



28 · 29 · 30
de OUTUBRO

XII SEGET
SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA
TEMA 2015
Otimização de Recursos e Desenvolvimento



BENEFÍCIOS E DESAFIOS DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR NO BRASIL: uma revisão integrativa de literatura

Fátima Ferreira Roquete
fatimaroquete@gmail.com
UFMG

Gláucia Maria Miranda Quaresma dos Santos
glauciammq@hotmail.com
UFMG

Sônia Maria Nunes Viana
sonia.vn@zipmail.com.br
UFMG

Resumo: A Acreditação hospitalar foi introduzida no Brasil em virtude da busca pela excelência na qualidade da assistência de cuidados em saúde, sob a influência da Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) e da Organização Mundial de Saúde (OMS). A prioridade é o desenvolvimento da infraestrutura do sistema de saúde, com as primeiras experiências de adequação da metodologia à realidade hospitalar. O objetivo deste estudo foi analisar os benefícios e desafios encontrados pelos hospitais brasileiros que implantaram as metodologias de Acreditação. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, cujo levantamento dos artigos foi realizado nas bases de dados Literatura Latino-Americana em Ciências e Saúde (LILACS) e Scientific Electronic Library Online (SciELO). Os critérios de inclusão foram artigos publicados a partir de 1998, periódicos disponíveis na íntegra online, na língua portuguesa, dos 45 (quarenta e cinco) artigos pesquisados, 10 (dez) foram selecionados por bordarem a temática do estudo. Os desafios encontrados por hospitais brasileiros no processo de implantação da Acreditação foram: a falta de comunicação durante o processo; a cobrança, sem a devida orientação; a falta de comprometimento e envolvimento da equipe; a escassez de recursos materiais e humanos; a falta de flexibilidade na cultura das organizações; e a gestão verticalizada, provocando insegurança e stress nos profissionais de saúde. Nesse mesmo cenário, foram identificados como benefícios: a o aumento da segurança para os pacientes e profissionais; a possibilidade de ampliar a qualidade da assistência; a capacitação e a educação permanente do profissional; o fortalecimento do trabalho em equipe; a melhoria contínua; a otimização dos processos do trabalho; e a redução de custos.

Conclui-se que há aspectos importantes nos processos de Acreditação hospitalar que merecem ser considerados e aperfeiçoados, visando à melhoria da assistência prestada.

Palavras Chave: Acreditação - Qualidade - Gestão em saúde - Serviços de Saúde - Serviços de Saúde



28 · 29 · 30
de OUTUBRO

XII SEGET
SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA
TEMA 2015
Otimização de Recursos e Desenvolvimento



1. INTRODUÇÃO

A preocupação com a qualidade da assistência surgiu há mais de duzentos anos antes de Cristo. Foi grafada pelo imperador da Babilônia, no Código de Hammurabi, que em sua particularidade recomendava "*não causar mal a alguém*". Ao se falar em qualidade na saúde, necessário também se faz ressaltar Florence Nightingale, enfermeira inglesa que, na metade do século XIX, durante a Guerra da Criméia, implantou um modelo de melhoria contínua de qualidade em saúde. O trabalho de Florence pode ser considerado como precursor do processo de Acreditação (MARANHÃO, 1998).

No Brasil, a preocupação com a qualidade da assistência à saúde surgiu de forma sistematizada, quando as instituições hospitalares buscaram estratégias de atendimento e metodologias de avaliação da qualidade, com vistas à preservação dos princípios da ética. Neste momento, seu principal alvo de intervenção não era o paciente, mas o meio que o circundava (FOUCAULT, 1996). Sendo assim, somente na década de 1970, foi que iniciou-se a regulamentação de normas e portarias para a implantação de um sistema de avaliação da qualidade da assistência à saúde.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), a qualidade da assistência à saúde envolve:

[...] um conjunto de elementos que incluem: um alto grau de competência profissional, a eficiência na utilização dos recursos, um mínimo de riscos e um alto grau de satisfação dos pacientes e um efeito favorável na saúde (OMS, 1993 *apud* D'INNOCENZO; ADAMI; CUNHA, 2006, p.85).

A incorporação da gestão da qualidade nas organizações prestadoras de serviço de saúde é um fator essencial para a sua sobrevivência e evidencia a necessidade dos profissionais refletirem, reverem seus valores e as questões teóricas que asseguram as boas práticas no processo de trabalho (LABBADIA *et al.*, 2004).

Os programas de qualidade são considerados como um importante recurso a ser desenvolvido pelas organizações, frente ao contexto competitivo no qual os hospitais estão inseridos. A busca pela excelência tem se apresentado, portanto, como uma das alternativas de sobrevivência e sucesso das organizações (BETTIO, 2007).

A busca da excelência, por meio da Acreditação, foi introduzida no Brasil nos anos 1990, sob influência da Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) e da Organização Mundial de Saúde (OMS). A prioridade era o desenvolvimento da infraestrutura do sistema de saúde, com as primeiras experiências de adequação da metodologia à realidade hospitalar.

O processo de Acreditação está relacionado com a origem do termo "acreditar", dar créditos, merecer confiança e credibilidade. É um sistema de avaliação externa que determina se o serviço de saúde está seguindo padrões previamente estabelecidos. Refere-se à qualidade da assistência prestada, partindo da premissa de que os serviços de saúde são locais seguros, tanto para o exercício profissional, quanto para a obtenção da cura ou melhoria das condições de saúde do paciente (MEZOMO, 2001).

O processo de Acreditação, conforme o Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar (BRASIL, 2001a), tem sua origem na preocupação com as consequências advindas de eventuais falhas nos processos envolvidos na prestação de serviços: registro médico realizado



28 · 29 · 30
de OUTUBRO

XII SEGET
SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA
TEMA 2015
Otimização de Recursos e Desenvolvimento



em prontuário de outro paciente; troca de equipamentos; qualificação profissional inadequada etc. Esses eventos podem ser prevenidos, desde que os serviços de saúde avaliem seu desempenho e monitorem seus processos, o que nem sempre ocorre. Assim sendo, o estabelecimento de padrões a serem seguidos, que são desenvolvidos, inclusive com a participação dos usuários, vem sendo aprimorado constantemente.

Sendo uma estratégia que tem sido utilizada por sistemas de saúde em todo mundo, para promover a qualidade em saúde, a Acreditação caracteriza-se como um processo de avaliação externa, voluntário, na qual uma organização especializada avalia uma instituição de saúde, para verificar se padrões ótimos são possíveis de serem atendidos, a fim de propiciar uma melhoria contínua de qualidade nos serviços prestados. A base de um sistema de melhorias é a mensuração de desempenho, possibilitando intervenções de melhoria progressiva (COUTO; PEDROSA, 2007).

Considerando o exposto, o presente estudo foi norteado pela seguinte questão: quais benefícios e desafios são encontrados pelos hospitais brasileiros que implantaram a Acreditação?

2. MÉTODO

O estudo é uma revisão integrativa de literatura, que tem a finalidade de agrupar e sintetizar resultados de pesquisas já produzidos sobre um tema delimitado, no caso os benefícios e desafios da implantação da Acreditação hospitalar no Brasil, de maneira ordenada e sistemática, tornando-se um instrumento para o aprofundamento do saber a respeito do tema investigado, possibilitando o resumo analítico de múltiplos estudos publicados e conclusões gerais a respeito desta área particular de estudo (MENDES *et al.*, 2008).

Para a elaboração da presente revisão integrativa as seguintes etapas foram percorridas: definição da questão norteadora (problema) e objetivo da pesquisa, estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão das publicações (seleção da amostra); busca na literatura; análise e categorização dos estudos, apresentação e discussão dos resultados (MENDES *et al.*, 2008).

O levantamento de artigos foi realizado por meio de uma busca *online*, na Biblioteca Virtual em Saúde (BVC), nas bases de dados Literatura Latino-Americana em Ciências e Saúde (Lilacs) e *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), em julho de 2014. Optou-se por essas bases de dados por entender que elas atingem a literatura publicada com referências técnico-científicas brasileiras e incluem periódicos conceituados da área da saúde.

Utilizou-se para a busca os seguintes descritores: Acreditação, Gestão da Qualidade, Qualidade, conjuntamente com o descritor "Serviços de Saúde" e ao realizar a associação adotou-se como operador lógico booleano o termo "*and*". Levantaram-se artigos e publicações com recortes temporais das produções científicas nacionais sobre Acreditação hospitalar, de 1998 até 2014. O período foi escolhido com base em considerações de Novaes e Bueno (1998) sobre o fato de o governo Brasileiro ter iniciado o processo de Acreditação Hospitalar, no ano de 1998, com a criação da ONA, não havendo razão, portanto, de considerar publicações anteriores a esse ano.

Foram selecionados os artigos de periódicos disponíveis na íntegra *online*, na língua portuguesa, que abordavam a temática do estudo. Primeiramente, selecionaram-se aqueles



28 · 29 · 30
de OUTUBRO

XII SEGET
SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA
TEMA 2015
Otimização de Recursos e Desenvolvimento



artigos que discutiam ou avaliavam métodos de Acreditação e qualidade de serviços de saúde, descartando-se os demais. Em seguida, foram identificados aqueles que tratavam da "gestão de qualidade em serviços de saúde" no sentido da atualização e ampliação de conhecimento pré-existente do tema. Os critérios de exclusão adotados foram: artigos publicados em periódicos disponíveis somente na forma de resumo, bem como os estudos que não apresentavam resultados de pesquisas empíricas. Utilizou-se frequência absoluta (n) e percentual (%), para descrição dos dados.

Foram lidos os resumos dos artigos que atenderam aos critérios de inclusão. Após leitura dos 253 (duzentos e cinquenta e três) resumos, 45 (quarenta e cinco) artigos foram lidos na íntegra. Destes, 10 (dez) foram selecionados para compor esta revisão, por atenderem ao objetivo da pesquisa. A seguir, apresenta-se uma síntese desse levantamento.

Tabela 1 – Distribuição das publicações selecionadas, 1998 a 2014

| BASE DE DADOS E BIBLIOTECA ELETRÔNICA | ARTIGOS IDENTIFICADOS | ARTIGOS SELECIONADOS | |
|---------------------------------------|-----------------------|----------------------|------------|
| | | N | % |
| SCIELO | 15 | 06 | 60 |
| LILACS | 30 | 04 | 40 |
| TOTAL | 45 | 10 | 100 |

Fonte: Dados de pesquisa, 2014.

Para a síntese e análise das publicações selecionadas, foi elaborado um quadro sinóptico (QUADRO 1), contendo as seguintes informações: título, autores, ano, periódico, objetivo do estudo, metodologia da pesquisa, metodologia da acreditação e principais resultados (benefícios e desafios).

Com o intuito de descrever e classificar os resultados, evidenciando o conhecimento produzido sobre o tema proposto, realizou-se a análise, categorização e síntese das temáticas (MENDES *et al.*, 2008), apresentadas no capítulo seguinte.

QUADRO 1 - Quadro Sinóptico das publicações incluídas na revisão

| Nº | Título/Autores/Ano/Periódico | Objetivo | Metodologia da Pesquisa | Metodologia de Acreditação | Resultados: benefícios e desafios |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Implicações do processo de acreditação hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. Bruna Figueiredo Manzo; Brito, Maria José Menezes; Corrêa, Allana dos Reis. Revista da Escola de Enfermagem USP; 46(2): 388-394, abr. 2012. | Analisar as implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde de um hospital privado em | Pesquisa de abordagem qualitativa. | O N A | Benefício: o processo de Acreditação se configura como uma possibilidade de crescimento e de desenvolvimento da capacidade crítica dos atores envolvidos. Desafio: as exigências |



28 · 29 · 30
de OUTUBRO

XII SEGET
SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA
TEMA 2015
Otimização de Recursos e Desenvolvimento



| | | | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Belo Horizonte. | | | impostas por este processo desencadeiam stress. |
| 2 | As implicações do processo de acreditação para os pacientes na perspectiva de profissionais de enfermagem. Bruna Figueiredo Manzo, Helen Cristiny Teodoro Couto Ribeiro, Maria José Menezes Brito, Marília Alves, Felman, L. Bauer . Revista Eletrônica de Enfermagem Global. Nº 25 – 2012. | Compreender as implicações do processo de Acreditação para os pacientes na perspectiva de profissionais de enfermagem. | Pesquisa de abordagem qualitativa | O N A | Benefício: propicia um atendimento com excelência para os pacientes, com padronização de técnicas e respaldo na cientificidade do cuidado, direcionando ações e práticas de saúde executadas de maneira segura. |
| 3 | Significado do processo de acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público estadual. Vanessa Gomes Maziero, Wilza Carla Spiri. Revista Eletrônica de Enfermagem. jan/mar;15(1):121-9. 2013. | Compreender o significado do processo de Acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público estadual. | Pesquisa de abordagem qualitativa | O N A | Benefícios: revelaram que enfermeiros consideram o processo de acreditação mobilizador de mudanças. |
| 4 | Acreditação hospitalar: aspectos dificultadores na perspectiva de profissionais de saúde de um hospital privado. Bruna Figueiredo Manzo, Maria José Menezes Brito, Allana dos Reis Corrêa. REME – Revista Mineira de Enfermagem; 15(2): 259-266, abr.-jun. 2011. | Analisar os aspectos dificultadores do processo de Acreditação Hospitalar vivenciados por profissionais de saúde de um hospital privado em Belo Horizonte | Pesquisa de abordagem qualitativa. | O N A | Desafio: Os resultados apontaram como principais aspectos dificultadores a falta de manutenção do Sistema de Qualidade ao longo do ano e o pouco envolvimento de alguns profissionais de saúde no referido processo. |
| 5 | Influência comunicação no processo de acreditação hospitalar. Bruna Figueiredo Manzo; Brito, Maria José Menezes, Marília Alves. Revista Brasileira de Enfermagem, Brasília jan-fev; 66(1): 46-51. 2013. | Analisar, na perspectiva de profissionais, as principais barreiras de comunicação vivenciadas no decorrer do processo de Acreditação em um hospital privado de médio porte de Belo Horizonte. | Pesquisa de abordagem qualitativa. | O N A | Desafio: mostrar que a escassez de informação, a falta de objetividade, clareza e integridade no repasse de conhecimento favorecem a ruptura da prestação de serviços de qualidade. |
| 6 | Percepções dos as profissionais de saúde sobre o processo de acreditação hospitalar. Bruna Figueiredo Manzo, Helen Cristiny Teodoro Couto Ribeiro, Maria José Menezes Brito, Marília Alves Revista Enfermagem UERJ, Rio de Janeiro, out/dez; 19(4):571-6. 2011. | Conhecer as percepções dos profissionais de saúde sobre o processo de acreditação hospitalar. | Pesquisa de abordagem qualitativa. | O N A | Benefício: mostrar que os profissionais têm assimilado de forma mecânica as questões referentes à acreditação. Assim, percebe-se ausência de uma prática ancorada na reflexão e na crítica. |
| 7 | Metas internacionais de segurança do paciente em hospital universitário. Luisa Franciscatto, Camila Karsburg Bessow, Juliana Vasconcelos de Abreu Ruzczyk, Marina Amaral de Oliveira, Mariza | Analisar o capítulo de metas de segurança da avaliação diagnóstica no manual de acreditação | Pesquisa de abordagem qualitativa. | J C I | Desafio: A primeira meta Identificação correta dos pacientes, a segunda meta Comunicação efetiva, terceira meta Segurança dos medicamentos de |



28 · 29 · 30
de OUTUBRO

XII SEGET
SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA
TEMA 2015
Otimização de Recursos e Desenvolvimento



| | | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Machado Kluck . Revista Hospital da Clinicas de Porto Alegre-HCPA;31(4)- 2011 | internacional, e propor planos de ação para correção das não conformidades identificadas na avaliação do Consórcio Brasileiro de Acreditação. | | | alta vigilância, quarta meta Cirurgia segura, quinta meta Higienização das mãos, sexta meta Queda do paciente. |
| 8 | A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano de trabalho. Bruna Figueiredo Manzo, Helen Cristiny Teodoro Couto Ribeiro, Maria José Menezes Brito, Marília Alves. Revista Latino Americano Enfermagem; 20(1): 151-158, Jan.-Feb. 2012. | Conhecer a atuação e as influências da enfermagem no processo de acreditação hospitalar | Pesquisa de abordagem qualitativa. | O N A | Benefício: a atuação da enfermagem na acreditação envolve questões assistenciais, administrativas, educativas e de pesquisa. |
| 9 | Avaliação de qualidade em serviços de saúde: acreditação, certificação e programas de melhoria da qualidade em hospital públicos e privados do município de São Paulo. José Moreno Jr., José Maria Peres, Paola Zucchi. Rev. Adm. Pública; 39(1): 7-16, jan.-fev. 2005. | Identificar a caracterização de melhoria da qualidade geral do estabelecimento hospitalar e descrever os métodos utilizados para a avaliação da qualidade da assistência prestada e a implantação e funcionamento de programas. | Pesquisa de abordagem qualitativa | O N A | Desafio: evidenciar a preferência pelo uso da acreditação hospitalar como metodologia estruturada de avaliação e a cultura organizacional como o principal problema relacionado à implantação da qualidade. |
| 10 | A enfermagem no processo da acreditação hospitalar em um serviço de urgência e emergência. Suzinara Beatriz Soares de Lima; Alacoque Lorenzini Erdmann. Acta Paulista de Enfermagem; 19(3): 271-278, jul.-ago. 2006. | Construir ações de enfermagem para reestruturar o Pronto Socorro de um hospital universitário de acordo com os padrões da Acreditação Hospitalar em urgência e emergência segundo o Ministério da Saúde | Pesquisa de abordagem qualitativa | O N A | Benefício: a qualidade no cuidado de enfermagem, instrumentalizando a equipe na busca da Acreditação Hospitalar, com vistas à melhoria da qualidade da assistência. |

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Pela análise de resultados, identificou-se que, 20 (vinte) autores redigiram os artigos que compõem esta revisão, com as seguintes formações profissionais e respectivos percentuais (GRÁFICO 1).

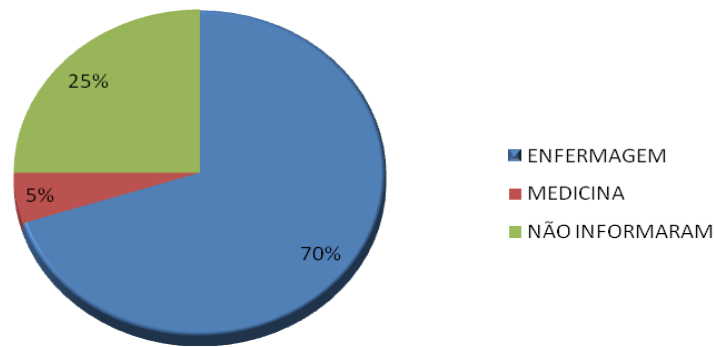


Figura 1: Formação profissional
Fonte: Dados de pesquisa, 2014.

A Enfermagem foi a profissão que mais publicou resultados de pesquisa sobre a Acreditação no Brasil, nas bases de dados consultadas, no período considerado; seguida por autores que não indicaram sua formação nas publicações (25%) e pelos médicos (5%). As autoras enfermeiras Bruna Figueiredo Manzo e Maria José Menezes Brito apareceram com 6 (seis) artigos publicados, Marília Alves em 4 (quatro) artigos, Allana dos Reis e Helen Cristiny Teodoro Couto com um artigo cada uma, destacando-se, portanto, nas publicações sobre a temática. Ressalta-se que a origem das pesquisadoras é a Universidade Federal de Minas Gerais. Nestes artigos, foram identificados 02 (dois) artigos similares, que estão enumerados no quadro sinóptico como 1 e 2.

Ao analisar a distribuição das publicações, observou-se que a base de dados Scielo apresentou 6 (60%) e a LiLacs 4 (40%) artigos selecionados, considerando-se o recorte temporal no período de 1998 a 2014 (FIGURA 2).

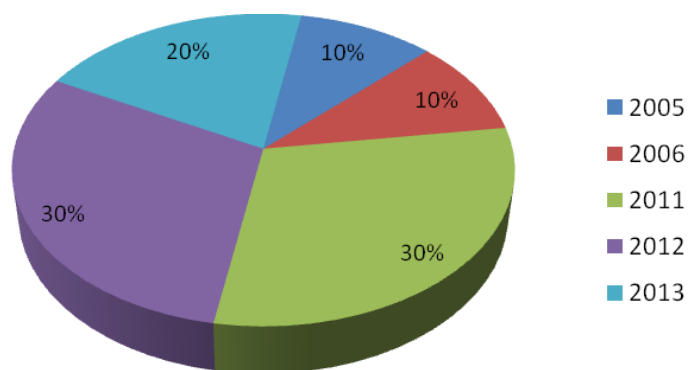


Figura 2: Ano de publicação dos artigos
Fonte: Dados de pesquisa, 2014.

O período que apresentou maior número de artigos publicados sobre a temática foram os anos de 2011 e 2012, com 3 (30%) publicações cada e 2013 com 2 (20%) publicações.

Em relação à classificação dos periódicos, os resultados apresentaram:

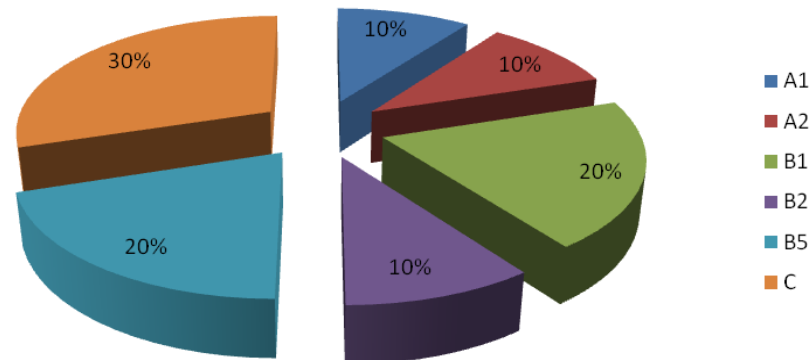


Figura 3: Classificação dos periódicos, segundo *Webqualis*
Fonte: Dados de pesquisa, 2014.

- Revista Latina Americana de Enfermagem (A1);
- Revista Brasileira de Enfermagem (A2);
- Revistas de Enfermagem UERJ e Eletrônica de Enfermagem (B1);
- Revista Eletrônica Enfermeira Global (B2);
- Revista Hospital das Clínicas de Porto Alegre e Acta Paulista de Enfermagem classificadas (B5);
- Revistas de Administração Pública, Escola de Enfermagem da USP e Mineira de Enfermagem (C).

Os artigos selecionados para esta revisão apresentaram como objetivos: análise nas perspectivas individuais e coletivas dos profissionais da saúde sobre o processo de Acreditação e sua aplicabilidade na administração hospitalar; aspectos desafiadores no cotidiano dos profissionais de saúde na implantação da Acreditação; a identificação dos benefícios nas recomendações em relação à segurança do paciente do processo de Acreditação Hospitalar; ação e influência da enfermagem na Acreditação e utilização das ferramentas de avaliação e planejamento da enfermagem na reestruturação da unidade de saúde para efetivar a Acreditação.

Em relação à metodologia utilizada identificou-se que os 10 (dez) artigos selecionados adotaram abordagem qualitativa nas pesquisas. Essa possibilita um rico contexto e a ênfase nas interações dos assuntos sobre qualidade da assistência ao paciente na Acreditação Hospitalar. Segundo Minayo (2007), os estudos qualitativos são aplicáveis ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões, produtos das interpretações que os sujeitos sociais fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos, sentem e pensam.

Pôde-se perceber que, na implantação das metodologias de Acreditação, os autores consideram os eixos apresentados na Figura 4:



No que concerne às estratégias desenvolvidas na implantação da Acreditação, os estudos em artigos apresentados 06 (seis) foram realizados no mesmo hospital privado de médio porte de Belo Horizonte; 02 (dois) em hospitais universitários, Hospital das Clínicas de Porto Alegre e o Pronto Socorro do Hospital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul localizado na cidade de Santa Maria; um artigo em hospital público estadual do interior de São Paulo e um artigo em 12(doze) hospitais públicos e privados da região metropolitana de São Paulo

A metodologia de Acreditação ONA está presente em 9 (90%) artigos selecionados. Esta apresenta regulamentações e diretrizes, que buscam a padronização dos processos da Acreditação nos níveis I, II, e III, direcionados à qualidade da assistência aos pacientes (FIGURA 5).



Figura 5: Níveis de Acreditação ONA
Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

- nível 1, identificados nos 12 (doze) hospitais da região metropolitana de São Paulo e Pronto Socorro do Hospital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, que contempla aos requisitos básicos de atendimento da qualidade da assistência prestada ao cliente;
- nível 2, obtido pelo hospital público estadual do interior de São Paulo, na organização dos processos da assistência;



28 · 29 · 30
de OUTUBRO

XII SEGET
SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA
TEMA 2015
Otimização de Recursos e Desenvolvimento



- c) nível 3, alcançado pelo hospital privado de Belo Horizonte, com resultados das práticas de gestão e qualidade.

Somente um artigo (10%) selecionado apresentou a metodologia de Acreditação JCI, realizada via o Consócio Brasileiro de Acreditação (CBA), com o objetivo de atingir 6 (seis) metas internacionais de segurança do paciente, certificação essa obtida pelo Hospital das Clínicas de Porto Alegre. Nos artigos selecionados, não foi encontrada a metodologia de Acreditação Canadense.

Para discussão dos dados, as autoras, Franciscatto (2011) e Manzo *et al.* (2011) revelaram como desafio a ausência de reflexão por parte de toda a equipe responsável em executar o processo de implantação da Acreditação hospitalar e apresentaram como benefício o fato de a metodologia ser uma forma de avaliação dos processos e acompanhamento dos indicadores de melhoria da qualidade dos serviços de saúde.

As autoras Manzo, Brito e Corrêa (2011) e Manzo *et al.* (2012) afirmaram que os benefícios e desafios da Acreditação estão relacionados com a motivação dos profissionais no processo de Acreditação. As autoras destacaram a face nebulosa da Acreditação, que leva a percepções distintas e, muitas vezes, ambíguas dos profissionais em relação ao processo de Acreditação, gerando *stress* e relativo distanciamento dos pacientes, pois a burocracia da implantação requer particular atenção aos protocolos da certificação.

No que se refere à percepção positiva, observou-se que a Acreditação possibilita o crescimento e satisfação no trabalho, despertando sentimentos, relacionados ao compartilhamento da responsabilidade pela conquista da certificação em excelência e pela otimização dos resultados financeiros. A certificação em nível de excelência propicia um atendimento com qualidade para os pacientes, com padronização de técnicas e respaldo na cientificidade do cuidado, direcionando ações e práticas de saúde executadas de maneira segura (MANZO *et al.*, 2012).

Os aspectos dificultadores da Acreditação, retratados por Manzo, Brito e Corrêa (2011) e Manzo, Brito e Alves (2013), foram: a integralidade e a qualidade das informações a serem transmitidas aos profissionais no início do processo de Acreditação, acarretando temor aos profissionais que passam a agir sob tensão; a falta de envolvimento dos profissionais; ausência de tempo; sobrecarga de trabalho e constantes cobranças sem as devidas orientações técnicas, demandando constantes insatisfações e adoecimento do trabalhador. De acordo com Bonato (2007), os esforços para a implantação da qualidade são mais aceitos quando orientados por uma metodologia clara e consciente, trabalhada em harmonia por todos os integrantes do processo.

Nesse cenário, os estudos de Lima e Erdmann (2006), Manzo *et al.* (2012), Maziero e Spiri (2013) apresentaram a influência e as ações da enfermagem no processo de Acreditação hospitalar nos hospitais universitário, público e privado, bem como os protocolos para a reestruturação da unidade de saúde de urgência e emergência no processo de Acreditação. As autoras destacaram a realização das ações de enfermagem relativas, tanto às questões assistenciais, quanto administrativas, sendo que nessa última, elas observaram um enfoque maior na responsabilidade dos enfermeiros pelos processos de Acreditação. Demonstrou-se, também, que a experiência da prática assistencial da equipe de enfermagem possibilita o crescimento dos envolvidos no processo de Acreditação e a melhoria dos fluxos de trabalho. De acordo com Rocha e Almeida (2000), a equipe de enfermagem, de forma geral, tem por essência o cuidado ao ser humano, individualmente, na família ou na comunidade,



28 · 29 · 30
de OUTUBRO

XII SEGET
SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA
TEMA 2015
Otimização de Recursos e Desenvolvimento



desenvolvendo importantes ações por meio do cuidado, responsabilizando-se pelo conforto, acolhimento e bem-estar dos pacientes. Porém, na prática, as atividades administrativas são inseridas no fluxo de trabalho, visto que, as ações de intervenções da equipe de enfermagem estão sempre relacionadas à coordenação e direção de equipes, aumentando, assim, os processos de trabalho dessa categoria profissional.

Corroborando com as autoras, Júnior e Peres (2005) evidenciaram como benefícios a preferência pelo uso da Acreditação hospitalar como metodologia estruturada de avaliação, programa de educação continuada para conhecimento e reflexão sobre os conceitos e critérios da qualidade e a cultura organizacional, como o principal desafio relacionado à implantação da qualidade nos processos de trabalho.

O processo de avaliação da Acreditação é formal e de responsabilidade das instituições acreditadoras credenciadas pela ONA. Apresenta como objetivo permitir que qualquer hospital interessado possa buscar a melhoria contínua da qualidade de suas estruturas, seus processos e seus resultados, utilizando um roteiro adaptável e não discriminatório. Com isso, alcança-se uma nova forma de olhar para a qualidade, abandonando a postura policial externa de avaliação/auditoria, controlista e punitiva, em favor de uma atitude interna, prospectiva, autoavaliativa e, fundamentalmente, educativa (CUSTÓDIO *et.al.*, 1997).

Os diagramas a seguir sintetizam a visão dos autores dos artigos selecionados sobre o tema proposto:



Figura 6: Desafios da Acreditação
Fonte: dados de Pesquisa, 2014

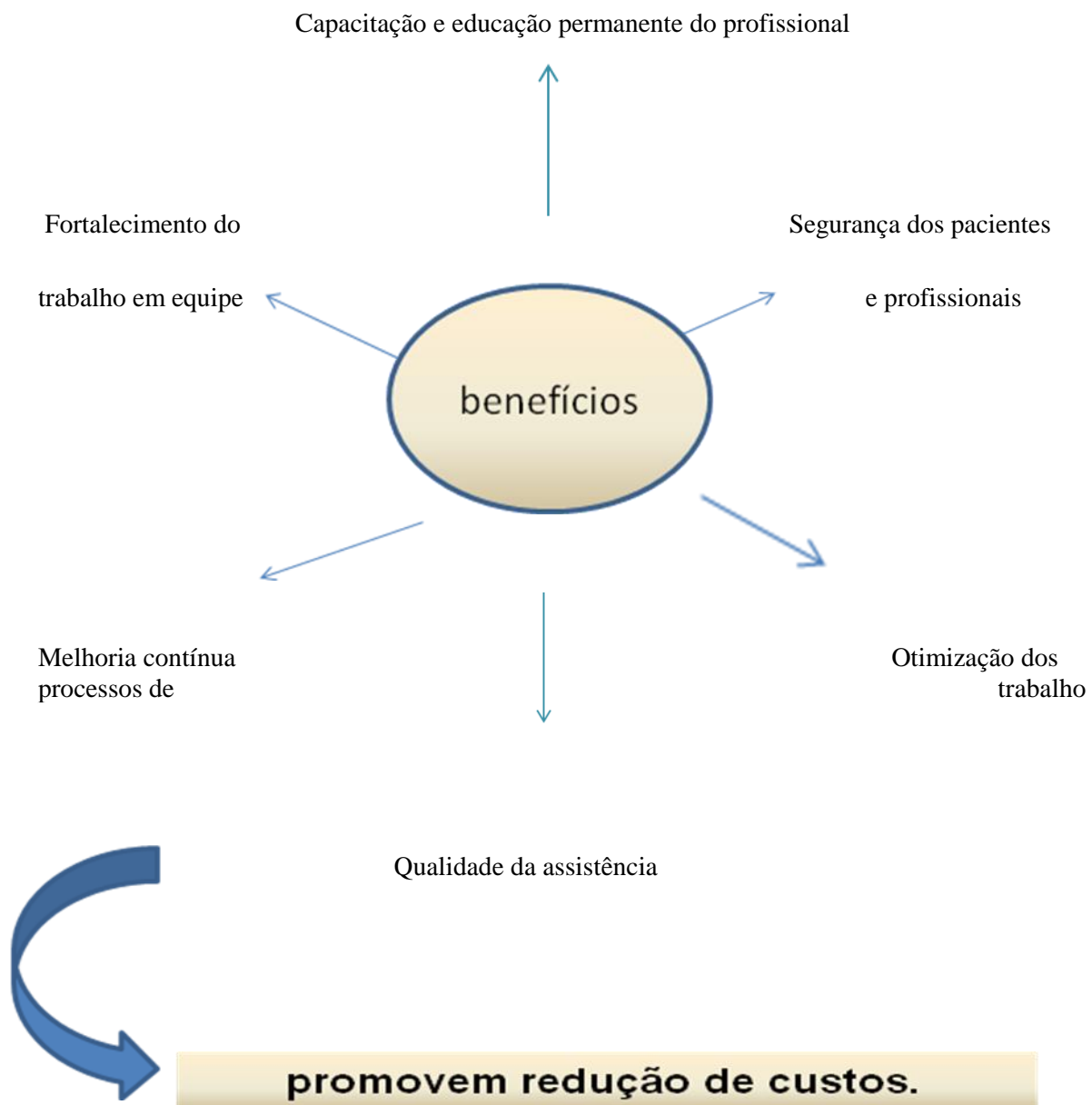


Figura 7: Benefícios da Acreditação
Fonte: Dados de Pesquisa, 2014

A avaliação da qualidade utilizada nos estudos identificou o uso da Acreditação hospitalar como modelo predominante e evidenciou o desenvolvimento de uma visão crítica, delimitando o melhor alcance dos resultados dos programas, mesmo com a identificação dos benefícios e dos desafios em questão.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de Acreditação por hospitais no Brasil apontaram desafios em sua implantação: a falta de comunicação durante o processo; a cobrança, sem a devida orientação; a falta de comprometimento e envolvimento da equipe; a escassez de recursos materiais e humanos; a falta de flexibilidade na cultura das organizações; e a gestão verticalizada, provocando insegurança e *stress* nos profissionais de saúde.



28 · 29 · 30
de OUTUBRO

XII SEGET
SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA
TEMA 2015
Otimização de Recursos e Desenvolvimento



Porém, nesse mesmo cenário, o profissional envolvido com a qualidade da assistência identifica benefícios da Acreditação: a segurança para os pacientes e profissionais; a qualidade da assistência; a capacitação e a educação permanente do profissional; o fortalecimento do trabalho em equipe; a melhoria contínua; a otimização dos processos do trabalho; e a redução de custos.

As metodologias de Acreditação adotadas pelas organizações de saúde na busca pelo nível de excelência tem o objetivo garantir a competitividade e a sobrevivência da organização no mercado. As exigências de padrões mínimos e sua contribuição para a qualidade assistencial mostram-se inegáveis.

As organizações hospitalares do Brasil avançaram na busca pela qualidade da assistência no cuidado aos pacientes, porém, neste estudo pôde-se perceber que ainda há uma expectativa dos profissionais de saúde quanto à adesão aos processos de Acreditação. Espera-se que ela seja direcionada para a busca de novos modelos assistenciais e de outras formas de gestão, a fim de se alcançar a otimização de recursos, focando na capacitação e na educação permanente do profissional da saúde e na melhoria e segurança do paciente.

Esta revisão integrativa da literatura ampliou o conhecimento sobre benefícios e desafios da Acreditação hospitalar no Brasil, contribuindo com os gestores dos serviços de saúde no sentido de elucidar aspectos a serem discutidos e aperfeiçoados na condução dos processos de implantação da melhoria da assistência hospitalar.

Sugere-se que novos estudos sejam realizados sobre a Acreditação hospitalar no Brasil, buscando-se identificar a visão dos usuários sobre os serviços hospitalares acreditados, bem como sobre a melhoria da assistência nessas organizações de saúde, pós Acreditação.

REFERÊNCIAS

- BETTIO, M. Análise do impacto da Acreditação hospitalar no processo de planejamento e qualidade na Gestão do Hospital Alemão Oswaldo Cruz. 2007.
- BONATO, V. L. Gestão em saúde: programas de qualidade em hospitais. São Paulo: *Ícone*, p. 119. 2007.
- BRASIL, Ministério da Saúde. Portaria 1.970/GM, em 25 de outubro de 2001. Aprovar o Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar – 3.^a Edição. Brasília, 2001a.
- COUTO, R. C.; PEDROSA, T. M. G. Hospital Acreditação e Gestão em Saúde. 2^a Edição, 2007.
- CUSTODIO, A. F. *et al.* Manual de Acreditação da Qualidade Hospitalar. Florianópolis, 1997.
- D'INNOCENZO, M.; ADAMI, N. P.; CUNHA, I. C. K. O. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. *Revista Brasileira Enfermagem*, v.59, n.1, p.84-88. Brasília, 2006.
- FOUCAULT, M. O nascimento da clínica. *Forense Universitária*, Rio de Janeiro, 1996.
- FRANCISCATTO, L. *et al.* Metas internacionais de segurança do paciente em hospital universitário. *Revista Hospital da Clinicas de Porto Alegre- HCPA*; vol. 31, n.4, 2011.
- JUNIOR, J. M.; PERES, J. M.; ZUCCHI, P. Avaliação de qualidade em serviços de saúde: acreditação, certificação e programas de melhoria da qualidade em hospitais públicos e privados do município de São Paulo. *Revista Administração Pública*, vol.39, n.1, p. 7-16, jan/fev. 2005.



28 · 29 · 30
de OUTUBRO

XII SEGET
SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA
TEMA 2015
Otimização de Recursos e Desenvolvimento



LABBADIA, L. L. *et al.* O processo de acreditação hospitalar e a participação da enfermeira. *Revista Enfermagem UERJ*. Vol.12, n. 1, p. 83-7. 2004.

LIMA, S. B. S.; ERDMANN, A. L. A enfermagem no processo da acreditação hospitalar em um serviço de urgência e emergência. *Acta Paulista Enfermagem*. vol.19, n.3, p. 271-278, jul/ago. 2006.

MANZO, B. F.; BRITO, M. J. M.; ALVES, M. Influência da comunicação no processo de acreditação hospitalar. *Revista Brasileira Enfermagem*. vol.66, n.1, p. 46-51. 2013.

MANZO, B. F.; BRITO, M. J. M.; CORRÊA, A. R. Acreditação Hospitalar: Aspectos dificultadores na perspectiva de profissionais de saúde de um hospital privado. *REME - Revista mineira Enfermagem*, p. 259-266, Abr/Jun. 2011.

MANZO, B. F.; RIBEIRO, H. C. T. C.; BRITO, M. J. M.; ALVES, M. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano de trabalho. *Revista Latina- Americana Enfermagem*, vol. 20, n.1, p. 151-158, Jan/Feb. 2012.

MANZO, B. F.; RIBEIRO, H. C. T. C.; BRITO, M. J. M.; ALVES, M. Percepções dos profissionais de saúde sobre o processo de Acreditação hospitalar. *Revista de Enfermagem*, UERJ, Rio de Janeiro, vol. 19, n. 4, p. 571-6, Out/Dez. 2011.

MARANHÃO. Qualidade dos serviços de Saúde: conceitos e métodos avaliativos. *Acta Paulista Enfermagem*, n. 8, p. 47-55. 1998.

MAZIERO, V. G.; SPIRI, C. Significado do processo de Acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público estadual. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, vol. 15, n. 1, p.121-9, jan/mar. 2013.

MENDES, K. D. D.; SILVEIRA, R. C. C. P.; GAVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto e contexto enfermagem*. vol. 17, n. 4, p.758-64. 2008.

MEZOMO, J. C. Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos. *1. ed. Loyola*, São Paulo , p. 301. 2001.

MINAYO. M. C. S. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. *10ª ed. Hucitec*, São Paulo. 2007.

NOVAES, H. M.; BUENO, H. Acreditação de hospitais no Brasil. *Brasília Médica* Vol. 3, n. 4, p. 93-98. 1998.

ROCHA, S. M. M., ALMEIDA, M. C. P. O processo de trabalho da enfermagem em saúde coletiva e a interdisciplinaridade. *Revista. Latina-Americana Enfermagem*, vol.8, n. 6, p.96-101. 2000.