

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO E SAÚDE – FACES
GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM

LETÍCIA LIMA DOS SANTOS

**AUDITORIA DE ENFERMAGEM E OS REGISTROS DE ENFERMAGEM:
UMA REVISÃO DE LITERATURA.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado em forma de artigo como requisito a formação no Bacharelado em Enfermagem no UniCEUB, sob orientação da Professora Cláudia Rodrigues Mafra.

BRASÍLIA

2019

AUDITORIA DE ENFERMAGEM E OS REGISTROS DE ENFERMAGEM: UMA REVISÃO DE LITERATURA.

Letícia Lima dos Santos ¹

Cláudia Rodrigues Mafra ²

Resumo

Auditoria em enfermagem é um exame sistemático que avalia a qualidade da assistência prestada ao paciente, utilizando de meio de comunicação com a equipe multidisciplinar, o prontuário, instrumento este onde toda a equipe realiza anotações. O estudo teve por objetivo discutir a importância da auditoria de enfermagem nos serviços de saúde com a finalidade de contribuir com a produção do conhecimento sobre a auditoria e os registros de enfermagem. Trata-se de uma revisão de literatura narrativa, através do levantamento de artigos científicos publicados entre 2009-2019, sendo utilizado os descritores: auditoria de enfermagem, registros de enfermagem, qualidade da assistência à saúde. Após a compilação dos artigos, realizou-se a divisão por temáticas, sendo: auditoria em enfermagem, qualidade dos registros de enfermagem e dificuldades encontradas pelos auditores nos prontuários. Conclui-se que a auditoria em enfermagem é primordial na melhora da qualidade do serviço prestado, realizando não apenas um papel de agente, mas também um papel de educador.

Palavras-chave: auditoria de enfermagem, registros de enfermagem, qualidade da assistência à saúde.

Audit and the quality of the nursing registrations: a literature revision.

Abstract

Audit in nursing is a systematic exam that evaluates the quality of the attendance rendered the patient, using of middle of communication with the team multidisciplinary, the handbook, instrument where the whole team takes notes. The study had objective to discuss the importance of nursing audit in health services with the purpose of contributing to the production of knowledge about audit and nursing records. It is a revision of narrative literature, through the rising of scientific goods published among 2005-2019, being used the descriptors: nursing audit, nursing registrations, quality of the attendance to the health. After the compilation of the articles, a thematic division was carried out being: audit in nursing, quality of the nursing registrations and difficulties found by the auditors in the handbooks. It is ended that the audit in nursing is primordial in the improvement of the quality of the rendered service, not just accomplishing an agent paper, but also an educator paper.

Key words: nursing audit, nursing registrations, quality of the attendance to the health.

1. INTRODUÇÃO

A palavra auditar vem do latim “audire” que tem por significado “ouvir”. Auditoria é um sistema de revisão e controle, que visa informar a administração acerca da eficiência e eficácia dos programas em desenvolvimento. A sua função não se reduz à apenas indicar e apontar as falhas, bem como apontar sugestões e soluções, assumindo assim, um caráter eminente educacional (DORNE; HUNGARE, 2013).

A auditoria teve origem decorrente dos resultados da exatidão da confirmação do registro da movimentação financeira, em virtude do aparecimento de grandes empresas bem como da taxaço do imposto de renda e dos resultados obtidos na apuração dos balanços. A evolução ocorreu concomitante ao desenvolvimento econômico, assim, com o surgimento de grandes empresas e indústrias, formadas por diferentes capitais, as pessoas passaram a obter a comprovação dos registros contábeis para proteção do patrimônio pessoal (GOMES; ARAÚJO; BARBOZA, 2009).

No âmbito da saúde, a auditoria aparece pela primeira vez em um estudo realizado pelo médico George Gray Ward, nos Estados Unidos, no ano de 1918, em que se verificou a qualidade da assistência médica prestada para os pacientes tendo como base os registros realizados nos prontuários. Dessa forma, a origem da auditoria na área da saúde teve como foco a avaliação da qualidade assistencial fornecida aos pacientes (SCARPARO; FERRAZ, 2007).

No que diz respeito ao âmbito do SUS, o Ministério da Saúde, traz a auditoria como um instrumento em que se realiza uma análise e controle interno, com a intenção de facilitar a gestão do setor, através da investigação de resultados e serviços de saúde prestados. A auditoria tem por objetivo fornecer acesso e qualidade de assistência aos usuários, além de contribuir significativamente no controle de recursos públicos, afim de que não haja desperdícios (BRASIL, 2014).

Dessa forma, a auditoria é compreendida como um processo sistemático e independente afim de verificar se as condutas e condições do serviço prestado apresentam as regularidades necessárias no que tange a estrutura, processamentos e consequências bem como eficácia, eficiência e efetividade dentro da gerência da saúde pública, caracterizando-se como uma ferramenta de supervisão interna (SIQUEIRA; CESAR; ACIOLI, 2017).

Uma das maneiras mais eficientes no meio de comunicação dentro da enfermagem é a anotação, que por sua vez atende a vários objetivos, tais como: Consolidar uma comunicação evitando o máximo de erros possível entre a equipe de enfermagem e os outros profissionais relacionados a prestação de cuidado para com o paciente; originar o plano assistencial do usuário; prestar contribuição para a auditoria de enfermagem tanto quanto para o ensino e pesquisa de enfermagem; servir como ferramenta de acompanhamento da evolução do paciente; constituir parecer referente ao cuidado prestado; fornecer informações para que a assistência possa ser avaliada (PINHEIRO *et al.*, 2016).

Por ter uma experiência significativa obtida por gerenciar toda a assistência, o enfermeiro terá grande relevância quando houver a avaliação da qualidade do cuidado profissional prestado. A auditoria deverá analisar com imparcialidade e apuração adequada todas as informações que estarão registradas nos prontuários. Vale ressaltar que a auditoria em enfermagem avalia as atividades prestada nesse meio, não restringindo a atuação do enfermeiro auditor, pois o mesmo poderá atuar em diversas áreas da auditoria que for do seu interesse (SANTOS *et al.*, 2012).

Assim o presente estudo se justifica pela importância da temática e teve como objetivo discutir a importância da auditoria de enfermagem nos serviços de saúde com a finalidade de contribuir com a produção do conhecimento sobre a auditoria e os registros de enfermagem.

2. METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão de literatura narrativa, que tem por objetivo analisar e esclarecer o conhecimento existente de produções científicas, trazendo destaque aos fatos relevantes para a pesquisa como conceitos, discussões e resultados. Constituem, basicamente, de análise da literatura publicada em livros, artigos de revistas impressas e ou eletrônicas, na interpretação e análise crítica pessoal do autor. Esse tipo de pesquisa não exige um protocolo rígido, onde as temáticas abertas são aceitas e a busca das fontes de referência são menos abrangentes (ATALLAH, 2005; CORDEIRO, 2007).

Dessa forma, a revisão de literatura se torna imprescindível não apenas para determinar a problemática, mas para que haja a compreensão acerca dos conhecimentos atuais sobre o tema, as deficiências e o subsídio para desenvolvimento da temática (BENTO, 2012).

Para a realização do levantamento bibliográfico utilizou-se das bases eletrônicas: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), quais sejam: Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS); Scientific Electronic Library Online (SCIELO) e Google Acadêmico.

A busca dos artigos foi realizada a partir dos respectivos descritores indexados: “auditoria de enfermagem”, “registros de enfermagem”, “qualidade da assistência à saúde” de acordo com a consulta nos Descritores em Ciências da Saúde – DeCS. A seleção dos artigos se deu através da leitura no período de março a maio de 2019, sendo utilizado o critério de inclusão de artigos científicos relacionados à temática, com recorte cronológico de 2005 a 2018, em português. Foi considerado os critérios de exclusão: artigos não disponíveis online, em outros idiomas e não gratuitos.

3. DESENVOLVIMENTO

3.1 A AUDITORIA DE ENFERMAGEM

A auditoria vem evoluindo significativamente quando o assunto é gestão em enfermagem. Diz respeito à verificação da maneira a qual os pacientes recebem assistência da equipe de enfermagem, assim aperfeiçoando o desempenho dos profissionais. Por outro lado, também é utilizada para realizar avaliação dos processos de trabalho e análise de contas hospitalares (VIANA *et al.*, 2016).

De acordo com o Conselho Regional de Enfermagem (COREN), no Brasil, identificou que a auditoria médica e de enfermagem teve origem em meados da década de 70. A partir desse momento, ampliou-se a prática de auditoria em saúde com uma progressiva absorção de mão de obra de enfermeiros. Com a atuação dos mesmos na área, aprovou-se a atividade pelo Conselho Federal de Enfermagem por meio da resolução nº 266/01 (LOUREIRO *et al.*, 2018).

O processo de auditoria é realizado tanto em instituições públicas como privadas, destacando a fiscalização, controle e a avaliação que tem por objetivo de disciplinar, orientar, racionalizar e por consequente fazer a identificação de possíveis falhas nos registros hospitalares. Dessa forma, é notável a relevância do papel da equipe de enfermagem, pois, uma vez que trabalham diretamente com o paciente, assim como, processos assistenciais, o enfermeiro como um líder, deve ter uma visão holística do cuidado, de gestão e quântico-econômico-financeira, logo, é necessário compreender

não apenas de quantidade de gastos gerados, mas também atentar-se ao impacto dos mesmos na qualidade da assistência (FONTES *et al.*, 2018).

À vista disso, a auditoria em enfermagem é compreendida como um exame sistemático que tem por objetivo realizar uma análise minuciosa do prontuário do paciente, permitir o acompanhamento do mesmo nesse processo (*in loco*), realizar a verificação de procedimentos que foram realizados comparando ao relatório de cobrança do hospital, para que assim se garanta a cobrança e recebimento correto e exato da fatura. Assim, a avaliação da auditoria também analisa a condição apresentada pelo paciente e/ou do registro no prontuário do mesmo, comparando o cuidado que está sendo prestado com os padrões julgados satisfatórios (RIBEIRO; SILVA, 2017).

Durante essa avaliação, destaca-se também o processo educativo do profissional, pois fornece embasamento para os mesmos na prestação de uma assistência mais estável, segura, dinâmica, efetiva e eficaz. A auditoria requer que a equipe de enfermagem atue de forma responsável e competente, objetivando a diminuição dos desperdícios com insumos e medicamentos, afim de trazer a importância da revisão constante das rotinas estabelecidas no setor bem como a implementação de programas de treinamento. Ainda com a ideia do processo educativo, a auditoria traz recomendações de que seja realizada intervenções de educação continuada para a equipe, com o propósito de reduzir as inconformidades nas anotações (DIAS *et al.*, 2011).

Para especificar o campo de atuação do enfermeiro auditor, existem classificações que o auxiliam na escolha da área. Quanto à classificação pode ser: auditoria regular/ordinária ou auditoria especial/extraordinária. Quanto ao tipo: auditoria analítica e operativa. Quanto à área: auditoria interna, externa e de 3ª parte. E por fim quanto a execução podendo ser: perspectiva ou auditoria prévia, auditoria concorrente e auditoria retrospectiva (SOUSA; DYNIEWICZ; KALINOWSKI, 2010).

No que lhe concerne, a auditoria em enfermagem tem função de controle do processo administrativo sendo capaz de exercer a avaliação sistemática da qualidade de enfermagem prestada ao cliente, demonstrando os desfechos da assistência. A avaliação da auditoria precisa ter um suporte para a análise, e desta forma ter condições de avaliar seus resultados (POSSARI, 2005).

3.2 O PRONTUÁRIO COMO FERRAMENTA DA AUDITORIA DE ENFERMAGEM

Com o início da prática assistencial em enfermagem, o prontuário ganhou espaço através da pioneira Florence Nightingale, durante a Guerra da Criméia. Nesse período, todas as informações sobre os soldados feridos e a assistência que os mesmos necessitariam, eram registrados com o intuito de possibilitar a continuidade do cuidado por outras pessoas (LOUREIRO *et al.*, 2018).

Atualmente, o prontuário serve para registrar tudo que se refere à assistência no período de internação, bem como a evolução, preocupação e reações do paciente de forma que fique claro e de fácil entendimento. Cabe a equipe de enfermagem mensurar o tempo de atendimento de cada paciente registrando em seus respectivos prontuários (SETZ; D'INNOCENZO, 2009).

Esses registros são o principal meio de comunicação entre os profissionais de saúde, sendo de suma importância como instrumento na avaliação da assistência prestada, constituindo-se como forma de legitimar o trabalho daquele que o executou. O processo de auditoria se inicia através da avaliação da SAE, onde se verificará todos os registros e anotações no prontuário do paciente ou através das condições apresentadas pelo mesmo (ABDON *et al.*, 2009).

A Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) é uma ferramenta da enfermagem em que viabiliza a execução dos processos de enfermagem que precisam estar presentes nos prontuários. Contribui de forma que facilite o gerenciamento e a realização do cuidado de forma rápida, organizada e dinâmica, proporcionando segurança e qualidade. É dividida em: coleta de dados, diagnósticos de enfermagem, planejamento, implementação e avaliação (MORAIS *et al.*, 2015).

Quando realizado o registro de enfermagem (SAE) de forma criteriosa e pontual, garantem-se menores perdas econômicas, além também de ser um requisito válido na defesa legal do ponto de vista jurídico. A realização das anotações deve ser respaldo para a equipe de enfermagem no que tange os procedimentos realizados no paciente, funcionando como instrumento que confere a visibilidade à enfermagem (SEIXAS; OLIVEIRA; ZAMBERLAN, 2015).

Por meio de uma análise crítica, a auditoria em enfermagem tem o papel de identificar as incompatibilidades nos prontuários. Portanto, fatores como: a grande rotatividade, a desatenção do profissional, a ausência ou a realização parcial da SAE, a demanda das unidades e até mesmo a falta de compromisso do enfermeiro são as causas de falhas no processo de assistência (RIBEIRO *et al.*, 2018).

Conforme estabelecido no artigo 6º da Resolução nº 358/09 e Resolução 564/2017, declara-se que a execução do processo de enfermagem deve ser registrada formalmente. Assim, pelas normas, o profissional que confere o cuidado ao paciente deve registrar informações verdadeiras e coerentes, tal como realizar o registro tanto no prontuário como em documentos específicos da enfermagem, destacando o nº de registro no Conselho Regional de Enfermagem e a assinatura (COFEN, 2009; COFEN, 2017).

Será preciso que o profissional enfermeiro faça as anotações de tal forma que seja utilizado siglas padronizadas e sem rasuras ou qualquer problema de anotação que prejudique a interpretação, pois além de efetuar a transmissão clara de informações, as anotações também serão de respaldo ético e legal perante a justiça, assim, garantindo a qualidade na assistência prestada (BARRETO; DE LIMA; XAVIER, 2016).

Um dos maiores problemas enfrentados na atuação dos enfermeiros auditores é a ausência ou a inconformidade das anotações de enfermagem no prontuário dos pacientes, o que faz com que gerem discrepâncias nas cobranças hospitalares, identificando assim, falhas durante o processo assistencial que por sua vez, infligem aspectos éticos e legais da categoria. O auditor passa a ter o dever de conduzir e orientar quanto à necessidade de manutenção dos registros de forma adequada (VIANA *et al.*, 2016).

A assistência prestada pode ser anulada caso seja identificada a ausência de informações substanciais. Existem autores que concordam que tal inconformidade ou até mesmo erros encontrados nos prontuários estão diretamente ligados a anotações de sinais vitais, contabilização de materiais utilizados, horários, checagem e identificação. Quando comparado aos erros cometidos em relação aos turnos conclui-se que, o turno noturno ou da noite, possui uma maior propensão aos equívocos de anotações ou ausência de informações (JR; CARDOSO, 2017).

Para atender a supervisão da qualidade das informações transmitidas pelas anotações, alguns critérios deverão ser estabelecidos para que se cumpra toda a

necessidade de cuidado que a mesma carece. É fundamental esses registros no processo de assistência ao paciente, podendo ser utilizado para diversos fins, proporcionando uma comunicação permanente (BARBOSA *et al.*, 2015).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A enfermagem no campo da auditoria vem crescendo constantemente, trazendo benefícios e cooperando na melhoria da assistência dos pacientes, constituindo-se de uma ferramenta importante na correção de falhas, redução de desperdícios, erros nos registros dos prontuários e análise das contas hospitalares. A auditoria atua diretamente na verificação da assistência prestada ao paciente, o enxergando de forma integral.

A má qualidade dos registros realizados traz danos tanto para o paciente, como para o profissional e o hospital. Prontuários incompletos, letras ilegíveis e rasuras são alguns exemplos de falhas encontradas o que inviabiliza o uso do documento como defesa legal no contexto jurídico. É primordial que a melhoria na qualidade dos prontuários ocorra para que seja possível alcançar um padrão ouro no atendimento prestado.

Vale ressaltar que a necessidade de educação continuada apontada pelos enfermeiros auditores são de suma importância para a equipe, uma vez que agem diretamente na melhoria do cuidado integral do paciente, na qualidade nas anotações de enfermagem nos prontuários viabilizando também o trabalho do auditor. A implantação de treinamentos e atualizações para os profissionais trazem melhorias significativas para o setor.

A forma mais efetiva de comunicação entre a equipe multidisciplinar é o prontuário, assim, é necessário que todos os profissionais compreendam a necessidade de realizar anotações fidedignas, com responsabilidade e segurança, contendo informações pré-estabelecidas, pelos seus respectivos conselhos. A padronização dos prontuários pelas instituições associados à educação continuada, aumentará a qualidade dos registros.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABDON, J.B. *et al.* Auditoria dos registros na consulta de enfermagem acompanhando o crescimento e desenvolvimento infantil. **Revista Rene**, Fortaleza, v. 10, n.3, p. 90-96, jul/set. 2009.

ATALLAH, N.A., CASTRO A.A. Revisão sistemática da literatura e metanálise: a melhor forma de evidência para tomada de decisão em saúde e a maneira mais rápida de atualização terapêutica. **Revista Diagnóstico e Tratamento**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 12-15, 1997.

BARBOSA, A.P. *et al.* Organização de processos na melhoria da qualidade de registros assistenciais de enfermagem. **Revista Raunp**, Lagoa Nova, v.7, n.2, p. 121-130, fev./maio. 2015.

BARRETO, J.A., DE LIMA, G.G., XAVIER, C.F. Inconsistências das anotações de enfermagem no processo de auditoria. **Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro**, Divinópolis, v. 6, n 1, p. 2085-2086, jan/abr. 2016.

BENTO, A. Como fazer uma revisão da literatura: Considerações teóricas e práticas. **Revista JA (Associação Acadêmica da Universidade da Madeira)**, Funchal, ano VII, nº 65, p. 42-44, maio. 2012.

BRASIL. Biblioteca Virtual em Saúde – Ministério da Saúde, **Vamos conversar sobre auditoria do sus?**. Disponível em: http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/vamos_conversar_sobre_auditoria_sus.pdf. Acesso em: 21 abr. 2019.

COFEN. **Resolução nº 358/09**. Brasília: 2009. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-3582009_4384.html. Acesso em: 21 abr. 2019.

COFEN. **Resolução nº 564/2017**. Brasília: 2017. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-5642017_59145.html. Acesso em: 21 abr. 2019.

CORDEIRO, A.M. *et al.* Revisão sistemática: uma revisão narrativa. **Revista do Colégio Brasileiro de Cirurgiões**, Rio de Janeiro, v.34, n. 6, p 428-431, nov./dec. 2007.

DIAS, T.C.L. *et al.* Auditoria em enfermagem: revisão sistemática de literatura. **Revista Brasileira Enfermagem**, Brasília, v. 65, n. 5, p. 931-937, set./out. 2011

DORNE, J., HUNGARE, J.V. Conhecimentos teóricos de auditoria em Enfermagem. **Revista Uningá Review**, Maringá, vol. 15, n.1, p. 11-17, jul./set. 2013.

FONTES, S.V.M. *et al.* Auditoria em Enfermagem como Ferramenta de Qualidade para Saúde: Uma Revisão Integrativa. **Revista Ciências Biológicas e de Saúde Unit**, Aracaju, v. 5, n. 1, p. 13-24, Out. 2018.

GOMES, E.D., ARAÚJO, A.F., BARBOZA, R.J. Auditoria: Alguns aspectos a respeito de sua origem. **Revista Científica Eletrônica de Ciências Contábeis**, São Paulo, ano VII, n. 13, p. 01-05, maio. 2009.

JR, N.J.O., CARDOSO, K.E. O papel do enfermeiro frente à auditoria hospitalar. **Revista de Administração em Saúde**, São Paulo, v.17, n. 68, p. 01-14, jul./set. 2017.

LOUREIRO, L.H. *et al.* Como a auditoria de enfermagem pode influenciar na qualidade assistencial. **Revista Práxis**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 19, jun. 2018.

MORAIS, C.G.X. *et al.* Registros de enfermagem em prontuário e suas implicações na qualidade assistencial segundo os padrões de acreditação hospitalar: um novo olhar da auditoria. **Revista Acreditação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 9, p. 64-84, maio/jul. 2015.

PINHEIRO, A.B. *et al.* Qualidade das anotações da equipe de enfermagem em duas unidades hospitalares do sertão central cearense. **Mostra Interdisciplinar do curso de Enfermagem**, Quixadá, v.02, n.2, p. 01-06, dez. 2016.

POSSARI, J.F. **Prontuário do paciente e os registros de enfermagem**. 1ª Edição. São Paulo. Editora Iátria. 2005.

RIBEIRO, B.S., SILVA, M.C. Auditoria de enfermagem e sua importância no ambiente hospitalar: uma revisão de literatura. **Revista de Enfermagem da FACIPLAC**, Brasília, v.2, n. 2, p. 01-25, jan./jul. 2017.

RIBEIRO, I.A.P. *et al.* Auditoria de enfermagem e a qualidade dos registros de prontuários. **Revista da FAESF**, Floriano, vol. 2, n. 2, p.62-73, abr/jun. 2018.

SANTOS, C.A. *et al.* A auditoria e o enfermeiro como ferramentas de aperfeiçoamento do SUS. **Revista Baiana de Saúde Pública**, Salvador, v.36, n.2, p.539-559, abr./jun. 2012.

SCARPARO, A.F., FERRAZ, C.A. Auditoria em Enfermagem: identificando sua concepção e métodos. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, vol.61, n.3, p.302-305, maio/jun.2008.

SEIXAS, L.M., OLIVEIRA, L.S., ZAMBERLAN, C. Auditoria em Enfermagem na Capacitação da Equipe de Saúde. **Revista Disciplinarum Scientia**, Santa Maria, v. 16, n. 1, p. 19-25, set./dez. 2015.

SETZ, V.G., D'INNOCENZO, M. Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria. **Revista Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 22, n. 33, p.313-317, fev. 2009.

SIQUEIRA, P.G.B.S., CEZAR, F.S., ACIOLI, R.M.L. Gestão dos Serviços de Saúde: Auditoria em Unidades de Terapia Renal Substitutiva. **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 32-41, jan./abril. 2017.

SOUSA, L.A.A., DYNIEWICZ, A.M., KALINOWSKI, L.C. Auditoria: uma abordagem histórica e atual. **Revista de Administração em Saúde**, São Paulo, v. 12, n. 47, p. 71-78, abril/jun. 2010.

VIANA, C.D. *et al.* Implantação da auditoria concorrente de enfermagem: um relato de experiência. **Revista Texto & contexto enfermagem**, Florianópolis, v. 25, n.1, p. 01-07, jul. 2016.