



ENEPEX

ENCONTRO DE ENSINO,
PESQUISA E EXTENSÃO

8° ENEPE UFGD • 5° EPEX UEMS

ACREDITAÇÃO HOSPITALAR: A ENFERMAGEM INSERIDA NA GESTÃO DA QUALIDADE NA SAÚDE

Reginaldo da Silva Canhete¹; Cristiane de Sá Dan²

UFGD-HU-EBSERH, C. Postal 533, 79.823-501 Dourados- MS, E-mail: reginaldocanhete@ufgd.edu.br

¹Técnico Administrativo HU-UFGD-EBSERH e Enfermeiro. ² Mestranda em Educação no PPGEDU-FAED-UFGD, Técnico Administrativo HU-UFGD-EBSERH e Enfermeira.

RESUMO

A enfermagem quanto profissão carrega em sua essência uma condição íntima, no processo de suas ações voltadas para o cuidado, fato este indissociável da qualidade nas mais diversas condições de saúde. A excelência nas instituições sempre consistiu em uma preocupação no que tange a satisfação do usuário, também os intentos das instituições de saúde. Este trabalho tem como objetivo descrever a importância do processo de qualidade da gestão na saúde e o papel da enfermagem inserida nesse contexto. As instituições de saúde lidam modificações constantes com intuito de agregar valores e buscar a fidelização de usuários, tal condição deve atender os preceitos da gestão de qualidade, e para isso o profissional de enfermagem está engajado, sendo um vínculo com clientes e seus familiares, além de ter participação direta para o desenvolvimento de ferramentas e busca de qualidade na saúde.

Palavras-chave: Enfermagem, Acreditação, gestão de qualidade.

INTRODUÇÃO

Segundo Pertence; Melleiro (2010), as atividades desenvolvidas por instituições de saúde devem ser fundamentadas em concretos pressupostos filosóficos e metodológicos, adequados para garantir um padrão elevado de qualidade. As instituições de saúde devem ter como meta o atendimento das necessidades e expectativas de seus usuários. As definições acerca do conceito de qualidade são muitas, no entanto, no campo da saúde, dizem respeito à consolidação de um elevado padrão de assistência.

Assim como afirmam Barbosa; Mello (2008), o cliente e suas especificidades, suas necessidades, sua alta ou recuperação, constituem a principal razão da assistência de enfermagem, a qual deve, portanto, ser realizada eficientemente, com comprometimento de quem a desenvolve, permitindo a qualidade da assistência prestada e, sobretudo, a satisfação do cliente e seus familiares. O enfermeiro é este profissional que coordena e gerencia todo o processo de cuidado a ser desenvolvido em relação ao cliente e tudo o que o envolve na conjuntura da instituição hospitalar.

A qualidade deve ser entendida como um parâmetro da avaliação, sem o qual o serviço oferecido pelas instituições de saúde estaria fortemente comprometido. Nesse contexto, a tarefa da avaliação do funcionamento dos serviços de saúde é a de indagar, estabelecer e aperfeiçoar os processos de qualidade, de tal modo a fomentar o desenvolvimento de padrões mais elevados de assistência. É sabido que, a avaliação de programas e serviços de saúde vem sendo cada vez mais apreciada dentro da sua função de mapeamento e determinação do funcionamento das instituições. No grau em que busca prover dados precisos acerca da amplitude e extensão dos programas e ações de saúde, contribui diretamente na escolha e (re) formulação de procedimentos técnico-administrativos (PERTENCE; MELLEIRO, 2010).

Com as transformações na prestação de serviços e no padrão de comportamento da sociedade, o cidadão comum passa a exigir qualidade ao consumir serviços e produtos, abandonando a forma passiva e condescendente de agir. Ao enfermeiro é solicitada um modo auto-avaliativo, de reflexão acerca de seu comportamento diante dos desafios que a exercício diário os impõe, o que tende a requerer uma mudança de seus paradigmas e, provável, evolução da profissão (BARBOSA; MELLO, 2008).

A qualidade que se espera de um serviço, devem atender a objetivos de melhorar a assistência ao usuário, de forma a fortalecer a confiança da sociedade, de atender às exigências de órgãos financiadores, de diminuir custos, de atrair e estimular o envolvimento dos profissionais em uma instituição. Sob essa ótica, nos serviços de enfermagem, a gestão da qualidade da assistência é direcionada para a prática profissional fundamentada no corpo do conhecimento da ciência enfermagem, nas capacidades, nas crenças e nos valores individuais, profissionais e institucionais (KURCGANT; TRONCHIN; MELLEIRO, 2006).

Morais; Melleiro (2013) ainda afirmam que, a principal ligação entre o usuário e o serviço de saúde ocorre por meio da assistência de enfermagem, por se constituir no maior contingente de profissionais da saúde e que mantém um contato ininterrupto com o cliente, gerando a manutenção, a recuperação e a reabilitação da saúde, por meio do cuidado. Isso pode influenciar na avaliação dos usuários no que tange à imagem do estabelecimento de saúde. O presente estudo objetivou descrever a importância do processo de qualidade da gestão na saúde e o papel da enfermagem inserida nesse contexto.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de uma revisão de literatura, nas bases de dados informatizados LILACS, MEDLINE, SCIELO. Para guiar a revisão de literatura, formulou-se a seguinte questão: Quais são as produções relacionadas à Acreditação hospitalar que destacam a importância da enfermagem na qualidade do serviço de saúde?

Foram pesquisados artigos entre os anos de 2005 e 2013, que trouxeram a tona o objetivo do presente estudo. Foram critérios de exclusão: estudos não relacionados aos conceitos métodos ou finalidades deste estudo. A busca foi realizada tomando por base os seguintes descritores: Enfermagem, gestão de qualidade e Acreditação hospitalar.

Depois de selecionados 35 artigos foram realizadas leitura exploratória para seleção de textos para análise. A amostra final desta revisão de literatura foi de 13 artigos citados no estudo.

A busca seguiu a partir da problematização da pesquisa com sucessiva análise e reflexão sobre os referenciais publicados, e suas contribuições para construção do saber na enfermagem, correlacionado a gestão de qualidade e Acreditação hospitalar.

1. HISTÓRICO: A GESTÃO DE QUALIDADE

De modo geral, as instituições que investem em qualidade, são competitivas e tem maior visibilidade e aceitação de seus produtos no mercado, seus serviços sobressaem pela qualidade que detêm. O cliente cada vez é mais exigente e busca atender suas necessidades com qualidade e menor preço.

Para Escrivão Junior (2007), a qualidade é um termo não palpável que ganha distintas definições ao longo do tempo, formas estas decorrentes das necessidades e objetivos das organizações.

Determinar o que é qualidade é muito importante, pois a compreensão que dela se tem influência diretamente no estabelecimento da cultura da qualidade na instituição, a qual concebe um dos fundamentais esforços da Gestão da Qualidade. (ROTHBARTH, 2011).

Na saúde, em virtude das características dos processos de trabalho, a qualidade contraiu um significado particular e distinto das demais atividades envolvidas na produção de bens. A prestação da assistência à saúde é realizada por grupos heterogêneos de profissionais, com formação educacional com características individuais. Decorrente dessa conjectura, a implementação de estratégias que possibilitem ponderar esses atributos vem despontando no panorama atual, sendo a construção de indicadores referida pelos profissionais de saúde, como uma necessidade na busca da efetividade dos resultados (KURCGANT; TRONCHIN; MELLEIRO, 2006).

Kurcgant; Tronchin; Melleiro (2006) acrescentam que nas décadas entre 1950 a 1970 o modelo de gerência era pautado na construção de estruturas idealizadas e com foco no produto, na década de 1980 a tônica passou a ser no cliente, originando a proposta de qualidade e de produtividade, estabelecendo uma nova proposta para os trabalhos nos processos de trabalho e, conseqüentemente, na gestão.

As definições mais atuais tendem a complementar as mais antigas, podendo o termo qualidade ser percebido como excelência, como valor, como conformidade a critérios definidos e como satisfação dos usuários dos serviços de saúde (ESCRIVÃO JUNIOR, 2007).

No processo evolutivo-histórico do Brasil, a partir da década de noventa a gestão passa a agregar, a proposta de qualidade, com destaque para as relações interpessoais, como elemento influente nos resultados institucionais. Toda instituição, cuja missão principal é prestar assistência ao ser humano, preocupa-se com a melhoria constante do atendimento, e tem como objetivo promover uma relação harmônica entre as áreas: administrativa, tecnológica, econômica, assistencial, de ensino e de pesquisa (KURCGANT; TRONCHIN; MELLEIRO, 2006).

2. MOVIMENTOS NO BRASIL PARA QUALIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O Ministério da Saúde, no ano de 1994, lançou o Programa de Qualidade com a finalidade de promover esta cultura. Instituiu ainda a Comissão Nacional de Qualidade e Produtividade em Saúde - CNQPS que desempenhou importante função na elaboração das diretrizes do programa e na sua propagação, inclusive em outras esferas do governo. Ainda no mesmo ano, no mês de março, o Instituto de Medicina Social da Universidade Estadual do Rio de Janeiro, a Academia Nacional de Medicina e o Colégio Brasileiro de Cirurgiões organizaram o Simpósio “Acreditação de Hospitais e Melhoria de Qualidade em Saúde” do qual fizeram parte, entre outros os representantes da *Joint Commission* e do *Canadian Council on Health Services Accreditation* e entidades nacionais (FELDMAN; GATTO; CUNHA, 2005).

A caracterização do atendimento médico-hospitalar, desde o início teve grande preocupação com a qualidade, uma vez que parece pouco provável o fato de alguém atuar sobre a vida de seu semelhante sem manifestar a intenção de fazê-lo com a mais perfeita qualidade possível (D’INNOCENZO; ADAMI; CUNHA, 2006).

No espaço público, a construção do SUS vem sendo marcada pela implementação de ferramentas legais e normativos que procuram alcançar a promoção, a efetivação e avaliação das práticas assistenciais, permitindo avanços que não se

contrapõem aos preceitos políticos; na esfera privada, os princípios do SUS são interpretados à luz de uma assistência vinculada às demandas de assistência à saúde, acoplada às condições socioeconômicas de cada indivíduo e grupos. (KURCGANT; TRONCHIN; MELLEIRO, 2006).

O Programa Brasileiro de Acreditação lançado no Congresso Internacional de Qualidade na Assistência à Saúde em Budapeste, no ano de 1998. No período entre 1998 e 1999, o Ministério da Saúde concretizou o projeto de divulgação da “Acreditação no Brasil”. Constituiu-se de um ciclo de palestras envolvendo todos os Estados brasileiros. O ciclo de palestras teve como finalidade apresentar o projeto desenvolvido pelo Ministério, para sensibilizar e aperfeiçoar a compreensão sobre o Sistema Brasileiro de Acreditação bem como sua configuração de operacionalização o que culminou com a concepção da entidade **ONA** – Organização Nacional de Acreditação. FELDMAN; GATTO; CUNHA, 2005).

Compete à ONA credenciar as Instituições Acreditadoras, que consistem em organizações privadas, com ou sem fins lucrativos, credenciadas por ela, com responsabilidade de avaliar e certificar a qualidade dos serviços dentro do processo de Acreditação, no território brasileiro. Além de visitas para a Acreditação, as Instituições Acreditadoras podem desenvolver ações educativas e de divulgação, além de avaliação dos sistemas de assistência, gestão e qualidade das instituições de saúde, através da aplicação das técnicas e das ferramentas de avaliação das técnicas de Acreditação, que contemplam o diagnóstico organizacional (BRASIL, 2010).

O hospital para se tornar uma instituição acreditada, de forma, voluntária e formal solicita visitas, e, prepara-se para o processo, com a divulgação interna e distribuição dos manuais aos funcionários (FELDMAN; GATTO; CUNHA, 2005).

Para Oliveira (2010), a Acreditação nada mais é do que um método de avaliação dos recursos institucionais, voluntário, periódico e reservado, que procura garantir a qualidade da assistência através de padrões previamente definidos, não se trata de uma fiscalização, mas um programa de educação continuada, centrado em processos e métodos, que passa a monitorar seus resultados, promovendo interações sistêmicas em meio aos responsáveis pelos processos.

Nessa perspectiva, vista o movimento globalizado pela qualidade, a inquietação do setor saúde em promover o melhoramento da assistência prestada aos usuários e a importância do serviço de enfermagem para a efetivação desta assistência, é necessário adotar um sistema de avaliação continuado e sistematizado para melhorar

progressivamente a qualidade da assistência de enfermagem (D'INNOCENZO; ADAMI; CUNHA, 2006).

Segundo D'Innocenzo; Adami; Cunha (2006) colabora com Feldman; Gatto; Cunha (2005) na seguinte afirmativa, que o enfermeiro pode ser avaliado em situações diferenciadas no processo de qualidade assistencial e institucional, ora como agente avaliador como nos casos da acreditação e da avaliação de riscos profissionais-legais, ora no desenvolvimento de suas atribuições diárias.

Do mesmo modo, o movimento pela qualidade nos serviços de Saúde e Enfermagem é atualmente uma necessidade ligada à gestão dessas áreas a fim de assegurar a assistência livre de riscos ao usuário. Na Enfermagem onde o cuidar é a essência da profissão, a concentração de esforços em direção aos objetivos propostos deverá levar à melhoria continuada deste cuidado. Isso gera na consciência coletiva na equipe quanto à sua importância e ao valor de suas atuações. Dessa forma, comprometimento, cooperação, dedicação e aprimoramento contínuos de enfermagem deverão levar aos resultados desejados para o usuário e para os profissionais. (D'INNOCENZO; ADAMI; CUNHA, 2006).

3. ENFERMAGEM FRENTE À GESTÃO DA QUALIDADE EM UNIDADES HOSPITALARES

Atualmente, além da autonomia das instituições de ensino, outra característica que marca a organização curricular dos cursos superiores, é a do modelo da racionalidade técnica que privilegia o caráter instrumental da formação profissional, o que obriga as unidades de ensino superior a repensarem não só a natureza do conhecimento da prática, como também os pressupostos pedagógicos onde baseiam seus currículos com vistas à formação de profissionais críticos e reflexivos (KURCGANT; TRONCHIN; MELLEIRO, 2006).

O enfermeiro é um profissional habilitado para atuar na Gestão da Qualidade e, deste modo nos processos de Acreditação. Sua formação generalista lhe confere condições de analisar o todo, ademais tem familiaridade com os temas relacionados aos processos de qualidade, avaliação e segurança do usuário e ocupacional, temas estes que

podem ser aprimorados em cursos durante seu exercício profissional e praticados no desenvolver de suas atividades laborais (ROTHBARTH, 2011).

A constituição de indicadores de qualidade para a avaliação de serviços de enfermagem nas instituições hospitalares implica na explicitação de referenciais de apoio, sob o ponto de vista dos quais os diferentes meios constitutivos das estruturas organizacionais, dos processos de trabalho e dos resultados da assistência prestada devem ser exercidos e analisados (KURCGANT; TRONCHIN; MELLEIRO, 2006).

Existe uma complexidade que envolve a Gestão da Qualidade. Adicionalmente, em definidas áreas de atuação agrega outras especificidades, tal como se constata no setor de prestação de serviços. Neste contexto, a Gestão da Qualidade precisa atender as seguintes características inerentes a este tipo de atividade: intangibilidade; inseparabilidade; heterogeneidade e simultaneidade (ROTHBARTH, 2011).

Rothbarth (2011) em um estudo sobre a acreditação hospitalar destaca que existem diferentes profissionais que compõem a Comissão de Acreditação Hospitalar – CAH, entre eles o enfermeiro que tem importante evidência a frente da presidência, o cargo é ocupado por uma enfermeira que tem assim coordenado o processo de acreditação desde a sua oficialização na instituição pesquisada.

O gerenciamento das ações e a difusão de informação para a implantação da qualidade da gestão envolvem claros traços de educação e motivação por parte dos colaboradores. Segundo Rodrigues (2004) o aspecto educativo da acreditação está presente desde a formação da equipe interna que aprende sobre a metodologia da acreditação, dirige o processo de auto-avaliação, implementa uma cultura da qualidade, fundamentada em padrões, sendo os responsáveis pelas recomendações e direcionamento do processo de acreditação, planejamento para a qualidade e acompanhamento e informação dos indicadores.

Morais; Melleiro (2013) apontam o modelo avaliativo Donabedian desenvolvido por Donabedian, um grande estudioso da qualidade em serviços de saúde que defende a tríade composta de estrutura, processo e resultado, cuja proposta é avaliar os serviços de saúde mediante as seguintes dimensões:

- Estrutura: relativas às características estáveis da instituição, tais como estrutura organizacional, recursos humanos, físicos, materiais e financeiros;

- Processo: refere-se aos métodos aplicados e no desenvolvimento das atividades dos profissionais envolvidos na prestação de serviços ao usuário, assim como a relação profissional – usuário;
- Resultado: caracteriza-se pelo efeito das atividades realizadas, sendo a manifestação da combinação de fatores do meio ambiente, da estrutura e do processo.

Contudo, incluindo a qualidade como foco, a assistência de enfermagem deve buscar a melhoria contínua da prestação dos serviços, além da definição de meios para obtê-la, continuamente levando em consideração a relação custo-benefício (ROTHBARTH, 2011).

O profissional de enfermagem, como participante da equipe multiprofissional que auxilia o indivíduo, tem como objetivo principal manter, promover e recuperar sua saúde, como também sua ação é imprescindível no tratamento desta patologia e ao conhecer o paciente e sua enfermidade é possível perceber melhor suas relações e atitudes.

Conforme afirmam Ribeiro e Frias (2004) o enfermeiro é um educador por excelência e como tal deve estar atento aos problemas que indiquem risco para a saúde e atue na prevenção dos mesmos.

Investir em qualidade permite medida, monitoramento e a identificação de oportunidades de melhoria de serviços e de mudanças positivas em relação ao alcance da qualidade a um custo aceitável.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No desígnio de finalizar este artigo, alcançando seu objetivo de descrever a importância do processo de qualidade da gestão na saúde e o papel da enfermagem inserida nesse contexto, o profissional de enfermagem está intimamente ligado à qualidade, e carrega em sua essência o cuidar do outro. O estudo apresentou a importância da qualidade da saúde e meios utilizados para o preparo das unidades/serviços para a avaliação em instituições de saúde que desejam de forma voluntária estabelecer a qualidade em seu gerenciamento e ações, percebendo

dificuldades e facilidades vivenciadas neste processo e consequentemente a ampliação da gestão da qualidade.

A enfermagem trabalha de forma ininterrupta com o usuário, percebendo seus anseios e suas necessidades, agindo de forma imediata e de forma cada vez mais satisfatória para o cliente e familiares. Por outro lado, na área de cuidados de enfermagem existem particularidades que torna a qualidade mais difícil de ser efetivada, pois tratar-se da prestação de serviços, gera bens intangíveis, já que ao mesmo tempo em que o serviço/cuidado é realizado, este é consumido e ao mesmo tempo avaliado.

As contribuições deste estudo podem vir a servir de orientação para os serviços de saúde e a atuação de enfermagem, propiciando novas referências sobre a atuação da enfermagem no contexto da avaliação da gestão da qualidade em serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, L.R; MELO, M.R.A.C. Relações entre qualidade da assistência de enfermagem: revisão integrativa da literatura. **Revista Brasileira de Enfermagem**. Volume. 61 no. 3, Brasília Maio/Junho de 2008. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S00341672008000300015. Acesso em 20 de abril de 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. **Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar**: Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. Disponível em < <http://www.anvisa.gov.br/servicosaude/acreditacao/manuais/index.asp>> Acesso em 13 de junho de 2014.

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**. 2006; janeiro - fevereiro; 59(1): 84-8. Disponível em <http://www.scielo.com.br>. Acesso 20 de abril de 2014. Acesso em 20 de abril de 2014.

ESCRIVÃO JUNIOR, Á. Uso da informação na gestão de hospitais públicos. **Revista ciências e saúde coletiva** [online]. 2007, volume. 12, número 3, Rio de Janeiro Maio/Junho. Disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232007000300015>. Acesso em 13 de junho de 2014.

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**. 2006; julho-agosto; 14(4): 540-5.
<http://www.scielo.com.br>. Acesso 21 de Maio de 2014. Acesso em 20 de maio de 2014.

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**. 2005; 18(2): 213-9 <http://www.scielo.br/pdf/apv/v18n2/a15v18n2.pdf>. Acesso em 02 de junho de 2014.

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**. [online]. 2006, volume 19, n.1, pp. 88-91. Disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002006000100014>. Acesso 05 de junho de 2014.

MORAIS, A.S. MELLEIRO, M.M. A qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: a percepção do usuário. **Revista Eletrônica de Enfermagem**. [Internet]. 2013 janeiro/março; 15(1): 112-20. Disponível em <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v15i1.15243> . Acesso em 20 de abril de 2014.

OLIVEIRA, S.M. **A acreditação hospitalar e a eficácia gerencial: um estudo de caso na Santa Casa de Misericórdia de Passos - MG.2010**. 126 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2010. Disponível em <http://unihorizontes.br/novosite/banco_dissertacoes/011020101756219346>. Acesso em 10 de junho de 2014.

PERTENCE, P. P; MELLEIRO, M. M. Implantação de ferramenta de gestão de qualidade em Hospital Universitário. **Revista escola de Enfermagem da USP**. Volume 44, no.4, São Paulo. Dezembro. 2010. Disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342010000400024>. Acesso 24 de abril de 2014.

RIBEIRO, D.S.: FRIAS, M.A.E. Conhecimento de idosos sobre a importância do uso de protetor solar. **Revista Nursing**, v. 76, n. 7, setembro 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 11 agosto 2014.

ROTHBARTH, S. **Quality Management: A Hospital Accreditation Process**. 2011.134f. Dissertation (Master's Degree in Nursing) – Post Graduation Program in Nursing, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2011. Research Mentor: Prof^a. Dr^a. Lillian Daisy Gonçalves Wolff.

RODRIGUES, E.A.A. **Uma revisão da acreditação hospitalar como método de avaliação de qualidade e da experiência brasileira**. 75f. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Gestão de Sistemas e Serviços da Saúde) - Escola Nacional de saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz, 2004. Disponível em< <http://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/4703/2/715.pdf>> Acesso em 11 de junho de 2014.