

## Significado do processo de acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público estadual

*The meaning of the hospital accreditation process for nurses of a public state hospital*

*Significado del proceso de acreditación hospitalaria para enfermeros de un hospital público estatal*

Vanessa Gomes Maziero<sup>1</sup>, Wilza Carla Spiri<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Enfermeira. Botucatu, SP, Brasil. E-mail: [vamaziero@yahoo.com.br](mailto:vamaziero@yahoo.com.br).

<sup>2</sup> Enfermeira, Doutora em Enfermagem. Professora Assistente da Faculdade de Medicina de Botucatu da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. Botucatu, SP, Brasil. E-mail: [wilza@fmb.unesp.br](mailto:wilza@fmb.unesp.br).

### RESUMO

Os processos de certificação de qualidade são importantes para as organizações de saúde avaliarem de forma sistematizada suas ações. O objetivo do estudo em questão foi 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. Analisando os depoimentos de vinte enfermeiros, surgiram dois temas centrais: Acreditação e o processo de trabalho da enfermagem, e Processo de Acreditação Hospitalar. Os resultados obtidos revelaram que enfermeiros consideram o processo de acreditação mobilizador de mudanças. O envolvimento com acreditação hospitalar na instituição estimula o desenvolvimento do processo de trabalho da enfermagem. Conclui-se que, com esse processo, os enfermeiros adquirem maior habilidade no trabalho gerencial, elaborando indicadores e dados, proporcionando, com isso, ferramentas indispensáveis ao profissional atuante na assistência qualificada ao paciente.

**Descritores:** Enfermagem; Acreditação; Pesquisa Qualitativa.

### ABSTRACT

The processes of quality certification are important for health organizations to perform a systemized evaluation of their actions. The objective of the present study was to understand the meaning of the hospital accreditation process for nurses of a state public hospital, who experience this practice. This descriptive and exploratory qualitative study. The statements of twenty nurses were analyzed, and revealed two central themes: Accreditation and the nursing working process, and The Process of Hospital Accreditation. The results revealed that nurses consider that the accreditation process mobilizes changes. Being involved with the hospital accreditation process at the institution stimulates the development of the nursing working process. In conclusion, through this process nurses improve their management skills, creating indicators and data, thus providing workers with tools that are indispensable to deliver quality care to patients.

**Descriptors:** Nursing; Accreditation; Qualitative Research.

### RESUMEN

Los procesos de certificación de calidad son importantes para que las organizaciones de salud evalúen sistemáticamente sus acciones. Este estudio objetivó comprender el significado del proceso de acreditación hospitalaria para enfermeros de un hospital público estatal que atravesaron tal experiencia. Estudio descriptivo, exploratorio, de abordaje cualitativo. Analizando los testimonios de veinte enfermeros, surgieron dos temas centrales: Acreditación y el proceso de trabajo de Enfermería y Proceso de Acreditación Hospitalaria. Los resultados obtenidos revelaron que los enfermeros consideran al proceso de acreditación como promotor de cambios. El grado de involucración con la acreditación hospitalaria en la institución estimula el desarrollo del proceso de trabajo de enfermería. Se concluye que, con este proceso, los enfermeros adquieren mayor habilidad en el trabajo de gestión, elaborando indicadores y datos, proporcionando con ello herramientas indispensables para el profesional actuante en la atención calificada del paciente.

**Descriptores:** Enfermería; Acreditación; Investigación Cualitativa.

## INTRODUÇÃO

O complexo contexto das organizações de saúde demanda ações coerentes com o mundo globalizado que dissemina informação e tecnologia de forma crescente e constante. Nesse cenário a busca pela melhoria na qualidade da assistência à saúde é um critério a ser adotado pelas organizações que prezam por um atendimento de excelência<sup>(1)</sup>. A Organização Mundial da Saúde (OMS), a partir de 1989, considerou a acreditação das organizações de saúde como elemento estratégico no desenvolvimento da qualidade na América Latina<sup>(2)</sup>.

Acreditação é o procedimento de avaliação dos recursos institucionais, voluntário, periódico, reservado e sigiloso que tende a garantir a qualidade da assistência por meio de padrões previamente aceitos<sup>(2)</sup>. A frequência desse procedimento tem se expandido ao redor do mundo e, embora o processo de acreditação aconteça em diferentes países, estes compartilham um objetivo comum, qual seja, no desempenho das organizações de saúde<sup>(3)</sup>.

No Brasil, em 1999 foi criada a Organização Nacional de Acreditação (ONA), que é um órgão regulador e que credencia os serviços de saúde, zelando pelo desenvolvimento na melhoria da qualidade de assistência à saúde no âmbito nacional. A ONA tem por objetivo a implantação e implementação de um processo de melhoria da assistência à saúde que, conseqüentemente, estimulará os serviços a conquistarem padrões mais elevados de qualidade<sup>(2)</sup>. Essa organização, desenvolve e opera um sistema de acreditação com o intuito de contribuir efetivamente para qualidade dos serviços de saúde atingindo a satisfação de seus clientes. Estabelece o planejamento, padronização, análise e melhoria contínua dos processos e resultados<sup>(4)</sup>.

O Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar é um importante instrumento de avaliação da qualidade institucional composto por padrões alicerçados nos princípios de qualidade descritos como estrutura, processo e resultado<sup>(5)</sup>. A estrutura (nível 1) contempla o atendimento aos requisitos básicos da qualidade na assistência prestada ao cliente, nas especialidades e serviços do hospital, com os recursos humanos em quantidade e qualificação compatíveis com a complexidade do serviço<sup>(6-7)</sup>.

Já no processo (nível 2) verifica-se a organização da assistência, conferindo documentações, treinamento dos

trabalhadores, rotinas, uso de indicadores para a tomada de decisão clínica e gerencial, além da prática de auditoria interna. Apresentam evidências de adoção no planejamento da organização da assistência hospitalar<sup>(7-8)</sup>.

Por fim, o quesito resultados (nível 3) considera as práticas de gestão e qualidade, constatando se existem políticas institucionais de melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos médico-sanitários. Políticas institucionais tem influenciado na melhoria contínua nas suas estruturas<sup>(8)</sup>.

O produto da avaliação é caracterizado pelos conceitos: não acreditado, acreditado (nível 1), acreditado pleno (nível 2) e acreditado com excelência (nível 3)<sup>(4)</sup>.

A qualidade, entendida de uma forma genérica, é a resposta adequada às necessidades e expectativas dos usuários do serviço e ao conjunto de propriedades desta instituição de saúde. Em uma abordagem mais específica, a qualidade inclui nível de excelência profissional, uso eficiente de recursos e um alto grau de satisfação dos usuários<sup>(9)</sup>. Em um programa de qualidade, a meta final atingida deve ser obter assistência competente, com o mínimo de complicações ou sequelas, tendo como resultado a satisfação do paciente<sup>(10)</sup>.

É fundamental a compreensão de que qualidade é um processo dinâmico e ininterrupto, que exige constante revisão dos padrões. A participação dos trabalhadores, gestores e usuários das organizações de saúde<sup>(2)</sup> desempenham um papel essencial na garantia e na manutenção do processo<sup>(1)</sup>. Profissionais de enfermagem são fundamentais no desenvolvimento da qualidade assistencial e organizacional<sup>(2)</sup>.

O enfermeiro é o profissional apto a mudar a condição da qualidade dos serviços de saúde, sendo capacitado para realizar atividades administrativas, assistenciais e de práticas educativas continuadas. A educação específica pode capacitar a equipe a utilizar novas estratégias de qualidade em saúde, e dentre elas a acreditação<sup>(10)</sup>.

Admite-se que a excelência no serviço de enfermagem tem impacto na retenção, satisfação dos trabalhadores e satisfação dos usuários<sup>(11)</sup>. Esses aspectos são essenciais para garantir a qualidade e a segurança dos usuários nas organizações de saúde.

A literatura especializada acerca desse tema traz importantes reflexões sobre os processos de qualidade necessários ao cotidiano das instituições de saúde, porém pouco se trabalha a perspectiva dos sujeitos que vivenciam essa prática. Assim, pretendemos com esse estudo subsidiar a reflexão dos enfermeiros quanto aos processos de certificação de qualidade e o essencial desempenho dos profissionais na garantia e manutenção desses processos.

O processo de acreditação surge como possibilidade de contribuir com a excelência no serviço de enfermagem, embasado nos aspectos da estrutura, processo e resultado. Este estudo foi proposto com o intuito de responder a seguinte indagação: como os enfermeiros que vivenciam o trabalho em uma organização acreditada significam esse processo? Para tanto, delineamos como objetivo dessa investigação compreender o significado do Processo de Acreditação Hospitalar - PAH para os enfermeiros de um hospital público estadual que vivenciam esta prática.

### TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

Estudo descritivo e exploratório de abordagem qualitativa. O método qualitativo é recomendado quando se tem pouco conhecimento sobre um fenômeno ou pretende-se descrevê-lo de acordo com o ponto de vista do sujeito. Esse tipo de pesquisa responde a questões muito particulares e, dentro das Ciências Sociais se ocupa de aspectos que não podem ser quantificados<sup>(12)</sup>.

A região de inquérito foi constituída pela situação vivenciada por enfermeiros de um hospital público estadual do interior paulista, cenário da pesquisa. Esta instituição ao longo de seis anos de funcionamento, conquistou títulos como hospital de ensino, hospital sentinela e instituição acreditada em nível pleno<sup>(13)</sup>. No decorrer periódico do estudo a instituição almejava o 3º nível da acreditação hospitalar, a excelência.

Os sujeitos da pesquisa foram enfermeiros assistenciais que atuavam na instituição. Os critérios de inclusão dos participantes foram: serem graduados em Enfermagem e estarem atuando como enfermeiros assistenciais.

Os dados foram coletados nos meses de julho e agosto no ano de 2009 por meio de entrevistas áudio-gravadas, não estruturadas e com duração de aproximadamente 40 minutos. Para a realização da

pesquisa, os enfermeiros foram esclarecidos quanto aos objetivos do estudo e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido -TCLE. Em seguida foi solicitado que os mesmos respondessem a questão norteadora: o que significa para você vivenciar o PAH nesta instituição?

A saturação teórica dos dados<sup>(14)</sup> ocorreu na 20ª entrevista, momento em que interrompemos a captação de informações obtidas junto ao grupo estudado, por entendermos que estas eram suficientes para a compreensão do objeto de estudo.

Após a transcrição dos dados, estes foram tratados utilizando-se análise de conteúdo - modalidade temática<sup>(15)</sup>. A análise teve início com a realização da leitura flutuante, atividade esta que objetivou gerar impressões iniciais acerca do material a ser analisado. Próxima etapa foi a exploração do material, recortou-se o texto buscando classificar os referidos recortes nas categorias temáticas. Por fim, foi realizado o tratamento dos resultados e interpretação a fim de analisar os dados obtidos<sup>(15)</sup>.

Os depoimentos foram numerados de I a XX. Nos discursos as unidades de significado foram numeradas em numeral arábico, na sequência em que apareciam.

O projeto que deu origem a pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da Faculdade de Medicina de Botucatu/Unesp (Of. 30/09-CEP - 2009).

### RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dos 20 enfermeiros entrevistados, quatro eram homens e 16 mulheres. Cinco trabalhavam no período matutino, oito no vespertino e sete no período noturno. Referente ao tempo trabalhado na instituição; seis estavam há menos de um ano, sete trabalharam de um a três anos e onze meses e sete de quatro a sete anos.

Da análise das entrevistas emergiram dois temas: **Acreditação e o processo de trabalho da enfermagem e Processo de Acreditação Hospitalar.**

O tema, **Acreditação e o processo de trabalho da enfermagem**, revelou que a acreditação provoca mudanças nas ações realizadas pelo enfermeiro e que o envolvimento com a acreditação hospitalar na instituição, estimula o desenvolvimento do processo de trabalho da enfermagem. Foram reveladas as seguintes unidades de significado: *Desenvolvimento profissional e*

*comprometimento com a qualidade e Desconhecimento do processo de acreditação pelos profissionais.*

*Desenvolvimento profissional e comprometimento com a qualidade* foi uma unidade que demonstrou que os profissionais avaliam que o PAH desenvolve a liderança do enfermeiro, incentiva à busca de novos conhecimentos e estimula a trabalhar com base em indicadores assistenciais, gerenciais e protocolos, proporcionando o desenvolvimento científico do profissional. A Enfermagem é uma área de atuação profissional semelhante ao PAH, por ser dinâmica e contínua. O enfermeiro se reconhece como um profissional qualificado e sente-se privilegiado por ter a oportunidade em trabalhar com a acreditação. Os discursos expressam:

*Como profissional enfermeiro significa em primeiro item crescimento profissional. O enfermeiro vê a importância disso como crescimento profissional, a gente aprende a desenvolver a liderança... (I-1, 7, 9)*

*...proporciona crescimento para o enfermeiro...(II-1).*

*Trabalhar com indicadores, trabalhar com dados qualitativos e quantitativos, capacidade de desenvolver o potencial em questão, a aplicação da assistência de enfermagem de forma correta... a gente passa a ter capacidade de desenvolver o potencial de trabalhar com indicadores, de trabalhar com comissões de curativos, de qualidade, comissões científicas e outras comissões (I-2).*

*Nós como enfermeiros temos melhor controle sobre a supervisão das técnicas, por exemplo, ou das rotinas, das normas, e de todo o processo que acontece na unidade, porque quando você consegue trabalhar a partir dos protocolos e contratos que você tem com o serviço, e com tudo que a acreditação te proporciona, você trabalha de uma maneira mais organizada, porque se cada um trabalhar de um jeito você se perde no meio desse processo... (XX-1). É um processo contínuo e dinâmico, e aí pode perceber que vem de encontro com a Enfermagem que é um processo contínuo em construção (I-10).*

*O enfermeiro que consegue entender a lógica da acreditação e aplicar isso na íntegra, ele se sente privilegiado (I-11).*

*...Para mim é muito bom! É bom porque traz melhoria para o hospital... trabalhar em um hospital acreditado... tem o reconhecimento (II-1).*

*....como profissional ela tende só a melhorar... Na carreira e acrescenta no futuro... (XIII-7).*

Os enfermeiros ressaltam que o PAH os influencia na busca de conteúdos que foram ministrados no Curso de Graduação de Enfermagem, interagindo processos científicos com a prática. Revelam que há necessidade do comprometimento com a qualidade, o enfermeiro deve cumprir o seu papel com responsabilidade, dedicação e complementar o conhecimento adquirido na faculdade, buscando a qualidade almejada pela instituição, independente se há ou não PAH. Salienta-se quanto à importância deste profissional para a instituição acreditada e a responsabilidade deste ao trabalhar na instituição. Os discursos corroboram:

*Acreditação nos propicia isso, você consegue trabalhar com a ciência, ser enfermeiro e aplicar aquilo exatamente que você aprende na faculdade...pois na instituição que trabalha com a acreditação hospitalar você é obrigado a correr atrás para desenvolver protocolo, normas e rotinas, desenvolvê-lo e aplicá-los (I-6).*

*...cada um tem sua responsabilidade... acreditação é mais para você ter parâmetros a seguir... depende de cada profissional... prevenção de risco de queda a gente sabe desde a faculdade, mas precisa da acreditação para a pessoa seguir, deveria ser algo que já vem com o profissional... (V-1,3,4)*

*.. a gente busca a meta, e temos que manter essa busca independente da acreditação ou não... (IX-2)*

*...acreditação faz com que a instituição e os profissionais envolvidos, principalmente os enfermeiros, busquem o desenvolvimento da enfermagem com qualidade; buscar ferramentas administrativas, instrumentos de administração e alguns instrumentos que vão poder auxiliar na melhoria da assistência de enfermagem (I-3).*

*...nós que vivenciamos a acreditação somos mais informados, mas muitos profissionais não conhecem... O enfermeiro tem papel importante nessa questão da acreditação, até mesmo porque a equipe de enfermagem é peça fundamental para fazer funcionar o hospital. (XIX-3). O que mais aparece é o corpo de enfermagem...(III-3).*

O enfermeiro é o profissional que representa figura importante no PAH, devido ao trabalho que exerce nas instituições de saúde, estando habilitado a trabalhar com processos gerenciais, de auditoria e processos educacionais.

Uma revisão de literatura realizada em 2004<sup>(16)</sup> descreveu o papel do enfermeiro no PAH, salientando que o enfermeiro atua em diversas áreas do hospital, desenvolvendo suas ações assistenciais. Dessa forma, deve estar em constante busca de conhecimento com intuito de inovar a sua participação na melhoria da qualidade da assistência<sup>(16)</sup>.

O enfermeiro participa do programa de acreditação em diversos níveis hierárquicos. No decisório, determinando as diretrizes e condições para que o serviço de enfermagem alcance os padrões de qualidade; no estratégico, preparando a equipe de enfermagem para atingir a meta da instituição acreditada; no operacional, realizando a supervisão da equipe de enfermagem de forma sistematizada e fazendo parte da equipe de auto-avaliação das unidades na fase de pré-acreditação hospitalar<sup>(16)</sup>.

A função gerencial do enfermeiro é o instrumento administrativo que tem a capacidade de mudar e organizar o processo de trabalho tornando-o de maior qualidade. A gerência é uma estratégia para se obter resultados e a liderança é de extrema importância no processo gerencial do enfermeiro<sup>(17)</sup>.

Os enfermeiros são considerados os profissionais mais indicados para liderarem os processos de qualidade nas instituições de saúde, uma vez que sua proximidade com os usuários, compromisso institucional e o papel de facilitador na equipe multiprofissional em saúde, possibilitam esta liderança<sup>(18)</sup>.

O profissional que trabalha em um hospital acreditado adquire habilidade no processo gerencial por meio da elaboração de indicadores e dados, ferramentas estas usadas pelo enfermeiro na realização da assistência qualificada ao paciente. Assim há o incentivo de atualizar seus conhecimentos adquiridos na graduação, articulando processos científicos com a prática.

O processo de acreditação também apresenta como finalidade a atualização contínua do enfermeiro a fim de manter as competências técnico-científicas sendo valorizados no mercado de trabalho, pois desta forma estarão preparados para se adequarem aos novos conhecimentos da área em que atuam<sup>(19)</sup>.

Não se garante a renovação das práticas educativas em saúde somente pela construção de um perfil de competência. Sabe-se que é necessário refletir e discutir de forma significativa de como esse perfil deve ser

operacionalizado, tanto no ensino de enfermagem, quanto nos serviços de saúde<sup>(20)</sup>.

O profissional deve estar comprometido com a qualidade do serviço e assistência, a fim de alcançar as metas da instituição, proporcionando bem estar e segurança ao paciente. Para isso é necessário que o enfermeiro reconheça a importância de almejar a qualidade do serviço e buscar conhecimento prático/científico, independente de a instituição ser acreditada.

Estudo realizado em serviço hospitalar de emergência<sup>(10)</sup>, que discutiu a busca da qualidade no cuidado de enfermagem, revela que a atuação do enfermeiro no PAH estimula a melhoria da qualidade contínua dos serviços prestados por meio do planejamento e do acompanhamento das ações assistenciais.

Na unidade de significado *Percepção do Enfermeiro quanto ao processo de acreditação*, os enfermeiros relatam sobre o desconhecimento do PAH pelos profissionais. Para alguns o primeiro contato com o PAH foi durante a graduação, porém de maneira reduzida, para outros, somente a partir do momento que iniciaram o trabalho no hospital, cenário do estudo. Há dificuldade de adaptação a esse processo desconhecido pelo profissional que nunca trabalhou em uma unidade acreditada ou não obteve este conteúdo na graduação. A percepção do enfermeiro é que o PAH exige o conhecimento e empenho de todos para garantir o sucesso do processo, mas alguns não reconhecem essa importância. Os discursos explicitam:

*Eu não tinha nenhuma ideia do que era... (II-4)*

*...eu não conheço muita coisa, não tenho muito conhecimento, apenas o adquirido na faculdade... (VIII-1).*

*...eu não conheço esse processo, porque eu estou aqui há três meses, nenhum lugar que eu trabalhei passou pelo processo de acreditação e eu nunca havia visto o conteúdo na faculdade... (IX-1)*

*É muito complicado... é trabalho dobrado... tem que ficar atenta com tudo que você tem que fazer e ficar atenta com o funcionário... muitos funcionários não dão tanta importância quanto deveria... depois que eles sabem o que é certo e se acostumam, fica tudo mais fácil... (XV-2).*

*... Mas eu acho que deveria ser como empresa, porque eles dão recompensa para funcionários quando atinge a meta, e isso motiva a buscar cada vez mais... (XIII-8).*

*...nós que estamos há mais tempo, vê que muita coisa não muda, as pessoas não reconhecem a importância do processo (III-4.)*

Conclui-se com estes relatos que, pode-se aludir que o enfoque dessa temática no currículo de graduação em Enfermagem precisa ser mais abrangente por se tratar de uma temática tão importante para avaliação da qualidade.

Além de uma melhor abordagem dessa temática na graduação há necessidade constante em se investir na educação permanente, a fim de proporcionar mudanças nos processos internos e externos da instituição. O PAH, dessa forma, pode representar estratégia importante na capacitação de recursos humanos na instituição, buscando-se promover a articulação das expectativas das organizações com a dos profissionais<sup>(1)</sup>.

Em estudo de revisão<sup>(19)</sup> cujo objetivo foi identificar, descrever e analisar os marcos históricos da acreditação profissional do enfermeiro em emergência, nos países que a praticam, uma das categorias identificadas foi sobre a acreditação dos cursos de graduação em enfermagem. O estudo descreve que nos EUA duas grandes entidades são responsáveis por avaliar os cursos e instituições de ensino de enfermagem, o CCNE (Commission on Collegiate Nursing Education) e NLNAC (National League for Nursing Accrediting Commission). O CCNE oferece oportunidade de desenvolvimento profissional também para enfermeiros provenientes da prática clínica denominada "practicing nurses - PN", voltada para a atividade de acreditação. O processo representa uma nova forma de colaboração entre a academia e os serviços. Esses profissionais são a ligação entre a educação acadêmica e a prática clínica, eles podem ser um modelo para os estudantes, evidenciando um modo no qual a educação e os serviços de saúde se articulam, além de trazer experiência da prática clínica para os enfermeiros que irão passar pelo processo de acreditação<sup>(19)</sup>.

Nesse mesmo estudo<sup>(19)</sup> foi possível concluir que os processos de certificação e acreditação profissional para enfermeiros e escolas são praticados principalmente em países desenvolvidos.

Ao se considerar a implantação da gestão da qualidade, vale ressaltar que se trata de um processo de mudanças. De fato, tais mudanças exigem dos profissionais alterações em crenças e valores próprios<sup>(1)</sup>, podem apresentar insegurança e medo do desconhecido, pois se passa a desempenhar novas atividades com aumento inicial do trabalho.

Essa situação, apesar de intrínseca a qualquer sistema que utiliza avaliação e melhoria contínua, pode ser amenizada pela adição de estratégias que busquem a valorização dos sujeitos envolvidos, motivando-os. Assim, cumpre-se a finalidade de proporcionar uma continuidade e maior adesão à gestão de qualidade<sup>(1)</sup>.

No tema, **Processo de Acreditação Hospitalar**, os enfermeiros discursaram sobre acreditação e seu significado para os profissionais e instituição acreditada. Foram reveladas as unidades de significado: *Hospital Acreditado e PAH e Implicações do PAH para o enfermeiro*.

Na unidade de significado, *Hospital Acreditado e PAH*, os enfermeiros relataram que o hospital que se submete a passar pelo PAH configura-se como uma unidade de saúde comprometida com a qualidade da assistência e com recursos humanos. O hospital sofre grandes mudanças quando está prestes a receber a visita da comissão de acreditação. A instituição credenciadora realiza a visita e estabelece uma série de normas que devem ser cumpridas pela instituição a ser acreditada; esse fato contribui para manter a qualidade do hospital. Os depoimentos revelam:

*...promove a melhoria da qualidade assistencial, é um hospital que se preocupa com pacientes e funcionários... visa uma melhoria na qualidade, tanto assistencial quanto para pacientes e profissionais... (IX-1).*

*...as pessoas olham a estrutura e imaginam o hospital... vê que tem a qualidade... (VII-4).*

*...acho que a acreditação é boa para o hospital, porque visa à qualidade de uma instituição... eu acho que o hospital recebendo essa visita, vai cada vez aprimorar mais a qualidade para os pacientes... eles orientam no que deve melhorar... através da visita a gente aprimora mais a qualidade... (XIV-1).*

*...passa a ter todos os parâmetros para atender as necessidades do paciente... (XII-3).*

A instituição que deseja ser avaliada pelo processo de acreditação mostra-se comprometida com a qualidade hospitalar, submetendo-se a passar por diversas mudanças impostas a fim de adquirir o certificado de qualidade. Normas e protocolos são elaborados e devem ser cumpridos por todos os profissionais envolvidos no processo.

Prestadoras de serviço de saúde, que aderem ao processo de acreditação, estão revelando a responsabilidade e comprometimento com a segurança, ética profissional, procedimentos realizados e com a garantia da qualidade do atendimento à população<sup>(2)</sup>.

O processo de acreditação está relacionado de forma direta com o desenvolvimento dos países, educação dos profissionais, cultura, além do reconhecimento das populações e de seus direitos em receber assistência de qualidade<sup>(21)</sup>.

É importante ressaltar que as organizações de saúde necessitam ter clareza para definir os critérios de desempenho, focado na qualidade incluindo diferentes dimensões de avaliação, que nos aspectos de estrutura, processo e resultado, possam ser mostradas dimensões que enfatizem a cultura organizacional com seus valores e sua articulação com o ambiente externo a organização<sup>(11)</sup>.

Outro aspecto salutar é que a aplicação de diferentes estratégias para implementação de indicadores de qualidade possa abranger os profissionais e incluí-los no cotidiano de trabalho, podendo assim minimizar os efeitos de estresse vivenciados no processo de avaliação, uma vez que farão parte do cotidiano dos profissionais<sup>(22)</sup>.

O Serviço de Enfermagem e em especial os enfermeiros têm importante papel a ser desempenhado neste processo.

A unidade de significado *Implicações do PAH para o enfermeiro* expressa que o PAH favorece a qualidade assistencial e gerencial do hospital, incentiva a busca de conhecimento pelo enfermeiro, propicia a realização de capacitações e proporciona o reconhecimento por parte da população, revelando assim muitos pontos considerados positivos. Os enfermeiros entendem que os hospitais acreditados devem ser organizados tanto em sua estrutura quanto na administração, incentivando o profissional a buscar meios para que isso ocorra. O alcance do maior nível de acreditação engendra confiabilidade para a instituição, além de maior aporte de

recursos financeiros. O PAH também fiscaliza a qualidade do serviço, avaliando a estrutura e os serviços prestados pelo enfermeiro, proporcionando uma melhor assistência. As falas manifestam:

*...Traz a qualidade da assistência, conhecimento, reconhecimento da população... a população respeita mais... (VI-1).*

*...acreditação está em um nível acima... (V-2).*

*...respeito, porque a acreditação te oferece suporte, curso e treinamento... (VI-3).*

*...porque a gente aprende na faculdade, mas não são todas as instituições que descrevem e atualizam os protocolos e normas de rotina, o fato de você ter um protocolo trás uma realidade para o profissional, porque você tem que obrigatoriamente revisar, se manter atualizado e acaba raciocinando sobre e até melhorando sua rotina e o trabalho, isso padroniza 100% as condutas, acaba facilitando o treinamento de equipes, todos falam a mesma língua e isso é um ponto bem positivo da acreditação (XVIII-6).*

*...sei que a gente tem que manter o hospital em ordem... é um motivo legal para gente ter uma instituição estruturalmente adequada... (VIII-2).*

*...se muda de nível muda os créditos para o hospital em relação ao dinheiro... (VIII-3).*

*Eu acredito que seja importante em relação à qualidade da assistência... (IX-3)*

*É um processo de controle de qualidade do serviço que é oferecido dentro do hospital para o paciente, para controlar o atendimento, desde estrutura física que o hospital oferece, até os cuidados de enfermagem, enfim é bom para o hospital e para o paciente... (X-2).*

*...então a acreditação ela visa a qualidade do hospital, porque a acreditação traz uma qualidade muito boa para o hospital, apesar de ser um hospital público... (XVII-1).*

*...acho que todos os hospitais deveriam passar por esse processo.. (XIV-3).*

Como ponto negativo desse processo, o enfermeiro diz-se obrigado a preencher vários impressos organizacionais e administrativos, restando menor tempo para se dedicar à assistência. Entende o preenchimento de papéis como excessivos, o que dificulta a prestação de uma assistência qualificada. Os enfermeiros também revelam que a visita da acreditação é um ponto negativo,

pois relatam que às vésperas da visita os profissionais ficam ansiosos e a instituição passa a cobrar mais ações, conforme ilustrado:

*Agora se pensar em um ponto negativo que a acreditação traz, acho que a gente vivencia no dia a dia são os papéis, porque a gente trabalha com muitos papéis, muitas planilhas e eu acho que o nosso papel assistencial acaba se voltando um pouco até para esse lado administrativo... (X-3).*

*...quando a gente sabe que vai vir fica aquela ansiedade toda... (II-5).*

*...é uma tensão... e a gente tem que melhorar... somos muito cobrados... (VII-1).*

*...tem toda uma ansiedade, que gira em torno do processo de acreditação, quando chega a visita(X-3).*

Os resultados descritos no tema indicam aspectos positivos e negativos do PAH que estão diretamente ligados ao cotidiano do Enfermeiro. Os profissionais entrevistados em grande parte visualizam de maneira uniforme a influência da acreditação e conseguem perceber o processo de forma positiva.

Corroborando com o resultado anteriormente descrito, no que diz respeito a aspectos positivos, estudo realizado em hospital privado de Belo Horizonte<sup>(1)</sup> com profissionais da saúde, referiu que o PAH causa orgulho e satisfação, além de sentirem-se responsáveis pela conquista do título e pela valorização da instituição hospitalar. O estudo também revelou que os profissionais vêem na acreditação a possibilidade de crescimento pessoal e valorização do currículo<sup>(1)</sup>. Os pontos negativos revelados no mesmo estudo<sup>(1)</sup>, foram em relação às cobranças, pressão, estresse, falta de valorização e reconhecimento. No resultado do estudo, em relação a aspectos negativos, foi revelada a demasia burocrática em detrimento as atividades assistenciais<sup>(1)</sup>.

Vale ressaltar que o cuidar é a essência da profissão, instituindo o foco central das ações gerenciais e assistenciais do enfermeiro<sup>(23)</sup>. Gerenciamento do cuidado envolve o planejamento da assistência e provimento de recursos necessários para atender as necessidades humanas. Portanto na integração das extensões assistenciais e gerenciais direcionando ao atendimento das necessidades do indivíduo, o papel do enfermeiro é desempenhado.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste estudo permitem considerar que os profissionais de enfermagem entrevistados, em sua maioria, consideram que o processo de acreditação proporciona o desenvolvimento profissional do enfermeiro. Isso foi sinalizado por meio de incentivo à exploração de novos conhecimentos, atualização de suas atividades, além do desenvolvimento profissional e do reconhecimento do seu trabalho, por fazer parte de uma instituição que tem o certificado de qualidade.

No processo de acreditação os enfermeiros confirmam que adquirem maior habilidade, trabalhando no processo gerencial com a elaboração de indicadores e dados fornecendo ferramentas ao profissional para atuar na assistência qualificada ao paciente.

Os enfermeiros reconhecem que a instituição que deseja ser avaliada pelo PAH, se revela comprometida com a qualidade hospitalar. Esta exige dos profissionais o mesmo comprometimento e a busca pelas metas com o fim de atingir nível maior de qualidade, proporcionando bem estar e segurança ao paciente.

Acreditação ainda é um processo desconhecido para muitos profissionais da saúde. O tema não é tratado com a devida importância em alguns cursos de graduação em enfermagem, revelando insegurança quando alguns dos entrevistados foram questionados sobre o processo.

O enfermeiro é o profissional que desempenha relevante papel no processo de avaliação e pode, juntamente com sua equipe, proporcionar cuidado de qualidade considerando os critérios e padrões propostos pela acreditação.

Compreendemos que o fenômeno investigado e a vivência do enfermeiro no processo de acreditação hospitalar foram revelados em uma perspectiva, necessitando que outros aspectos possam ser considerados e novos estudos desenvolvidos, dado a sua amplitude e relevância. Esperamos, com o desenvolvimento do presente estudo, acrescentar evidências da experiência do enfermeiro sobre o PAH, assim como motivar e subsidiar o desenvolvimento de outras pesquisas sobre o tema.

**REFERÊNCIAS**

1. Manzo BF, Brito MJM, Corrêa AR. Implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*. 2012; 46(2):388-394.
  2. Feldman LB, Gatto MAF, Cunha ICKO. História da evolução da qualidade hospitalar: Dos padrões a acreditação. *Acta Paulista de Enfermagem*. 2005;18(2):213-9
  3. Smits PA, Champagne F, Contrandiopoulos D, Sicotte C, Prével J. Conceptualizing performance in accreditation. *International Journal for Quality in Health Care* [Internet]. 2008 [cited 2010 jan 08];20(1):47-52. Available from: [intqhc.oxfordjournals.org/cgi/content/abstract/20/1/47](http://intqhc.oxfordjournals.org/cgi/content/abstract/20/1/47)
  4. Organização Nacional de Acreditação (ONA) [Internet]. Brasília: [update 2012 jul 05, cited 2012 jul 05]. Diretrizes do sistema e do processo de acreditação: normas técnicas e orientadoras - NO1 - Manual da Organização Nacional de Acreditação. Available from: <http://www.ona.org.br/>
  5. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Quarterly*, Vol. 83, No. 4, 2005 (pp. 691-729). Reprinted from *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, Vol. 44, No. 3, Pt. 2, 1966 (pp. 166-203)
  6. Feldman LB, Cunha ICKO. Identificação dos critérios de avaliação de resultados do serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar. *Revista Latino-americana de Enfermagem* [Internet]. 2006 [cited 2010 jan 08];14(4):540-5. Available from: <http://www.eerp.usp.br/rlae>
  7. Cunha IKDO, Feldman LB. Avaliação dos serviços de enfermagem: identificação dos critérios de processo dos programas de acreditação hospitalar. *Revista Brasileira de Enfermagem*. 2005;58(1):65-69.
  8. Teixeira JDR, Camargo FA, Thonchin DMR, Melleiro MM. A elaboração de indicadores de qualidade da assistência de enfermagem nos períodos puerperal e neonatal. *Revista de Enfermagem da UERJ*. 2006;14(2):271-278.
  9. Azevedo AC. Avaliação de desempenho de serviços de saúde. *Revista de Saúde Pública*. 1991;25(1):64-71.
  10. Lima SSB, Erdman AL. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar em um serviço de urgência e emergência. *Acta Paulista de Enfermagem*. 2006;19(3):271-8.
  11. Middleton S, Griffiths R, Fernandez R, Smith B. Nursing practice environment: how does one Australian hospital compare with magnet hospitals? *International Journal of Nursing Practice*. 2008;14:366-372.
  12. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 11ª edição. São Paulo: Hucitec; 2010.
  13. Histórico do Hospital Estadual de Bauru [Internet]. Bauru: [update 2009 sep 22, [cited 2009 sep 22]]. Available from: <http://www.heb.bauru.unesp.br/sobre.php>.
  14. Fontanella BJB, Ricas J, Turato ER. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. *Caderno de Saúde Pública*. 2008;24(1):17-27
  15. Bardin L. Análise de conteúdo. 4ª ed. São Paulo: Edições 70; 2010.
  16. Labbadia L, Matsushita MS, Piveta VM, Viana TA, Cruz FSL. O processo de Acreditação Hospitalar e a participação da enfermeira. *Revista de Enfermagem da UERJ*. 2004;12(1):83-7.
  17. Aguiar AB, Costa RSB, Weirich CF, Bezerra ALQ. Gerência dos Serviços de Enfermagem: Um Estudo Bibliográfico. *Revista Eletrônica de Enfermagem* [Internet]. 2005 [cited 2011 june 18];7(03):319-327. Available from: <http://www.revistas.ufg.br/index.php/fen>
  18. Gantz NR, Sorenson L, Howard RL. A collaborative perspective on nursing leadership in quality improvement. *NursAdm Q* [Internet]. 2003 [cited 2010 jan 08];27(4):324-29. Available from: [www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/14649024](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/14649024)
  19. Gentil RC, Sanna MC. Processos de acreditação para o enfermeiro: um recorte histórico. *Revista Brasileira de Enfermagem* [Internet]. 2009 [cited 2012 july 05];62(1):125-131. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672009000100019>.
  20. Leonello VM, Oliveira MAC. Competências para ação educativa da enfermeira. *Revista Latino-americana de Enfermagem*. 2008;16(2):177-183.
  21. Novaes HM. O processo de acreditação dos serviços de saúde. *Revista de Administração em saúde*. 2007;9(37):133-40.
  22. Vos M, Graafmans W, Kooistra M, Meijboom B, Voort PVD, Westert G. Using quality indicators to improve hospital care: a review of literature. *Int J Qual Health Care* [Internet]. 2009 [cited 2010 jan 08];21(2):119-29. Available from: <http://intqhc.oxfordjournals.org/content/21/2/119.abstract>.
  23. Sousa LB de, Barroso MGT. Reflexão sobre o cuidado como essência da liderança em enfermagem. *Esc Anna Nery Rev Enferm*. 2009;13(1):181-7.
- Artigo recebido em 19/06/2011.  
Aprovado para publicação em 26/06/2012.  
Artigo publicado em 31/03/2013.
- Rev. Eletr. Enf. [Internet]. 2013 jan/mar;15(1):121-9. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v15i1.14757>. doi: 10.5216/ree.v15i1.14757.