

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

Carmen Silvia Gabriel¹

Marcia Regina Antonieto da Costa Melo¹

Fernanda Ludmila Rossi Rocha¹

Andréa Bernardes¹

Tatiana Miguelaci²

Maria de Lourdes Prado Silva³

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.

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

¹ Enfermera, Doctor en Enfermería, Profesor Doctor, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Centro Colaborador de la OMS para el Desarrollo de la Investigación en Enfermería, SP, Brasil. E-mail: Carmen - cgabriel@eerp.usp.br, Marcia - mracmelo@eerp.usp.br, Fernanda - ferocha@eerp.usp.br, Andréa - andreab@eerp.usp.br.

² Alumna del curso de graduación en Enfermería, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Centro Colaborador de la OMS para el Desarrollo de la Investigación en Enfermería, SP, Brasil. E-mail: tatianamiguelaci@gmail.com.

³ Enfermera, Hospital Estadual de Ribeirão Preto, SP, Brasil. E-mail: mlpsilva@heribeirao.com.br.

Correspondencia:

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

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

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.

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.

Introducción

La mejoría continua de la calidad asistencial debe ser considerada por los enfermeros un proceso dinámico y exhaustivo de identificación de los factores que intervienen en el proceso de trabajo del equipo de enfermería y requiere de estos profesionales la implementación de acciones y la elaboración de instrumentos que posibiliten evaluar de manera sistemática los niveles de calidad de los cuidados prestados. El enfermero precisa analizar los resultados de la asistencia prestada para (re)definir estrategias de gestión.

Para que los enfermeros puedan elaborar instrumentos

que evalúen estos resultados, necesitan estar basados en informaciones que traduzcan la realidad de la asistencia de forma directa o indirecta. En ese sentido, cabe resaltar la importancia de trabajar con evaluación de resultados del cuidado al paciente objetivando verificar la calidad de la asistencia de manera precisa, consistente y amplia, posibilitando el análisis en los ámbitos intra y extra institucionales y reflexiones sobre los diferentes contextos de su práctica profesional⁽¹⁾.

Una manera efectiva de evaluación del desempeño y evaluación de la gestión de servicios de salud es la

utilización de indicadores que demuestren su evolución a lo largo del tiempo, permitiendo la comparación con referenciales internos y externos.

En este sentido, es preciso que los enfermeros definan un conjunto de datos mínimos indispensables para la descripción y monitorización de su práctica, reconociendo en estas herramientas útiles para evaluación y mejoría de la asistencia en salud.

En la utilización de indicadores para mensurar la calidad hospitalaria, es importante que algunas preguntas sean respondidas antes de su uso o implantación⁽²⁾. La primera cuestión se refiere a la certificación de la calidad del mismo: ¿En qué extensión los indicadores puede reflejar la calidad de la asistencia? La segunda pregunta se refiere al registro del indicador: ¿Puede, el indicador, ser mensurado a través de un camino válido y confiable? La tercera cuestión es: ¿Las actividades apropiadas serán iniciadas después del indicador entregar una señal?

El indicador de calidad de enfermería debe ser mensurable, claro, objetivo y útil, favoreciendo la generación de mejorías. La elaboración de esos indicadores por los servicios de enfermería requiere la búsqueda de ejes conductores que apunten para la necesidad de considerar las políticas asistenciales, educacionales y de gestión en salud; la misión y la estructura organizacional; los programas y las propuestas de trabajo de las instituciones; los recursos humanos, materiales, financieros y físicos disponibles y las expectativas de la clientela atendida⁽¹⁾.

En un estudio anterior⁽³⁾, fueron considerados 18 indicadores para enfermería que contemplan seguimientos relacionados a la evaluación del paciente, a la ficha del paciente, a procedimientos quirúrgicos, al uso de anestesia y de antibióticos, al control de infección, al uso de sangre y hemoderivados, a la administración de riesgos, suministros y medicamentos, a la satisfacción del paciente y del colaborador/trabajador, y a la administración de datos demográficos, financieros, relacionados a la vigilancia y al control y prevención de eventos que amenacen la seguridad del paciente, familias y profesionales que participan de la asistencia.

El Núcleo de Administración Hospitalaria de la Asociación Paulista de Medicina (NAGEH) creó indicadores relacionados a la asistencia de enfermería, los cuales son mensurados sistemáticamente por los hospitales ligados a esa institución con la finalidad de analizar y comparar el desempeño de estos servicios de enfermería. Los indicadores de enfermería acompañados por el NAGEH son: incidencia de caídas, incidencia de úlceras por presión (UPP), incidencia de pérdida de sonda naso-enteral, incidencia de flebitis, incidencia de no conformidades en la administración de medicamentos, incidencia de

obstrucción de catéteres centrales, horas de entrenamiento de enfermería y distribución de enfermeros y técnicos por camas⁽⁴⁾.

El Manual Brasileño de Acreditación, herramienta creada por la Organización Nacional de Acreditación para mensurar la calidad de asistencia en hospitales brasileños, no identifica específicamente cuales indicadores la enfermería debe mensurar para evaluar la calidad de su asistencia, pero define claramente que los servicios hospitalarios, incluyendo la Enfermería deben utilizar indicadores para analizar su desempeño⁽⁵⁾.

En el contenido específico de la gestión en enfermería, es necesario cambiar el enfoque del "hacer" y del "cómo hacer" para "por qué hacer" y "qué hacer" y este cambio sólo podrá ser efectivo si los enfermeros pueden alcanzar una visión más amplia de su contexto de trabajo y puedan utilizar herramientas basadas en indicadores para acompañar el desempeño de sus servicios y la calidad de la asistencia prestada⁽²⁾.

Concordamos con un estudio⁽⁶⁾ que concluye que la Enfermería necesita ser evaluada en sus aspectos cuantitativos y cualitativos para una mensuración más precisa de la calidad de la asistencia prestada al paciente. El mismo estudio destaca también la escasez de bibliografías sobre evaluación de sistemas de salud, específicamente sobre resultados de la asistencia o indicadores de resultados para evaluación del servicio de enfermería, que discutan los criterios establecidos y sus vacíos, con el objetivo de contribuir para la investigación de modelos de evaluación de la calidad de los servicios de enfermería más precisos.

Teniendo en vista las consideraciones anteriores sobre la importancia de la utilización de indicadores en los Servicios de Enfermería, este estudio objetivó identificar los indicadores adoptados por el Servicio de Enfermería de un hospital público y analizar la opinión de los enfermeros de ese hospital en relación a la utilización de estos para evaluar la calidad de la asistencia de enfermería en servicios hospitalarios.

Métodos

Se trata de una investigación descriptiva, con abordaje cuantitativo de los datos, que buscó identificar la utilización de indicadores o medidas de desempeño en la gestión de enfermería y las diferentes formas sobre las cuales éste se ha presentado en la institución hospitalaria del estudio.

El local escogido fue un hospital localizado en Ribeirao Preto, en el interior del Estado de Sao Paulo, que es una entidad pública, estatal con 50 camas, inaugurado

en 26 de marzo de 2008, en una propuesta de atender los municipios de la Dirección Regional de Salud XIII en lo que se refiere a la atención hospitalaria de media complejidad.

La institución está subordinada a la Secretaría de Estado de la Salud del Estado de Sao Paulo (SESP), prestando servicios en el modelo contractual con el Sistema Único de Salud. La administración es intermediada por una fundación privada, siguiendo el modelo de la Organización Social de Salud-OS que viene siendo adoptado por el Gobierno Estatal desde el final de la década del 90⁽⁷⁾.

La institución se divide en seis unidades. El organograma es compuesto por cuatro directores médicos y una coordinadora de enfermería. En el cuadro de Enfermería, existen 27 enfermeros, todos subordinados a la coordinadora de enfermería, sin cargos intermedios de jefatura y distribuidos linealmente por las seis unidades de la institución.

La recolección de datos ocurrió de noviembre de 2009 a enero de 2010. Los sujetos de la investigación fueron todos los enfermeros que actuaban en la institución en el período de la investigación, con excepción del coordinador del servicio.

Para analizar la opinión de los enfermeros en relación a la utilización de indicadores de desempeño por el servicio de enfermería, fue aplicado un cuestionario con 22 preguntas, siendo 19 cerradas y 3 abiertas, sometido anteriormente a validación por 3 jueces.

En ese cuestionario, fueron presentados a los enfermeros 18 indicadores que deberían ser clasificados por ellos como: muy pertinentes, pertinentes, poco pertinentes o no pertinentes para evaluar la calidad de la asistencia de enfermería. Los indicadores seleccionados fueron utilizados en estudio anterior⁽⁸⁾ y son mensurados sistemáticamente por los hospitales que constituyen el Núcleo de Administración Hospitalaria de la Asociación Paulista de Medicina (NAGEH)⁽⁴⁾, siendo considerados adecuados para analizar el desempeño de servicios de enfermería⁽³⁾.

De acuerdo con el referencial teórico de Donabedian⁽⁹⁾, estos indicadores fueron clasificados en: 1) indicadores de proceso (incidencia de caída del paciente, incidencia de úlcera por presión, incidencia de flebitis, incidencia de no conformidad de la administración de medicamentos, incidencia de extubación no programada, pérdida de sonda nasogastrointestinal, incidencia de obstrucción de catéter venoso central tasa de accidente de trabajo de profesionales de enfermería); 2) indicadores de estructura (distribución de técnicos y auxiliares de enfermería x cama, distribución de enfermeros x cama, horas de entrenamiento de profesionales de enfermería, tasa de

ausentismo de enfermería, promedio permanencia, tasa de rotación de enfermería) y 3) indicadores de resultado (tasa de mortalidad y tasa de ocupación, tasa de infección hospitalaria, satisfacción del cliente/paciente, promedio de permanencia).

Los criterios de inclusión de enfermeros en la muestra fueron: estar contratado en la institución como enfermero hace más de 180 días y concordar en participar del estudio, firmando el Término de Consentimiento Libre e Informado.

Los datos sobre los indicadores utilizados por la institución y por el servicio de Enfermería fueron extraídos de informe generado por la SESP relativo al primer trimestre de 2010⁽¹⁰⁾ y del informe de gestión interno del Servicio de Enfermería, relativo al año de 2009, respectivamente.

El proyecto fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Enfermería de Ribeirao Preto (protocolo número 0977/2008).

Resultados

El análisis del informe de la Secretaría del Estado de la Salud de Sao Paulo (SESP)⁽¹⁰⁾ relativo al año de 2010 demostró que la institución recolecta y envía trimestralmente a ese órgano 11 indicadores generales de desempeño descritos en la Figura 1.

Pérdida de sonda nasointestinal
Incidencia de flebitis
Incidencia de no conformidad de la administración de medicamentos
Distribución de enfermeros x cama
Distribución de técnicos y auxiliares de enfermería x cama
Tasa de ausentismo de enfermería
Tasa de rotación de enfermería
Tasa de accidente de trabajo de profesionales de enfermería
Horas de entrenamiento de profesionales de enfermería
Satisfacción del paciente con la enfermería

Figura 1 - Relación de indicadores adoptados por el Servicio de Enfermería de Hospital Público. Ribeirao Preto, SP, Brasil, 2010

La institución también envía informaciones para componer un banco de indicadores de la Asociación Paulista de Medicina que creó, en 1991, el Programa de Control de Calidad Hospitalario del Estado de Sao Paulo (CQH)⁽¹¹⁾. Este programa está basado en el trabajo de la Comisión Conjunta de Acreditación de los Estados Unidos, buscando una evaluación interinstitucional que agrega, aproximadamente, 125 hospitales del Estado de Sao Paulo, reuniendo 15 indicadores, a saber: mortalidad institucional, mortalidad operatoria, tasa de ocupación hospitalaria, tiempo promedio de permanencia, cirugías

suspendidas, tasa de cesáreas, test de apgar en recién nacidos, infección hospitalaria general y por clínica, porcentaje de médicos especialistas, relación enfermero/cama, relación funcionarios enfermería/cama, índice de rotación, tasa ausentismo, accidentes de trabajo y horas de entrenamiento. Informaciones acerca de estos indicadores son enviadas por esas instituciones y, a partir de ahí, son elaborados informes trimestrales que comparan los indicadores de las instituciones del grupo. El hospital participa de este programa desde el final de 2008.

En relación a las características de los sujetos, todos los enfermeros actuaban en la profesión hace más de un año, siendo que 72% actuaban en la profesión hace más de cinco años; 44% trabajaban en la institución desde su fundación, o sea, hace 2 años; 36% actuaban en la institución hace más de 1 año y 20% de los enfermeros actuaban en la institución hace menos de 1 año.

En lo que se refiere a la formación de los enfermeros, se verificó que 68% poseían especialización *lato sensu*, 16% poseían maestría y un enfermero (4%) poseía doctorado, siendo todos en el área de Enfermería.

De los 26 enfermeros incluidos en la muestra, 25 (96%) respondieron al cuestionario, en el cual se preguntaba a los

enfermeros su opinión acerca de la pertinencia para medir la calidad de la asistencia de enfermería de 18 indicadores, entre los cuales estaban todos los que la institución recolectaba según el NAGEH⁽⁴⁾ y más siete indicadores que fueron extraídos de la literatura sobre el tema.

En relación al conocimiento de los enfermeros sobre los indicadores que la institución adopta para evaluar la asistencia de enfermería, 23 (88%) respondieron que conocen todos los indicadores utilizados por la institución para la evaluación de la asistencia.

La reunión con la coordinación de enfermería fue el medio por el cual 78% de los enfermeros refirieron tener conocimiento de los resultados de los indicadores adoptados por el servicio de enfermería de la institución. Los otros medios referidos por los enfermeros fueron los informes de gestión, informes en la intranet y carteles de avisos y comunicados.

En el análisis de las respuestas de los enfermeros sobre la pertinencia de los indicadores para evaluación de la calidad de la asistencia, se verifica que los indicadores de caída e incidencia de UPP son los únicos considerados por 100% de los enfermeros como muy pertinentes para evaluar a asistencia, conforme muestra la Tabla 1.

Tabla 1 - Opinión de los enfermeros sobre indicadores que evalúan la calidad de la asistencia de Ribeirao Preto, SP, Brasil, 2009

Indicadores	Clasificación (Donabedian)	Muy	Pertinente	Poco	No	No	Total (%)
		Pertinente (%)	(%)	Pertinente (%)	Pertinente (%)	Respondieron (%)	
Incidencia de caída del paciente	Proceso	100	0	0	0	0	100
Incidencia de úlcera por presión	Proceso	100	0	0	0	0	100
Incidencia de flebitis	Proceso	96	4	0	0	0	100
Incidencia de no conformidad de la administración de medicamentos	Proceso	92	4	0	4	0	100
Tasa de infección hospitalaria	Resultados	88	12	0	0	0	100
Incidencia de extubación no programada	Proceso	87	13	0	0	0	100
Satisfacción del cliente/paciente	Resultados	76	24	0	0	0	100
Pérdida de sonda nasogastrointestinal	Proceso	76	20	4	0	0	100
Incidencia de obstrucción de catéter venoso central (CVC)	Proceso	72,7	13,6	9,1	0	4,6	100
Tasa de accidente de trabajo de profesionales de enfermería	Proceso	72	28	0	0	0	100
Distribución de técnicos y auxiliares de enfermería x cama	Estructuras	69,5	21,8	0	8,7	0	100
Distribución de enfermeros x cama	Estructuras	65,2	26,1	0	8,7	0	100
Horas de entrenamiento de profesionales de enfermería	Estructuras	65,2	26,1	8,7	0	0	100
Tasa de ausentismo de enfermería	Estructuras	52,2	39,1	8,7	0	0	100
Promedio de permanencia	Resultados	47,8	34,8	8,7	8,7	0	100
Tasa de rotación de enfermería	Estructuras	47,6	38,1	9,5	0	4,8	100
Tasa de mortalidad	Resultados	45,5	45,5	4,5	4,5	0	100
Tasa de ocupación	Resultados	34,8	52,2	4,3	8,7	0	100

También en cuanto a indicadores relacionados a procesos específicos de Enfermería, la incidencia de

flebitis y la incidencia de extubación accidental fueron consideradas muy pertinentes o pertinentes para evaluar

la asistencia de enfermería por 100% de los enfermeros de la muestra.

La tasa de accidentes de trabajo de los profesionales de enfermería, la satisfacción del paciente y la tasa de infección hospitalaria también fueron indicadores considerados muy pertinentes o pertinentes por 100% de los enfermeros entrevistados como ítem indicador de la calidad de la asistencia de enfermería.

Otros indicadores relacionados a procesos y considerados muy pertinentes por 72% de los enfermeros fueron pérdida de sonda nasogastrointestinal, ocurrencia de no-conformidades en la administración de medicamentos (que son recolectados por la institución) e incidencia de obstrucción de catéter venoso central (que no es recolectado por la institución).

Sin embargo, la pérdida de la sonda nasogastrointestinal y la obstrucción del catéter venoso también fueron indicadores considerados poco pertinentes para evaluar la calidad de la asistencia de enfermería en la opinión de 4% y 9% de los enfermeros, respectivamente. Además de eso, 4% de los enfermeros consideraron que la incidencia de no-conformidades en la administración de medicamentos no es un indicador pertinente para evaluar la calidad de la asistencia.

De los enfermeros entrevistados, 91% consideraron la tasa de mortalidad hospitalaria como indicador muy pertinente o pertinente de la calidad de asistencia de enfermería. Las tasas de ausentismo y de rotación de enfermería, que son índices relacionados a la gestión de personal, fueron considerados por 52,2% y por 47,6% de los enfermeros, respectivamente, como calificadores de la asistencia de enfermería.

En relación a los indicadores horas de entrenamiento de la enfermería, relación técnico y auxiliar de enfermería/cama y relación enfermero/cama, 8,7% de los enfermeros los consideraron poco pertinentes o no pertinentes para calificar la asistencia.

El promedio de permanencia también fue un indicador considerado poco pertinente o no pertinente para evaluar la calidad de la asistencia por 17,4% de los enfermeros.

Discusión

La utilización de indicadores de mortalidad, tasa de infección hospitalaria, uso de dispositivos, readmisiones imprevistas y de otros específicamente relacionados a procesos de enfermería, como los índices de caídas, úlceras por presión, número de pacientes con restricción en la cama, la satisfacción del paciente y las horas de entrenamiento han sido consideradas esenciales para la evaluación de la calidad del servicio de salud prestado al cliente^(1,12-13).

Varios autores destacan que el conocimiento, acompañamiento y análisis de esos indicadores deben servir de subsidio para la mejoría de los procesos de enfermería en las instituciones hospitalarias, una vez que constituyen puntos críticos de los procesos relacionados a la asistencia de enfermería⁽³⁻⁴⁾.

El análisis de los datos demuestra que 44% de los sujetos trabajaban en la institución desde su fundación y 92% de los enfermeros refirieron conocer los indicadores utilizados por el Servicio de Enfermería, los cuales son discutidos y analizados por el grupo de enfermeros durante las reuniones mensuales con la coordinación de enfermería. Según los enfermeros, en las reuniones mensuales también son discutidos los objetivos, las políticas y las estrategias de administración adoptadas por el Servicio de Enfermería, demostrando haber una comunicación efectiva entre la coordinación del servicio y las áreas asistenciales de la institución.

Este hecho puede tener relación con la estructura organizacional y con el modelo de gestión adoptado por el hospital, el cual presenta organograma lineal, compuesto por cuatro directores médicos y una coordinadora de enfermería, sin cargos intermediarios de jefatura, y cuya administración es basada en el Modelo de Organización Social de Salud e intermediada por una fundación privada⁽⁷⁾. Los organogramas surgen en la actualidad con mayor simplicidad, a fin de instituir propuestas organizacionales más directas, constituyendo unidades funcionales con poder de decisión y ligadas al tope de la estructura por coordinaciones, facilitando la comunicación interpersonal y favoreciendo la participación de los trabajadores en los procesos de gestión y organización del trabajo⁽¹⁴⁾.

Sin embargo, percibimos que, en la mayoría de las instituciones de salud, todavía existe gran dificultad de comunicación y participación social en los procesos de gestión, conforme demostrado en estudio realizado en 2004⁽²⁾ con hospitales de la misma región, en el cual fue constatado que apenas 33% de las instituciones comunicaban los resultados de sus indicadores a los equipos o áreas asistenciales.

Cuando analizamos la ocurrencia de UPP y caídas en el hospital estudiado, estos indicadores fueron considerados por 100% de los enfermeros como muy pertinentes para evaluar la calidad de la asistencia de enfermería, corroborado por la literatura⁽¹⁵⁻¹⁶⁾.

Otros indicadores considerados por los enfermeros como muy pertinentes o pertinentes para calificar la asistencia están íntimamente relacionados a las tareas diarias de la Enfermería, tales como incidencia de flebitis, incidencia de extubación accidental y no conformidad en la administración de medicamentos. La calidad del cuidado,

generalmente es evaluada bajo la óptica de la estructura y del proceso, por posibilitar a los enfermeros datos más objetivos y concretos en el ámbito de la enfermería⁽¹⁷⁾, con poco o ningún enfoque en la evaluación final de los resultados, que implica en analizar resultados que están relacionados al trabajo de todos los profesionales que participan de la asistencia.

Sobre la administración de medicamentos, se considera importante que la Enfermería desarrolle instrumentos capaces de monitorizar este proceso y ofrecer seguridad al paciente. Actualmente, la ocurrencia de eventos adversos relacionados a la medicación es considerado un grave problema de salud pública⁽¹⁸⁾.

En relación a la extubación no programada, es interesante resaltar que el hospital no recolecta este indicador por no poseer Unidad de Terapia Intensiva, no habiendo, por tanto, número significativo de pacientes que utilizan cánulas de intubación en la institución, teniendo en vista que la misma se propone atender pacientes de media complejidad; mismo así, los enfermeros reconocen la pertinencia del indicador para evaluar la calidad de la asistencia.

Se resalta que la tasa de accidentes de trabajo también fue considerada por 100% de la muestra como calificador de la asistencia por los enfermeros. Este indicador puede evidenciar fallas estructurales o procesuales de la asistencia, conforme evidenciado por estudio⁽¹⁵⁾ que encontró índices de 72% de concordancia de los enfermeros en relación a la pertinencia de ese indicador para calificar la asistencia de enfermería.

Los resultados descritos hasta el momento denotan una gran valorización de los indicadores relacionados a los procesos asistenciales específicos de enfermería, los cuales están estrechamente relacionados a las tareas desarrolladas diariamente por el equipo de enfermería y son capaces de retratar la calidad de esos procesos.

La opinión de los enfermeros en relación al indicador satisfacción del usuario es corroborado con un resultado de estudio nacional⁽⁸⁾ que lo considera muy pertinente o pertinente para calificar la asistencia. La satisfacción del usuario significa, comprender y actuar según sus necesidades en cuanto a los servicios y productos del equipo debiendo considerar su subjetividad y su percepción sobre el proceso de trabajo. Así, este indicador representa valioso instrumento que posibilita una reflexión de las gerencias sobre el proceso de producción y organización de los servicios de salud⁽¹⁹⁾.

La tasa de infección hospitalaria puede ser clasificada en la base de los indicadores de resultados asistenciales, ya que son indicadores con contenido multidisciplinar cuando se analiza sus resultados e implicaciones⁽¹⁶⁾. Los

resultados relacionados a la opinión de los sujetos sobre este indicador demuestran que los enfermeros perciben la necesidad de desarrollar una visión más amplia y multidisciplinar sobre los resultados de la asistencia prestada, lo que permite evaluar el cuidado e implementar acciones de mejoría de la calidad.

El índice de mortalidad refleja el estado general de los pacientes y la complejidad médico-asistencial, debiendo ser considerado uno de los parámetros de evaluación de la calidad de la asistencia prestada por las instituciones hospitalarias. Su análisis debe ser basado en series históricas de la propia institución o por medio de comparaciones con índices de mortalidad de hospitales con perfiles organizacionales y asistenciales semejantes⁽²⁾, evitándose análisis de organizaciones de alta y media complejidad o de diferentes especialidades, por ejemplo, cuyas necesidades de los usuarios son bastante específicas.

El ausentismo en la enfermería es preocupante, ya que desorganiza el servicio, genera insatisfacción y sobrecarga de trabajo y, consecuentemente, influye en la calidad de la asistencia prestada al cliente⁽²⁰⁾. De modo semejante, la elevada tasa de rotación del personal de enfermería puede generar número insuficiente de recursos humanos y dificultad de calificar al trabajador, ocasionando la disminución de la calidad del cuidado.

Un estudio nacional⁽⁸⁾ apunta que 66% y 83% de los enfermeros consideraron la rotación y el ausentismo, respectivamente, como indicadores importantes para evaluar los resultados del servicio de enfermería. En el hospital estudiado, verificamos que la mayoría de los sujetos los considera pertinentes para calificar la asistencia, lo que demuestra haber un conocimiento sobre la importancia de la utilización de indicadores no relacionados directamente a los procesos asistenciales para la evaluación de la calidad de la asistencia de enfermería.

Las tasas de distribución de trabajadores por cama pueden ser consideradas indicadores de estructura de servicios de salud y están directamente relacionados a la calidad de la asistencia prestada al paciente. En el análisis de este asunto, fueron apuntados por 91% de los enfermeros como indicadores muy pertinentes o pertinentes para evaluar la calidad del servicio la relación enfermeros/cama y la relación técnicos y auxiliares/cama, así también un estudio nacional⁽⁸⁾ que demostró que 100% de los enfermeros consideraron este indicador pertinente en la evaluación de la calidad de la asistencia.

El promedio de permanencia y la tasa de ocupación pueden ser consideradas como indicadores tradicionales en lo que se refiere a la producción y a la productividad de los servicios de salud y fueron utilizados como indicadores

de desempeño general por la mayoría de los hospitales en estudio anterior⁽²⁾, siendo incluidas en el cuestionario aplicado a los enfermeros de esta investigación. Sin embargo, menos de 50% de los enfermeros consideraron ambos indicadores muy pertinentes para calificar la asistencia de salud.

Se puede verificar que el promedio de permanencia y la tasa de ocupación son indicadores analizados por la dirección del hospital, fuera de la lista de indicadores específicos de enfermería, y pueden ser considerados índices de evaluación de los resultados de la asistencia en salud en la medida en que son influenciados por índices de resolutivez alcanzados por el equipo asistencial⁽²⁾.

La educación de los trabajadores y la evaluación constante de la efectividad de las estrategias educativas adoptadas en las instituciones son medidas importantes para la mejoría de la calidad de la asistencia en salud. De este modo, la cantidad de horas dedicadas a la educación del equipo puede estar directamente relacionada a la mejor preparación de los profesionales para la asistencia, representando un indicador evaluado en dos sistemas internacionales⁽¹²⁻¹³⁾ y por el grupo del NAGEH⁽⁴⁾.

Consideraciones finales

Los datos expuestos permiten concluir que la institución utiliza datos de gestión e indicadores para el acompañamiento de resultados y metas y, el grupo de enfermeros entiende la importancia de la utilización de estos indicadores para evaluar el desempeño de la enfermería.

Así, la sedimentación de una cultura de valorización de informaciones de gestión con el objetivo de discutir e implementar mejorías en la asistencia puede ser identificada en el grupo de enfermeros investigados.

Los indicadores adoptados por el Servicio de Enfermería están en consonancia con el que es utilizado mundialmente y son conocidos y aceptados por el grupo de enfermeros en lo que se refiere a su importancia para analizar resultados de desempeño del servicio.

Sin embargo, todavía predomina en el grupo el enfoque en el análisis de indicadores de procesos relacionados a la asistencia de enfermería, siendo necesario ampliar la evaluación para otros indicadores relacionados a resultados asistenciales multidisciplinares, lo que requiere la participación de todo el equipo de salud de la institución y no solamente de la enfermería.

Se destaca que entre las actividades prioritarias en el proceso de trabajo de la enfermería están las asistenciales. Debido a que, la asistencia de enfermería contempla de forma integral al ser humano dependiente de cuidados,

estas deben estar articuladas a otras acciones, entre ellas las de gestión, constituyéndose en acciones sistematizadas que facilitan la evaluación y califican el trabajo de la enfermería.

Los indicadores tanto del contenido del proceso asistencial como los de contenido gerencial y de evaluación de resultados deben ser utilizados para reevaluar, planificar y reorganizar las actividades de la enfermería.

Se resalta la importancia de ampliar cada vez más la cultura de la calidad en los servicios de enfermería, capacitando enfermeros para el desarrollo y análisis de indicadores y posibilitando una reflexión sobre la asistencia de enfermería de forma dinámica, objetivando la excelencia del cuidado.

Referencias

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.
9. Donabedian A. Basic approaches to assessment: structure, process and outcome. In: Donabedian A. *Explorations in Quality Assessment and Monitoring.* Michingan (USA): Health Administration Press; 1980.
10. Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SESSP)

(BR). Coordenadoria de contratos e de Serviços de Gestão de Saúde. Relatório de avaliação da parte variável de convênio de gestão. São Paulo: SESSP; 2010.

11. Sociedade Médica Paulista de Administração em Saúde. CQH - Compromisso com a Qualidade Hospitalar [Internet]. São Paulo: Sociedade Médica Paulista de Administração em Saúde; 2006 [acesso 17 jun 2010]. Disponível em: <http://www.cqh.org.br/?q=home>

12. Maryland Hospital Association. Quality Indicator Project [Internet]. Maryland: Quality Indicator Project; 2009 [acesso 2 mar 2009]. Disponível em: <http://www.qiproject.org/home>

13. 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.

14. Motta PR. Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente. Rio de Janeiro: Record; 2002. 236 p.

15. Idvall E, Rooke L, Hamrin E. Quality indicators in clinical nursing: a review of the literature. J Adv Nurs. 1997;25:6-17.

16. Nascimento CC, Toffoletto MC, Gonçalves LA, Freitas WG, Padilha KG. Indicators of healthcare results: analysis of adverse events during hospital stays. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2008;16(4):746-51.

17. Vituri DW, Matsuda LM. Content validation of quality indicators for nursing care evaluation. Rev Esc Enferm USP. 2009;43(2):429-37.

18. Cassiani SHB, organizador. Hospitais e medicamentos: impacto na segurança dos pacientes. São Paulo: Yendis; 2010.

19. Paiva SMA, Ribas Gomes EL. Hospital care: assessment of users' satisfaction during hospital stay. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2007;15(5):973-9.

20. Marziale MHP, Silva DMPP. Absenteísmo de trabalhadores de enfermagem em um hospital universitário. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2000;8(5):44-51.

Recibido: 23.11.2010

Aceptado: 22.6.2011

Como citar este artículo:

Gabriel CS, Melo MRAC, Rocha FLR, Bernardes A, Miguelaci T, Silva MLP. Utilización de indicadores de desempeño en servicio de enfermería de hospital público. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. sep.-oct. 2011 [acceso: ____/____/____];19(5):[09 pantallas]. Disponible en: _____

URL

día mes abreviado con punto año