



## Implantação de programa de qualidade e acreditação: contribuições para a segurança do paciente e do trabalhador

Implementation of a quality and accreditation program: contribution to patient and employee safety

Juliano Moreira Velho<sup>1</sup>, Patrícia Treviso<sup>2</sup>

### Palavras-chave

Equipe de enfermagem  
Gestão em saúde  
Liderança  
Segurança do paciente

### Keywords

Nursing, team  
Health management  
Leadership  
Patient safety

### RESUMO

O enfermeiro, juntamente com a equipe multi e interdisciplinar, é desafiado a buscar a excelência nos serviços de saúde. O objetivo foi descrever a opinião de profissionais de enfermagem diante da implantação de um programa de qualidade e acreditação. Estudo qualitativo e descritivo, desenvolvido no centro cirúrgico (CC) de um hospital privado de Porto Alegre, que recebeu o selo de qualidade pela *Joint Commission International* (JCI). Foram entrevistados 15 profissionais da equipe de enfermagem, sendo 11 (55%) técnicos de enfermagem e 4 (100%) enfermeiros, com, no mínimo, 9 anos de tempo de serviço no CC, período em que se iniciou o processo de certificação da instituição. Utilizou-se roteiro estruturado para as entrevistas, as quais foram gravadas e posteriormente transcritas para melhor análise do conteúdo. Por meio dos núcleos temáticos, foram elencadas três categorias: capacitação e qualificação profissional; segurança do paciente: metas internacionais; qualidade e segurança na assistência de enfermagem. O estudo evidenciou mudanças com a implantação do programa de acreditação, como maior segurança para o trabalhador e para o paciente, busca contínua de boas práticas na assistência de enfermagem e a importância de atividades educativas.

### ABSTRACT

The nurse, along with the multi and interdisciplinary team, is challenged to strive for excellence in health care. The objective was to describe the nursing professionals' opinion on the implementation of a quality and accreditation program. A qualitative and descriptive study was carried out in the surgical center (SC) of a private hospital in Porto Alegre, Brazil, which has received the seal of quality by the *Joint Commission International* (JCI). We interviewed 15 nursing team professionals, being 11 (55%) technicians and 4 (100%) nurses with at least 9-year experience in the SC — period in which the institution has initiated its certification. Structured scripts have been used for the interviews, which were recorded and transcribed for a better analysis of their content. The core themes were cast in three categories: professional training and qualification; patient's safety: international aims; quality and security in nursing assistance. The study revealed changes with the implementation of the accredited program, such as better safety for the employee and the patient, continual search for good practices in nursing assistance and the importance of educational activities.

### Recebido em:

16/07/2013

### Aprovado em:

20/11/2013

### Conflito de interesses:

nada a declarar

### Fonte de financiamento:

nenhuma

Trabalho realizado no Centro Universitário Metodista IPA – Porto Alegre (RS), Brasil.

1. Acadêmico de Graduação em Enfermagem do Centro Universitário Metodista IPA – Porto Alegre (RS), Brasil.

2. Enfermeira; Mestre em Ciências da Saúde; Professora do Curso de Graduação em Enfermagem do Centro Universitário Metodista IPA – Porto Alegre (RS), Brasil.

Endereço para correspondência: Patrícia Treviso – Rua Doutor Tauphick Saadi, 33/601 – Bela Vista – CEP: 90470-040 – Porto Alegre (RS), Brasil – E-mail: ptreviso@ibest.com.br

## INTRODUÇÃO

O desafio na busca da excelência nos serviços de saúde exige do enfermeiro desempenho e criatividade para proporcionar qualificação profissional e promover maior qualidade e segurança nos serviços de saúde<sup>1</sup>. Uma das grandes preocupações atuais dos serviços de saúde envolve a qualidade da atenção e a segurança do paciente, sendo que a busca pela melhoria da qualidade é um processo contínuo que necessariamente envolve todos os profissionais da instituição, sejam eles da área assistencial ou administrativa<sup>2</sup>. O mesmo ocorre nos serviços de enfermagem, que têm buscando a melhoria de seus processos com o objetivo de oferecer assistência cada vez mais qualificada e segura. A busca por melhorias envolve capacitação e qualificação profissional, e salienta-se que atividades educativas utilizando estratégias de gestão possibilitam estimular o desenvolvimento de capacidades e habilidades e estabelecer as melhorias nos processos, bem como melhores práticas para o cuidado.

A compreensão do modelo organizacional que envolve missão, visão e valores serve como ponto-chave para o entendimento e o desenvolvimento da organização, permitindo também direcionar os profissionais para o desempenho dentro da instituição, ou seja, por meio desse modelo, o profissional consegue entender o papel da instituição<sup>3</sup>.

A implantação de programas de qualidade ou de melhoria de processos requer a realização de atividades educativas, comunicação efetiva, investimento na mudança de cultura da instituição<sup>2</sup>, na equipe, em material didático, espaços e implementos para originar encontros, ambiente com infraestrutura, práticas de liderança para o dimensionamento de profissionais, entre outros. O enfermeiro no papel de administrador e líder deve ter clareza de que ser um líder é desempenhar o papel de ensinar, educar, orientar, dirigir e motivar, enfim, liderar é fortalecer os outros<sup>3</sup>.

A ciência da administração, assim como a enfermagem, possui características complexas de gerenciamento e qualidade e descreve como necessárias as atividades educativas para busca e complemento da qualidade. As atividades educativas partem do princípio da administração científica, no final do século XIX, que postulou que fossem ensinados aos trabalhadores “a melhor forma de realizar uma tarefa”, dando aos funcionários habilidades e técnicas para o melhor desempenho, para a melhor prática<sup>4</sup>.

Para contemplar a excelência nos serviços de saúde, existem programas que visam avaliar a qualidade desses serviços, como, por exemplo, *International Organization for Standardization* (ISO), *Joint Commission International* (JCI), Organização Nacional de Acreditação (ONA), entre outros. A acreditação é

um processo contínuo que envolve atividades educativas, as quais, de alguma forma, impactam na atuação dos profissionais de saúde. Por sua vez, a implantação das certificações de qualidade permite incorporar um rigoroso conceito de acreditação, qualidade e segurança nos serviços prestados.

A contemporaneidade em sua abordagem gerencial envolve a Gestão Estratégica de Qualidade e utiliza conceitos de satisfação, cujo objetivo maior é buscar a satisfação dos clientes internos e externos. Na quebra da dicotomia entre o fazer e o pensar, entende-se como necessidade de atuação multidisciplinar equipes que pensam e executam projetos sem deixar de pensar nos processos e fluxos de trabalho<sup>5</sup>. No entanto, administrar e liderar uma equipe requer construir e agregar valores éticos e de responsabilidade atrelada à finalidade organizacional; dessa forma, é possível desenvolver um excelente trabalho visando à qualidade dos serviços e proporcionando mais conhecimento aos profissionais e excelência na arte de cuidar.

Poder assegurar que o propósito de uma instituição hospitalar é promover saúde e ter padrões de qualidade em atendimento e assistência, tanto para o cliente externo quanto para o cliente interno, é responsabilidade de todos os profissionais de saúde e de forma exponencial ao enfermeiro a atitude de preparar, motivar, educar, liderar e, de fato, desempenhar o proposto pela organização no que diz respeito a essa assistência de qualidade de uma forma conjunta e multiprofissional<sup>6</sup>.

Com esse propósito, na atividade educativa aplicada, em que o ensinar e o aprender se integram na prática diária dos profissionais, algumas situações-problema propiciam o aprendizado e o conhecimento, que se salienta quando discutido e trabalhado em conjunto, envolvendo toda equipe multiprofissional, que se integra e produz o resultado almejado. Portanto, o local de trabalho é uma fonte de conhecimento que pode transformar<sup>7</sup>.

A produção de criatividade, que deve ser entendida como um olhar atento aos objetivos organizacionais, por sua vez não pode ser considerada como sinônimo de inventar coisas, passando por cima de normas. Desenvolver essa habilidade muitas vezes requer coragem, o que é imprescindível para o ato de criar, pois há o receio de se fazer algo não condizente com a atividade; logo, criatividade, inovação e competência estão relacionadas com a história, missão, valores, negócios, princípios e estratégias organizacionais<sup>1</sup>.

Até o início da década de 1990, aplicavam-se no processo de trabalho os seguintes elementos: identificação do conhecimento, aquisição do conhecimento, desenvolvimento do conhecimento e distribuição do conhecimento, incluindo-se, após esse período, a utilização do conhecimento e a retenção

do conhecimento. Esses elementos funcionam de forma estratégica dentro da instituição e, se aplicados de forma sistemática no cotidiano dos profissionais de enfermagem, garantem que as ideias e inovações produzidas pelos próprios profissionais sejam conhecidas e harmonizadas entre todos, além de garantir qualidade e desenvolvimento para o serviço de saúde tanto público quanto privado<sup>3</sup>.

Em todas as instituições de saúde, a enfermagem tem o importante papel de estruturar o serviço para garantir a realização de assistência segura e eficaz, além de proporcionar a integração do paciente com a equipe, dando ênfase aos princípios de educação preventiva, autocuidado e integração social<sup>7</sup>.

O objetivo deste estudo foi conhecer a opinião de profissionais de enfermagem sobre a implantação de um programa de qualidade, bem como descrever possíveis mudanças na atuação profissional e nos processos de trabalho decorrentes da implantação do mesmo.

## MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, descritiva, realizada no centro cirúrgico (CC) de um hospital privado de grande porte de Porto Alegre (RS), que implantou programa de qualidade e recebeu selo internacional de qualidade pela JCI. A amostra foi composta por 15 profissionais da equipe de enfermagem, sendo 4 (100%) enfermeiros e 11 (55%) técnicos de enfermagem. Os critérios de inclusão foram: enfermeiros e técnicos de enfermagem que trabalham na instituição há, no mínimo, nove anos — período em que se iniciou a implantação da certificação internacional nessa instituição — e aceitar participar do estudo. Já os critérios de exclusão foram: enfermeiros e técnicos de enfermagem contratados a partir de 2005, bem como os que se encontravam em férias ou licença no período da coleta de dados.

Os dados foram coletados no período de fevereiro a março de 2013, realizando-se entrevistas com roteiro estruturado, as quais foram gravadas em equipamento eletrônico e posteriormente transcritas para melhor análise do conteúdo. As entrevistas ocorreram no CC nos três turnos de trabalho — manhã, tarde e noite (A e B) — tendo sido agendadas previamente conforme disponibilidade do colaborador e com a autorização da gerência da unidade. No momento da coleta de dados, foram apresentados os objetivos da pesquisa, garantindo-se o anonimato dos sujeitos. Os profissionais que aceitaram participar do estudo assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido, permanecendo uma cópia com o sujeito e outra com o pesquisador.

Os dados foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo de Minayo<sup>8</sup>, identificando-se os núcleos de

conteúdo das respostas e, então, elencando-se categorias para as quais os mesmos foram agrupados.

Este estudo seguiu todos os passos exigidos pela resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde, sendo apreciado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário Metodista IPA e aprovado sob o número 276/2012. Recebeu também aprovação do CEP da instituição hospitalar estudada, por meio de formulário específico da instituição.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra foi composta por 15 profissionais da equipe de enfermagem, sendo 4 enfermeiros (100%) e 11 técnicos de enfermagem (55%), com, no mínimo, 9 anos de tempo de serviço no CC onde o estudo foi realizado. Os técnicos de enfermagem entrevistados foram identificados como T1, T2, T3 e assim sucessivamente até T11 e os enfermeiros, como E1 até E4. Para análise dos dados coletados, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo de Minayo<sup>8</sup>. Os dados categorizados foram analisados em seu núcleo, evidenciando-se três categorias, a saber: capacitação e qualificação profissional; segurança do paciente: metas internacionais; qualidade e segurança na assistência de enfermagem, as quais são descritas na sequência.

### Capacitação e qualificação profissional

É considerado fundamental o aprendizado efetivo do profissional de saúde e sua participação junto à equipe multiprofissional, considerando-se também sua motivação, que é uma constante no processo de aprendizado<sup>9</sup>. As atividades de capacitação e qualificação da equipe contribuem para a melhoria da satisfação e estimulam o indivíduo a buscar maior qualidade na realização do seu trabalho, fato que pode ser evidenciado nas falas dos sujeitos deste estudo descritas a seguir:

Sempre que saio dos treinamentos, tenho a impressão de que ganhei algo, eu gosto muito, me faz bem, sinto que cresço (E4).

A gente começa a querer fazer um trabalho com mais qualidade, que a gente se torne mais, que queira melhorar (T2).

Importante sempre aperfeiçoar, a capacitação é importante (T5).

Acaba colocando isso na tua vida pessoal (T11).

As falas denotam que os profissionais valorizam as capacitações e percebem crescimento profissional e motivação para

continuar melhorando quando participam de treinamentos. As estratégias de capacitações e treinamentos das instituições de saúde são entendidas como cumprimento da busca da missão, pois motivar, promover capacitações, é uma das virtudes do enfermeiro como profissional em busca da qualidade do serviço prestado por sua equipe<sup>9</sup>.

As grandes empresas trazem na atualidade um foco inovador em qualidade de produtos e serviços com reflexos ao bom atendimento que hoje é considerado fator necessário para a competitividade no trabalho, mas a qualidade só pode ser possível se a mola propulsora for a educação com vistas à qualificação profissional e qualificação do serviço prestado. O processo de implantação de programas de qualidade visa à realização de diversas capacitações e treinamentos para todos os profissionais, e essas capacitações, por sua vez, oportunizam mudanças de comportamento e mais segurança para o profissional desempenhar sua atividade, o que fica evidente nas falas que seguem:

Trouxe várias mudanças a questão da organização de planejamento, a melhoria até no atendimento na certeza do paciente, acho que trouxe bastante mudança na assistência (T11).

[...] Os *folders* que integram, a própria intranet que atualiza todos os treinamentos, EAD, presenciais etc., isso aí tudo vai colaborando para tua técnica e prática (T10).

[...] Quanto mais atividades referentes e mais coisas inovadoras trazer para nós, treinamentos novos modernizados vão trazer sempre melhorias (E2).

Quando me formei, nunca ouvi falar em acreditação, e hoje eu percebo que há muito mais qualificação [...] hoje me sinto outro profissional muito mais capacitado (E3).

A promoção do crescimento profissional é uma das principais estratégias para motivar, valorizar e promover a capacitação da equipe de enfermagem<sup>9</sup>. E, dessa forma, o profissional ainda mais qualificado e seguro pode contribuir de forma mais eficaz na segurança do paciente, vista como meta em nível mundial nas instituições de saúde.

### **Segurança do paciente: metas internacionais**

Inúmeros esforços têm sido feitos para assegurar a qualidade na assistência e, para esse desafio, os programas de certificação e acreditação auxiliam na adequação de processos em nível tanto administrativo como assistencial, de ensino e

pesquisa, promovendo melhorias no serviço e maior segurança ao paciente, por meio da utilização de boas práticas<sup>10</sup>.

Diversos são os aspectos que podem contribuir para a segurança dos processos, conferindo maior segurança à assistência. A Organização Mundial da Saúde<sup>10</sup> lançou em 2009 seis metas internacionais de segurança que correspondem à identificação correta do paciente, à comunicação clara e efetiva, aos cuidados relativos aos medicamentos considerados de alto risco, aos aspectos que conferem maior segurança em cirurgias, diminuição dos riscos de infecção e riscos de queda do paciente. O cumprimento dessas ações representa um significativo aumento na segurança ao paciente e possibilita às instituições a melhoria de seus processos, visto que, para o cumprimento, é necessária a adequação de diversos processos, permitindo, dessa forma, que o trabalhador se sinta mais seguro e tranquilo para realizar seu trabalho, como fica identificado nas falas que seguem:

Tranquilidade em saber que o paciente é o certo, que o cirurgião é o certo, que a lateralidade, a marcação nos ajuda a ter essa segurança também (T2).

Que eu estou com o paciente certo, que o procedimento é o correto e que o paciente vai ter todo o processo, vai finalizar com que tenha um bom resultado de tudo (T3).

Segurança do paciente, fazendo com que os médicos tenham essa segurança e passem para nós, nome, o lado da cirurgia, procedimento, se tem algum risco ou não (T6).

Conhecimento do que é acreditação, a *Joint Commission* faz a gente pensar como o nosso serviço é prestado [...] e faz com que a gente pense em outras maneiras de como alcançar as metas da acreditação (E1).

As falas ressaltam que o profissional se sente mais seguro em realizar seu trabalho e que o programa de acreditação o motiva a continuar melhorando sua prática.

Para se atingir um melhor nível de segurança na prestação da assistência, faz-se necessário maior investimento humano e financeiro em capacitações e formação profissional. Tornar o profissional mais capacitado a interagir com a nova proposta requer também que esse profissional possa reconhecer a missão da instituição focada no cuidado ao ser humano, perceber os valores e objetivar a visão como uma questão estrutural de se posicionar enquanto profissional de uma organização que busca ser modelo em qualidade.

### Qualidade e segurança na assistência de enfermagem

A enfermagem respalda sua prática por meio de evidências e do conhecimento científico e, para que a qualidade e a segurança na assistência em enfermagem sejam contínuas, é importante o profissional se sentir seguro no que faz. Para isso, são necessários estudo e atualização constantes.

Para a melhoria na assistência de saúde, são necessários empenho e comprometimento da equipe para atingir sempre a satisfação do paciente. Tais ações se complementam com treinamentos e educação para o serviço; dessa forma, o profissional consegue se preparar e conferir mais confiança na assistência prestada, melhorando a qualidade do serviço, conforme fica evidente nas falas que seguem:

[...] Foi através dos nossos esforços [...] que ampliamos a assistência na área cirúrgica (T1).

A gente acaba aprendendo mais, como lidar na assistência ao paciente com treinamento e educação [...] tu vai qualificando teu trabalho (T4).

[...] A gente fica mais preparado [...] as atividades educativas na parte assistencial ficam melhor com mais segurança (T7).

Assegurar a qualidade de serviço ao paciente e o desenvolvimento da assistência [...] qualidade do trabalho e segurança do paciente (T8).

[...] Melhorou na qualidade do serviço [...] a gente consegue ter mais segurança para o paciente e também para o profissional que está ali trabalhando (T9).

Fica evidente que a melhoria da qualidade nos serviços de saúde ocorre quando a instituição investe em ações educativas que qualificam a prática e quando busca melhorar seus processos, almejando resultados diferenciados. Para isso, é necessário, além de comprometimento e empenho, um bom planejamento. É importante que o planejamento englobe estrutura, processos e resultados, sendo a estrutura composta de recursos materiais e humanos que constituem a organização, permitindo à instituição apresentar resultados desejados<sup>11</sup>.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo possibilitou evidenciar que a implantação de um programa de qualidade e acreditação pode trazer significativas contribuições para o serviço, como maior qualidade,

maior segurança para o cliente e também para o trabalhador, o qual se sente mais seguro em desempenhar suas atividades. As atividades educativas necessárias para a implantação desse tipo de programa são fatores estratégicos para a mudança de cultura e para a adequação dos processos.

Foi possível perceber nas opiniões dos participantes as mudanças na atuação profissional e nas atividades de trabalho, evidenciando mais tranquilidade e segurança dos profissionais para a realização do trabalho, assim como adequação e melhora nos processos. Fica evidente que o planejamento em assegurar a qualidade no serviço proporciona ao paciente uma percepção de organização e segurança. Estabelece-se, assim, uma relação de confiança e credibilidade ao profissional que está trabalhando, tendo-se o programa de qualidade como norteador no processo de segurança do paciente e qualificação profissional.

Ao longo dos anos, as atividades educativas para proporcionar qualidade foram se intensificando e têm como grande incentivador da disseminação de conhecimento o enfermeiro, que a cada dia vem se qualificando mais. A análise dos dados obtidos revela que os profissionais de enfermagem são adeptos às atividades educativas para promover qualidade no serviço e crescimento profissional visando à melhoria e ao crescimento da instituição.

### REFERÊNCIAS

1. Feldman L, Ruthes RM, Cunha IC. Criatividade e inovação: competências na gestão de enfermagem. *Rev Bras Enferm.* 2008;61(2):239-42.
2. Treviso P, Brandão FH, Saitovitch D. Construção de indicadores de saúde. *Rev Adm Saúde.* 2009;11(45):182-6.
3. Probst G, Raub S, Romhardt K. Gestão do conhecimento: os elementos construtivos do sucesso. Porto Alegre: Bookman; 2008.
4. Marquis BL, Huston CJ. Administração e liderança em enfermagem. 6ª ed. Porto Alegre: Artmed; 2010.
5. Junior GDG, Vieira MMF. Qualidade total e administração hospitalar: explorando disjunções conceituais. *Ciênc Saúde Coletiva.* 2002;7(2):325-34.
6. Ruthes RM, Cunha ICK. Competências do enfermeiro na gestão do conhecimento e capital intelectual. *Rev Bras Enferm.* 2009;62(6):901-5.
7. Silva GM, Seifert OMLB. Educação continuada em enfermagem: uma proposta metodológica. *Rev Bras Enferm.* 2009;62(3):362-6.
8. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 12ª ed. São Paulo: Hucitec; 2010.
9. Cecagno D, Cecagno S, Siqueira HCH. Trabalhador de enfermagem: agente colaborador no cumprimento da missão institucional. *Rev Bras Enferm.* 2005;58(1):22-6.
10. Organização Mundial da Saúde. Segundo desafio global para a segurança do paciente: cirurgias salvam vidas – orientações para cirurgia segura da OMS. Tradução de Marcela Sanches Nilo e Irma Angelica Duran. Rio de Janeiro: Organização Pan-Americana da Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária; 2009.
11. Franco JN, Barros BPA, Vaidotas M, D'Innocenzo M. Percepção dos enfermeiros sobre os resultados dos indicadores de qualidade na melhoria da prática assistencial. *Rev Bras Enferm.* 2010;63(5):806-10.