AUDITORIA DE PROCESSO DE ENFERMAGEM EM PRONTO ATENDIMENTO.

AUTORES: SILVANA MARIA VIEIRA SPESSOTTO, RENATO RISSATO TESIN, ANA CAROLINA FERREIRA FRANCISCO, CINTHIA LEITE DEIROZ, DÉBORA DE FÁTIMA DE SOUZA ROQUE.

INTRODUÇÃO

Auditoria é uma revisão das atividades, registros, transações e operações de uma instituição ou de um projeto, efetuada por auditores, com a finalidade de assegurar a fidelidade dos registros e proporcionar credibilidade dos relatórios apresentados à administração.

Pensando em sistema de saúde transformamos essa atividade em Auditoria de Processo de Enfermagem, onde em nosso serviço contamos enfermeiros que realizam toda a auditoria de 10% do atendimento total do mês dentro do Pronto Atendimento.

OBJETIVO

Avaliar as atividades desenvolvidas pela equipe de enfermagem desde a realização da Classificação de Risco até o desfecho clínico (Alta/internação/óbito/transferência).

METODOLOGIA

Foi desenvolvida uma planilha em Excel que é alimentada por todos os enfermeiros classificadores diariamente se baseando em 10% do número de atendimento do dia anterior, que ao final se obtém 10% do número do mês. Dentro desta auditoria é avaliado como o paciente é classificado no fluxograma e discriminador relacionando com o diagnóstico médico dado após avaliação do plantonista. Nos casos em que ocorrem divergências relacionadas à equipe de enfermagem é aberto ciclo de treinamento para atualização e sanado dúvidas relacionadas a este processo. Também são avaliados os tempos de espera estabelecidos através do Protocolo de Classificação de Risco que são avaliados também através de Indicadores de Qualidade em um Sistema de Gestão. São auditadas as solicitações de avaliação de especialistas, as anotações de enfermagem no prontuário do paciente avaliando o preenchimento correto do mesmo e do conteúdo descrito assegurando a veracidade das informações.

MODELO DE IMPRESSO DE AUDITORIA DE PROCESSO MENSAL

jan/19	C	IC	IA	total	C %	IC %	IA %	Total %
Tempo de espera para a Classificação Risco (10min)	382	64	3	449	85,07	14,25	0,66	100
Tempo de Classificação (3min)	366	80	3	449	81,51	17,81	0,66	100
Tempo de espera para o Cadastro (5min)	438	8	3	449	97,55	1,78	0,66	100
Tempo de espera para o atendimento médico	430	16	3	449	95,76	3,56	0,66	100
Queixa e duração da classificação de risco	437	11	1	449	97,32	2,44	0,22	100
Prescrição médica assinada pelo médico	406	5	38	449	90,42	1,11	8,46	100
Chegada pela equipe de enfermagem	377	16	56	449	83,96	3,56	12,47	100
Com rubrica e carimbo	355	37	57	449	79,06	8,24	12,69	100
SAE	10	13	426	449	2,22	2,89	94,87	100
Chegada de SAE	10	0	439	449	2,22	0	97,77	100
Relatório de enfermagem com hora, assinatura e carimbo	410	19	20	449	91,31	4,23	4,45	100
Finalização do relatório	405	24	20	449	90,20	5,34	4,45	100
Resultados: Alta(A) Internação(I) Encaminhamento ao especialista(EA) Evasão(E) Desistência(D) Óbito (O)	A	I	D	EA				
	159	231	0	51				
	O	E	T	AP				
	2	0	0	6				
Foi reclassificado?	S	N	IA	TOTAL	S	N	IA	TOTAL
(S)SIM (N)NÃO SE APLICA (N) Não	0	448	1	449	0	99,777	0,2227	100
Tempo de permanência no PA >6h	32	417	0	449	7,1269	92,873	0	100
validação conforme ? (S) Sim (N) Não	S	N	IA	TOTAL	S	N	IA	TOTAL
	432	16	1	449	96,214	3,5635	0,2227	99,7773
VERMELHO	14	3.118						
AMARELO	147	32.739						
VERDE	285	63.474						
AZUL	2	0,4454						
NA	1	0,2227						
	449	100						

CONCLUSÃO

Esta atividade foi desenvolvida pensando em melhoria continua da assistência prestada aos nossos clientes, na segurança dos processos estabelecidos em nossa instituição e em desenvolver os colaboradores na realização dos processos praticados por eles e forma eficiente e segura, visando oferecer a melhor experiência em atendimento de urgência e emergência.

REFERÊNCIAS

Manual da ONA 20018 (Organização Nacional de Acreditação), NBR ISO 9001:2015; RESOLUÇÃO - RDC Nº 36, DE 25 DE JULHO DE 2013 - Segurança do paciente em serviços de saúde; RESOLUÇÃO CFM nº 1.638/2002 - Obrigatoriedade das Comissões de Revisão de Prontuários em serviços de Saúde.

Este hospital possui o sistema de gestão certificado por: