UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE ENFERMAGEM DE RIBEIRÃO PRETO

ANDREZA DAHER DELFINO SENTONE

**ANÁLISE DOS INDICADORES DA QUALIDADE NA
ELABORAÇÃO DA PRESCRIÇÃO DE ENFERMAGEM
EM UMA UNIDADE DE INTERNAÇÃO DE UM
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PÚBLICO**

RIBEIRÃO PRETO
2005

ANDREZA DAHER DELFINO SENTONE

**ANÁLISE DOS INDICADORES DA QUALIDADE NA
ELABORAÇÃO DA PRESCRIÇÃO DE ENFERMAGEM
EM UMA UNIDADE DE INTERNAÇÃO DE UM
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PÚBLICO**

DISSERTAÇÃO APRESENTADA À ESCOLA DE
ENFERMAGEM DE RIBEIRÃO PRETO DA
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, PARA OBTENÇÃO
DO TÍTULO DE MESTRE EM ENFERMAGEM.

LINHA DE PESQUISA: DINÂMICA DE ORGANIZAÇÃO
DE SERVIÇOS DE SAÚDE E DE ENFERMAGEM.

ORIENTADORA:
PROFª DRª. YOLANDA DORA MARTINEZ ÉVORA

**RIBEIRÃO PRETO
2005**

FOLHA DE APROVAÇÃO

ANDREZA DAHER DELFINO SENTONE

ANÁLISE DOS INDICADORES DA QUALIDADE NA ELABORAÇÃO
DA PRESCRIÇÃO DE ENFERMAGEM EM UMA UNIDADE DE
INTERNAÇÃO DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Dissertação apresentada à Escola de
Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade
de São Paulo, para obtenção do título de Mestre
em Enfermagem.

LINHA DE PESQUISA: DINÂMICA DE
ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE E DE
ENFERMAGEM

APROVADO EM: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

PROF^a. DR^a. MÁRCIA REGINA ANTONIETTO DA COSTA MELO
INSTITUIÇÃO: UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO – ESCOLA DE ENFERMAGEM
DE RIBEIRÃO PRETO

ASSINATURA: _____

PROF^a. DR^a. MARIA DO CARMO LOURENÇO HADDAD
INSTITUIÇÃO: UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA

ASSINATURA: _____

PROF^a. DR^a. YOLANDA DORA MARTINEZ ÉVORA
INSTITUIÇÃO: UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO – ESCOLA DE ENFERMAGEM
DE RIBEIRÃO PRETO

ASSINATURA: _____

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

S482 Sentone, Andreza Daher Delfino.

Análise dos indicadores da qualidade na elaboração da prescrição de enfermagem em uma unidade de internação de um hospital universitário público / Andreza Daher Delfino Sentone. – Ribeirão Preto, 2005.

110 f.

Orientadora: Yolanda Dora Martinez Évora.

Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, 2005.

Bibliografia: f. 83-90.

1. Qualidade em enfermagem – Teses. 2. Controle de enfermagem – Teses. 3. Auditoria em enfermagem – Teses. 4. Prescrição de enfermagem – Teses. I. Évora, Yolanda Dora Martinez. II. Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto. III. Título.

CDU 614.253.5:658.562

Dedicatória

A Deus,

Agradeço a vida, a força recebida que foi transformada em coragem,
equilíbrio, persistência e paz nos momentos difíceis.

Aos meus pais José e Marisa,

Por seu amor, carinho, pelo exemplo de vida
pautado na honestidade, honradez e trabalho.
Por não medirem esforços para que eu me tornasse
a pessoa e profissional que sou.
Tenho muito orgulho de ser filha de Vocês.

Ao Cláudio,

Meu marido, por estar sempre a meu lado, me apoiando,
incentivando e consolando nos momentos difíceis.
Sua compreensão e ajuda foram fundamentais
para a conclusão desse trabalho.

Aos meus filhos, Bruno e Mayara,

Vocês são a minha energia, minha razão de acreditar que
podemos vencer os desafios e conquistar os nossos sonhos.
Amo muito vocês.

Aos meus irmãos, Vinícius, Guilherme, Sibele e Juliana

Vocês, cada um do seu jeito, me apoiaram, me deram colo,
me orientaram, me fizeram acreditar que eu seria capaz de vencer
as dificuldades nos momentos delicados desta trajetória.
Tenho muito orgulho de ser irmã de vocês.

À Marli e Elza

cuidadoras da nossa família, pela dedicação e carinho durante minha trajetória profissional.

Agradecimentos

À Prof^ª Dr^ª Yolanda Dora Martinez Évora,

*Dizer que foi importante nesta caminhada seria pouco.
Foi amiga e orientadora competente que não mediu esforços para tornar
a execução deste trabalho uma experiência de crescimento e aprendizado.*

À amiga Maria do Carmo,

*Tenho a certeza que você entrou na minha vida para que eu acreditasse no "fazer diferente". Que
temos qualidades e competência para realizar o que desejamos.
Seu dinamismo, profissionalismo e sua disponibilidade em partilhar fazem a diferença.
Você é o máximo.*

Aos Profs. Drs. Márcia Regina Antonietto da Costa Melo,

*Maria do Carmo Lourenço Haddad e Wanderley Haas,
pelas valiosas contribuições no exame de qualificação e na pré-forma.*

A amiga e diretora de Enfermagem do HURNP Mariângela,

*pela sua compreensão nos momentos de ausência, por acreditar na pesquisa e manter a avaliação
da qualidade da assistência de enfermagem no HURNP.*

A Elaine e Dagmar,

pelos conhecimentos, orientações e sugestões que possibilitaram enriquecer meu estudo.

A Magali, Maria Helena, Iara, Elza, Solange, Cláudia, Cleuza,

*Rose, Roseli, Ivonice, Dagmar, Vivian, Mirian, Silvia e Wanderli,
membros do Conselho de Enfermagem do HURNP, na atual gestão, por me apoiar e acreditar que
a pesquisa é fundamental para a melhoria da qualidade da assistência de enfermagem.*

A Neusa, Toninho e Milton,

pela disponibilidade em me tirar dos apuros e pela idas e vindas ao xerox e biblioteca.

As enfermeiras da Divisão Materno Infantil,

vocês foram fundamentais para que eu pudesse realizar este estudo. A compreensão, a força, a colaboração e o carinho fizeram a diferença. Tenho muito orgulho de vocês.

*As enfermeiras da UTI Neonatal, Maura, M^{te} Inete,
M^{te} das Graças, Eva, Neuma e M^{te} do Carmo,
pelo esforço diário, pela competência e principalmente por acreditarem na sistematização da
assistência de enfermagem como caminho que conduz a qualidade da assistência.*

*A amiga Maria Helena,
por introduzir a pesquisa na prática profissional
e por compartilhar seus conhecimentos com competência e amizade.*

*Aos professores e amigos do curso de Enfermagem
da Universidade Norte do Paraná,
pela caminhada que compartilhamos, pelos momentos de
angústias e alegrias que passamos e por estarmos juntos vencendo mais um desafio.*

*A Gladys, coordenadora do curso de Enfermagem da
Universidade Norte do Paraná,
por não medir esforços para a capacitação do corpo docente
e principalmente por conciliar as nossas necessidades as do curso.*

*À Edna,
pela competência e amizade construída no decorrer desta caminhada.
Sua dedicação e bom humor amenizaram os momentos difíceis.*

*As bibliotecárias Aparecida de Lourdes Mariani e Eliani Fontana Schlieper,
pela eficiência na busca e organização das referências.*

*À Vera Portella,
pelo seu valioso trabalho de revisão gramatical.*

*Familiares, Professores, Amigos, Colegas, Colaboradores,
todos aqueles que contribuíram para a concretização de um sonho meu.*

Muito obrigada a todos, de coração!

RESUMO

SENTONE, A. D. D. **Análise dos indicadores da qualidade na elaboração da prescrição de enfermagem em uma unidade de internação de um hospital universitário público.** 110f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Universidade de São Paulo – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto – SP, 2005.

Esforços para assegurar a melhoria da qualidade da assistência de enfermagem tem sido um desafio para os serviços de enfermagem. O controle de qualidade da assistência de enfermagem vinculado à auditoria dos cuidados de enfermagem representa uma estratégia fundamental na busca de uma enfermagem segura e com qualidade. O objetivo desse estudo é analisar os indicadores de qualidade da elaboração da prescrição de enfermagem da Unidade de Terapia Intensiva Neonatal do Hospital Universitário Regional do Norte do Paraná, no período de 2001 a 2003. Trata-se de um estudo descritivo, que utilizou o método quantitativo e o referencial teórico da auditoria retrospectiva. Os dados analisados provem dos 10 relatórios trimestrais da avaliação da qualidade de assistência de enfermagem, que se constitui na auditoria retrospectiva das prescrições de enfermagem efetuada nos prontuários dos pacientes. Conclui-se que embora os enfermeiros tenham conhecimento do manual de preenchimento da prescrição de enfermagem e acreditem na sistematização da assistência, os padrões estabelecidos para uma boa elaboração da prescrição não foram atingidos em nenhum dos relatórios. O indicador que atingiu maior escore, das prescrições avaliadas foi o **Não Preenchido**, com 47,7%, seguido do **Completo** com 34,2%, o **Incompleto** apresentando 14,6% e finalmente o **Incorreto** com um percentual de 1,7%. A maior concentração de itens **Não Preenchidos** estão naqueles que avaliam, de certa forma, os conhecimentos científicos bem como a capacidade de raciocínio clínico e crítico. Os itens que avaliam se a prescrição de enfermagem foi elaborada pelo enfermeiro que admitiu o paciente e se os horários foram prescritos de forma adequada apresentaram valores de 4,7% e 7,4% respectivamente, o que preocupa já que o valor aceitável para este indicador é 0%. O controle da qualidade da elaboração da prescrição de enfermagem demonstrou ser um valioso instrumento da prática assistencial possibilitando a visualização das situações favoráveis e desfavoráveis que irão redirecionar planejamento e as ações de enfermagem.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade em enfermagem, Auditoria em enfermagem, Prescrição de enfermagem.

ABSTRACT

SENTONE, A. D. D. **Analysis of quality indicators over nursing prescription making at a public university hospital admission ward.** 110p. Essay (Master's Degree in Nursing) – University of São Paulo – Ribeirão Preto Nursing School – SP, 2005.

Efforts to assure improvements at nursing quality assistance have been a challenge to nursing services. Management of nursing quality assistance added to nursing care auditorship represents a fundamental strategy to conquer safe nursing with quality. The aim of this study is to analyse quality indicators over nursing prescription making from the neonatal intensive care of the Northern Paraná University Hospital, from 2001 to 2003. It is a descriptive study that made use of the quantitative method and theoretic referencial of retrospective auditorship. The analysed data come from 10 trimester reports of nursing quality assistance evaluation, which constitutes retrospective auditorship of nursing prescriptions on patients' records. Finally, although the nurses know how to fill in the nursing prescription and believe in the assistance systematization, the established patterns to provide good quality to the prescription were not reached in any of the reports. The highest indicator was **Not Filled** with 47.7%, followed by **Full** adding up 34.2%, **Incomplete** summed up 14.6% and finally **Incorrect** accounted for 1.7%. The highest amounts of **Not Filled** items were about scientific knowledge as well as critical and clinical thinking capacity. The items grading whether the prescription was made by the nurse that admitted the patient and if the time was correctly displayed presented 4.7% and 7.4% respectively, which is a concern considering that the acceptable rate should be 0%. Quality control proved to be a precious instrument of assistance practice providing the visualization of favorable and unfavorable situations that will redirect planning and nursing auditorship.

KEY-WORDS: Quality in nursing, Nursing auditorship, Nursing prescription.

RESUMEN

SENTONE, A. D. D. **Análisis de los indicadores de la calidad en la elaboración de la prescripción de enfermería en una unidad de ingreso de un hospital universitario público.** 110f. Disertación (Maestría en Enfermería) – Universidad São Paulo – Escuela de Enfermería de Ribeirão Preto – SP, 2005.

Esfuerzos para asegurar la mejora de la calidad de la asistencia de enfermería suministrada es un desafío para los servicios de enfermería. El control de calidad de la asistencia de enfermería vinculado a la auditoría de los cuidados de enfermería representa una estrategia fundamental en la búsqueda de una enfermería segura y con calidad. El objetivo de ese estudio es analizar los indicadores de calidad de la elaboración de la prescripción de enfermería de la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal del Hospital Universitario Regional del Norte del Paraná, en el periodo de 2001 a 2003. Se trata de un estudio descriptivo, que utilizó el método cuantitativo y el referencial teórico de la auditoría retrospectiva. Los datos analizados provienen de los 10 relatorios trimestrales de la evaluación de la calidad de asistencia de enfermería, que se constituye en la auditoría retrospectiva de las prescripciones de enfermería efectuada en los prontuarios de los pacientes. Se concluye que aunque los enfermeros tengan conocimiento del manual de relleno de la prescripción de enfermería y crean en la sistematización de la asistencia, los patrones establecidos para una buena calidad de la prescripción no han sido atingidos en ninguno de los relatorios. El indicador que atingió mayor puntuación, de las prescripciones evaluadas ha sido el **No Rellenado**, con un 47,7%, seguido del **Completo** con un 34,2%, el **Incompleto** presentando un 14,6% y finalmente el **Incorrecto** con un percentual de 1,7%. La mayor concentración de puntos **No Rellenado** están en aquellos que evalúan, de cierta manera, los conocimientos científicos así como la capacidad de razonamiento clínico y crítico. Los puntos que evalúan si la prescripción de enfermería ha sido elaborada por enfermera que admitió el paciente y si los horarios han sido prescriptos de manera adecuada presentaron valores de un 4,7% y un 7,4% respectivamente, lo que preocupa, pues que el valor aceptable para este indicador es 0%. El control de la calidad demostró ser un valioso instrumento de la práctica asistencial posibilitando la visualización de las situaciones favorables y desfavorables que irán redireccionar planeamiento y las acciones de enfermería.

PALABRAS-CLAVES: Calidad en enfermería, Auditoría en enfermería, Prescripción de enfermería.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	1
1.1 PROBLEMA, JUSTIFICATIVA E HIPÓTESE	7
2 REVISÃO DA LITERATURA	11
2.1 QUALIDADE E O PROCESSO DE ENFERMAGEM	12
2.2 INDICADORES DE QUALIDADE	20
2.3 PROCESSO AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS.....	27
3 OBJETIVOS	33
3.1 GERAL	34
3.2 ESPECÍFICO	34
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	35
4.1 TIPO DO ESTUDO	36
4.2 LOCAL DO ESTUDO	37
4.3 MATERIAL DO ESTUDO	40
4.4 O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO REGIONAL DO NORTE DO PARANÁ	41
4.5 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS	51
4.6 ASPECTOS ÉTICOS	54
4.7 ANÁLISE ESTATÍSTICA	54
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	55

6 CONCLUSÕES	78

7 REFERÊNCIAS	83

ANEXOS

ANEXO A – MODELO DO FORMULÁRIO DO ROTEIRO DE ENTREVISTA DO PACIENTE INTERNADO NO HURNP.....	92
ANEXO B – FORMULÁRIO DO ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO DO PACIENTE INTERNADO NO HURNP	96
ANEXO C – FORMULÁRIO PARA AUDITORIA DAS ANOTAÇÕES DE ENFERMAGEM NO HURNP	100
ANEXO D – PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DO HURNP DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA	106
ANEXO E – SÍNTESE DA MÉDIA PERCENTUAL DOS RESULTADOS DE DESEMPENHO DO INDICADOR DE QUALIDADE, COMPLETO, DA PRESCRIÇÃO DE ENFERMAGEM DA UTI NEO – HURNP, NO PERÍODO DE 2001 A 2003, LONDRINA-PR.....	107
ANEXO F – SÍNTESE DA MÉDIA PERCENTUAL DOS RESULTADOS DE DESEMPENHO DO INDICADOR DE QUALIDADE, INCOMPLETO, DA PRESCRIÇÃO DE ENFERMAGEM DA UTI NEO – HURNP, NO PERÍODO DE 2001 A 2003, LONDRINA-PR.....	108
ANEXO G – SÍNTESE DA MÉDIA PERCENTUAL DOS RESULTADOS DE DESEMPENHO DO INDICADOR DE QUALIDADE, NÃO PREENCHIDO, DA PRESCRIÇÃO DE ENFERMAGEM DA UTI NEO – HURNP, NO PERÍODO DE 2001 A 2003, Londrina-PR.....	109
ANEXO H – SÍNTESE DA MÉDIA PERCENTUAL DOS RESULTADOS DE DESEMPENHO DO INDICADOR DE QUALIDADE, INCORRETO, DA PRESCRIÇÃO DE ENFERMAGEM DA UTI NEO – HURNP, NO PERÍODO DE 2001 A 2003, LONDRINA-PR.	110

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ACQA	Assessoria de Controle da Qualidade da Assistência de Enfermagem
AHC	Ambulatório do Hospital de Clínicas
ANA	Associação de Enfermeiras Americanas
COREN	Conselho Regional de Enfermagem
GEMA	Grupo de Estudos de Metodologia de Assistência de Enfermagem
HURNP	Hospital Universitário Regional do Norte do Paraná
JCAHO	<i>Joint Comission for Accreditation of Healthcare Organizations</i>
MS	Ministério da Saúde
OMS	Organização Mundial da Saúde
SAE	Sistematização da Assistência de Enfermagem
SPSO	<i>Statistical Package for the Science</i>
SUS	Sistema Único de Saúde
UEL	Universidade Estadual de Londrina
UTI I	Unidade de Terapia Intensiva I
UTI II	Unidade de Terapia Intensiva II
UTI/NEO	Unidade de Terapia Intensiva Neonatal