



**CENTRO UNIVERSITÁRIO GOYAZES – UNIGOYAZES**  
**CURSO DE ENFERMAGEM**

**ACREDITAÇÃO HOSPITALAR NO BRASIL: OS DESAFIOS PARA SUA  
IMPLEMENTAÇÃO**

**Lorraine Lima Lopes**  
**Luiz Vitor Rodrigues**  
**Mileny Silva Rodrigues**

**Orientador(a): Prof. Ma. Sandra Suely Magalhães**

Trindade-GO

2022

**CENTRO UNIVERSITÁRIO GOYAZES – UNIGOYAZES**  
**CURSO DE ENFERMAGEM**

**ACREDITAÇÃO HOSPITALAR NO BRASIL: OS DESAFIOS PARA SUA  
IMPLEMENTAÇÃO**

**Lorraine Lima Lopes**  
**Luiz Vitor Rodrigues**  
**Mileny Silva Rodrigues**

**Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Centro Universitários  
Goyazes – UniGoyazes como requisito  
parcial à obtenção do título de Bacharel em  
Enfermagem, aprovada pela seguinte  
banca examinadora**

**Orientador(a): Prof. Ma. Sandra Suely Magalhães**

**Trindade-GO**  
**2022**

**Lorraine Lima Lopes**  
**Luiz Vitor Rodrigues**  
**Mileny Silva Rodrigues**

**ACREDITAÇÃO HOSPITALAR NO BRASIL: OS DESAFIOS PARA SUA  
IMPLEMENTAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Centro Universitário Goyazes –  
UniGoyazes como requisito parcial à obtenção  
do título de Bacharel em Enfermagem,  
aprovada pela seguinte banca examinadora

*Sandra Suely Magalhães*

---

Prof. Orientador: Ma. Sandra Suely Magalhães  
Centro Universitário Goyazes

*Taiana Dias de Matos Ribeiro*

---

Prof. Ma. Taiana Dias de Matos Ribeiro  
Membro Interno  
Centro Universitário Goyazes

*Daniel de Jesus Silva*

---

Prof: Daniel de Jesus Silva  
Centro Universitário Goyazes

Trindade - GO

2022

## **ACREDITAÇÃO HOSPITALAR NO BRASIL: OS DESAFIOS PARA SUA IMPLEMENTAÇÃO**

Lorraine Lima Lopes<sup>1</sup>; Luis Vitor Rodrigues<sup>1</sup>; Mileny Silva Rodrigues<sup>1</sup>; Prof. Me. Sandra Suely Magalhães <sup>2</sup>

### **RESUMO**

**INTRODUÇÃO:** A acreditação hospitalar é um processo voluntário de análise, avaliação, e educação, promovida por órgãos acreditadores em instituições de saúde, para a ampliação da qualidade e segurança dos serviços. **OBJETIVOS:** Identificar as dificuldades enfrentadas para a implantação, a manutenção e a evolução da acreditação hospitalar. **METODOLOGIA:** Estudo descritivo, com cunho revisão narrativa da literatura, com recorte temporal de 2017 a 2021. **RESULTADOS:** O processo de Acreditação hospitalar tornou-se uma grande estratégia competitiva. O déficit de suporte da alta direção, alternadamente com a limitação de ordem estrutural traz sentimentos negativos aos trabalhadores envolvidos e limitações. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** O processo de acreditação é complexo e exige comprometimento por parte de toda a instituição de saúde. **PALAVRAS-CHAVE:** Acreditação Hospitalar. Acreditação de Instituições de Saúde. Gestão Hospitalar.

### **HOSPITAL ACCREDITATION IN BRAZIL: THE CHALLENGES FOR ITS IMPLEMENTATION**

### **ABSTRACT**

**INTRODUCTION:** Hospital accreditation is a voluntary process of analysis, evaluation, and education, promoted by accrediting bodies in health institutions, to increase the quality and safety of services. **OBJECTIVES:** To identify the difficulties faced in the implementation, maintenance, and evolution of hospital accreditation. **METHODOLOGY:** Descriptive study, with a narrative review of the literature, with a time frame from 2017 to 2021. **RESULTS:** The hospital Accreditation process has become a major competitive strategy. The deficit of support from top management, alternately with the limitation of a structural nature, brings negative feelings to the workers involved and limitations. **FINAL CONSIDERATIONS:** The accreditation

process is complex and requires commitment from the entire health institution. KEYWORDS: Hospital Accreditation. Accreditation of Health Institutions. Hospital management.

<sup>1</sup>Acadêmico do Curso de Enfermagem do Centro Universitário Goyazes – UniGoyazes

<sup>2</sup>Orientador: Prof. Me. Sandra Suely Magalhães, do Centro Universitário Goyazes – UniGoyaze

## **AGRADECIMENTO**

Sobre agradecer, lembro em segundos de Deus, pois Ele é o único que não nos desampara em nenhum momento, seja em momentos felizes ou tenebrosos, é Ele que tem escrito a linha deste livro chamado Vida e sei que o final já está determinado por Ele. A trajetória da finalização do Trabalho de Conclusão de Curso, trouxe muitos ensinamentos. Se fosse citar todos os nomes, não conseguiria enumerá-los, sei que cada etapa, foi uma vírgula, uma frase, um acréscimo a mais na minha história. Agradeço a todos meus familiares que de uma forma ou de outra contribuíram em meu favor ao decorrer desta graduação, agradeço especialmente aos meus pais que me deram apoio financeiro, motivacional, do primeiro ao último de aula. Quero agradecer a cada professor do Centro Universitário Goyazes, tanto os multidisciplinares, quanto os específicos de Enfermagem, que além da matéria curricular, nos trouxeram uma maneira diferente de ensinar, cativar, motivar, Ma Sandra Rosa sempre com aquele amor imenso, cada sorriso e incentivos que jamais serão esquecidos. Ma. Taiana sempre autêntica, por mais dura que seja e nunca deixou a sinceridade faltar, trazendo com isso uma grande lição de vida. Ma. Sandra Suely sempre com muitas ocupações, mas com o coração aberto a ensinar além da grade curricular, aquela verdadeira professora que pega na mão de cada aluno e o ajuda, Ma. Clarice meiga e autêntica aquela professora que não é amada por todos, porém deixa seu legado em cada um, alertando o quão importante é ser um Enfermeiro Responsável, desde a vida acadêmica ao campo de trabalho, jamais esquecerei de sua conduta como uma profissional de excelência e por último mas não menos importante Dr Osmar, com sua humildade imensa nos traz uma grande lição de vida profissional, onde não importa o começo, mas sim a jornada, aprendemos que de degrau em degrau alcançaremos! Fico extremamente feliz por cada momento vivido, não foram fáceis, mas sei que serei recompensado, e espero que este trabalho, seja apenas o início da minha trajetória científica!

Luiz Vitor Rodrigues Alves

## **AGRADECIMENTO**

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por ser essencial em minha vida, autor de meu destino, meu guia, socorro presente na hora da angústia, ao meu pai Pedro Lopes Toledo, minha mãe Marlucia Maria de Lima Toledo, meu esposo Douglas Silva, e aos meus filhos Aysha Lorraine e Maykon Douglas.

Agradeço a Deus pois sem ele eu não teria forças para essa longa jornada, agradeço a meus professores e aos meus amigos Mileny Rodrigues e Luiz Vitor que trabalhamos juntos na conclusão desse trabalho. A professora Ma. Sandra Suely pela paciência na orientação e incentivo que tornaram possível a conclusão deste trabalho.

À professora Taiana Ribeiro coordenadora do curso, pelo convívio, pelo apoio, pela compreensão e pela amizade.

A todos os professores do curso, que foram tão importantes na minha vida acadêmica e no desenvolvimento deste trabalho

Agradeço também a todos os professores que me acompanharam durante a graduação, em especial a Professora Sandra Suely e à Professora Taiana Ribeiro, responsáveis pela realização deste trabalho.

Ao Professor Osmar Companheiro de Caminhada ao longo do Curso de Enfermagem, Eu posso dizer que a minha formação, inclusive pessoal, não teria sido a mesma sem o convívio com a sua presença.

À professora Sandra Rosa, por seus ensinamentos, paciência e confiança. Agradeço a minha professora orientadora que teve paciência e que nos ajudou bastante a concluir este trabalho, agradeço também aos meus professores que durante muito tempo me ensinaram e que me mostraram o quanto estudar é bom. Dedico este trabalho aos meus colegas de curso, que assim como eu encerram uma difícil etapa da vida acadêmica. Dedico este trabalho a todo o curso de Enfermagem da faculdade Unigoyazes, corpo docente e discente, a quem fico lisonjeado por dele ter feito parte.

Lorraine Lima Lopes

## **AGRADECIMENTO**

Primeiramente a Deus que permitiu que tudo isso acontecesse ao longo de minha vida, e não somente nestes anos como universitária, mas que em todos os momentos, é o maior professor que alguém pode ter. Aos meus pais, pelo amor, incentivo e apoio constante. Agradeço a minha mãe Manoela Ana, heroína que me deu apoio, incentivo nas horas difíceis, de desânimo e no cansaço. Obrigada meu irmão Gabriel que sempre me apoiou e esteve ali me ouvindo e aconselhado, e me inspirando! Agradeço a minha amiga Celyvania, por tanta ajuda, que sempre se fez presente e disposta a ajudar com o que eu precisasse, uma amiga que me inspirou muito. A minha amiga Lorraine, que sempre esteve comigo nessa jornada. E aos demais amigos que fizeram parte dessa minha jornada. E Meus agradecimentos a todos meus queridos professores, em especial a Taiana Ribeiro, que sempre esteve me apoiando e me acolhendo com muito carinho, e a minha orientadora Sandra Suely, que sempre estive me inspirando, e nessa etapa me orientado nesse TCC tão desejado.

Mileny Silva Rodrigues

## **SUMÁRIO**

|                   |    |
|-------------------|----|
| SUMÁRIO .....     | 7  |
| INTRODUÇÃO.....   | 8  |
| RESULTADOS.....   | 11 |
| REFERÊNCIAS ..... | 26 |

## 1 INTRODUÇÃO

A acreditação hospitalar trata-se de um processo voluntário de análise, avaliação, e educação, sendo promovida por órgãos acreditadores em instituições que prestam serviços de saúde, com o intuito de contribuir para a ampliação da qualidade e segurança dos serviços prestados pela instituição. Com início no século passado, quando foi formado o Colégio Americano de Cirurgiões (CAC) que estabeleceu, em meados de 1924 o Programa de Padronização Hospitalar – PPH, onde se foi definido um conjunto de padrões, que seriam mais apropriados para garantir a qualidade da assistência aos pacientes. Em 1918 foi realizada a primeira avaliação de hospitais nos Estados Unidos. Visto os resultados obtidos com as avaliações o CAC, a referida avaliação mostrou que havia uma deficiência por parte das instituições em relação aos padrão que eram considerados necessários para a qualidade do serviço prestado ao paciente, com isso, em 1949, o Manual de Padronização sofreu alterações, o deixando mais desenvolvido, trazendo orientações, e descrição dos padrões necessários para alcançar a qualidade dos serviços prestados, porém o Colégio Americano de Cirurgiões passou a ter dificuldade em mantê-lo, devido a elevação dos custos, evolução da assistência, o aumento do números de instituição de saúde, e toda a sua complexidade. Desta forma notou-se necessidade de apoio, e parceria com outras organizações, sendo elas inteiramente dedicadas à melhoria e promoção da acreditação voluntária (BAUER L, ALICE M, CRISTINA I, 2004).

A realização dessas parcerias resultou na criação da Comissão Conjunta de Acreditação dos Hospitais (CCAH) que, em dezembro de 1952, delegou oficialmente o programa de Acreditação a *Joint Commission on Accreditation of Hospitalares* (BAUER L, ALICE M, CRISTINA I, 2004).

Em 1970, foi iniciado o processo de regulamentação de portarias e normais, para a implementação de um sistema avaliação da qualidade nas instituições de saúde, neste contexto a acreditação difundiu-se pelo mundo e se tornou uma parte situada dos sistemas de saúde em mais de 70 países. Sendo assim, é considerada um exemplo de propagação de inovação (BERTO, ERDMANN; AMP; UHLMANN, 2021). É necessário entender que, no formato apresentado no Brasil, a acreditação é um método voluntário, educativo (ONA, 2022), e, ao mesmo tempo, um sistema de avaliação e certificação da qualidade, com padrões preestabelecidos que aferem a conformidade a um modelo de qualidade na assistência à saúde, capaz de promover

mudanças institucionais, como um mecanismo de incentivo que beneficia boas práticas e ocasiona à cultura da qualidade da assistência (BERTO, ERDMANN & UHLMAN, 2021).

Atualmente o Brasil conta com 3 modelos de certificações: a Joint Commission International (JCI), uma entidade norte-americana, considerada uma das principais instituições acreditadoras, com uma certificação completa, que visa tanto a melhoria dos cuidados prestados junto aos pacientes, quanto a implementação de melhores condições de atuação para os profissionais, e formas de aprimorar o gerenciamento interno, nosso país conta com 63 hospitais acreditados neste modelo (Consórcio Brasileiro de Acreditação [CBA], 2022); a *QMentum International*, uma instituição canadense, onde seus requisitos tem alcance mundial, amplamente utilizada pelas entidades brasileiras, tendo como foco a biossegurança e a maximização na qualidade dos serviços médicos, conta com 96 hospitais acreditados (Instituto Qualisa de Gestão [IQG], 2022); e a acreditação hospitalar da Organização Nacional de Acreditação (ONA), uma entidade brasileira, reconhecida internacionalmente, considerada a principal acreditadora do país, com 371 hospitais certificados, sua certificação é fonte de grande relevância no cenário nacional, sendo voltada no processo de aprimoramento da qualidade, maximização da segurança, eficiência de gestão e até a valorização da marca da unidade de saúde. (ONA, 2022).

A ONA é reconhecida formalmente pelo Ministério da Saúde como organização responsável pelo sistema de avaliação da qualidade hospitalar no país, com maior abarcamento graças à adequação de suas normas à realidade brasileira, com observação à legislação nacional, o que torna o instrumento da ONA basal para este trabalho. A certificação apresenta 3 níveis conceituais, que conduzem o processo de evolução da qualidade: um vinculado à segurança, outro à gestão integrada dos processos organizacionais e um terceiro voltado à excelência em gestão (ONA, 2022).

Nesse cenário, outro ponto a ser ressaltado é que, num país com 6.642 hospitais (Datusus, 2022), somente 530 (CBA, ONA & IQG, 2022) apresentam uma certificação voltada à qualidade da assistência. Ou seja, somente 7,9% dos hospitais brasileiros buscaram e conseguiram se vincular, voluntariamente, a um processo de melhoria contínua de sua atividade principal: a assistência segura prestada ao paciente.

Assim, frente desse ambiente característico denominado hospital, surgiu a motivação de realizar a presente pesquisa, para a qual emergiram 3 lentes de

observação: acreditação hospitalar, rede pública e privada e instituições. Essas lentes conduziram à formulação do seguinte problema de pesquisa: O que a literatura especializada em saúde traz sobre *os desafios enfrentados nas instituições de saúde brasileiras (públicas e/ou privadas), para implementação manutenção e evolução da acreditação hospitalar?* Para responde-la delineou-se o objetivo é identificar as dificuldades enfrentadas para a implantação, a manutenção e a evolução da acreditação hospitalar, bem como as relações entre eles, de acordo com a percepção dos atores sociais envolvidos no processo.

## **2 METODOLOGIA**

Trata-se de um estudo de Revisão Narrativa da literatura. Os descritores utilizados para a busca científica utilizados foram “Acreditação Hospitalar”, “Gestão Hospitalar” e “Acreditação de Instituições de Saúde” foram selecionados no MESH - Medical Subject Headings e no DeCS - Descritores em Ciências da Saúde, sendo combinados aos operadores booleanos AND e OR para formulação da seguinte estratégia de busca: (“Acreditação Hospitalar”) AND (Gestão Hospitalar OR Acreditação de Instituições de Saúde) e (“Acreditação de Instituições de Saúde” OR “Acreditação Hospitalar” ) AND (Gestão Hospitalar), sendo as buscas realizadas na MEDLINE e na Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), via Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), e nas bases de dados PubMed e SCIELO respectivamente no período do dia 03 de abril do ano de 2022, e finalizado no dia 10 de outubro de 2022. A avaliação inicial dos estudos identificados foi realizada por três pesquisadores de forma independente e compreendeu a análise dos títulos e resumos, facultando a aplicação dos critérios de elegibilidade (inclusão e exclusão). Os artigos selecionados e incluídos no estudo foram lidos na íntegra. Foram incluídos estudos observacionais nos idiomas inglês, português e espanhol e com recorte temporal de 2017 Aa 2021. Os critérios de exclusão foram: duplicidades de artigos entre as bases de dados, documentos não oficiais, artigos de revisão, capítulos de livro e textos não científicos, teses e dissertações (literatura cinzenta) e artigos fora da temática proposta.

**Quadro 1** – Distribuição das publicações selecionadas, 2017 a 2021.

| BASE DE DADOS E BIBLIOTECA ELETRÔNICA | ARTIGOS IDENTIFICADOS | ARTIGOS SELECIONADOS |     |
|---------------------------------------|-----------------------|----------------------|-----|
|                                       |                       | N                    | %   |
| PUBMED                                | 1                     | 1                    | 7   |
| SCIELO                                | 102                   | 13                   | 93  |
| TOTAL                                 | 103                   | 14                   | 100 |

**Fonte:** Dados de pesquisa, 2022.

### 3 RESULTADOS

A coleta dos dados resultou em 103 artigos, dentre eles 1 foi encontrado na base de dados da PubMed, e 102 na base de dados Scielo. Ao aplicar os filtros com os critérios de inclusão, restaram 35 artigos. Destes 35 artigos, 16 foram excluídos por não se enquadrarem dentro da temática da proposta, e 14 foram selecionados para compor a análise do estudo, sendo lidos na íntegra por atender a todos os critérios de elegibilidade.

**Quadro 2-** Quadro Sinóptico das publicações incluídas na revisão

| Autores | Artigo | Ano da Publicação | Objetivo | Principais resultados |
|---------|--------|-------------------|----------|-----------------------|
|---------|--------|-------------------|----------|-----------------------|

|                                                        |                                                                                                      |             |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Barbino Junior LR; Silva LGC; Gabriel CS</b></p> | <p>Qualidade em um hospital acreditado especializado na percepção de profissionais de enfermagem</p> | <p>2018</p> | <p>Identificar a qualidade do serviço de um hospital especializado e acreditado segundo expectativas e percepções profissionais de enfermagem.</p>    | <p>Os entrevistados apresentaram como maiores expectativas a transmissão de confiança e a prestação de serviços seguros, este último também se desvelou a melhor percepção para com o serviço. Os materiais de divulgação foram julgados como a expectativa menos importante.</p> |
| <p><b>Berto AM; Erdmann RH; Uhlmann VO</b></p>         | <p>Proposição de uma teoria substantiva para o processo de acreditação hospitalar: o modelo</p>      | <p>2021</p> | <p>o objetivo do estudo, que é identificar os elementos estruturantes que contribuem para a implantação, a manutenção e a evolução da acreditação</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                              |                                                                               |      |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | “comprometimento com o cuidado                                                |      | hospitalar, bem como as relações entre eles, de acordo com a percepção dos atores sociais envolvidos no processo, e construir conjuntamente uma teoria substantiva capaz de explicar o fenômeno imbricado no processo de acreditação hospitalar. |                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Caldana G; Gabriel CS</b> | Avaliação do Programa de Acreditação Hospitalar: validação de face e conteúdo | 2017 | descrever os resultados da validação de face e conteúdo do questionário intitulado Quality Improvement Implementation Survey e de duas escalas complementares, como parte do processo de adaptação ao idioma e à cultura brasileira.             | o questionário foi traduzido para o português e sua versão final incluiu 90 itens. No pré-teste, a população-alvo avaliou todos os itens como de fácil compreensão, apresentando média global de 4,58 (valor máximo=5). |

|                                                                                                                                     |                                                                                              |      |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cervilheri</b><br><b>AH; Oliveira</b><br><b>JLC; Ferreira</b><br><b>AMD; Souza VS;</b><br><b>Jaques AE;</b><br><b>Matsuda LM</b> | Acreditação<br>hospitalar:<br>implicações da<br>desistência da<br>busca pela<br>certificação | 2017 | analisar as<br>percepções de<br>trabalhadores sobre<br>a desistência de<br>busca da<br>certificação pela<br>acreditação<br>hospitalar. | Nos<br>depoimentos<br>transcritos<br>empregouse a técnica<br>de análise de<br>conteúdo, na<br>modalidade temática,<br>da qual emergiram<br>três categorias:<br>desistência de busca<br>da certificação de<br>acreditação - motivos |
|                                                                                                                                     |                                                                                              |      |                                                                                                                                        | referidos por<br>trabalhadores;<br>sentimentos oriundos<br>da desistência de<br>busca pela<br>certificação de<br>acreditação e;<br>desistência versus<br>adiamento: diferença<br>clara para os<br>trabalhadores.                   |

|                                                                             |                                                                                               |      |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cervilheri AH; Rossaneis MA; Silva LG de C; Haddad M do CL; Costa RG</b> | Quality in Accredited Hospi<br>in the percepti<br>Of Nursi<br>Professionals                   | 2020 | identificar a percepção de profissionais de enfermagem sobre a qualidade do serviço em um hospital acreditado.                     | a qualidade da instituição foi percebida como boa em todos os aspectos analisados, o que converge para os resultados esperados do processo da Acreditação. Os itens da SERVPERF foram relacionados com cada item de caracterização sociodemográfica e ocupacional, e as variáveis com maior diferença estatisticamente significativa foram tempo de atuação na instituição, idade e sexo, respectivamente. |
| <b>DJ Dezordi, CCM, Husein RAMM, Barbosa DA, Treviso O.</b>                 | Estresse e resiliência de enfermeiros antes e depois da avaliação para acreditação hospitalar | 2022 | analisar e comparar níveis de estresse e resiliência de enfermeiros antes e depois da avaliação para manutenção da Certificação de | A maioria dos participantes apresentou nível médio de estresse antes e depois da avaliação. Maiores escores de estresse foram referentes aos                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                 |                                                                                |             |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                 |                                                                                |             | <p>Acreditação Hospitalar.</p>                                                                                                             | <p>Domínios E (coordenação das atividades da unidade) e C (atividades relacionadas à administração de pessoal). Nos dois momentos do estudo, os participantes encontravam-se com capacidade de resiliência média e alta.</p>                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>Freire EMR; Silva VC; Vieira A; Matos SS; Alves M</b></p> | <p>A comunicação como estratégia para manutenção da acreditação hospitalar</p> | <p>2019</p> | <p>analisar as estratégias de comunicação adotadas por um Hospital Geral, que colaboram para manutenção da acreditação com excelência.</p> | <p>a acreditação provocou mudanças organizacionais e comportamentais que inicialmente geraram insegurança e resistência nos colaboradores. O desenvolvimento de estratégias para melhoria da comunicação interna contribuiu para uniformidade das informações e maior compreensão por parte dos profissionais sobre suas ações, promovendo, assim, mudanças nas atitudes dos trabalhadores, tornando-os engajados e envolvidos com o processo.</p> |

|                                                                           |                                                                                   |      |                                                                                                    |                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gabriel, C.S; Bogarin, D.F; Mikael, S; Cummings, G; Bernardes, A.,</b> | Perspectiva dos Enfermeiros Brasileiros sobre o Impacto da Acreditação Hospitalar | 2018 | O estudo objetivou identificar o impacto dos programas de acreditação hospitalar do ponto de vista | Os resultados mostram que os enfermeiros perceberam melhorias como resultado do processo de acreditação nas |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                   |  |  |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|--|--|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gutierrez, L. y Caldana, G</b> |  |  | dos enfermeiros. | seguintes áreas: Planejamento estratégico de qualidade; Gestão da Qualidade; uso de dados relacionados à satisfação do paciente e envolvimento do pessoal com qualidade hospitalar. Inversamente, o processo de acreditação não resultou em desenvolvimentos em relação ao tempo dado aos enfermeiros para planejar e testar melhorias de qualidade, e também em relação à utilização de recursos humanos, especialmente no que se refere a recompensas e estratégias de reconhecimento. |
|-----------------------------------|--|--|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                     |                                                                                            |      |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Guerra<br/>Bretaña; R. M; &amp;<br/>Marin, Y</b> | Accreditation<br>and certification of<br>hospital quality:<br><br>different or<br>similar? | 2017 | Analisar<br>os programas<br>de<br>acreditação<br>hospitalar e<br>os sistemas<br>de gestão e<br>certificação de<br>qualidade<br>ISO 9001 das<br>instituições<br>sanitárias, bem<br>como identificar os<br>benefícios da cada<br>um deles, seus<br>similitudes e<br>diferenças. | As creditações<br>hospitalares e as<br>certificações ISO<br>9001 são<br>instrumentos<br>importantes para<br>melhorar a qualidade<br>do serviço de saúde e<br>para dar<br>confiança à<br>sociedade sobre o<br>provedor de atenção<br>médica. Ambos guiam<br>as estratégias<br>de gestão para<br>melhorar a qualidade<br>do serviço e a<br>segurança do<br>paciente. Diferem em<br>alguns aspectos: a<br>acreditação baseia-se |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                           |                                                                                                                       |      |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                           |                                                                                                                       |      |                                                                                                                                                                                         | nas melhores práticas<br>da qualidade da<br>assistência médica e<br>tem um carácter mais<br>técnico.                                                                                                                                                                                   |
| <b>Heidmann A;<br/>Trindade LF;<br/>Schmidt CR;<br/>Loro MM;<br/>Fontana RT;<br/>Kolankiewicz<br/>ACB</b> | Fatores<br>contribuintes para<br>consolidação<br>da cultura<br>de<br>segurança do<br>paciente no âmbito<br>hospitalar | 2019 | Compreender<br>os fatores<br>contribuintes para a<br>consolidação<br>da cultura<br>de segurança<br>do paciente,<br>na<br>perspectiva de<br>lideranças,<br>em um hospital<br>acreditado. | O grupo relatou<br>o trabalho em<br>equipe, a<br>valorização<br>profissional, o apoio da<br>gerência, a<br>implantação de<br>protocolos, a<br>satisfação profissional<br>e as condições<br>de trabalho<br>como fatores<br>que contribuíram<br>na consolidação<br>da cultura<br>segura. |

|                                                                                                       |                                                                                                            |      |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oliveira</b><br><b>JLC; Gabriel</b><br><b>CS; Fertonani</b><br><b>HP; Matsuda LM</b>               | Mudanças<br>gerenciais<br>resultantes da<br>Acreditação<br>hospitalar                                      | 2017 | analisar as<br>percepções de<br>gestores<br>trabalhadores so <sup>e</sup><br>as mudanças<br>gerenciamento<br>hospitalar<br>advindas da<br>Acreditação. | apreendeu-se<br>uma grande categoria<br>temática<br>(family), denominada<br>“Mudanças<br>Gerenciais Advindas<br>da Acreditação:<br>perspectivas de<br>gestores e<br>trabalhadores” e cinco<br>subcategorias<br>(codes), relacionadas<br>às mudanças<br>gerenciais<br>no âmbito<br>operacional;<br>estrutural; financeiro<br>e de custo; na<br>alta gestão<br>hospitalar; e na<br>gestão da qualidade. |
| <b>Oliveira</b><br><b>JLC; Magalhães</b><br><b>AMM;</b><br><b>Bernardes A;</b><br><b>Haddad MCFL;</b> | Influência da<br>Acreditação<br>hospitalar na<br>satisfação<br>profissional da<br>equipe de<br>enfermagem: | 2019 | analisar a<br>influência da<br>Acreditação na<br>satisfação de<br>profissional de<br>trabalhadores de<br>enfermagem.                                   | os<br>trabalhadores<br>do hospital<br>certificado<br>apresentaram melhor<br>escore geral de<br>satisfação                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

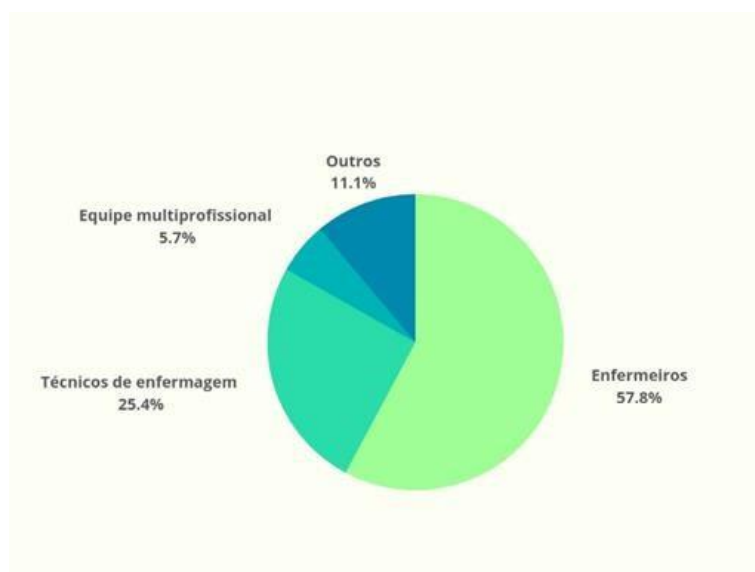
|                                                                                                                         |                                                                                        |      |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wolff LDG;</b><br><b>Marcon SS</b>                                                                                   | estudo de método misto                                                                 |      |                                                                                                          | profissional. Houve mais associações estatísticas entre os trabalhadores dos hospitais privados. A comparação dos três grupos investigados, nas duas fases do estudo misto, ratificou a Acreditação como fator positivo para a satisfação profissional. O hospital público sobressaiu-se em relação ao hospital certificado nas dimensões remuneração, requisitos do trabalho e interação. |
| <b>Oliveira JLC; Souza VS;</b><br><b>Pereira ACS;</b><br><b>Haddad MCFL;</b><br><b>Marcon SS;</b><br><b>Matsuda LM,</b> | Ambiente de trabalho e acreditação: análise pelo método misto explanatório sequencial. | 2018 | Analisar as - possíveis - interferências da Acreditação no ambiente de trabalho da equipe de enfermagem. | Não houve associação estatística significativa nas comparações. Porém, os resultados se apresentaram melhores no hospital certificado, ratificando o DSC desta instituição.                                                                                                                                                                                                                |

**Fonte:** Caracterização das publicações, 2022.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO:

Pela análise de resultados, identificou-se a participação das seguintes formações profissionais e respectivos percentuais (FIGURA 1).

**Figura 1:** Formação profissional dos profissionais que participaram dos estudos.

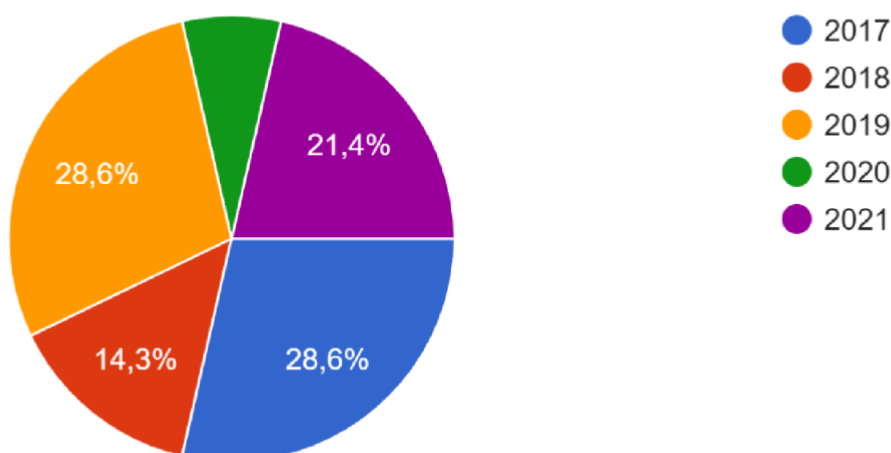


**Fonte:** Dados de pesquisa, 2017-2021.

O gráfico representa a porcentagem de participação efetiva dos profissionais no processo de acreditação hospitalar nesse estudo, sendo que 57,8% são enfermeiros, 25,4% técnicos de enfermagem, 5,7 equipes multiprofissional e 11,1% outras pessoas sendo elas pacientes hospitalizados e acompanhantes.

Ao analisar a distribuição das publicações, observou-se que a base de dados Scielo apresentou 13 (93%) e a PubMed 1 (7%) dos artigos selecionados, considerando-se o recorte temporal no período de 2017 a 2022 (FIGURA 2).

14 respostas



**Fonte:** Dados de pesquisa, 2017-2021.

**Figura 2:** Ano de publicação dos artigos

O período que apresentou maior número de artigos publicados sobre a temática foram os anos de 2017 e 2019, com 4 (28,6%) publicações cada e 2020 sendo o ano com o menor número de publicações, com 1 artigo, representando apenas (7,1%) das publicações incluídas no estudo

Em relação à metodologia utilizada identificou-se que os 14 (quatorze) artigos selecionados adotaram abordagem qualitativa nas pesquisas. Trazendo assim um rico contexto e a ênfase nas interações dos assuntos sobre qualidade da assistência ao paciente na Acreditação Hospitalar, e os principais desafios encontrados pelos profissionais que fizeram parte desse processo de acreditação.

Da implementação das metodologias de acreditação os estudos levantaram os seguintes desafios, apresentados na Figura 3:

**Figura 3:** Principais desafios relatados no processo de acreditação hospitalar.



**Fonte:** Dados de pesquisa, 2017-2021.

A metodologia da acreditação implantada nas instituições de saúde deve ser diretamente influenciada pela necessidade do cliente, da sociedade e até mesmo da organização em si, e toda sua estrutura tanto física como organizacional, por isso faz se a necessidade de apresentar-se de forma mutável, podendo ser caracterizada como um fenômeno polissêmico, e multifacetado, trazendo consigo: eficácia, efetividade, eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade, equidade, e segurança (LUCAS, et al. 2017) (JULIANA, et al. 201). Pode ser considerada um recurso indispensável para o controle e avanço de melhorias. Porém para o êxito da implementação destes processos faz se necessário o conhecimento de todos os envolvidos da importância da implementação da qualidade, e capacitar os envolvidos para ser integrante e agente mediador desses processos. Além da capacitação

notouse a importância e necessidade do suporte por parte da alta direção (JULIANA, et al.

2021).

A implementação deste modelo organizacional, está ligada a mudanças culturais e rotineiras de uma unidade hospitalar, uma delas é o repasse de informações. Tendo em vista que cada profissional é uma peça fundamental para este processo, a comunicação é um dos pontos indispensáveis para uma boa certificação, quando há uma comunicação de uma forma mais clara e concisa vai possibilitar compartilhamento de conhecimento prático e teórico, facilitando a relação entre os profissionais e padronizando as ações estabelecidas. Sendo a comunicação um dos principais pontos, os profissionais tanto da gestão quanto os de níveis operacionais passam por um verdadeiro crescimento quando se falam em comunicação, sendo assim criando estratégias para utilização da comunicação seja ela verbal ou não verbal (MARIA, et al. 2019).

Considerando que o pioneirismo dessa estratégia de gestão da qualidade originou-se nos Estados Unidos da América, e no Canadá a mais de 5 décadas. Atualmente tornou-se uma grande estratégia competitiva, devido ao cenário globalizado, (LUCAS, et al. 2017).

As avaliações dos serviços de saúde são conduzidas através de critérios, padrões e indicadores que estão diretamente interligados com programas específicos de qualidade. Baseando-se nas boas práticas da qualidade da assistência médica, com caráter técnico (CÁTEDRA, et al. 2017).

Sendo importante ressaltar que a acreditação hospitalar se configura essencialmente na educação continuada, e não deve ser interpretada apenas como forma de fiscalização.

Com o aumento das complexidades dos cuidados ao decorrer dos anos, a acreditação hospitalar tornou-se uma grande ferramenta, contribuindo de forma que os serviços sejam prestados segundo os melhores padrões de qualidade, tomada de decisão e prevenção, focada na qualidade e segurança do paciente Caldana G; Gabriel CS. (2017). Sendo assim capaz de instituir uma cultura de segurança e qualidade no interior de uma instituição, que se empenha na constância da busca por melhoria dos processos e resultados (CALDANA G; GABRIEL CS, 2017).

Estudo realizado em 2016, no estado de SP, com participação de 31 profissionais da saúde, de uma hospital de grande porte, que pertence ao governo estadual, localizado

no interior do estado de SP, mantido pelos recursos do SUS, acreditado pela ONA com nível de certificação III, e acreditação canadense, ao passar por teste de conhecimento cujo objetivo era avaliar a compreensão verbal dos profissionais sobre a implementação de melhorias da qualidade, e a média de compreensão alcançada chegou a 4.58 (valor máximo= 5).

Estudo descritivo-exploratório de abordagem qualitativa, com o objetivo de analisar as percepções dos trabalhadores sobre a desistência da busca da certificação pela acreditação hospitalar. Este teve a participação de 10 profissionais de uma instituição hospitalar privada, localizada no Sul do Brasil, cuja questão norteadora foi “Fale-me como se deu o processo de desistência deste hospital em aderir a acreditação”, após a análise das respostas obtidas, essa desistência se ocorreu por déficit de suporte da alta direção, alternadamente com a limitação de ordem estrutural. trazendo assim sentimentos negativos aos trabalhadores envolvidos na busca pela certificação, e limitações que estão além de seus controles.

Inserida no contexto de gestão da qualidade, a acreditação hospitalar demanda comprometimento da alta administração, pela responsabilidade de promover os recursos necessários, da sensibilização de todos os profissionais envolvidos no processo, por ser necessário a adesão e execução do modelo gerencial adotado pela necessidade da melhoria (JULIANA, et al. 2021).

Tendo em vista a necessidade de melhoria contínua nos padrões de segurança do paciente em instituições de saúde, a acreditação hospitalar vem se destacando, e obter o selo de acreditação repassa uma credibilidade ao cliente. Porém para implementação da metodologia da acreditação hospitalar é necessário o empenho de toda a equipe que rege a unidade, tanto operacional, quanto organizacional. Segundo JULIANA, et al (2021), há um o estresse, e sobrecarga de trabalho aos profissionais de enfermagem, e demais participantes do processo, que se derivam das ações na busca da manutenção, e certificação de Acreditação Hospitalar e afirma que a sobrecarga de trabalho é resultado da necessidade de atenção à burocracia, além das práticas essenciais ao cuidado, ao passo que a cobrança e o estresse se dão pela necessidade de qualidade e melhoria contínua dos serviços de saúde. (JULIANA, et al., 2021)

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com base nos achados foi possível identificar que a acreditação hospitalar é um método de alta eficácia, que traz consigo resultados relevantes, e eficazes para a melhoria da assistência. O processo de acreditação é complexo e exige comprometimento por parte de toda a instituição de saúde, desde a alta administração a todos os profissionais que integram o corpo da instituição, sem a colaboração, apoio e adoção da cultura de segurança, qualidade da assistência, e melhoria constante por parte de todos os setores envolvidos não há êxito na acreditação.

## 6 REFERÊNCIAS

Barbino Junior LR; Silva LGC; Gabriel CS, Quality as perceived by nursing professionals in an accredited specialized hospital. **Rev Bras Enferm** [Internet]. 2019;72(Suppl 1):282-8. [Thematic Issue: Work and Management in Nursing]. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0151>.

Berto AM; Erdmann RH; Uhlmann VO, Proposição de uma teoria substantiva para o processo de acreditação hospitalar: o modelo “comprometimento com o cuidado” **Cad. EBAPE.BR**, v. 19, nº 4, Rio de Janeiro, out./dez. 2021. Acesso em: 15 de abril DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395120200167>.

Caldana G; Gabriel CS, Evaluation of the hospital accreditation program: face and content validation. **Rev Bras Enferm** [Internet]. 2017;70(1):41-7. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/4bTtV7ht44mMCmL3FnKMTcw/?lang=pt>. Acesso em 03 de abril de 2022. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-20160184>.

Caldana G; Gabriel CS, Evaluation of the hospital accreditation program: face and content validation. **Rev Bras Enferm**. 2017 Jan-Feb;70(1):47-53. Portuguese, English. DOI: 10.1590/0034-7167-2016-0184.

Cervilheri AH; Oliveira JLC; Ferreira AMD; Souza VS; Jaques AE; Matsuda LM, Acreditação hospitalar: implicações da desistência da busca pela certificação. **REME – Rev Min Enferm**. 2017;21:e-1008. Disponível em: <http://reme.org.br/artigo/detalhes/1144>. Acesso em 03 de abril de 2022. DOI: 10.5935/1415-2762.20170018.

Cervilheri AH; Rossaneis MA; Silva LG de C; Haddad M do CL; Costa RG, Quality in an accredited hospital in the perception of nursing professionals. **Cogitare enferm**. [Internet]. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v25i0.65470> Acesso em 15 de abril de 2022.

Datasus. (2020). Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde.

Recuperado de  
<http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/tabcgi.exe?cnes/cnv/estabbr.de>.

DJ Dezordi, CCM, Husein RAMM, Barbosa DA Treviso O, Colet CF, et al.  
Nurses' stress and resilience before and after evaluation for hospital accreditation. **Rev Bras Enferm.** 2022;75(3):e20201341. Disponível em <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1341>. Acesso em 15 de abril de 2022.

Freire EMR; Silva VC; Vieira A; Matos SS; Alves M, **Communication as a strategy for hospital accreditation maintenanc**, Belo Horizonte, Minas Gerais, **Rev. Escola Anna Nery.** Rio de Janeiro, 2019. Disponível em <http://doi.org/10.1590/2177946-ean-2018-0224>. Acesso em 3 de abril de 2022.

Gabriel, C.S; Bogarin, D.F; Mikael, S; Cummings, G; Bernardes, A., Gutierrez, L. y Caldana, G. Perspectiva de las enfermeras brasileñas sobre el impacto de la Acreditación Hospitalaria. Ribeirao Preto, Sao Paulo, **Enfermería Global.** 2017. Disponível em <http://doi.org/10.6018/eglobal17.1.283981>. Acesso em 3 de abril de 2022.

Guerra Bretaña; R. M; & Marin, Y, Accreditation, and certification of hospital quality: different or similar. **Revista Ingeniería Biomédica**, Envigado , Colombia 2017. Disponível em <https://doi.org/10.24050/19099762.n21.2017.1170> . Acesso em 3 de abril de 2022.

Heidmann A; Trindade LF; Schmidt CR; Loro MM; Fontana RT; Kolankiewicz ACB et al, **Contributive factors for the consolidation of patient safety culture in the hospital environment.** Esc Anna Nery 2019;24(1).

Instituto Qualisa de Gestão. (2020). Instituições Acreditadas. Recuperado de <https://www.igq.com.br/instituicoes-acreditadas/>.

Oliveira JLC; Gabriel CS; Fertoni HP; Matsuda LM, Management changes resulting from hospital accreditation. **Rev. Latino-Am. Enfermagem.** 2017;25:e2851.

Acesso em 03 de abril de 2022. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.1394.2851>.

Oliveira JLC; Magalhães AMM; Bernardes A; Haddad MCFL; Wolff LDG; Marcon SS, et al. Influence of hospital Accreditation on professional satisfaction of the nursing team: mixed method study. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**. 2019;27:e3109. [Acesso em 3 de abril de 2022]; DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.2799.3109>.

Oliveira JLC; Souza VS; Pereira ACS; Haddad MCFL; Marcon SS; Matsuda LM, Work environment and accreditation: analysis by mixed explanatory sequential method, Parana, **Rev. Escola Anna Nery**. Rio de Janeiro, 2018. Disponível em <http://doi.org/10.1590/2177-946-ean-2017-0379> .Acesso em 3 de abril de 2022.

Organização Nacional de Acreditação. (2022). Certificações Válidas.

Recuperado de [https://www.ona.org.br/Organizacoes Certificadas/10](https://www.ona.org.br/Organizacoes%20Certificadas/10).