

**Texto n. 36**

**Textos para Discussão**  
**ISSN-2447-8210**

**Gestão de acreditação nas  
organizações hospitalares:  
segurança do paciente e a  
qualidade dos serviços  
prestados**

**Carlos André Costa da Silva<sup>1</sup>**

**Viviel Rodrigo José de Carvalho<sup>2</sup>**

**Grupo  
Educativo**

## **GESTÃO DE ACREDITAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES HOSPITALARES: segurança do paciente e a qualidade dos serviços prestados**

Carlos André Costa da Silva<sup>1</sup>

Viviel Rodrigo José de Carvalho<sup>2</sup>

### **RESUMO**

Este trabalho descreve a segurança hospitalar, abordando contextos que envolvem a segurança do paciente e a qualidade nos serviços prestados. Tal abordagem se fez necessária devido a quantidade de erros envolvendo a segurança do paciente no âmbito hospitalar. O objetivo deste estudo foi apurar a importância da gestão de acreditação nas organizações hospitalares abordando a qualidade na segurança do paciente. O presente estudo realizou uma revisão bibliográfica descritiva acerca do assunto, consultando dados literários, artigos e livros. O estudo ressaltou que a assistência prestada aos pacientes nos serviços de saúde são complexos e evolutivos, necessitando assim cada vez mais de tecnologias avançadas e técnicas elaboradas. Além disso, foi observado que medidas simples, como higienização das mãos e comunicação clara entre profissionais, são medidas que se forem adotadas de forma correta e segura pelos profissionais de saúde, podem diminuir os riscos e danos relacionados à assistência à saúde e segurança do paciente.

**Palavras-chave:** Acreditação Hospitalar. Gestão de Qualidade Hospitalar. Segurança do paciente.

***ACCREDITATION MANAGEMENT IN HOSPITAL ORGANIZATIONS: patient  
safety and quality of hospital services***

### **ABSTRACT**

This paper describes hospital safety, addressing contexts that involve patient safety and the quality of services provided. Such an approach was necessary

due to the number of errors involving patient safety in the hospital environment. The aim of this study was to ascertain the importance of accreditation management in hospital organizations addressing quality in patient safety. The present study carried out a descriptive bibliographic review on the subject, consulting literary data, articles and books. The study pointed out that the assistance provided to patients in health services is complex and evolutionary, thus requiring more and more advanced technologies and elaborated techniques. In addition, it was observed that simple measures, such as hand hygiene and clear communication between professionals, are measures that, if they are adopted correctly and safely by health professionals, can reduce the risks and damages related to health care and patient safety.

**Keywords:** Quality Management. Hospital Accreditation. Quality in Health Services. Patient safety.

## 1 INTRODUÇÃO

A busca pelo aprimoramento da qualidade em serviços e produtos pelas instituições de saúde, públicas e privadas, se tornou crescente. A sociedade está cada vez mais exigente em relação aos seus direitos e a segurança dos serviços oferecidos, buscando assim uma melhora na qualidade e segurança nas suas atividades. Gestores de saúde estão cada vez mais preocupados com a melhoria da qualidade do serviço no âmbito hospitalar e têm investido em programas de certificação através da acreditação hospitalar, pois estudos demonstram bons resultados na qualidade do serviço. A adesão a sistemas de qualidade se constitui atualmente em um diferencial competitivo, com vistas a garantir a sobrevivência (VIANA et al., 2011).

A rede hospitalar no Brasil é diversificada em termos de infraestrutura, tipos de serviços e níveis de qualidade dos serviços prestados. Para Burmester et al. (2007), embora existam hospitais considerados de excelência, a maioria ainda precisa se transformar em relação a qualidade nos serviços prestados.

Diante desta conjuntura surgiu o conceito de acreditação hospitalar. A perspectiva é de se obter padrões elevados de qualidade na assistência, por meio de iniciativas que propiciem o seu desenvolvimento, tais como aquelas direcionadas

a “competências profissionais, mudanças comportamentais, mobilização gerencial, inovações estruturais e tecnológicas, além da melhoria permanente e contínua do atendimento” (VIANA et al, 2011).

A acreditação hospitalar se estabeleceu como metodologia de avaliação dos recursos institucionais, voluntário, periódico, reservado e sigiloso, com a finalidade de garantir, dentro de padrões mínimos estabelecidos, a qualidade assistencial (MARTINS, 2011).

Este trabalho descreve a necessidade de acreditação para se atingir excelência na segurança do paciente e a qualidade nos serviços prestados, abordando os motivos que levam as organizações hospitalares a cometerem erros e falhas constantes em relação aos serviços de qualidade e segurança ao paciente. Na área da saúde, os riscos são inerentes ao processo de trabalho e observa-se grande incidência de danos ao paciente que pode acarretar, no prolongamento do tempo de internação, lesões permanentes e até mesmo morte. Os danos decorrentes da assistência e segurança à saúde do paciente encontram-se presentes em instituições geralmente delineadas pela sobrecarga de trabalho, muitas vezes aliada ao dimensionamento de pessoal inadequado e à carência de capacitação dos seus trabalhadores.

Esta abordagem se fez necessária mediante a importância de elucidar informações que contribuam para a prevenção de danos ao paciente, e principalmente, evidenciar a necessidade do processo de implantação de estratégias voltada ao cuidado, segurança e a qualidade do serviço prestado no âmbito hospitalar.

É importante ressaltar a importância do trabalho para o estudo do processo na acreditação da gestão hospitalar, ao qual possibilita mudanças organizacionais e mudanças no envolvimento dos profissionais de saúde e na melhoria da qualidade e segurança dos serviços prestados.

A finalidade deste estudo foi identificar meios de aumentar a segurança dos pacientes nos cuidados prestados pela equipe multiprofissional, verificar a qualidade dos serviços prestados no âmbito hospitalar e promover a eficiência de métodos de acreditação, voltadas para a qualidade dos serviços hospitalares.

## **2 ACREDITAÇÃO HOSPITALAR**

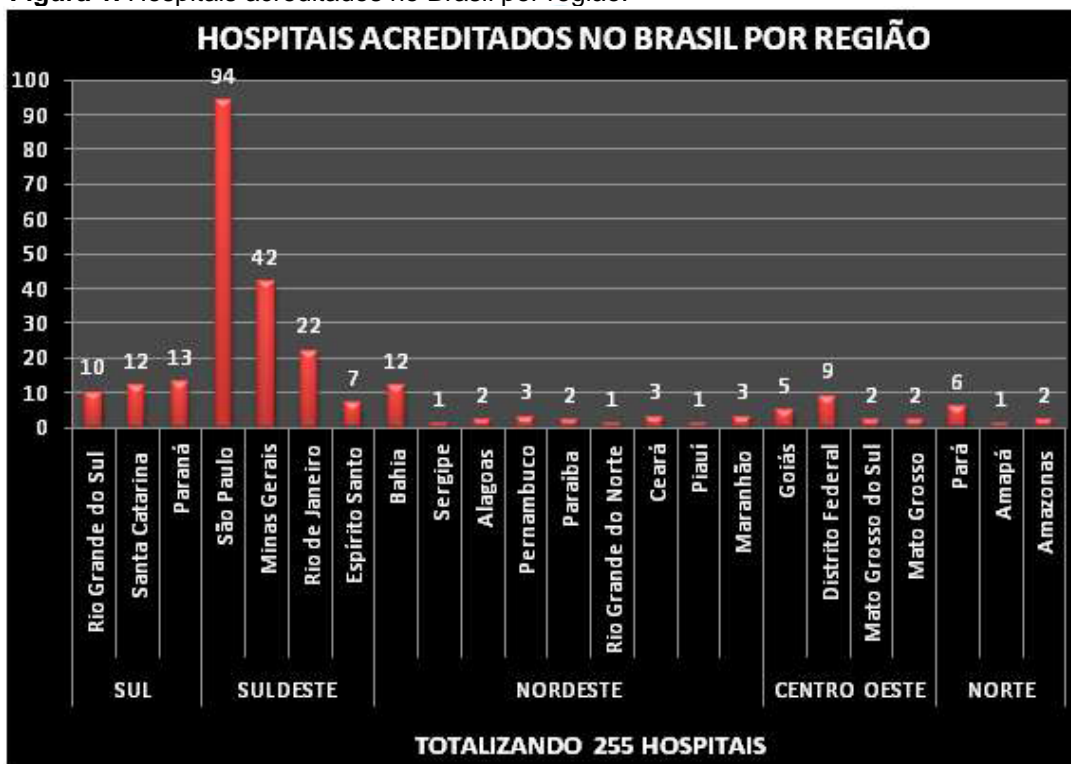
É através da acreditação hospitalar que a empresa de saúde tem a possibilidade de realizar um diagnóstico objetivo acerca do desempenho de seus processos, incluindo as atividades de cuidado direto aos pacientes e as atividades de natureza administrativa.

Após o diagnóstico e o desenvolvimento da equipe, a instituição implementa um modelo de gestão focado na segurança do paciente, qualidade da assistência e melhoria contínua de seus processos. Ou seja, a partir da acreditação é possível ter qualidade no tratamento e segurança dos pacientes (DUARTE, 2010).

Para Pomey et al. (2015), a implantação da acreditação hospitalar necessita do envolvimento de diversos segmentos profissionais (alta direção, médicos, enfermeiros e gestores). Para Manzo et al. (2012), a acreditação é influenciada pelo nível de motivação dos trabalhadores, ao mesmo tempo que ela influencia o ambiente de trabalho desses profissionais.

Os gráficos a seguir (figura 1) demonstram a evolução no processo de acreditação no Brasil:

**Figura 1.** Hospitais acreditados no Brasil por região.



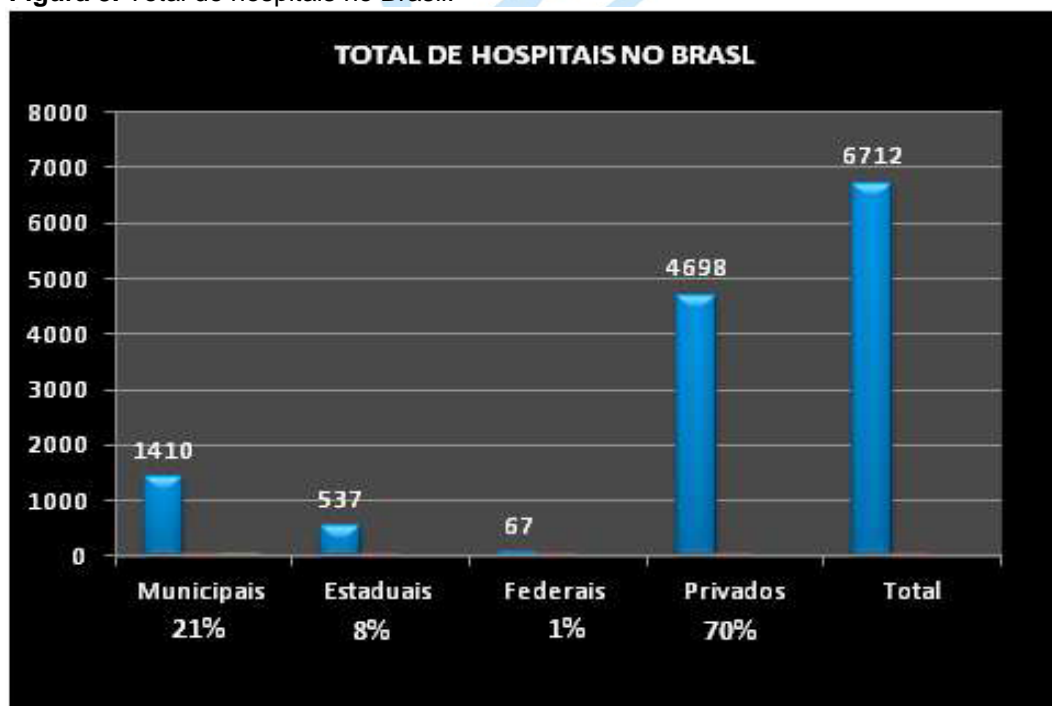
Fonte: ONA, 2016.

**Figura 2.** Hospitais acreditados por tipo de certificação.



Fonte: ONA, 2016.

**Figura 3.** Total de hospitais no Brasil.



Fonte: CNES, 2016.

Em síntese, os gráficos nº 1 e 2 demonstram a quantidade de hospitais acreditados no Brasil, por regiões e estados, bem como a quantidade de hospitais acreditados por nível de acreditação. O gráfico nº3 apresenta a quantidade de hospitais que existem no país, nas esferas dos governos municipais, estaduais e federais e hospitais privados. Segundo os dados apresentados apenas 3,78% do total correspondem aos hospitais acreditados, ressaltando que existe um longo

caminho a ser percorrido para implantação do sistema de Acreditação Hospitalar no Brasil.

Donabedian (2010) destaca que cuidado de boa qualidade é aquele que produz, de acordo com um volume específico de recursos, os melhores resultados de saúde (entre benefícios e danos) para a população como um todo. Em contrapartida, Juran (1990) declara que um serviço ou produto será de qualidade quando servir para o que estava previsto.

## 2.1 Qualidade hospitalar

Feldman, et al. (2005, p. 214) definem qualidade como:

Um processo dinâmico, ininterrupto e de exaustiva atividade permanente de identificação de falhas nas rotinas e procedimentos, que devem ser periodicamente revisados, atualizados e difundidos, com participação da alta direção do hospital até seus funcionários mais básicos.

As instituições de saúde são caracterizadas como organizações complexas, nas quais há um cenário que favorece a emergência de relações de conflito. A ampla gama de profissionais envolvidos e cada vez mais especializados, como médicos, equipe de enfermagem e pessoal técnico, atrelada a uma extensa rede de serviços inter-relacionados, composta pela lavanderia, assistência médica, hotelaria, limpeza, vigilância, restaurante, recursos humanos, relacionamento com o consumidor, entre outros, tornam a gestão em saúde desafiadora, pois os parâmetros da qualidade se fazem imprescindíveis.

De acordo com a Organización Panamericana de La Salud e Organización Mundial de la Salud (2007), os baixos padrões de qualidade nos serviços de saúde resultam em sérias consequências para esse sistema e para a população, na medida em que serviços ineficazes produzem altos custos e refletem em longas listas de espera para acesso ao cuidado, originando grande insatisfação de todos atores sociais envolvidos.

Nos conceitos mais recentes, a melhoria contínua da qualidade diz respeito ao aprimoramento constante, orientado por padrões progressivamente estabelecidos em busca da redução de defeitos (FELDMAN et al., 2005).

De forma semelhante, Almeida (2001) lembra que a qualidade em saúde pode ser definida como uma gestão voltada para a sistematização de processos, com a

finalidade de levar conforto e bem-estar ao paciente, sustentada por ideais éticos e técnicos.

A segurança do paciente tem sido considerada um atributo prioritário da qualidade dos sistemas de saúde de todo o mundo. Isso tem ocorrido devido a contribuição de estudos que evidenciam os efeitos indesejáveis da assistência à saúde que são causados por falhas de qualidade. As notícias sobre erros, negligência e eventos adversos de uma atenção à saúde insegura causaram e ainda causam grande alarme social.

### **2.1.1 Segurança do paciente**

A segurança do paciente é definida através da Organização Mundial de Saúde, como redução a um risco mínimo de dano desnecessário associado ao cuidado de saúde, sendo dano compreendido como o comprometimento da estrutura ou função do corpo e/ou qualquer efeito dele oriundo, incluindo-se doenças, lesão, sofrimento, morte, incapacidade ou disfunção, podendo ser físico, social ou psicológico (OMS, 2009). Desta forma, entende-se que a segurança do paciente está ligada na prevenção e redução de atos inseguros nos processos assistencialistas a fim de alcançar os melhores resultados possíveis para segurança e saúde do paciente.

Apesar de todos os avanços e estudos em prol da segurança do paciente, o erro humano ainda é o que mais se destaca. Segundo Tase et al. (2013), no ambiente hospitalar, os assistidos são submetidos a procedimentos e tratamentos complexos, o que potencializa a chance de ocorrer danos. Gestores de saúde e equipe multidisciplinar precisam, periodicamente, discutir a qualidade dos serviços prestados em prol de minimizarem os danos e erros que podem levar a danos letais em seus pacientes.

## **3 Meios para prevenção dos problemas de segurança**

Um plano de segurança e qualidade na saúde resulta na implantação de um conjunto de ações que visam garantir a ausência de eventos adversos, erros e incidentes, ou minimizar ao máximo as suas ocorrências, pode-se citar:



a) Identificação do paciente: A identificação correta do paciente é o primeiro passo para evitar erros e riscos para a segurança do paciente. Segundo Avelar et al. (2010), para assegurar que o paciente seja corretamente identificado, todos os profissionais devem participar ativamente desse processo, além da admissão, da transferência ou recebimento de pacientes de outra unidade ou instituição, antes do início dos cuidados, de qualquer tratamento ou procedimento, da administração de medicamentos e soluções.

b) Melhora da comunicação entre profissionais: Existem diversas maneiras de se comunicar, como a comunicação verbal, a não verbal, a escrita, telefônica, eletrônica, entre outras, sendo imprescindível que ocorra de forma clara, permitindo o entendimento entre as pessoas. É de grande importância o fluxo de informações trocadas entre pacientes e profissionais, para que se alcance resultados positivos. O paciente recebe diversos cuidados prestados por uma equipe multidisciplinar e em diferentes locais, o que torna indispensável a comunicação eficaz entre os envolvidos neste processo (AVELAR et al., 2010).

Medidas de segurança preventivas devem ser implementadas, como repetir em voz alta o nome completo do paciente, exigir documentação em formulário, prazo para a validação da prescrição, prescrição clara, legível e sem abreviatura de nomes e conferência de dados com outros profissionais. Melhorar a qualidade da comunicação irá reduzir custos para os gestores e trará mais confiança ao paciente.

c) Manutenção da cultura de segurança: Gestores precisam oferecer a sua equipe multidisciplinar treinamentos repetitivos e contínuos como princípio fundamental a meta de melhoria da segurança, a fim de reduzir e/ou anular a porcentagem de erros.

#### **4 MATERIAL E MÉTODOS**

Quanto a abordagem da problemática, a pesquisa é qualitativa. Nessa, não há preocupação com a representatividade de dados numéricos, mas, sim, com a compreensão do objeto de estudo (NEIS et al., 2009).

Quanto aos fins, este estudo caracteriza-se como descritivo, uma vez que busca identificar as características; quanto aos meios, como bibliográfica.

Estes estudos são de cunho qualitativo ao qual o método escolhido será a pesquisa bibliográfica, através da revisão da literatura no período de 2017.

## **5 UM NOVO OLHAR NO ÂMBITO HOSPITALAR**

Transformações estruturais foram primordiais para diminuir o número de erros, que foram intensamente avaliados nesta área. Além disso, é fundamental que a interdisciplinaridade aconteça, e que cada profissional possa, dentro de sua área de conhecimento, criar e implementar ações conjuntas e promover maiores transformações.

Outro item de suma importância, e que merece maior atenção, é a construção de uma cultura de segurança, permitindo as instituições de saúde e as profissionais disporem de elementos e ferramentas em prol de uma assistência de qualidade. A segurança do paciente tem sido avaliada como um elemento prioritário de qualidade dos serviços de saúde no mundo inteiro. No Brasil, gestores têm trabalhado com regras e iniciativas voltadas para segurança, incorporando a saúde brasileira em um novo caminho na busca principal pela prevenção e promoção da saúde.

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) é um estímulo para uma prática de assistência segura. Essa iniciativa brasileira prediz que a segurança do paciente seja cerne da assistência à saúde, sendo um componente essencial e fundamental para promover a qualidade no cuidado. O NSP tem como principal finalidade a elaboração do plano de SP, que contempla a identificação de falhas e a mitigação e/ou eliminação de eventos adversos. Esse processo visa, principalmente, a melhoria contínua do cuidado e do uso de tecnologias de saúde por meio de ações de gestão de risco, alicerçados por processos investigatórios de eventuais incidentes, que podem ou não gerar risco e dano aos pacientes expostos aos cuidados nas organizações e estabelecimentos de saúde.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A investigação sobre a importância da acreditação hospitalar é uma questão importante devido a escassez de prática no cenário nacional. Em consonância com a bibliografia, os resultados deste estudo ratificaram que a acreditação é capaz de gerar mudanças organizacionais (GREENFIELD et al., 2012).

Os estudos mostram que a acreditação hospitalar tem capacidade de gerar melhorias organizacionais quanto à gestão de processos, ao aumento de segurança aos pacientes, ao desenvolvimento dos profissionais de saúde e contribui também para a melhoria da imagem pública dos hospitais acreditados.

Um aprofundamento de estudo sobre acreditação hospitalar é essencial para garantir mais adesões ao programa, como qualquer iniciativa de qualidade, é um processo de mudança cultural, o qual deve ser cuidadosamente gerenciado.

É oportuno afirmar, que apesar de inúmeros esforços que vem sendo realizados pela equipe de saúde no âmbito hospitalar, a persistência da ocorrência de riscos e danos requer uma ampliação de estudos nesta realidade, tendo em vista a gravidade dos mesmos. As condições de trabalho inadequadas desfavorecem a saúde da equipe multiprofissional e a assistência aos pacientes, tornando-se imprescindível que empregados e gestores discutam sobre as condições de segurança e qualidade do serviço prestado no âmbito hospitalar.

Além disso, foram observados outros fatores, como a comunicação ineficaz, a dificuldade no relacionamento interpessoal entre os profissionais de saúde e o desconhecimento da liderança quanto às fragilidades e potencialidades de sua equipe. Caso o processo de atendimento a saúde seja realizado pelo profissional de forma inadequada e/ou mal planejada, terá maior chance do paciente sofrer algum tipo de risco ou danos inerentes a saúde.

Conclui-se que é necessária a humanização e a valorização do trabalho do profissional de saúde, a fim de se obter resultados positivos no cuidado aos pacientes, mas, para isso, é imprescindível uma atenção especial por parte dos gestores hospitalares. É necessário também, a adoção de estratégias de educação permanente que orientem e forneçam embasamento e treinamento científico e tecnológico a esses profissionais, efetuando relações orgânicas entre ensino e as ações desenvolvidas nos serviços hospitalares.

Espera-se com o desenvolvimento do presente estudo, acrescentar evidências sobre os impactos da acreditação hospitalar na qualidade dos serviços prestados e, assim motivar e subsidiar o desenvolvimento de novos estudos sobre o tema, pois para que a segurança do paciente seja estabelecida nos serviços de saúde do país é necessário que haja pleno envolvimento local de gestores, equipe multiprofissional e pacientes, além do engajamento político por parte do governo, das agências reguladoras e das empresas na área da saúde de forma integrada.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, H. M. S. **Programa de Qualidade do Governo Federal aplicado à Saúde. Revista de Administração em Saúde**, São Paulo, v. 3, n. 12, p. 1-10, jul./set. 2001.

ALKHENIZAN, A., & Shaw, C. (2011). **Impact of accreditation on the quality of healthcare services: a systematic review of the literature. Annals of Saudi Medicine**, 31(4), 407-416. <http://dx.doi.org/10.4103/0256-4947.83204>. PMID:21808119.

AVELAR, A.F.M, SALLES, BOHOMOL Elena, FELDMAN Liliane Mauer. **10 passos para a segurança do paciente**. São Paulo – SP: Conselho Regional de Enfermagem do Estado de São Paulo. Rede brasileira de enfermagem e segurança do paciente – REBRAENSP, 2010

BORBA, G.S.; NETO, F.J.K. **Gestão Hospitalar: identificação das práticas de aprendizagem existentes em hospitais**. Hospital Management. Revista Saúde e Sociedade. São Paulo, 2008.

BURMESTER, H., Pereira, J. C., & Scarpi, M. J. (2007). **Modelo de Gestão para organizações de Saúde. Revista de Administração em Saúde**, pg 125-132.

CARVALHO, Breyner. **Gestão da qualidade I: material de apoio-evolução histórica da qualidade**. Universo: Universidade Salgado de Oliveira, São Paulo, p.1-10, 2005.

DONABEDIAN, A. **An Introduction to Quality Assurance in Health Care**. New York: Oxford University Press; 1988

DUARTE, Mônica Simões da Motta; SILVINO, Zenith Rosa. **Acreditação hospitalar: qualidade dos serviços de saúde**. Revista de Pesquisa: cuidado é fundamental, São Paulo, p.182-185, 2010.

FELDMAN, Liliane Bauer; GATTO, Maria Alice F., CUNHA, Isabel. C. K. O. (2005). **História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação**. Revista Acta Paulista de Enfermagem, , São Paulo, v.18, n.2, jun. 2005.

FORGIA, G. M., & Couttolenc, B. F. (2008). **Hospital performance in Brazil: the search for excellence**. Washington: The World Bank.

GREENFIELD, D., Pawsey, M., & Braithwaite, J. (2012). The role and impact of accreditation on the healthcare revolution.

JURAN, JM, Gryna FM, Bingham RS. **Manual de Control de la Calidad**, 2ª ed. Reverté, Barcelona, 1990. Cap.2

MANZO, B. F., Ribeiro, H. C. T. C., Brito, M. J. M., & Alves, M. (2012). **A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no**

**cotidiano de trabalho.** Revista Latino-Americana de Enfermagem, p 151-158. <http://dx.doi.org/10.1590/S010411692012000100020>. PMid:22481733. ONA, Manual da Organização Nacional de Acreditação. Versão 2014.

MARTINS, D. R. e col. **Desafios da acreditação em um hospital da rede FHEMIG.** *Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde*, Minas Gerais, n.7, p. 72-79, jul./dez. 2011

NASCIMENTO João Costa, DRAGANOW Patrícia Bover. **História da qualidade em segurança do paciente.** São Paulo – SP: Hist. Enferm. Rev. Eletronica [Internet]., 2015.

NEIS I. A.; ABREU S. P.; RODRIGUES R. S. **Métodos de pesquisa.** 1. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 120p.

ONA – Organização Nacional de Acreditação. Disponível em: <<https://www.ona.org.br/Inicial>>. Acesso em: 20 de março. de 2016.

OMS, Organização Mundial da Saúde. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Rio de Janeiro: Organização Pan-Americana da Saúde; 2010

PALADINI, E.P. **Gestão Estratégica da Qualidade: princípios, métodos e processos.** São Paulo, Atlas, 2008.

PAVAO Ana Luiza Braz, ANDRADE Daniel, MENDES Walter, MARTINS Mônica, TRAVESSOS Cláudia. **Estudo de incidência de eventos adversos hospitalares, Brasil: avaliação da qualidade da qualidade do prontuário do paciente.** Rio de Janeiro- RJ: Revista Brasileira Epidemiologia, 2011.

PEREIRA, L.L. GALVÃO, C.R, CHANES, M. **Administração hospitalar: instrumentos para gestão profissional,** São Paulo: Edições Loyola, 2005. Cap. 03.

PEREIRA, M.F. **Planejamento Estratégico: teorias, modelos e processos.** São Paulo: Atlas, 2010.

POMEY, M. P., François, P., Contandriopoulos, A. P., Tosh, A., & Bertrand, D. (2005). Paradoxes of French accreditation. *Quality & Safety in Health Care*, p 51-55.

SAKAMOTO Raquel. **Identificação do Paciente: 1º Passo para a Segurança do Paciente: 29 de fevereiro de 2016.** Disponível<<http://www.enfermeiroaprendiz.com.br/identificacaodo-paciente-1o-passo-para-a-seguranca-do-paciente/>> Acesso em: 18 de Março de 2018 às 10h.

TASE, Terezinha Hideco., LOURENÇÃO Daniela Campos de Andrade, BIANCHINI Suzana Maria, TRONCHIN Daisy Maria Rizatto. **Identificação do paciente nas organizações de saúde.** São Paulo- SP: Revista Gaúcha de Enfermagem, , 2013.

VIANA, M. F, SETTE, R. S.; REZENDE, D. C; BOTELHO, D.; POLES, K. Processo de acreditação: uma análise de organizações hospitalares. **Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, Minas Gerais, n. 6, p. 35-45, jan./jun. 2011.

WHO, **World Alliance for Patient Safety. ForwardProgramme**, 2008 – 2009.

