



ARTIGO ORIGINAL

PERSPECTIVAS DE ENFERMEIRAS SOBRE GESTÃO DA QUALIDADE E ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

PROSPECTIVES FOR NURSES ON QUALITY MANAGEMENT AND HOSPITAL ACCREDITATION

PERSPECTIVAS DE LAS ENFERMERAS EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN DEL HOSPITAL

Cláudia Francisco¹

Adriana Paz²

Daniele Delacanal Lazzari³

RESUMO: **Objetivo:** conhecer as perspectivas dos enfermeiros sobre os programas de gestão de qualidade e acreditação hospitalar. **Método:** estudo qualitativo com caráter exploratório e descritivo, realizado com nove enfermeiros de um hospital privado do interior do Rio Grande do Sul, através de um roteiro de entrevista semi-estruturado. Após, realizou-se a categorização dos dados e a interpretação segundo Análise de Conteúdo. **Resultados:** foram organizados nas categorias: Concepções dos enfermeiros sobre gestão de qualidade e acreditação hospitalar, programas de gestão da qualidade e a organização do trabalho da enfermagem e utilização de ferramentas para gestão da qualidade: indicadores e programas de capacitação em serviço. **Considerações Finais:** a acreditação hospitalar é uma poderosa ferramenta na gestão, pois padroniza e qualifica os processos da organização hospitalar. Assim, torna-se necessário que os profissionais mantenham a busca contínua por inovações visando à qualidade do cuidado.

Descritores: Enfermeiros; Acreditação; Gestão da qualidade; Gestão em saúde.

ABSTRACT: **Objective:** to know the perspectives of nurses on the programs of quality management and hospital accreditation. **Method:** qualitative study of exploratory and descriptive study was conducted with nine nurses in a private hospital in the interior of Rio Grande do Sul, through a roadmap for semi-structured interviews. After, there was the categorization of data and interpretation to Content Analysis. **Results:** were organized in the categories: Conceptions of nurses on quality management and hospital accreditation programs, quality management and organization of nursing work and use of tools for quality management programs indicators and in-service training. **Conclusion:** hospital accreditation is a powerful tool in the management, because it standardizes and describes the processes of the hospital organization. Thus, it is necessary that professionals maintain continuous search for innovations aiming at the quality of care.

Descriptors: Nurses, Male; Accreditation; Quality management; Health management.

RESUMEN: **Objetivo:** conocer las perspectivas de las enfermeras en los programas de gestión de calidad y de acreditación de hospitales. **Método:** estudio cualitativo, exploratorio y descriptivo, realizado con nueve enfermeras en un hospital privado en el

¹Enfermeira. E-mail: claudiaexclusiva@hotmail.com

²Enfermeira. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem (PPGENF) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Pesquisadora do Grupo Interdisciplinar de Saúde Ocupacional (GISO/UFRGS). Professora do Departamento de Enfermagem da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA). Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: adrianap@ufcspa.edu.br

³Enfermeira. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFSC. Membro do Grupo de Pesquisa em Educação em Enfermagem e Saúde - EDEN/UFSC. Professora do Curso de Enfermagem da Faculdade Estácio de Santa Catarina, Brasil. E-mail: daniel-elazza@gmail.com



interior del Estado del Rio Grande del Sur, a través de una hoja de ruta para entrevistas semiestructuradas. Después se realizó la categorización de los datos y la interpretación de Análisis de Contenido. **Resultados:** se organizaron en las categorías: Concepciones de las enfermeras sobre acreditación de hospitales, gestión de la calidad y la organización del trabajo de enfermería y el uso de herramientas para la calidad de los programas de gestión de indicadores y la formación en servicio. **Conclusión:** la acreditación del Hospital es una poderosa herramienta, ya que estandariza y se describen los procesos de la organización del hospital. Por lo tanto, es necesario que los profesionales permanezcan continuamente buscando innovaciones destinadas a la calidad de la atención.

Descriptor: Enfermeros; Acreditación; Gestión de calidad; Gestión en salud.

INTRODUÇÃO

Há cuidado cada vez mais presentes nos diversos tipos de organizações, demonstrando preocupações com a qualidade dos serviços e produtos oferecidos. Neste contexto, um ramo considerado em expansão é o da saúde, pois exerce influência crescente na economia de diversos países e aprimora-se em função das especificidades de sua clientela, que busca continuamente qualidade no atendimento das suas necessidades de saúde e doença.¹

A preocupação com a qualidade nos serviços de saúde traz diversos benefícios para as instituições, que extrapolam a esfera administrativa, gerando ganhos de toda ordem, incluindo aqueles ligados diretamente à assistência de enfermagem. Os programas de qualidade são estratégias administrativas que visam à segurança dos processos que envolvem o cliente, buscando assistência livre de danos, em função da má qualidade ser frequentemente onerosa para as organizações. A qualidade pode ser conceituada como um conjunto de atributos que inclui nível de excelência profissional, uso eficiente de recursos materiais e de pessoas, risco mínimo nos procedimentos e alto grau de satisfação por parte dos usuários, considerando-se essencialmente os valores sociais existentes.²

Desde 1995, quando da criação do programa de garantia e aprimoramento da qualidade em saúde, o Ministério da Saúde vem investindo no desenvolvimento do programa brasileiro de acreditação hospitalar.³

No Brasil, as iniciativas de benfeitorias para a qualidade também têm sido desenvolvidas pelo Programa de Acreditação Hospitalar, além de certificações concedidas pela *International Standard Organization* (ISO - Sistema Integrado de Gestão em Organizações Hospitalares). Outras iniciativas, tais como a realização de auditorias de prontuário, de contas, de riscos, entre outros, tem se expandido a outras áreas profissionais, ampliando o campo de atuação da enfermagem.⁴

A qualidade possui três dimensões: técnica (referente à aplicação de conhecimentos científicos e técnicos na solução de problemas de saúde do cliente), interpessoal (da relação entre o prestador de serviços e cliente) e a ambiental (relativa ao conforto e ao bem estar).⁵ Programar e avaliar a qualidade em organizações de saúde exige que os padrões sejam estabelecidos de forma que a qualidade se torne mensurável. Com esse intuito, foram criados programas que padronizam estruturas e processos e 'acreditam' os serviços de saúde, funcionando como um modelo para a prestação de serviços. Acreditar envolve a escolha de padrões e capacitação da organização, educação permanente dos profissionais envolvidos e garantia de excelência e segurança dos processos executados.⁶

A excelência está relacionada diretamente à forma como se dá a organização do serviço dentro de uma instituição. Esta organização precisa constituir-se em um processo dinâmico, exaustivo e permanente de identificação de falhas nas rotinas e nos procedimentos da equipe de enfermagem, requerendo da enfermagem a adoção de novas

ações, a elaboração de ferramentas, tais como os indicadores de desempenho, que possibilitem avaliar de maneira sistemática os níveis de qualidade dos cuidados prestados.⁷ A avaliação da qualidade também tem bases variáveis, conhecidas como ‘indicadores de saúde’, e tem sido cada vez mais exigidos por órgãos de acreditação, pois são utilizadas na tomada de decisões gerenciais e na revisão de metas.⁶

As causas da morosidade na incorporação das práticas relativas ao gerenciamento da qualidade nos serviços de saúde estão associadas à baixa competitividade, alta variabilidade dos serviços oferecidos, assimetria dos processos no conjunto, profissionais com motivações e interesses conflitantes e a falta de conhecimento ou referência técnica dos usuários para que façam escolhas autônomas.⁸

Existem fatores que interferem e modificam a qualidade dos produtos e serviços, dentre eles a variabilidade, os treinamentos, as experiências, as especializações, a idade dos profissionais, as condições do local onde se realiza o trabalho, as fontes de financiamento, a organização da assistência, além das características próprias da organização e público alvo.⁹

O programa Brasileiro de Acreditação Hospitalar visa o profundo entendimento de um processo permanente de progresso da qualidade assistencial, mediante acreditação periódica da rede hospitalar pública e privada. Para tanto, foram instituídos no âmbito hospitalar, mecanismos para auto-avaliação e aprimoramento contínuo da qualidade da atenção médico-hospitalar.⁵

O processo de acreditação é um método de consenso, racionalização e ordenação das organizações prestadoras de serviços hospitalares e, principalmente, da educação permanente de seus profissionais. Para tanto, questiona-se: quais são as perspectivas dos enfermeiros sobre os programas de gestão de qualidade para o alcance da acreditação hospitalar?

Entende-se que a certificação oferece à instituição e a todos que nela trabalham um incentivo pelos serviços oferecidos com qualidade e segurança para os profissionais e clientes. Portanto, esta pesquisa busca a ampliação do conhecimento sobre gestão da qualidade nos processos de acreditação hospitalar. Nesta perspectiva, o objetivo geral deste estudo foi conhecer as perspectivas dos enfermeiros sobre os programas de gestão de qualidade para o alcance da acreditação hospitalar.

MÉTODO

O delineamento da pesquisa foi do tipo qualitativo, de caráter exploratório e descritivo. A investigação foi desenvolvida em um hospital privado, considerado uma entidade filantrópica sem fins lucrativos, situado no município de Caxias do Sul, Rio Grande do Sul (RS). No ano de 2009 foi conferida a esta instituição, a certificação de Acreditação Hospitalar de nível 1 (re-certificada no ano de 2011). Salienta-se que para realizar esta investigação solicitou-se a autorização prévia da instituição. O referido hospital possui 50 enfermeiros em seu quadro de pessoal, todos envolvidos em maior ou menor grau com os processos de gerenciamento da qualidade adotados pela instituição.

Os critérios para inclusão dos sujeitos neste estudo foram: ser enfermeiro assistencial e estar trabalhando na instituição há mais de três meses (ter finalizado o período de experiência). Foram excluídos deste estudo, enfermeiros em férias, folgas ou licença saúde no período destinado à realização das entrevistas. Os participantes deste estudo foram nove enfermeiros, selecionados através dos critérios acima descritos que concordaram em assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). O número de participantes seguiu os pressupostos da pesquisa qualitativa, considerando-se os significados e a singularidade para saturação dos dados.

As entrevistas foram realizadas individualmente nas salas das unidades de internação de enfermagem da própria instituição. Salienta-se que antes da realização das entrevistas apresentou-se aos enfermeiros o TCLE em duas vias, de igual teor,

permanecendo uma via com as pesquisadoras e a outra com o participante. A coleta de informações foi realizada a partir de um roteiro de entrevista, semi-estruturado, no mês de setembro de 2011. Os questionamentos durante as entrevistas versaram sobre o entendimento acerca da gestão da qualidade e acreditação hospitalar e suas relações, além das implicações destes nos processos de trabalho em enfermagem.

As entrevistas foram gravadas em fita cassete e, posteriormente, transcritas para a análise. As informações obtidas nesta pesquisa foram trabalhadas a partir da “análise de conteúdo”¹⁰ com enfoque na técnica de análise temática, cuja implicação direta consiste na definição do estudo no que se refere à frequência das unidades de significação e, qualitativamente, mostra os modelos de comportamentos e/ou valores de referência presentes no estudo.

Os enfermeiros foram identificados pela letra E, seguida do número correspondente à ordem de realização da entrevista (E1, E2, E3,...).

Este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Associação Cultural e Científica Nossa Senhora de Fátima (CEP-FÁTIMA), sob o protocolo nº 042/11, em consonância com as Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa envolvendo Seres Humanos, do Conselho Nacional de Saúde.¹¹

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram deste estudo nove enfermeiros com idades entre 24 e 35 anos, do sexo feminino. O tempo de trabalho na instituição em que ocorreu a pesquisa variou entre dois anos e oito anos. Com relação ao turno de trabalho, seis participantes trabalhavam no período diurno e três, no período noturno. As categorias que emergiram após a análise dos dados foram: concepções ou significados dos enfermeiros sobre gestão de qualidade e acreditação hospitalar; programas de gestão da qualidade e a organização do trabalho da enfermagem; e utilização de ferramentas para gestão da qualidade: indicadores e programas de capacitação em serviço, que serão descritas a seguir.

Concepções ou significados dos enfermeiros sobre gestão de qualidade e acreditação hospitalar

Quando questionados sobre o significado dos programas de gestão da qualidade os sujeitos deste estudo afirmaram que:

Utilizar programas de gestão de qualidade é fazer uma gestão na qual se prioriza o cuidado ao paciente prestado de forma eficiente, humanizada, mas também técnica, garantindo a segurança e o cuidado; É o que denominamos de excelência do cuidar [...]. (E1)

O sistema de gestão de qualidade de uma organização é a maneira de dirigir, planejar e controlar as atividades desenvolvidas, visando sempre satisfazer o cliente.⁶ Os programas de qualidade são os responsáveis por promover o desenvolvimento de ações profícuas, com intuito de buscar soluções para problemas crônicos, culturais ou não, e que muitas vezes são de difícil resolução nas instituições. Permitem ainda, buscar e avaliar ferramentas para o favorecimento dos processos de trabalho. Para gerenciar um serviço de saúde, tendo em perspectiva a qualidade de suas ações, é preciso que se adotem mudanças e se aceitem a necessidade destas, transferindo o foco de ação centrado simplesmente na cura da doença para a produção de saúde centrada no sujeito, afastando-

o da fragmentação e impessoalidade no ambiente hospitalar.¹ É o que observar-se no depoimento a seguir:

Ao contrário do que possa parecer em função do foco administrativo, os programas de gestão da qualidade permitem um cuidado integral, permitem observar o paciente como um todo e não só como uma patologia. Esse tipo de filosofia melhorou muito nossa forma de cuidar, acrescentou qualidade [...]. (E2)

Para assistência de enfermagem, a padronização dos processos de trabalho pode auxiliar no controle das atividades, permitindo a mensuração tanto de falhas, quanto de acertos nos cuidados oferecidos aos clientes em ambiente hospitalar. As condutas administrativas podem ser uma fonte geradora de segurança, já que permitem análise constante e proposição de novas e melhores condutas para situações que possam irromper cotidianamente.

[...] os programas permitem padronização nos atendimentos, o que melhora para todos, pois todos farão do mesmo jeito, com mais segurança. (E4)

Através da gestão da qualidade conseguimos perceber as melhorias que precisaremos fazer, o que está certo e o que está errado. Quanto mais qualificarmos esses processos, mais qualificaremos também o cuidado ao cliente. (E2)

As instituições de saúde têm percebido a importância de buscar um modelo de gestão que seja sistêmico e integrado, de modo a executar seu modelo assistencial com qualidade¹², como expresso nos depoimentos a seguir:

[...] trabalhamos mais com orientação do que punição, por exemplo. Se acontecer algum erro na administração de medicação, teremos sim, que notificar, mas, explicando as razões, para que possamos dar continuidade ao trabalho e seguir estimulando positivamente o funcionário. (E6)

[...] com os programas, foi possível buscar cada vez mais qualidade e satisfação dos funcionários. É perceptível o quanto eles se sentem mais seguros e seguem a mesma direção. (E9)

A qualidade da assistência médico-hospitalar pode ser apreciada pelos processos pertencentes ao método denominado de acreditação, desenvolvido para avaliar os mais diversos serviços hospitalares. Tendo por base a avaliação dos padrões de referências desejáveis, são construídos, por peritos da área, e previamente divulgados, indicadores que serão posteriormente avaliados, permitindo a mensuração das demandas administrativas e de cuidado. Quando questionados sobre o conceito de acreditação hospitalar, observa-se que os entrevistados fazem associação deste com os instrumentos sobre os quais se estruturam os métodos relativos ao processo de acreditação, como se pode observar nos relatos a seguir:

[...] acreditação hospitalar é um processo próprio da busca pela qualidade, utilizando-se de instrumentos para mensurá-la e avaliá-la. (E7)

[...] utilizar indicadores é uma forma de atestar como está a qualidade do hospital. (E2)

Os conceitos relatados pelas enfermeiras sobre a acreditação hospitalar refletiram o momento vivenciado por elas na instituição, em que foram transmitidas argumentações concretas e efetivas por meio das capacitações constantes proporcionadas aos enfermeiros. O processo de acreditação se propõe avaliar o funcionamento de cada setor da instituição por meio de ferramentas específicas, desde o cuidado prestado diretamente ao paciente até as atividades pertencentes aos setores funcionais da instituição.

Outrora, não se pensava em qualidade nos serviços de saúde, sendo os hospitais locais destinados exclusivamente à segregação de doentes, a fim de afastá-los da sociedade sadia. A prioridade da assistência aos pacientes era a oferta de cuidados necessários para a cura da doença ou amenização da dor⁶, mas, na instituição pesquisada, é possível observar a aceitação em face a mudança dos métodos de trabalho, revertidos em melhores condições de assistência:

Eu percebo uma mudança muito significativa depois que começamos a preparação para o processo de acreditação, melhoramos muito a assistência, não há termo de comparação. (E5)

Os hospitais devem aprimorar a qualidade de seus serviços baseando-se na administração de suas atividades com foco nas gestões estratégicas mais adequadas e capazes de assegurar alguma vantagem competitiva que favoreça e mantenha a conquista de um espaço no mercado.⁶ A consolidação do hospital como referência na assistência também se deve à fidelidade dos clientes e a capacidade de conquistar novos clientes a cada dia, conforme os depoimentos a seguir:

[...] o selo da acreditação, no mercado, garante, inclusive, marketing. Permite-nos conseguir mais empresas para o oferecimento de convênios, além de mais clientes [...]. (E1)

O hospital ganha com a acreditação porque ganha destaque na região e ser um hospital acreditado aumenta a credibilidade perante a comunidade. (E3)

A gestão da qualidade nas instituições de saúde é uma forma de contribuir para que os processos implantados ao alcance os resultados propostos possam ocorrer por meio de avaliações qualitativas dos serviços oferecidos aos clientes e também sobre as condições de trabalho para os funcionários. A acreditação requer gestão inovadora e envolvimento de todos os profissionais, pois, somente assim será possível alcançar um nível excelente nos padrões de qualidade.

Programas de gestão da qualidade e a organização do trabalho na enfermagem

Agregar novas tecnologias e infra-estrutura na área da saúde não é o suficiente para obter um cuidado qualificado, é necessário, inovar, buscar novas formas de gestão, novas ferramentas que valorizem os resultados da qualidade.¹¹ No relato abaixo, observa-

se a interação, o comprometimento profissional com os processos de gestão e a busca pela melhoria contínua da qualidade na instituição hospitalar:

[...] aumentou o trabalho, são muitos protocolos que precisam ser feitos. O aspecto positivo é que todo mundo trabalha na mesma linha, buscamos que os processos sejam todos iguais. (E3)

[...] temos orientações para os familiares por escrito, temos prescrições de enfermagem padronizadas para cuidados com o paciente em todos os setores, auxiliando, inclusive, na segurança deste [...]. (E7)

O processo de gestão da qualidade precisa ser visto como um processo continuado, de criação de uma nova realidade nas organizações que vai adquirindo significado aos poucos, na medida em que a linguagem torne-se acessível à equipe:

[...] nós temos várias padronizações, por exemplo, o transporte de um paciente, seja de uma sala para outra, seja até o banheiro ou até fazer um exame, todos tem que estar em macas com grades ou cadeiras de rodas conduzidas por um funcionário, nenhum paciente vai sozinho a lugar nenhum. (E6)

[...] todas as técnicas são padronizadas no hospital, sondagem, nebulização, enfim, estão descritas de forma que todos os funcionários tenham acesso, em qualquer dos setores do hospital. (E7)

O desenvolvimento e a adoção de protocolos e orientações oferecidas de maneira escrita para a família precisam ser utilizados com foco no acolhimento, pois estes instrumentos formalizam e expressam normas e rotinas, mas não a prática/ação em que estas são realizadas. O ato de cuidar materializa-se por meio do encontro dialógico entre pessoas que é permeado de subjetividade e sentimentos, não sendo, portanto, passíveis de submissão à normalizações.

Logo, o gestor da qualidade é responsável pela promoção de uma maior integração interna e com o desenvolvimento de parcerias com intuito de solucionar problemas crônicos e culturais não resolvidos, além de procurar promover a qualidade das relações que constituem continuamente a assistência de enfermagem. Desta forma, os programas de gestão contribuem na promoção da melhoria contínua da qualidade hospitalar, exigindo mudanças no comportamento das pessoas, treinamentos e, principalmente, comprometimento total de todos que trabalham na instituição.

Utilização de ferramentas para gestão da qualidade: uso de indicadores e programas de capacitação em serviço

Os indicadores são medidas usadas para ajudar a descrever uma situação existente, avaliar mudanças ou tendências durante um período de tempo e avaliar, em termos de qualidade e quantidade, as ações de saúde executadas.⁸ Um indicador permite a avaliação da evolução em longo prazo, devendo ser mensurável, claro, objetivo e sempre direcionar para as possíveis melhorias. É uma forma de avaliação muito importante e aparece no discurso do entrevistado a seguir:

[...] os indicadores nos permitem avaliar se realmente o cuidado prestado foi realizado de maneira adequada. Essa avaliação é feita em cima de indicadores, não temos como avaliar a assistência de enfermagem se não tivermos algo de concreto, que mostre realmente o que foi efetivo. (E5)

Os indicadores assistenciais de enfermagem contemplam seguimentos relacionados à avaliação do paciente, prontuário, procedimentos cirúrgicos e uso de anestésicos, uso de antibióticos e controle de infecção, gerenciamento de riscos, suprimentos e medicamentos, satisfação do paciente e do funcionário, controle e prevenção de eventos que ameaçam a segurança do paciente, família e profissional envolvido na assistência¹², conforme consta nos relatos a seguir:

Temos muitas ferramentas para mensurar segurança do paciente, por exemplo. Aplicamos essas ferramentas na assistência, estimamos os indicadores, e, com isso, melhoramos a qualidade do atendimento. (E9)

Possuíamos indicadores para erros de medicação levemente elevados, mas para queda de pacientes, flebite, perda de sonda nasogástrica, não temos mais indicadores elevados, conseguimos diminuí-los [...]. (E3)

Os indicadores são uma ótima ferramenta de avaliação na gestão da qualidade, tanto para o cliente como para o profissional proporcionando segurança e eficiência dos serviços da instituição. Observa-se a preocupação com essa segurança, no relato:

[...] além do paciente, estamos cuidando da segurança do funcionário também, adotamos seringas com dispositivos de segurança, conectores já preenchidos com heparina diluída para minimizar o uso de agulhas. (E8)

Cada instituição define os indicadores que considera importantes para sua rotina, de forma que essa informação expresse os resultados obtidos na área desejada. Os indicadores de saúde têm o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços oferecidos e demandam planejamento e avaliação constante de sua utilização:

Existem vários tipos de indicadores, por exemplo, para podermos avaliar o cuidado prestado a um paciente que possui risco de lesão de pele. Temos um planejamento, ações de prevenção, para depois avaliarmos. Fazemos avaliações sempre com base em indicadores. (E5)

Nos serviços de saúde, os processos educativos visam o desenvolvimento dos profissionais por meio de uma série de atividades genericamente denominadas de capacitações, que podem ocorrer de formas emergenciais ou pontuais, mas são estruturados e contínuos.⁷ As informações desse contexto podem ser compreendidas nos depoimentos a seguir:

[...] as capacitações são muito importantes porque integram o profissional no processo, trazem novos conhecimentos, todos saem ganhando [...]. (E8)

[...] com a educação continuada, os funcionários estão sempre se aperfeiçoando, agregando conhecimento à técnica. (E1)

[...] as capacitações ocorrem nos setores de internação diretamente, não precisamos afastar os funcionários de seus postos de trabalho. (E3)

No intuito de assegurar a sobrevivência das instituições no cenário atual das organizações em saúde, a Educação Continuada é um dos elementos indispensáveis aos programas de formação e desenvolvimento das equipes de enfermagem em todos os âmbitos.¹³ A qualidade no atendimento esta intimamente associada à educação continuada para todos os funcionários, pois somente por meio desse processo torna-se possível que todos executem suas funções com conhecimento, segurança e qualidade, da mesma forma, alcançando os resultados propostos pela instituição.

Nesta mesma perspectiva, faz-se necessária ainda, a menção aos processos de Educação Permanente como alternativas para a construção de melhores práticas de cuidado em saúde, pois suas ações configuram-se em condição essencial para o desenvolvimento dos sujeitos, buscando competência profissional, pessoal e social e transformando-a como meta, a ser permanentemente buscada.¹⁴

[...] estão sendo oferecidas diversas capacitações e acredito que são de qualidade, pois temos observado os resultados no dia-a-dia. (E4)

As capacitações acabam por implicar na qualidade porque quanto mais oferecemos, melhor será o trabalho do funcionário, queremos capacitá-los para lidar com o cliente e, isto, para ele, também é vantajoso. (E2)

As falas acima reforçam que as instituições hospitalares necessitam oferecer um serviço de qualidade aos seus clientes e colaboradores. Para isso, precisam capacitar seus profissionais promovendo um conhecimento permanente e atualizado da sua profissão em que todos trabalharão da mesma forma, pois o paciente tem o direito de receber uma assistência de qualidade e segurança.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir deste estudo foi possível conhecer a perspectiva dos enfermeiros sobre a gestão da qualidade e sobre a acreditação hospitalar. Quanto aos programas de gestão de qualidade, observou-se que cada vez mais o termo qualidade em saúde está presente nas discussões na área da Enfermagem. Os profissionais da saúde e as instituições hospitalares estão percebendo a importância de implantar modelos de gestão sistêmicos e integrados. Na instituição pesquisada, há padronização dos processos e implantação de programas, como a educação continuada e os indicadores, e estes se fazem presentes de maneira eficaz.

Em relação à acreditação hospitalar, todos os participantes deste estudo concordaram que é processo que reforça e promove a gestão da qualidade, pois padroniza os serviços da instituição, visando uma assistência segura e qualificada aos seus clientes e colaboradores. As



enfermeiras entrevistadas demonstraram compreensão e domínio sobre o conceito de acreditação hospitalar e envolvimento com o processo na instituição para o alcance da excelência.

Nessa perspectiva, busca-se reconhecer a importância e a necessidade dos programas de gestão de qualidade visando à melhoria contínua para o alcance da acreditação hospitalar. Verificou-se que o gestor eficaz está sempre em busca de inovações e estratégias, onde todos precisam participar do processo para que juntos alcancem um ótimo nível de assistência qualificada. É possível aprimorar a qualidade por meio dos programas de gestão para o alcance da acreditação hospitalar.

Hoje é evidente que os programas de qualidade hospitalares são uma estratégia administrativa que visam, principalmente, à segurança dos processos que envolvem o cliente, buscando assim uma assistência qualificada livre de danos ao usuário, trazendo vantagens para a instituição, para seus usuários e colaboradores. As organizações hospitalares devem se comprometer com a assistência e com as necessidades de seus clientes, buscando sempre a satisfação dos mesmos.

É necessário que os gestores busquem novas formas de gestão que valorizem os resultados da qualidade, pois os clientes estão cada vez mais exigentes e preocupados com sua própria segurança e recursos dentro de um hospital. Nota-se pelos discursos das enfermeiras entrevistadas nesta pesquisa, que os programas de qualidade implantados pelos gestores por meio da acreditação hospitalar são uma ferramenta muito forte na busca por uma assistência qualificada e segura. A instituição está em busca constante de melhoria contínua.

Face o exposto, as informações provenientes deste estudo podem ser utilizadas pela instituição hospitalar, como proposta para o desenvolvimento de novos estudos e discussões sobre o tema. Com base nos resultados atualizados dos seus indicadores, para que junto aos enfermeiros líderes e gestores inseridos neste contexto, possam avaliar a qualidade dos seus serviços na instituição.

REFERÊNCIAS

1. Rocha BES, Trevizan AM. Gerenciamento da qualidade em um serviço de enfermagem hospitalar. Rev Latinoam Enferm [internet]. 2009 [acesso em 2011 nov 15];17(2). Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v17n2/pt_16.pdf.
2. Teixeira JDR, Camargo FA, Tronchin DMR, Melleiro MM. A elaboração de indicadores de qualidade da assistência de enfermagem nos períodos puerperal e neonatal. Rev Enferm UERJ. 2006;14(2):271-8.
3. Brasil. Ministério da Saúde. Manual brasileiro de acreditação hospitalar. 3ª ed. rev. atual. Brasília: Ministério da Saúde; 2010.
4. Feldman BL, Cunha OKCI. Identificação dos critérios de avaliação de resultados do serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar. Rev Latinoam Enferm. 2006;14(4):540-5.
5. Erdmann LA, Lima SBS. A enfermagem no processo da acreditação hospitalar em um serviço de urgência e emergência. Acta Paul Enferm. 2006;19(3):271-8.
6. Luongo J, Rocha RM, Miranda TVM, Hervás MJW, Silva RMA. Gestão de qualidade em saúde. São Paulo: Rideel; 2011.
7. Silva MG, Seiffert BLMO. Educação continuada em enfermagem: uma proposta metodológica. Rev Bras Enferm, Brasília. 2009 maio-jun;62(3):362-6.
8. Innocenzo DM, Feldman BL, Fazenda RRN, Helito BAR, Ruthes MR. Indicadores, auditorias, certificações: ferramentas de qualidade para gestão em saúde. 2ª ed. São Paulo: Martinari; 2010.



9. Manual brasileiro de acreditação: organizações prestadoras de serviços de saúde. Brasília: ONA; 2010. Versão 2010.
10. Bardin L. Análise de conteúdo. 3ª ed. Lisboa: Edições 70; 2004.
11. Alves VLS, Feldman LB. Gestores da saúde no âmbito da qualidade. São Paulo: Martinari; 2011.
12. Simões e Silva C, Gabriel CS, Bernardes A, Évora YDM. Opinião do enfermeiro sobre indicadores que avaliam a qualidade na assistência de enfermagem. Rev Gaúcha Enferm. Porto Alegre (RS). 2009 jun;30(2):263-71.
13. Lazzari DL, Schmidt N, Jung W. Educação continuada em unidade de terapia intensiva na percepção de enfermeiras. Rev Enferm UFSM [internet]. 2012 jan/abr [acesso em 2011 nov 13];2(1):88-96. Disponível em: < <http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/reufsm/article/view/4592>>.
14. Paschoal AS, Mantovani MF, Méier MJ. Percepção da educação permanente, continuada e em serviço para enfermeiros de um hospital de ensino. Rev Esc Enferm USP. 2007; 41(3):478-84.

Data de recebimento: 23/01/2012

Data de aceite: 08/05/2012

Contato com autor responsável: Daniele Delacanal Lazzari

Endereço: Rua Deputado Antonio Edu Vieira, 147. Pantanal - Florianópolis, SC.

CEP: 88040-001

E-mail: danielelazza@gmail.com