

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

MARIA JOANA DIAS FERREIRA

**INDICADORES DE QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM
EM QUIMIOTERAPIA**

Porto Alegre

2011

MARIA JOANA DIAS FERREIRA

**INDICADORES DE QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM
EM QUIMIOTERAPIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Enfermeiro.

Orientadora: Prof^a Me. Ivana de Souza Karl

Porto Alegre

2011

MARIA JOANA DIAS FERREIRA

**INDICADORES DE QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM
EM QUIMIOTERAPIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Enfermeiro.

Banca Examinadora:

.....
Profª Me. Ivana de Souza Karl - UFRGS

.....
Profª Me. Ninon Girardon da Rosa – UFRGS

.....
Profª Me. Carmem L. Mottin Duro - UFRGS

Aprovado pela Banca Examinadora emde.....de 2011.

AGRADECIMENTOS

- À minha mãe Esther, por todo esforço, luta, dedicação e amor incondicionais.
- Ao meu pai Turiassú, por todo amor e carinho.
- Ao meu irmão Pedro, por me apoiar e me ensinar que sempre há um ombro amigo nas horas difíceis.
- Às minhas irmãs, Isa e Vi e ao meu irmão Matheus por todo carinho.
- Ao meu namorado Eduardo por toda compreensão e paciência nos momentos de ausência.
- Aos meus avós, Wilson e Gessy, pelo apoio e presença em todos os momentos da minha vida.
- À minha cunhada Tatiane, pelo incentivo e carinho.
- À minha orientadora Ivana de Souza Karl, pela atenção, incentivo e amizade.
- A todos os amigos e demais pessoas que de alguma maneira contribuíram para a realização deste trabalho.

“Ninguém nunca conseguiu alcançar sucesso simplesmente fazendo o que lhe é solicitado. É a quantidade e a excelência do que está além do solicitado que determina a grandeza da distinção final.” (Charles Kendall Adams)

RESUMO

O tratamento para o câncer requer, na maioria das vezes, que os pacientes sejam submetidos a internações hospitalares. Desta forma, os profissionais de saúde de diversas instituições públicas e privadas têm discutido e compartilhado a busca pela qualidade da assistência prestada aos clientes. A avaliação da qualidade nas instituições de saúde, em diferentes processos, é realizada, principalmente, através de indicadores de qualidade. O objetivo deste trabalho foi identificar os indicadores de qualidade da assistência de enfermagem em quimioterapia, através de uma revisão integrativa. A discussão dos resultados foi dividida em duas categorias: *qualidade da assistência de enfermagem e indicadores de qualidade da assistência de enfermagem*. Após a análise destas categorias, observou-se a escassez, nas bases de dados pesquisadas, de trabalhos nacionais ou internacionais relativos a indicadores de qualidade da enfermagem em quimioterapia, ficando evidente que há uma grande necessidade de criação de estudos relacionados a este tema, uma vez que a administração de quimioterápicos é de plena responsabilidade do enfermeiro. Baseado nisso, sugere-se a criação de indicadores para assistência de enfermagem em quimioterapia relacionados com a incidência de flebite, urticária, dor, diarreia, hiperemia, descoloração venosa, infiltração, necrose tecidual, náuseas, vômitos em casa e febre acima 37,8°C, nos pacientes em tratamento com antineoplásicos.

Descritores: Indicadores de qualidade; Assistência à saúde; Cuidados de enfermagem; Quimioterapia.

ABSTRACT

The cancer treatment requires, in most cases, patients undergo hospital. Thus, health professionals from various public and private institutions have shared and discussed the search for quality of care provided to clients. The assessment of quality in health care institutions, in different processes, is mainly done through quality indicators. The objective of this study was to identify indicators of quality of nursing care in chemotherapy through an integrative review. The discussion of the results was divided into two categories: quality of nursing care and quality indicators of nursing care. After analysis of these categories, there was a shortage in the databases searched, jobs related to national or international quality indicators of nursing chemotherapy became evident that there is great need for the creation of studies related to this theme, a since the administration of chemotherapy and full responsibility of the nurse. Based on this, we suggest the creation of indicators for nursing care in chemotherapy-related incidence of phlebitis, rash, pain, diarrhea, redness, discoloration, venous infiltration, tissue necrosis, nausea, vomiting and fever at home than 37.8 ° C, in patients treated with antineoplastic agents.

Keywords: Quality indicators; Health care, Nursing care; Chemotherapy.

RESUMEN

El tratamiento para el cáncer requiere, en la mayoría de los casos, los pacientes se someten hospital. De este modo, los profesionales de la salud de diversas instituciones públicas y privadas han compartido y discutido en la búsqueda de la calidad de la atención prestada a los clientes. La evaluación de la calidad en instituciones de salud, en diferentes procesos, se realiza principalmente a través de indicadores de calidad. El objetivo de este estudio fue identificar los indicadores de calidad de la atención de enfermería en la quimioterapia a través de una revisión integradora. La discusión de los resultados se dividen en dos categorías: calidad de la atención de enfermería y los indicadores de calidad de los cuidados de enfermería. Tras el análisis de estas categorías, hay una escasez en la bases de datos consultadas, los trabajos relacionados con los indicadores de calidad nacional o internacional de la enfermería de quimioterapia se hizo evidente que hay una gran necesidad para la creación de los estudios relacionados con este tema, un desde la administración de la quimioterapia y la plena responsabilidad de la enfermera. En base a esto, proponemos la creación de indicadores para los cuidados de enfermería relacionados con la quimioterapia en la incidencia de flebitis, erupción, dolor, diarrea, enrojecimiento, decoloración, la infiltración venosa, necrosis de tejidos, náuseas, vómitos y fiebre en casa a 37,8 ° C, en pacientes tratados con agentesantineoplásicos.

Descriptores: Indicadores de calidad; Atención de enfermería; Cuidado de la salud; Quimioterapia.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Número de artigos por ano de publicação	20
Gráfico 2 - Número de artigos por categoria	29

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Tabela 1 - Número de artigos encontrados por base de dados	17
Quadro 1 - Quadro sinóptico dos artigos analisados	21

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 OBJETIVO	15
2 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA	16
2.1 Tipo de estudo	16
2.1.1 Primeira etapa: formulação do problema	16
2.1.2 Segunda etapa: coleta de dados	16
2.1.3 Terceira etapa: avaliação dos dados	18
2.1.4 Quarta etapa: análise e interpretação dos dados	18
2.1.5 Quinta etapa: apresentação dos resultados	18
2.2 Aspectos éticos	18
3 RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS	20
3.1 Qualidade da assistência de enfermagem	29
3.2 Indicadores de qualidade da assistência de enfermagem	32
CONCLUSÃO	36
REFERÊNCIAS	38
APÊNDICE A	41
APÊNDICE B	42
ANEXO	43

INTRODUÇÃO

Câncer é o nome dado a um conjunto de doenças nas quais ocorre o crescimento desordenado de células que invadem os tecidos e órgãos, podendo espalhar-se para outras regiões do corpo. Segundo o Instituto Nacional do Câncer (INCA, S.D), as causas do câncer são variadas, podendo ser externas ou internas ao organismo e ocorrendo de forma inter-relacionada. As causas externas referem-se ao meio ambiente e aos hábitos ou costumes próprios de uma sociedade. As causas internas são, na maioria das vezes, geneticamente pré-determinadas e estão ligadas à capacidade do organismo de se defender das agressões externas. Indubitavelmente, o câncer é um problema de saúde pública no Brasil, constituindo a segunda maior causa de morte por doença no país (BITTENCOURT; SCALETZKY; BOEHL, 2004). O câncer é responsável por mais de seis milhões de óbitos a cada ano, representando cerca de 12% de todas as causas de morte no mundo. Embora as maiores taxas de incidência de câncer sejam encontradas em países desenvolvidos, dos dez milhões de casos novos anuais de câncer, cinco milhões e meio são diagnosticados nos países em desenvolvimento (GUERRA et al., 2005).

O diagnóstico de câncer se dá a partir do estágio e do grau em que o tumor se encontra (STUMM; LEITE; MASCHIO, 2008). A identificação da doença é realizada em etapa anterior ao início do tratamento, visando à obtenção de parâmetros de avaliação e à proposição da modalidade de intervenção mais adequada (SMELTZER; BARE, 2005). Sendo assim, o diagnóstico baseia-se na análise das alterações fisiológicas e funcionais e nos resultados da investigação realizada (STUMM; LEITE; MASCHIO, 2008). O tratamento do câncer pode ser realizado através de quimioterapia, radioterapia, transplante de medula óssea ou cirurgia. Muitas vezes, é preciso combinar mais de uma modalidade para garantir um tratamento mais eficaz (INCA, S.D), o que requer, na maioria das vezes, que os pacientes oncológicos sejam submetidos a internações hospitalares recorrentes.

No que diz respeito a essas internações hospitalares, os profissionais de saúde de diversas instituições públicas e privadas têm discutido e compartilhado a busca pela qualidade da assistência prestada aos clientes. Esta busca ocorre em grande parte, pois, no contexto do mundo globalizado, as pessoas têm um maior acesso à ciência, à tecnologia e à informação, o que faz com que os usuários dos estabelecimentos de saúde tornem-se mais conscientes de seus direitos,

requerendo, assim, um maior comprometimento dessas instituições (Manual de Indicadores de Enfermagem, 2006). Em outras palavras, eles esperam que as organizações operem de modo eficiente, prático e seguro, adequando os serviços e produtos em um contexto de rápidas mudanças (SILVA, 2001 *apud* D'INNOCENZO et al., 2010).

Neste contexto, nos últimos dez anos, os hospitais começaram a se envolver com a avaliação ou medição de desempenho, face ao advento da implantação de programas de qualidade e/ou acreditação hospitalar. Para Munhoz, Ramos e Cunha (2008, p.67),

no caso da área da saúde, a medição de desempenho não deve ser vista somente como um exercício metodológico interessante, mas deve permitir o melhoramento das práticas de saúde, estabelecendo padrões de bom funcionamento e pontos de referência para melhoria contínua.

De acordo com Brasil (2006), a medição de desempenho é um sistema de avaliação periódica, voluntária e reservada, para reconhecimento da existência de padrões previamente definidos na estrutura, nos processos e nos resultados, com o objetivo de estimular a melhoria da qualidade. Escrivão (2004, p.6) afirma que

há uma unanimidade entre os gestores de que é necessário escolher sistemas de avaliação e indicadores de desempenho adequados para apoiar a administração dos serviços e propiciar a tomada de decisão com o menor grau de incerteza possível.

Segundo o Manual de Indicadores de Enfermagem (2006), qualidade é a totalidade de características de uma entidade (atividade ou processo, produto, organização ou uma combinação destes), que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas dos clientes e demais partes interessadas. Já para Donabedian (2005), no setor saúde a qualidade é definida como um conjunto de atributos que inclui um nível de excelência profissional, o uso eficiente de recursos, um mínimo de risco ao usuário e um alto grau de satisfação por parte dos clientes, considerando-se essencialmente os valores sociais existentes.

Os indicadores podem ser definidos como dados ou informações numéricas que buscam quantificar as entradas (recursos ou insumos), as saídas (produtos) e o desempenho de processos, produtos e da organização como um todo, e são

empregados para acompanhar e melhorar os resultados ao longo do tempo (Manual de Indicadores de Enfermagem, 2006). Os indicadores conferem informações necessárias e mensuráveis para descrever tanto a realidade como as modificações devido à presença do serviço ou assistência (D'INNOCENZO et al., 2010). São variáveis que descrevem uma realidade, devendo ter características de uma medida válida em termos estatísticos, para fornecerem informações que sirvam na busca da qualidade da assistência da instituição e da saúde dos indivíduos (KLUCK et al., 2002). Para D'Innocenzo et al. (2010, p.114)

os indicadores não medem, diretamente a qualidade de um serviço, mas é a sua análise que permite uma comparação entre um fato real com a meta que se quer atingir, e permitem também criar parâmetros de qualidade, sejam eles por meio de comparações internas ou externas.

Os profissionais da enfermagem, enquanto principais cuidadores, estão diretamente envolvidos com indicadores de qualidade. A validação destes indicadores leva o enfermeiro ao que pode ser uma resposta a várias questões gerenciais, assistenciais, econômicas e legais (FRANCO et al., 2010) e garante a qualidade do cuidado, visando o alcance de resultados consistentes e abrangentes. Segundo o Manual de Indicadores de Enfermagem (2006), os principais indicadores de qualidade de enfermagem são: Incidência de Queda de Paciente; Incidência de Extubação Acidental; Incidência de Perda de Sonda Nasogastroenteral para Aporte Nutricional; Incidência de Úlcera Por Pressão; Incidência de Não Conformidade relacionada à Administração de Medicamentos pela Enfermagem e Incidência de Flebite. A competência do enfermeiro é medida de acordo com a qualidade da assistência que exerce e esta é diretamente proporcional à aplicação do método científico na resolução dos problemas de enfermagem (FRANCO et al., 2010).

De acordo com o Manual de Indicadores de Enfermagem (2006), o alcance da qualidade pelos serviços de saúde é uma atitude coletiva e se tornou um diferencial técnico e social, necessário para atender a demanda de uma sociedade cada vez mais exigente, que envolve não só o usuário do sistema, como também os gestores.

O presente trabalho justifica-se pela importância dos indicadores de qualidade na diminuição de riscos e no aumento da eficácia do cuidado de enfermagem. Observa-se na literatura que há uma escassez de trabalhos relacionados a

indicadores de qualidade da assistência de enfermagem em quimioterapia, o que torna este trabalho extremamente relevante.

1 OBJETIVO

Identificar os indicadores de qualidade da assistência de enfermagem em quimioterapia, por meio de uma revisão integrativa.

2 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

Para entender melhor esta temática, seguiu-se a metodologia descrita a seguir.

2.1 Tipo de estudo

O presente estudo é uma revisão integrativa (RI) de pesquisa proposta por Cooper (1982). Esta metodologia se baseia no agrupamento dos resultados obtidos de pesquisas primárias sobre o mesmo assunto, objetivando sintetizar e analisar esses dados para desenvolver uma explicação mais abrangente de um fenômeno específico (COOPER, 1982).

Segundo Cooper (1982), a revisão integrativa se desenvolve em 5 etapas, relacionadas a seguir.

2.1.1 Primeira etapa: formulação do problema

Tendo em vista os objetivos de estudo, a formulação do problema constituiu-se através da seguinte questão norteadora:

Quais são os indicadores de qualidade da assistência de enfermagem em quimioterapia?

2.1.2 Segunda etapa: coleta de dados

Considerando-se a questão norteadora desta revisão integrativa, os dados foram coletados tendo por base os seguintes critérios:

As bases de dados eletrônicas utilizadas foram: Bireme, LILACS, Scielo, Bdenf, por se tratarem de bases de dados que utilizam critérios formais para indexação dos periódicos, contendo publicações nacionais e internacionais.

Os descritores utilizados foram: ***indicadores de qualidade; assistência à saúde; cuidados de enfermagem; quimioterapia***, segundo o DeCs (Descritores em Saúde da Bireme).

Os critérios de inclusão adotados foram: artigos científicos escritos nos idiomas inglês, português e espanhol e publicados no período compreendido entre

2005 a 2010, resultantes de pesquisas primárias (qualitativas e quantitativas) e estudos teóricos, todos com acesso *on-line* em texto completo.

Os critérios de exclusão adotados foram: artigos sem o acesso *on-line*, escritos em idioma diferente dos mencionados acima, artigos que não possuem acesso ao texto completo e que não respondessem à questão norteadora.

A busca de artigos na base de dados Bireme deu-se da seguinte forma: primeiramente foi utilizado o descritor “indicadores de qualidade”, sendo encontrados 15.691 artigos. Destes, 2.126 apresentavam-se como textos completos. Depois disso, acrescentou-se à pesquisa o descritor “assistência à saúde”, o que resultou em um total de 6.336 artigos (848 como textos completos). Com o objetivo de refinar ainda mais a pesquisa, foi acrescentado o descritor “cuidados de enfermagem”, tendo sido encontrados 773 artigos (56 em textos completos). Por último, acrescentou-se o descritor “quimioterapia”, tendo sido encontrado somente 01 artigo. Durante as buscas, foram sendo observados os critérios de exclusão e inclusão de artigos, primeiramente sendo aplicados na leitura dos títulos e resumos e, posteriormente, na leitura integral dos artigos julgados relevantes. Do total de artigos pesquisados, foram selecionados para análise 20 artigos científicos, conforme apresentado na tabela a seguir:

BASE DE DADOS	ARTIGOS UTILIZADOS
Scielo	11
LILACS	7
Bdenf	2
TOTAL	20

Tabela 1. Número de artigos encontrados por base de dados.

Vale ressaltar que, dos 20 artigos analisados, 02 eram escritos em espanhol e 18 em português. Além disso, 01 artigo repetiu-se no Scielo e na Bdenf e 04 repetiram-se no Scielo e no LILACS.

2.1.3 Terceira etapa: avaliação dos dados

Para o registro das informações extraídas dos artigos foi utilizado um instrumento para avaliação dos artigos (APÊNDICE A), cujos itens eram relacionados aos objetivos e à questão norteadora do estudo. Neste instrumento foram coletadas informações relativas a:

- Identificação do artigo (nomes dos autores, título do trabalho, periódico, ano, volume e número de publicação, descritores, objetivos).
- Metodologia (tipo de estudo, população/amostra, local onde o estudo ocorreu, técnica de coleta de dados).
- Resultados (definições de qualidade, definição de indicadores, indicadores existentes em enfermagem).
- Considerações finais.

2.1.4 Quarta etapa: análise e interpretação dos dados

Nesta etapa da revisão integrativa realizou-se a síntese e a análise dos dados extraídos dos artigos científicos que foram compilados em um quadro sinóptico (APÊNDICE B), a fim de favorecer a visualização e pontuar de maneira objetiva a convergência ou divergência dos dados apresentados.

Em virtude de a temática oncologia ser extremamente ampla, os pesquisadores optaram por trabalhar os indicadores de qualidade da enfermagem em quimioterapia.

2.1.5 Quinta etapa: apresentação dos resultados

Os resultados foram apresentados através de tabelas, quadros ou gráficos, permitindo, assim, uma melhor compreensão da síntese e comparação dos achados de acordo com os autores dos artigos analisados nesta revisão.

2.2 Aspectos Éticos

Esta revisão integrativa de literatura levou em consideração os aspectos éticos, assegurando a autoria dos artigos pesquisados, utilizando para citação e

referência dos autores as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (FURASTÉ, 2011). O projeto passou por avaliação da Comissão de Pesquisa da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (COMPESQ – EEUFRGS) (ANEXO).

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS

Os indicadores da assistência em enfermagem vêm sendo discutidos na literatura internacional há alguns anos, porém, no Brasil, somente a partir de 1997 esta temática começou a ser discutida com maior profundidade dentro das universidades e das instituições de saúde, assumindo maior proporção a partir do ano de 2005, como pode ser observado no gráfico a seguir (gráfico 1):



Gráfico 1: Número de artigos por ano de publicação.

Na presente revisão integrativa, foram analisados 20 artigos científicos que atenderam rigorosamente aos critérios de seleção da amostra previamente estabelecidos e, a seguir, apresentar-se-á a síntese desses artigos científicos selecionados, segundo periódico, ano/país, título, autoria, tipo de estudo, objetivo, resultados e conclusão (Quadro 1).

Quadro 1. Quadro sinóptico dos artigos analisados.

Periódico Ano / País Título	Autoria Tipo de estudo	Objetivo	Resultados	Conclusão
Acta Paulista de Enfermagem 2005 / Brasil História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões à acreditação	FELDMAN, L.B.; GATTO, M.A.F.; CUNHA, I.C.K.O. Revisão da literatura	Analisar a padronização da qualidade e o processo de avaliação pela acreditação hospitalar.	Análise da implantação e implementação de processos permanentes de melhoria da assistência à saúde.	Os profissionais da área da enfermagem têm contribuído para o desenvolvimento da qualidade assistencial e institucional participando dos processos avaliativos, ora como avaliados, ora como avaliadores.
Acta Paulista de Enfermagem 2006 / Brasil A construção de indicadores de qualidade para a avaliação de recursos humanos nos serviços de enfermagem: pressupostos teóricos	KURCGANT, P.; TRONCHIN, D.M.R.; MELLEIRO, M.M. Revisão da literatura	Subsidiar a construção de estratégias para a avaliação de recursos humanos em saúde.	A elaboração e a aplicabilidade de indicadores de qualidade guardam estreita relação com a motivação e satisfação dos profissionais, repercutindo na assistência prestada aos usuários dos serviços de saúde.	A consolidação de processos de qualidade só é possível através da participação, da capacitação e do envolvimento dos profissionais da instituição. Assim, torna-se imperativo a elaboração de indicadores de recursos humanos como uma prática sistemática.
Revista Latino Americana de Enfermagem 2006 / Brasil Identificação dos critérios de avaliação de resultados do serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar	FELDMAN, L.B.; CUNHA, I.C.K.O. Estudo exploratório, descritivo e quantitativo	Identificar os critérios de avaliação de resultado aplicados ao serviço de enfermagem utilizados nos programas de acreditação de 07 instituições credenciadas pela ONA e classificá-las nas atividades: administrativa, assistencial ou de ensino/pesquisa.	Foram identificados 24 critérios de resultado para avaliação do Serviço de Enfermagem, havendo predomínio na área administrativa (13), seguido da assistencial (6) e da área de ensino/pesquisa (5).	O Serviço de Enfermagem é avaliado com destaque nas atribuições administrativas, indicando que os critérios relativos às atribuições assistenciais e de ensino/pesquisa ainda necessitam ser reavaliados nos aspectos quantitativos e qualitativos.

Periódico Ano / País Título	Autoria Tipo de estudo	Objetivo	Resultados	Conclusão
Revista Brasileira de Enfermagem 2006 / Brasil O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem	D'INNOCENZO, M.; ADAMI, N.P.; CUNHA, I.C.K.O. Revisão da literatura	Analisar estudos a respeito da qualidade em serviços de saúde e enfermagem	O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem é hoje uma necessidade incorporada à gestão dessas áreas a fim de assegurar a assistência livre de riscos ao usuário.	Na enfermagem, a concentração de esforços em direção aos objetivos propostos deverá levar à melhoria contínua desta assistência, o que implica na conscientização de toda a equipe quanto à sua importância e ao valor de suas ações.
O Mundo da Saúde 2006 / Brasil Indicadores de qualidade de enfermagem. Uma experiência compartilhada entre instituições integrantes do "Programa de qualidade hospitalar"	TRONCHIN, D.M.R.; MELLEIRO, M.M.; MOTTA, M.V.V.P. Relato de Experiência	Relatar a experiência de profissionais (administradores, diretores e gerentes), de 170 instituições hospitalares, os quais selecionaram um rol de indicadores de qualidade da assistência de enfermagem, passíveis de serem mensurados e analisados nas esferas assistencial e gerencial de suas instituições.	Os indicadores construídos foram: Incidência de queda de paciente, incidência de extubação acidental, incidência de perda de sonda gastronoenteral, incidência de úlcera de pressão, incidência de não conformidade relacionada à administração de medicamentos e incidência de flebite.	A experiência compartilhada entre os enfermeiros propiciou a identificação de indicadores de qualidade específicos da área de enfermagem. A aplicação destes indicadores nos diferentes cenários possibilitará a comparabilidade externa e interna das instituições com relação aos seus processos de trabalho.
Avances em Enfermería 2006 / Colômbia Atributos de calidad para la generación de indicadores que midan la calidad de la atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento e desarrollo	MORA, M.C. Estudo descritivo exploratório	Determinar os atributos de qualidade para gerar indicadores que meçam a atenção do profissional de enfermagem no programa de crescimento e desenvolvimento, no instituto municipal de saúde do município de San José de Cúcuta.	Os atributos de qualidade determinados para a geração de indicadores dizem respeito a: estrutura (adequação, conforto, organização, etc.), processo (bondade, orientação, respeito, confiança, etc.) e resultado (mortalidade, eficácia).	Em enfermagem deve-se utilizar indicadores distintos e complementares a partir de atributos como: apresentação pessoal, vocação para o trabalho, bondade, respeito, profissionalismo, entre outros. O usuário valoriza além dos serviços prestados, as características próprias do programa e do profissional que lhe presta o cuidado.

Periódico Ano / País Título	Autoria Tipo de estudo	Objetivo	Resultados	Conclusão
Revista Gaúcha de Enfermagem 2007 / Brasil O produto do serviço de enfermagem na perspectiva da gerência da qualidade	BACKES, D.S. et al. Revisão da literatura	Refletir acerca da necessidade de se estimular práticas gerenciais inovadoras e integradoras alicerçadas na oferta de produtos de qualidade a fim de alcançar um novo pensar/fazer na enfermagem.	Diversos fatores interferem no processo: a complexidade do ser humano, a competitividade, o nível de exigência dos clientes, a globalização e, sobretudo, a revolução tecnológica da informatização.	A enfermagem mantém um espaço-cuidado singular e específico, que lhe confere autonomia e estabilidade. No processo de cuidar, o profissional de enfermagem potencializa o seu ser e fazer para dinamizar, influenciar e empreender estratégias conjuntas para a solução de problemas.
Ciência e Saúde Coletiva 2007 / Brasil Do registro ao indicador: gestão da produção da informação assistencial nos hospitais	SCHOUT, D.; NOVAES, H.M.D. Revisão da literatura	Discutir algumas das condições necessárias para a qualidade nos indicadores para a gestão da assistência nos hospitais.	Não existem propostas prontas para a gestão da informação nos hospitais, fazendo-se necessário desenvolver uma capacidade institucional de incorporar e utilizar competências e recursos materiais e humanos diversificados.	Para que possa haver uma adequada gestão da informação, é necessário que todos os profissionais se sintam partícipes e responsáveis pela sua produção e utilização, isto é, que exista uma cultura institucional de valorização da informação.
Revista de Administração em Saúde 2007 / Brasil O processo de acreditação dos serviços de saúde	NOVAES, H.M. Revisão da literatura	Realizar um apanhado histórico do processo evolutivo da acreditação hospitalar, exemplificando novas modalidades a fim de melhorar a qualidade dos hospitais já acreditados.	A acreditação evolui continuamente, e agrega novas iniciativas para aumentar a qualidade da atenção progressivamente, porém não evita por si só a ocorrência de erros profissionais.	Não se poderá implantar qualquer programa de acreditação se o corpo clínico não for qualificado. O recrutamento, desenvolvimento, avaliação e retenção do pessoal hospitalar e, em especial, os conhecimentos ou destrezas do corpo clínico, são inerentes aos programas de qualidade.

Periódico Ano / País Título	Autoria Tipo de estudo	Objetivo	Resultados	Conclusão
<p>Revista Brasileira de Enfermagem</p> <p>2008 / Brasil</p> <p>Indicadores para avaliação de qualidade do gerenciamento de recursos humanos em enfermagem</p>	<p>KURCGANT, P.; MELLEIRO, M.M.; TRONCHIN, D.M.R.</p> <p>Estudo qualitativo</p>	<p>Resgatar, junto a dez docentes de administração em enfermagem de uma instituição pública de ensino de São Paulo, os significados constitutivos de indicadores de qualidade de gerenciamento de recursos humanos em enfermagem.</p>	<p>Os achados apontaram duas categorias: Dimensão Institucional e Dimensão Profissional.</p> <p>Na primeira, predominou a política de recursos humanos e a participação nos processos decisórios.</p> <p>Na segunda, constatou-se a satisfação no trabalho e o absenteísmo.</p>	<p>Os depoimentos permitiram evidenciar indicadores anteriormente consagrados, como número de horas de treinamento/funcionário e investimento institucional/funcionário e propõem indicadores como absenteísmo e rotatividade, considerando que estes carecem de investigação na dimensão qualitativa.</p>
<p>Revista da Escola de Enfermagem da USP</p> <p>2008 / Brasil</p> <p>Uso de indicador de qualidade para fundamentar programa de capacitação de profissionais de enfermagem</p>	<p>NEPOMUCENO, L.M.R.; KURCGANT, P.</p> <p>Estudo quantitativo descritivo-exploratório</p>	<p>Propor programa de capacitação para o pessoal de enfermagem, tendo por base um indicador de qualidade da assistência de enfermagem relacionado à integridade da pele do RN em uma unidade neonatal de um hospital universitário.</p>	<p>Foram identificadas 230 lesões de pele. Os resultados fundamentaram a elaboração de um programa de capacitação baseado no planejamento coletivo e no desenvolvimento de competências técnico-científicas, ético-políticas e sócio-educativas.</p>	<p>Acredita-se que o investimento na capacitação da equipe de enfermagem pode contribuir para a diminuição do índice desse indicador de qualidade, o que beneficia tanto o paciente quanto a equipe de enfermagem.</p>
<p>Revista da Escola de Enfermagem da USP</p> <p>2009 / Brasil</p> <p>Validação de conteúdo de indicadores de qualidade para avaliação do cuidado de enfermagem</p>	<p>VITURI, D.M.; MATSUDA, L.M.</p> <p>Estudo quantitativo</p>	<p>Submeter dez indicadores de qualidade do cuidado de enfermagem na prevenção de eventos adversos à validação de conteúdo.</p>	<p>Os resultados apontaram a validade dos indicadores, porém com reformulações, tendo resultado do processo, doze indicadores.</p>	<p>Acredita-se que a avaliação da qualidade do cuidado de enfermagem por meio de indicadores pode ser utilizada no sentido de reforçar o desejo natural dos profissionais da saúde em melhorar o cuidado, ao mesmo tempo em que funciona como uma forma de compreender a qualidade deste cuidado.</p>

Periódico Ano / País Título	Autoria Tipo de estudo	Objetivo	Resultados	Conclusão
<p>Revista de Administração em Saúde</p> <p>2009 / Brasil</p> <p>Construção de indicadores em serviços de saúde</p>	<p>TREVISO, P.; BRANDÃO, F.H.; SAITOVICH, D.</p> <p>Revisão da literatura</p>	<p>Descrever as principais ferramentas de gestão da qualidade em serviços de saúde focando na construção de indicadores para área hospitalar.</p>	<p>O indicador precisa ter um nome, definição, finalidade, fórmula de cálculo, periodicidade de mensuração e meta. Esta ferramenta depende da precisão dos sistemas de informação utilizados como registros, coletas e divulgação dos dados. Programas de melhoria da qualidade dependem do comprometimento de toda organização, necessitando, às vezes, mudança de cultura da instituição.</p>	<p>Várias são as ferramentas de qualidade que podem ser utilizadas na gestão de serviços e saúde, sendo os indicadores fundamentais nesse processo, pois possibilitam maior objetividade dos dados a serem mensurados. A construção de indicadores pode ser realizada de diferentes maneiras, porém deve sempre ser levada em consideração a opinião dos envolvidos nos processos que serão gerenciados, desde diretores, funcionários e clientes.</p>
<p>Revista da Escola de Enfermagem da USP</p> <p>2009 / Brasil</p> <p>Indicadores de qualidade e a avaliação do gerenciamento de recursos humanos em saúde</p>	<p>KURCGANT, P. et al.</p> <p>Estudo qualitativo</p>	<p>Subsidiar a avaliação da qualidade do gerenciamento de recursos humanos (RH) em enfermagem e apreender como enfermeiros gerentes e docentes de quatro instituições públicas e privadas do estado de São Paulo, vivenciam o uso de indicadores de qualidade.</p>	<p>Emergiram duas categorias: Dimensão Institucional e Profissional. A primeira resgatou percepções, sentimentos e demandas consideradas inerentes à organização. A segunda explicitou os fatores intervenientes no desempenho das atividades demandas pela instituição.</p>	<p>As enfermeiras gerentes e docentes deste estudo transitam pela temática avaliação e indicadores de qualidade, por meio de suas vivências sem relatarem, contudo, experiências vividas em propostas sistematizadas de avaliação de qualidade ou em participação ativa, na construção, validação e gestão de indicadores de qualidade.</p>

Periódico Ano / País Título	Autoria Tipo de estudo	Objetivo	Resultados	Conclusão
<p>Revista Gaúcha de Enfermagem</p> <p>2009 / Brasil</p> <p>Subsídios teóricos para a construção e implantação de indicadores de qualidade em saúde</p>	<p>TRONCHIN, D.M.R. et al.</p> <p>Revisão da literatura</p>	<p>Descrever os elementos constituintes da construção e da implementação de indicadores, a partir de referenciais teóricos que discutem as temáticas qualidade e avaliação dos serviços de saúde.</p>	<p>A construção de um indicador deve considerar o objetivo, a equação, a população, o tipo, a fonte de informação, o método para coletar dados, a frequência e os fatores avaliativos dessa ferramenta. Antes da implantação dos indicadores é imprescindível a efetivação do processo de validação e a elaboração de um sistema de monitoramento informatizado.</p>	<p>No âmbito gerencial, a utilização de indicadores propicia identificar problemas reais e potenciais, visando implementar ações efetivas e monitorar seu desenvolvimento. Para a assistência, possibilita rever os processos empregados no sentido de atingir padrões de excelência. No ensino e pesquisa, possibilita a disponibilização de um instrumento válido para a comunidade científica.</p>
<p>Revista Gaúcha de Enfermagem</p> <p>2009 / Brasil</p> <p>Construção e implantação de dois indicadores de qualidade assistencial de enfermagem</p>	<p>MOURA, G.M.S.S. et al.</p> <p>Relato de experiência</p>	<p>Relatar a experiência do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), com a construção e implantação de indicadores de qualidade assistencial nos serviços de enfermagem.</p>	<p>O Grupo de Enfermagem do HCPA formou um grupo de trabalho para desenvolver estratégias de discussão e definição de indicadores a serem trabalhados na instituição, sendo definidos dois indicadores: incidência de úlceras de pressão e incidência de quedas do leito.</p>	<p>A experiência do HCPA com a utilização de indicadores ainda está em fase inicial, encontrando dificuldades estruturais, culturais e políticas. Apesar disso a implantação e o acompanhamento de indicadores possibilita uma tomada de decisão baseada em evidências advindas do próprio ambiente institucional, isto é, que reflete a qualidade da assistência de enfermagem oferecida.</p>

Periódico Ano / País Título	Autoria Tipo de estudo	Objetivo	Resultados	Conclusão
<p>Revista Gaúcha de Enfermagem</p> <p>2009 / Brasil</p> <p>Opinião do enfermeiro sobre indicadores que avaliam a qualidade na assistência de enfermagem</p>	<p>SILVA, C.M. et al.</p> <p>Estudo descritivo quantitativo</p>	<p>Identificar a opinião dos enfermeiros de um hospital acreditado do interior do estado de São Paulo, sobre indicadores que avaliam a qualidade da assistência de enfermagem.</p>	<p>Há uma grande valorização dos indicadores relacionados aos processos assistenciais específicos da enfermagem, bem como aos relacionados à satisfação dos clientes e ao dimensionamento de pessoal. Já os relacionados a resultados gerais da assistência e os gerenciais não foram considerados pertinentes por todos os enfermeiros.</p>	<p>Há um entendimento do grupo de enfermagem sobre a necessidade de utilização dos indicadores, porém há uma necessidade de envolver todos os enfermeiros na criação e coleta dos indicadores bem como de desenvolver indicadores específicos para cada área de atuação da enfermagem.</p>
<p>Investigación y Educación en Enfermería</p> <p>2009 / Colômbia</p> <p>La evaluación del cuidado de enfermería: un compromiso disciplinar</p>	<p>NOREÑA, D.L.G.</p> <p>Revisão da literatura</p>	<p>Conhecer quais os pressupostos conceituais e práticos existentes sobre a avaliação dos cuidados de enfermagem e quais os métodos e/ou estudos evidenciam a avaliação do cuidado de enfermagem na prática de ensino.</p>	<p>O cuidado deve ser avaliado em três esferas: estrutura (aspectos físicos, materiais, tecnologia, etc.), processo de cuidado (relações interpessoais, discricção, conhecimento, honestidade, etc.) e resultados (mortalidade, eficácia, satisfação do paciente).</p>	<p>A avaliação se fundamenta em um processo de reflexão do que fazemos, de como alcançamos mudanças e resultados no cuidado. Avaliar é indagar, contrastar realidades e reconhecer as limitações e as oportunidades no cuidado.</p>

Periódico Ano / País Título	Autoria Tipo de estudo	Objetivo	Resultados	Conclusão
<p>ACTA Paulista de Enfermagem</p> <p>2010 / Brasil</p> <p>Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem: elementos constitutivos segundo percepção de enfermeiros</p>	<p>VIEIRA, A.P.M.; KURCGANT, P.</p> <p>Estudo descritivo-exploratório</p>	<p>Analisar os significados que dois enfermeiros do serviço de educação continuada atribuem aos indicadores de qualidade de gerenciamento de recursos humanos e resgatar os elementos de essencialidade constitutivos do processo de gerenciamento de recursos humanos para a construção de indicadores de avaliação em saúde.</p>	<p>Através da análise temática foram apreendidas três categorias: dimensionamento de pessoal, tratamento e desenvolvimento e desempenho profissional/pessoal.</p>	<p>A análise das falas permitiu identificar como os enfermeiros percebem o significado de indicadores de qualidade na avaliação dos serviços de saúde. A discussão foi dificultada pela escassez de literatura sobre indicadores de gerenciamento de recursos humanos.</p>
<p>Journal of the Health Sciences Institute</p> <p>2010 / Brasil</p> <p>Utilização de indicadores de qualidade para avaliação da assistência de enfermagem: opinião dos enfermeiros</p>	<p>CINTRA, E.A. et al.</p> <p>Estudo descritivo e exploratório</p>	<p>Verificar a opinião de trinta enfermeiros do período diurno e noturno de um hospital do interior de São Paulo, sobre a utilização dos indicadores de qualidade como metodologia de avaliação da assistência de enfermagem.</p>	<p>Evidenciou-se que os enfermeiros têm conhecimento sobre o tema sugerido e todos acreditam que a utilização de indicadores pode contribuir para a melhoria de assistência de enfermagem prestada. Foram citados como principais indicadores: controle de infecção hospitalar, prevenção de erros na administração de medicamentos, índice de satisfação do cliente, cuidados na prevenção de flebites e prevenção de quedas.</p>	<p>Os enfermeiros têm a opinião correta sobre a adequação da utilização dos indicadores de qualidade no processo de trabalho e conhecem os indicadores que podem ser utilizados no processo. Os enfermeiros que atuam diretamente na assistência ao paciente estão preocupados com os aspectos da assistência, da educação, da pesquisa e do gerenciamento.</p>

A partir da análise dos artigos e da elaboração do quadro sinóptico destacaram-se duas categorias a serem discutidas nesta revisão integrativa: *Qualidade da assistência de enfermagem* e *Indicadores de qualidade da assistência em enfermagem*. O número de artigos referente a cada categoria está demonstrado no gráfico a seguir (gráfico 2):

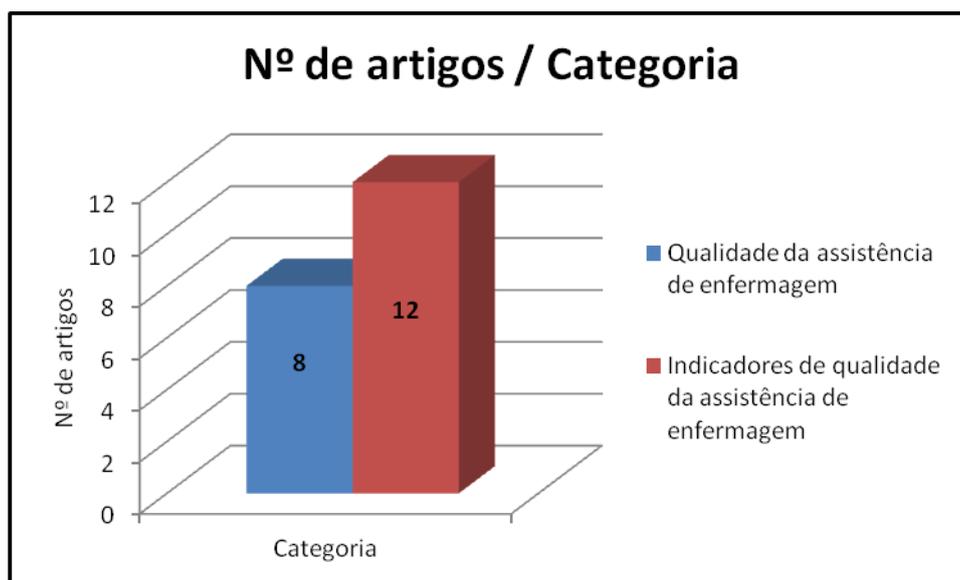


Gráfico 2: Número de artigos por categoria.

3.1 Qualidade da assistência de enfermagem

De acordo com o gráfico 2, pode-se constatar que 08 artigos (40%) estão relacionados à qualidade da assistência de enfermagem. Do total de artigos relacionados a esta categoria, 03 (37,5%), trazem como temática principal o movimento pela qualidade e a evolução da qualidade hospitalar (D'INNOCENZO; ADAMI; CUNHA, 2006; FELDMAN; GATTO; CUNHA, 2005; NOVAES, 2007). Para Feldman, Gatto e Cunha (2005), a avaliação da qualidade na saúde iniciou-se em 1924, nos Estados Unidos. No Brasil, o primeiro estudo no sentido de melhorar a qualidade na organização dos hospitais teria surgido em 1935. D'Innocenzo, Adami e Cunha (2006) afirmam que os conceitos de gerência da qualidade foram desenvolvidos no contexto industrial, inicialmente a partir de pensadores norte-americanos, e que seu apogeu deu-se na indústria japonesa do pós-guerra. Já para

Novaes (2007), o movimento em busca da qualidade nos hospitais iniciou-se muito antes, em 1910, quando um cirurgião do Hospital Geral de Massachusetts, propôs um sistema de padronização dos resultados finais de intervenções médicas, com o objetivo de buscar as causas para tratamentos não efetivos e prevenir futuros erros. Segundo Feldman, Gatto e Cunha (2005), o termo Qualidade ou Melhoria Contínua da qualidade nos conceitos mais modernos é um fenômeno continuado de aprimoramento, que estabelece progressivamente os padrões, resultados dos estudos de séries históricas na mesma organização ou de comparação com outras organizações semelhantes, em busca do defeito zero. Os autores trazem ainda que os profissionais da área de enfermagem têm contribuído para o desenvolvimento da qualidade assistencial e profissional, atuando como avaliadores e avaliados neste processo. Novaes (2007) não define qualidade em seu artigo, entretanto, reforça que a implantação de programas de acreditação hospitalar só é possível se o corpo clínico for qualificado.

D’Innocenzo, Adami e Cunha (2006) dão maior ênfase à avaliação da qualidade e afirmam que ela é realizada tendo por base variáveis gerenciais, medindo condições estruturais dos serviços. Afirmam ainda que a qualidade da assistência em enfermagem envolve conhecimentos, habilidades, crenças e valores individuais, profissionais e institucionais. Diferentemente dos outros autores citados, D’Innocenzo, Adami e Cunha (2006) relatam a importância da criação de indicadores para avaliação da qualidade como forma de medir, monitorar e identificar oportunidades de melhoria dos serviços.

Do restante dos artigos agrupados nesta categoria, 04 artigos (50%) estão mais relacionados aos critérios de avaliação do serviço de enfermagem na perspectiva da qualidade (FELDMAN; CUNHA, 2006; MORA, 2006; BACKES et al., 2007; NOREÑA, 2009). Para 03 destes autores (75%), o conceito de qualidade baseia-se no equilíbrio da tríade estrutura, processo e resultado de um sistema (FELDMAN; CUNHA, 2006; MORA, 2006; NOREÑA, 2009). De acordo com Feldman e Cunha (2006), atualmente, o resultado da assistência se restringe às mudanças observadas no estado de saúde do paciente. Para estes autores, o nível de qualidade e o nível de satisfação são influenciados pela qualidade técnico-científica dos profissionais, tipo de atendimento e acesso e organização dos serviços. Constatou-se no estudo realizado por eles, que há uma escassez na literatura de bibliografias sobre a avaliação dos sistemas de saúde, especificamente sobre

resultados da assistência ou indicadores de resultado para avaliação da qualidade dos serviços de enfermagem. Ainda no que diz respeito à pesquisa realizada por Feldman e Cunha (2006), deve-se destacar que os autores identificaram 24 critérios de resultado para avaliação do Serviço de Enfermagem, havendo um predomínio de critérios na área administrativa, o que indica que os critérios relativos a atribuições assistenciais e ensino/pesquisa, ainda necessitam ser reavaliados.

Para Mora (2006), a qualidade da atenção do profissional de enfermagem se define como a ascensão de liderança profissional e melhora nas competências técnicas, intelectuais e gerenciais, satisfazendo as expectativas dos usuários da instituição e do trabalhador de saúde. De acordo com este autor, para medir a qualidade do cuidado do profissional de enfermagem, deve-se levar em consideração o sistema integral do controle da qualidade e as normas vigentes, os quais utilizam diferentes tipos de indicadores (estrutura – adequação, conforto, organização, apresentação pessoal, profissionalismo, responsabilidade, pontualidade e tratamento; processo – amabilidade, orientação, respeito, tolerância, confiança, criatividade, cuidado humanizado, relações interpessoais e compromisso; resultado – mortalidade, eficácia e realização de objetivos).

Segundo Backes et al. (2007), o cuidado com qualidade, enquanto ser e fazer enfermagem perpassa desde os pequenos atos/movimentos até a configuração de um processo de cuidar que envolve tanto o ser cuidado, quanto o cuidador. Para se obter o êxito almejado no atendimento ao paciente e a efetividade no produto dos serviços hospitalares é preciso dar ênfase à formação de uma equipe interdisciplinar, que se complemente e que tenha em comum, atributos como comprometimento, responsabilidade, respeito pelas diferenças e participação efetiva no desenvolvimento de práticas gerenciais.

Noreña (2009) afirma, de maneira muito semelhante a Feldman e Cunha (2006), que a avaliação do cuidado de enfermagem deve contemplar informações detalhadas sobre as condições estruturais dos lugares onde se produz a assistência (aspectos físicos, materiais, tecnologia), sobre os processos de cuidado, com o intuito de articular a teoria para melhorar a competência profissional (relações interpessoais, discricção, conhecimento), e sobre os resultados do cuidado (mortalidade, eficácia, satisfação do cliente), ressaltando que a avaliação nada mais é do que uma reflexão de tudo aquilo que os profissionais fazem cotidianamente.

Ainda nesta categoria, 01 artigo (12,5%) discute a importância de se ter boas condições de produção de dados e informações para análise de indicadores, como forma de melhoria da qualidade (SCHOUT; NOVAES, 2007). Para os autores, a gestão da produção da informação assistencial é parte importante dos processos de gestão da qualidade da assistência e não deve ser tratada como uma tarefa menor e isolada, pois depende e impacta sobre todas as atividades desenvolvidas nas instituições. Segundo os autores, é necessário que os gestores dos serviços de saúde implantem propostas e instâncias que permitam a articulação das perspectivas e necessidades de informações clínicas, de pesquisa e de gestão interna, e das crescentes demandas externas e que orientem os investimentos em informática e desenvolvimento de padronizações e registros necessários.

3.2 Indicadores de qualidade da assistência de enfermagem

A partir da análise das publicações e conforme se pode constatar no gráfico 2, 12 artigos (60%) abordam a temática de indicadores de qualidade da assistência de enfermagem. Destes 12 artigos, 03 (25%) estão relacionados à construção e implantação de indicadores de qualidade, não citando de maneira direta indicadores de qualidade da assistência de enfermagem (KURCGANT; TRONCHIN; MELLEIRO, 2006; TRONCHIN et al., 2009; TREVISIO; BRANDÃO; SAITOVICH, 2009). Para Treviso, Brandão e Saitovich (2009), um indicador precisa ter um nome, definição, finalidade, fórmula de cálculo, periodicidade de mensuração e meta. Além disso, essa ferramenta depende da precisão dos sistemas de informação utilizados como registros, coletas e divulgação dos dados. De acordo com Kurcgant, Tronchin e Melleiro (2006), a elaboração de indicadores requer a busca de eixos condutores que apontem a necessidade de se considerar as políticas assistenciais, educacionais e gerenciais em saúde, a missão e estrutura organizacional, os programas e as propostas de trabalho das instituições de saúde, os recursos humanos, materiais, financeiros e físicos disponíveis e as expectativas da clientela atendida. Segundo Tronchin et al. (2009), a construção de um indicador inicia-se pelo seu conceito, uma vez que se tornará uma medida empregada para descrever uma situação, avaliar mudanças ou tendências durante um período e as ações de saúde a serem executadas. Para conferir clareza ao que se pretende medir é necessário considerar: o objetivo, a equação, a população ou amostra, o tipo, a fonte

de informação, o método para coletar dados, a frequência e os fatores avaliativos da variação desta ferramenta.

Para Kurcgant, Tronchin e Melleiro (2006) e Tronchin et al. (2009), geralmente os indicadores de qualidade são construídos mediante uma expressão matemática, onde o numerador representa o total de eventos predefinidos e o denominador a população de risco selecionada, observando-se a confiabilidade, a validade, a objetividade, a sensibilidade, a especificidade e o valor preditivo dos dados. Os autores ressaltam ainda que dificilmente um indicador, de maneira estanque, é capaz de retratar a realidade, sendo necessária a criação um grupo de indicadores e de um sistema de informação capaz de proporcionar maiores e melhores elementos para a construção e implantação dos mesmos. Tronchin et al. (2009) e Treviso, Brandão e Saitovich (2009), defendem a idéia de que, para poderem ser implantados, os indicadores devem passar por um processo de validação, o qual mostra em que medida os atributos ou características do indicador analisado são evidentes, devendo-se, para isso, levar em conta a acurácia, a validade, a atribuição, a credibilidade, a sensibilidade, a especificidade, a comunicação, e a execução dos indicadores analisados. Treviso, Brandão e Saitovich (2009) reforçam ainda que a implantação de programas de melhoria da qualidade pode ser dificultada por questões educacionais (como falta de hábito dos funcionários de compreender e alimentar os registros, de utilizar as ferramentas da qualidade), e até por questões culturais (uma vez que é preciso mudar toda uma cultura de processo de trabalho existente nas instituições).

Ainda nesta categoria, 07 artigos (58,33%) citaram de maneira direta indicadores de qualidade relacionados à assistência de enfermagem (TRONCHIN; MELLEIRO; MOTTA, 2006; KURCGANT; MELLEIRO; TRONCHIN, 2008; NEPOMUCENO; KURCGANT, 2008; VITURI; MATSUDA, 2009; KURCGANT et al., 2009; SILVA et al., 2009; VIEIRA; KURCGANT, 2010; CINTRA et al., 2010). Segundo Tronchin, Melleiro e Mota (2006), a criação de indicadores de qualidade deve levar em consideração sete itens: definição, fórmula para o cálculo, responsável pelo dado, frequência de levantamento, dimensão da coleta, observações e correlações e subsídios pra tomada de decisões. Estes autores apresentam como indicadores de qualidade da assistência de enfermagem a incidência de queda de pacientes, a incidência de extubação acidental, a incidência de perda de sonda gastronoenteral, a incidência de úlceras de pressão, a

incidência de não conformidade relacionada à administração de medicamentos pela enfermagem e a incidência de flebites.

Vituri e Matsuda (2009) afirmam que, ao se trabalhar com indicadores de qualidade, é imprescindível que as medidas utilizadas sejam seguras, pois se as mudanças não forem captadas e monitoradas efetivamente, o que deveria funcionar como incentivo positivo pode tornar-se um incentivo perverso, gerando desmotivação, disfunção e crise. Segundo estes autores, após a submissão de dez indicadores de qualidade a um processo de validação, pode-se considerar como indicadores básicos de qualidade do cuidado de enfermagem a identificação do leito do paciente, a identificação de risco para queda do leito, a identificação de acessos venosos periféricos, a verificação de lesões cutâneas pós-infiltrativas, a identificação de equipos para infusão venosa, a identificação de frascos de soro e controle da velocidade de infusão, a identificação de sondas gástricas, a fixação da sonda vesical de demora e posicionamento da bolsa coletora de diurese, a checagem dos procedimentos na prescrição de enfermagem, o controle dos sinais vitais, a checagem dos procedimentos de enfermagem na prescrição médica e a elaboração da prescrição diária e completa pelo enfermeiro.

Kurcgant, Melleiro e Tronchin (2008), Kurcgant et al. (2009) e Vieira e Kurcgant (2010) trazem, de maneira muito semelhante, a divisão de indicadores de qualidade de enfermagem em categorias: Kurcgant, Melleiro e Tronchin (2008) e Kurcgant et al. (2009) citam duas categorias: Dimensão Institucional e Dimensão Profissional. Já Vieira e Kurcgant (2010) dividem os indicadores em três categorias: Dimensionamento de Pessoal, Treinamento e Desenvolvimento e Desempenho profissional/pessoal. Para Kurcgant, Melleiro e Tronchin (2008) e Kurcgant et al. (2009), a Dimensão Institucional diz respeito ao modelo de organização do trabalho, dimensionamento adequado de pessoal, participação nos processos decisórios, condições de trabalho, política de recursos humanos, remuneração adequada, progressão na carreira e sobrecarga de trabalho. Já a Dimensão Profissional está relacionada ao absenteísmo, rotatividade de pessoal, número de horas de treinamento, satisfação no trabalho e afastamento por acidente de trabalho e por doença. De acordo com Vieira e Kurcgant (2010), o Dimensionamento de Pessoal aborda o quantitativo de pessoal, o qualitativo de pessoal e a capacitação de pessoal, o Treinamento e Desenvolvimento estão relacionados ao número de horas de treinamento de pessoal, ao investimento financeiro neste treinamento e à

existência de um cronograma de treinamento e o Desempenho profissional/pessoal trata do absenteísmo, do número de licenças médicas, da rotatividade de pessoal e da satisfação ou insatisfação no trabalho.

De acordo com o estudo realizado por Cintra et al. (2010), na opinião de enfermeiros, os indicadores de qualidade da assistência de enfermagem mais importantes são: infecção hospitalar, administração de medicamentos (erros, pontualidade, checagem), índice de satisfação do cliente, cuidados com flebite e prevenção de quedas. Já para Silva et al. (2009), segundo a opinião dos enfermeiros, além daqueles citados por Cintra et al. (2010), ainda incluem-se como indicadores básicos, a distribuição de técnicos de enfermagem por leito, a incidência de obstrução de cateter venoso central, a incidência de extubação acidental e a incidência de úlcera de pressão, o que demonstra que há uma grande valorização pelos enfermeiros dos indicadores relacionados aos processos assistenciais específicos da enfermagem.

Nepomuceno e Kurcgant (2008), diferentemente dos autores citados anteriormente, elaboraram um estudo baseado em apenas um indicador de qualidade: manutenção da integridade da pele do recém nascido. Entretanto, o estudo serve como forma de chamar a atenção para a importância da capacitação da equipe de enfermagem segundo as competências técnico-científicas, sócio-educativas e ético-políticas, o que contribui significativamente para redução dos índices deste indicador e de outros que venham a ser implantados na instituição onde ocorreu o estudo.

Do total de 12 artigos, 01 (8,33%) traz uma mescla dos dois assuntos abordados nesta categoria, ou seja, cita dois indicadores de qualidade da assistência de enfermagem, relatando o modo como eles foram criados e implantados em uma instituição de saúde (MOURA et al., 2009). Para a criação dos indicadores os autores seguiram os seguintes critérios: conceituação ou definição do indicador, interpretação da informação, forma de utilização dos dados, limitações do indicador, fontes de dados, método de cálculo ou fórmula, categorias sugeridas para análise e dados estatísticos. Com base nisso, o grupo de trabalho de enfermagem criou os indicadores de qualidade: incidência de úlcera de pressão e incidência de quedas do leito. Os autores afirmam que a forma de implantação dos indicadores deve ser o mais simplificada possível, buscando assegurar a confiabilidade das informações.

CONCLUSÃO

A realização deste trabalho possibilitou a constatação de que os profissionais de enfermagem têm contribuído significativamente para o desenvolvimento da qualidade em diversas instituições de saúde, o que leva a uma melhoria contínua da assistência. Entretanto, levando-se em consideração o grande número de instituições de saúde existentes no Brasil e no mundo, percebe-se que o número de trabalhos relacionados a esta temática é extremamente pequeno. Além disso, muitos dos trabalhos existentes deixam a desejar no que se refere a indicadores de qualidade diretamente relacionados à enfermagem, abordando apenas a importância da existência de indicadores em instituições de saúde.

No que diz respeito a indicadores de qualidade da enfermagem em quimioterapia, observou-se a escassez, nas bases de dados pesquisadas, de trabalhos nacionais ou internacionais relativos a este tema, embora se saiba que os índices epidemiológicos e de mortalidade relacionados ao câncer são significativamente altos. Fica evidente que há a necessidade de se criarem indicadores de qualidade de enfermagem relacionados à oncologia e, principalmente, à quimioterapia, uma vez que a administração de quimioterápicos é de plena responsabilidade do enfermeiro. Na criação destes indicadores deve-se levar em consideração a segurança do paciente, a diminuição de riscos, a excelência profissional e um alto grau de satisfação dos clientes. Baseado nisto, sugere-se a criação de indicadores para assistência de enfermagem em quimioterapia relacionados com a incidência de flebite, urticária, dor, diarreia, hiperemia, descoloração venosa, infiltração, necrose tecidual, náuseas, vômitos em casa e febre acima 37,8°C, nos pacientes em tratamento com antineoplásicos.

É necessário que haja, nas instituições de saúde, uma gestão de enfermagem comprometida com a melhora da qualidade, que busque ampliar cada vez mais esta cultura da qualidade nos serviços de enfermagem, que incentive a capacitação destes profissionais para a criação e análise de indicadores e que desenvolva uma reflexão sobre a assistência a fim de garantir uma melhoria contínua da assistência prestada.

Outro aspecto significativo é a importância da tecnologia de informação e de profissionais capacitados para isso, pois é fundamental que haja um local de registro

para que se possa fazer a avaliação dos indicadores da maneira mais correta e precisa possível.

Cabe ressaltar ainda que trabalhos como este contribuem muito para a melhoria da qualidade da assistência de enfermagem, uma vez que chamam a atenção para este assunto que vem sendo deixado de lado por muitas instituições e profissionais de saúde. Espera-se que esta revisão integrativa sirva como incentivo para o desenvolvimento de outros trabalhos neste âmbito e que contribua para a criação de indicadores de qualidade mais específicos para cada área do cuidado, aumentando, assim, a qualidade da assistência prestada e a satisfação dos clientes que a recebem.

REFERÊNCIAS

- BACKES, D.S et al. O produto do service de enfermagem na perspectiva da gerência da qualidade. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 28, n.2, p. 163-170, 2007.
- BITTENCOURT, R., SCALETZKY, A., BOEHL, J.A.R. Perfil epidemiológico do câncer na rede pública em Porto Alegre – RS. **Revista Brasileira de Canceriologia**, v.51, n.2, p.95-101, 2004.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Manual brasileiro de acreditação hospitalar. 4ª Ed. Brasília, 2006.
- CINTRA, E.A., et al. Utilização de indicadores de qualidade para avaliação da assistência de enfermagem: opinião dos enfermeiros. **Journal of Health Sciences Institute**, v.28, n1, p.29-34, 2010.
- COOPER, H.M. **The integrative research review: a systematic approach**. Newburg. Park, CA: Sage 1982.
- D'INNOCENZO, M., ADAMI, N.P., CUNHA, I.C.K.O. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v.59, n.1, p.84-88, jan/fev, 2006.
- D'INNOCENZO, M. et al. Indicadores, auditorias, certificações - Ferramentas de qualidade para gestão em saúde. 2ª ed. São Paulo: Martinari, 2010.
- Donabedian, A. Evaluating the Quality of Medical Care. **The Milbank Quarterly**, v.83, n. 4, p. 691-729, 2005.
- ESCRIVÃO, J.R. Uso de indicadores de saúde na gestão de hospitais públicos na região metropolitana de São Paulo. Relatório de Pesquisa. Fundação Getúlio Vargas. Escola de Administração de Empresas de São Paulo. São Paulo, 2004.
- FELDMAN, L.B., GATTO, M.A.F., CUNHA, I.C.K.O. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. **Acta Paulista de Enfermagem**, v18, n.2, p. 213-219, 2005.
- FELDMAN, L.B., CUNHA, I.C.K.O. Identificação dos critérios de avaliação de resultados do serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, v.14, n.4, p. 540-545, jul/ago, 2006.
- FRANCO, J.N., et al . Percepção dos enfermeiros sobre os resultados dos indicadores de qualidade na melhoria da prática assistencial. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v.63, n.5, p. 806-810, set/out, 2010.
- FURASTÉ, P.A. Normas Técnicas para o Trabalho Científico: Explicitação das Normas da ABNT. 15. ed. Porto Alegre: s.n., 2011.

GUERRA, R.M. et al. Risco de câncer no Brasil: tendências e estudos epidemiológicos mais recentes. **Revista Brasileira de Canceriologia**, v.51, n.3, p. 227-237, 2005.

Instituto Nacional do Câncer. Tratamento do câncer [S.D.]. Disponível em <<http://www2.inca.gov.br/wps/wcm/connect/inca/portal/home>>. Acesso em 08 abr. 2011.

KLUCK, M. et al. A gestão da qualidade assistencial do Hospital de Clínicas de Porto Alegre: implementação e validação de indicadores. **Revista de Administração em Saúde**, v. 4, n. 16, 2002.

KURCGANT, P., TRONCHIN, D.M.R., MELLEIRO, M.M. A construção de indicadores de qualidade para a avaliação de recursos humanos nos serviços de enfermagem: pressupostos teóricos. **Acta Paulista de Enfermagem**, v.19, n. 1, p. 88-91, 2006.

KURCGANT, P., MELLEIRO, M.M., TRONCHIN, D.M.R. Indicadores para avaliação de qualidade do gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v.61, n.5, p. 539-544, 2008.

KURCGANT, P. et al. Indicadores de qualidade e a avaliação do gerenciamento de recursos humanos em saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v.43, n.2, p. 1168-1173, 2009.

Manual de indicadores de enfermagem (NAGEH). Programa de Qualidade Hospitalar (CQH). São Paulo, 2006.

MORA, M.C. Atributos de calidad para la generación de indicadores que midan la calidad de la atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento e desarrollo. **Avances em Enfermería**, v.25, n.2, p.24-27, jul/dez, 2006.

MOURA, G.M.S.S. et al. Construção e implantação de dois indicadores de qualidade assistencial de enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v.30, n.1, p.36-40, mar, 2009.

MUNHOZ, S., RAMOS, L.H., CUNHA, I.C.K.O. Eficiência e eficácia do desempenho da enfermagem em procedimentos técnicos. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v.61, n.1, p.66-70, jan/fev, 2008.

NEPOMUCENO, L.M.R., KURCGANT, P. Uso de indicador de qualidade para fundamentar programa de capacitação de profissionais de enfermagem. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v.42, n.4, p. 665-672, 2008.

NOREÑA, D.L.G. La evaluación del cuidado de enfermería: un compromiso disciplinar. *Investigación y Educación en Enfermería*, v.27, n.1, mar, 2009.

NOVAES, H.M. O processo de acreditação dos serviços de saúde. **Revista de Administração em Saúde**, v.9, n.37, p. 133-140, out/dez, 2007.

SCHOUT, D., NOVAES, H.M.D. Do registro ao indicador: gestão da produção da informação assistencial nos hospitais. **Ciência e Saúde Coletiva**, v12, n.4, p.935-944, 2007.

SILVA, C.S., et al . Opinião do enfermeiro sobre indicadores que avaliam a qualidade na assistência de enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v.30, n.2, p. 263-271, jun, 2009.

SMELTZER S.C., BARE B.G. BRUNNER E SUDARTH: **Tratado de enfermagem médico-cirúrgica**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2005.

STUMM, E.M.F, LEITE,M.T., MASCHIO,G. Vivências de uma equipe de enfermagem no cuidado a pacientes com câncer. **Revista Cogitare Enfermagem**, v.13, p. 75-82, jan/mar, 2008.

TREVISÓ, P., BRANDÃO, F.H., SAITOVICH, D. Construção de indicadores em serviços de saúde. **Revista de Administração em Saúde**, v. 11, n.45, p. 182- 186, out/dez, 2009.

TRONCHIN, D. M. R., MELLEIRO, M. M., MOTA, M. V. V. P. Indicadores de qualidade de enfermagem. Uma experiência compartilhada entre instituições integrantes do “ Programa de Qualidade Hospitalar ”. **O mundo da Saúde**, v. 30, n. 2, p. 300 – 305 , abr / jun, 2006. Disponível em :
<http://www.scamilo.edu.br/pdf/mundo_saude/35/indicadores_qualidade.pdf>

TRONCHIN, D.M.R. et al. Subsídios teóricos para a construção e implantação de indicadores de qualidade em saúde. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v.30, n.3, p.542-546, set, 2009.

VIEIRA, A.P.M., KURCGANT, P. Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem: elementos constitutivos segundo percepção de enfermeiros. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 23, n.1, p. 11-15, 2010.

VITURI, D.W., MATSUDA, L.M. Validação de conteúdo de indicadores de qualidade para avaliação do cuidado de enfermagem. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v.43, n.2, p. 429-437, 2009.

APÊNDICE A - Instrumento para avaliação dos artigos

Dados de identificação
Autores_____
Título do trabalho_____
Periódico, ano, volume, número_____
Palavras-chave_____
Objetivo/ Questão de investigação_____
Metodologia
Tipo de estudo_____
População/ Amostra_____
Local onde o estudo aconteceu_____
Técnica de coleta de dados_____
Resultados_____
Considerações finais_____

APÊNDICE B - Quadro sinóptico dos artigos analisados

Periódico Ano / País Título	Autoria Tipo de estudo	Objetivo	Resultados	Conclusão

ANEXO – Carta de Aprovação da COMPESQ-EEUFRGS

Projeto de Pesquisa

<https://www1.ufrgs.br/PortalServidor/Pesquisa/ProjetoPesquisa/form...>

Pesquisador:

Dados do Projeto de Pesquisa

Projeto Nº: 21468

Título: Indicadores de Qualidade da Assistência de Enfermagem em Oncologia

Área do Conhecimento: Enfermagem

Início: 04/06/2011

Previsão de conclusão: 02/12/2011

Situação: projeto em andamento

Origem: Escola de Enfermagem

Departamento de Enfermagem Materno-Infantil
Projeto Isolado com linha temática Oncologia

Objetivo: Identificar os indicadores de qualidade da assistência em enfermagem oncológica, por meio de uma revisão integrativa.

Palavras-Chave

Cuidados De Enfermagem
Enfermagem Oncológica
Indicadores De Qualidade Em Assistência à Saúde
Indicadores De Serviços

Equipe UFRGS

Nome: Ivana De Souza Karl

Participação: Coordenador

Início: 04/06/2011

Nome: Maria Joana Dias Ferreira

Participação: Pesquisador

Início: 04/06/2011

Anexos

[Projeto Completo](#)

Data de Envio: 06/07/2011

[Instrumento de Coleta de Dados](#)

Data de Envio: 06/07/2011

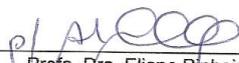
Avaliações

Comissão de Pesquisa de Enfermagem - Aprovado

Fechar

Projeto de Trabalho de Conclusão de Curso bem delineado, contemplando todas as etapas necessárias à sua execução. Sugere-se na página 2, onde consta a apresentação do Projeto, substituir "como forma de avaliação da disciplina Trabalho de Conclusão de Curso I" por "requisito parcial para a obtenção do título de Enfermeiro"; citar a referência da ABNT nos aspectos éticos. No cronograma de execução, sugere-se modificar o último item para "Apresentação e defesa do Trabalho de Conclusão de Curso". Projeto aprovado.

PARCEIR HOMOLOGADO NA REUNIÃO DE: 13/07/2011



Prof. Dra. Eliane Pinheiro de Moraes
Coordenadora COMPESQ EEnf UFRGS

Eliane Pinheiro de Moraes
Coordenadora Compesq
EEnf - UFRGS

