



**JOURNAL OF HEALTH CONNECTIONS | VOL. 2 NUM. 1., 2018.**

## **O ENFERMEIRO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR**

### **THE NURSE IN THE HOSPITAL ACCREDITATION PROCESS**

<sup>1</sup>Ana Paula Aragão Santos, <sup>1</sup>Noemia Santos de Oliveira Silva, <sup>1</sup>Renata Santos Oliveira, <sup>1</sup>Thais Machado Santos Andrade, <sup>2</sup>Fabiana Navajas Moreira Pereira

---

<sup>1</sup> Enfermeiras, graduadas pela Universidade Estácio de Sá. Rio de Janeiro, RJ, Brasil. Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

<sup>2</sup> Professor Doutor, Universidade Estácio de Sá, Enfermeiro. Universidade Estácio de Sá – Campus R9. Rua André Rocha, nº 838 - Taquara, Rio de Janeiro, Brasil. CEP: 22710-560.

E-mail: [fabiananavajas@gmail.com](mailto:fabiananavajas@gmail.com)

Recebido em 06/02/2017. Aprovado em 25/02/2017

## RESUMO

O estudo objetivou discutir a respeito da atuação e dos desafios do enfermeiro no processo de acreditação hospitalar. Trata-se de uma revisão integrativa de caráter exploratório, baseado em artigos científicos da base eletrônica de dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciência da Saúde (LILACS), biblioteca eletrônica Scientific Electronic Library Online (SCIELO) e Base de Dados de Enfermagem (BDENF). Os critérios de inclusão do estudo: artigos apresentados com texto na íntegra, escritos em português, com no máximo 10 anos de publicação que abordassem a enfermagem no processo de acreditação hospitalar. Observou-se nos estudos analisados que o processo de acreditação traz consigo aspectos positivos, como a aquisição de habilidade no processo gerencial por meio da elaboração de indicadores e dados, e consequentemente o enfermeiro sente-se mais bem preparado para atender as necessidades dos clientes, sendo os aspectos negativos a pouca valorização dos profissionais, o não envolvimento de todos os colaboradores no processo de trabalho, tensão, ausência de tempo, sobrecarga de trabalho e as constantes cobranças. Todavia, é um processo extremamente importante para a instituição de saúde e para o avanço da assistência prestada ao paciente, apesar de consistir em um desafio para a instituição hospitalar, consequentemente para a equipe de enfermagem por exigir excelência no desenvolvimento de suas atividades.

**Descritores:** Acreditação; Assistência à saúde; Gestão em saúde.

## **ABSTRACT**

The study aimed to discuss about the updating and the challenges of the nurse in the process of hospital accreditation. This is an integrative review of an exploratory nature, based on scientific articles from the electronic database of Latin American and Caribbean Literature in Health Science (LILACS), Electronic Library Electronic Scientific Library Online (SCIELO) and Nursing Database (BDENF). The inclusion criteria of the study: articles with full text, written in Portuguese, with a maximum of 10 years of publication that address a nursing in the hospital accreditation process. It was observed in the analyzed studies how the accreditation process brings with it positive aspects, such as an acquisition of skill in the managerial process through the elaboration of indicators and data, which consequently the nurse feels better prepared to attend as clients' needs, the negative aspects being the low value of professionals, not involving all employees in the work process, tension, lack of time, work overload and constant collections. However, it is an extremely important problem for the health institution and for the advancement of care provided to the patient, although it is a challenge for the hospital institution, consequently for a nursing team for demanding excellence, there are no development activities.

**Descriptors:** Accreditation. Health care. Health management.

## INTRODUÇÃO

A acreditação hospitalar é uma ferramenta que corrobora e estimula a melhoria da qualidade dos serviços hospitalares, sendo um processo no qual uma entidade, separada e independente da instituição de saúde, realiza uma avaliação para determinar se esta obedece a uma série de padrões criados para aperfeiçoar a segurança e a qualidade dos serviços de saúde, visto que, esse é o objetivo final traçado pelas instituições de saúde (JOINT COMMISSION ON ACCREDITATION OF HEALTHCARE ORGANIZATIONS – JCAHO, 2008).

O sistema brasileiro de acreditação, operacionalizado pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), busca estimular o desenvolvimento de processos permanentes de avaliação e certificação da qualidade dos serviços hospitalares, concedendo o aprimoramento contínuo da atenção de forma a garantir qualidade na assistência e cuidado humanizado (MANZO et al., 2013).

Nesse sentido, o programa de acreditação hospitalar surge como uma possibilidade de proporcionar mudanças no cenário atual, desgastado pelo modelo “tecnicista” de atendimento, vivenciado desde a década de 70. Esse novo processo de qualidade traz mudanças de hábitos, de valores e de comportamentos. Impõe aos profissionais envolvidos a ruptura do cuidado mecanizado, bem como propicia um ambiente organizacional de excelência com foco no paciente (MAZIERO; SPIRI, 2013).

A solicitação da acreditação pela instituição é um ato voluntário, periódico, espontâneo, reservado e sigiloso em que se pretende obter a condição de acreditada de acordo com padrões previamente aceitos, no qual é escolhida a instituição acreditadora que desenvolverá o processo de excelência (BRASIL, 2002a).

Surge, nesse contexto, o enfermeiro, que tem por especificidade prover condições para que o cuidado ocorra de forma segura e com qualidade, por meio de ações gerenciais para a equipe de enfermagem. Além disso, se sobressai no processo de acreditação através da capacitação dos profissionais, enquanto estratégia de reorganização dos processos de trabalho para a busca contínua de melhoria (GENTILL; SANNAL, 2009).

Mediante as considerações, justifica-se a realização deste estudo, uma vez que a procura incessante pela melhoria da qualidade dos serviços de saúde é o

caminho para as instituições que lutam pela permanência no mercado competitivo e atendimento de excelência. Por isso, os hospitais buscam novos modelos assistenciais e outras formas de gestão, a fim de garantir o avanço do serviço oferecido (FRANCISCATO et al., 2011). Dessa forma, objetivou-se discutir a respeito da atuação e dos desafios do enfermeiro no processo de acreditação hospitalar.

## **METODOLOGIA**

O presente estudo utilizou o método da revisão integrativa, no qual foi feito um levantamento bibliográfico de artigos científicos já produzidos sobre o tema pesquisado, permitindo buscar a síntese de múltiplos estudos publicados, contribuindo para conclusões gerais acerca da área particular da pesquisa.

Para realizar o processo de revisão de literatura, seguiram-se as etapas: identificação do tema e seleção da hipótese ou questão de pesquisa para a elaboração da revisão integrativa, estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos, definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados/ categorização dos estudos, avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa, interpretação dos resultados e apresentação da revisão/síntese do conhecimento (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

Dentro desse contexto, iniciou-se o seguinte questionamento: qual a atuação e os desafios do enfermeiro no processo de acreditação hospitalar presentes na literatura?

Os critérios de inclusão para designar esta amostra foram publicações em português, em formato de artigo, entre os anos de 2007 a 2017, disponíveis na íntegra e que abordassem o tema. Como critérios de exclusão, trabalhos que não contemplassem os objetivos propostos.

Para determinar essa pesquisa, foi utilizada a busca de publicações indexadas nas seguintes bases de dados: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciência da Saúde (LILACS), e na biblioteca eletrônica Scientific Electronic Library Online (SCIELO) e Base de Dados de Enfermagem (BDENF). Para realização da busca de artigos foi utilizada a combinação dos seguintes descritores: acreditação, assistência à saúde e gestão em saúde que foram pré-definidos pelos pesquisadores conforme a classificação dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS).

A pesquisa resultou em 20 artigos, porém, apenas 13 contemplaram os critérios de inclusão, sendo selecionados e utilizados na elaboração deste trabalho. Elaborou-se um instrumento para a coleta das informações com a finalidade de responder a questão norteadora do estudo, composto pelos seguintes itens: título, autores, ano de publicação, objetivo do estudo e metodologia.

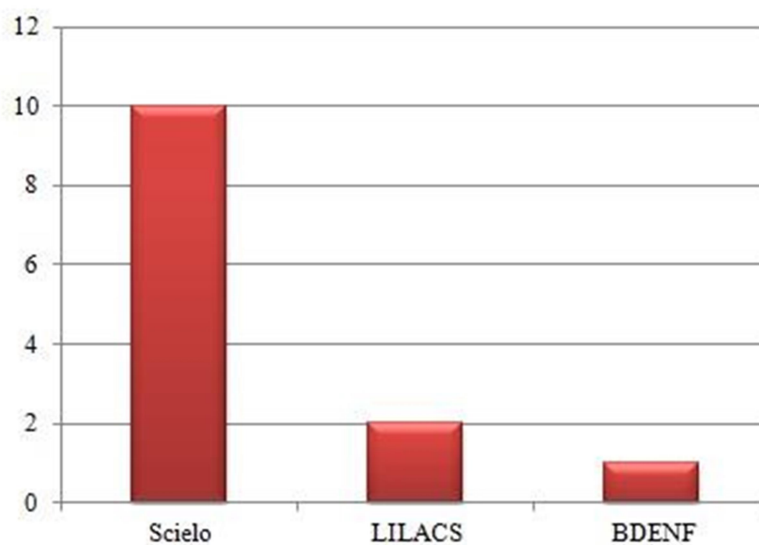
Vale ressaltar que, em relação à análise de dados, o princípio básico que a norteia, visa debater os principais resultados evidenciados nas pesquisas convencionais que fazem parte da amostra. Além disso, tem como ponto de partida revisá-los, avaliar os pontos críticos dos estudos incluídos e, por conseguinte, realizar a comparação com o conhecimento teórico. Assim, convém pontuar que os resultados foram inseridos em quadro.

Este trabalho obedeceu aos critérios de ética em pesquisa fundamentados nas normas da ABNT 10.520 e 6023, que estabelece o que será incluído nas referências e na lei nº 12853/2013 que dispõe em seu Art. 1º. Esta Lei regula os direitos autorais, entendendo-se sob esta denominação os direitos de autor e os que lhe são conexos (BRASIL, 2002b).

## RESULTADOS

Foram encontrados nas bases de dados Scielo, Lilacs e BDENF respectivamente: 10 (76.9%), 2 (15,4%) e 1 (7,7%).

Figura 1 - Distribuição dos periódicos conforme base de dados. Aracaju (SE), 2017.



Fonte: Elaborado pelas autoras, (2017).

Quadro 1 - Principais artigos selecionados sobre a temática em estudo. Aracaju (SE), 2017.

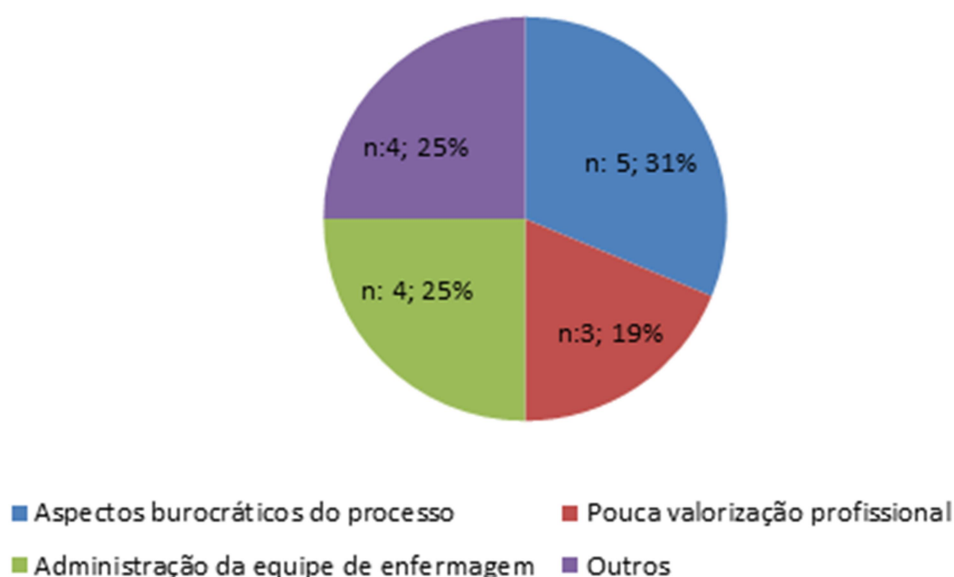
| <b>Título</b>                                                                                                                   | <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                               | <b>Metodologia</b>                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Influência da comunicação no processo de acreditação hospital.<br><br>(MANZO et al., 2013).                                     | Analisar, na perspectiva de profissionais, as principais barreiras de comunicação vivenciadas no decorrer do processo de acreditação em um hospital privado de médio porte de Belo Horizonte.                 | Trata-se de um estudo de caso descritivo de natureza qualitativa.                                                                                                                                                    |
| A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano de trabalho.<br><br>(MANZO et al., 2012) | Conhecer a atuação e as influências da enfermagem no processo de acreditação hospitalar.                                                                                                                      | Trata-se de estudo de caso descritivo, de natureza qualitativa.                                                                                                                                                      |
| Implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde.<br><br>(MANZO; BRITO; CORRÊA, 2012)   | Analisar as implicações do processo de Acreditação no cotidiano dos profissionais de saúde.                                                                                                                   | Trata-se de um estudo de caso de abordagem qualitativa.                                                                                                                                                              |
| Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: A voz dos gestores da qualidade.<br><br>(OLIVEIRA; MATSUDA, 2016).          | Consiste em apreender as percepções de gestores da qualidade hospitalar quanto às vantagens e dificuldades advindas da Acreditação.                                                                           | Estudo descritivo-exploratório, de abordagem qualitativa, realizado em quatro hospitais do Estado do Paraná.                                                                                                         |
| Metas internacionais de segurança do paciente em hospital universitário.<br><br>(FRANCISCATO et al., 2011).                     | Analisar o capítulo da avaliação diagnóstica da acreditação internacional referente a metas de segurança e propor planos de ação para a correção das não conformidades apresentadas no relatório da avaliação | Foi analisado o Manual da Acreditação Internacional da JCI, o relatório da Avaliação Diagnóstica realizada pelo CBA na etapa de preparação do HCPA para a Acreditação e o artigo “O HCPA e o Programa de Acreditação |

|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                       | diagnóstica realizada pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA).                                                                                                               | Hospitalar Internacional”.                                                                                                                                                                 |
| As percepções dos profissionais de saúde sobre o processo de acreditação hospitalar.<br><br>(MANZO et al., 2011).                                     | Conhecer as percepções dos profissionais de saúde sobre o processo de acreditação hospitalar.                                                                                       | Trata-se de um estudo de caso descritivo de natureza qualitativa, realizado em um hospital privado, de médio porte de Belo Horizonte.                                                      |
| Significado do processo de acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público estadual.<br><br>(MAZIERO; SPIRI, 2013).                    | Compreender o significado do processo de acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público estadual, que vivenciam essa prática.                                       | Trata-se de estudo descritivo e exploratório de abordagem qualitativa.                                                                                                                     |
| As implicações do processo de acreditação para os pacientes na perspectiva dos profissionais de enfermagem.<br><br>(MANZO et al., 2012).              | Compreender as implicações do processo de acreditação para os pacientes na perspectiva de profissionais de enfermagem.                                                              | 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. |
| Acreditação hospitalar: aspectos dificultadores na perspectiva de profissionais de saúde de um hospital privado.<br><br>(MANZO; BRITO; CORRÊA, 2011). | Analisar no ponto de vista de profissionais, os principais obstáculos vivenciados no decorrer desse processo.                                                                       | Trata-se de um estudo com abordagem qualitativa, desenvolvida com 31 profissionais de saúde por meio de entrevistas semiestruturada.                                                       |
| Percepção dos enfermeiros do serviço de urgência e emergência em relação à acreditação hospitalar.<br><br>(LIMA et al., 2007)                         | Ressaltar a importância da participação da enfermagem na implantação dos sistemas de qualidade nos cenários de saúde e as suas implicações para a prática da enfermagem hospitalar. | Trata-se de um estudo com abordagem qualitativa.                                                                                                                                           |

Fonte: Elaboração própria.



Figura 2 – Principais desafios durante o processo de Acreditação Hospitalar. Aracaju (SE), 2017.



Fonte: Elaborado pelas autoras, (2017).

## DISCUSSÃO

A adesão eficaz à acreditação em hospitais necessita da ligação em rede dos setores e seus colaboradores, visto que, é considerado um sistema complexo, em que, estruturas e processos estão interligados de tal maneira que um componente interfere no resultado da instituição. O processo de acreditação influencia as ações da enfermagem e ao mesmo tempo tem importante implicação na rotina de trabalho da equipe, exigindo a prestação de atendimento qualificado (MANZO et al., 2012b).

No que se refere às percepções positivas do processo de acreditação, foram retratados por Maziero e Spiri (2013) e Manzo, Brito e Corrêa (2012), que os profissionais trabalhando em um hospital com acreditação, adquirem habilidade no processo gerencial por meio da elaboração de indicadores e dados e consequentemente sente-se mais bem preparado para atender as necessidades dos clientes à medida que disponibilizam recursos materiais, técnicos e humanos mais qualificados pela padronização de rotinas e maior organização.

Quanto aos desafios relacionados ao processo de acreditação, estão citados: a pouca valorização dos profissionais, o não envolvimento de todos os colaboradores no processo de trabalho, os profissionais que passam a agir sob tensão, ausência de tempo, sobrecarga de trabalho e constantes cobranças sem as

devidas orientações técnicas, demandando constantes insatisfações e adoecimento (MAZIERO; SPIRI, 2013; MANZO; BRITO; CORRÊA, 2012; MANZO et al., 2011).

Manzo et al (2012); Maziero e Spiri (2013); Manzo et al (2013), afirmam que os desafios no processo de acreditação hospitalar estão relacionados aos aspectos burocráticos do processo. Já para Sousa e Barroso (2009), um dos maiores desafios como enfermeiro é a administração da equipe de enfermagem, uma vez que a equipe é o seu espelho e reflete o resultado do seu trabalho como líder, visto que está diretamente entrelaçado com a sua tomada de decisão e análise crítica, identificação de problemas, planejamento e implementação de cuidados.

Nessa perspectiva, o processo de acreditação requer atualização constante do enfermeiro para manter suas competências técnico-científicas a fim de serem mais valorizados pelos pacientes e mercado de trabalho, dado que, poderão comprovar seu aprimoramento constante, frente aos novos conhecimentos da área profissional (GENTILL; SANNAL, 2009).

Nesse cenário, os estudos de Manzo et al (2012a), evidenciaram que durante a formação dos profissionais de enfermagem, os aspectos técnicos são mais valorizados em comparação aos aspectos gerenciais, os quais são necessários ao enfermeiro quando está inserido na prática e necessita tomar decisões que vão atingir a qualidade e resultado institucional.

Por conseguinte, gerenciar sempre foi um desafio e determinar precisamente o que é qualidade gerencial no atual contexto da gestão dos serviços, vem se tornando cada vez mais importante, levando os profissionais-líderes a revisitarem suas definições e padrões. Sendo assim, é fundamental saber administrar a unidade como um todo, supervisionar os técnicos e saber prover os recursos materiais e humanos (SANTOS et al., 2016).

Em vista disso, ser enfermeiro requer habilidades de liderança para que exerça suas funções assistenciais e administrativas com qualidade e destreza. Essencialmente a liderança deve estar fundamentada no cuidado, assim como precisam estar presentes valores como competência, crescimento mútuo, atitude positiva, compromisso, honestidade e autodisciplina (SOUSA; BARROSO, 2009).

Entretanto, à medida que os colaboradores não entendem o processo, eles ignoram seus objetivos e suas propostas, demonstrando contrariedade ou resistência ao novo método. Dessa forma, pressupõe que a maneira pela qual os

profissionais, e especificamente os enfermeiros, vivenciam o processo de acreditação, influenciam na ruptura de uma cultura organizacional, levando a um caminho que gere ou não qualidade e excelência da prestação de cuidados em saúde (MANZO; BRITO; CORRÊA, 2012).

Portanto, a implementação do sistema de qualidade não é trabalho simples, mas contrariamente, se apresenta como um grande desafio a ser enfrentado pelos gestores e profissionais que procuram adequar seu sistema de trabalho a excelência no atendimento (LUCENA, 2013).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Observou-se nos estudos analisados que o processo de acreditação traz consigo aspectos positivos, como a aquisição de habilidade no processo gerencial por meio da elaboração de indicadores e dados, e consequentemente o enfermeiro sente-se mais bem preparado para atender as necessidades dos clientes, sendo os aspectos negativos a pouca valorização dos profissionais, o não envolvimento de todos os colaboradores no processo de trabalho, tensão, ausência de tempo, sobrecarga de trabalho e as constantes cobranças.

O enfermeiro é o elemento facilitador do trabalho da equipe, nessa perspectiva, através da liderança pode conciliar os aspectos organizacionais com os objetivos da equipe de enfermagem, levando ao aprimoramento da atuação profissional e principalmente o alcance de uma prática de enfermagem efetiva cuja finalidade é a qualidade do cuidado. Além disso, é imprescindível que em um cenário de crescentes e profundas mudanças gerenciais e de novos referenciais, o enfermeiro assuma posição de forma aberta e vigilante para acompanhar a evolução e adequar-se a novos desafios administrativos e assistenciais.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. **Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar**. 3. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2002a.
- \_\_\_\_\_. Associação brasileira de normas técnicas. **Normas ABNT informação e documentação-citações em documento**. Rio de Janeiro: ABNT (1520), 2002b.
- FRANCISCATO, L. et al. Metas internacionais de segurança do paciente em hospital universitário. **Revista HCPA**, v. 31, n. 4, p. 482-486, fev. 2011.
- LUCENA, A. F. Processo de enfermagem: interfaces com o processo de acreditação hospitalar. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v.34, n.4, p.8-9, abr. 2013.
- GENTILL, R. C.; SANNAL, M. C. Processos de acreditação para o enfermeiro: um recorte histórico. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 62, n. 1, p. 125-131, jan./fev. 2009.
- JOINT COMMISSION ON ACCREDITATION OF HEALTHCARE ORGANIZATIONS. **Padrões de acreditação da Joint Commision International para Hospitais**. 3<sup>a</sup> ed. Rio de Janeiro, 2008.
- MANZO, B. F. et al. As percepções dos profissionais de saúde sobre o processo de acreditação hospitalar. **Revista de enfermagem UERJ**, v. 19, n. 4, p. 571-576, out./nov. 2011.
- MANZO, B. F. et al. As implicações do processo de acreditação para os pacientes na perspectiva dos profissionais de enfermagem. **Revista Enfermería Global**, v. 25, n. 3, p. 272-281, jan. 2012a.
- MANZO, B. F. et al. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano de trabalho. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, v.20, n.1, p. 1-8, jan./fev. 2012b.
- MANZO, B. F. et al. Influência da comunicação no processo de acreditação hospitalar. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v.66, n.1, p. 46-51, jan./fev. 2013.
- MANZO, B. F.; BRITO, M. J. M; CORRÊA, A. R. Implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. **Revista Escola de Enfermagem USP**, v.46, n.2, p.388-394, abr. 2012.
- MANZO, B. F; BRITO, M. J. M.; CORRÊA, A. R. Acreditação hospitalar: aspectos dificultadores na perspectiva de profissionais de saúde de um hospital privado. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 15, n. 2, p. 259-266, abr./jun. 2011.

MAZIERO, V. G; SPIRI, W. C. Significado do processo de acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público estadual. **Revista Eletrônica de enfermagem**, v. 15, n. 1, p. 121-129, jan./mar. 2013.

MENDES; K. D. S., SILVEIRA, R. C. C. P; GALVÃO, C. M. Método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. Texto **Contexto Enfermagem**, v. 17, n. 4, p. 758-64, Out./dez. 2008.

SANTOS, J. L. G. et al. Estratégias utilizadas pelos enfermeiros para promover o trabalho em equipe em um serviço de emergência. **Revista Gaúcha de Enfermagem**. v. 37, n. 1, p. 1-7, mar. 2016.

SOUSA, L. B.; BARROSO, M. G. T. Reflexão sobre o cuidado como essência da liderança em enfermagem. **Escola Anna Nery**, v. 13, n. 1, p. 181-187, jan./mar. 2009.