

ABSENTEÍSMO E SEGURANÇA DO PACIENTE: estudo de caso em uma unidade semi-intensiva neonatal

Roberta Maria Rocha Lima¹, Ilse Maria Tigre de Arruda Leitão², Roberta Meneses Oliveira³, Ariane Alves Barros⁴, Sarah Vieira Figueiredo⁵.

Introdução: A melhoria da qualidade da assistência tem sido o foco de muitas instituições de saúde na atualidade, pois, pela competição do mercado hospitalar, um serviço de excelência é preconizado pelos pacientes, para que seu período de internação seja reduzido, havendo diminuição dos eventos adversos e a promoção de um cuidado mais seguro. Diante deste contexto, as empresas hospitalares estão desenvolvendo novas formas de gestão, focando nos recursos humanos e organizacionais¹. Os indicadores de qualidade em saúde foram elaborados como um meio de avaliar a eficiência e a eficácia do serviço prestado ao paciente, sendo constituídos por instrumentos que possibilitam analisar os padrões considerados ideais e a realidade do serviço em avaliação. A gerência de enfermagem se destaca na construção e utilização desses indicadores, com o objetivo de avaliar e melhorar o cuidado fornecido. Dentre estes, o índice de absenteísmo, caracterizado pelo não comparecimento do profissional ao seu local de trabalho no horário predeterminado, toma destaque por permitir avaliar a qualidade do serviço prestado. O aumento do índice de absenteísmo da equipe de enfermagem em instituição hospitalar significa que esta se encontra reduzida, podendo acarretar danos para os pacientes, elevar custos e reduzir a produtividade do hospital. Logo, conclui-se que o problema do absenteísmo atrasa o processo assistencial de enfermagem, prejudicando o trabalho da equipe, sendo necessário que este seja analisado e gerenciado, para que o dimensionamento da equipe de enfermagem seja adequado para a realidade do hospital. No contexto de unidades especializadas, como as Unidades de Terapia Intensiva Neonatais (UTINS), o indicador relacionado ao índice de absenteísmo reflete consideravelmente no cuidado aos recém-nascidos (RNs), pela sua maior vulnerabilidade. Desse modo, é importante existir monitorização do processo de cuidar, garantindo aumento da sobrevivência dos RNs e redução de agravos. Além disso, o índice de absenteísmo também pode funcionar como ferramenta de gestão dessas unidades, possibilitando análises cuidadosas dos atrasos, faltas ou saídas durante o expediente, pois certamente representam perdas na assistência aos neonatos.

Objetivo: analisar a relação entre absenteísmo e qualidade da assistência de enfermagem em unidade de cuidados semi-intensivos neonatais, com foco na segurança do paciente.

Metodologia: Trata-se de estudo de caso com abordagem quanti-qualitativa, recorte de pesquisa de maior abrangência fruto de trabalho de conclusão de Curso de Graduação em Enfermagem. Este foi realizado em Unidade Neonatal de Cuidados Semi-Intensivos de Hospital Público de Referência Pediátrica e Neonatal do Ceará, durante os meses de janeiro e maio de 2012. A unidade é composta por um posto de enfermagem e quatro enfermarias com capacidade para atender a 22 RNs. Participaram 15 profissionais de enfermagem, atendendo aos critérios de inclusão: ter a função de auxiliar ou técnico de Enfermagem e estar lotado na unidade de estudo. Os critérios de exclusão foram: trabalhar na unidade há menos de um ano. A coleta de dados iniciou-se após apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade

1. Enfermeira graduada pela Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: roberlynda@gmail.com
2. Enfermeira. Mestre em Saúde Pública. Professora efetiva do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. E-mail: ilsetigre@hotmail.com
3. Enfermeira. Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde. Professora substituta do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. E-mail: menesesroberta@yahoo.com
4. Acadêmica de Enfermagem da UECE, Bolsista CNPq, E-mail: arianealvesbarros@hotmail.com
5. Enfermeira. Discente do Programa de Mestrado Acadêmico em Saúde Pública – UECE. E-mail: sarahvfigueiredo@gmail.com

Estadual do Ceará (181.754/12) e da anuência da Gerência de Enfermagem da instituição. Aplicou-se entrevista semi-estruturada, gravada, composta de questões norteadoras sobre os principais fatores relacionados ao absenteísmo na unidade e a percepção das profissionais sobre como a falta de profissionais na equipe de enfermagem compromete a qualidade da assistência prestada ao paciente. Utilizou-se uma tabela de controle dos indicadores da qualidade da assistência adotada na unidade, sendo analisada a assistência de enfermagem desenvolvida pela equipe e sua assiduidade no serviço. A análise dos dados qualitativos realizou-se por meio da Análise Temática². **Resultados:** O estudo contou com a participação de 15 profissionais, sendo técnicas (10) e auxiliares (5) de enfermagem, exclusivamente do sexo feminino, a maioria casada (9), com pelo menos um filho (8) e com vínculo empregatício na instituição por concurso (12) ou cooperativa (3). A análise dos dados considerou as similaridades e divergências entre os achados, de forma a facilitar melhor compreensão da relação entre o absenteísmo dos técnicos e auxiliares de enfermagem e a qualidade do cuidado prestado aos RN. Verificou-se um índice de absenteísmo de 8,8% na unidade em estudo, considerado valor acima do aceitável pela resolução COFEN 293/04 que estabelece índice de 6% como parâmetro de comparação. Índices acima destes valores precisam de uma avaliação atenta, no sentido de adotar medidas de promoção da saúde e prevenção de agravos à saúde do trabalhador³. Segundo a escala mensal de plantão elaborada pela coordenação de Enfermagem do setor, em cada período do dia há necessidade de seis auxiliares/técnicas no plantão, totalizando 18 profissionais de nível médio em 24 horas. Cada profissional fica responsável por 3 a 4 RNs, podendo existir sobrecarga de trabalho, que leva à insatisfação profissional, e proporciona a diminuição da segurança do cuidado ao paciente, aumentando o risco da ocorrência de eventos adversos. Considerando que o absenteísmo é problemática presente na unidade, o resultado é preocupante, visto que os profissionais muitas vezes ficam responsáveis por mais RNs, prejudicando a assistência prestada. Também foi constatado que, quando a equipe de enfermagem encontra-se incompleta, alguns cuidados deixam de ser realizados, tais como: banho, troca de fraldas, troca de sondas, administração de medicamentos, alimentação, cuidados com os acessos periféricos dos RNs e verificação dos sinais vitais (SSVV). Chamou a atenção o fato da higiene dos bebês não ser prioridade da assistência de enfermagem, mesmo quando a equipe está reduzida, o que pode gerar lesões de pele e efeitos negativos na recuperação destes. Por outro lado, sabe-se que a estimulação cutânea em RNs exerce influência altamente benéfica sobre o sistema imunológico, o que tem importantes consequências para a resistência contra doenças infecciosas. Em vista disso, os bebês devem ser manipulados com cuidado para que se evitem futuras complicações em seu quadro clínico. **Conclusão:** De acordo com os relatos analisados, verificou-se que a falta de algum técnico ou auxiliar de enfermagem na equipe traz prejuízos para a assistência aos RNs, havendo sobrecarga de trabalho para a equipe e conseqüente redução da qualidade da assistência, em detrimento de algumas atividades não realizadas, ou, quando realizadas, acontecerem de forma rápida e inadequada. Conclui-se, portanto, que é imprescindível a realização do dimensionamento de pessoal adequado na unidade, que acarretará a redução da taxa de absenteísmo e conseqüente segurança ao paciente. **Implicações para a enfermagem:** Através deste estudo os enfermeiros serão capazes de realizar um dimensionamento de

1. Enfermeira graduada pela Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: roberlynda@gmail.com
2. Enfermeira. Mestre em Saúde Pública. Professora efetiva do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. E-mail: ilsetigre@hotmail.com
3. Enfermeira. Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde. Professora substituta do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. E-mail: menesesroberta@yahoo.com
4. Acadêmica de Enfermagem da UECE, Bolsista CNPq, E-mail: arianealvesbarros@hotmail.com
5. Enfermeira. Discente do Programa de Mestrado Acadêmico em Saúde Pública – UECE. E-mail: sarahvfigueiredo@gmail.com

peçoal adequado, não deixando o trabalho de sua equipe sobrecarregado e com uma melhor qualidade, como também, para que os enfermeiros prestem mais atenção nas atividades realizadas por sua equipe. **Referências:** 1. Figueiredo MB, Couto RHCT, Menezes BMJ, Alves M, Bauer FL. As implicações do processo de acreditação para os pacientes na perspectiva de profissionais de enfermagem. **Enferm glob [revista online]**. 2012 [citado 2013 Mar 30]; 11(25):262-271. Disponível em: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000100016&lang=pt>. 2. Minayo MCS (Org), Deslandes SF, Gomes R. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 29.ed. Petrópolis, RJ: Vozes; 2010. 3. Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). Resolução n. 293/04, de 21 de setembro de 2004. [Internet]. Rio de Janeiro; 2004. [citado 2013 mar 20]. Disponível em: <<http://site.portalcofen.gov.br/node/4329>> [Links].

Descritores: Enfermagem Neonatal; Qualidade da Assistência à Saúde; Segurança do paciente;

Área Temática 10: Gerenciamento dos Serviços de Saúde e de Enfermagem

1. Enfermeira graduada pela Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: roberlynda@gmail.com
2. Enfermeira. Mestre em Saúde Pública. Professora efetiva do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. E-mail: ilsetigre@hotmail.com
3. Enfermeira. Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde. Professora substituta do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. E-mail: menesesroberta@yahoo.com
4. Acadêmica de Enfermagem da UECE, Bolsista CNPq, E-mail: arianealvesbarros@hotmail.com
5. Enfermeira. Discente do Programa de Mestrado Acadêmico em Saúde Pública – UECE. E-mail: sarahvfigueiredo@gmail.com