



ACREDITAÇÃO INTERNACIONAL EM HOSPITAL BRASILEIRO: PERSPECTIVAS DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

INTERNATIONAL ACCREDITATION IN A BRAZILIAN HOSPITAL: PERSPECTIVES OF THE MULTIPROFESSIONAL TEAM

ACREDITACIÓN INTERNACIONAL EN HOSPITAL BRASILEÑO: PERSPECTIVAS DEL EQUIPO MULTIPROFESIONAL

Andressa Martins Dias Ferreira¹, João Lucas Campos de Oliveira², Kelly Cristina Inoue³, Ingrid Mayara Almeida Valera⁴, Viviani Camboin Meireles⁵, Laura Misue Matsuda⁶

RESUMO

Objetivo: apreender as percepções de profissionais acerca das implicações da Acreditação Internacional. **Método:** estudo qualitativo, descritivo e exploratório, realizado com 23 trabalhadores da equipe multiprofissional de um hospital privado brasileiro, certificado pela Acreditação Internacional, modelo *Accreditation Canada International*, que responderam a uma entrevista semiestruturada gravada. Os dados foram analisados pela técnica de Análise de Conteúdo Temática. **Resultados:** das falas, apreenderam-se três categorias: A Acreditação proporciona satisfação e reconhecimento profissional; Acreditação: Incentivo à prática da Educação Permanente em Saúde e A Acreditação Internacional promove melhorias no processo de trabalho. **Conclusão:** os trabalhadores perceberam a Acreditação Internacional como recurso que (re)direcionou as práticas de gestão da qualidade, promoveu melhorias no capital humano e incrementou a cultura de segurança. **Descritores:** Acreditação Hospitalar; Gestão da Qualidade; Organização Internacional; Equipe de Assistência ao Paciente.

ABSTRACT

Objective: to understand the perceptions of professionals about the implications of International Accreditation. **Method:** a qualitative, descriptive and exploratory study carried out with 23 workers from the multiprofessional team of a Brazilian private hospital, certified by Accreditation International, Accreditation Canada International, who answered a semi-structured, recorded interview. The data were analyzed using the Thematic Content Analysis technique. **Results:** from the speeches, three categories were apprehended: Accreditation provides professional satisfaction and recognition; Accreditation: Incentive to the practice of the Permanent Education in Health and; International Accreditation promotes improvements in the work process. **Conclusion:** workers perceived International Accreditation as a resource that (re) directed to quality management practices, promoted improvements in human capital and increased safety culture. **Descriptors:** Hospital Accreditation; Quality Management; International Organization; Patient Care Team.

RESUMEN

Objetivo: apreender las percepciones de profesionales acerca de las implicaciones de la Acreditación Internacional. **Método:** estudio cualitativo, descriptivo y exploratorio, realizado con 23 trabajadores del equipo multiprofesional de un hospital privado brasileño, certificado por la Acreditación Internacional, modelo *Accreditation Canada International*, que respondieron a una entrevista semiestruturada, grabada. Los datos fueron analizados por la técnica del Análisis de Contenido Temático. **Resultados:** de las hablas, se aprehendieron tres categorías: La Acreditación proporciona satisfacción y reconocimiento profesional; Acreditación: Incentivo a la práctica de la Educación Permanente en Salud; La Acreditación Internacional promueve mejoras en el proceso de trabajo. **Conclusión:** los trabajadores percibieron la Acreditación internacional como recurso que (re) dirigió a las prácticas de gestión de la calidad, promovió mejoras en el capital humano e incrementó la cultura de seguridad. **Descriptores:** Acreditación de Hospitales; Gestión de la Calidad; Organización Internacional; Grupo de Atención al Paciente.

¹Enfermeira, Mestre em Enfermagem, Hospital Santa Casa de Maringá. Maringá (PR), Brasil. E-mail: andressam_dias@yahoo.com.br; ²Enfermeiro, Mestre em Enfermagem, Professor Assistente, Universidade Estadual de Oeste do Paraná. Cascavel (PR), Brasil. E-mail: enfjoaolcampos@yahoo.com.br; ³Enfermeira, Professor Doutor, Centro Universitário Ingá. Maringá (PR), Brasil. E-mail: kellyelais@hotmail.com; ⁴Enfermeira, Mestre em Enfermagem, Hospital Uopecan - Filial Umuarama. Maringá (PR), Brasil. E-mail: ingrid_imav@hotmail.com; ⁵Enfermeira, Professor Mestre, Universidade Estadual de Maringá. Maringá (PR), Brasil. E-mail: vivianimeireles@gmail.com; ⁶Enfermeira, Professor Doutor, Universidade Estadual de Maringá. Maringá (PR), Brasil. E-mail: lauramisuem@gmail.com

INTRODUÇÃO

A qualidade de bens e serviços tem se tornado motivo de competitividade entre as empresas e preocupação em estruturar sistemas de controle e inspeção¹ que, tardiamente, resultaram na gestão pela qualidade, implementada também na área da saúde.²

Na saúde, a qualidade pode ser alcançada quando há segurança no cuidado e atendimento sinérgico das expectativas dos clientes e seus familiares, dos objetivos organizacionais e da satisfação dos trabalhadores,² portanto, processos sistemáticos de avaliação podem gerar informações importantes à tomada de decisão que fundamentam ações para a melhoria contínua da assistência.³

A avaliação da qualidade na saúde tem potencial para concatenar as propostas das organizações ao alcance da satisfação dos seus clientes,²⁻³ contudo, é uma ação gerencial e contingencial complexa, a qual se relaciona à resolutividade dos serviços, em consonância com a evolução das demandas de cuidado.³ Nesse sentido, a avaliação da qualidade hospitalar tem ganhado representatividade internacional pelo sistema que se conhece como Acreditação.^{2,4}

Ao considerar que a elucidação de questões relacionadas à Acreditação Internacional pode fomentar discussões quanto à adesão desse sistema pelas instituições brasileiras, questiona-se: Como a Acreditação Internacional é percebida pelos profissionais que a vivenciam? Assim, o objetivo deste estudo consiste em apreender as percepções de profissionais acerca das implicações da Acreditação Internacional em um hospital brasileiro.

A Acreditação é reconhecida como o processo de avaliação sistemático, periódico e reservado, pautado à luz da apreciação da realidade organizacional, sob padrões previamente definidos, que pode resultar em uma certificação da qualidade.⁵⁻⁶ Trata-se de um sistema de gestão que surgiu na década de 1950, com a criação da *Joint Comission on Accreditation of Hospitals* (JCAH), hodiernamente denominada como *Joint Comission Internacional* (JCI), órgão de maior representatividade da Acreditação mundialmente.⁷

No Brasil, a Acreditação é, normalmente, mediada pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), entidade não governamental, fundada em 1999, cujo processo avaliativo baseia-se em padrões de conformidade (certificação) em três níveis,

Acreditado, Acreditado Pleno e Acreditado com Excelência,^{4,6} cada um com níveis crescentes de exigência pautados no atendimento seguro até a excelência em gestão, comprovada pelo planejamento estratégico alinhado aos resultados.^{2,6}

Dado o caráter voluntário da adesão ao processo em questão, existem, nacionalmente, iniciativas de Acreditação coexistentes com o modelo da ONA providas, inclusive, de outros países.⁴ Nesse aspecto, a Acreditação internacional canadense, modelo *Accreditation Canada International* (ACI), utiliza metodologia direcionada para padrões de alta performance em qualidade, por meio do uso de plataforma informatizada que viabiliza o monitoramento de indicadores de desempenho e o resultado, além de orientações de especialistas internacionais para a melhoria contínua.⁸

Apesar dos benefícios importantes que alicerçam a qualidade hospitalar, viabilizados pela Acreditação, como a promoção da cultura da qualidade, o fortalecimento da equipe multidisciplinar, padrões positivos de conformidade de indicadores relacionados a eventos adversos, atendimento centralizado no usuário e respeito aos seus direitos,^{2,7} no Brasil, o número de instituições certificadas, ainda que crescente, é muito reduzido.⁹ Essa quantidade é mais restrita se limitada àqueles que possuem certificação no modelo ACI, que totalizam 32 hospitais.⁸

Assim, ao considerar que a elucidação de questões relacionadas à Acreditação Internacional pode fomentar discussões quanto à adesão desse sistema pelas instituições brasileiras, questiona-se: Como a Acreditação Internacional é percebida pelos profissionais que a vivenciam?

OBJETIVO

- Apreender as percepções de profissionais acerca das implicações da Acreditação Internacional.

MÉTODO

Estudo qualitativo, descritivo e exploratório, realizado em maio de 2014 em um hospital privado de uma capital do Sul do Brasil certificado pela Acreditação Internacional, modelo ACI, desde 2010.

A população de estudo foi constituída por todos os profissionais atuantes no hospital, independente da função, setor e/ou nível hierárquico, desde que respeitassem o seguinte critério de inclusão: estarem empregados na organização, pelo menos, durante a última avaliação externa para a

certificação de Acreditação Internacional. A amostra, do tipo não probabilística, constituiu-se de 23 trabalhadores selecionados por conveniência.

Os participantes foram abordados no local de trabalho e convidados a participar do estudo mediante esclarecimento do objetivo do mesmo e sua forma de condução. Após o aceite prévio e a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), os participantes preencheram um formulário para a caracterização sociodemográfica e profissional e, posteriormente, foram conduzidos à entrevista gravada e norteadas pela seguinte questão: “Fale-me sobre a certificação de Acreditação Internacional deste hospital”.

A realização das entrevistas encerrou-se no momento em que o pesquisador percebeu o alcance do objetivo proposto, representado pela repetição sucessiva do conteúdo dos depoimentos. Encerrada a fase de coleta de dados, o material empírico foi transcrito na íntegra e submetido à Análise de Conteúdo, modalidade temática, respeitando-se as etapas de pré-análise, exploração e tratamento dos dados.¹⁰

Na apresentação dos resultados, os excertos/trechos/verbais foram editados sem alteração no conteúdo/sentido das falas. Para garantir o anonimato dos participantes, as entrevistas foram identificadas com a letra “E”, seguida de um algarismo arábico, que indica a ordem cronológica da transcrição das mesmas.

Todas as exigências éticas estabelecidas na Resolução n.º 466/12 do Conselho Nacional de Saúde foram atendidas, sendo o parecer favorável à pesquisa, n.º 691.924/2014, emitido pelo Comitê Permanente de Ética em Pesquisas Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Maringá.

RESULTADOS

Dentre os 23 participantes, havia sete enfermeiros; três técnicos em Enfermagem; três médicos; um farmacêutico; um gestor de qualidade; um nutricionista; um administrador; um engenheiro clínico; um psicólogo; um supervisor do Centro Médico e um profissional do serviço de Faturamento.

Da análise das entrevistas, foram apreendidas três categorias: A Acreditação proporciona satisfação e reconhecimento profissional; Acreditação: Incentivo à prática da Educação Permanente em Saúde e A Acreditação Internacional promove melhorias no processo de trabalho. Para melhor compreensão, o conteúdo da última categoria

foi dividido em dois subtemas.

♦ A Acreditação proporciona satisfação e reconhecimento profissional

Os participantes relatam sentimento de satisfação profissional por trabalhar em uma instituição certificada pela Acreditação Internacional, mediante melhorias na assistência evidenciadas a partir dos resultados obtidos no árduo processo de certificação:

Eu fico orgulhosa, a gente fica orgulhosa por fazer parte [do processo de certificação] também [...]. Porque, quando dá certo, você fica mais feliz ainda porque é mérito seu e da empresa (E8).

É muito bom porque nós nos tornamos acreditados. Nós fazemos parte disso, então, é um orgulho muito grande. Poder acompanhar isso desde o início do processo e participar das reuniões de autoavaliação, olhar para o que a gente faz, como a gente está, sobre uma perspectiva de avaliação que você não está acostumado a olhar. É descobrir que você tem que mudar algumas coisas e, aí, formar times de trabalho. Isso é muito legal (E20).

Outro sentimento presente nas falas foi o de reconhecimento da organização como um todo, conforme se observa nos seguintes excertos:

[...] você está dentro de uma instituição que está buscando o melhor. Afinal de contas, o hospital existe para cuidar de vidas e se a gente faz isso melhor do que os outros hospitais. É muito bom para nós (E10).

[...] trabalho numa empresa [certificada internacionalmente] que, querendo ou não, é bem vista lá fora, é respeitada. É bom você ter esse respeito dos seus concorrentes (E9).

Conforme os depoimentos apresentados, a instituição Acreditada conquista o respeito interno de seus colaboradores, bem como o reconhecimento do público externo e, consequentemente, o sentimento de satisfação profissional, mediante a valorização do trabalho realizado e ações voltadas ao profissional, entre estas, o desenvolvimento de novos saberes.

♦ Acreditação: Incentivo à prática da educação permanente em saúde

A construção do conhecimento, demandada pela Acreditação Internacional, além de aprimorar habilidades pré-existentes, proporciona o desenvolvimento de novas competências. Essa premissa pode ser observada nos seguintes extratos:

[...] eu cresci como profissional. Eu acho que me tornei um médico melhor depois que passei pela gestão da qualidade proporcionada pela Acreditação (E4).

Eu acho que isso [a participação no processo de Acreditação Internacional], para qualquer profissional, agrega [valor] no seu currículo, não só como pessoa, mas, também, como profissional (E7).

Ao considerar que as exigências na qualificação profissional tendem a ser diferenciadas ao atendimento dos quesitos à certificação, o incentivo ao desenvolvimento de novos saberes é considerando um diferencial da instituição:

[...] nosso profissional é mais capacitado [...] eu recebo treinamento que outras instituições não disponibilizam (E1).

[...] com certeza, eu aprendi muito com o processo [de certificação internacional]. Então, aprendi muita coisa que não tinha visto em outras instituições. [a participação no processo de Acreditação] Só tem a somar mesmo, a cada dia que a gente passa aqui, a Acreditação traz muita novidade, muita rotina que a gente tem que aprender. Então, precisamos nos atualizar sempre e eu acho isso ótimo! (E11).

Dessa forma, os participantes percebem o processo de acreditação como oportunidade de qualificação e crescimento profissional, ao incentivar o desenvolvimento de novas competências.

♦ A Acreditação Internacional promove melhorias no processo de trabalho

Os participantes relataram que a certificação internacional impulsionou alterações sistêmicas com vistas à qualidade do atendimento. Para melhor compreensão do conteúdo dos relatos, esta categoria foi desmembrada em dois subtemas:

♦♦ Padronização de manuais e rotinas à promoção da assistência de qualidade

Os participantes destacaram a padronização de procedimentos, exigida pela Acreditação, como positiva para o direcionamento das práticas e tomada de decisão, conforme os seguintes excertos:

[...] onde eu estiver, a hora que for, o dia que for, seja no dia primeiro de janeiro ou terça-feira de Carnaval, eu sei que o protocolo é o mesmo. É a mesma linha de montagem [condutas padronizadas] aqui no hospital (E5).

[...] se você não tem uma conduta inicial desenhada, se você não tem as etapas planejadas, o que vai fazer com o doente? Vai ficar na dependência de um ou dois profissionais que tomarão decisões que podem ser assertivas ou não. Isso não acontece aqui! (E1).

Embora haja relevância da padronização de processos e procedimentos nas falas supracitadas, um dos excertos obtidos denota que as práticas uniformes exigidas pela

certificação, por si só, não bastam, sendo necessário que o processo de atendimento seja continuamente (re)planejado.

[...] isso [a certificação internacional], de maneira geral, não vai induzir que a gente tenha as melhores práticas porque, é aquilo que eu falei no começo para você, [o importante] é a continuidade (E7).

Assim, a padronização de práticas e o interesse por melhoria contínua contribuem para o aprimoramento do processo de trabalho e, conseqüentemente, para a promoção da cultura de segurança ao paciente.

♦♦ Cultura de segurança ao profissional e ao paciente

Os participantes ressaltaram que o processo de Acreditação resulta em segurança das ações realizadas e, por seguinte, do paciente.

[...] é segurança, [...] tem práticas, tem rotinas, tem protocolos que você vai seguir, aquilo que alguém realmente está estudando e que, para o paciente, se traduz em segurança (E13).

[...] eu acho que está envolvendo a segurança do paciente. É [uma experiência] muito rica para a segurança. Por isso, a gente vem para este hospital como referência [...] (E23).

[...] nos sentimos mais tranquilos em relação à nossa atuação e, também, com a segurança do ponto de vista pessoal e legal. Com isso, temos a percepção de segurança (E2).

Segundo os participantes, a segurança do paciente deve ser de relevância para a instituição no todo, ao ser determinante para o processo de Acreditação.

O hospital [certificado internacionalmente] dá importância para a qualidade e a segurança. [...] a instituição necessita ter, transparecer e transpirar a segurança e a qualidade. A alta liderança precisa estar comprometida com esses valores e mostrar que é muito importante. (E4)

Ao considerar todas as demandas necessárias no contexto da Acreditação Internacional, a infraestrutura disponível, em específico os equipamentos, foi mencionada como ferramentas para a prestação do cuidado seguro:

Os equipamentos também têm que mudar [pela adesão da certificação internacional] porque muitos equipamentos necessitam ser adquiridos tanto para a segurança profissional, como para o paciente (E14).

Assim, o processo da acreditação promove melhorias no cuidado prestado ao engajar a instituição em prol da cultura de segurança e

aprimorar processos assistenciais e sua infraestrutura.

DISCUSSÃO

A partir dos resultados, é possível constatar que a Acreditação proporciona satisfação e reconhecimento profissional, incentiva a prática da Educação Permanente em Saúde e promove melhorias no processo de trabalho, no que diz respeito à Padronização de manuais e rotinas e ao desenvolvimento de cultura de segurança. A parcela expressiva de profissionais de Enfermagem, em especial enfermeiros, justifica-se pela participação primordial destes no planejamento de ações em conformidade a programas de Acreditação, sua atuação no campo gerencial, assistencial e de intermediador entre diferentes serviços intra-hospitalares.¹¹

Participar ativamente nos processos gerenciais, como aqueles requeridos pela Acreditação, pode conferir sentimento de satisfação ao profissional e fortalecer vínculos de confiança entre este e a chefia porque promove melhor ambiente à comunicação efetiva e à postura ativa em todo o processo.^{12,13} A satisfação profissional é um importante indicador de qualidade na dimensão dos resultados organizacionais.²⁻³ Na metodologia da Acreditação, inclusive a internacional, onde sabidamente a qualidade é o propósito essencial,^{4,6,8} agregar satisfação ao capital humano pode ser uma arma valiosa ao alcance da assistência qualificada.

Os sentimentos de realização e de corresponsabilidade possibilitam que o profissional se perceba como agente transformador e, conseqüentemente, identifique-se com o processo em que está inserido.^{2,14} Estes sentimentos, possivelmente, motivam a mudança da cultura organizacional que, sem dúvida, é um dos objetivos da Acreditação Internacional, a qual preza pela cultura da qualidade.⁸

Em consonância ao explicitado, cabe salientar o excerto de E20 ao denotar que a “perspectiva de avaliação”, não comumente vista em organizações hospitalares, é frequente no contexto da Acreditação Internacional e também sinaliza a ocorrência de mudança profunda na cultura da organização. Além disso, a ótica de avaliação contínua, associada ao sentimento de satisfação e orgulho, é relevante, pois, normalmente, os profissionais que atuam em instituições hospitalares são resistentes aos processos avaliativos.¹

O desenvolvimento institucional, pautado em evidências e na otimização de

investimentos aplicados, além de atribuir credibilidade à organização,¹² também pode gerar sentimento de orgulho aos profissionais.² Nesse aspecto, os depoimentos denotam que a instituição Acreditada ganha sinergicamente respeito interno por parte do capital humano, mas, também, externo, pela população/sociedade.

O reconhecimento vinculado ao sentimento de satisfação pode ser resultante da valorização do exercício profissional e dos conhecimentos que o mesmo adquire e/ou aprimora durante o processo de Acreditação, tornando os colaboradores agentes ativos e transformadores da prática. Para isso, a certificação, em si, talvez não seja suficiente, sendo necessário que a organização lance mão de investimentos para qualificar seus colaboradores.

O processo de Acreditação Internacional tem, como um de seus pilares, o envolvimento e a capacitação de profissionais na gestão participativa à qualidade e conformidade dos produtos/serviços aos padrões de excelência.⁷⁻⁸

A qualificação dos trabalhadores da saúde, por meio da Educação Permanente em Saúde (EPS), coaduna com a proposta do Sistema Único de Saúde (SUS),¹⁵ que propõe o desenvolvimento de agentes críticos e reflexivos no mundo do trabalho para que as mudanças sejam efetivas. Esse fato, seguramente, conduz à valorização do trabalhador e à maior visibilidade pela população da sua categoria profissional.⁵ Ao incentivar a construção de novos saberes, a Acreditação reconhece a importância do fator humano à concretização de melhorias no processo⁶. Para isso, é importante atrelar estratégias de gestão às ações educativas ao aprimoramento profissional.¹¹

A educação permanente, que não se limita às iniciativas formais de capacitação como treinamentos e atividades de educação continuada, mas, também, como estratégia de discussão, reestruturação e inovação do processo de trabalho, deve ser aplicada no decurso da Acreditação, por se configurar como ferramenta que melhora e transforma a prática assistencial.²

A Acreditação determina um processo constante de aprendizado em todos os níveis organizacionais e, por isso, deve ser fonte de interesse e de investimento pelos dirigentes da instituição.⁶ Afinal, os resultados positivos poderão emergir da aplicabilidade desses saberes na prática assistencial e no planejamento estratégico.

A literatura aponta que a conduta adotada pelo gestor, em inserir a Acreditação como política de gestão e coparticipação dos diferentes atores do espaço de saúde, pode tornar o ambiente harmonioso e motivador para transformar a prática.^{4,5} Assim, o ambiente de trabalho configura-se como espaço de ação conjunta e interrelacional, onde se exige a criação de meios de comunicação e discussão do processo, de modo a promover a educação permanente e a cultura da melhoria contínua entre todos agentes organizacionais.¹⁶

Em que pese a importância da parceria entre gestores e demais profissionais, as falas dos depoentes (com destaque para E1) denotam que a viabilização das melhorias do processo de trabalho, mediadas pelas pessoas, possivelmente está muito atrelada às práticas de treinamento e capacitação formais. Isto certamente é importante, mas, talvez, não seja suficiente para proporcionar a criticidade dos trabalhadores na busca ativa de mudanças no seu perfil profissional.

A (re)construção do perfil profissional é possível a partir de ações educativas permanentes sobre o processo de trabalho da organização e busca pela qualidade do serviço prestado. De acordo com o sistema de Acreditação Internacional, essas práticas devem abranger todos os profissionais da instituição,^{8,13} de modo a remodelar a cultura e o clima organizacional. Para tanto, faz-se necessário desenvolver ações de sensibilização e inclusão das diferentes categorias, haja vista que às inter-relações setoriais são determinantes à operacionalização do processo de certificação.¹⁶

Sob a ótica da valorização do profissional, surge um novo conceito de Gestão de Pessoas, que requer a flexibilização de ações, a revisão e a manutenção de estratégias de modo a viabilizar a corresponsabilização dos agentes e estimulá-los a adotar novos comportamentos profissionais e até mesmo pessoais.¹³ Nesse aspecto, depreende-se que a Acreditação Internacional é um adendo às práticas inovadoras à gestão do capital humano.

A certificação, além de impulsionar o desenvolvimento profissional, também promove a racionalização do processo de trabalho, com vistas às mudanças positivas no mesmo, sendo um produto esperado na adesão da Acreditação.⁶ A partir das falas expressas pelos expoentes, identificou-se a padronização de normas e rotinas e o desenvolvimento de cultura de segurança como estratégias de melhoria do processo de

trabalho com vistas a promover a segurança do paciente.

A metodologia adotada pela ACI consiste em estruturar e avaliar indicadores por meio de plataforma informatizada e isso contribui ao planejamento de ações baseadas em evidências, formulação de diagnósticos situacionais e tomada de decisão. Por conseguinte, confere legitimidade ao processo de trabalho,⁸ mediante a validação de um conjunto de normas e práticas padronizadas e reconhecidas pelo serviço.

Reconhece-se que, embora haja uniformidade atribuída às ações legitimadas nos serviços de saúde, o processo de cuidar é dinâmico e imprevisível. Com isso, muitas vezes, é preciso flexibilizar as condutas para, assim, ofertar assistência confluyente às necessidades do paciente/cliente.

Em que pese a importância de se flexibilizar condutas, a normatização no processo de atendimento à saúde clama pela criação de estratégias que viabilizam a manutenção dos protocolos estabelecidos⁶ e isso pode ser garantido por meio da auditoria interna, que tem como objetivo principal monitorar e aconselhar unidades hospitalares quanto à execução de processos assistenciais definidos.¹⁶ Considerando que o espaço de saúde é dinâmico, torna-se pertinente avaliar a viabilidade e os resultados das ações propostas. Nesse sentido, o uso de indicadores pode ser um importante recurso na análise do desempenho institucional.¹⁶

Embora a Acreditação conceda benefícios para os seus agentes, um estudo¹⁷ aponta que o alto nível de exigência e normatizações, demandados aos enfermeiros atuantes em hospitais acreditados, pode refletir negativamente no cuidado, devido à necessidade desempenhar os processos rigorosamente. Em contraponto à reflexão anterior, as falas expressas pelos participantes indicam que a Acreditação Internacional, além de favorecer a satisfação profissional, a capacitação e a padronização de processos assistenciais, promove a cultura de segurança ao paciente.

O sentimento de segurança proporcionado por melhores condições de trabalho, por meio da disponibilidade de recursos e padronização de procedimentos, contribui à construção de ambiente adequado para a prestação do cuidado de excelência,¹⁷ beneficiando os clientes, as organizações e os trabalhadores.¹²⁻

¹⁶ Esse dado corresponde com o que reza a ACI, que atribui a segurança do paciente e as boas práticas de atendimento à padronização

de rotinas assistenciais para a melhoria do desempenho institucional.¹³

Ao favorecer a criação de ambiente propício para a prestação de assistência de qualidade, com estrutura interna consolidada ao atendimento almejado, a instituição desenvolve um clima organizacional positivo para a segurança dos pacientes e profissionais.¹⁻²

A adoção de estratégias organizacionais para a promoção da segurança do paciente coaduna com a proposta do Ministério da Saúde¹⁸ sobre a criação de cultura de segurança no interior das instituições de saúde. Nessa perspectiva, a cultura de segurança se estrutura em características operacionais que englobam a obtenção e a otimização de recursos diversos para a manutenção da segurança, o aprendizado organizacional, mediante a ocorrência de evento adverso, e a corresponsabilidade na prevenção e identificação de possíveis falhas.¹⁸

Tem-se, então, que a segurança do paciente representa um requisito primordial na prestação do cuidado e um dos principais quesitos da gestão da qualidade como meta institucional de grande relevância para a cultura organizacional voltada à melhoria contínua. A promoção da segurança, além de ser um objetivo da Acreditação, necessita ser foco do comprometimento da alta gestão, haja vista que todos os níveis hierárquicos devem atuar conjuntamente para que este preceito se incorpore à política institucional, podendo ser vista como um desafio para os gestores devido às diversas adequações estruturais necessárias.^{5,11}

Os indicadores de qualidade avaliados pelo modelo canadense, além de englobar o atendimento ao paciente e a capacitação dos profissionais, também verificam a disponibilidade e a manutenção de equipamentos utilizados no processo do cuidado.¹³

Ao considerar que a Acreditação Internacional estabelece a segurança do paciente como uma das metas do sistema, a integração de ações favorece a redução de eventos adversos e racionaliza recursos financeiros. Considerando que a certificação promove o alinhamento do processo de trabalho da instituição, ao estabelecer normas e procedimentos,^{8,13,19} a gestão de recursos direciona-se para a aquisição e a otimização de materiais e equipamentos que sejam adequados para o plano de ação.

Apesar do interesse das instituições de saúde pela certificação internacional, a

literatura⁴ aponta que é pequeno o número de instituições que possuem, em valores evidentes, o aumento da segurança sob as perspectivas dos usuários e da família. Esta lacuna torna a avaliação das repercussões da gestão da qualidade para o paciente um desafio lançado para os próximos estudos,⁵ haja vista que a Acreditação, por si só, pode não garantir a satisfação do usuário²⁰ e, por isso, conjectura-se que há a necessidade de realizar avaliações institucionais sistematizadas voltadas à investigação dos resultados percebidos pelos usuários atendidos em instituições acreditadas.

CONCLUSÃO

Foi possível analisar uma perspectiva inusitada da gestão da qualidade hospitalar: A Acreditação Internacional. Os achados indicaram que a certificação internacional significa aporte à satisfação/orgulho dos trabalhadores; posicionamento estratégico da organização no mercado; incremento à melhoria contínua do capital humano; padronização de processos assistenciais e a cultura de segurança.

Este estudo apresenta as seguintes limitações: realização em local singular e entrevistas únicas e individualizadas, contudo, considera-se que os resultados contribuem para que gestores e profissionais reflitam sobre a operacionalização do processo de certificação internacional em hospitais brasileiros. Além disso, sugerem-se novas pesquisas a fim de, por exemplo, comparar resultados de indicadores de qualidade utilizados em diferentes metodologias de certificação inseridas nacionalmente.

REFERÊNCIAS

1. Haddad MCL, Évora YDM. Implantação do programa de qualidade em hospital universitário público. Cienc. cuid. saude [Internet] 2012 [cited Apr 10 2015]. 11 (Supl.):78-86. Available from: <http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/17055/pdf>.
2. Manzo BF, Ribeiro HCTC, Brito MJM, Alves M, Feldeman LB. As implicações do processo de acreditação para os pacientes na perspectiva dos profissionais de enfermagem. Enfermeria Global [Internet]. 2012 [cited Mar 25 2015];25:272-81. Available from: http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n25/pt_administracion6.pdf.
3. Pena MM, Silva SEM, Tronchin DMR, Melleiro MM. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2013

[cited Apr 10 2015];47(5):1227-32. Available from:

<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v47n5/0080-6234-reeusp-47-05-1227.pdf>

4. Schiesari LMC. Avaliação externa de organizações hospitalares no Brasil: podemos fazer diferente? Cienc. saúde colet. [Internet]. 2014 [cited Mar 15 2015];19(10):4229-34. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S1413-81232014001004229&lng=en&nrm=iso&tlng=pt

5. Manzo BF, Brito MJM, Côrrea AR. Implications of hospital accreditation on the everyday lives of healthcare professionals. Rev. Esc. Enferm. USP [Internet]. 2012 [cited Mar 11 2015];46(2):[about 5 p]. Available from:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342012000200017&lng=en&nrm=iso&tlng=en

6. Organização Nacional de Acreditação. Manual das organizações prestadoras de serviços de saúde. Brasília (DF): Organização Nacional de Acreditação, 2014.

7. Shaw CD, Braithwaite J, Moldovan M, Nicklin W, Grgic I, Fortune T, et al. Profiling health-care accreditation organizations: an international survey. Int. J. Qual. Health Care [Internet]. 2013 [cited Apr 03 2015];25(5):222-31. Available from: <http://intqhc.oxfordjournals.org/content/25/3/222.long>.

8. Instituto Qualisa de Gestão. Health Services Accreditation. Informações sobre o processo de acreditação internacional - Accreditation Canada Institucional. Available from: <http://www.igq.com.br/interna.php?id=2>.

9. Sobrinho FM, Ribeiro HCTC, Alves M, Manzo BF, Nunes SMV. Performance em processo de acreditação de hospitais públicos de Minas Gerais/Brasil: influências para a qualidade da assistência. Revista Enfermeria Global [Internet]. 2015 [citado em May 22 2015];37:298-309. Available from: <http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/189511/169141>.

10. Bardin L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.

11. Siman AG, Brito MJM, Carrasco, MEP. Participation of the nurse manager in the process of hospital accreditation. Rev Gaúch Enferm [Internet]. 2014 [cited Mar 21 2015];35(2):93-9. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rgenf/v35n2/1983-1447-rgenf-35-02-00093.pdf>.

12. Filho JFC, Montenegro AV, Barragão SRMS. Qualidade da saúde à luz da acreditação hospitalar e sua interface com a gestão de pessoas. Revista Psicologia.pt - Portal dos Psicólogos [Internet]. 2012 [cited Feb 18 2015];1-14. Available from:

<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0646.pdf>.

13. Freire EMR, Guimarães MFL, Ventura, PFEV, Alves M. Vivências de enfermeiros no processo de avaliação da qualidade em um hospital universitário. Nursing (São Paulo). 2016 [cited Jun 20, 2015]; 17(219): 1154-60.

14. Versa GLGS, Matsuda LM. Job satisfaction of intensive nursing staff of a teaching hospital. Rev enferm UERJ [Internet]. 2014 [cited Sep 26 2015]; 22(3). Available from: <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/5765/10511>.

15. Miccas FL, Batista SHSS. Permanent education in health: a review. Rev Saúde Pública [Internet]. 2014 [cited 20 June 2017];48(1):170-85. Available from: http://www.scielo.br/pdf/rsp/v48n1/en_0034-8910-rsp-48-01-0170.pdf

16. Emídio LF, Alonso LBN, Ferneda E, Hedler HC. Acreditação Hospitalar: estudo de casos no Brasil. Perspectivas em Gestão & Conhecimento [Internet]. 2013 [cited Feb 18, 2015];3(1):98-113. Available from: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/13822/9325>.

17. Higashi P, Simonetti JP, Carvalhaes MABL, Spiri WC, Parada CMGL. Situações potencialmente geradoras de estresse para enfermeiros segundo condição de acreditação do hospital. Rev Rene [Internet]. 2013 [cited Feb 18 2015];14(6):1141-8. Available from: <http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/view/1343/pdf>.

18. Ministério da Saúde (BR). PORTARIA Nº 529, DE 1º DE ABRIL DE 2013 Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Brasília (DF): Ministério da Saúde; 2013. Available from: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html.

19. Oliveira JLC, Matsuda LM. Benefits and difficulties in the implementation of hospital accreditation: The voice of quality managers. Esc Anna Nery [Internet]. 2016 [cited June 20 2017];20(1):63-69. Available from: http://www.scielo.br/pdf/ean/v20n1/en_1414-8145-ean-20-01-0063.pdf

20. Saut AM, Berssaneti, FT. Patient involvement in quality management of healthcare services. Acta Paul Enferm [Internet]. 2016 [cited June 20

Ferreira AMD, Oliveira JLC de, Inoue KC et al.

Acreditação internacional em hospital brasileiro...

2017];29(5):579-85. Available from:
http://www.scielo.br/pdf/ape/v29n5/en_1982-0194-ape-29-05-0579.pdf

Submissão: 11/09/2017

Aceito: 16/11/2017

Publicado: 15/12/2017

Correspondência

Andressa Martins Dias Ferreira
Rua Pioneiro João Nunes, 1910
Bairro Jardim Paulista IV
CEP: 87047-478 – Maringá (PR), Brasil