



Trabalho 261

INDICADORES DE QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM UMA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA NEONATAL*

SILVA, A.G.I. (1); MONTEIRO, M.J.A. (2); SALDANHA, Z.O. (3)

(1) Universidade do Estado do Pará; (2) Universidade do Estado do Pará; (3) Universidade do Estado do Pará

Apresentadora:

ANA GRACINDA IGNACIO DA SILVA (anagracinda@terra.com.br)

Universidade do Estado do Pará (Docente)

INTRODUÇÃO: No setor saúde o termo "qualidade" se caracteriza como um conjunto de atributos que inclui um nível de excelência profissional, o uso eficiente de recursos, um mínimo de risco ao paciente/cliente, um alto grau de satisfação por parte dos usuários. Como forma de avaliar esta qualidade, é importante a utilização de indicadores, que podem ser configurados como unidade de medida, para monitorar e avaliar a qualidade dos cuidados oferecidos aos usuários, e sobre as atividades dos serviços. Estes indicadores podem ser conhecidos a partir da análise de uma avaliação, sugerida por Donabedian 2 seguindo a tríade da avaliação da Estrutura, Processo e Resultado. A avaliação da estrutura - local em que os cuidados são prestados e o efeito de características organizacionais sobre a qualidade do cuidado. A avaliação de processos - a maneira pela qual os cuidados são prestados pela equipe de enfermagem. A avaliação de resultados - em alterações demonstráveis (mensuráveis) no estado de saúde do paciente, resultante dos cuidados prestados. Os indicadores se configuram em um instrumento de avaliação da qualidade da assistência e devem ser adaptados à realidade de cada serviço. Esta pesquisa trata sobre o uso de indicadores de qualidade na assistência de enfermagem em neonatologia. **OBJETIVOS:** Conhecer os indicadores de qualidade utilizados na assistência de enfermagem em uma UTI neonatal do município de Belém, considerando a estrutura, o processo de trabalho e os resultados da assistência. **METODOLOGIA:** Estudo de Caso, do tipo descritivo, com abordagem qualitativa. **Cenário-** UTI neonatal de uma instituição pública do município de Belém. Foram sujeitos desta pesquisa 41 enfermeiros, obedecendo aos critérios de inclusão: estar em atividade no hospital, ser especialista em neonatologia, possuir no mínimo três anos de experiência no setor e, aceitar participar da pesquisa assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A coleta de informações ocorreu por meio de entrevistas do tipo focada. Os entrevistados receberam codificação aleatória de letra e número, de acordo com a ordem sequencial de entrevistas. A análise dos resultados foi por meio da técnica analítica da adequação ao padrão (4). As entrevistas foram transcritas na íntegra para identificar as unidades de registro significativas. Os depoimentos foram separados em quadros compostos por perguntas do protocolo de pesquisa e as respectivas respostas dos entrevistados, proporcionando uma visão geral dos dados produzidos. Dessa construção originou as quatro categorias por meio das quais foram descritos e discutidos os resultados desta pesquisa. O estudo se fundamentou na resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde e submetido à avaliação do Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará (FSCMPA), aprovada sob o protocolo de número 182/2011 - CEP. **RESULTADOS:** Categoria 1 - Indicadores de Qualidade relacionados à Estrutura da UTIN - Recursos Humanos: Indicadores encontrados: Título de especialista; quantidade de horas disponibilizadas para assistência - relação de profissionais de enfermagem e leitos. Todos os 41 enfermeiros entrevistados são especialistas em neonatologia e tem o seu trabalho voltado para o cuidado direto do neonato. A relação leito por enfermeiros é de seis a sete leitos, e de técnicos dois (2) para cada leito, estando dentro do que preconiza o Ministério da Saúde juntamente com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e as normas regulamentadoras da Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) para o atendimento dentro de UTIN. Categoria 2 - Indicadores de Qualidade relacionados à Estrutura da UTIN - Recursos Materiais: Indicadores de qualidade: manutenção e estocagem de materiais e equipamentos, indispensáveis para que o RN seja assistido com responsabilidade, qualidade e maior atenção. São responsáveis pela manutenção de equipamentos na UTI neonatal: a engenharia clínica a central de materiais do próprio hospital ou ainda, uma empresa terceirizada que geralmente é a fabricante do equipamento. Os enfermeiros demonstram preocupação com a forma de condução do processo de manutenção que deveria ser preventiva. A escolha de materiais é realizada por meio do



30 DE AGOSTO A 01 DE SETEMBRO DE 2012
UNIVERSIDADE DA AMAZÔNIA - UNAMA - CAMPUS BR
BELÉM (PA)

13º SENADEN
SEMINÁRIO NACIONAL DE DIRETRIZES PARA A EDUCAÇÃO EM ENFERMAGEM



Trabalho 261

Projeto Sentinela, via licitações, com participação da comissão de controle de qualidade, da gerência de risco e da gerência de enfermagem. Categoria 3 - Indicadores de Qualidade relacionados Processo de Trabalho na UTIN: um dos indicadores de qualidade é a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) ? mas, não é realizada. Entre os motivos estão: falta de impresso, falta de continuidade nas tentativas que já existiram, dificuldades da instituição, que entende este impresso como um gasto, assim como, a falta de conhecimento de alguns enfermeiros, aliada a indisponibilidade de tempo dos mesmos para realizar essa atividade. Há o seguimento de uma rotina diária e cada enfermeiro traça o seu próprio roteiro de trabalho. Há também, uso de protocolos assistenciais com a função de dispor sobre as responsabilidades da equipe de enfermagem, nortear e padronizar as condutas na realização dos procedimentos dentro da UTIN; registro do Apgar; controle de flebites; envolvimento com os pais por meio das visitas, da estimulação a participação dos pais na assistência e do método canguru. Categoria 4 - Indicadores de Qualidade de Resultados: envolve a forma de avaliação dos resultados do serviço prestado, tendo como indicador a satisfação do usuário. Na instituição não existe um mecanismo para sua realização, mas a proximidade dos profissionais com os pais possibilita saber sobre essa satisfação, mesmo que informalmente. Além disso, existe uma ouvidoria, na qual os pais podem enviar cartas ou se dirigir para falar sobre sua satisfação ou insatisfação quanto ao cuidado prestado. **CONCLUSÃO:** Conclui-se que a utilização de indicadores de qualidade na assistência em enfermagem na UTI neonatal, se configura em um estudo que requer aprofundamento, pois sua base em literatura ainda é escassa. Contudo, sua utilização e aplicabilidade podem contribuir no avanço do conhecimento e no reconhecimento do profissional de enfermagem como especialista nesse cuidado. A construção de indicadores de qualidade é, portanto, uma ferramenta valiosa para o monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços prestados aos usuários, as condições em que este serviço está sendo ofertado e também, sobre as atividades realizadas. **IMPLICAÇÕES PARA ENFERMAGEM:** Para a academia e vivência profissional, consideramos interessante a discussão da qualidade da assistência a partir de indicadores de qualidade, nas diversas disciplinas e momentos do curso, para apropriação desse conhecimento para a prática profissional, como forma de chamar atenção sobre a importância de cuidar com qualidade e de utilizar estratégias gerenciais para a avaliação da prática assistencial. Assim como, a utilização da SAE como processo de trabalho instituído capaz de gerar indicadores que avaliem os resultados assistenciais de enfermagem.