da opinião dos enfermeiros, em relação à utilização de indicadores de desempenho pelo serviço de enfermagem, foi aplicado um questionário com 22 questões, sendo 19 fechadas e 3 abertas, submetido anteriormente a validação por 3 juízes.

Nesse questionário, foram apresentados aos enfermeiros 18 indicadores que deveriam ser classificados por eles como: muito pertinentes, pertinentes, pouco pertinentes ou não pertinentes para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem. Os indicadores selecionados foram utilizados em estudo anterior<sup>(8)</sup> e são mensurados sistematicamente pelos hospitais que constituem o Núcleo de Gerenciamento Hospitalar da Associação Paulista de Medicina (NAGEH)<sup>(4)</sup>, sendo considerados adequados para analisar o desempenho de serviços de enfermagem<sup>(3)</sup>.

De acordo com o referencial teórico de Donabedian<sup>(9)</sup>, esses indicadores foram classificados em: 1) indicadores de processo (incidência de queda do paciente, incidência de úlcera por pressão, incidência de flebite, incidência de não conformidade da administração de medicamentos, incidência de extubação não programada, perda de sonda nasogastroenteral, incidência de obstrução de cateter venoso central, taxa de acidente de trabalho de profissionais de enfermagem); 2) indicadores de estrutura (distribuição de técnicos e auxiliares de enfermagem x leito, distribuição de enfermeiros x leito, horas de treinamento de profissionais de enfermagem, taxa de absenteísmo de enfermagem, média de permanência, taxa de rotatividade de enfermagem) e 3) indicadores de resultado (taxa de mortalidade e taxa de ocupação,

taxa de infecção hospitalar, satisfação do cliente/paciente, média de permanência).

Os critérios de inclusão de enfermeiros na amostra foram: estar contratado na instituição como enfermeiro há mais de 180 dias e concordar em participar do estudo, assinando o termo de consentimento livre e esclarecido.

Os dados sobre os indicadores utilizados pela instituição e pelo serviço de Enfermagem foram extraídos de relatório gerado pela SESSP, relativo ao primeiro trimestre de 2010<sup>(10)</sup> e do relatório gerencial interno do Serviço de Enfermagem, relativo ao ano de 2009, respectivamente.

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Escola da Enfermagem de Ribeirão Preto (Protocolo nº0977/2008).

## Resultados

A análise de relatório da Secretaria do Estado da Saúde de São Paulo (SESSP)<sup>(10)</sup>, relativo ao ano de 2010, demonstrou que a instituição coleta e envia trimestralmente a esse órgão 11 indicadores gerais de desempenho, descritos na Figura 1.

Perda de sonda nasoesférica
Incidência de flebite
Incidência de não conformidade da administração de medicamentos
Distribuição de enfermeiros x leito
Distribuição de técnicos e auxiliares de enfermagem x leito
Taxa de absenteísmo de enfermagem
Taxa de rotatividade de enfermagem
Taxa de acidente de trabalho de profissionais de enfermagem
Horas de treinamento de profissionais de enfermagem
Satisfação do paciente com a enfermagem

Figura 1 - Relação dos indicadores adotados pelo Serviço de Enfermagem de Hospital Público. Ribeirão Preto, SP, Brasil, 2010

A instituição também envia informações para compor um banco de indicadores da Associação Paulista de Medicina que criou, em 1991, o Programa de Controle da Qualidade Hospitalar do Estado de São Paulo (CQH)<sup>(11)</sup>. Esse programa está baseado no trabalho da Comissão Conjunta de Acreditação dos Estados Unidos, buscando avaliação interinstitucional que agrega, aproximadamente, 125 hospitais do Estado de São Paulo, reunindo 15 indicadores, a saber: mortalidade institucional, mortalidade operatória, taxa de ocupação hospitalar, tempo médio de permanência, cirurgias suspensas, taxa de cesarianas,

Apgar em recém-nascidos, infecção hospitalar geral e por clínica, percentual de médicos especialistas, relação enfermeiro/leito, relação funcionários enfermagem/leito, índice de rotatividade, taxa de absenteísmo, acidentes de trabalho e horas de treinamento. Informações acerca desses indicadores são enviadas por essas instituições e, a partir daí, são elaborados relatórios trimestrais que comparam os indicadores das instituições do grupo. O hospital participa desse programa desde o final de 2008.

Em relação às características dos sujeitos, todos os enfermeiros atuavam na profissão há mais de um ano, sendo que 72% atuavam na profissão há mais de cinco anos, 44% trabalhavam na instituição desde a sua fundação, ou seja, há 2 anos. 36% atuavam na instituição há mais de 1 ano e 20% dos enfermeiros atuavam na instituição há menos de 1 ano.

No que tange à formação dos enfermeiros, verificou-se que 68% possuía especialização *lato sensu*, 16% mestrado e um enfermeiro (4%) possuía doutorado, sendo todos na área de Enfermagem.

Dos 26 enfermeiros incluídos na amostra, 25 (96%) responderam o questionário, no qual se perguntava aos enfermeiros sua opinião acerca da pertinência para

medir a qualidade da assistência de enfermagem de 18 indicadores, dentre os quais estavam todos aqueles que a instituição coletava, segundo o NAGEH<sup>(4)</sup>, e mais sete indicadores que foram extraídos da literatura sobre o tema.

Em relação ao conhecimento dos enfermeiros sobre os indicadores que a instituição adota para avaliar a assistência de enfermagem, 23 (88%) responderam que conhecem todos os indicadores utilizados pela instituição para a avaliação da assistência.

A reunião com a coordenação de enfermagem foi o meio pelo qual 78% dos enfermeiros referiram ter conhecimento dos resultados dos indicadores adotados pelo serviço de enfermagem da instituição. Os outros meios referidos pelos enfermeiros foram os relatórios de gestão, informes na intranet e murais de avisos e comunicados.

Na análise das respostas dos enfermeiros sobre a pertinência dos indicadores para avaliação da qualidade da assistência, verifica-se que os indicadores de queda e incidência de UPP são os únicos considerados por 100% dos enfermeiros como muito pertinentes para avaliar a assistência, conforme mostra a Tabela 1.

Tabela 1- Opinião dos enfermeiros sobre indicadores que avaliam a qualidade da assistência. Ribeirão Preto, SP, Brasil, 2009

Indicadores	Classificação (Donabedian)	Muito pertinente (%)	Pertinente (%)	Pouco pertinente (%)	Não pertinente (%)	Não responderam (%)	Total (%)
Incidência de queda do paciente	Processo	100	0	0	0	0	100
Incidência de úlcera por pressão	Processo	100	0	0	0	0	100
Incidência de flebite	Processo	96	4	0	0	0	100
Incidência de não conformidade da administração de medicamentos	Processo	92	4	0	4	0	100
Taxa de infecção hospitalar	Resultados	88	12	0	0	0	100
Incidência de extubação não programada	Processo	87	13	0	0	0	100
Satisfação do cliente/paciente	Resultados	76	24	0	0	0	100
Perda de sonda nasogastrointestinal	Processo	76	20	4	0	0	100
Incidência de obstrução de cateter venoso central (CVC)	Processo	72,7	13,6	9,1	0	4,6	100
Taxa de acidente de trabalho de profissionais de enfermagem	Processo	72	28	0	0	0	100
Distribuição de técnicos e auxiliares de enfermagem x leito	Estruturas	69,5	21,8	0	8,7	0	100
Distribuição de enfermeiros x leito	Estruturas	65,2	26,1	0	8,7	0	100
Horas de treinamento de profissionais de enfermagem	Estruturas	65,2	26,1	8,7	0	0	100
Taxa de absenteísmo de enfermagem	Estruturas	52,2	39,1	8,7	0	0	100
Média permanência	Resultados	47,8	34,8	8,7	8,7	0	100
Taxa de rotatividade de enfermagem	Estruturas	47,6	38,1	9,5	0	4,8	100
Taxa de mortalidade	Resultados	45,5	45,5	4,5	4,5	0	100
Taxa de ocupação	Resultados	34,8	52,2	4,3	8,7	0	100

Ainda, enquanto indicadores relacionados a processos específicos da Enfermagem, a incidência de flebite e a incidência de extubação acidental foram considerados muito pertinentes, ou pertinentes, para avaliar a assistência de enfermagem por 100% dos enfermeiros da amostra.

A taxa de acidentes de trabalho dos profissionais de enfermagem, a satisfação do paciente e a taxa de infecção hospitalar também foram indicadores considerados muito pertinentes, ou pertinentes, por 100% dos enfermeiros entrevistados, como item indicador da qualidade da assistência de enfermagem.

Outros indicadores relacionados a processos e considerados muito pertinentes por 72% dos enfermeiros foram perda de sonda nasogastrointestinal, ocorrência de não conformidade na administração de medicamentos (que são coletados pela instituição) e incidência de obstrução de cateter venoso central (que não é coletado pela instituição).

A perda da sonda nasogastrointestinal e a obstrução do cateter venoso, no entanto, também foram indicadores considerados pouco pertinentes para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem na opinião de 4 e 9% dos enfermeiros, respectivamente. Além disso, 4% dos enfermeiros consideraram que a incidência de não conformidade na administração de medicamentos não é indicador pertinente para avaliar a qualidade da assistência.

Dos enfermeiros entrevistados, 91% consideraram a taxa de mortalidade hospitalar como indicador muito pertinente, ou pertinente, da qualidade de assistência de enfermagem. As taxas de absenteísmo e de rotatividade de enfermagem, que são índices relacionados à gestão de pessoal, foram considerados por 52,2 e 47,6% dos enfermeiros, respectivamente, como qualificadores da assistência de enfermagem.

Em relação aos indicadores horas de treinamento da enfermagem, relação técnico e auxiliar de enfermagem/leito e relação enfermeiro/leito, 8,7% dos enfermeiros os consideraram pouco pertinentes, ou não pertinentes, para qualificar a assistência.

A média de permanência também foi indicador considerado pouco pertinente ou não pertinente para avaliar a qualidade da assistência por 17,4% dos enfermeiros.

## Discussão

A utilização de indicadores de mortalidade, taxa de infecção hospitalar, uso de dispositivos, readmissões imprevistas e de outros, especificamente relacionados a

processos de enfermagem, como os índices de quedas, úlceras por pressão, número de pacientes com restrição no leito, satisfação do paciente e horas de treinamento tem sido considerada essencial para a avaliação da qualidade do serviço de saúde prestado ao cliente<sup>(1,12-13)</sup>.

Vários autores destacam que o conhecimento, acompanhamento e análise desses indicadores devem servir de subsídio para a melhoria dos processos de enfermagem nas instituições hospitalares, uma vez que se constituem em pontos críticos dos processos relacionados à assistência de enfermagem<sup>(3-4)</sup>.

A análise dos dados demonstra que 44% dos sujeitos trabalhavam na instituição desde a sua fundação e 92% dos enfermeiros referiram conhecer os indicadores utilizados pelo Serviço de Enfermagem, os quais são discutidos e analisados pelo grupo de enfermeiros durante as reuniões mensais com a coordenação de enfermagem. Segundo os enfermeiros, nas reuniões mensais também são discutidos os objetivos, as políticas e as estratégias de gerenciamento adotadas pelo Serviço de Enfermagem, demonstrando haver comunicação efetiva entre a coordenação do serviço e as áreas assistenciais da instituição.

Esse fato pode ter relação com a estrutura organizacional e com o modelo de gestão adotado pelo hospital, o qual apresenta organograma linear, composto por quatro diretores médicos e uma coordenadora de enfermagem, sem cargos intermediários de chefia, e cuja administração é baseada no Modelo de Organização Social de Saúde e intermediada por uma fundação privada<sup>(7)</sup>. Os organogramas surgem, na atualidade, com maior simplicidade, a fim de instituir propostas organizacionais mais diretas, constituindo unidades funcionais com poder de decisão e ligadas ao topo da estrutura por coordenações, facilitando a comunicação interpessoal e favorecendo a participação dos trabalhadores nos processos de gestão e organização do trabalho<sup>(14)</sup>.

Percebe-se que, na maioria das instituições de saúde, ainda existe grande dificuldade de comunicação e participação social nos processos de gestão, conforme demonstrado em estudo realizado em 2004<sup>(2)</sup> com hospitais da mesma região, no qual foi constatado que apenas 33% das instituições comunicavam resultados de seus indicadores às equipes ou áreas assistenciais.

Quando se analisa a ocorrência de UPP e quedas, no hospital estudado, esses indicadores foram considerados por 100% dos enfermeiros como muito pertinentes para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem, corroborando achados na literatura<sup>(15-16)</sup>.

Outros indicadores, considerados pelos enfermeiros como muito pertinentes, ou pertinentes, para qualificar a assistência estão intimamente relacionados às tarefas

diárias da Enfermagem, tais como incidência de flebite, incidência de extubação acidental e não conformidade na administração de medicamentos. A qualidade do cuidado, geralmente é avaliada sob a ótica da estrutura e do processo por possibilitar aos enfermeiros dados mais objetivos e concretos no âmbito da Enfermagem<sup>(17)</sup>, com pouco ou nenhum foco na avaliação final dos resultados, o que implica em analisar resultados que estão relacionados ao trabalho de todos os profissionais envolvidos na assistência.

Sobre a administração de medicamentos, considera-se importante que a Enfermagem desenvolva instrumentos capazes de monitorar esse processo e oferecer segurança ao paciente. Atualmente, a ocorrência de eventos adversos, relacionados à medicação, é considerado um grave problema de saúde pública<sup>(18)</sup>.

Em relação à extubação não programada, é interessante ressaltar que o hospital não coleta esse indicador por não possuir unidade de terapia intensiva, não havendo, portanto, número significativo de pacientes que utilizam cânulas de entubação na instituição, tendo em vista que a proposta da instituição é atender pacientes de média complexidade; mesmo assim, os enfermeiros reconhecem a pertinência do indicador para aferir qualidade da assistência.

Ressalta-se a que a taxa de acidentes de trabalho também foi considerada por 100% da amostra como qualificador da assistência pelos enfermeiros. Esse indicador pode evidenciar falhas estruturais ou processuais da assistência, conforme evidenciado por estudo<sup>(15)</sup> que encontrou índices de 72% de concordância dos enfermeiros em relação à pertinência desse indicador para qualificar a assistência de enfermagem.

Os resultados descritos até o momento denotam grande valorização dos indicadores relacionados aos processos assistenciais específicos da enfermagem, os quais estão estreitamente relacionados às tarefas desenvolvidas diariamente pela equipe de enfermagem e são capazes de retratar a qualidade desses processos.

A opinião dos enfermeiros, em relação ao indicador satisfação do usuário, corrobora resultado de estudo nacional<sup>(6)</sup>, quando o considera muito pertinente, ou pertinente, para qualificar a assistência. A satisfação do usuário significa compreender e agir segundo as suas necessidades quanto aos serviços e produtos da equipe, devendo-se considerar sua subjetividade e sua percepção sobre o processo de trabalho. Assim, esse indicador representa valioso instrumento que possibilita reflexão das gerências sobre o processo de produção e organização dos serviços de saúde<sup>(19)</sup>.

A taxa de infecção hospitalar pode ser classificada no patamar de indicadores de resultados assistenciais, pois são indicadores com escopo multidisciplinar quando se analisa seus resultados e implicações<sup>(16)</sup>. Os resultados relacionados à opinião dos sujeitos sobre esse indicador demonstram que os enfermeiros percebem a necessidade de desenvolverem visão mais abrangente e multidisciplinar sobre os resultados da assistência prestada, o que permite avaliar o cuidado e implementar ações de melhoria da qualidade.

O índice de mortalidade reflete o estado geral dos pacientes e a complexidade médico-assistencial, devendo ser considerado um dos parâmetros de avaliação da qualidade da assistência prestada pelas instituições hospitalares. Sua análise deve ser baseada em séries históricas da própria instituição, ou por meio de comparações com índices de mortalidade de hospitais com perfis organizacionais e assistenciais semelhantes<sup>(2)</sup>, evitando-se análises de organizações de alta e média complexidade ou de diferentes especialidades, por exemplo, cujas necessidades dos usuários são bastante específicas.

O absenteísmo na enfermagem é preocupante, pois desorganiza o serviço, gera insatisfação e sobrecarga de trabalho e, conseqüentemente, influencia na qualidade da assistência prestada ao cliente<sup>(20)</sup>. De modo semelhante, a elevada taxa de rotatividade do pessoal de enfermagem pode gerar número insuficiente de recursos humanos e dificuldade de qualificar o trabalhador, ocasionando a queda da qualidade do cuidado.

Estudo nacional<sup>(6)</sup> aponta que 66 e 83% dos enfermeiros consideraram a rotatividade e o absenteísmo, respectivamente, como indicadores importantes para avaliar os resultados do serviço de enfermagem. No hospital estudado, verifica-se que a maioria dos sujeitos os considera pertinentes para qualificar a assistência, o que demonstra haver conhecimento sobre a importância da utilização de indicadores não relacionados diretamente aos processos assistenciais, para a avaliação da qualidade da assistência de enfermagem.

As taxas de distribuição de trabalhadores por leito podem ser consideradas indicadores de estrutura de serviços de saúde e estão diretamente relacionados à qualidade da assistência prestada ao paciente. Na análise desse quesito, foram apontados por 91% dos enfermeiros como indicadores muito pertinentes, ou pertinentes, para avaliar a qualidade do serviço a relação enfermeiros/leito e relação técnicos e auxiliares/leito, assim como estudo nacional<sup>(6)</sup> que demonstrou que 100% dos enfermeiros consideraram esse indicador pertinente na avaliação da qualidade da assistência.

A média de permanência e a taxa de ocupação podem ser consideradas como indicadores tradicionais no que tange à produção e à produtividade dos serviços de saúde e foram utilizados como indicadores de desempenho geral, pela maioria dos hospitais em estudo anterior<sup>(2)</sup>, sendo incluídas no questionário aplicado aos enfermeiros desta investigação. No entanto, menos de 50% dos enfermeiros consideraram ambos os indicadores muito pertinentes para qualificar a assistência de saúde.

Pôde-se verificar que a média de permanência e a taxa de ocupação são indicadores analisados pela direção do hospital, fora do rol de indicadores específicos da enfermagem, e podem ser considerados índices de avaliação dos resultados da assistência em saúde à medida que são influenciados por índices de resolutividade alcançados pela equipe assistencial<sup>(2)</sup>.

A educação dos trabalhadores e a avaliação constante da efetividade das estratégias educativas, adotadas nas instituições, são medidas importantes para a melhoria da qualidade da assistência em saúde. Desse modo, a quantidade de horas dedicadas à educação da equipe pode estar diretamente relacionada ao melhor preparo dos profissionais para a assistência, representando indicador avaliado em dois sistemas internacionais<sup>(12-13)</sup> e pelo grupo do NAGEH<sup>(4)</sup>.

### Considerações finais

Os dados expostos permitem concluir que a instituição utiliza dados gerenciais e indicadores para o acompanhamento de resultados e metas, e há entendimento do grupo de enfermeiros sobre a importância da utilização desses indicadores para avaliar o desempenho da enfermagem.

Assim, a sedimentação de uma cultura de valorização de informações gerenciais com vistas a discutir e implementar melhorias na assistência pôde ser identificada no grupo de enfermeiros pesquisados.

Os indicadores adotados pelo Serviço de Enfermagem estão em consonância com o que é utilizado mundialmente e são conhecidos e aceitos pelo grupo de enfermeiros, no que tange à sua importância para analisar resultados de desempenho do serviço.

Ainda predomina no grupo o foco na análise de indicadores de processos relacionados à assistência de enfermagem, sendo necessário ampliar a avaliação para outros indicadores relacionados a resultados assistenciais multidisciplinares, o que requer envolvimento de toda a equipe de saúde da instituição e não somente da enfermagem.

Destaca-se que entre as atividades prioritárias no processo de trabalho da enfermagem estão as assistenciais. Tendo em vista que a assistência de enfermagem se faz pelo olhar íntegro ao ser humano dependente de cuidados, essas devem estar articuladas a outras ações, entre elas as gerenciais, constituindo-se em ações sistematizadas que facilitam a avaliação e qualificam o trabalho da enfermagem.

Os indicadores, tanto de escopo processo assistencial como os de escopo gerencial e de avaliação de resultados, devem ser utilizados para reavaliar, replanejar e reorganizar as atividades da enfermagem.

Ressalta-se a importância de ampliar cada vez mais a cultura da qualidade nos serviços de enfermagem, capacitando enfermeiros para o desenvolvimento e análise de indicadores e possibilitando reflexão sobre a assistência de enfermagem de forma dinâmica, objetivando a excelência do cuidado.

### Referências

1. Kurcgant P, Tronchin DMR, Melleiro MM. A construção de indicadores de qualidade para a avaliação de recursos humanos nos serviços de enfermagem: pressupostos teóricos. *Acta Paul Enferm.* 2006;19(1):88-91.
2. Caldana G, Gabriel CS, Bernardes A, Évora YDM. Indicadores de desempenho em serviço de enfermagem hospitalar: revisão integrativa. *Rev RENE* 2011;12(1).
3. Bork AMT. *Enfermagem de excelência: da visão à ação.* São Paulo: Guanabara Koogan; 2003. 201p.
4. Programa de Qualidade Hospitalar (PQH). Manual de Indicadores de Enfermagem NAGEH - 2006 [Internet]. São Paulo: APM/CREMESP; 2006. [acesso 10 out 2010]. 40 p. Disponível em: <http://www.cqh.org.br/files/Manual%20de%20Indicadores%20NAGEH%20-%20V.FINAL.pdf>
5. Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Assistência à saúde. Manual Brasileiro de Acreditação hospitalar. 5.ed. Brasília: Ministério da Saúde; 2006.
6. Feldman LB, Cunha ICKO. Identificação dos critérios de Avaliação de Resultados do Serviço de Enfermagem nos Programas de Acreditação Hospitalar. *Rev. Latino-Am. Enfermagem.* 2006;14(4):540-5.
7. Ibañez N, Bittar OJNV, Sá ENC, Yamamoto EK, Almeida MF, Castro CGJ. Organizações sociais de saúde: o modelo do Estado de São Paulo. *Ciênc Saúde Colet.* 2001;6(2):391-404.
8. Simões e Silva C, Gabriel CS, Bernardes A, Évora YDM. Opinião do enfermeiro sobre indicadores que avaliam a qualidade na assistência de enfermagem. *Rev Gaucha Enferm.* 2009;30(2):263-71.

