



## ADMINISTRACIÓN – GESTIÓN – CALIDAD

### As implicações do processo de acreditação para os pacientes na perspectiva de profissionais de enfermagem

Implicaciones del proceso de acreditación para los pacientes desde la perspectiva de los profesionales de enfermería

\*Figueiredo Manzo, B., \*\*Couto Ribeiro, HCT., \*\*\*Menezes Brito, MJ., \*\*\*Alves, M., \*\*\*\*Bauer Feldman, L.

Enfermeira, Doutoranda. Professora Assistente da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. \*\*Enfermeira, Mestranda da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais. Especialista em Políticas e Gestão de Saúde da Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais. \*\*\*Enfermeira, Doutora em Administração. Professora Adjunta do Departamento de Enfermagem Aplicada da Universidade Federal de Minas Gerais. \*\*\*\* Enfermeira. Doutora em Ciências da Saúde. Consultora, assessora e avaliadora hospitalar em qualidade, acreditação, auditoria, gestão de risco e segurança em saúde. Brasil.

(Artigo extraído da dissertação: Acreditação hospitalar na perspectiva dos profissionais de saúde. Apresentado ao programa de pós-graduação da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil 2009.)

Palavras-chave: enfermagem; qualidade da assistência à saúde; acreditação

Palabras clave: enfermería; calidad de la asistencia a la salud; acreditación.

Keywords: nursing; quality of health care; accreditation

### RESUMO

O estudo objetivou compreender as implicações do processo de acreditação para os pacientes na perspectiva de profissionais de enfermagem. É um estudo qualitativo realizado em um hospital privado, de médio porte de Belo Horizonte, Brasil. Participaram da pesquisa 24 profissionais, sendo 9 enfermeiros e 15 técnicos de enfermagem. Os dados foram coletados por meio de entrevista com roteiro semi-estruturado e analisados com o suporte da análise de conteúdo. Os resultados mostraram que o processo de acreditação 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. Por outro lado os sujeitos da pesquisa relatam o desconhecimento por parte dos pacientes da importância da acreditação bem como o fato do distanciamento dos profissionais em relação aos pacientes, devido aos aspectos burocráticos do processo de acreditação e a limitação temporal para o diálogo e interação. Assim, na visão dos sujeitos da pesquisa, a acreditação hospitalar implica melhores condições na assistência aos pacientes, inclusive com atendimento de

excelência, porém acarreta prejuízo no contato paciente-profissional, devido a grande demanda e burocracia no processo.

## RESUMEN

El estudio tiene como objetivo comprender las implicaciones del proceso de acreditación para los pacientes desde la perspectiva de profesionales de enfermería. Es un estudio cualitativo en un hospital privado de tamaño medio en Belo Horizonte, Brasil. Participaron en esta encuesta un total de 24 profesionales, 9 enfermeras y 15 técnicos de enfermería. Los datos fueron recolectados mediante entrevistas semi-estructuradas y analizados con el apoyo de análisis de contenido. Los resultados mostraron que el proceso de acreditación ofrece atención con la excelencia a los pacientes, con la estandarización de las técnicas y apoyo de un cuidado científico, dirigiendo las acciones y prácticas de salud realizado de manera segura. Por otro lado los sujetos de la investigación informaron de la falta de conocimiento por los pacientes de la importancia de la acreditación, así como el hecho del distanciamiento de los profesionales en relación con los pacientes, debido a los aspectos burocráticos del proceso de acreditación y la limitación temporal para el diálogo y la interacción. Por lo tanto, desde la visión de los sujetos de investigación, la acreditación de hospitales significa mejores condiciones en la atención al paciente, incluyendo la atención con excelencia, pero impide el contacto entre paciente- profesional, debido a la alta demanda y la burocracia en el proceso.

## ABSTRACT

The study aimed to understand the implications of the accreditation process for patients from the perspective of nursing professionals. It is a qualitative study conducted in a mid-sized private hospital in Belo Horizonte, Brazil. A total of 24 professionals, 9 nurses and 15 nursing technicians took part in the study. Data were collected through interviews with semi-structured guide and analyzed with the support of content analysis. The results showed that the accreditation process provides a care for patients with excellence, with standardization of techniques and support for scientific care by directing actions and health practices that are performed safely. On the other hand the subjects reported the lack of knowledge of the patients of the importance of accreditation as well as the fact that there is a distance between the professionals and patients, due to the bureaucratic aspects of the accreditation process and time limitation for dialogue and interaction. Thus, in view of the research subjects, the hospital accreditation means better conditions in patient care, including care with excellence, but impairs the patient-professional contact, due to high demand and bureaucracy in the process

## INTRODUÇÃO

A preocupação com a qualidade da prestação de cuidados aos pacientes, presente na saúde desde Florence Nightingale em 1954 na Guerra da Criméia, torna-se mais intensa e valorizada a partir do século XX, devido à economia globalização, intensa competitividade do mercado, contínuo incremento tecnológico, dentre outros fatores.

No intuito de cooperar na superação desses desafios Avedis Donabedian teceu expressivas considerações a respeito de modelos de qualidade e sua aplicabilidade na área da saúde. Nesse sentido descreveu sete atributos-chaves, quais sejam: eficácia, atingir os melhores resultados na assistência; efetividade, melhoria conquistada pelo serviço oferecido em relação ao ideal; eficiência, diminuição de custos sem diminuir a qualidade; otimização, alternativa de evitar benefícios marginais a custos inaceitáveis; aceitabilidade, adequação da assistência às expectativas de seus clientes; legitimidade, validação do serviço pela comunidade e equidade, distribuição dos serviços de saúde e benefícios para toda a comunidade, de forma justa<sup>1</sup>.

A criação de teorias e instrumentos destinados à avaliação e melhoria da qualidade da assistência na saúde tornou-se, então, um fenômeno universal, deixando de ser um mero conceito teórico para ser uma realidade cuja essência é garantir a sobrevivência das

empresas e dos setores de produção de bens e serviços dentre as quais estão incluídos os hospitais<sup>2</sup>.

As instituições hospitalares vêm passando por diversas mudanças, desde o seu surgimento e principalmente na contemporaneidade. O aumento de gastos financeiros decorrentes de erros dos profissionais e gestão inadequada dessas organizações, bem como os avanços da informática, produção e difusão de conhecimento técnico-científico<sup>3</sup>, obrigam essas instituições a atingir níveis maiores de qualidade e a buscar estratégias que inovem seus serviços para se manterem no mercado.

Com isso, os gestores hospitalares têm aderido substancialmente aos instrumentos e ações que garantem qualidade da prestação dos serviços realizados em suas organizações, com o intuito de assegurar ao paciente que todos os esforços estão voltados para maximizar os cuidados e benefícios e minimizar os riscos inerentes aos procedimentos hospitalares<sup>4</sup>.

Considerando essas necessidades de desenvolvimento de estratégia e ações de incremento da qualidade dos serviços de saúde, a acreditação destaca-se como um procedimento de avaliação dos recursos institucionais<sup>5</sup>, sendo a avaliação um pilar de garantia da qualidade. A avaliação é um instrumento da gestão de serviços de saúde necessário para mensurar os esforços da organização, avaliar o desempenho, aprimorar a prestação dos serviços oferecidos, bem como sua utilidade e relevância social<sup>1</sup>.

A acreditação, por sua vez, é um processo voluntário, racionalizado, ordenador e, principalmente, de educação continuada dos profissionais, com o intuito de garantir a qualidade da assistência<sup>5</sup>. Deve ser entendida, em duas dimensões, tanto como um processo educacional para incorporação de uma cultura da qualidade como um processo de avaliação e certificação da qualidade dos serviços de saúde propriamente dito, o qual analisa e atesta o grau de desempenho alcançado pela instituição de acordo com padrões pré-definidos<sup>6</sup>.

O Sistema Brasileiro de Acreditação, instituído em 1999 pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) visa o amplo conhecimento a respeito de um processo permanente de melhoria da qualidade assistencial, mediante a avaliação periódica do serviço. Com a acreditação as instituições adquirem reconhecimento público, tratando-se, portanto, de uma honraria que une o reconhecimento da competência técnico-assistencial com o estímulo a contínua melhoria dos serviços prestados, garantindo a segurança e a qualidade do atendimento à população<sup>7,8,9</sup>.

O foco de uma instituição de saúde que anseie pela melhoria contínua da qualidade e a certificação de acreditado deve ter assim, um modelo de gestão centrado no paciente, isso porque a razão de ser de qualquer organização de saúde são os seus pacientes. É necessário, portanto, buscar continuamente a valorização, a satisfação e o atendimento das necessidades dos pacientes e seus familiares, de forma que tenha uma assistência segura, humanizada e com excelência.

Nesse foco, a enfermagem tem condições de mobilizar a equipe multiprofissional para a resolução das dificuldades enfrentadas no cotidiano e para que a busca da qualidade na assistência torne-se mais participativa e consciente<sup>10</sup>. Deste modo, tendo em vista a repercussão das ações institucionais da equipe de enfermagem, a visão sistêmica do enfermeiro conseqüente a sua formação e por lidar com todos os colaboradores e, o fato da enfermagem estar por vinte quatro horas em contato com o paciente, essa categoria profissional torna-se um elo do fazer qualidade no processo de acreditação. Ressalta-se,

entretanto, que a enfermagem sozinha não garante a qualidade da assistência, mas ela é ator fundamental para impulsionar esse processo.

Assim, o objetivo do presente estudo consiste em compreender as implicações do processo de acreditação para os pacientes na perspectiva de profissionais de enfermagem. Esse estudo se justifica pela escassa literatura voltada para esse olhar e espera-se, que os dados obtidos contribuam para que a acreditação seja primordialmente uma metodologia de avaliação da qualidade com foco no paciente. Uma vez reconhecidas às implicações do processo de acreditação para os pacientes, os profissionais poderão se comprometer com mais efetividade e manterão mais forte a chama do processo rumo à conquista da excelência assistencial.

## **MATERIAL E MÉTODOS**

Trata-se de um estudo de caso de abordagem qualitativa. 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<sup>11</sup>. Quanto ao estudo de caso, o mesmo apresenta-se como estratégia adequada quando se trata de questões nas quais estão presentes fenômenos contemporâneos inseridos em contextos da vida real e podem ser complementados por outras investigações de caráter exploratório e descritivo. O estudo de caso é utilizado como estratégia de pesquisa nos estudos organizacionais e gerenciais, contribuindo, de forma inigualável, para a compreensão de fenômenos complexos, nos níveis individuais, organizacionais, sociais e políticos e permitindo a preservação das características significativas dos eventos da vida real<sup>12</sup>.

O cenário da pesquisa foi um hospital privado de médio porte, situado em Belo Horizonte e inaugurado em 2004 na perspectiva de ser referência de qualidade no atendimento para todos os hospitais da rede conveniada. A escolha dos sujeitos da pesquisa foi realizada de maneira intencional, utilizando como critério de inclusão a participação no processo de Acreditação Hospitalar desde a primeira auditoria. Foram, portanto, incluídos enfermeiros e técnicos de enfermagem, alocados nos setores de internação, Bloco Cirúrgico (BC) e Unidade de Cuidados Progressivos (UCP). A justificativa para a utilização de tais setores foi o fato de existirem desde a abertura do hospital e assim terem participado do processo de Acreditação já na primeira auditoria. Foram excluídos os profissionais com menos de 03 (três) anos na instituição devido ao fato de não terem vivenciado o processo da acreditação desde sua primeira auditoria.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas com roteiro semi estruturado com pelo menos um enfermeiro ou técnico de enfermagem de cada setor, pois poderiam existir divergências em relação à percepção dos profissionais de um setor para o outro no que diz respeito ao processo de Acreditação. O número de sujeitos entrevistados foi limitado a partir do critério de saturação das informações, a qual pressupõe interrupção de inclusão de participantes quando as informações obtidas passam a apresentar redundância ou repetição, não sendo considerado relevante continuar a coleta de dados<sup>13</sup>.

A amostra da pesquisa totalizou 24 profissionais sendo 15 técnicos de enfermagem e 9 enfermeiros. Os dados coletados foram submetidos à análise de conteúdo, buscando alcançar a interpretação mais profunda do fenômeno, além de ultrapassar o alcance meramente descritivo do conteúdo manifesto da mensagem<sup>14</sup>. Nos resultados as entrevistas foram numeradas de acordo com a sequência em que ocorreram e com a sigla de *ENF* para profissional enfermeiro e *TE* para profissional técnico de enfermagem.

Em relação aos aspectos éticos, o estudo foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG, com o Parecer nº 2567/08. Todos os profissionais participantes do estudo assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

## RESULTADOS

Os resultados serão apresentados de acordo com duas categorias temáticas alcançadas por meio da análise de conteúdo, quais sejam: *A acreditação como possibilidade para o atendimento de excelência* e *A acreditação como processo burocrático*.

### **A acreditação como possibilidade para o atendimento de excelência**

Os profissionais de enfermagem percebem que o processo de acreditação interfere na assistência ao paciente, propiciando um atendimento com excelência, com menor possibilidade de erros nos procedimentos e nas práticas. Além de gerar a redução no tempo de internação do paciente, o que traz impactos positivos tanto no cuidado mais qualificado e seguro, quanto na diminuição da permanência hospitalar e, sobretudo, para otimização de resultados financeiros, conforme os depoimentos a seguir:

*Controle da qualidade do serviço que estou prestando, humanização, tentar prestar assistência segura com o menor risco para o paciente, com o menor impacto. Menor tempo de internação, melhor assistência com menor custo. (ENF<sub>1</sub>)*

*Para os pacientes, um atendimento de excelência, é o que todo mundo busca hoje em dia, é o que todo mundo preza. (TE<sub>15</sub>)*

*O impacto para paciente, eu acho que ele só tem a ganhar no sentido de organização do serviço. Na busca que o serviço e os profissionais têm sempre de dar o melhor para o paciente. (ENF<sub>5</sub>)*

De fato e em conformidade com os relatos supracitados a certificação resultante de um processo de acreditação aponta uma direção positiva na melhoria da assistência aos pacientes, bem como estabelece níveis crescentes de qualidade em todas as organizações, as quais devem proporcionar serviços que realmente atendam as necessidades da população, com segurança, inclusive superando as expectativas dos pacientes, essência da excelência<sup>15</sup>. Além disso, para os sujeitos a acreditação propicia maior segurança no atendimento, conforme explicitado:

*O processo de Acreditação oferece uma segurança maior para os clientes. (ENF<sub>1</sub>)*

*A gente dá qualidade no atendimento, além da qualidade a gente dá segurança no atendimento. (ENF<sub>6</sub>)*

Observa-se que o processo de melhoria da qualidade permite o resgate da cientificidade do cuidado, direcionando ações e práticas de saúde a serem executadas de maneira segura, além de possibilitar uma referência para o raciocínio profissional.

*Eu acho que a melhora do atendimento prestado, porque você segue protocolos revisados, confirmados na literatura, então presta um cuidado mais adequado para o paciente. (ENF<sub>9</sub>)*

## A acreditação como processo burocrático

O cenário hospitalar moderno se destaca por enfatizar as relações humanas em relação aos aspectos técnicos e mecânicos<sup>16</sup>. No entanto, para alguns entrevistados, o processo de acreditação é percebido como um fator de distanciamento dos profissionais em relação aos pacientes, devido aos aspectos burocráticos do processo e a limitação temporal para o diálogo e interação.

*Com o processo a gente peca às vezes, em organizar, em registrar, e acaba esquecendo que tem alguém ali que precisa daquele tempo que você cede para a organização, à parte burocrática, por assim dizer. Você peca quando cede o seu tempo para essa parte que é aquele tempo que poderia estar empregando em benefícios do paciente, estar mais próximo, dar uma atenção maior, ter mais cuidado na avaliação que a gente faz, conhecendo melhor seu paciente para melhor servir na questão da assistência. (ENF<sub>2</sub>)*

Além dos aspectos burocráticos citados, os sujeitos relatam um *fazer qualidade* como um tempo desperdiçado, que influencia negativamente na relação profissional-paciente.

*Eu acho assim, que a partir do momento que eu sento aqui no computador e dou as costas para o cliente, ele só perde. No tempo que eu fico sentada, fazendo qualidade é um tempo perdido para o cliente. Ele podia estar sendo mais bem assistido. Ele podia ter a gente mais perto. (ENF<sub>3</sub>)*

*Tem que tomar um pouco de cuidado, de só fazer qualidade e esquecer o cliente. Porque eu não tenho tempo para fazer os dois, então eu prefiro fazer qualidade porque alguém me cobra, aí deixo o cliente, assim, um pouco negligenciado. (ENF<sub>8</sub>)*

Além disso, interessante pontuar que os sujeitos da pesquisa assinalam que os pacientes desconhecem o que é um serviço acreditado. Reforçando a idéia de que não importa o caminho que a instituição siga para alcançar a qualidade, porque o que o paciente deseja são os resultados promovidos pela busca contínua de melhorias no atendimento prestado.

*Acho que o paciente não sabe o que é ter Acreditação, para ele o que importa é ser bem atendido, independente do que você está fazendo por trás, ou não. (ENF<sub>6</sub>)*

## DISCUSSÃO

Mediante os depoimentos dos sujeitos da pesquisa evidenciou-se, de maneira geral, que a conquista da certificação propicia de forma contínua o crescente aprimoramento dos processos de trabalho e tende a minimizar os riscos na execução dos procedimentos, alcançando-se melhorias efetivas na qualidade da assistência.

Nessa perspectiva, identificam-se nos depoimentos apresentados na categoria *A acreditação como possibilidade para o atendimento de excelência*, que os profissionais de enfermagem compreendem o impacto da qualidade para o paciente quando se alcança a certificação, decorrente da busca da melhoria contínua das ações, advinda do processo de acreditação. Por meio desse processo, conforme relataram há o controle da qualidade dos serviços prestados, enfatizam a humanização, promovem maior segurança com o menor

risco para o paciente, diminui o tempo de internação, melhoram a assistência com menor custo e valorizam o atendimento de excelência. Corroborando os depoimentos, os achados de um estudo realizado para verificar o desempenho de hospitais acreditados com excelência pela ONA sugeriram que o processo de acreditação contribui para aumentar a satisfação do cliente, a eficácia dos processos e a promoção da confiança dos usuários na qualidade dos processos assistenciais<sup>17</sup>.

Os profissionais de enfermagem relatam também que há uma estreita relação entre o processo de acreditação e atendimento com menor risco, ou seja, qualidade e a segurança parecem entrelaçadas significando um elo nas ações de assistir e cuidar dos pacientes. De fato, a acreditação hospitalar é um sistema que traduz a qualidade nos serviços de saúde, no qual o usuário terá segurança no cuidado recebido<sup>18</sup>.

Entretanto, de acordo com alguns especialistas embora a segurança seja considerada como um subconjunto da qualidade; em termos de mensuração, para a maioria dos pesquisadores e *experts*, a segurança é mais difícil de medir do que a qualidade, pois a identificação dos incidentes depende substancialmente da notificação dos casos. Corroboram nesta perspectiva, algumas dificuldades como a falta de hábito e iniciativa individual dos profissionais de saúde em notificar<sup>19</sup>, bem como a política organizacional de apoio e não punição aos envolvidos nos eventos.

Para tanto, as instituições de saúde precisam alavancar estratégias e esforços para superarem a tradicional cultura da culpa e castigo, incentivando o relato e o aprendizado por meio dos erros e acidentes. As lideranças institucionais, tanto administrativas como assistenciais, que comumente produzem um ambiente autocrático, precisam superar este obstáculo e instituir condições compartilhadas em que a segurança do paciente seja responsabilidade e obrigação de todos e não apenas de um grupo pequeno de interessados. A instituição que tem seu dirigente profissionalizado e que busca segurança da assistência certamente se forçará no sentido de conquistar a acreditação, uma vez que esta condição lhe dará uma base sustentável para atuação eficiente com tomada de decisão mais segura e eficaz<sup>6</sup>.

Além disso, os entrevistados relatam a importância dos protocolos que são constantemente revisados com base na literatura, o que resulta segundo os respondentes em um cuidado mais adequado e seguro para o paciente. Sendo assim, os profissionais oferecem o cuidado sob mesmo padrão, independentemente de quem o presta, onde a forma de conduzir é a mesma e, sobretudo, os funcionários garantem suas ações respaldadas pelo conhecimento científico. A padronização é necessária para que ocorra a gestão de processos, tarefas e atividades e é importante para construir uma base sólida na busca pela melhoria contínua, assegurando a qualidade assistencial, o que exige a revisão e aprimoramento do processo<sup>16</sup>.

O processo da qualidade centrado no cliente/paciente é um conceito estratégico, porque associa os esforços em atender suas necessidades com o sistema que apóia a melhoria contínua da qualidade dos produtos e dos serviços, fazendo com que a organização consiga obter mais espaço no mercado e maior visibilidade pelo aumento da demanda<sup>20</sup>. Nesse sentido, a organização tem que ter flexibilidade e oferecer respostas às expectativas dos pacientes, não apenas pela rapidez no diagnóstico e pelo tratamento certo, mas explicitamente pela eficiência, conhecimento e pela atenção das pessoas que prestam os serviços maximizados ao paciente.

Assim, a excelência da assistência está diretamente relacionada com a organização do serviço dentro da instituição<sup>10</sup>, uma vez que a qualidade no campo hospitalar só se realiza

completamente por meio da ação humana, responsável pela organização do trabalho que influencia diretamente as práticas de saúde<sup>16</sup>.

A segunda categoria temática *A acreditação como processo burocrático* apresenta um paradoxo com a categoria anterior. Os sujeitos relatam influências negativas para a assistência, uma vez que se vêem, na prática, distanciados dos pacientes em função dos inúmeros registros e anotações no prontuário, neste caso eletrônico, que por sinal deveria facilitar e ou agilizar as anotações das atividades.

O processo de acreditação, longe de priorizar preenchimentos de papeletas, proporciona a integração do paciente e o cuidador. No entanto, os profissionais não podem ser isoladamente gentis e compreensivos ou técnico-científicos, e sim profissionais humanos, habilitados, competentes e sensíveis<sup>21</sup>. Afinal, de nada adianta dispensar afeto sem que conjuntamente bons serviços sejam oferecidos.

Ademais, percebe-se pelos depoimentos dos entrevistados uma noção de acreditação equivocada, quando sustentam que o fazer qualidade reside apenas no preenchimento de dados. De fato, a gestão de qualidade busca uma prática integral, englobando o aspecto assistencial, processual e documental, e não um cuidado fragmentado ou apenas o preenchimento de registros. Certamente quando se oferece maior atenção ao sistema de gestão, incluído o monitoramento dos dados, a qualidade do serviço se aprimora; com isso, torna-se indispensável conjugar todos os elementos do processo, que, bem atendidos, geram a excelência.

Por último nessa segunda categoria, os profissionais sustentam que os pacientes desconhecem a importância de uma certificação de qualidade. Os pacientes querem resultados, mas desconhecem os processos que visam avaliar e certificar os serviços de saúde. Somados a isso e como nosso sistema de saúde brasileiro ainda exclui uma grande parte da população, que tem dificuldade ao acesso rápido e equânime, a acreditação não é pré-requisito para se procurar um serviço de saúde, o simples fato de acesso já é tido como uma inexorável conquista. Essas limitações de informação e conseqüentes estratégias de cobranças sociais para melhores mais efetivas ocorrem devido a diversos fatores como os baixos níveis de escolaridade no Brasil. Contudo, a responsabilidade de fornecer um atendimento seguro e com qualidade deve ser primariamente dos gestores, profissionais e instituições de saúde e não dos pacientes<sup>19</sup>.

Em síntese, na visão dos sujeitos da pesquisa, a acreditação hospitalar traz para os pacientes inúmeros benefícios, notadamente uma melhor prestação de serviços de saúde, embora acarrete, em alguns momentos do processo, pela alta demanda e burocracia, menor tempo de contato com o profissional.

## **CONCLUSÕES**

A busca incessante pela melhoria da qualidade dos serviços prestados com foco nos pacientes/clientes é o caminho para as instituições que lutam pela permanência no mercado competitivo e que prezam pelo atendimento de excelência. Por isso, os hospitais procuram novos modelos assistenciais e outras formas de gestão, a fim de alcançarem resultados capazes de otimizar recursos, incrementar o cuidado humanizado, além de garantir a melhoria do serviço oferecido.

Nesse contexto, o programa de acreditação hospitalar surge como uma possibilidade de promover mudanças no cenário atual, desgastado pelo modelo “tecnicista” de atendimento,

vivenciado desde os anos de 1970. O novo processo de qualidade traz mudanças de hábitos, de valores e de comportamentos, impõe aos sujeitos envolvidos a ruptura do cuidado mecanizado, bem como fomenta um ambiente organizacional de excelência com foco no paciente.

Este estudo buscou aprofundar a reflexão sobre as implicações do processo de acreditação para os pacientes na perspectiva dos profissionais de enfermagem, pois para a implementação, adesão e manutenção do processo de qualidade nos hospitais é imprescindível, antes de tudo, conhecer a percepção dos colaboradores da instituição acerca da acreditação em diversas perspectivas, como a que se realizou neste estudo.

Conclui-se assim, que na visão dos profissionais de enfermagem a acreditação traz segurança, confiabilidade e certeza de bom atendimento com a padronização de técnicas e o respaldo na cientificidade do cuidado, como também um atendimento de excelência para os pacientes. Mas é importante ressaltar, a preocupação de alguns entrevistados em relação ao distanciamento do funcionário envolvido com o processo de qualidade em relação ao paciente. Os profissionais relataram que a parte burocrática do processo de acreditação leva à fragmentação do cuidado oferecido, além de promover um afastamento entre o cuidador e o ser humano que recebe o atendimento, mostrando muitas vezes um cuidado aparentemente “desumanizado”.

Espera-se, portanto, que a partir do maior conhecimento sobre as implicações do processo de acreditação para os pacientes, barreiras sejam rompidas, comportamentos se alterem e o agir se qualifique em busca de um cuidado mais humanizado e individualizado. Almeja-se, além disso, que este estudo possa suscitar novas pesquisas sobre o tema, além de provocar nos profissionais e gestores de saúde, a importância da divulgação para toda a sociedade dos benefícios de um processo de avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados para um cuidado cada vez mais seguro e humanizado.

## REFERÊNCIAS

- (1) Donabedian A. The seven pillars of quality. *Arch Pathol Lab. Med.* 1990; 114:1115-18.
- (2) Labbadia LL, Matsushita MS, Piveta VM, Viana TA, Cruz FSL. O processo de acreditação hospitalar e a participação da enfermeira. *Rev Enferm UERJ.* 2004; 12(1): 83-7.
- (3) Adami NP, D’Innocenzo M, Cunha ICKO. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. *Revista Brasil Enfermagem.* 2006; 59(1): 84-9.
- (4) Brito MJM, Rocha AM, Ferreira VR. Análisis de los eventos adversos en una unidad de terapia intensiva neonatal como herramienta de gestión de calidad de la atención de enfermería. *Enferm. glob.* [online]. 2009; 17:1-13.
- (5) Schiesari LMC. Cenário da Acreditação Hospitalar no Brasil: evolução histórica e referências externas [dissertação]. Universidade de São Paulo; 1999.
- (6) Quinto Neto A, Bittar OJN. Hospitais: administração da qualidade e acreditação de organizações complexas. *Dacasa.* 2004; 315.
- (7) Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar. Ministério da Saúde; 2006.
- (8) Vituri DW, Matsuda LM. Validação de conteúdo de indicadores de qualidade para avaliação do cuidado de enfermagem. *Rev Esc Enferm USP.* 2009; 43(2):429-37.
- (9) Brasil. Organização Nacional de Acreditação. Manual Brasileiro de Acreditação. ONA; 2010.

- (10) Lima SBS, Erdman AL, Prochnow AG, Leite JL, Moreira MC. Percepção dos e enfermeiros do serviço de urgência e emergência em Relação à acreditação hospitalar. *Enferm. glob.* [online]. 2007; 11:1-14.
- (11) Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. *Hucitec.* 2006; 406.
- (12) Yin RK. Estudo de caso: planejamento e métodos. *Bookman.* 2005; 212.
- (13) Fontanella BJB, Ricas J, Turato ER. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. *Cadernos de Saúde Pública.* 2008; 24(1): 17-27.
- (14) Bardin L. Análise de conteúdo. Edições 70. 1977; 229.
- (15) Feldman LB, Gatto MAF, Cunha ICKO. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. *Acta paul. enferm.* 2005; 18(2): 213-19.
- (16) Bonato VL. Gestão em saúde: programas de qualidade em hospitais. *Ícone.* 2007; 119.
- (17) Campos LI. Impacto da implantação em hospitais do sistema de gestão da qualidade, baseado nos requisitos de nível 1, 2, 3 do Sistema Brasileiro de Acreditação - ONA. [Dissertação]. Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), 2008; 133.
- (18) Farias SMC, Carvalho OLT, Ernestino EO, Silva FCA, Fernandes MSP, Pinto MA, Farias Júnior EM, Pereira MO, Filipini S. Hospital accreditation: the certainty of care with excellence. *Rev enferm UFPE.* 2010; 4:1076-080.
- (19) Wachter RM. Compreendendo a segurança do paciente. *Artmed.* 2010; 320.
- (20) Mezomo JC. Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos. *Loyola.* 2001; 301.
- (21) Waldow VL. O cuidado na saúde: as relações entre eu, o outro e o cosmos. *Voices.* 2005; 235.

ISSN 1695-6141

© [COPYRIGHT](#) Servicio de Publicaciones - Universidad de Murcia