
OS BENEFÍCIOS DO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR PARA O TRABALHO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM

THE BENEFITS OF HOSPITAL ACCREDITATION FOR NURSING STAFF

IVONE GONÇALVES SOUZA¹, ALINE FERREIRA DA SILVA ALMEIDA¹, VIVIANE SILVA DE JESUS²,
SAMYLLA MAIRA COSTA SIQUEIRA³

1 – Acadêmicas de Enfermagem da Faculdade São Salvador, ivonegoncalvessouza@gmail.com

2 – Enfermeira. Doutoranda em Saúde Pública - Universidade Federal da Bahia. Professora da Faculdade Adventista da Bahia.

3 – Enfermeira. Doutoranda em Enfermagem, Universidade Federal da Bahia. Professora do Centro Universitário Jorge Amado e Faculdade São Salvador.

RESUMO: O objetivo é identificar os benefícios do processo de acreditação hospitalar para a equipe de enfermagem. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura realizada em maio de 2015 no banco de dados SciELO, de onde foram selecionados cinco artigos. O processo de acreditação hospitalar traz benefícios para a equipe de enfermagem, os quais afetam tanto aos trabalhadores da assistência como os da gestão. Aumento da autoestima profissional, fortalecimento do trabalho em equipe, crescimento profissional e aperfeiçoamento da função de gestor foram alguns dos bônus destacados neste estudo. Concluímos que a acreditação hospitalar resulta em uma soma de benefícios que possibilitam a oferta de uma assistência de qualidade ao cliente, além da valorização do trabalho de enfermagem.

PALAVRAS-CHAVE: Acreditação hospitalar; Enfermagem; Gestão da qualidade.

ABSTRACT: The purpose is to identify the benefits of the hospital accreditation process for nursing staff. It's an integrative review conducted in May 2015 in Scielo database, from were selected five articles. The hospital accreditation provide benefits for nursing staff and these affect both workers assistance as management. Increased professional self-esteem, strengthening teamwork, professional development and improvement manager function were some of the bonus highlighted in this study. We conclude that hospital accreditation results in a sum of benefits that enable the provision of quality care to the client, in addition to the valuation of nursing work.

KEYWORDS: Hospital accreditation, Nursing, Quality management.

INTRODUÇÃO

Em meio à competitividade do mercado empresarial e às exigências dos clientes, a qualidade do serviço prestado tornou-se um requisito indispensável em todas as áreas comerciais, principalmente para as empresas com prestação de serviços médico-hospitalares. A excelência do atendimento hospitalar é imprescindível, visto que os pacientes buscam a reabilitação da saúde mediante a qualidade da assistência prestada^[1].

Dentro desse cenário de competitividade e crescimento, os gestores hospitalares precisam de instrumentos e equipes adequadas para administrar os recursos utilizados nas atividades operacionais e, principalmente, na qualidade das mesmas^[2]. Para alcançar a qualificação, muitas instituições de saúde buscam se adequar a um processo conhecido como acreditação hospitalar, que é definido como um sistema de avaliação e certificação de caráter voluntário, periódico e reservado^[3].

Em 1999, foi fundada a Organização Nacional de Acreditação (ONA), uma entidade não governamental que avalia a qualidade do serviço de saúde prestado, tendo como foco a segurança do paciente. Com o intuito de aprimorar a gestão e o cuidado assistencial engendrado nas instituições de saúde, a ONA desenvolveu seu método de avaliação a partir da revisão de modelos de acreditação regionais já existentes, adotados na América Latina e em países como EUA, Canadá, Espanha e Inglaterra^[3,4].

O processo de certificação da ONA é realizado por instituições acreditadoras credenciadas e tem como referência as normas do Sistema Brasileiro de Acreditação. A instituição de saúde é avaliada por meio de uma auditoria e classificada a partir de títulos de certificação, que designam as instituições avaliadas em três níveis diferentes: acreditado (nível 1), acreditado pleno (nível 2) e acreditado com excelência (nível 3), podendo também a instituição não receber nenhum destes conceitos (não acreditada)^[3,5].

A conclusão do processo ocorre após a emissão, pela instituição acreditadora, do relatório de avaliação e da entrega do parecer final à instituição prestadora de serviços de saúde, que receberá o Certificado de Organização Acreditada, o qual terá validade de dois anos para o nível 1 (Acreditada), de dois anos para o nível 2 (Acreditada Plena) e de três anos para o nível 3 (acreditada com excelência). Quando o seu respectivo período chega ao final, a instituição deve ser submetida a uma nova avaliação para assegurar o padrão de qualidade na sua prática assistencial^[6].

Para alcançar a qualidade necessária à assistência aos pacientes, as instituições de saúde com maior estrutura criam núcleos de auditoria interna, neste caso, núcleos de auditoria de qualidade. Esses núcleos possuem o intuito de monitorar de forma eficaz e contínua todos os processos operacionais, medindo os custos, proveitos e garantindo a produtividade, a qualidade e a sustentabilidade da instituição^[1].

No contexto de composição dessas equipes, destaca-se a presença de diferentes profissionais, aí incluídos os enfermeiros, visto que estes são apontados na literatura pelas suas habilidades, competências na área de gestão e capacidade para assumir cargos de natureza administrativa e auditora relacionada à saúde e à instituição hospitalar, sendo fundamental, portanto, a presença e o envolvimento desses profissionais para o êxito do programa de acreditação^[7,6].

Para a enfermagem, o processo de acreditação tem grande valor, visto que há uma padronização dos processos assistenciais e administrativos da área, que facilita e norteia a equipe no momento de realização de procedimentos operacionais padrão, além da melhoria da comunicação interna, dos treinamentos para aprimoramento contínuo, da valorização dos profissionais e da humanização no processo do cuidar.

Diante do exposto, este estudo tem como objetivo identificar os benefícios do processo de acreditação hospitalar para a equipe de enfermagem.

METODOLOGIA

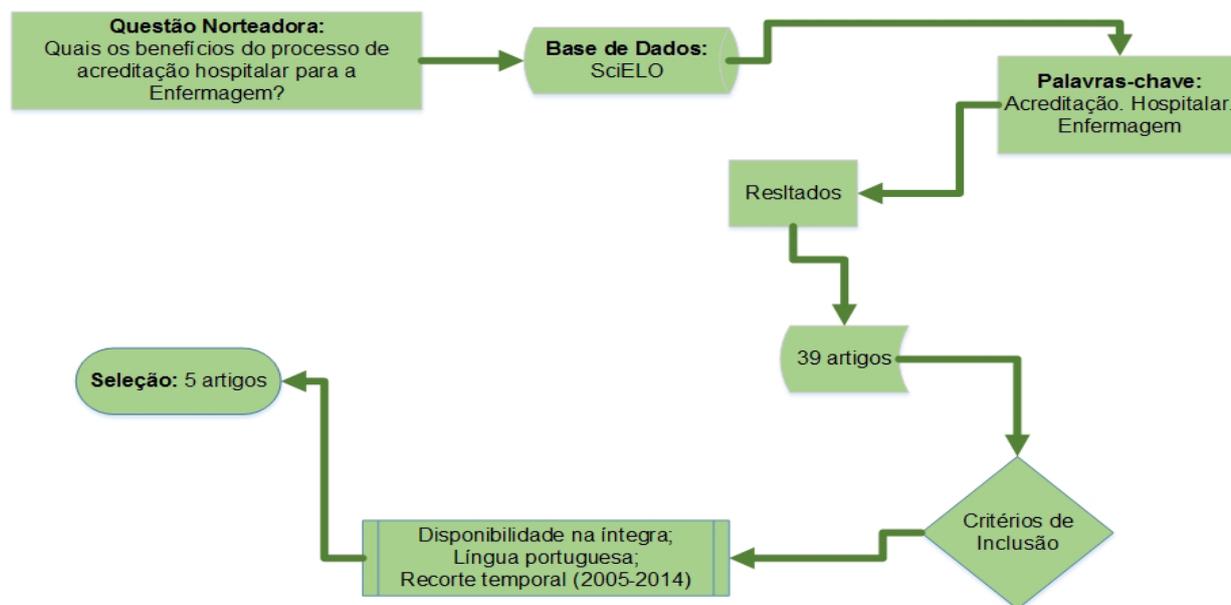
Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, realizada de abril a julho de 2015.

A busca ocorreu em maio/2015 na base de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), utilizando-se os seguintes descritores, extraídos do “Descritores em Ciências da Saúde” (DeCS): acreditação hospitalar e enfermagem. Para a busca, foi utilizado individualmente o descritor acreditação hospitalar e, depois, a pesquisa foi realizada a partir do operador booleano “AND”. Além dos descritores supracitados, foi utilizado também o seguinte indexador: “enfermagem na qualidade assistencial”.

Foram identificados 39 artigos, filtrados a partir dos seguintes critérios de inclusão: trabalhos publicados no idioma português, com disponibilidade de texto na íntegra e no recorte temporal de 10 anos (2005 a 2014).

A partir do filtro pelos critérios supracitados, foram excluídos 34 artigos: 17 por serem repetidos e 17 por não responderem ao objetivo deste trabalho. Ao final, foram selecionados 5 estudos. O processo de seleção dos materiais encontra-se representado na Figura 1.

FIGURA 1: Fluxograma de seleção dos estudos. Brasil, 2015.



FONTE: Elaborado pelos autores

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O quadro 1 apresenta as informações dos estudos selecionados quanto aos autores, periódico e ano de publicação, tipo, objetivo do trabalho e seus principais resultados.

QUADRO 1: Artigos selecionados para a construção deste estudo. Brasil, 2015.

	AUTOR	PERIÓDICO /ANO	TIPO	OBJETIVO	PRINCIPAIS RESULTADOS
I	FRANCO, JN; BARROS, BPA; VAIDOTAS, M; D'INNOCEZO, M.	Revista Brasileira de Enfermagem 2010	Estudo descritivo-exploratório	Diagnosticar a percepção dos enfermeiros de um hospital privado sobre os processos de qualidade em enfermagem aplicados à melhoria da assistência	*Melhoria assistencial por meio da utilização de ferramentas e indicadores de qualidade.
II	MANZO, BF; BRITO, MJM; CORRÊA, AR.	Revista Escola de Enfermagem da USP; 2012 ^a	Estudo de caso	Analisar as implicações do processo de Acreditação no cotidiano dos profissionais de saúde	*Oportunidade de crescimento do profissional; * Desenvolvimento da capacidade crítica dos autores envolvidos no processo; *Aumento da autoestima profissional; * Treinamentos; * Investimento em educação permanente; * Melhor preparo para atender o paciente.
III	MANZO, BF; RIBEIRO, H.C.T.C.; BRITO, M.J.M.; ALVES, M.	Revista Latino – Americana de Enfermagem; 2012b	PESQUISA QUALITATIVA	Conhecer a atuação e as influências da enfermagem no processo de acreditação hospitalar	* O processo de acreditação se configura como uma possibilidade de crescimento; * Valorização do curriculum; * A acreditação favorece o desenvolvimento da capacidade crítica dos envolvidos; * Treinamentos; * Segurança profissional para atender os pacientes; *Sentimento de orgulho e valorização do profissional; *Trabalho em equipe.

FONTE: Elaborado pelos autores.

O processo de acreditação não é simples, mas é de grande significância para uma instituição de saúde, colaboradores e usuários do serviço, pois os seus resultados podem fomentar mais assertividade na tomada de decisões, bem como contribuir na elaboração de estratégias para a implantação e monitoramento desse sistema^[8]. Os principais motivos para a busca da acreditação se relacionam à oportunidade de crescimento pessoal e profissional, à maior estabilidade da organização, à sobrevivência da instituição, ao reconhecimento da organização e de seus profissionais, ao estímulo à melhoria contínua dos processos e da assistência ao cliente, ao fortalecimento da confiança da sociedade e ao orgulho de se trabalhar em uma instituição acreditada^[6].

Para adquirir uma titulação é imprescindível a dedicação, motivação e colaboração da equipe assistencial do serviço de saúde, uma vez que a acreditação hospitalar é influenciada pelo nível de motivação e envolvimento desses profissionais, ao mesmo tempo em que influencia de forma significativa o contexto de trabalho nessas instituições^[9].

Embasado nos aspectos da estrutura, processo e resultado, o processo de acreditação surge como uma possibilidade de contribuir com a excelência no serviço de enfermagem^[10]. Assim sendo, os

benefícios oriundos do processo de acreditação hospitalar para essa categoria são muitos e atingem tanto os profissionais que estão na assistência como aqueles que realizam atividades de gestão. Dentre estes, estudos^[11,12,6] destacam o aumento da autoestima profissional, que é observado quando a instituição recebe a certificação, pois os profissionais de enfermagem desenvolvem um sentimento de orgulho e satisfação que estão diretamente associados ao resultado da conquista, bem como à valorização da instituição de trabalho em que atuam, gerando um sentimento de motivação.

Os fatores motivacionais contribuem tanto para a qualidade de vida das pessoas quanto para o aperfeiçoamento dos serviços por elas prestados, sendo apontados como a força que impulsiona os interesses de ambas as partes: organização e indivíduo^[13]. A motivação deriva de razões internas e externas. As primeiras se relacionam às características da própria pessoa, como habilidades e aptidões, ao passo que as últimas têm a ver com o ambiente de trabalho, sendo traduzidas como incentivos por determinada tarefa alcançada^[14]. No caso da acreditação hospitalar, quando a instituição de saúde adquire a titulação, tanto para a enfermagem como para outras categorias profissionais, há um incremento da melhoria das condições de trabalho, estabelecendo um ambiente laboral mais prazeroso e favorecendo a relação de crescimento, entusiasmo e prazer dos funcionários, gerando motivação^[9].

O fortalecimento do trabalho em equipe foi outro benefício destacado em alguns estudos^[11,12,15] sobre esta temática. A acreditação exige uma potencialização do trabalho em equipe, que é um grande desafio devido à diversidade de pessoas e ideias diante de um processo de trabalho comum^[15]. O processo de acreditação hospitalar estabiliza o clima organizacional entre os profissionais de saúde, visto que este favorece a existência de um ambiente de trabalho mais prazeroso e propício para fortalecimento das relações humanas^[11].

Pode-se dizer que a acreditação favorece a união entre os diversos profissionais envolvidos no processo assistencial, pois trabalharão de forma conjunta, tendo como foco principal a qualidade e segurança no cuidado ao paciente, fazendo cumprir os princípios da acreditação hospitalar. Para tal, é necessário que a instituição dê ferramentas de trabalho e um ambiente favorável ao desenvolvimento destas funções. Nesse contexto, temos como benefícios da acreditação, o fortalecimento das relações interpessoais, a melhoria das condições de trabalho e a motivação do colaborador.

Outra vantagem advinda do processo de certificação da instituição se refere ao treinamento e educação continuada da equipe de enfermagem, favorecendo o crescimento profissional^[12,9,11]. A capacitação dos profissionais é uma importante atuação do enfermeiro, que surgiu juntamente com o processo de acreditação como uma estratégia de reforma dos processos para a busca contínua de melhoria e qualidade^[11].

A instituição hospitalar envolvida nessa iniciativa deve capacitar os seus colaboradores quanto aos conceitos, valores, requisitos e diretrizes da acreditação^[16]. Convém dizer que, conforme apontado em um estudo^[10] realizado com o intuito de compreender o significado do processo de acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público do interior paulista, foi demonstrado que o processo de acreditação hospitalar desenvolve a liderança do enfermeiro, incentiva à busca de novos conhecimentos e estimula a trabalhar com base em indicadores assistenciais, gerenciais e protocolos, proporcionando o desenvolvimento científico do profissional.

Nesse contexto, pode-se destacar a existência de estratégias de educação permanente como um produto desse processo. Assim, a acreditação pode representar importante estratégia de capacitação de

pessoal no âmbito hospitalar, considerando-se a constante necessidade de investimentos em educação permanente para a viabilização das mudanças nos processos internos e externos da organização, a fim de responder às demandas advindas dos protocolos de certificação e, simultaneamente, dos profissionais de saúde^[9].

Para obter a certificação da ONA, a instituição hospitalar precisa atuar de acordo às normas institucionais, cumprindo os procedimentos operacionais padrões (POP) na execução dos serviços e investindo de forma incisiva e contínua em treinamentos e cursos de aperfeiçoamento. Os itinerários clínicos, normas, regulamentos e documentos técnicos são criados para semelhar atividades que podem ser padronizadas, e a acreditação hospitalar influencia bastante esse tipo de padronização^[12].

Com essa padronização, outros benefícios são associados ao processo de acreditação hospitalar, como a uniformização de processos^[12] e a melhoria da assistência ao cliente^[17,9,11,12], visto que a enfermagem sente-se melhor preparada para atuar assistencialmente, já que são ofertados recursos materiais, técnicos e humanos mais qualificados, devido à padronização de rotinas e maior organização. Essa assertiva é corroborada por outro estudo^[9], o qual destaca que as atividades são executadas de forma tranquila e segura e são atendidas satisfatoriamente as necessidades dos clientes.

Para o controle de qualidade são realizadas atividades de avaliação, monitoramento ou regulamentação dos serviços fornecidos aos clientes. No que concerne ao trabalho da equipe de enfermagem, o objetivo desse controle é assegurar que o cuidado prestado ao paciente seja de qualidade, ao mesmo tempo em que a equipe assistencial e o hospital consigam alcançar suas metas e indicadores^[18]. Para tanto, dentre outros recursos, são analisados os registros de enfermagem, que são uma importante evidência do cuidado, sendo necessária a existência de uma interface entre o processo de acreditação e o processo de enfermagem^[19].

Além dos benefícios já citados, pode-se associar ao processo de acreditação hospitalar a melhoria da comunicação entre os profissionais. Com a acreditação, as instituições de saúde aperfeiçoam o processo de linguagem e comunicação, de forma que a mensagem chegue a todos os envolvidos de forma linear. Autores^[20] revelam que as informações muitas vezes são segmentadas, não chegando de forma completa a todos os funcionários, e em algumas situações não há quem se disponha a conduzir a troca de informações ou de conhecimento.

A comunicação organizacional é importante para o sucesso do trabalho e a equalização da informação; a capacidade de conseguir se comunicar e alcançar o envio da mensagem correta do locutor para o ouvinte ajuda a equipe da assistência a se comunicar não só entre os colegas, mas principalmente com o paciente e familiar.

Dentre os benefícios concernentes à gestão, estudos^[15,12] apontam o aperfeiçoamento da função de gestor do enfermeiro, além da identificação da posição estratégica deste profissional^[15] devido a sua participação na implantação e manutenção da acreditação de uma instituição, fatores que favorecem a melhoria da capacidade crítica^[9,11] e gerencial^[15] do enfermeiro, interferindo positivamente na sua função gestora, com reflexos na assistência de enfermagem.

O incremento da eficiência e eficácia nos processos de gestão é considerado necessário na oferta de uma assistência de qualidade, visto que, por ser considerado um sistema complexo em que as estruturas e os processos são interligados, o funcionamento de um componente da organização hospitalar interfere em todo o conjunto e também no resultado final. Assim, todo o hospital deve preocupar-se com a melhoria permanente da qualidade de sua gestão^[6].

Autores^[17] demonstram que os gestores devem optar por sistemas de avaliação e indicadores de desempenho que os apoiem na administração dos serviços e propiciem tomar decisões com o menor grau de incerteza. Nesse contexto, as atividades desempenhadas pelo enfermeiro gestor são complexas e requerem preparo profissional. Quando na gestão, o enfermeiro colabora com a criação de POP, desenvolve indicadores do processo assistencial, planeja, implementa, avalia ações e participa de decisões gerenciais. O desempenho dessas atribuições requer segurança, conhecimento e criticidade, aspectos que são aperfeiçoados pela existência de indicadores de qualidade propostos pela acreditação e que servem como instrumentos, para que o gestor analise os processos e tome decisões de forma respaldada e criteriosa.

Diante do exposto, pode-se dizer que o processo de acreditação potencializa o trabalho da equipe de enfermagem em todos os seus aspectos, já que as atividades gerenciais, assistenciais e educacionais são afetadas dentro de uma perspectiva processual e indissociável, favorecendo o desenvolvimento dos profissionais e, no caso dos enfermeiros, maior visibilidade dentro da instituição, devido a sua maior autonomia e poder de participação nas decisões nos níveis estratégicos, o que traz como benefício a valorização do currículo profissional^[15,11].

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de acreditação consiste num sistema de avaliação e certificação da qualidade de serviços de saúde que necessita da colaboração dos profissionais de enfermagem, ao mesmo tempo em que traz inúmeros benefícios para os mesmos, destacando positivamente a imagem desta equipe dentro da instituição.

Diante do exposto, pode-se afirmar que a acreditação traz benefícios tanto para os profissionais que atuam na assistência, como para aqueles que exercem atividades de gestão. Os benefícios destacados foram: o aumento da autoestima profissional e motivação para o serviço; o fortalecimento do trabalho em equipe; crescimento profissional a partir de atividades de educação continuada; melhoria da comunicação entre os trabalhadores; desenvolvimento de indicadores de qualidade; aprimoramento da capacidade crítica e gerencial do enfermeiro, além do aperfeiçoamento da função de gestor, dando-lhe maior autonomia e participação nas tomadas de decisão dentro da instituição. A soma de todos esses fatores resulta na oferta de um cuidado qualificado ao cliente – principal foco da equipe de enfermagem – e tem como consequência a valorização do trabalho destes profissionais.

Diante da relevância do processo de acreditação hospitalar para a equipe de enfermagem atestada neste artigo, a expectativa é que novas pesquisas sejam realizadas acerca desse objeto de estudo. Sugerimos que em trabalhos posteriores sejam exploradas as ações desempenhadas pelos trabalhadores da enfermagem no processo de acreditação de determinada instituição de saúde.

REFERÊNCIAS

1. Motta ALC; Leão E; Zagatto JR. Auditoria Médica no Sistema Privado: abordagem prática para organizações de saúde. São Paulo: Iátria, 2005.
2. Matos AJ. Gestão de custos hospitalares: técnicas, análise e tomada de decisão. São Paulo: Editora STS, 2002.
3. Organização Nacional de Acreditação (ONA). Manual de Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares. Brasília, 2014.
4. Organização Nacional de Acreditação (ONA). A história da acreditação e da ONA. [acesso em 10 mai 2015]. Disponível em: <http://www.ona.gov.br>
5. Organização Nacional de Acreditação (ONA) [Internet]. Brasília: [update 2012 jul 05, cited 2012 jul 05]. Diretrizes do sistema e do processo de acreditação: normas técnicas e orientadoras - NO1 - Manual da Organização Nacional de Acreditação. Available from: <http://www.ona.org.br/>
6. Matos SS; Morais RM; Neumann VN; Silva VC; Silva CT; Alves M. Um olhar sobre as ações do enfermeiro no processo de acreditação hospitalar. REME – Rev. Min. Enf. 2006;10(4):418-24.
7. Fontinele Júnior K. Administração Hospitalar. Goiânia: AB, 2002.
8. Oliveira JLC; Matsuda LM. Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: A voz dos gestores da qualidade. Esc Anna Nery 2016;20(1):63-9.
9. Manzo BF; Brito MJM; Corrêa AR. Implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. Rev Esc Enferm USP 2012; 46(2): 388-94.
10. Maziero VG; Spiri WC. Significado do processo de acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público estadual. Rev. Eletr. Enf. [Internet]. 2013; 15(1): 121-9. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v15i1.14757>
11. Manzo BF; Ribeiro HCTC; Brito MJM; Alves M. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano de trabalho. Rev. Latino-Am. Enfermagem [online]. 2012; 20(1):151-58. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n1/pt_20.pdf.
12. Schiesari LMC. Avaliação externa de organizações hospitalares no Brasil: podemos fazer diferente? Ciênc. Saúde Coletiva 2014; 19(10): 4229-34.
13. Pedroso DOO; França NS; Oliveira SS; Osawa JLT. Importância da Motivação dentro das Organizações. Revista Ampla de Gestão Empresarial 2012; 1(1): 60-76.

14. Maximiano AC. Introdução à administração. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2008.
15. Siman AG; Brito MJM; Carrasco MEL. Participação do enfermeiro gerente no processo de acreditação hospitalar. Rev Gaúcha Enferm. 2014; 35(2):93-9.
16. Alástico GP; Toledo JC. Acreditação Hospitalar: proposição de roteiro para implantação. Gestão e Produção, 2013; 20(4): 815-31.
17. Franco JN; Barros BPA; Vaidotas M; D'innocenzo M. Percepção dos enfermeiros sobre os resultados dos indicadores de qualidade na melhoria da prática assistencial. Rev. Bras. Enferm. 2010; 63(5): 806-10.
18. Marquis BL; Huston CJ. Administração e Liderança em Enfermagem: Teoria e Prática. 4 ed. Porto Alegre: Artmed, 2005.
19. Lucena AF. Processo de enfermagem: interfaces com o processo de acreditação hospitalar. Revista Gaúcha de Enfermagem 2013; 34(4): 8-9.
20. Manzo BF; Brito MJM; Alves M. Influência da comunicação no processo de acreditação hospitalar. Revista Brasileira de Enfermagem, 2013; 66(1): 46-51.