



## REVISIONES

### Sistematizando a literatura sobre acreditação hospitalar: de 2005 a 2010

[Sistematizando la literatura sobre acreditación hospitalaria: de 2005 a 2010](#)

**\*Da Motta Duarte, MS., \*\*Silvino, ZR.**

\*Enfermeira. Mestranda em Ciências do Cuidado em Saúde da Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa da Universidade Federal Fluminense. Gestora do Serviço de Enfermagem do Hospital da Polícia Militar de Niterói-RJ. \*\* Doutora em Enfermagem. Professora Titular de Administração em Enfermagem e do Mestrado Acadêmico em Ciências do Cuidado em Saúde da Universidade Federal Fluminense. Brasil.

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

Palabras clave: acreditación; calidad de asistencia en salud; acceso y evaluación; enfermería.

Keywords: accreditation; health care quality; access, and evaluation; nursing

### RESUMO

**Objetivo:** verificar como a temática acreditação e/ou avaliação dos serviços de saúde está sendo abordada na literatura.

**Método:** revisão integrativa da literatura nas bases de dados eletrônicas: LILACS, IBECS, BEDENF, e MEDLINE. Foram utilizados os descritores: Acreditação, Qualidade da assistência à saúde, acesso e avaliação, com recorte temporal entre os anos de 2005 a 2010.

**Resultados:** foram analisados 18(dezoito) artigos na íntegra *online* e uma dissertação de mestrado. Para analisar os dados encontrados, utilizamos a leitura interpretativa e análise temática. Emergiram as categorias: Critérios de resultado e processo de avaliação; Benefícios para a assistência e Mudança cultural.

**Conclusão:** a acreditação dos serviços de saúde é uma ferramenta que está sendo utilizada mundialmente e 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. No que se refere ao Serviço de Enfermagem, o estudo possibilitou identificar a sua participação no processo, pontuando a necessidade de ajustes para avaliação mais efetiva da prestação do cuidado e conscientização de toda equipe.

### RESUMEN

**Objetivo:** Ver cómo el tema de acreditación y / o evaluación de los servicios de salud está siendo tratado en la literatura.

**Método:** una revisión integradora de la literatura en bases de datos electrónicas: LILACS, IBECS, BDEF, y MEDLINE. Los descriptores utilizados fueron: Acreditación, Calidad de la atención de salud, acceso y evaluación, con una ventana de tiempo entre los años 2005 a 2010.

**Resultados:** el estudio incluyó a 18 (dieciocho) artículos completos en línea y una disertación. Para analizar los datos, se utilizó la lectura interpretativa y el análisis temático. Surgieron categorías: Criterios y Proceso de Evaluación de Resultados, beneficios de asistencia y cambio cultural.

**Conclusión:** la acreditación de los servicios de salud es una herramienta que se utiliza en todo el mundo y ha evolucionado continuamente sus procesos para hacer frente a la excelencia para alcanzar sus metas. A pesar de no evitar la aparición de malas prácticas, ha sido una oportunidad de las instituciones de salud para mejorar la calidad de la atención, la atención y cuidado a los pacientes. En lo que respecta al Departamento de Enfermería, el estudio identificó su participación en el proceso, haciendo hincapié en la necesidad de ajustes para una evaluación más efectiva de la prestación de la atención y la conciencia de todo el equipo.

## ABSTRACT

**Objective:** to verify how the issue theme of accreditation and / or assessment evaluation of health care services is treated being discussed in the literature.

**Method:** integrative review of the literature in electronic databases: LILACS, IBECS, BEDENF, and MEDLINE. Descriptors used were used: accreditation, health care quality, access and evaluation, with a temporal cut between the years 2005 to 2010.

**Results:** were examined 18 (eighteen) full articles online and a master dissertation were examined. To analyze our data, we used the interpretive reading and thematic analysis. Categories emerged: Outcome and evaluation process criteria; Benefits for care and Cultural change.

**Conclusion:** accreditation of health care services is a tool being used globally and has continually developed its their processes to to account for reach its their goals with excellence. Although not preventing the occurrence of professional errors, it has been an opportunity for of health care institutions to improve the quality of assistance, attention and care to patients. Concerning to the Nursing Department, the study identified its their participation in the process, stressing the need for adjustments for more effective evaluation of care provision and awareness of the whole team.

## 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. Estudos recentes relatam que a gestão da qualidade oferece uma opção para a reorientação gerencial das organizações. <sup>(1)</sup> 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 interrelação 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. <sup>(2)</sup>

Um dos conceitos relacionados à qualidade é o de avaliação, sendo oportuno destacar a importância da 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. <sup>(3)</sup> É um processo que estimula as instituições envolvidas a um comportamento saudável de procura da melhoria contínua da qualidade da assistência prestada. <sup>(4)</sup>

Diante deste contexto e da importância da temática, resolveu-se investigar o assunto, tendo como propósito subsidiar o projeto de pesquisa “Estudo do processo de acreditação em uma instituição de saúde da rede pública do 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) e por compreender que a Enfermagem é uma categoria profissional que se preocupa com a qualidade, estando sempre disposta a aprender, melhorar e implementar um processo de qualidade. <sup>(4)</sup>

Este estudo tem por 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). Este método de pesquisa permite a síntese de múltiplos estudos publicados possibilitando conclusões gerais a respeito de uma área particular. <sup>(5)</sup>

Realizou-se a pesquisa nas bases de dados eletrônicas: LILACS, IBECs, BEDENF, e MEDLINE, utilizando-se os descritores: Acreditação, Qualidade da assistência à saúde, acesso e avaliação.

Os critérios de inclusão utilizados neste estudo foram: artigos de periódicos disponíveis na íntegra *online*, em português, espanhol ou inglês, com um recorte temporal entre os anos de 2005 a 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 na biblioteca da Universidade Estadual do Rio de Janeiro-Brasil, devido a sua relevância para o estudo.

A questão que direcionou a busca dos artigos foi: O que a literatura fala sobre acreditação e/ou avaliação dos serviços de saúde?

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

O resultado da busca nas bases de dados da BVS apresentou-se da seguinte forma: Com todos os descritores simultaneamente não foram encontrados resultados; utilizando-se quaisquer descritores, encontramos o seguinte o quantitativo: Base de dados LILACS 317, IBECs 148 e MEDLINE 10081.

Após este levantamento, utilizamos o refinamento com os critérios de inclusão propostos para a pesquisa contrapondo com a questão norteadora. Sendo, então, selecionados 18(dezoito) artigos na íntegra *online* e uma dissertação de mestrado que subsidiaram o estudo. Há de se destacar que um artigo da base de dados MEDLINE se repetia na LILACS.

Dos 19(dezenove) estudos analisados, 02 foram publicados no ano de 2010, 03 no ano de 2009, 06 no ano de 2008, 02 no ano de 2007, 04 no ano de 2006 e 02 no ano de 2005.

Quanto às fontes de dados, constatou-se 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 Estados Unidos tiveram 05; Bolívia 03; Chile e Inglaterra e Itália tiveram 01 cada.

Em relação à qualificação dos autores dos estudos, identificou-se que 41,5% dos profissionais são médicos, 24,6% são enfermeiros, 1,5% é administrador e 34,3% não foram identificados.

Em relação ao desenho da pesquisa evidenciados nos estudos, os mais freqüentes foram: abordagem quantitativa em 07 estudos; abordagem qualitativa em 03 estudos; Revisão de literatura em 04 estudos; 03 Instrumentos normativos; abordagem quali-quantitativa em 01 estudo e foi encontrada uma carta ao editor.

As pesquisas foram desenvolvidas em diversas cenários, sendo 18 em estabelecimentos de saúde relacionados ao nível secundário e terciário e 01 ao nível primário.

Para analisar os dados encontrados, utilizamos a leitura interpretativa e análise temática. Emergiram desta análise as seguintes categorias:

1. Critérios de resultado e processo de avaliação
2. Benefícios para a assistência
3. Mudança cultural.
- 4.

#### **1. Critério de resultado e processo de avaliação**

Nesta categoria estão inseridos 08 artigos e 01 dissertação de mestrado que abordam sobre os critérios de resultado e processo de avaliação na acreditação hospitalar, conforme tabela I.

**Tabela I.** Distribuição das bibliografias potenciais da categoria temática “Critérios de resultado e processo de avaliação”

AUTORES	ANO	BASE DE DADOS/FONTE DE DADOS	TÍTULO
Shaw; Kutryba; Braithwaite; Bedlicki; Andrzejwarunek <sup>(6)</sup>	2010	MEDLINE/ International Journal for Quality in Health Care	Sustainable healthcare accreditation: messages from Europe in 2009
Chung-I; Cathy; Yang <sup>(7)</sup>	2009	MEDLINE/ BMC Health Services Research	Developing 21 st century accreditation standards for teaching hospitals: the Taiwan experience
Bolívia. Ministério da saúde e do desporto <sup>(8)</sup>	2008	LILACS/ La Paz, Bolívia. Ministério da saúde e do desporto	Manual de evaluación y acreditación de establecimientos de salud tercer nivel de atención
Bolívia. Ministério da saúde e do desporto <sup>(9)</sup>	2008	LILACS/ La Paz, Bolívia. Ministério da saúde e do desporto	Manual de evaluación y acreditación de establecimientos de salud segundo nivel
Bolívia. Ministério da saúde e do desporto <sup>(10)</sup>	2008	LILACS/ La Paz, Bolívia. Ministério da saúde e do desporto	Manual de evaluación y acreditación de establecimientos de salud primer nivel de atención
Fortes <sup>(11)</sup>	2007	LILACS/ Universidade do Estado do Rio de Janeiro [dissertação mestrado]	A acreditação no contexto dos sistemas de saúde: as propostas de política e suas diversas creditações
Feldman; Cunha <sup>(12)</sup>	2006	MEDLINE/ Revista Latino Americana em Enfermagem	Identificação dos critérios de avaliação de resultados do Serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar
Cunha; Feldman <sup>(13)</sup>	2005	MEDLINE/ Revista Brasileira de Enfermagem	Avaliação dos Serviços de enfermagem: Identificação dos critérios de processo dos programas de acreditação hospitalar
Moreno Júnior; Zucchi <sup>(14)</sup>	2005	LILACS/ Revista Administração Pública	Avaliação de qualidade em serviços de saúde: acreditação, certificação e programas de melhoria da qualidade em hospitais públicos e privados do município de São Paulo

Fonte: BVS, 2010

O estudo desenvolvido na Europa <sup>(6)</sup> descreveu o desenvolvimento das organizações nacionais de acreditação em relação aos incentivos, financiamento e posição no mercado em 2009, visando identificar as tendências utilizando dados de pesquisas anteriores. Detectou que os principais desafios para uma acreditação sustentável parecem estar no tamanho do mercado, na coerência do apoio da política, no financiamento de programas e incentivos financeiros para a participação.

O estudo realizado em Taiwan <sup>(7)</sup> estabeleceu padrões de ensino da acreditação hospitalar com a esperança de que os hospitais de ensino do país pudessem superar as expectativas da sociedade de Tailandesa e garantir a qualidade do ensino. Apontam para a expectativa de que as novas normas irão reforçar o ensino e a pesquisa, e melhorar a qualidade dos serviços hospitalares, ao mesmo tempo.

Os manuais de avaliação e acreditação dos estabelecimentos de saúde elaborados pela Bolívia, Ministério da Saúde e do Desporto <sup>(8,9,10)</sup> são documentos técnicos normativos que objetivam estabelecer um sistema de avaliação e acreditação que contribua para a melhoria contínua e sustentável da qualidade de atenção dos estabelecimentos do Sistema Nacional de Saúde da Bolívia.

A dissertação <sup>(11)</sup> analisou as relações da acreditação dentro de sistemas de saúde e verificou a posição da Organização Mundial de Saúde (OMS) em relação ao tema acreditação. Evidenciou a partir da análise documental que ficaram claras as dimensões da acreditação como produto de mercado e mecanismo que propicia a visibilidade das inovações promovidas nos sistemas de saúde em prol do compromisso com a qualidade. Desvendou-se duas lógicas de adesão à acreditação, os imperativos de mercado e as formas de condicionalidade ou obrigatoriedade postas pelo governo ou por um de seus órgãos reguladores, através de suas políticas. Percebeu-se que o cálculo que permitiria antecipar a relação da acreditação com os sistemas de saúde não aparece desenvolvido plenamente, na reflexão da OMS. Da análise comparativa dos sistemas de saúde francês, inglês e espanhol tendo a acreditação como base, verificou-se que não há uma só acreditação. Na França, por exemplo, o caráter voluntário, inerente à natureza da acreditação, não é encontrado. Neste país, a acreditação é obrigatória.

Dois estudos realizados no Brasil <sup>(12,13)</sup> identificaram os critérios de avaliação de resultado e de processo aplicados ao serviço de enfermagem adotados nos programas de acreditação e classificou-os nas atribuições: administrativa, assistencial, ensino/pesquisa. Os autores verificaram que o serviço de enfermagem é avaliado com destaque nas atribuições administrativas, indicando que os critérios relativos às atribuições assistenciais e ensino/pesquisa ainda necessitam ser reavaliados nos aspectos quantitativos e qualitativos para obter uma mensuração mais precisa da prestação do cuidado. Na etapa de seleção dos critérios de avaliação do serviço de enfermagem, encontraram dificuldade uma vez que a literatura não dispunha de instrumentos desta classificação. Basearam na própria experiência de avaliação da pesquisadora, bem como nas reflexões e aconselhamentos da orientadora, para definir a posição dos critérios nas atribuições, da forma mais adequada. Sabe-se que os critérios de avaliação em geral têm um movimento próprio, portanto deve ser flexível e capaz de se adequar às necessidades locais e regionais em cada estabelecimento de saúde, conseqüentemente pontuais o suficiente para responder aos padrões pré-estabelecidos. Reflexões, sugestões e críticas fazem-se necessário constantemente para atender as propostas avaliatórias.

Outro estudo brasileiro <sup>(14)</sup> identificou os métodos de avaliação da qualidade utilizados em 12 estabelecimentos hospitalares públicos e privados do município de São Paulo. Apontou a existência de programas de melhoria da qualidade, relacionando os fatores citados aos problemas para a sua implantação nesses mesmos hospitais. Evidenciou a preferência pelo uso da acreditação hospitalar como metodologia estruturada de avaliação e a cultura organizacional como o principal problema relacionado à implantação da qualidade. Concluiu que a qualidade no setor de saúde tem apresentado uma expansão crescente de ações que visam à garantia e à melhoria contínua e que alimentam, principalmente, as exigências da

competitividade de mercado e dos usuários dos serviços. É, portanto, primordial a implementação de programas permanentes de qualidade e a adequada gestão dos recursos do sistema para a melhoria dos resultados das organizações de saúde.

Discutindo esta categoria destaca-se 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 precisa ser aprimorado 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.

## **2. Benefícios para a assistência**

Nesta categoria estão inseridos 07 artigos que abordam sobre os benefícios para a assistência, conforme tabela II.

**Tabela II.** Distribuição das bibliografias potenciais da categoria temática “benefícios para a assistência”

AUTORES	ANO	BASE DE DADOS/FONTE DE DADOS	TÍTULO
Auras, Geraedts <sup>(15)</sup>	2010	MEDLINE/International Journal for Quality in Health Care	Patient experience data in practice Accreditation - an international comparison
Greenfield; Pawsey; Naylor; Braithwaite <sup>(16)</sup>	2009	MEDLINE/International Journal of Health Care Quality Assurance	Are accreditation surveys reliable?
Tehewy; Salem; Habil; Okda <sup>(17)</sup>	2009	MEDLINE/International Journal for Quality in Health Care	Evaluation of accreditation program in non-governmental organizations' health units in Egypt: short-term outcomes
Aretxabala <sup>(18)</sup>	2008	LILACS/ Revista Médica do Chile	Oportunidades y desafíos en el sistema de salud: [carta al editor]
Saghatchian, Hummel, Otter, Valeriola, Harten, Paradiso, Koot, Tursz <sup>(19)</sup>	2008	MEDLINE/ Tumori	Towards quality comprehensiveness and excellence comprehensiveness and excellence
El-Jardali, Jamal, Dimassi, Ammar, Tchaghchaghia <sup>(20)</sup>	2008	MEDLINE/International Journal for Quality in Health Care	The impact of hospital accreditation on quality of care: perception of Lebanese nurses
Matos, Morais, Neumann, Santos, Silva, Alves <sup>(21)</sup>	2006	LILACS/ REME - Revista Mineira de Enfermagem	Um olhar sobre as ações do enfermeiro no Processo de Acreditação hospitalar
Lima; Erdmann <sup>(22)</sup>	2006	LILACS/Acta Paulista de Enfermagem	A enfermagem no processo da acreditação hospitalar em um serviço de urgência e emergência

Fonte: BVS, 2010

Um estudo realizado na Europa <sup>(15)</sup> descreveu o método, conteúdo e alcance, bem como diferenças, semelhanças e características únicas na integração de dados da experiência do paciente na prática internacional dos programas de acreditação. Detectou que a coleta de dados sobre a experiência do paciente é de grande importância para uma avaliação global da qualidade dos cuidados médicos. Um programa de credenciamento, que inclui um inquérito estruturado para o paciente pode ser considerado como um alto padrão internacional. Até agora, existem resultados de pesquisas suficientes sobre como e em que medida os dados da experiência do paciente devem ser incluído na decisão de acreditação.



Um estudo australiano <sup>(16)</sup> testou se os processos de levantamento da acreditação de cuidados de saúde são confiáveis. Identificou 6 fatores interrelacionados que formam a confiabilidade - a influência que eles exercem simultaneamente promove e desafia a consistência da pesquisa. Detectou que mais pesquisas são necessárias para compreender os meandros de interrelações entre estes fatores, quantificar em resultados mensuráveis os avaliadores e a confiabilidade nos aspectos das regras da equipe de pesquisa. Através de uma análise desses fatores, argumentou que a confiabilidade é construída no processo de acreditação. Não surpreendentemente, o esforço da criação do julgamento da confiabilidade das condições de acreditação é desafiador e complexo.

Um estudo realizado no Egito <sup>(17)</sup> objetivou determinar o efeito da acreditação nas unidades de saúde das Organizações não-governamentais (ONGs) no que se refere a satisfação do paciente e a satisfação do prestador, e da produção da acreditação no cumprimento de algumas normas de acreditação. Detectou que os pacientes atendidos nas entidades acreditadas ONGs expressaram escores de satisfação significativamente maior do que os que vão às unidades não-credenciadas. Esse padrão foi observado em todas as áreas do serviço de saúde. Não mostrou nenhuma diferença significativa no grau médio de satisfação entre a intervenção e grupos controle em relação ao ambiente social, administrativo e o modelo de saúde da família. Globalmente, o grupo de provedores acreditados não mostrou um grau de satisfação significativamente maior comparado com as unidades de saúde não-acreditadas. Assim a acreditação, durante os primeiros meses da sua aplicação pode melhorar a satisfação dos prestadores de serviços não através do ambiente social ou administrativo, mas talvez por que adapte o sistema de saúde ou através dos aspectos não identificados na pesquisa. Mostrou que elementos de estrutura representaram maior percentual em unidades credenciadas significando que são melhores alcançados e sustentados em comparação com medidas de tratamento do paciente. A principal diferença entre unidades acreditadas e não acreditadas foi a manutenção dos registros e, assim, a acreditação pode ser o principal fator subjacente ao melhor desempenho de unidades credenciadas no acompanhamento de pacientes crônicos. Detectou que as unidades de saúde acreditadas continuam a cumprir as normas de acreditação no primeiro ano após a obtenção da acreditação. Teve uma limitação de intervenção pré-medidas indisponível (pré-acreditação) e recomenda-se que futuras pesquisas com controle pré-concepção e pós-concepção sejam realizadas para avaliar o efeito da acreditação nos serviços de saúde.

A carta ao editor <sup>(18)</sup> mostrou o quanto a alteração da Lei no Sistema Nacional de Saúde do Chile afetará diretamente a atuação médica e despertar a comunidade médica do Chile a se inteirar da norma de acreditação e se envolver com este tema, por ser algo que os atinge diretamente. Fazer desta Lei uma oportunidade e um desafio para a melhoria da atenção aos pacientes.

Um estudo realizado na Europa <sup>(19)</sup> abordou aspectos relevantes do projeto de Acreditação da Organização Européia de Institutos de Câncer (OEI) que tem como objetivos: desenvolver um sistema de acreditação global de cuidados em oncologia, levando em conta a prevenção, assistência, pesquisa, educação e networking; definir um banco de dados atualizado dos centros de câncer na Europa, com informações completas sobre os seus recursos e atividades (na assistência, pesquisa, educação e gestão) e, desenvolver uma ferramenta global de rotulagem específica para centros detalhados do cancro na Europa, que designa os vários tipos de estruturas de câncer, e os centros detalhados do cancro de referência e excelência. O estudo destaca que entre os benefícios potenciais do projeto, os mais imediatos são: melhor atendimento às pessoas; reforçar a confiança da comunidade na qualidade dos cuidados continuados no hospital; saúde e educação profissional; estimulação dos esforços de melhoria da qualidade, se as recomendações de acreditação são aplicadas

após o processo de acreditação; avaliação objetiva da qualidade dos cuidados do hospital; potencial para melhorar a cobertura do seguro de responsabilidade; avaliação comparativa das estruturas de cuidados; fornecimento de uma visão mais global e coerente com uma base de evidência clara; informação ao público com uma maior harmonização e equidade para os pacientes. Concluiu que a avaliação de estruturas de câncer pode servir de base para a avaliação e acreditação de diferentes especialidades relacionadas com o tratamento do câncer, como cirurgia, radioterapia, técnicas de imagem, estruturas de reabilitação, a medição de resultados, e os registros de saúde. O projeto de acreditação OECI poderia ser a fundação de uma nova aliança entre os centros de câncer e seus parceiros no progresso contínuo e busca pela excelência da investigação e tratamento em oncologia.

Um estudo libanês <sup>(20)</sup> avaliou o potencial impacto da acreditação na qualidade do cuidado através da lente de profissionais de saúde, especificamente enfermeiros. Investigou também a percepção dos fatores contribuintes que podem explicar as mudanças na qualidade do atendimento. Esta avaliação levou em consideração o tamanho dos hospitais, uma vez que podem ter impacto na implementação da melhoria da qualidade. As enfermeiras perceberam uma melhoria dos resultados de qualidade nos hospitais como um resultado da acreditação. Perceberam que o trabalho em equipe e a melhora da produtividade nos hospitais como um resultado da acreditação. Recompensas e reconhecimento tiveram o menor escore de concordância. O modelo indicou que os preditores de melhor qualidade nos resultados foram liderança, compromisso, suporte, uso de dados e gestão da qualidade, envolvimento pessoal e o tamanho do hospital. Para os hospitais de grande e de pequeno porte, o impacto da escala de medida de gestão da qualidade não mostrou significado estatístico. A participação dos funcionários na Acreditação teve maior impacto em hospitais de pequeno porte. Para hospitais de grande e de médio porte de pessoal, o envolvimento não apresentou significância, com resultados de qualidade. Essa observação pode indicar que o pessoal do hospital de pequeno porte era mais envolvido na acreditação, e tal participação ajudou os hospitais a melhorar os seus resultados de qualidade. A evidência mostra que as organizações de menor dimensão têm frequentemente uma cultura mais homogênea e sua equipe provavelmente compartilha os mesmos valores. Hospitais de grande porte tendem a ser mais hierárquica e burocraticamente organizados, o que dificulta a concretização do trabalho de qualidade. Concluiu que a acreditação hospitalar, segundo as enfermeiras do Líbano, é uma boa ferramenta para melhorar a qualidade do atendimento. Para fazer da acreditação um instrumento eficaz de regulamentação, há uma necessidade de avaliar a qualidade com base em indicadores de resultados do paciente. Isso pode ser feito através do reforço do programa de acreditação em curso ser mais orientado para resultados. Os resultados do estudo também irão fornecer lições valiosas para outros países da região que estão se preparando ou em execução da acreditação.

Um estudo realizado no Brasil <sup>(21)</sup> descreveu ações do enfermeiro no processo de acreditação hospitalar. Identificaram-se 1889 referências, das quais 15 estavam diretamente relacionadas ao papel do enfermeiro na acreditação. Com relação à acreditação, observou que a maioria das referências encontradas relacionava-se a setores específicos do hospital, como, Centro Cirúrgico, Laboratório de Patologia, Centro de Tratamento Intensivo, Farmácia, etc. apenas uma minoria tratava da acreditação do hospital como um todo. Concluiu que a liderança, a comunicação, a habilidade técnico-científica, a organização do trabalho e os programas de educação continuada são estratégias que possibilitam ao enfermeiro implementar as mudanças requeridas às novas situações e ao trabalho interdisciplinar. Dessa forma esse profissional vem proporcionando melhoria na qualidade da assistência e contribuindo efetivamente para o alcance dos objetivos institucionais, o êxito do processo de acreditação.

Outro estudo brasileiro <sup>(22)</sup> objetivou construir ações de enfermagem para reestruturar o Pronto Socorro de um hospital universitário de acordo com os padrões da Acreditação Hospitalar em urgência e emergência segundo o Ministério da Saúde. Foi possível verificar que o cuidado de enfermagem é realizado pela ação/negociação/deliberação de seus profissionais frente às necessidades levantadas. Deste modo, os itens do nível 1 da Acreditação Hospitalar foram todos revistos um a um, sendo então os elencados pelo grupo renegociados, deliberados e outros implementados, se não no momento, mas com cronograma pré-fixado. Os itens destacados para reestruturação foram quatro: Equipe treinada para atendimento em urgência e emergência, registro das ações assistenciais aos pacientes em observação, equipamentos, medicamentos e materiais compatíveis com a estrutura do serviço e acompanhantes ou responsáveis informados sobre o estado geral do paciente assistido. O estudo possibilitou reflexões em busca da qualidade no cuidado de enfermagem, instrumentalizando a equipe na busca da Acreditação Hospitalar, com vistas à melhoria da qualidade da assistência. Acreditamos que os enfermeiros podem desenvolver programas inovadores nas organizações, centrados em novas concepções de estrutura e propriedades dos seus serviços. Estes com vistas a melhores práticas em saúde e melhor qualidade do cuidado, principalmente, em hospitais universitários, espaço de formação dos futuros profissionais que irão atuar na sociedade.

Discutindo esta categoria destaca-se 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-se a realização de futuras pesquisas com controle pré e pós acreditação sejam realizadas para avaliar o efeito da acreditação nos serviços de saúde. Detectou-se benefícios potenciais do projeto de acreditação: melhor atendimento às pessoas, reforça a confiança da comunidade na qualidade do cuidado. No que se refere à enfermagem, os 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. Possibilitou reflexões em busca da Acreditação Hospitalar com vistas à melhoria da qualidade da assistência.

### 3. Mudança Cultural

Nesta categoria estão inseridos 02 artigos que abordam sobre mudança cultural, conforme tabela III.

**Tabela III.** Distribuição das bibliografias potenciais da categoria temática “mudança cultural”

AUTORES	ANO	BASE DE DADOS/FONTE DE DADOS	TÍTULO
Novaes <sup>(23)</sup>	2007	LILACS/Revista Administração em Saúde	O processo de acreditação dos serviços de saúde
D’Innocenzo, Adami, Cunha <sup>(24)</sup>	2006	LILACS/Revista Brasileira de Enfermagem	O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem

Fonte: BVS, 2010

Um estudo brasileiro <sup>(23)</sup> relatou características dos conceitos de Acreditação de hospitais e seus aspectos evolutivos. Detectou que inicialmente, os padrões referenciais para os hospitais são em geral estabelecidos com base na 'estrutura' das instituições; posteriormente são avaliados aspectos de procedimentos ou 'processos' e finalmente na avaliação dos 'resultados' institucionais e de seus impactos na comunidade. Atualmente, principalmente nos EUA, a ênfase dos programas de avaliação da qualidade está nos aspectos de segurança do paciente, com objetivo de evitarem-se imperícias médicas ou graves erros na assistência hospitalar. Da mesma forma que nos EUA somente hospitais que apresentam indicadores de boa qualidade recebem recursos do governo federal, esperamos que em um futuro não distante os recursos do nosso SUS sejam repassados somente aos hospitais certificados. Conclui que a acreditação evolui continuamente, e agrega novas iniciativas para aumentar a qualidade da atenção progressivamente. Deve-se aceitar que ela, por si só, não evita a ocorrência de erros profissionais, e que a probabilidade de equívocos é alta. É preciso reconhecer os erros e detectar suas origens. Para diminuir estes eventos é necessário, muitas vezes, mudar a cultura institucional, redesenhar os sistemas, reavaliar os processos diretamente envolvidos nas falhas e evitar a fadiga dos profissionais. Finalmente, não se poderá jamais implantar qualquer programa de acreditação caso o corpo clínico não seja qualificado e, provavelmente, os aspectos de formação, certificação e recertificação da profissão médica na América Latina serão, talvez, o maior desafio do setor saúde, neste novo século. Repetindo o que Sir Liam Donaldson, ministro inglês, afirmou: "Errar é humano. Ocultar os erros é imperdoável. Não aprender com eles não tem perdão". Será que os nossos serviços de saúde estão preparados para promover uma nova cultura e romper com a cultura do silêncio? <sup>(23: 139)</sup>

Outro estudo brasileiro <sup>(24)</sup> descreveu a trajetória do movimento mundial pela qualidade e sua inserção nos serviços de saúde, pontuando o referencial teórico de Donabedian e, abordando a Sistematização da Assistência de Enfermagem como base para a qualidade dessa assistência prestada ao usuário. Destacou que o movimento pela qualidade nos serviços de saúde e Enfermagem é uma necessidade incorporada à gestão dessas áreas a fim de assegurar a assistência livre de riscos ao usuário. Concluiu que na Enfermagem onde o cuidar é a essência da profissão, a concentração de esforços em direção aos objetivos propostos deverá levar à melhoria contínua desta assistência. Isso implica na conscientização de toda a equipe quanto à sua importância e ao valor de suas ações. Comprometimento, cooperação, dedicação e aprimoramento contínuos de enfermagem deverão levar aos resultados desejados para o paciente e para os profissionais.

Discutindo esta categoria destaca-se 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. No que se refere ao Serviço de Enfermagem, o estudo possibilitou identificar a sua importante participação no processo, pontuando a necessidade de ajustes para avaliação mais efetiva da prestação do cuidado e conscientização de toda equipe.

## REFERÊNCIAS

1. Leitão RER, Kurcgant, P. Qualidade na prática gerencial da Enfermagem: as duas faces da mesma moeda. Niterói: Intertexto; 2004.
2. Feldman LB. Gestão de Risco e Segurança Hospitalar. São Paulo: Martinari; 2008.
3. JCI. Padrões de acreditação da *Joint Commision International para Hospitais*. 3ª ed. Rio de Janeiro; 2008.
4. Soares de Lima SB, Erdman AL, Prochnow AG, Leite JL, Moreira MCh. Percepção dos enfermeiros do serviço de urgência e emergência em relação à acreditação hospitalar. *Enfermería Global* número 11. noviembre 2007. Revista electrónica semestral de enfermería.
5. Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na Enfermagem. *Texto Contexto Enferm*. 2008 Out-Dez; 17(4): 758-764.
6. Shaw CD, Kutryba B, Braithwaite J, Bedlicki M, Warunek A. Sustainable healthcare accreditation: messages from Europe in 2009. *International Journal for Quality in Health Care*. 2010; 22 (5): 341-350.
7. Chung-I H, Cathy W, Yang Che-M. Developing 21 st century accreditation standards for teaching hospitals: the Taiwan experience. *BMC Health Serv Res*. 2009; 9:232.
8. Bolívia. Ministério da saúde e do desporto. Manual de evaluación y acreditación de establecimientos de salud tercer nivel de atención. La Paz, Bolívia. Ministério da saúde e do desporto. 2009.
9. Bolívia. Ministério da saúde e do desporto. Manual de evaluación y acreditación de establecimientos de salud segundo nivel. La Paz, Bolívia. Ministério da saúde e do desporto. 2009.
10. Bolívia. Ministério da saúde e do desporto. Manual de evaluación y acreditación de establecimientos de salud primer nivel de atención . La Paz, Bolívia. Ministério da saúde e do desporto 2009.
11. Fortes MTR. A acreditação no contexto dos sistemas de saúde: as propostas de política e suas diversas creditações [dissertação mestrado]. Rio de Janeiro: Universidade do Estado do Rio de Janeiro; 2007.
12. Feldman LB, Cunha ICKO. Identificação dos critérios de avaliação de resultados do Serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar. *Rev Latino-am Enfermagem*. 2006 Jul-Ago; 14(4): 540-545.
13. Cunha ICKO, Feldman LB. Avaliação dos serviços de enfermagem: identificação dos critérios de processo dos programas de acreditação hospitalar. *Rev Bras Enferm*. 2005 Jan-Fev; 58(1): 65-69.
14. Moreno Junior JMP, Zucchi P. Avaliação de qualidade em serviços de saúde: acreditação, certificação e programas de melhoria da qualidade em hospitais públicos e privados do município de São Paulo. *RAP*. 2005 Jan-Fev; 39(1): 7-16.
15. Auras S, Geraedts M. Patient experience data in practice accreditation-an international comparison. *International Journal for Quality in Health Care*. 2010 Fev; 22(2):132–139.
16. Greenfield D et al. Are accreditation surveys reliable? *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 2009; 22(2): 105-116.
17. Tehewy Mal, Salem B, Habil I, Sayed EO. Evaluation of accreditation program in non-governmental organizations' health units in Egypt: short-term outcomes. *International Journal for Quality in Health Care*. 2009; 21(3): 183–189.

18. Aretxabala X. Oportunidades y desafíos en el sistema de salud: [carta al editor]. Rev Méd Chile. 2008; 136(12):1604.
19. Saghatchian M et al. Towards quality comprehensiveness and excellence. Tumori. 2008; 94:164-171.
20. El-Jardali F et al. The impact of hospital accreditation on quality of care: perception of Lebanese nurses. International Journal for Quality in Health Care. 2008; 20(5): 363–371.
21. Matos SS et al. Um olhar sobre as ações do enfermeiro no Processo de Acreditação hospitalar. REME – Rev Min Enf. 2006 Out-Dez; 10(4): 325-337.
22. Lima SBS, Erdmann AL. A enfermagem no processo da acreditação hospitalar em um serviço de urgência e emergência. Acta Paul Enf. 2006 Jul-Ago; 19(3): 271-278.
23. Novaes HM. O processo de acreditação dos serviços de saúde. Rev Adm Saúde. 2007 Out-Dez; 9(37): 133-140.
24. D'innocenzo M, Cunha NPA, Olm ICK. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. Rev Bras Enf. 2006 Jan-Fev; 59(1): 84-88.

ISSN 1695-6141

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