

VISÃO DO ENFERMEIRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

VISION OF THE NURSE IN THE HOSPITAL ACCREDITATION PROCESS

Gustavo Hanich Kirsch

Especialista em Docência no Ensino Superior e em Saúde Pública com Ênfase em Saúde da Família, Graduado em Enfermagem pela Universidade Luterana do Brasil, ULBRA Torres.

Jeanice Baecker Lasta

Mestre em Educação pela ULBRA Torres; especialista em Cuidados Intensivos e Educação Profissional na área da saúde – Enfermagem, graduada em Enfermagem e Obstetrícia pelo Centro Universitário Franciscano.

RESUMO

A acreditação das instituições e serviços de saúde tem como meta a qualidade da assistência dos serviços através da proposta de padrões mínimos para os hospitais. O presente estudo objetiva-se a descrever a visão do enfermeiro no decorrer do processo de acreditação hospitalar. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, realizada em um hospital privado do litoral norte do Rio Grande do Sul. Foi composta por oito enfermeiros, os dados foram coletados por meio de entrevista com roteiro semiestruturado sendo submetidas a análise de conteúdo. Os sujeitos avaliados na pesquisa apresentaram em sua maioria percepções positivas frente ao processo de acreditação hospitalar, mesmo acontecendo persistência da equipe na hora de haver mudanças na rotina. Fortalecendo assim a importância do entendimento lógico do processo pelo profissional para que se sinta parte fundamental na superação da fragmentação da assistência e na busca da qualidade assistencial. Conclui-se que a atuação da enfermagem na acreditação hospitalar envolve questões administrativas, assistenciais, educativas e de pesquisa. Sendo que os entrevistados apresentaram total entendimento do significado do processo de acreditação, alcançando assim uma melhor forma de cuidado com qualidade ao paciente.

Palavras-chaves: Acreditação. Assistência hospitalar. Enfermeiro.

INTRODUÇÃO

A acreditação das instituições e serviços de saúde tem sua origem em 1869 pelo trabalho do cirurgião do Hospital da Universidade de Harvard, o Dr. Ernest Amory Codmann, que comprometido com a qualidade da assistência dos serviços prestados ajudou a fundar o Colégio Americano de Cirurgias (CAC), este colégio desenvolveu a partir dos estudos de Ernest uma proposta de Padrões Mínimos para Hospitais (NOVAES, 2007).

No Brasil no final dos anos 80 a Organização Pan-Americana de Saúde (Opas) estabelece um conjunto de normas e padrões para as instituições e serviços de

saúde da América Latina, nos quais se fossem alcançados dariam à instituição o certificado de acreditação. O ministério da saúde em 1997 criou a comissão nacional de especialistas para montar e desenvolver o modelo de acreditação brasileira, assim em 1999, surgiu a Organização Nacional de Acreditação (ONA), sendo esta uma entidade não governamental e sem fins lucrativos, neste ano também foi publicado o Manual de Acreditação de Hospitais do Brasil. Sofrendo várias modificações e revisões em 2006 foi lançado o Manual Brasileiro de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviço de saúde (MINISTERIO DA SAUDE, 2004).

A classificação que a ONA preconiza é feita por níveis; nível 1 refere-se aos requisitos básicos da qualidade prestada ao paciente, nas especialidades e serviço da instituição e recursos humanos; no nível 2 verifica-se a organização da assistência, conferindo documentos, treinamentos dos trabalhadores, rotinas; por fim no nível 3 é considerada as práticas de gestão e qualidades das políticas de melhoria contínua nas estruturas das instituições de saúde (LIMA, 2006).

Em um hospital a equipe de enfermagem se configura como um fundamental instrumento para um programa de qualidade, pois a sua atuação é direta com a assistência e interage com todas as áreas de apoio, com autonomia, rotinas e controle (LIMA, 2006; VARGAS, 2007).

O enfermeiro desde a sua formação acadêmica possui conhecimento em questões de liderança, gerenciamento, assistência clínica sendo um profissional apto a educação continuada, possuindo a habilidade de gerenciar uma equipe multidisciplinar e monitorar o envolvimento em processo de acreditação hospitalar (MINISTERIO DA SAUDE, 2004).

O enfermeiro desempenha um papel importante na assistência ao paciente, pois está envolvido em todas as etapas do atendimento, desde o cuidado mais simples até o mais complexo. Tornando-o assim uma peça importante no processo de acreditação e trabalho da instituição, desempenhando atividades importantes para o alcance do nível que a instituição deseja com os resultados e a manutenção da qualidade do serviço (ROCHA, 2009).

Esta pesquisa teve como objetivo descrever a visão do enfermeiro no decorrer do processo de acreditação hospitalar em um Hospital de média

complexidade no litoral norte do Rio Grande do Sul. Neste contexto, trago como justificativa para a realização desta pesquisa o interesse em aprofundar o assunto a partir da minha experiência vivenciada durante o estágio remunerado, onde percebi muitas ações da enfermagem e habilidades do enfermeiro na participação deste processo de acreditação hospitalar. Este estudo torna-se relevante também para fomentar a discussão da atuação do enfermeiro neste processo, contribuindo para ampliar as considerações sobre esta temática durante a formação acadêmica.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo e exploratório com abordagem qualitativa. O estudo qualitativo se preocupa com o universo de valores, crenças, afirmações e significados envolvidos nas relações humanas e que não podem ser quantificadas em dados numéricos e análise estatística (MINAYO, 2008).

A escolha dos sujeitos da pesquisa foi intencional, utilizando como critérios de inclusão enfermeiros que estão participando diretamente do processo de acreditação hospitalar e se dispuseram a participar do estudo.

O estudo foi realizado em um hospital privado, de média complexidade no litoral norte do Rio Grande do Sul, o qual está passando pelo processo de acreditação hospitalar.

Os dados foram coletados nos meses de setembro e outubro no ano de 2014 por meio de entrevista, utilizando um roteiro semiestruturado. O questionário foi entregue aos participantes da pesquisa, sendo estipulado o prazo de um dia para sua devolução ao pesquisador. Para a realização da pesquisa, os enfermeiros foram esclarecidos quanto aos objetivos do estudo e assinaram o Termo de Consentimentos Livre e Esclarecido – TCLE.

Para assegurar o anonimato dos sujeitos da pesquisa foi atribuído um número a cada entrevistado seguindo a sequência de devolução do questionário precedidos pela sigla ENF referente ao profissional enfermeiro.

Considerando os aspectos éticos, o estudo foi realizado atendendo às determinações da Resolução 466/12, do Conselho Nacional de Saúde, a qual

estabelece as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos e foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da Universidade Luterana Brasil, parecer nº 853.694/14.

Para atingir mais precisamente os significados manifestos e latentes trazidos pelos sujeitos foi utilizada a análise de conteúdo temática, pois segundo Minayo (2007) esta é a forma que melhor atende à investigação qualitativa do material referente a saúde, uma vez que a noção de tema se refere a uma afirmação a respeito de determinado assunto. Como resultado do processo de análise, foram estabelecidos dois eixos temáticos: O Processo de Acreditação Hospitalar e Visão do Enfermeiro no Processo de Acreditação Hospitalar.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Caracterização dos sujeitos

Dos oito enfermeiros entrevistados, seis eram do sexo feminino e dois do sexo masculino. Sete trabalhavam no período diurno e um no período noturno. Referente ao tempo de trabalho na instituição; três estavam há menos de um ano, quatro trabalhavam de um a dois anos e dois a mais de cinco anos na instituição.

A partir da análise das entrevistas emergiram dois eixos temáticos a seguir descritos.

O Processo de Acreditação Hospitalar

Este tema revelou a importância de entender o significado da acreditação hospitalar para sentir-se sujeito participante na implantação deste processo nas instituições de saúde.

A acreditação pode ser definida como um sistema de avaliação e certificação da qualidade de serviços de saúde, voluntário, periódico e reservado (ONA, 2001).

Foram manifestadas as seguintes respostas quanto ao entendimento do processo de acreditação hospitalar:

“Para mim, Acreditação Hospitalar é um programa que tem como objetivo a qualidade na assistência ao paciente, proporcionando ao paciente total apoio desde a sua internação a sua alta” (ENF 1).

“A acreditação é um método de avaliação dos recursos institucionais (ENF 2-3), que busca garantir a qualidade da assistência por meio de padrões previamente definidos. É uma certificação da qualidade dos serviços prestados à saúde” (ENF 3).

A avaliação pode ser considerada um dos conceitos relacionados à qualidade, conforme afirma SILVINO (2012), o autor destaca a importância da acreditação hospitalar, enquanto ferramenta que contém critérios que colaboram e estimulam à melhoria da qualidade. Para a realização deste processo uma entidade, separada e independente da instituição de saúde, avalia a instituição de saúde para determinar se ela atende a uma série de padrões criados para aperfeiçoar a segurança e a qualidade do cuidado, propiciando a Instituições de saúde certificadas pela ONA a criação de uma cultura de segurança e qualidade no interior de uma instituição que se empenha em aperfeiçoar continuamente os métodos de prestação e cuidados ao paciente e ainda, os resultados obtidos.

Os depoimentos dos profissionais entrevistados nos permitiram evidenciar a compreensão dos envolvidos sobre a influência do processo de acreditação hospitalar na inserção das práticas padronizadas em busca da qualidade e segurança no trabalho desses profissionais.

Observou-se também um enfoque sobre a importância do selo de qualidade na instituição em que os profissionais trabalham como mostram os relatos a seguir.

“De fundamental importância, este selo é desafiador e estimula a busca sempre pela qualidade a ser prestada” (ENF 4).

“Melhoria continua na metodologia de atendimento hospitalar” (ENF 5)

“De extrema importância, pois se a instituição que trabalho é acreditada terei certeza que meus clientes estão satisfeitos com a assistência prestada” (ENF 6-7).

Este aspecto positivo levantado pelos entrevistados, o selo de qualidade na instituição que trabalham, está ainda atrelado aos sentimentos de estímulo e orgulho, pois se preocupam com uma melhor assistência prestada ao paciente.

De acordo com NOVAES (2007), a Organização Mundial de Saúde (OMS) recomenda a adoção de programas de acreditação, que classifica em níveis de qualidade as instituições, promovendo aprendizagem no valor que se dá a uma realidade em face de uma referência ou padrão.

O status de acreditado demonstra sempre confiança no hospital por parte dos clientes internos e externos, bem como da comunidade em geral. Constitui, essencialmente, um programa de educação continuada e, jamais, uma forma de fiscalização (NOVAES,1998).

Visão do enfermeiro no processo de acreditação hospitalar

Esta categoria propõe descrever os relatos dos enfermeiros sobre as mudanças na rotina decorrentes ao processo de acreditação como um fator impulsionador na busca pela qualidade no atendimento ao paciente, conforme demonstram os relatos a seguir.

“As mudanças inicialmente causam resistência nas equipes. Porém devemos apresentar qual a mudança proposta, e porquê da mudança, como vamos nos inserir no processo”. (ENF 3).

“Acho muito positivo as mudanças na rotina, já que é para uma finalidade, sempre visando melhorar o atendimento ao paciente” (ENF 8).

“(…) alguns processos temos a dificuldade na mudança de cultura, mas com o tempo e persistência, os profissionais acabam mudando o comportamento quando se sabe da importância e benefício que traz ao paciente” (ENF 2).

Os relatos dos entrevistados revelaram que a acreditação provoca mudanças nas ações realizadas pelo enfermeiro e que o envolvimento com a acreditação hospitalar na instituição, estimula o desenvolvimento do processo de trabalho da enfermagem.

Este aspecto positivo mencionado está, muitas vezes, relacionado com a possibilidade de crescimento pessoal e a valorização do aprendizado. Revela-se, também a questão de o funcionário inserido em um serviço acreditado sentir-se

melhor preparado para atender as solicitações dos seus pacientes, além de conservar o grau de qualidade pela padronização de rotinas e uma maior organização.

Neste contexto habilitar e aprimorar os recursos humanos, gerar e propagar conhecimento e oferecer assistência é uma missão que assegura a educação, pois o exercício educativo é fundamental na enfermagem e está inserido no processo de acreditação hospitalar. Assim a acreditação se configura como um programa de educação continuada no qual todos os funcionários da instituição sintam-se envolvidos e participando continuamente (LIMA, 2006).

Do mesmo modo, pode-se notar que atuação dos enfermeiros no processo de acreditação hospitalar, segundo os entrevistados da pesquisa, se assemelha em partes, pois as mudanças e ações direcionadas às dimensões do cuidar, administrar e gerenciar a equipe frente às mudanças causa resistência pela equipe. Entretanto, percebe-se nas falas dos entrevistados que com persistência, e trazendo em abrangência os benefícios que as mudanças trazem no atendimento do paciente, prevalecem as mudanças junto com o processo de acreditação hospitalar de forma positiva.

No que se refere à importância do enfermeiro no processo de acreditação, devemos ressaltar que o mesmo desde a sua formação acadêmica possui conhecimento em questões de liderança, gerenciamento, assistência clínica sendo um profissional apto a educação continuada, possuindo a habilidade de gerenciar uma equipe multidisciplinar e monitorar o envolvimento em processo de acreditação hospitalar (BRASIL, 2004).

Os depoimentos descritos a seguir revelam o entendimento dos entrevistados quanto ao importante papel desempenhado pelo profissional enfermeiro no processo de acreditação hospitalar e na assistência ao paciente.

“O enfermeiro é o sujeito muito importante neste processo. Pois é ele que está ligado diretamente ao paciente e orientando corretamente sua equipe e os resultados são bem eficazes” (ENF 5).

“(...) além de desempenhar bem suas funções, motivar a equipe para que ela também desempenhe da melhor maneira possível, ajudando e contribuindo para o sucesso do tratamento” (ENF 8).

“O enfermeiro é uma peça chave nesse processo, pois está em contato direto diretamente com os pacientes, ele conhece as limitações e necessidades dos pacientes” (ENF 6).

“(...) a responsabilidade pela segurança é de todos os colaboradores, mas especialmente do enfermeiro, que é a liderança. Sempre estimulando a adesão aos processos, visualizando a segurança do paciente com uma gestão estratégica” (ENF 2).

“(...) é de suma importância as auditorias nos setores para a verificação e acompanhamento dos processos” (ENF 3).

Podemos dizer que os primeiros indícios de gestão e qualidade da assistência médica, no qual é possível uma ligação com o processo de acreditação hospitalar teve seu início com Florence Nightingale (1820 – 1910), enfermeira que trabalhou na guerra da Criméia em 1855, no qual a própria Florence desenvolveu métodos de coleta de dados que materializavam a melhoria da qualidade do atendimento prestado aos feridos de guerra (MURAHOVSKI, 2003).

Segundo a ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO (2001) o profissional enfermeiro participa e realiza as auditorias internas, quando faz parte de uma instituição acreditadora. Devendo então o enfermeiro estar cauteloso ao cumprimento dos padrões e normas preestabelecidas pelo Manual da Organização Nacional de Acreditação para fazer a diferença e exigência na qualidade da assistência prestada.

O enfermeiro tem papel primordial na assistência ao paciente desde o caso mais fácil ao mais complexo. Segundo ROCHA (2009) fazendo assim um profissional essencial no processo de acreditação e trabalho da instituição, desempenhando atividade de importância para se obter o nível no qual a instituição deseja alcançar e os resultados e manutenção da qualidade do serviço.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste estudo permitem considerar que os enfermeiros entrevistados, em sua maioria consideram e entendem o processo de acreditação hospitalar como um processo importante na busca da qualidade dos serviços de saúde.

Isso foi sinalizado pelo incentivo e importância destacado pelos enfermeiros quanto ao selo de qualidade na instituição que ambos os entrevistados trabalham, demonstrando como algo desafiador, de exploração de novos conhecimentos e o profissional sente reconhecimento do seu trabalho.

Os enfermeiros reconhecem que as mudanças na rotina causam resistência inicial nos envolvidos, mas também o sentimento de envolvimento com a qualidade hospitalar. E que estas mudanças exigem do profissional um comprometimento em busca de sempre melhorar, a fim de atingir um nível maior de qualidade.

As instituições que lutam pela permanência no mercado competitivo e que prezam pelo atendimento de excelência perpassam pela busca incessante de melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Nessa ótica, o profissional enfermeiro tem atuação fundamental no processo de acreditação hospitalar, sendo que juntamente com a equipe desenvolve ações direcionadas ao cuidado com o paciente.

A Acreditação ainda é um processo desconhecido para muitos profissionais da saúde, e ainda pouco discutido nos cursos de graduação em enfermagem, entretanto, este estudo demonstrou, talvez pelo envolvimento direto dos enfermeiros no processo, um perfil de pertencimento dos participantes com a busca pela qualidade e segurança no serviço de saúde em que atuam.

Assim, a partir deste estudo esperamos que novas pesquisas e publicações referentes à temática deste artigo, sejam realizadas. De forma que assim possam acrescentar evidências da visão do enfermeiro no processo de acreditação hospitalar.

REFERÊNCIAS

BRASIL, Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Acreditação: a busca pela qualidade nos serviços de saúde. **Rev. Saúde Pública**. v.38, n. 2, p. 335-336, 2004.

FELDMAN, L.B.; GATTO, M.A.F.; CUNHA, I.C.K.O. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. **Acta Paul. Enferm.**, v. 18, n. 2, p. 213-219, 2015.

LIMA, S.B.S; ERDMANN, A. L.A enfermagem no processo da acreditação hospitalar em um serviço de urgência e emergência. **Acta Paul. Enferm.**, v. 19, n. 3, p. 271-278, 2006.

MINAYO, M.D.; DESLANDES, S.F.; GOMES, R. **Pesquisa Social**. 14. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2008. p.69

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

MURAHOVSKI D. Curso Talsa Multiplicadores. Brasília (DF): Organização Nacional de Acreditação; 2003-2005. Disponível em: < <http://www.ona.org.br> > Acesso em: 29 mar. 2014.

NOVAES, H.M. O processo de acreditação dos serviços de saúde. **Rev. Adm. Saúde**. v. 37, n. 9, p. 133-40, 2007.

NOVAES, H.M. Manual brasileiro de acreditação hospitalar. Brasília: Secretaria de Políticas de Saúde, Ministério da Saúde, 1998.

ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO. Manual das organizações prestadoras de serviços hospitalares. Pelotas: Educat, 2001.

QUINTO NETO, A.; GASTAL, F.L. **Acreditação hospitalar proteção aos usuários dos profissionais e das instituições de saúde**. Porto Alegre: DaCasa, 1997.

ROCHA, E.S.B.; TREVIZAN, M.A. Gerenciamento da qualidade em um serviço de enfermagem hospitalar. **Rev. Latino-Am. Enferm.**, v. 17, n. 2, p. 240-245, 2009.

SILVINO, R.Z.; DA MOTTA, D.M. Sistematizando la literatura sobre acreditación hospitalaria: de 2005 a 2010. **Enfermería Global**, n. 25, p. 299-312, 2012.