

**LARA CRYSTINA DE OLIVEIRA SILVA**

**INFLUÊNCIA DA ENFERMAGEM NO PROCESSO DE  
ACREDITAÇÃO HOSPITALAR**

Artigo apresentado como pré-requisito  
para a conclusão do curso de Graduação  
em Bacharel em Enfermagem da  
Faculdade Cidade de João Pinheiro.

Aprovado em: 17 de Junho de 2019

**BANCA EXAMINADORA**

Orientado por: \_\_\_\_\_  
Prof. Maurício Alves Da Silva

Examinador(a): \_\_\_\_\_  
Prof. Ms Giselda Shirley da Silva

Examinador(a): \_\_\_\_\_  
Prof. Graciele Gomes da Silva

Examinador(a): \_\_\_\_\_  
Prof. Coordenadora Rogéria Alves

**FACULDADE CIDADE DE JOÃO PINHEIRO  
GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**

**LARA CRYSTINA DE OLIVEIRA SILVA**

**INFLUÊNCIA DA ENFERMAGEM NO PROCESSO DE  
ACREDITAÇÃO HOSPITALAR**

**JOÃO PINHEIRO – MG  
2019**

**LARA CRYSTINA DE OLIVEIRA SILVA**

**INFLUÊNCIA DA ENFERMAGEM NO PROCESSO DE  
ACREDITAÇÃO HOSPITALAR**

Artigo apresentado à Disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso como pré-requisito para obtenção do título de bacharel em enfermagem, 17 de Junho de 2019.

Prof. Ms.: Giselda Shirley Silva  
Orientador: Maurício Alves da Silva

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a Deus por ter permitido que eu chegasse até aqui, com saúde e força para superar todas dificuldades que surgiram durante esses cinco anos. Agradeço especialmente ao meu filho Kauã Luigi, que esteve sempre comigo, sonhando para que esse dia chegasse, meu companheiro, amigo, meu incentivo para continuar em busca dos meus sonhos.

Agradeço meus pais Arlindo (*in memoriam*) e Fátima pelo amor, incentivo e apoio incondicional. Aos meus irmãos Eduardo, Rafael e Luiz Gustavo por terem me amparado sempre que foi preciso. As minhas sobrinhas Maria Eduarda, Maria Fernanda e Valentina pelo carinho, minha cunhada/comadre Bárbara pela amizade e confiança a mim depositadas, a minha avó Maria Helena pelo incentivo, dedicação e disposição em me ajudar sempre e ao meu avô Almírio.

Agradeço a toda minha família (tios, primos), meu namorado Luciano pela paciência, meus amigos, colegas de trabalho e, a todos que direta ou indiretamente torceram e contribuíram para a realização desse sonho.

Agradeço ao meu orientador Maurício Alves da Silva pelo empenho dedicado ao minha pesquisa, à coordenadora do curso Rogéria Alves, pela alegria e dedicação de sempre. Agradeço também a professora Ms. Giselda Shirley pelos os ensinamentos, e à instituição a qual me formei, pelas ferramentas que me permitiram chegar ao final desse ciclo de maneira satisfatória.

*Apesar dos nossos defeitos, precisamos enxergar que somos pérolas únicas no teatro da vida e entender que não existem pessoas de sucesso e pessoas fracassadas, o que existem são pessoas que lutam pelos seus sonhos ou desistem deles.*

Augusto Cury

# A INFLUÊNCIA DA ENFERMAGEM NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

Lara Crystina de Oliveira Silva<sup>1</sup>

Maurício Alves da Silva<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente estudo visa demonstrar o levantamento da acreditação para avaliar as principais dificuldades que o hospital encontra dentro dos processos de acreditação e como a enfermagem pode influenciar nos mesmos. Ou seja, é um processo contínuo de aprimoramento de carácter educativo, que garanta condições de crescimento e desenvolvimento. Foi possível conhecer o método aplicado através dos instrumentos necessários para a conquista da acreditação hospitalar, a qual caracteriza o perfil dos hospitais que atuam nos processos de certificação de acreditação. O trabalho foi relevante, pois contribuiu para a compreensão da saúde como um todo e, através dessa análise, é possível aprimorar tanto a estrutura quanto os processos, os resultados e, principalmente, o lado humanitário dos profissionais de saúde. A metodologia foi de natureza qualitativa, por meio de levantamento de dados referente ao tema, baseados em publicações eletrônicas e entrevistas. Utilizou-se o método investigativo e a técnica adotada foi a revisão de literatura.

**Palavras-chave:** Acreditação. Qualidade em saúde. Processo de avaliação. Papel do enfermeiro.

**ABSTRACT:** This study aims to demonstrate the importance of the accreditation to evaluate the main difficulties that the hospital finds within the process of accreditation and how the nursing can influence them. In other words, it's a continuous process of improvement of educational character that guarantees conditions of growth and

---

<sup>1</sup> Acadêmica do 10º período do Curso de Graduação Bacharel em Enfermagem da Faculdade Cidade de João Pinheiro; Graduada em Gestão hospitalar pela Faculdade LS – DF. E-mail: laracrystinajp@hotmail.com.

<sup>2</sup> Orientador, professor, bacharel em enfermagem pela Faculdade Cidade de João Pinheiro. E-mail: maualvesjp@hotmail.com.

development. It was possible to know the method applied through the necessary instruments for the achievement of hospital accreditation, which characterizes the profile of the hospitals that act in the processes of such certification. The work was relevant because it contributed to the understanding of health as a whole and through this analysis, it's possible to improve as much the structure as the processes, the results and, above all, the humanitarian side of health professionals. The methodology was qualitative, through of data collection on the subject, based on electronic publications and interviews. The investigative method was used and the technique adopted was the literature review.

**Key words:** Accreditation. Health quality. Evaluation process. Role of the nurse.

## 1 INTRODUÇÃO

Define-se acreditação hospitalar como análise de dados e certificação da qualificação da área da saúde. Tem um caráter altamente educativo, voltado para o desenvolvimento contínuo, não havendo necessidade de fiscalização ou domínio oficial/governamental. O processo de acreditação é definido por três conceitos importantes: É espontâneo, realizado diante a seleção feita pela instituição; é periódico, com avaliação das organizações de saúde para a certificação e durante o prazo de validade do título; é sigiloso, pois todas as informações apuradas em cada organização de saúde durante todo procedimento de avaliação não são divulgadas (ONA, 2014).

A acreditação hospitalar tem como finalidade essencial prestar uma assistência mais humanizada aos usuários, tendo em vista que as instituições de saúde têm exposto a preocupação em tornar seus ambientes mais acolhedores e familiares. A acreditação hospitalar é um fragmento associado nesses projetos e, pode ser determinada como conformidades de padrões, níveis de qualidade e sistematização de mecanismos para essa abordagem (MAZIERO, V. G.; SPIRI W.C., 2013).

Através da acreditação torna-se possível que uma organização de saúde tenha uma análise objetiva acerca do desempenho de seus processos e serviços prestados, incluindo atividades de cuidado direto ao paciente e também administrativas.

A acreditação hospitalar gera benefícios importantes para todas as áreas de saúde e, principalmente, aos hospitais, pois o mercado vem demonstrando um amplo interesse pela aplicação das técnicas de gestão, podendo ser usado em outros segmentos.

Trata-se de um processo contínuo de aprimoramento, de caráter essencialmente educativo, pois a organização que conquista o Certificado de Acreditação fortalece seus laços de confiança com a sociedade, numa prova íntegra de que há o interesse permanente em prestar sempre um serviço de qualidade.

A atividade da enfermagem na acreditação se direciona para assuntos relacionados à assistência ao paciente, gerenciamento educacional e investigação, ou seja, na pesquisa o sujeito apresentará percepções diferentes sobre o processo no seu trabalho, identificará processos positivos e negativos, atuando com a visão à interdisciplinaridade, chegando assim, ao aprimoramento geral e à qualidade assistencial almejada durante todo processo (VIANA, M. F., *et. al.*, 2011).

A presente pesquisa tem grande relevância social e pessoal, pois irá contribuir de forma demonstrativa, levando conhecimento e explicações sobre a acreditação hospitalar e como a enfermagem pode contribuir nesse processo, tendo também relevância acadêmica para os futuros pesquisadores que interessar pelo tema.

Teoricamente, justifica-se a pesquisa pelo seu teor e relevância acadêmica, com a finalidade de conhecer e contribuir com as exigências da sociedade contemporânea. A mesma contribuiu para o aprimoramento pessoal, bem como fonte de pesquisa para a comunidade acadêmica.

As inquietações do estudo foram: na visão do enfermeiro, acreditação é um modelo adequado ao mercado contemporâneo na área da saúde? Quais as vantagens da enfermagem se adequar ao sistema de acreditação? Qual a visão do enfermeiro para melhoria nos serviços de saúde? Quais as funções desempenhadas pela enfermagem para uma assistência de qualidade?

O objetivo geral foi conhecer melhor o processo de acreditação hospitalar, que é uma das maneiras de avaliar o controle de qualidade do trabalho existente com credibilidade no mercado. Também vem abordar a influência da enfermagem durante o processo dessa avaliação, analisando o ambiente hospitalar para ser acreditado. Além disso, busca investigar, na visão do enfermeiro, o que precisa ser feito para reduzir o índice de falhas durante o processo.

Os objetivos específicos foram: analisar os fatores favoráveis para o profissional da enfermagem em realizar os passos demandados adequadamente; identificar o que motiva os colaboradores em estar cientes sobre a qualidade em saúde nos hospitais que buscarem a acreditação e; apresentar as principais dificuldades do enfermeiro em desenvolver seu papel durante o processo.

O estudo partiu da hipótese de uma exigência do mercado atual de saúde, buscando trabalhar em equipe para maiores resultados. Todos em prol do mesmo objetivo, a probabilidade em alcançar a efetivação do processo com sucesso é maior. Além disso, o investimento na instituição e nos colaboradores é um fator essencial para o hospital ser acreditado. Por fim, a exposição de pontos negativos ajuda a identificar falhas a serem corrigidas, ajudando a enfermagem a ter uma visão ampla do serviço a ser melhorado. Ao escolher passar pelo sistema de acreditação, as instituições e colaboradores devem estar aptos para arcar com as demandas.

## **2 METODOLOGIA**

O processo de pesquisa adotado neste projeto foi o bibliográfico de natureza qualitativa, que se deu através de levantamentos de dados referentes ao tema, baseados em publicações eletrônicas, base de dados disponíveis entre o ano de 1992 a 2017, a partir de percepções e análises de pesquisas em bibliografias confiáveis.

Muitas das vezes as pesquisas exploratórias constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla. Quando o tema escolhido é bastante genérico, tornam-se necessários seu esclarecimento e delimitação, o que exige revisão da literatura, discussão com especialistas e outros procedimentos. O produto final deste processo passa a ser um problema mais esclarecido, passível de investigação mediante procedimentos mais sistematização. (GIL, 2008, p.72).

O método de pesquisa desenvolvido no decorrer desse trabalho foi o investigativo e a técnica utilizada foi a revisão de literatura, apoiada em obras de autores que abordaram assuntos sobre Acreditação, Qualidade em saúde, Processo de avaliação, Papel do enfermeiro.

## **3 CARACTERÍSTICAS DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR**

A sociedade contemporânea muda de forma rápida e excessiva. Procurando sempre adequar-se às mudanças e exigências que o mercado atual vem vivendo e,

acatando o máximo das exigências de uma clientela cada vez mais rigorosa, administradores da área de saúde utilizam novas técnicas que determinam o aumento do grau de qualidade. Nesse ponto de vista, podemos perceber o mercado nos dias atuais do brasileiro, no contexto de um controle de gastos generalizado, em que as empresas não irão sobreviver aos custos associados com a desqualificação dos serviços prestados, quais sejam, investimentos altos com morbidade e mortalidade crescentes, consumos com retrabalho e danos com processo inapto, retornando a atenção voltada para a responsabilidade do compromisso da organização diante do cliente, levando em consideração também a queda de clientes e de mercado (MANZO; BRITO; CORRÊA, 2012).

Acreditação é um processo de análise para avaliação e certificação da qualidade de serviços em saúde. Seus elementos têm um caráter altamente educativo, visando melhoria contínua, sem haver necessidade de vigilância ou controle oficial (ONA, 2006).

A acreditação hospitalar é organizada por um método criado para apontar a condição ofertada aos trabalhos hospitalares prestados com qualidade. Tem como princípio a análise dos parâmetros de modelo esperado, realizada por responsável do ramo e precocemente apresentada, utilizando os fatores de referência para identificar os padrões examinados. O pedido por essa certificação se dá pelo proprietário ou responsável pela instituição, sendo feito voluntariamente pelo mesmo, de forma espontânea, reservada e sigilosa, objetivando o título de acreditada e aceita, de acordo com os padrões exigidos.

A ONA é uma instituição privada, sem fins lucrativos e de interesse de todos, onde seu principal objetivo aderir seu processo nacionalmente com vista a permanente melhoria de qualidade de assistência. (ONA, 2000).

Segundo Antunes (2005), a missão da ONA é a promoção de um processo de acreditação, visando sempre a qualidade dos serviços prestados na área da saúde no Brasil. Ela é responsável pelo estabelecimento de padrões e também pelo acompanhamento contínuo do processo de acreditação promovida pelas organizações acreditadoras.

As empresas acreditadoras são privadas, credenciadas pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), que tem o dever de atuar nesse processo de análise e reconhecimento da qualidade dos serviços de saúde prestados em território nacional. (FELDMAN; GATTO; CUNHA, 2005).

A acreditação não necessariamente deve ser adquirida por todas as instituições de saúde, ou seja, ela é adquirida voluntariamente. Alguns não acham relevante adaptar a todas as exigências, porém para quem tem interesse é de grande valia e, cada vez mais as empresas que lutam estão em busca incessante pela melhoria nos serviços prestados a fim de garantir a permanência no mercado competitivo atual e no futuro, que reverencia por um serviço prestado com excelência. Por isso, a procura por novos modelos de gestão, com intuito de alcançar resultados almejados.

A acreditação hospitalar vem para mudar cenário atual, trazendo mudanças e variação de costumes, princípios e comportamentos, tirando das pessoas envolvidas o cuidado mecanizado e trazendo para instituição uma organização humanizada e de excelência.

Segundo o Ministério da Saúde, em abril de 2001, o Manual Brasileiro de Acreditação elaborou por meio de convênio que a ONA é o órgão capacitado para criar as normas e processos de acreditação. O critério da ONA estende-se desde o cadastro de instituições acreditadoras até o resultado final do processo de acreditação da empresa examinada.

Apesar de ser de grande importância uma empresa adquirir esse certificado nos dias de hoje, há pouca divulgação a respeito da acreditação no Brasil, pois ela incentiva a formação de uma visão focada para qualidade dos serviços oferecidos ao cliente de serviços médicos hospitalares.

O processo de acreditação apresenta algumas dificuldades dentro das organizações quando há pouco conhecimento sobre o processo, sendo que as mesmas desconhecem que há um envolvimento dos setores.

Faz-se necessária a ligação da direção, pois quando não há o comprometimento do responsável poderão ocorrer falhas, a capacitação e qualificação do corpo funcional, tendo em vista que, quando não há um treinamento da equipe, pode gerar um mau relacionamento com clientes/pacientes e atrapalhar o atendimento das necessidades. Além disso, estruturas físicas antigas podem dificultar a realização do processo, por não possuir uma estrutura adequada e eficaz para o desenvolvimento do mesmo. Indispensável ainda é uma política de investimento, considerando os casos em que as empresas não se propõem a investirem na qualificação dos profissionais envolvidos. Finalmente, há que se considerar os custos, uma vez que a avaliação será em todos os setores, o que acarretará um gasto maior na melhoria do resultado final.

As instituições nos dias de hoje visam muito a qualidade prestada em seus serviços, a satisfação do cliente em primeiro lugar. Para isso, são necessárias compreensão e participação de toda a equipe envolvida, procurando sempre prestar uma assistência com eficiência.

“Qualidade é uma propriedade (ou conjunto de propriedades) de um produto (serviço) que o torna apto à missão de uma organização e comprometido com o modo de atendimento das demandas de seus clientes”. (MEZOMO, 2001, p. 73).

A população moderna se modifica de maneira significativa. Os padrões de qualidade aumentam cada vez mais e, para a prestação de serviço nesses padrões, há uma grande demanda de adequações e transformações para serem cumpridas, exigidas dos clientes/pacientes em geral.

A organização de saúde é vista como um sistema complexo e rigoroso, em que recursos e os processos estão relacionados, ou seja, um mau trabalho de equipe interfere no resultado final. Desse modo, os hospitais devem dar uma atenção maior para a melhoria contínua da qualidade e da gestão, voltando-se sempre para a eficiência, à procura contínua de uma parceria confiável com equipes do ramo médico, tecnológico, administrativo, econômico, assistencial, de ensino e pesquisa. Contestar a acreditação como função da enfermagem, que tem a capacidade de executar sua eficiência e eficácia nos procedimentos de administração, sendo de grande importância para garantir uma assistência de qualidade e humanizada para a saúde dos clientes que procuram a instituição (MATOS et. al., 2007).

Segundo (BRETAS, V, 2016) No Brasil existem apenas dez Hospitais Públicos com o selo de certificação emitido pela Organização Nacional de Saúde (ONA), onde possui destaque em oferecer alto índice de excelência, entre eles estão localizados nos estados de: São Paulo, Paraná e Rio de Janeiro.

#### **4 ABORDAGEM HISTÓRICA**

A acreditação iniciou nos Estados Unidos em 1951, no propósito de trazer melhoria para a realidade insatisfatória dos hospitais. Naquele tempo, os doentes eram mal examinados e mal atendidos na admissão, não havendo organização nos serviços, como prontuários, equipamentos e processos, de acordo com a análise e o tratamento dos mesmos. Em 1949, o Manual de Acreditação já abordava um aumento significativo da dificuldade dos serviços prestados, da dimensão e do aumento dos

custos na saúde. A publicação dos padrões ótimos apresentou no ano de 1970, no *Accreditation Manual for Hospitals*. Tais mudanças nos padrões levaram a uma transformação no princípio de atuação da *Joint Commission*, inicialmente na estrutura, para a consideração dos processos e resultados da assistência (BRASIL, 2002).

A *Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations* (JCAHO) é uma instituição sem fins lucrativos, formada por profissionais de diversas áreas. Tem como objetivo desenvolver padrões de qualidade em cuidados de saúde e avaliar instituições de saúde quanto a sua adequação a esses padrões tidos como o “estado da arte” em qualidade de serviços (JOINT COMMISSION INTERNACIONAL, 2010).

No Brasil, a acreditação deu início no ano de 1990, onde começaram as primeiras análises de acreditação dos sistemas de saúde, formados pela Associação Paulista de Medicina (APM). Em 1994, houve o simpósio “Acreditação de Hospitais e Melhoria de Qualidade em Saúde”, produzido pelo Instituto de Medicina e Colégio Brasileiro de Cirurgiões. Neste momento, houve a atuação da *Joint Commission* e do *Canadian Council on Health Services Accreditation* (JOINT COMMISSION INTERNATIONAL, 2010).

Em 1995, o Ministério da Saúde apresentou o Programa de Garantia de Qualidade em Saúde (PGAQS), o qual tinha o objetivo de promover a cultura da qualidade. A equipe técnica do programa iniciou-se com uma pesquisa dos manuais de acreditação empregados no exterior (Estados Unidos, Canadá, Espanha, Inglaterra e outros), e também dos manuais que iniciavam seu consumo no Brasil pelos estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Rio Grande do Sul e Paraná (ONA, 2006).

O Programa Brasileiro de Acreditação foi oficialmente lançado em novembro de 1998, no Congresso Internacional de Qualidade na Assistência à Saúde em Budapeste, bem como o instrumento nacional desenvolvido e conduzido por Humberto Moraes Novaes. Posteriormente, foram elaboradas propostas para o Sistema Nacional de Acreditação, ou seja, as normas básicas do processo de acreditação: credenciamento de instituições acreditadoras, qualificações e capacitação de avaliadores, código de ética e programa brasileiro de acreditação hospitalar. (FELDMAN; GATTO; CUNHA, 2005, p. 216).

Dessa forma, permitiu-se o aperfeiçoamento constante da atenção, garantindo a qualidade na assistência aos cuidados em instituições prestadoras de serviços de saúde do país.

## 5 PROCESSO DE AVALIAÇÃO

As instituições de saúde públicas e privadas vêm buscando e aperfeiçoando cada vez mais a qualidade em serviços e produtos em decorrência do crescente nível de exigência e conhecimento dos clientes nos dias de hoje. A sociedade se mostra cada vez mais consciente em relação aos seus direitos e atenta às constantes mudanças de mercado. Sendo assim, os métodos de administração organizacional que evidenciam sempre a qualidade são hoje definitivamente utilizados, buscando potencial concorrente do mercado e efeito institucional.

De acordo com Albrecht (1992), a excelência nos serviços prestados de saúde é uma competência exigida para satisfazer uma necessidade, solucionar uma dificuldade ou proporcionar ganhos favoráveis para o indivíduo e, a qualidade total em serviços é um cenário no qual uma instituição oferece melhoria nos serviços prestados a seus clientes/pacientes, proprietários e colaboradores.

Posterior à revisão bibliográfica, originando-se da pesquisa e autores especialistas sobre o assunto abordado, é possível adquirir maiores conhecimentos sobre normas e processos de acreditação hospitalar em uma instituição de saúde e, como a enfermagem pode influenciar na obtenção do certificado de qualidade.

A metodologia utilizada através do manual desenvolvido pelo Ministério da Saúde consta em verificar a observância ou não de padrões pré-estabelecidos que estejam divididos em três níveis de complexidade, apresentados na tabela 1.

Tabela 1 – Níveis de complexidade dos padrões

<b>Nível 1</b>	Segurança
<b>Nível 2</b>	Segurança e Organização
<b>Nível 3</b>	Segurança, Organização e Gestão de Qualidade

Fonte: O autor (2019)

Conforme apresentado na tabela 2, os resultados poderão ser representados em quatro situações:

Tabela 2 – Tipos de resultados obtidos

<b>Não acreditado</b>	<b>Não atende aos padrões e níveis mínimos exigidos.</b>
<b>Acreditado</b>	Conformidade com os padrões definidos no nível 1
<b>Acreditado Pleno</b>	Conformidade com os padrões definidos no nível 2
<b>Acreditado com Excelência</b>	Conformidade com os padrões definidos no nível 3

Fonte: O autor (2019)

Os dados foram analisados através da pesquisa no site da ONA (Organização Nacional de Acreditação) onde fala dos três níveis de complexidade para uma empresa atingir a certificação

## **6 ATRIBUIÇÕES DO ENFERMEIRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR**

Os profissionais da enfermagem vivenciam um cenário atual e promissor através do conhecimento teórico e prático que possuem na área de gestão. É relevante pontuar o quanto o enfermeiro procura visar sempre o melhor para se oferecer, através de sua capacidade de liderança, atravessando todo o caminho de acreditação hospitalar e, tudo aquilo que é preciso para a qualidade ser alcançada.

O enfermeiro combina qualidades múltiplas para integrar competências diversas, facilidade de interação pessoal, entusiasmo para enfrentar e superar desafios, adaptabilidade a novas situações, aliando qualificação técnica e funcional a conhecimentos científicos, na busca por melhores resultados, com ações voltadas à priorização do cliente. Realiza ainda, a interface com os vários setores da instituição, sendo o cliente interno de grande parte dos serviços de apoio. Torna-se importante ressaltar a preocupação em investir continuamente em seu próprio desenvolvimento, criando oportunidades e propagando a importância do aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional à sua equipe de trabalho, motivando, estimulando e apoiando o desenvolvimento das pessoas, de acordo com suas potencialidades, expectativas e necessidades. Apresentando, também, flexibilidade para trabalhar cooperativamente com os demais profissionais, oferecendo e recebendo contribuições que possam implementar processos e serviços, e um estilo de liderança voltado à construção de um comprometimento efetivo com os objetivos organizacionais, compartilhando informações, decisões e compromissos. (MATOS, et.al, 2007).

O papel do enfermeiro durante esse processo é muito importante para o crescimento positivo dos serviços prestados, agregando conhecimentos, com o

objetivo de trazer para seu setor qualidade nos serviços prestados. Pois, além de estar contribuindo para a instituição que presta serviço, estará valorizando seu currículo profissional, tornando-se um ponto positivo trabalhar em hospital acreditado.

O enfermeiro é o líder do cuidado prestado ao cliente e isso se constitui na sua fonte principal de contato contínuo, implicando em orientá-lo a respeito de normas e direitos, bem como prestar-lhe informações completas, precisas e verdadeiras a respeito dos procedimentos dos integrantes da equipe de enfermagem e outros profissionais [...]. Por outro lado, é cada vez maior a expectativa de que o enfermeiro esteja envolvido com a gerência de seu setor nas atuais instituições de saúde. Portanto, além de ser um profissional que tem constante contato com o cliente, engaja-se também no gerenciamento do cuidado prestado nas instituições hospitalares de todo o país. (ROCHA; TREVISAN, 2009, p. 3.).

Como o enfermeiro tem respaldo para atuar na gerência ou na assistência, ele juntamente com sua equipe tem um contato maior com os clientes, tornando-se um integrante de grande importância para a execução do processo contínuo de excelência.

Com tudo, o profissional da enfermagem e sua equipe possui grande relevância ao atuar nesse processo, pois é necessário ter algumas habilidades como: tomada de decisão, estratégias, ação, gerenciar, ensinar e pesquisar, visando o cuidado e crescimento profissional, uma vez que no currículo do funcionário que prestou serviço em unidade acreditada há uma valorização para o mesmo em sua carreira profissional. Ou seja, o enfermeiro tem a responsabilidade de promover segurança e qualidade ao paciente, procurando evitar conflitos e riscos durante o atendimento, e o enfermeiro vem cada dia mais assumindo essa parte administrativa em prol da melhoria contínua das instituições. (MANZO, et.al, 2012).

## **7 QUALIDADE EM SAÚDE**

Segundo o médico libanês pai da qualidade no setor da saúde Avedis Donabedian (2001), qualidade em saúde é um instrumento do cuidado médico que pode ser adquirido em várias etapas. Analisando a definição de estrutura, processo e resultado, o médico supra desenvolveu um conceito importante para avaliação de cuidado em saúde. Ela abrange todo estabelecimento físico, recursos em equipamentos e também aprimoramento do potencial dos colaboradores que prestam serviços, englobando a organização dos serviços.

A pesquisa documental, segundo Ramos (2017), define qualidade, citando os “sete pilares da qualidade”. Esse autor apresentou sucintamente as ideias a seguir expostas.

Eficácia é o indicado que se pode fazer nas condições mais favoráveis, visando sempre a situação do paciente e mantida estável as demais circunstâncias.

Efetividade na saúde visa alcançar os objetivos desejáveis para cada paciente em seu tratamento, usando os recursos oferecidos e disponíveis.

Eficiência quando utilizado pode para proporcionar o melhor tratamento para o cliente, usando o mínimo de recurso possível, mas sem prejudicar o paciente. Com a otimização, busca-se aprimorar aquilo que já está existente, fazendo com que se torne mais ágil e acessível, criando a melhor forma de custo-benefício. Aceitabilidade é o mesmo que adequação do cuidado às vontades, a esperança depositada e valores dos pacientes/clientes e de seus familiares. Precisam da efetividade, eficiência e otimização e, também, do acesso ao serviço dedicado com cautela, das características envolvendo médico-paciente e dos processos do cuidado.

Legitimidade é a aceitação do serviço prestado, como é avaliada pela sociedade como um todo, ou seja, ser considerada como uma prestadora de serviço de excelência. Equidade determina o que é certo ou razoável na assistência do cuidado e de seus processos favoráveis entre os integrantes de uma sociedade. Que se torna aceito pelas pessoas e para comunidade.

É importante que os colaboradores da área de saúde tenham consciência sobre o quanto qualidade em saúde é importante, sendo que a mesma é um conjunto de características de um bem ou serviço que atende às necessidades e expectativas tanto do cliente como da sociedade e também do profissional (RAMOS, 2017).

## **8 VANTAGENS DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR**

A acreditação hospitalar mostra o reconhecimento formal da competência técnica das instituições que passam por essa avaliação, a qual é uma maneira confiante de identificar quais instituições disponibilizam o máximo de confiança nos serviços prestados.

Para os avaliadores, ela disponibiliza importantes recursos através de uma equipe de avaliadores da identidade, tecnicamente preparadas, oferece um processo individualizado, o que reforça a confiança da população. Ademais, estabelece

estruturas confiáveis de reconhecimento do próprio mercado, aprimorando a competência e inovando sempre.

Para as organizações certificadas, proporciona a tomada de decisão positivas, diminuindo o risco das decisões incorretas, ou em ter seu produto desprezado pelo comprador e, possibilita a aceitação internacional dos produtos e serviços sem precisar de repetições das avaliações já feitas.

Para os clientes consumidores finais, os faz sentir confiança nos produto e serviços ao saber que está certificado, amplia a liberdade de escolha e fortalece um mercado livre, porém confiável (INMETRO, 2014).

O objetivo central da acreditação hospitalar é o lado humanitário do projeto a ser trabalhado de forma global, movendo todas as partes interessadas no assunto (governo, hospitais, paciente e seus familiares). O projeto principal é transformar o lado sombrio da doença e seu tratamento em uma forma mais branda para o paciente e o seu redor.

O Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar usa padrões de níveis de qualidade alta com mecanismos de utilizações de fácil acesso a todos que necessitem. Através do manual, é possível a realização de um diagnóstico objetivo para o desempenho de processos com atividades ligadas diretamente ao paciente, envolvendo toda a administração do sistema de saúde.

Visando lucratividade do setor, a acreditação hospitalar vem ganhando espaço nos setores da saúde, especialmente nos hospitais. As organizações vêm demonstrando grandes interesses pela aplicação da técnica de gestão que é utilizada em outros segmentos econômicos. As instituições devem ser cadastradas na ONA, que tem o objetivo de promover o desenvolvimento do processo, visando a melhor qualidade na saúde e sua assistência em todo o sistema.

O instrumento de avaliação do projeto de acreditação hospitalar é fundamentado no Manual Brasileiro de Acreditação, o qual foi feito para analisar a qualidade de serviços prestados à saúde em todas as prestadoras de serviços. É um referencial utilizado pelas instituições credenciadas na ONA e Ministério da Saúde, feito periodicamente para adequação e aperfeiçoamento do processo.

A definição de avaliação aponta as fontes, nas quais os avaliadores devem cumprir os requisitos básicos do padrão. Os itens norteiam o processo de análise e prepara a organização para a acreditação. As vantagens da acreditação são várias, como: ampliação para segurança dos pacientes e profissionais, busca maior eficiência

e efetividade no atendimento, desenvolve e aprimora continuamente os setores de RH, otimiza a utilização dos capitais financeiros e também da tecnologia ofertada.

O propósito dessa certificação nas organizações de saúde é reforçar o fato de que as estruturas e processos das instituições são de tal forma interligada, que o desenvolvimento de um integrante, influencia de forma geral na obtenção do resultado final.

Todos os componentes envolvidos na gestão da organização devem ter acesso às informações, falar a mesma linguagem, ter as mesmas condutas e atitudes, saber claramente que o cliente/paciente é a única razão da existência da organização e em favor dele todos estarão alinhados.

A acreditação hospitalar não deve ser comparada a marketing para gerar ganhos financeiros. Deve sim, representar melhoria contínua da gestão da instituição, com total domínio dos processos, com o acompanhamento de indicadores e buscando resultados que garantam condições de crescimento e desenvolvimento. O lucro será uma consequência.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A pesquisa trouxe resultados de grande valia para o nosso mudo contemporâneo, onde o mercado exige cada vez mais o crescimento das empresas, qualificando seus colaboradores, visando melhoria nos processos realizados, destacando a qualidade e segurança dos serviços prestados ao consumidor. A tendência futura dos hospitais está focada justamente na questão da excelência e qualidade nos serviços oferecidos ao cliente. Com essa visão, observa-se que cada vez mais hospitais estão preocupados com excelência nos serviços de saúde, a qual é chamada hoje de acreditação hospitalar. Esta, por sua vez, contribui para suprir as necessidades das organizações hospitalares, onde o estabelecimento de padrões mínimos possibilita uma assistência mais eficiente para os pacientes, um melhor ambiente de trabalho, um melhor desempenho da instituição e, em consequência, uma maior confiança da sociedade nos serviços de saúde.

Com essa pesquisa, foi possível aprimorar os conhecimentos e assimilar melhor as ferramentas necessárias para a conquista da acreditação hospitalar e

também trazer conhecimento para a população em geral uma vez que é um assunto pouco abordado e divulgado em todo Brasil.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBRECHT, K. **Revolução dos serviços**. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1992. p. 254.

ANTUNES, F.; RIBEIRO, J. Acreditação Hospitalar: um estudo de caso. **Revista Produção**, Florianópolis, v. 5, n. 27, p. 5, 2005. Disponível em <<https://www.producaonline.org.br/rpo/article/viewFile/322/419>> Acesso em: 20 out. 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. **Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar**. 3. ed. Rio de Janeiro, 2002.

BRASIL. Organização Nacional de Acreditação. **Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar**. São Paulo, 2006. Disponível em: <<https://www.ona.org.br>> Acesso em: 13 nov. 2018.

BRASIL. Organização Nacional de Acreditação. **Manual Brasileiro de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde**. São Paulo, 2014. Disponível em: <<https://www.ona.org.br>> Acesso em: 15 nov. 2018.

BRASIL. Organização Nacional de Acreditação. **ONA é certificada na metodologia ISO 9001:2000**. 2000. Disponível em: <<https://saudebusiness.com/mercado/ona-e-certificada-na-metodologia-iso-90012000/>> Acesso em: 30 maio 2019.

BRETAS, Valéria. **Revista Exame**, 2016. Disponível em <<https://exame.abril.com.br/brasil/estes-sao-os-34-hospitais-publicos-de-excelencia-no-brasil/>> Acesso em: 01 julho. 2019.

FELDMAN, L. B.; GATTO, M. A. F.; CUNHA, I. C. K. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 18 n. 2, p. 216, 2005. Disponível em: <<http://repositorio.unifesp.br/bitstream/handle/11600/2540/S010321002005000200015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em: 22 nov. 2018.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. p. 72. Disponível em: <<https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9-todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>> Acesso em: 28 nov. 2018.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL (INMETRO). **Vantagens da Acreditação**. 2014. Disponível em: <<https://www.inmetro.gov.br/credenciamento/vantagens.asp>> Acesso em: 23 out. 2018.

JOINT COMMISSION INTERNATIONAL. **Padrões de Acreditação da Joint Comission International para Hospitais**. v. 4. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em:

<[https://edisciplinas.usp.br/joint%20comission%20Fourth\\_Edition\\_Hospital\\_Manual](https://edisciplinas.usp.br/joint%20comission%20Fourth_Edition_Hospital_Manual)>  
Acesso em: 22 nov. 2018.

MANZO, B. F.; BRITO, M. J. M.; CORRÊA, A. R. A Implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. **Revista Da Escola De Enfermagem Da USP**, São Paulo, v. 46, n. 2, p.388-394, 2012. Disponível em <<https://www.revistas.usp.br/reeusp/article/view/40960>> Acesso em: 23 nov. 2018.

MANZO, B. F. et al. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano de trabalho. **Revista Latino-Americana De Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 20, n. 1, p.151-158, 2012. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0104-11692012000100020>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

MANZO, B. F. et al. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano de trabalho. **Revista Latino-Americana De Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 20, n. 1, p.4-5, 2012. Disponível em: <[https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-br&as\\_sdt=0%2c5&q=enfermagem+no+processo+de+acredita%c3%a7%c3%o+hos+pitalar&oq=enfermagem+no+pro#d=gs\\_qabs&u=%23p%3dowtcfjztj3sj](https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-br&as_sdt=0%2c5&q=enfermagem+no+processo+de+acredita%c3%a7%c3%o+hos+pitalar&oq=enfermagem+no+pro#d=gs_qabs&u=%23p%3dowtcfjztj3sj)>. Acesso em: 01 julho. 2019.

MATOS, S. S., et. al. Um olhar sobre as ações do enfermeiro no processo de acreditação hospitalar. **Revista Mineira de Enfermagem**, Belo Horizonte, v. 10, 2007. Disponível em: <<http://reme.org.br/artigo/detalhes/440>> Acesso em: 23 nov. 2018.

MAZIERO, V. G; SPIRI, W. C. Significado do processo de acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público estadual. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 15, n. 1, p. 122, 2013. Disponível em: <<https://www.fen.ufg.br/revista/v15/n1/pdf/v15n1a14.pdf>> Acesso em: 27 maio 2019.

MENZO, B. F. **O processo de Acreditação Hospitalar na perspectiva de profissionais de saúde**, Belo Horizonte, 2009. Disponível em: <[http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/GCPA7RJFFK/bruna\\_figueiredo\\_manzo.pdf?sequence=1](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/GCPA7RJFFK/bruna_figueiredo_manzo.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 16 nov. 2018.

MEZOMO, J. C. **Gestão da qualidade na saúde**. 4. ed. Manole São Paulo: Manole, 2001. p.73.

RAMOS, Davidson. **Saúde: os 7 Pilares da Qualidade de Avedis Donabedian**. 2017. Disponível em: <<https://blogdaqualidade.com.br/saude-os-7-pilares-da-qualidade-de-avedis-donabedian/>> Acesso em: 29 nov. 2018.

ROCHA, E. S. B; TREVIZAN, M. A. Gerenciamento da Qualidade em um Serviço de Enfermagem Hospitalar. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 17, n. 2, p. 3, 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/pdf/rlae/v17n2/pt\\_16](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v17n2/pt_16)> Acesso em: 24 nov. 2018.

VIANA, M. F.; et. al. Processo de acreditação: uma análise de organizações hospitalares. **Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, p. 36, jan./jun. 2011. Disponível em: <

[eaesp.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/arquivos/delane\\_-\\_processo.pdf](http://eaesp.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/arquivos/delane_-_processo.pdf)> Acesso em: 28 abr. 2019.