



RESUMO DOS 120 ANOS DA EEAP

ACREDITAÇÃO HOSPITALAR X QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Mônica Simões da Motta Duarte¹, Zenith Rosa Silvino²**RESUMO**

Objetivo: Verificar como a temática acreditação e/ou avaliação dos serviços de saúde está sendo abordada na literatura. **Método:** O presente estudo se caracteriza em uma revisão integrativa da literatura. **Resultados:** É destacada que a acreditação evolui e agrega novas iniciativas para aumentar a qualidade da atenção, sendo necessária uma mudança na cultura institucional, pois não evita a ocorrência de erros profissionais, sendo preciso reconhecê-los e detectar suas origens. No que se refere à Enfermagem, o movimento pela qualidade é uma necessidade incorporada à gestão a fim de se assegurar a assistência livre de riscos ao usuário, o que implica na conscientização de toda a equipe. **Conclusão:** Identifica-se a necessidade de uma mudança cultural nas instituições de saúde, qualificação dos profissionais, liderança, comprometimento, dentre outros fatores, para adesão e sucesso do processo. **Descritores:** Acreditação, Qualidade da assistência à saúde, Acesso e avaliação.

¹ Enfermeira. Mestranda do Mestrado Acadêmico de Cuidados Coletivos em Saúde e Gestão da UFF. E-mail: monicasmd@gmail.com.

² Doutora em Enfermagem. Professora Titular de Administração em Enfermagem da Escola de Enfermagem da UFF. Docente do Mestrado em Ciências do Cuidado em Saúde da Universidade Federal Fluminense. E-mail: zenithrosa@terra.com.br.

INTRODUÇÃO

Na medida em que se sucedem mudanças nas ciências da saúde, nos acontecimentos mundiais, nas formas educativas e nas condições sociais, afetadas pelas tendências políticas e econômicas atuais, tem sido um desafio assegurar a qualidade nos serviços de saúde. Leitão e Kurcgant (2004) referem que estudos recentes relatam que a gestão da qualidade oferece uma opção para a reorientação gerencial das organizações. As novas tendências em gestão reforçam a idéia da qualidade como instrumento-chave na busca da sobrevivência em um mercado competitivo. O princípio básico da filosofia da gestão da qualidade deve estar orientado para a satisfação do usuário, na busca de motivação, no envolvimento dos profissionais e de todos os colaboradores e, na integração e inter-relação nos processos de trabalho. Um enfoque dinâmico, contínuo e participativo, onde deve estar implícita a responsabilidade pessoal de todos os membros da organização no desenvolvimento de novas formas de informação e comunicação, orientado para a implementação da efetividade, eficiência e lucro nos processos que aportam valor agregado e oculto à organização e aos usuários (FELDMAN, 2008). Entendendo que um dos conceitos relacionados à qualidade é o de avaliação, destaca-se a acreditação hospitalar, uma ferramenta que contém critérios que colaboram e estimulam a melhoria da qualidade, sendo um processo no qual uma entidade, separada e independente da instituição de saúde, avalia a instituição de saúde para determinar se ela obedece a uma série de padrões criados para aperfeiçoar a segurança e a qualidade do cuidado,

propiciando a criação de uma cultura de segurança e qualidade no interior de uma instituição que se empenha em aperfeiçoar continuamente os métodos de prestação de cuidados ao paciente e os resultados obtidos (JCI, 2008). Diante deste contexto e da importância da temática, resolveu-se investigar o assunto, tendo como propósito subsidiar o projeto de pesquisa “Estudo exploratório descritivo das instituições de saúde da rede pública acreditadas no Estado do Rio de Janeiro”, que está sendo desenvolvido junto ao Programa do Mestrado Acadêmico em Ciências do Cuidado em Saúde da Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa da Universidade Federal Fluminense (UFF).

O objetivo: Verificar como a temática acreditação e/ou avaliação dos serviços de saúde está sendo abordada na literatura.

METODOLOGIA

O presente estudo se caracteriza em uma revisão integrativa da literatura, realizada através da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS) nas bases de dados eletrônicas: LILACS, IBECs, BEDENF, e MEDLINE. Este método de pesquisa permite a síntese de múltiplos estudos publicados possibilitando conclusões gerais a respeito de uma área particular. Foram utilizados dois descritores: Acreditação, Qualidade da assistência à saúde, acesso e avaliação. Os critérios de inclusão utilizados: artigos de periódicos disponíveis na íntegra *online*, em português, espanhol ou inglês, com um recorte temporal entre os anos de 2005 a junho de 2010. Acrescentou-se a presente revisão, uma dissertação de mestrado, a qual constava da base de dados LILACS, porém não estava disponível online, sendo necessário o seu resgate

Duarte MSM, Silvino ZR.

na biblioteca da UERJ, devido a sua relevância para o estudo.

RESULTADOS

Foram analisados 16(dezesseis) artigos na íntegra *online* e uma dissertação de mestrado, encontrados nas bases de dados: LILACS, BDNF e MEDLINE. Não houve publicação no ano de 2010. Constatou-se na amostra que: as fontes de dados brasileiras apresentaram o maior número de publicações com 08, sendo 03 no Estado de São Paulo, 02 em Brasília, 02 no Rio de Janeiro e 01 em Minas Gerais. Os países Bolívia e Estados Unidos tiveram seus números equivalentes com um total de 03 artigos para ambos; Chile e Inglaterra e Itália tiveram 01 cada. As pesquisas foram desenvolvidas em diversas cenários, sendo 16 em estabelecimentos de saúde relacionados ao nível secundário e terciário e 01 ao nível primário. Em relação à qualificação dos autores dos estudos, identificou-se que 41,5% são médicos, 24,6% são enfermeiros, 1,5% é administrador e 32,3% não foram identificados. Em relação ao desenho da pesquisa evidenciados nos estudos, os mais frequentes foram: abordagem quantitativa em 06 estudos; abordagem qualitativa em 03 estudos; Revisão de literatura em 03 estudos; 03 Instrumentos normativos; abordagem quali-quantitativa em 01 estudo e foi encontrada uma carta ao editor. Os resultados encontrados nos estudos desta pesquisa foram agrupados em três categorias temáticas para melhor análise dos dados obtidos: I. Critérios de Resultado e Processo de Avaliação; II. Benefícios para a assistência e, III. Mudança cultural. Integraram a categoria I. Critérios de Resultado e Processo 07 artigos e

Acreditação hospitalar...

01(uma) dissertação de mestrado. Dentre os aspectos relevantes que se destacam nos estudos que englobam esta categoria está que a implementação da acreditação enquanto ferramenta para avaliação da gestão da qualidade aponta para a melhora da qualidade dos serviços hospitalares prestados, propicia visibilidade das inovações promovidas nos sistemas de saúde em prol do compromisso com a qualidade. Os estudos evidenciaram a preferência pelo uso da acreditação hospitalar como metodologia estruturada de avaliação. No que se refere ao Serviço de Enfermagem neste processo, os estudos mostraram que o serviço é avaliado com destaque nas atribuições administrativas, mas precisam ser aprimorados nos critérios relativos às atribuições assistenciais e ensino/pesquisa, necessitando de ajustes, reflexão e acréscimo de critérios para uma avaliação mais precisa da prestação do cuidado. Na categoria II. Benefícios para a assistência foram inseridos 07(sete) artigos. Nesta categoria é destacada que a confiabilidade da acreditação é construída no decorrer do processo de implementação e validação, o julgamento da confiabilidade é desafiador e complexo, sendo necessárias mais pesquisas para a compreensão dos fatores inter-relacionados que formam a confiabilidade. Os estudos apontaram que os pacientes atendidos nas instituições acreditadas expressaram escores de satisfação significativamente maior do que os que vão a instituições não acreditadas, porém recomenda a realização de futuras pesquisas com controle pré-concepção e pós-concepção para avaliar o efeito da acreditação nos serviços de saúde. Detectaram-se benefícios potenciais do projeto de acreditação: melhor atendimento às pessoas,

Duarte MSM, Silvino ZR.

reforça a confiança da comunidade na qualidade do cuidado. No que se referem à enfermagem, esses estudos apontaram que as enfermeiras perceberam uma melhoria nos resultados da qualidade com a acreditação, sendo necessário avaliar a qualidade com base em evidências de resultado do paciente. Na categoria III. Mudança cultural, foram inseridos 02(dois) artigos. Nesta, é destacada que a acreditação evolui e agrega novas iniciativas para aumentar a qualidade da atenção, sendo necessária uma mudança na cultura institucional, pois não evita a ocorrência de erros profissionais, sendo preciso reconhecê-los e detectar suas origens. No que se refere à Enfermagem, o movimento pela qualidade é uma necessidade incorporada à gestão a fim de se assegurar a assistência livre de riscos ao usuário, o que implica na conscientização de toda a equipe.

CONCLUSÃO

Conclui-se que a acreditação dos serviços de saúde é uma ferramenta que está sendo utilizada mundialmente, em alguns países com adesão voluntária e em outros, obrigatória pelo governo. A acreditação tem evoluído seus processos continuamente para dar conta de alcançar com excelência seus objetivos. Apesar de não evitar a ocorrência de erros profissionais, tem sido uma oportunidade das instituições de saúde melhorarem a qualidade do atendimento, atenção e cuidado ao paciente. Identifica-se a necessidade de uma mudança cultural nas instituições de saúde, qualificação dos profissionais, liderança, comprometimento, dentre outros fatores, para adesão e sucesso do processo.

REFERÊNCIAS

1. El-Jardali, Fadi *et al.* The impact of hospital accreditation on quality of care: perception of lebanese nurses. *International Journal for Quality in Health Care*, vol. 20, n. 5, out. 2008. Disponível em: <<http://intqhc.oxfordjournals.org/cgi/reprint/20/5/363>>. Acesso em: maio 2010.
2. Feldman LB, Cunha, ICKO. Identificação dos critérios de avaliação de resultados do Serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar. *Revista Latino Americana em Enfermagem*, vol. 14, n. 4, jul./ago., 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n4/v14n4a11.pdf>>. Acesso em maio 2010.
3. Feldman LB. *Gestão de Risco e Segurança Hospitalar*. São Paulo: Martinari; 2008.
4. Fortes, MTR. *A acreditação no contexto dos sistemas de saúde: as propostas de política e suas diversas creditações*. 2007. 145 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.
5. JCI. *Padrões de acreditação da Joint Commision International para Hospitais*. 3ª edição. Rio de Janeiro, 2008.
6. Leitão RER, Kurcgant P. *Qualidade na prática gerencial da Enfermagem: as duas faces da mesma moeda*. Niterói: Intertexto; 2004.
7. Novaes HM. O processo de acreditação dos serviços de saúde. *Revista Administração em Saúde*, São Paulo, vol. 9, n. 37, out./ dez., 2007. Disponível em: <http://www.cqh.org.br/files/RAS37_%20processo.pdf>. Acesso em maio 2010.

Recebido em: 10/08/2010

Aprovado em: 27/10/2010

(J. Supl.):182-185