

CRITÉRIOS DA AVALIA O DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM NOS PROGRAMAS DE ACREDITA O HOSPITALAR: UMA ANÁLISE CRÍTICA

NURSING SERVICE ASSESSMENT CRITERIA IN HOSPITAL ACCREDITATION PROGRAMS: A CRITICAL ANALYSIS

LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA EN LOS PROGRAMAS DE ACREDITACIÓN HOSPITALARIA: UN ANÁLISIS CRÍTICO

Renata Prado Bereta Vilela*, Jorge Vilela Filho**

Resumo

Introdu o: Acredita o   definida como um sistema de avalia o e certifica o da qualidade de serviços de saúde. **Objetivo:** Apresentar uma análise crítica sobre os cr terios de avalia o adotados nos programas de acredita o hospitalar brasileiros. **Método:** Resenha crítica, realizada após a sele o de um texto sobre acredita o. A análise apreendeu o texto em sua completude, a leitura sistemática, o resumo e a análise crítica, baseado em referências atuais e em conclusões de pesquisadores atuantes nessa  rea. **Resultados:** O estudo descreve alguns cr terios para a avalia o de resultados do serviço de enfermagem, utilizando como referência principal o programa de acredita o da Organiza o Nacional de Acredita o. Entre os cr terios de avalia o estavam os representados pela área administrativa, assistencial e ensino e pesquisa. **Conclusão:** Observa-se maior ênfase na área administrativa, no entanto, pode-se afirmar que todas as áreas estão interligadas e necessitam de investimento para que se obtenha a excelência do serviço.

Palavras-chave: Acredita o. Qualidade da assistência   saúde. Indicadores de qualidade em assistência   saúde. Administra o hospitalar. Enfermagem.

Abstract

Introduction: Accreditation is defined as a system of both evaluation and certification of health services quality. **Objective:** To present a critical analysis about the evaluation criteria adopted in Brazilian programs of hospital accreditation. **Method:** It was a critical review carried out after the selection of a text about accreditation. The analysis covered the text in its full completeness, the systematic reading, the summary and the critical analysis, based on current references and conclusions of researchers active in this area. **Results:** The study outlines some criteria for the evaluation of the nursing service results, using as main reference the accreditation program of the National Accreditation Organization. Among the evaluation criteria we found those represented by the administrative, caring, teaching and research area. **Conclusion:** There is a greater emphasis on administrative area, however it can be stated that all areas are interlinked and need investment in order to get service excellence.

Keywords: Accreditation. Quality of health care. Quality indicators health care. Hospital administration. Nursing.

Resumen

Introducción: Acreditaci n se define como un sistema de evaluación y certificación de calidad de los servicios de salud. **Objetivo:** Presentar un análisis crítico sobre los criterios de evaluación adoptados en los programas de acreditación hospitalaria. **Método:** Revisión crítica, realizada después de seleccionar un texto sobre acreditación. La análisis agarr  el texto en su totalidad, lectura sistemática, el análisis crítico y resumen, basado en referencias actuales y conclusiones de los investigadores que trabajan en esta  rea. **Resultados:** El estudio describe algunos criterios para la evaluación de resultados del servicio de enfermería, usando como referencia principal el programa de acreditación de la Organización Nacional de Acreditación. Entre la evaluación los criterios fueron representados por el área administrativa, atención de salud y educación e investigación. **Conclusión:** Hay un mayor énfasis en el área administrativa, sin embargo, podemos decir que todas las áreas est n interconectadas y requieren inversión para obtener la excelencia de servicio.

Palabras clave: Acreditación. Calidad de la atención de salud. Indicadores de calidad de la atención de salud. Administración hospitalaria. Enfermería.

* Enfermeira, mestre em Enfermagem, docente do curso de Medicina da Faceres, São José do Rio Preto-SP. Contato: renata_bereta@hotmail.com

** Médico, especialista em Ortopedia e Traumatologia, Hospital de Base de São José do Rio Preto-SP. Contato: jorgevilela@gmail.com

O estudo intitulado "Identificação dos critérios da avaliação de resultados do serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar"¹ objetivou identificar os critérios de avaliação de resultados aplicados aos serviços de enfermagem adotados nos modelos de avaliação dos programas de acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), e classificá-los segundo as áreas de atividades: administrativa, assistência e ensino/pesquisa.

Para tanto, foram selecionadas algumas empresas acreditadas e solicitado o seu manual de acreditação. Esses manuais foram divididos em três grupos, sendo eles: os manuais das empresas que utilizam exclusivamente o modelo de avaliação proposto pela ONA; as que modificaram o manual proposto pela ONA, acrescentando critérios próprios para a avaliação; e, por fim, os modelos das empresas que utilizam manuais diferentes da ONA, com critérios próprios para avaliação. Estes critérios foram descritos em qual área de atividade aquele item correspondia. Foram identificados 24 critérios de avaliação, sendo 13 da área administrativa, seis da área assistencial e cinco da área de ensino/pesquisa¹. Na área assistencial, os critérios eram os de análise de série histórica de indicadores relativos à assistência, avaliação de resultados de procedimentos, auditoria de prontuários, procedimentos orientados para a continuidade do cuidado e avaliação dos resultados dos procedimentos de enfermagem. Nem todos os grupos contemplavam todos os itens. Porém, é importante destacar que esses indicadores permitem dar validade à eficácia, eficiência e efetividade da assistência na instituição¹. Quanto à área administrativa, os indicadores contemplam a tríade de Donabedian, divididos em estrutura, processo e resultado, classicamente considerados uma tríade, pois correspondem às noções da Teoria Geral de Sistemas: *input-process-output*. Estes eram em maior número e melhor detalhados. Novamente nem todos estavam contemplados nos três grupos. Já na área de educação e pesquisa é descrito que foi notificado pouca ênfase nos dados que indicam o treinamento ou a educação continuada e ao pouco estímulo em pesquisa em enfermagem¹. Dessa forma, os autores concluíram haver predomínio dos critérios administrativos, bem como descrições mais concisas e detalhadas, e que os outros dois critérios precisam de melhor detalhamento quantitativo e qualitativo, principalmente, quanto aos

aspectos relacionados ao ensino e pesquisa¹. Os indicadores em saúde são ferramentas fundamentais para a gestão do serviço, programas de saúde e avaliação do sistema de saúde. A discussão sobre os indicadores tem assumido papel central na gestão dos serviços de enfermagem, conseguindo-se, através deles, obter um panorama da qualidade institucional². Utilizar indicadores traz como benefícios o monitoramento da qualidade assistencial de enfermagem oferecida ao usuário e permite a comparação dos resultados das avaliações entre hospitais e, em um mesmo hospital ao longo do tempo, na busca dos fatores intervenientes no processo de cuidar em saúde³. Os indicadores permitem, assim, dar validade à eficácia, eficiência e efetividade da assistência de enfermagem na instituição¹. Corroborando com essa afirmação, estudo realizado em uma unidade neonatal de um hospital universitário utilizou o indicador de qualidade da assistência de enfermagem relacionado à manutenção da integridade da pele do recém-nascido (RN), para posteriormente propor um programa de capacitação, após a verificação da incidência das lesões, o tipo de lesão, em que período e por quais fatores ela ocorria. Dessa forma, se propôs uma estratégia de capacitação voltada ao real problema na unidade, referente à integridade da pele dos RN⁴. Pesquisa realizada em Unidades de Terapia Intensiva (UTI) de um hospital de ensino do interior paulista verificou o indicador de incidência de úlcera por pressão (UPP), atualmente intitulada como lesão por pressão, elaborado após um protocolo assistencial para prevenção de lesões dessa natureza nas unidades. No estudo, o indicador é referido como uma ferramenta que auxilia a visualizar o problema, além de disponibilizar condições para a intervenção assertiva e sistematizada, segundo o protocolo implementado⁵. O uso de indicadores de qualidade assistencial, além de auxiliar na avaliação do impacto das ações de enfermagem e no processo de cuidado², é fundamental para a acreditação da instituição, ao apresentar resultados reais quanto à assistência de enfermagem prestada. O trabalho com indicadores teve início pela área administrativa, diante da perspectiva do pensamento moderno da qualidade, passando esse conceito a ser compreendido como parte da função gerencial⁴, o que talvez justifique o valor superior de indicadores administrativos identificados, comparados às demais categorias¹. Outro estudo que avaliou indicadores

de qualidade e de produtividade de doze institui es hospitalares da Bahia descreve os indicadores como alicerces para o desenvolvimento de programas de gestão de melhoria assistencial⁶. Observa-se que indicadores relacionados   área da administra o interferem significativamente na assistência, estando os demais indicadores a ele interligados^{7,8}. Agir gerencialmente requer a tomada de decisão e o planejamento, e estas a es devem ser fundamentadas nos resultados de avalia es realizadas por meio de indicadores, visando   formula o de estratégias de adequa o dos serviços aos padrões de qualidade existentes³. Embora os indicadores de qualidade sejam adotados pelas institui es de saúde brasileiras,   necessário aplicar estratégias específicas de análise desses indicadores, possibilitando, assim, a comparabilidade e a reflexão quanto aos diferentes contextos da assistência a saúde prestada   popula o, a fim de subsidiar programas e políticas públicas de melhoria da qualidade assistencial³. As técnicas e ferramentas da qualidade exercem papel essencial no sucesso da aplica o prática dos princípios e defini es na gestão da qualidade em qualquer organiza o⁷. A acredita o   uma metodologia desenvolvida para identificar a qualidade assistencial em saúde e tem como base a avalia o dos padrões de referência desejáveis, construídos por peritos na área, e que são previamente divulgados por meio de indicadores ou instrumentos que o avaliador emprega para constatar os padrões observados⁹. Constitui uma metodologia pautada na racionaliza o, organiza o e educa o permanente do pessoal e de líderes das organiza es prestadoras de serviços de saúde.   fundamentada na avalia o dos padrões de referências desejáveis, construídos por profissionais da área e previamente divulgados, e nos indicadores ou instrumentos que o avaliador emprega para constatar os padrões que estão sendo observados¹⁰. Assim, gera benefícios significativos às organiza es, ao proporcionar a melhoria no controle dos processos da organiza o, aumento da segurança do paciente e melhoria no gerenciamento de recursos. Também possibilita monitorar a adequa o dos serviços de enfermagem em diferentes áreas hospitalares e com periodicidade preestabelecida⁷. A Acredita o e as técnicas e ferramentas da qualidade representam importantes diferenciais para as organiza es, pois proporcionam benefícios de diversas ordens (tanto

internos como externos)⁸. A gerência do cuidado de enfermagem, fundamentada em avalia es per dicas por indicadores impulsiona os profissionais na busca pela melhoria nos serviços, além de permitir a visualiza o e a compreensão da qualidade do trabalho realizado⁷. A literatura demonstra que os sistemas de gestão da qualidade beneficiam significativamente as empresas⁸. Entretanto, existem ainda grandes dificuldades na ado o desses sistemas. Os principais benefícios dizem respeito   melhoria nos processos, produtos e serviços, mas se destaca ainda o aumento da satisfa o dos clientes, melhoria da imagem da empresa, abertura de novos mercados e maior vantagem competitiva diante da concorrência. No que tange às dificuldades: resistência   mudança, dificuldade no entendimento e aceita o de determinados preceitos da qualidade, falta de comprometimento da m dia gerência e baixo envolvimento da alta dire o, incluindo aporte pequeno de capital para as atividades associadas   qualidade. Assim, o requisito de melhora contínua implica em melhorar continuamente o sistema de gestão da qualidade, para com isso melhorar, de forma também contínua, a eficácia dos resultados e a eficiência da organiza o¹¹. Sobressaem-se duas relevantes questões a serem consideradas para a proposi o de indicadores de gerenciamento de recursos humanos: a educa o continuada e a gerência participativa. A forma o, a educa o continuada e as condi es para o seu desenvolvimento envolvem grande interface com as questões gerenciais, porém, as condi es institucionais são fundamentais para a garantia do processo de desenvolvimento das pessoas. Quanto   participa o, novas iniciativas, posturas e olhares capazes de criar canais efetivos de participa o devem ser considerados, do mesmo modo que o trabalho em equipe precisa do respaldo institucional para que aconteça de maneira efetiva. Esses elementos são pontos importantes rumo   constru o de indicadores de gerenciamento, uma vez que há uma direta rela o entre a qualidade do gerenciamento das pessoas e a repercussão na qualidade da assistência prestada¹². Conclui-se que a cultura da qualidade vem sendo buscada cada vez mais pelas institui es hospitalares e os indicadores de qualidade são ferramentas gerenciais imprescindíveis para essa finalidade, bem como as acredita es, ainda em menor número no Brasil, pois são de adesão voluntária, embora

ganhem peso no marketing das instituições. A acreditação usa como uma forma de avaliação os indicadores de qualidade, avalia a instituição de uma forma geral, tanto em questões relacionadas à administração, assistência e ensino/pesquisa e essas vertentes se completam sendo necessário investimentos nas três áreas. Diante dos

desafios contínuos em prol de uma adequada segurança ao paciente nas instituições brasileiras, direcionamentos estratégicos e políticos devem ser cada vez mais efetivos, tendo em vista a promoção na área da saúde pela busca contínua de indicadores geradores de qualidade.

REFERÊNCIAS

1. Feldman LB, Cunha ICKO. Identificação dos critérios da avaliação de resultados do serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar. *Rev Latino-amEnferm*. 2006; 14(4):540-5.
2. Moura GMSS, Juchem BC, Falk MLR, Magalhães AMM, Suzuki LM. Construção e implantação de dois indicadores de qualidade assistencial de enfermagem. *Rev Gaúcha Enferm*. 2009; 30(1):136-40.
3. Rossaneis MA, Gabriel CS, Haddad MCF, Melo MRA, Bernardes A. Indicadores de qualidade utilizados nos serviços de enfermagem de hospitais de ensino. *Rev Eletr Enf* [Internet]. 2014 [citado em 12 abr. 2016]; 16(4):769-76. Disponível em: https://www.fen.ufg.br/fen_revista/v16/n4/pdf/v16n4a09.pdf
4. Nepomuceno LMR, Kurcgant P. Uso de indicador de qualidade para fundamentar programa de capacitação de profissionais de enfermagem. *Rev Esc Enferm USP*. 2008; 42(4):665-72.
5. Bereta RP, Zborowski IP, Simão CMF, Anselmo AM, Ribeiro S, Magnani LAFN. Protocolo assistencial para prevenção de úlcera por pressão em clientes críticos. *Cuidarte Enferm*. 2010; 4(2):80-6.
6. Bonfim VO, Bonfim IMTO, Santos EC. Indicadores hospitalares e as organizações sociais. *RAS*. 2011; 13(52):173-80.
7. Cavalcante PS, Rossaneis MA, Haddad MCL, Gabriel CS. Indicadores de qualidade utilizados no gerenciamento da assistência de enfermagem hospitalar. *Rev enferm UERJ* [Internet]. 2015 [citado em 16 abr. 2016]; 23(6):787-93. Disponível em: <http://www.facenf.uerj.br/v23n6/v23n6a11.pdf>
8. Rodrigues AC, Lage MLC. Utilização de sistemas, técnicas e ferramentas de gestão da qualidade em organizações de saúde acreditadas no Brasil. *Rev Adm Hosp Inov Saúde* [Internet]. 2016 [citado em 16 abr. 2016]; 13(1):53-68. Disponível em: <http://revistas.face.ufmg.br/index.php/rahis/article/view/53-68>
9. Lima SBS, Erdmann AL. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar em um serviço de urgência e emergência. *Acta Paul Enferm*. 2006; 19(3):271-8.
10. Organização Nacional de Acreditação (ONA). Manual das organizações prestadoras de serviços de saúde. Brasília, DF: ONA; 2010. [Internet] [citado em 20 maio 2016]. Disponível em: <http://apps.einstein.br/sien-2014/docs/aulas/ona-organizacao-nacional-de-acreditacao-manual-das-organizacoes-prestadoras-de-servicos-hospitalares-2010.pdf>
11. Carpinetti LCR. Gestão da qualidade. Conceitos e técnicas. São Paulo: Atlas; 2012.
12. Juliani CMCM, Kurcgant P. Educação continuada e gerência participativa: indicadores de qualidade da gestão de recursos humanos em enfermagem. *Cienc Cuid Saude*. 2010; 9(3):456-63.

Recebido em: 10/06/2016

Aceito em: 10/09/2016