



FACULDADE UNIÃO DE GOYAZES
CURSO DE ENFERMAGEM

O ENFERMEIRO EM QUALIDADE E ACREDITAÇÃO EM SAÚDE

Creusa Borges Dias

Orientador: Prof. Me. Osmar Pereira dos Santos

TRINDADE- GO
2020

CREUSA BORGES DIAS

O ENFERMEIRO EM QUALIDADE E ACREDITAÇÃO EM SAÚDE

Trabalho de Conclusão de curso
apresentado à Faculdade União
de Goyazes como requisito à
obtenção do título de Bacharel em
Enfermagem.Orientador: Prof. Me.
Osmar Pereira dos Santos

**TRINDADE- GO
2020**

CREUSA BORGES DIAS

O ENFERMEIRO EM QUALIDADE E ACREDITAÇÃO EM SAÚDE

Trabalho de Conclusão de curso
apresentado à Faculdade União
de Goyazes como requisito à
obtenção do título de Bacharel em
Enfermagem aprovada pela seguinte
banca examinadora:

Prof. Me. Osmar Pereira dos Santos (Orientador)
Faculdade União de Goyazes

Prof.^a Esp. Taiana Dias de Matos Ribeiro (Membro Interno)
Faculdade União de Goyazes

Enf. Esp. Bruno Alves Pereira (Membro Externo)

Prof.^a Ma. Clarice Carvalho dos Santos (Membro Suplente)
Faculdade União de Goyazes

Trindade – GO

22/01/2020

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelas bênçãos concedidas, a minha família por sempre me apoiar e estimular nos momentos de fraqueza emocional. Aos meus mestres que foram de suma importância na minha formação acadêmica. Aos meus amigos e colegas que a vida presenteou.

O ENFERMEIRO EM QUALIDADE E ACREDITAÇÃO EM SAÚDE

Creusa Borges Dias¹
Osmar Pereira dos Santos²

Resumo

Introdução: A Acreditação é um método de avaliação e certificação que busca, por meio de padrões e requisitos previamente definidos, promover a qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde. **Objetivo:** Compreender a atuação do enfermeiro na busca por qualidade objetivando alcançar níveis da Acreditação em saúde, visando o bem-estar do paciente. **Metodologia:** Trata-se de uma pesquisa bibliográfica qualitativa de forma descritiva. **Resultado:** Existe uma abordagem para conseguir garantir qualidade em instituições de saúde, que deve ser pautada em: foco no cliente, foco nos processos e sistemas gerenciais, decisões baseadas em informações, foco na participação e no trabalho em equipe para atingir a qualidade. O processo de Acreditação deve ser entendido como referência na qualidade e organização dos serviços de saúde, e deve seguir padrões de exigências internacionais de avaliação, sendo esta dividida em três níveis (Nível 1, 2, e 3) para a verificação do padrão exigidos. **Conclusão:** A Acreditação em saúde é um campo de atuação do enfermeiro, que não é relativamente novo, mas ainda é pouco conhecido e explorado pelo enfermeiro. Para o enfermeiro da unidade acreditada fica o desafio do monitoramento da qualidade da assistência e serviços prestados, para que ocorra a manutenção da certificação.

Palavras-chave: Qualidade; Acreditação; Saúde e Enfermagem.

Abstrat

Introduction: Accreditation is an evaluation and certification method that seeks, through previously defined standards and requirements, to promote the quality and safety of assistance in the health sector. **Objective:** To understand the role of the nurse in the search for quality aiming at reaching levels of Health Accreditation, aiming at the patient's well-being. **Methodology:** This is a descriptive qualitative literature search. **Result:** There is an approach to ensure quality in health institutions, which should be based on: focus on the client, focus on management processes and systems, decisions based on information, focus on participation and teamwork to achieve quality. The Accreditation process must be understood as a reference in the quality and organization of health services, and must follow standards of international assessment requirements, which are divided into three levels (Levels 1, 2, and 3) to verify the required standard. **Conclusion:** Health accreditation is a field of action for nurses, which is not relatively new, but is still little known and explored by nurses. The nurse at the accredited unit faces the challenge of monitoring the quality of care and services provided, so that certification can be maintained.

Keywords: Quality; Accreditation; Health and Nursing.

Acadêmica do curso de Enfermagem – Faculdade União de Goyazes, Trindade – Goiás, Brasil.

² Orientador e Professor Mestre da Faculdade União de Goyazes, e enfermeiro do GDF.

1. INTRODUÇÃO

Ao longo do tempo, pôde-se observar o avanço positivo no âmbito hospitalar e o quanto o mesmo poderá evoluir futuramente. Os primeiros processos em prol dos avanços para a avaliação da qualidade internacional em saúde ocorreram após a segunda guerra mundial, na busca de recursos; necessidade de controle; métodos efetivos e resultados satisfatórios.

De acordo com Burmester (2013) os gestores de instituições hospitalares necessitam se atentar a duas vertentes dentro de um hospital: a clínica e a administração. A qualidade irá ocorrer quando ambas estiverem em harmonia. Vale ressaltar também que somente a assistência isolada não irá garantir um serviço de excelência, aliando com ações gerenciais pode trazer melhorias e meios para alcançar os objetivos desejados quando o assunto é qualidade em serviços de saúde.

Assim como qualquer outra empresa, o hospital necessita passar pelo controle de qualidade, sendo este uma ferramenta essencial para evitar possíveis incidentes e minimizar os impasses existentes, visando o bem-estar dos clientes e funcionários. Dessa forma a gestão de qualidade deverá estar presente na rotina hospitalar, principalmente na de seus gestores, pois, entendê-la e praticá-la torna-se determinante no desenvolvimento da saúde contemporânea.

O Ministério da Saúde, entre os anos de 1998 e 1999, iniciou uma campanha onde promoveram palestras, aos servidores de saúde, gestores, e empresas deste setor, para a divulgação da Acreditação no Brasil, o que culminou em resultados positivos e criação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), em 1999. A ONA é uma organização privada na qual objetiva implementar um processo contínuo e permanente de excelência no atendimento e serviços de saúde, para o alcance de padrões elevados de qualidade (ONA, 2000; BRASIL, 2004; FELDMAN, GATTO, CUNHA, 2005).

Para tanto a Acreditação é um método de avaliação e certificação que busca, por meio de padrões e requisitos previamente definidos, promover a qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde. Para ser acreditada, a organização precisa comprovadamente atender aos padrões definidos pela ONA, reconhecidos internacionalmente (ONA, 2020).

O Programa Brasileiro de Acreditação Hospitalar visa ao amplo entendimento de um processo permanente de melhoria da qualidade assistencial, mediante a acreditação periódica da rede hospitalar pública e privada. Para tanto, instituiu no âmbito hospitalar mecanismos para autoavaliação e aprimoramento contínuo da qualidade da atenção médico-hospitalar. A Acreditação Hospitalar é uma metodologia de consenso, racionalização e de ordenamento dos hospitais e, principalmente, de educação permanente do pessoal de serviço e de seus líderes. Sua viabilização se dá através do Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar (MBAH) e da Organização Nacional de Acreditação (LIMA E ERDMANN, 2006).

O Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar, um instrumento de avaliação da qualidade institucional, é composto de seções e subseções. As seções representam os serviços, setores ou unidades com características semelhantes para que a instituição seja avaliada segundo uma consistência sistêmica; as subseções tratam do escopo de cada serviço, setor ou unidade, segundo três níveis, do mais simples ao mais complexo, sempre com um processo de incorporação dos requisitos anteriores de menor complexidade (MANZO, BRITO E CORÊA, 2011). No processo de Acreditação o enfermeiro se faz presente como membro da equipe multidisciplinar.

A enfermagem detém ampla atribuição nesta área, uma vez que a mesma passa grande parte de sua jornada de trabalho com o paciente durante o seu período de internação e outras assistências. Possuindo como especialidade, a promoção e execução de condições para que o cuidado ocorra com qualidade, de forma segura, e minimização de danos (SANTOS et al. 2018).

Uma vez que a equipe que atua em ambiente hospitalar está empenhada e unificada com a estrutura fornecida, e os sistemas, processos e recursos, o alcance para a qualidade torna-se um nível acessível e processo de Acreditação pode ser alcançado (ADAMI, 2001).

O nível de qualidade da assistência influencia na atuação desses profissionais, na qualidade técnico-científica, no acesso, e organização dos serviços de saúde. Resultando na satisfação do paciente, nos cuidados diários, nos dados de mortalidade, e na restauração do setor saúde.

O objetivo deste trabalho é compreender a atuação do enfermeiro na busca por qualidade objetivando alcançar níveis da Acreditação em saúde, visando o bem-estar do paciente.

2. METODOLOGIA

Este estudo trata-se de uma pesquisa bibliográfica qualitativa de forma descritiva. Sendo assim, Togatlian (2012) define esse tipo de pesquisa como sendo aquela que procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos. Busca conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado existentes sobre um determinado assunto, tema ou problema. Procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características.

Foram realizadas pesquisas nos bancos de dados, usando os seguintes descritores: Qualidade; Acreditação; Saúde e Enfermagem, no site do Sistema Único de Saúde (SUS), sites de organizações responsáveis pelos processos de Acreditação Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e outras revistas eletrônicas, para o levantamento de artigos científicos. Foram selecionados, lidos e analisados: 16 artigos, 01 livro, 01 manual de Acreditação.

Os critérios de inclusão do material selecionado neste estudo foram os seguintes: correlacionar os descritores anteriormente referidos e apontar resultados relacionados à Qualidade e Acreditação.

Os critérios de exclusão usados foram os seguintes: textos que não tinham relações com o tema em estudo, e os que não abordavam a temática de forma clara e precisa.

Para atingir os objetivos deste trabalho, após seleção e análise dos artigos, feito referencial teórico para fundamentar o trabalho, e a divisão do conteúdo por categoria temática. Após a realização da descrição dos resultados e discussão, realizado as considerações finais, sempre apoiado na literatura, para concluir o que foi proposto no objetivo.

3. DESENVOLVIMENTO

3.1 Processo de Acreditação

A qualidade, antes considerada como um fator desejável, passa a ser muito mais que um atributo indispensável e um elemento diferenciador no processo de atendimento das expectativas dos clientes e usuários. Desde que teve início o atendimento médico-hospitalar, pôde-se identificar uma preocupação com a qualidade, uma vez que parece pouco provável o fato de alguém atuar sobre a vida de seu semelhante sem manifestar a intenção de fazê-lo com a melhor qualidade possível (DEUS, 2016).

De acordo Burmester (2013) existe uma abordagem para conseguir garantir qualidade em instituições de saúde, que deve ser pautada em: foco no cliente, foco nos processos e sistemas gerenciais, decisões baseadas em informações, foco na participação e no trabalho em equipe para atingir a qualidade. O autor enfatiza, ainda, que para a qualidade ser alcançada deve trilhar um caminho e seguir alguns passos:

1. Desenho:

- ☐ Planejamento;
- ☐ Definição de padrões;
- ☐ Comunicações dos padrões.

2. Monitoramento:

- ☐ Monitoramento da qualidade.

3. Resolução de problemas

- ☐ Identificação dos problemas e seleção de soluções de melhoria;
- ☐ Definição operacional do problema;
- ☐ Identificação de quem tem que trabalhar no problema;
- ☐ Análise do problema para identificar as suas causas;
- ☐ Desenvolvimento de soluções e ações de melhoria da qualidade;
- ☐ Implementação e avaliação dos esforços da melhoria da qualidade.

Fica evidente que para a instituição de saúde conseguir um padrão de qualidade nos serviços prestados tem que existir um planejamento e o controle

sobre esse planejamento, a fim de manter a qualidade da assistência que se faz necessário para a manutenção do certificado de instituição acreditada. A qualidade da assistência em saúde e o processo de Acreditação andam juntos – poderia dizer que são indissociáveis.

A organização hospitalar é considerada um sistema complexo, onde as estruturas e os processos são de tal forma interligada, que o funcionamento de um componente interfere em todo o conjunto e no resultado final, sendo assim, neste processo, não se avalia um setor ou departamento isoladamente, mas toda a estrutura da unidade a ser acreditada (BRASIL, 2002; MANZO et al., 2012).

O processo de Acreditação deve ser entendido como referência na qualidade e organização dos serviços de saúde, e deve seguir padrões de exigências internacionais de avaliação, sendo esta dividida em três níveis (Nível 1, 2, e 3) para a verificação do padrão exigidos, cada nível representa uma definição e uma lista de verificação que permite a identificação da sua necessidade e a concordância com o padrão estabelecido (ABREU E ABRANTES, 2018), a saber no quadro a seguir:

Quadro 01: Níveis de Acreditação para instituições, Brasil. 2020.

Níveis	Avaliações	Validade do Certificado
Nível 1 - Acreditado	A organização de saúde cumpre ou supera, em 70% ou mais, os padrões de qualidade e segurança definidos pela ONA. São avaliadas todas as áreas de atividades da instituição, incluindo aspectos estruturais e assistenciais.	Válido por dois anos.
Nível 2 - Acreditado Pleno	A organização precisa atender a dois critérios: 1) cumprir ou superar, em 80% ou mais, os padrões de qualidade e segurança; 2) cumprir ou superar, em 70% ou mais, os padrões ONA de gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluida e plena comunicação entre as atividades.	Válido por dois anos.
Nível 3 - Acreditado com Excelência	A organização precisa atender a três critérios:	Válido por três anos.

	1) cumprir ou superar, em 90% ou mais, os padrões de qualidade e segurança; 2) cumprir ou superar, em 80% ou mais, os padrões de gestão integrada; 3) cumprir ou superar, em 70% ou mais, os padrões ONA de Excelência em Gestão, demonstrando uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional.	
--	--	--

Fonte: ONA, 2020. Adaptado.

Segundo Manzo, Brito e Corrêa (2011) esse movimento em direção à qualidade propiciou mudanças fundamentais nas organizações, uma vez que a valorização dos indivíduos e a atenção às relações sociais tornam-se imprescindíveis para a aquisição do título de excelência. Nesse cenário, os profissionais da saúde emergem como o cerne da política de qualidade, tendo papel essencial na garantia e na manutenção do processo. Com isso, exige sempre da equipe e das organizações de saúde o compromisso em manter a qualidade dos serviços prestados, e quem ganha com o processo validado e mantido é sempre o tripé: Estabelecimento – Equipe – Paciente.

Segundo a ONA (2020) a instituição pode receber, além da Acreditação, o selo de qualidade ONA que é voluntária, periódica e reservada. É destinado a serviços de apoio a organizações de saúde, como processamento de roupas, dietoterapia, manipulação e esterilização e reproprocessamento de materiais. A certificação é concedida à instituição que atender aos critérios de segurança, incluindo aspectos estruturais e de gestão, ampliando, assim, a qualidade dos serviços prestados aos clientes internos e externos.

3.2 A enfermagem e a Acreditação

A enfermagem é uma profissão que vem se destacando no mercado de trabalho há muito tempo, isso tudo acontecesse pela ampla formação que vai desde o processo cuidar a gestão dos serviços dos estabelecimentos de saúde. Com isso, o enfermeiro ganha espaço nos diversos cenários de atuação profissional e um deles é a atuação no processo de Acreditação dos serviços de saúde no Brasil.

Segundo Matos et al., (2006) o enfermeiro combina qualidades múltiplas para integrar competências diversas, facilidade de interação pessoal, entusiasmo para enfrentar e superar desafios, adaptabilidade a novas situações, aliando qualificação técnica e funcional a conhecimentos científicos, na busca por melhores resultados, com ações voltadas à priorização do cliente. Realiza ainda, a interface com os vários setores da instituição, sendo o cliente interno de grande parte dos serviços de apoio. Torna-se importante ressaltar a preocupação em investir continuamente em seu próprio desenvolvimento, criando oportunidades e propagando a importância do aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional à sua equipe de trabalho, motivando, estimulando e apoiando o desenvolvimento das pessoas, de acordo com suas potencialidades, expectativas e necessidades.

Segundo Lima; Erdmann (2006) e Vargas et al., (2007) citado por Manzo, et al., (2012, p.3), a enfermagem interage com todas as áreas de apoio, com autonomia e corresponsabilidade, por meio de instrumentos da estrutura organizacional, como regimento interno, organograma, rotinas, sistemas de comunicação e controle. Ademais, o enfermeiro tem familiaridade, desde a formação acadêmica, com questões gerenciais, de liderança, de auditoria clínica, sendo educador e pesquisador. Tendo, assim, habilidade singular para assessorar a equipe multiprofissional durante a implementação e monitorização de um processo de Acreditação.

Estudos comprovam que no processo de Acreditação, o resultado da assistência de Enfermagem é avaliado com critérios que aportam ao paciente, família, sociedade e até os funcionários que prestam o cuidado, oferecendo continuidade ao tratamento; bem como as possíveis comparações de taxas e indicadores dos resultados dessa assistência com outras referências. Contudo, verificamos que o Serviço de Enfermagem ainda é avaliado com destaque nas atribuições administrativas, pois elas contêm a descrição de maior quantidade de critérios, seguidas da assistencial e, depois, pelo ensino/pesquisa, indicando que os

critérios relativos às atribuições assistenciais ainda necessitam ser reavaliadas nos aspectos quantitativos e qualitativos (BAUER FELDMAN E KOWAL OLM CUNHA, 2006).

O Programa de Acreditação, cuja ênfase se pauta nos aspectos de qualidade e contribuem para a renovação de ideias, tem no enfermeiro como líder, o profissional que sabe aproveitar estímulos e que, certamente, introduzirá novos conceitos sobre a missão social da organização, qual seja, oferecer serviços de qualidade, em que a responsabilidade não é individual, mas de todos os funcionários do hospital (MATOS et al., 2006).

Para Brasil (2002) o serviço de Enfermagem compreende: previsão, organização e administração de recursos para prestação de cuidados aos pacientes, de modo sistematizado, respeitando os preceitos éticos e legais da profissão. O quadro 2 mostra o nível relacionado ao serviço de enfermagem e as orientações no processo de Acreditação hospitalar.

Quadro 2: Níveis e Orientação dos Serviços de Enfermagem na Acreditação.

NÍVEL	PADRÃO	ORIENTAÇÃO
Enfermagem Nível 1	O serviço possui Responsável Técnico habilitado; os procedimentos e controles dos pacientes internados são registrados no prontuário; a distribuição da equipe consta de escala de acordo com a habilitação requerida, ajustada às necessidades do serviço.	• Responsável Técnico habilitado. • Supervisão contínua e sistematizada por profissional habilitado, nas diferentes áreas. • A chefia do serviço coordena a seleção e dimensionamento da equipe de Enfermagem. • Número de enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem adequado às necessidades de serviço. • A escala assegura a cobertura da assistência prestada e a disponibilidade de pessoal nas 24 horas em atividades descontinuadas. • Registro em prontuário dos procedimentos relativos à prescrição médica, aos de enfermagem e à controles pertinentes. • Registros de Enfermagem no prontuário do cliente/paciente completos, legíveis e assinados.
Enfermagem Nível 2	O serviço dispõe de manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s) e disponível(is); desenvolve	• Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s) e disponível(is). • Programa de educação e treinamento continuado.

	as suas ações baseadas em protocolos clínicos; dispõe de um programa de educação e treinamento continuado e melhoria de processos; as ações são auditadas através de registros no prontuário.	• Grupos de trabalho para a melhoria de processos, integração institucional, análise crítica dos casos atendidos, melhoria da técnica, controle de problemas, minimização de riscos e efeitos indesejáveis. • Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao cliente/paciente e seguimento de casos.
Enfermagem Nível 3	O modelo assistencial baseia-se no enfoque multiprofissional e interdisciplinar; integra o programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; dispõe de sistema de aferição da satisfação dos clientes internos e externos e de avaliação do serviço, em comparação com referenciais adequados e de impacto junto à comunidade.	• Avaliação de procedimentos de Enfermagem e de seus resultados. • Indicadores epidemiológicos utilizados no planejamento e na definição do modelo assistencial. • Comparação de resultados com referenciais adequados e análise do impacto gerado junto à comunidade. • Sistema de aferição da satisfação dos clientes internos e externos.

Fonte: BRASIL, 2002.

O enfermeiro possui papel fundamental na Acreditação, e tem ocupado um papel importante no quesito gerenciamento da equipe nas instituições de saúde, além do desenvolvimento de conhecimento e habilidades e atitudes, para a promoção da saúde e gestão no ambiente de trabalho (CARAM, BRITO, PETER, 2019).

Os enfermeiros desempenham um papel fundamental no processo de acreditação, pois participam ativamente da tomada de decisões, da estratégia e das operações. Na tomada de decisão, os enfermeiros contribuem para determinar as diretrizes e condições favoráveis para o serviço de enfermagem e alcançar os padrões de qualidade. Com relação à estratégia, preparam a equipe de enfermagem para alcançar o objetivo da acreditação. Nas operações, os enfermeiros podem melhorar o processo de acreditação supervisionando a equipe de enfermagem de forma sistemática e como parte da equipe de auto-avaliação das unidades na fase de acreditação pré-hospitalar (GABRIEL et al., 2018).

Maziero e Spiri (2013) afirmam que a Acreditação e o processo de trabalho da enfermagem revelam 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. Além de provocar melhorias na qualidade da assistência prestadas aos usuários.

Para Maziero e Spiri (2013) e Manzo, et al., (2011), profissionais que trabalham em hospitais acreditados adquire habilidades na realização da gerencia por meio de elaboração de indicadores e de dados, sendo estes meios para serem preparados para atender as necessidades do paciente, disponibilizando, recursos técnicos, materiais e humanos, seguindo a qualificação de padrões e rotinas.

Manzo et al., (2012) encontrou em sua pesquisa que a percepção dos profissionais sobre as implicações do processo de acreditação no seu cotidiano de trabalho se diferenciou em percepções positivas e negativas. Os aspectos positivos se relacionaram à possibilidade de crescimento pessoal e valorização do currículo e os negativos com o estresse e alta cobrança. A nosso ver as percepções negativas não podem superar as positivas no processo de trabalho de Acreditação, visto que a instituição tem o dever de amenizar os fatores estressantes intrínsecos ao processo.

Para Souza e Barroso (2009), um dos grandes desafios como enfermeiro é a administração da equipe de enfermagem, uma vez que os resultados da equipe dependem do líder, sendo o mesmo responsável pela tomada de decisões, identificação de problemas, planejamento e implementação dos cuidados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que o estabelecimento prévio de padrões a serem atingidos pelos hospitais e outros estabelecimentos de saúde é condição indispensável para o desenvolvimento de programas de acreditação e que o Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar é um instrumento específico para avaliar a qualidade assistencial destas instituições de forma sistêmica e global.

O serviço dispõe de sistema de aferição da satisfação dos clientes (internos e externos); integra o programa institucional da qualidade e produtividade, com

evidências de ciclos de melhoria; dispõe de sistemas de informação com dados, taxas e indicadores que permitem a avaliação do serviço e a comparação com referenciais adequados.

A Acreditação em saúde é um campo de atuação do enfermeiro, que não é relativamente novo, mas ainda é pouco conhecido e explorado pelo enfermeiro. Para o enfermeiro da unidade acreditada fica o desafio do monitoramento da qualidade da assistência e serviços prestados, para que ocorra a manutenção da certificação. Uma forma ferramenta que o enfermeiro pode fazer uso é a educação permanente.

Ficou evidente a escassez de material científico disponível na literatura brasileira sobre Acreditação, sugerindo então mais pesquisas sobre o assunto, a fim de contribuir para o conhecimento e formação do enfermeiro que visa trabalhar com Acreditação e aos que se interessar em aprimorar seus conhecimentos sobre este tema.

REFERÊNCIAS

ABREU, A; ABRANTES, M. L. A importância da acreditação hospitalar na assistência à saúde no Brasil. **Revista Oswaldo Cruz**. 2018. Disponível em: http://revista.oswaldocruz.br/Content/pdf/Edicao_18_anaine_de_paula_abreu.pdf. Acesso: 20/12/2019.

ADAMIN, N. P. MONTE, A. D. A. S, BARROS, A. L. B. L. **Métodos avaliativos da assistência de Enfermagem**

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Acreditação: a busca pela qualidade nos serviços de saúde. **Rev. Saúde Pública** [Internet]. 2004 [citado 2017 Out 03]; 38(2):335-36. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v38n2/19800.pdf>.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar / Secretaria de Assistência à Saúde. – 3. ed. **rev. e atual.** – Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

BAUER FELDMAN, Liliane; KOWAL OLM CUNHA, Isabel Cristina. Identificação dos critérios de avaliação de resultados do serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar. **Rev Latino-am Enfermagem**. 2006 julho-agosto; 14(4):540-5.

BURMESTER H. **Gestão da qualidade hospitalar**. 1ª ed. São Paulo: Saraiva; 2013.

CARAM, C; BRITO, M; PETER, E. **Acreditação hospitalar: a excelência como fonte de sofrimento moral para Enfermeiros**. Disponível em: *Enferm.Foco*. Artigo 6: 1 (1) p 31-35. 2019.

DEUS, Andreza Rodrigues. **Qualidade na assistência à saúde** – um olhar sobre a literatura. XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão. 29 e 30 de setembro de

2016. Disponível em: http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_M_07.pdf. Acesso em: 03/01/2020.

FELDMAN, Liliane Bauer; GATTO, Maria Alice Fortes and CUNHA, Isabel Cristina Kowal Olm. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. **Acta paul. enferm.** [online]. 2005, vol.18, n.2.

GABRIEL, Carmen Silvia, et al. Perspectiva dos Enfermeiros Brasileiros sobre o Impacto da Acreditação Hospitalar. **Enfermería Global**. Nº 49 Enero. 2018. Disponível em: WWW.um.es/eglobal/. Acesso: 03/01/2020.

LIMA, Suzinara Beatriz Soares; ERDMANN, AlacoqueLorenzini. A enfermagem no processo da acreditação hospitalar em um serviço de urgência e emergência. **Acta Paul Enferm.** 2006; 19(3): 271-8.

MANZO, Bruna Figueiredo; BRITO, Maria José Menezes; CORRÊA, Allana dos Reis. Acreditação hospitalar: aspectos dificultadores na perspectiva de profissionais de Saúde de um hospital privado. **REME – Rev. Min. Enferm.**;15(2): 259-266, abr./jun., 2011.

Manzo BF, Ribeiro HCTC, Brito MJM, Alves M. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano de trabalho. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**. jan.-fev. 2012;20(1):[08 telas].

MAZIERO, Vanessa Gomes, SPIRI, Wilza Carla. Significado do processo de acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público estadual. **Rev. Eletr. Enf.** [Internet]. 2013 jan/mar; 15(1):121-9.

MATOS, SelmeSilqueira; et al. Um olhar sobre as ações do enfermeiro no processo de Acreditação hospitalar. **REME –Rev. Min. Enf.**;10(4):418-424, out./dez., 2006.

ONA. **O Que é Acreditação**. Organização Nacional de Acreditação. 2020. Disponível em: <https://www.ona.org.br/acreditacao/o-que-e-acreditacao>. Acesso em: 03/01/2020.

SANTOS, A. P. A. et al. **O enfermeiro no processo de Acreditação hospitalar**. Journal of Health connections, vol. 2. num 1., 2018.

SOUSA L. B; BARROSO, M. G. T. Reflexão sobre o cuidado como essência da liderança em enfermagem. **Esc Anna Nery Rev Enferm.** 2009 jan-mar; 13 (1): 181-187.

TOGATLIAN, Marco Aurélio. **Tipos de pesquisa**. 2012. Disponível em: <http://www.togatlian.pro.br/docs/pos/unesa/tipos.pdf>. Acesso em: 20/12/2019.