

# A IMPORTÂNCIA E A ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

NURSES' IMPORTANCE AND ACTION IN HOSPITAL ACCREDITATION PROCESS

FERNANDA FREITAS DE OLIVEIRA<sup>1</sup>, ROGÉRIO SAINT-CLAIR PIMENTEL MAFRA<sup>2\*</sup>, LUIZ RONALDO ALBERTI<sup>3</sup>, ARTHUR GUILHERME LOBATO DE CASTRO<sup>4</sup>

1. Enfermeira, MBA em gestão de pessoas com ênfase em estratégia; 2. Médico cirurgião geral e urologista. Membro Titular da Sociedade Brasileira de Urologia - SBU. Membro da American Urological Association – AUA. Membro da Confederación Americana de Urología – CAU. Mestre em medicina. Doutor em medicina. Assistente Adjunto do serviço de urologia da Santa Casa BH. Preceptor da residência médica em urologia do Hospital Santa Casa de Belo Horizonte. Professor Titular da Faculdade de Medicina – FAMINAS BH. Pesquisador CNPq; 3. Médico cirurgião geral e pediátrico, gastroenterologista. Membro Titular da Federação Brasileira de Gastroenterologia e da SOBED. Mestre em cirurgia. Doutor em Cirurgia. Professor Adjunto do Departamento de Cirurgia da UFMG. Docente Pesquisador da Santa Casa BH. Pesquisador 2 do CNPq; 4. Acadêmico de medicina da Faculdade de Minas/ FAMINAS-BH, Belo Horizonte, MG. Biomédico, pela Universidade FUMEC.

\* Santa Casa BH - Serviço de Urologia – 4º andar ala C; Avenida Francisco Sales, 1111; Santa Efigênia, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil. CEP: 30150-220 [rogerioscm@yahoo.com.br](mailto:rogerioscm@yahoo.com.br)

Recebido em 01/07/2016. Aceito para publicação em 11/08/2016

## RESUMO

Nos últimos anos, presenciamos uma mudança nos serviços de saúde, em que os padrões de qualidade se elevaram. O objetivo deste estudo é divulgar a metodologia do processo de acreditação hospitalar e a importância da atuação do enfermeiro nesse processo. Para este estudo, foi realizada revisão de literatura nas bases de dados SCIELO, LILACS e GOOGLE SCHOLAR, sendo selecionados 30 artigos, dos quais 10 foram incluídos após a utilização do instrumento citado nesta metodologia. O conhecimento deste presente método é fundamental para garantir a qualidade dos serviços prestados e contribuir na satisfação e confiança dos clientes interno e externo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Acreditação hospitalar, o enfermeiro no processo de acreditação hospitalar, qualidade.

## ABSTRACT

In last years, we witnessed a change in health care, where the quality standards are raised. The purpose of this study is to disclose the methodology of the hospital accreditation and nurses' action in this process. For this study, was used a bibliographic review in databases such as SCIELO, LILACS and GOOGLE SCHOLAR, and selected 30 articles, of which 10 were included after the use of the instrument quoted in this methodology. The knowledge that this method is essential to ensure the quality of services and contribute to customer satisfaction and confidence of internal and external customers.

**KEYWORDS:** Hospitalar accreditation, Nurse in hospitalar accreditation process, quality.

## 1. INTRODUÇÃO

A área da saúde vem apresentando transformações significativas tornando o mercado extremamente compe-

titivo. Essas transformações acarretaram uma constante busca de sistemas que garantam a qualidade dos serviços. Porém, esses sistemas de qualidade só ganharam espaço social depois que o mercado tornou-se mais exigente<sup>1</sup>.

Até o início da década de 90, o processo de qualidade ainda não era implantado no Brasil, pois não havia uma preocupação formal e direta com a qualidade nos serviços médico-hospitalares. Esses serviços eram distribuídos de uma forma ineficaz, o que provocava certa insatisfação aos clientes. Com a implantação do Código de Defesa do Consumidor em 1990, houve benefícios tanto para a instituição hospitalar quanto para o cliente. Desta forma, o cliente passa a ter poderes para exigir segurança, qualidade e eficácia<sup>2</sup>.

Desde então, os hospitais vem passando por diversas mudanças referentes ao processo de qualidade assistencial, que, conseqüentemente, tornou-se parte da rotina de diversas instituições hospitalares<sup>3</sup>.

Estas transformações tem sido reflexo do comportamento da sociedade contemporânea que tornou-se cliente interno e externo, cada vez mais ciente da importância de se elevar o processo de qualidade e de sua demanda. O próprio Ministério da Saúde preconiza a opinião do cliente e sua família sobre a qualidade dos serviços prestados<sup>2</sup>.

No âmbito internacional, o processo e a avaliação da qualidade iniciaram-se após a 2ª Guerra Mundial, momento marcado pela necessidade da implantação de sistemas de controle e demanda de exigências na reorganização das empresas<sup>4</sup>.

No Brasil, a melhoria pela qualidade tem sido desenvolvida por meio do programa de acreditação hospitalar. Esse programa é realizado através de avaliações das organizações prestadoras de serviços hospitalares,

que caracteriza a acreditação como um programa voluntário, racionalizador, ordenador, periódico e reservado<sup>3</sup>.

Diante desse objetivo das instituições, que agora almejam a certificação pela ISO (Organização Internacional de Normalização, na qual cria normas nos mais diferentes segmentos de forma a em todas as áreas. As normas tratam-se de sistemas para gestão e garantia da qualidade nas empresas), o programa de acreditação hospitalar tem contribuído com atuais mudanças no hábito dos profissionais, de maneira a garantir qualidade da assistência prestada aos clientes<sup>3</sup>.

Atualmente, garantir a qualidade é certificar ao usuário um grau específico de excelência, no qual é transmitida através de medições e avaliações dos componentes estruturais e dos resultados apresentados pelos clientes interno e externo<sup>2</sup>.

O processo pela busca da qualidade expande-se cada vez mais em várias áreas da saúde, bem como no campo de atuação dos enfermeiros. Nesse processo, a equipe de enfermagem passa a ser fundamental, pelo fato de ser o único grupo profissional com presença contínua, com temas gerenciais e de auditoria, o que gera habilidade para implementar e monitorizar todo o processo. O enfermeiro no programa de acreditação é visto como líder; um profissional que sabe aproveitar estímulos e introduzir novos conceitos a partir da missão e visão das instituições. A discussão entorno do processo de acreditação hospitalar e sua certificação na instituição, cada vez mais, chama atenção de profissionais da saúde<sup>3</sup>. Diante dessas considerações torna-se relevante abordar a importância da atuação do enfermeiro no processo de acreditação hospitalar. Desta forma, a questão norteadora desta pesquisa é: Como é a atuação do enfermeiro no processo de acreditação?

Este artigo tem como objetivo principal descrever a atuação do enfermeiro no processo de acreditação hospitalar para melhor entender sua inserção neste processo.

Pretende-se através desse estudo, proporcionar uma reflexão da importância do enfermeiro no processo de acreditação hospitalar.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

Para a realização do presente trabalho, foi utilizada revisão de material bibliográfico nas bases de dados SCIELO, LILACS, GOOGLE SCHOLAR, utilizando como descritores: acreditação hospitalar, o enfermeiro no processo de acreditação hospitalar e qualidade. Os critérios de inclusão utilizados foram especificados do assunto com o tema nos últimos 10 anos; publicados em português; artigos indexados em revistas qualificadas como a nacional ou superior pelo sistema CAPES-CNPq; estudos qualitativos ou quantitativos; estudos realizados na rede privada de assistência à saúde; representativos da realidade brasileira. Foram selecionados 30 artigos, dos quais 10 foram incluídos após a utilização do instru-

mento citado nesta metodologia. Para a citação bibliográfica foi utilizado o *software Endnote X4 for Mac*.

## 3. DESENVOLVIMENTO

O processo pela busca da qualidade não é recente, uma vez que essa preocupação pode ser identificada desde os primórdios da atividade manufatureira, período em que se predominava a produção de caráter artesanal. Havia uma observação por parte dos “mestres-artesãos” aos aprendizes, cujo objetivo era evitar falhas no processo manufatureiro, o que, conseqüentemente, acarretava controle na qualidade<sup>6</sup>.

No início do século 20, houve evolução das organizações manufatureiras, em que ocorreram significativas mudanças nos processos de trabalho e elevação da produtividade. O uso intenso de máquinas para auxiliar a produção exigiu uma inspeção do produto final, ou seja, realizar uma separação do produto apto para o comércio daquele defeituoso. Esta seleção tinha como principal objetivo evitar a comercialização de produtos que comprometessem o nome da empresa no mercado. Sendo assim, este período pode ser caracterizado como a primeira fase no movimento pela qualidade<sup>6</sup>.

Desde então, a busca pela qualidade alastrou-se por todo mercado. Na saúde, essa procura iniciou-se no século passado, quando foi formado o Colégio Americano de Cirurgiões (CAC), que estabeleceu, em 1924, o Programa de Padronização Hospitalar (PPH). Tal programa definia um conjunto de padrões para garantir a qualidade na assistência aos pacientes<sup>5</sup>.

Diante da dificuldade em manter o Manual de Padronização, o Colégio Americano de Cirurgiões iniciou parcerias com associações, escolas americanas e canadenses, objetivando uma participação mais intensa com outras organizações, também dedicadas a melhorias na área da saúde. Com a união destes grupos nos Estados Unidos, em 1951 foi criado a Comissão Conjunta de Acreditação dos Hospitais (CCAH), que logo, em dezembro de 1952 delegou oficialmente o programa de Acreditação, a *Joint Commission on Accreditation of Hospitals*<sup>5</sup>.

Segundo o Ministério da Saúde o processo de acreditação “é um método de consenso, racionalização e ordenação das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares e, principalmente de educação permanente dos seus profissionais”<sup>7</sup>.

Na década de 60, a maioria dos hospitais americanos já havia atingido os padrões mínimos preconizados, o que acarretou uma modificação no grau de exigência, publicando em 1970 o *Accreditation Manual for Hospital*<sup>5</sup>.

No Brasil, o Ministério da Saúde em 1970, desenvolveu o tema “Qualidade e Avaliação Hospitalar”. Porém, somente após uma década, que a Organização Mundial de Saúde (OMS) passou a visar a acreditação

como elemento fundamental e estratégico para o desenvolvimento da qualidade na América Latina. Sendo assim, em 1990, foi criado o Manual de Padrões de Acreditação para América Latina<sup>5</sup>.

Em 1994, por meio do Ministério da Saúde, houve o lançamento do Programa de Avaliação e Certificação de Qualidade em Saúde (PACQS). A Federação Brasileira de Hospitais lançou em 1995, o Instituto Brasileiro de Acreditação (INBRAH), e, em 1996 o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP). Em parceria com grupos nacionais que já realizavam atividades pioneiras de acreditação, o Ministério da Saúde promoveu, em 1997, um projeto intitulado Acreditação Hospitalar, lançado oficialmente um ano depois, quando ganhou nome de Programa Brasileiro de Acreditação<sup>5</sup>.

Após este importante desenvolvimento na oficialização do programa, o Ministério da Saúde realizou o projeto “Acreditação no Brasil”, em que ocasionou um ciclo de palestras. Esse momento tinha como finalidade apresentar o projeto desenvolvido pelo governo federal de modo a melhorar a compreensão sobre o Sistema Brasileiro de Acreditação bem como sua operação, levando à criação da entidade ONA, em maio de 1999<sup>5</sup>.

A Organização Nacional de Acreditação (ONA) é uma entidade não governamental caracterizada como: “pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos e de interesse coletivo”, com abrangência de atuação nacional. É uma organização que promove a implementação de um processo permanente de avaliação e certificação da qualidade dos serviços na área da saúde<sup>9</sup>.

Para avaliar a qualidade assistencial, as organizações prestadoras de serviço utilizam instrumentos e padrões de avaliação contidos no Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar (MBAH). Para a avaliação, existem seções e subseções, em que, para cada uma delas, há padrões interdependentes que devem ser integralmente atendidos. Os padrões são definidos em três níveis, correlacionados e de complexidade crescente, do modo que um nível superior a ser alcançado só será possível quando atingidas as exigências do nível anterior<sup>10</sup>.

O MBAH é embasado em três níveis. O nível 1 (Acreditada), tem como princípio a segurança e está relacionado a exigências básicas da qualidade na assistência prestada aos clientes, especialidades da organização de saúde a serem avaliadas e ainda recursos humanos. Este nível deve estar compatível com a complexidade, habilitação dos profissionais e responsáveis técnicos, de forma a corresponder com a área de atuação. O nível 2 (Acreditada Plena), Objetiva a segurança e organização e tem relação com as exigências que contemplam as evidências de adoção no planejamento na organização da assistência. Esse planejamento refere-se à documentação, corpo funcional, treinamentos, controle, estatísticas básicas para tomada de decisões e práticas de auditoria interna. O nível 3 (Acreditada com Excelência), requer

segurança, organização e práticas de gestão pela qualidade. Está relacionada com exigências evidenciadas por políticas institucionais de melhoria contínua em estruturas, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos medico-sanitários. Essas evidências são alcançadas através da utilização da tecnologia, informação, disseminação global e sistêmica, rotinas padronizadas e avaliadas, tendo como principal foco à excelência<sup>10</sup>.

Após a instituição ser aprovada, ou seja, ser acreditada, receberá o Certificado de Organização Acreditada, de acordo com a determinação da ONA. O certificado terá validade de dois anos para os níveis um, dois e três. As instituições terão que acompanhar os processos de mudanças que ocorrem atualmente na sociedade. Ao final do período de acreditação, as entidades deverão submeter-se novamente a uma avaliação, que garantirá os padrões de qualidade em sua prática assistencial<sup>10</sup>.

Atualmente, no Brasil, há cerca de 313 serviços hospitalares acreditados, sendo 44 acreditada em nível 1 (acreditada), 52 acreditada em nível 2 (acreditada plena) e 72 acreditada em nível 3 (acreditada em excelência)<sup>9</sup>.

No decorrer dos tempos, presenciamos transformações complexas na área da saúde, no qual, o enfermeiro passa a desempenhar funções inovadoras. Dentre essas funções, está a perspectiva do enfermeiro em participar do processo de acreditação hospitalar, de forma a visar à melhoria da assistência prestada<sup>3</sup>.

Um dos pontos de destaque neste processo pela busca da acreditação, é o enfermeiro possuir capacidade de liderar, educar, gerenciar, estimular e introduzir novos conceitos sobre a missão social da instituição<sup>3</sup>.

O exercício da liderança irá influenciar o enfermeiro em diversas mudanças e em conciliar os objetivos organizacionais com os da equipe de enfermagem. Essas mudanças referem-se a: mudança de idéias, de condutas e de conceitos, de modo a beneficiar o paciente e aqueles que prestam assistência direta. Sendo assim, o enfermeiro líder passará a estimular a criação de novos líderes e visará às metas alcançadas como sucesso do líder, da empresa e dos liderados<sup>3</sup>.

O enfermeiro como membro da equipe de saúde e do processo de acreditação, deverá atuar em três níveis. Nível decisório (determinará diretrizes e condições de modo que o serviço de enfermagem atinja os padrões estabelecidos pelo MBAH), nível estratégico (analisará a melhor forma em sensibilizar a equipe de enfermagem a atingir as metas da instituição) e nível operacional (executará uma supervisão contínua e sistematizada). Diante desses fatores, nota-se que para obter qualidade na instituição é necessário que haja liderança e motivação<sup>5,8</sup>.

#### 4. CONCLUSÃO

Segundo a Resolução CNE/CES Nº 3 de 7 novembro de 2001, ressalta-se que durante o processo de graduação,

o enfermeiro, em sua formação, terá por objetivo dotar de conhecimentos, no qual lhe dará competência e habilidades. Tais competências estão relacionadas à: atenção à saúde, tomada de decisão, comunicação, liderança, administração, gerenciamento e educação permanente.

O Ministério da Saúde, no processo de acreditação hospitalar, visualiza o comprometimento do enfermeiro com a qualidade como fundamental, pois é o único profissional, dentre os outros, com presença constante, com habilidades de comunicação e liderança.

Sendo assim, torna-se visível às habilidades e competências do enfermeiro em atuar no processo de acreditação, ou seja, hoje, problematizar acreditação é função do enfermeiro.

## REFERÊNCIAS

- [1] Klück M, Guimarães JR, Ferreira J, Prompt CA. A gestão da qualidade assistencial do hospital de clínicas de Porto Alegre: implantação e validação de indicadores. Revista de Administração em Saúde. São Paulo, Jul. 2002. Disponível em: <http://jararaca.ufsm.br/websites/ephusm/download/ARTIGORAS16.pdf>. Acesso em: 10 de janeiro de 2016.
- [2] Haddad MCL. Qualidade da assistência de enfermagem – o processo de avaliação em hospital universitário público. 2004. Tese (Doutorado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto. 2004.
- [3] Matos SS, *et al.* Um olhar sobre as ações do enfermeiro no processo de acreditação hospitalar. Revista Mineira de Enfermagem. Belo Horizonte, Out/dez.2006. Disponível em: <http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/440>. Acesso em: 09 de janeiro de 2016
- [4] Feldman LB, Cunha ICK. Identificação dos critérios de avaliação de resultados do serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar. Revista Latino-Americana de Enfermagem. Ribeirão Preto, Jul/ago.2006. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692006000400011](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692006000400011). Acesso em: 09 de janeiro de 2016.
- [5] Feldman LB, Gatto MAF, Cunha ICK. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. Acta Paulista de Enfermagem. São Paulo, Abr/jun.2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v18n2/a15v18n2.pdf>. Acesso em: 10 de janeiro de 2016.
- [6] Junior GDG, Vieira MMF. Qualidade total e administrativa hospitalar: explorando disjunções conceituais. Ciência & Saúde Coletiva. São Paulo, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v7n2/10251.pdf>. Acesso em: 11 de janeiro de 2016.
- [7] Brasil. Ministério da Saúde - Secretaria de Assistência a Saúde. Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar. Editora MS, Brasília (DF). 2002.
- [8] Brasil. Ministério da Saúde. Resolução CNE/CES N° 3/2001, de 7 de novembro de 2001. Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Enfermagem. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 9 Nov. 2001.
- [9] Organização Nacional de Acreditação. Disponível em: <https://www.ona.org.br/OrganizacoesCertificadas>. Acesso em: 11 de janeiro de 2016.
- [10] Labbadia LL, *et al.* O processo de acreditação hospitalar e a participação da enfermeira. Revista de Enfermagem da Universidade Estadual do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <http://www.facenf.uerj.br/v12n1/v12n1a14.pdf>. Acesso em: 09 de janeiro de 2016.