

Gestão em enfermagem para a obtenção de selos de qualidade hospitalar: uma revisão integrativa

Nursing management for obtaining hospital quality seals: an integrative review

Gestión de enfermería para la obtención de sellos de calidad hospitalaria: una revisión integradora

Yasmin Tainá Corrêa Laborda^{1*}, Antônio José Paulo da Silva Rodrigues¹, Graciana de Sousa Lopes¹, Luisa Magalhães Rubem¹, Fabricia Seixas dos Reis¹, Emily Beatriz Corrêa Laborda¹, Bárbara Margarida Gurgel da Silva¹, Vitória Diniz Bezerra Lucio da Silva¹, Laina Emely Silva Souza¹, Lucas Albuquerque de Lima¹.

RESUMO

Objetivo: Discutir sobre o processo de Gestão relacionado a Acreditação Hospitalar, Comparar a evolução dos cuidados após a exigência e implantação de protocolos de qualidade e descrever a importância do Enfermeiro no processo de Acreditação. **Métodos:** Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, realizada dentro das bases: SciELO e BDNF, realizada por meio da junção de quatro descritores em saúde: Gestão da Qualidade, Acreditação Hospitalar, Enfermagem, Gestão em Saúde, sendo selecionado 13 artigos após as etapas de seleção. **Resultados:** Os protocolos visam garantir a segurança em geral em uma unidade hospitalar, gerando uma atenção mais detalhada para cada procedimento, e demonstrou a capacidade do Enfermeiro em administrar cada etapa necessária para o alcance da certificação hospitalar. **Considerações finais:** Após a implantação de protocolos houve melhorias na qualidade dos cuidados ao paciente e redução dos riscos para todos que circulam no hospital, e apresentou que a Gestão de Enfermagem é essencial para a instituição que almeja padrões de excelência reconhecidos nacionalmente e internacionalmente.

Palavras-chave: Enfermagem, Gestão hospitalar, Acreditação hospitalar.

ABSTRACT

Objective: Discuss the Management process related to Hospital Accreditation, compare the evolution of care after the requirement and implementation of quality standards and Describe the importance of the Nurse in the Accreditation process. **Methods:** This is an integrative literature review, carried out within the following databases: SciELO and BDNF, carried out by joining four health descriptors: Quality Management, Hospital Accreditation, Nursing, Health Management, with 13 articles being selected after the selection steps. **Results:** The protocols aim to ensure safety in general in a hospital unit, generating more detailed attention to each procedure. Nurses must have the ability to manage each step necessary to achieve hospital certification. **Final considerations:** After the implementation of protocols there were improvements in the quality of patient care and a reduction in risks for everyone who circulates in the hospital, and it showed that Nursing Management is essential for the institution that aims for standards of excellence recognized nationally and internationally.

Key words: Nursing, Hospital management, Hospital accreditation.

RESUMEN

Objetivo: Discutir el proceso de Gestión relacionado con la Acreditación Hospitalaria, comparar la evolución de la atención luego de la exigencia e implementación de estándares de calidad y Describir la importancia del Enfermero en el proceso de Acreditación. **Métodos:** Se trata de una revisión integradora de la literatura,

¹ Centro Universitário FAMETRO (CEUNI-FAMETRO), Manaus - AM. *E-mail: yasmin.taina14@gmail.com

realizada dentro de las siguientes bases de datos: SciELO y BDEFN, realizada mediante la unión de cuatro descriptores de salud: Gestión de la Calidad, Acreditación Hospitalaria, Enfermería, Gestión en Salud, seleccionándose 13 artículos después de los pasos de selección. **Resultados:** Los protocolos tienen como objetivo garantizar la seguridad en general en una unidad hospitalaria, generando una atención más detallada a cada procedimiento. Las enfermeras deben tener la capacidad de gestionar cada paso necesario para lograr la certificación hospitalaria. **Consideraciones finales:** La implementación de los protocolos hubo mejoras en la calidad de la atención al paciente y una reducción de riesgos para todos los que circulan en el hospital, y demostró que la Gestión de Enfermería es fundamental para la institución que apunta a estándares de excelencia reconocidos a nivel nacional. e internacionalmente.

Palabras clave: Enfermería, Gestión hospitalaria, Acreditación hospitalaria.

INTRODUÇÃO

Unida com a Gestão de qualidade uma nova área veio a surgir, conhecida como “Segurança do Paciente”, que adverte a diminuição de riscos sofridos pelos pacientes, onde os profissionais de enfermagem tem como base, para evitar riscos evitáveis, reconhecendo a importância do benefício da qualidade. Consequentemente, a Organização Mundial da Saúde (OMS) obteve como foco principal a implantação no Brasil há sete anos em 1º de abril, o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), que define o conceito, suporte, decurso e planejamento que garantem um eficiente tratamento, incluindo os cuidados prestados ao paciente. Mostrando a extrema importância de orientar e incentivar os pacientes sobre o autocuidado, que é efetiva em situações crônicas, onde o intuito é capacitar as pessoas para alcançarem suas metas, participando do planejamento de cuidados para que desta forma, identifiquem e ultrapassem as barreiras que impedem sua total recuperação (AGUIAR TL, et al., 2020).

É evidente que os problemas socioeconômicos atingem gradativamente os serviços de saúde, onde a promoção da segurança do paciente em todos os âmbitos fica debilitada. À vista disso a enfermagem tem uma função essencial para oferecer uma melhor qualidade nos serviços, direta e indiretamente para o paciente e seus familiares, mesmo que a infraestrutura e os processos que envolvam a prática de enfermagem não sejam adequados, o que é indispensável. Nos dias atuais é notório que o sistema de saúde é inadequado, trazendo maiores riscos para a vida dos pacientes, a falta de equipamentos eficazes, a escassez de medicações, a carência de materiais básicos como: luvas, capotes, tocas e máscaras, seringas, agulhas e álcool que são fundamentais para garantir a eficácia no tratamento e cuidados, resulta na qualidade de todos os profissionais da saúde (FERREIRA GL, et al., 2020).

Outro fator que atinge a segurança do paciente são as interrupções das atividades desenvolvidas pelos enfermeiros, que diminui a capacidade de promover qualidades nos seus serviços individuais. A interrupção ocorre quando o procedimento principal é impedido para que a secundária possa ser executada, tornando-se um fator perturbador, aumentando a carga de trabalho, dificultando o término das atividades com sucesso e no horário certo, as interrupções podem prejudicar a atenção do profissional, causando distrações no foco principal, representando um risco maior para a segurança do paciente. Portanto, é necessário um ambiente adequado para a realização dos cuidados seguros e apropriados, promovendo uma máxima capacidade das funções do enfermeiro (TUME LN, et al., 2015).

A literatura recomenda o uso de sinais visuais, um método eficaz principalmente para a área da saúde, podemos citar como exemplos, a importância de demarcar medicações de alta vigilância, ou deixar nítido em passagens de plantão ou quadro de identificação de cada paciente se tem alguma alergia, comorbidades, e outros, desta forma prevenindo riscos. Na Austrália, observou a diminuição de interrupções, após adotarem ambientes livres de interrupções demarcados com uma faixa vermelha que significa “Red Zone”, onde eles usam coletes que dizem: “Não me interrompa, estou preparando/administrando medicamentos”, onde eventualmente reduziu as interrupções durante as atividades, isso pode ser essencial para os meios hospitalares (WESTBROOK JI, et al., 2017).

No Brasil, a enfermagem é considerada a maior força de trabalho no âmbito hospitalar, respondendo pela maior parte das precauções hospitalares, com englobamento direto na concepção, operacionalização e avaliação de estratégias para melhorar a segurança do paciente. Logo, é essencial que as instituições devem promover mecanismos para facilitar a compreensão dos conceitos relativos e sua utilização na rotina hospitalar, como atualmente são denominados “Protocolos”. Esses protocolos verificam a efetividade dos cuidados, os indicadores para a prática hospitalar facilita o monitoramento de esforços da enfermagem visando a segurança do cliente, com a diminuição de ocorrência que causa danos, avaliando a disponibilidade, a confiança, simplicidade, visibilidade, sensibilidade, amplitude, objetividade, menor custo, utilidade, conservação e tempestividade (DUARTE S DA CM, et al., 2015).

Esses protocolos servem para diminuir os incidentes como: falhas de identificação dos pacientes, lesão por pressão, fratura de quadril em pacientes internados, sinais e sintomas inesperados em pacientes no pós-operatório, quedas com danos, incidentes graves relacionados a equipamentos, estratégias multimodal de higiene de mãos e erro de medicação, conseqüentemente mostrando a importância das notificações, vale ressaltar que esse protocolo que incentiva as notificações servem para educação contínua, e não para punição, desta forma melhorando a oferta de serviços e da qualidade, resultando em maior satisfação e segurança dos pacientes atendidos, uma vez que podem ser organizados pela comunicação, de erros detectados (SEIFFERT LS, et al., 2020).

A comunicação é um dos pontos essenciais e indispensáveis para a obtenção de qualidade, é possível compartilhar conhecimento, padronizar ações, além de prover relações com a sociedade. A mesma é necessária quando se trata de aperfeiçoamento, e uma má comunicação pode acarretar diversos problemas graves para uma instituição, independentemente se for assistencial ou administrativa, uma informação errada pode ocasionar situações incontornáveis. Desta maneira a OMS visa a melhoria no processo de emissão e transmissão de informações, para padronização e implantação de protocolos para a redução de eventos adversos, maior segurança e qualidade em geral (FREIRE EMR, et al., 2019).

Diante de todos os pontos apresentados o presente artigo objetivou discutir o processo de Gestão relacionado a Acreditação Hospitalar, comparando a evolução dos cuidados após as exigências e implantações de protocolos de qualidade, visando destacar a importância do profissional de enfermagem no processo da Acreditação.

MÉTODOS

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, utilizando como técnica a Revisão Integrativa da Literatura (RIL). Para construção desta revisão, serão percorridas as seis etapas propostas por Paula CC, et al. (2016), a identificação do tema, identificação do problema da pesquisa, pré-seleção/ seleção dos estudos, categorização, análise, interpretação e síntese do conhecimento evidenciado nos artigos. Dessa forma, inicialmente formulou-se a seguinte questão norteadora: Qual a importância da gestão de enfermagem na obtenção de selos de qualidade?

O levantamento bibliográfico foi realizado por meio de consulta nas bases de dados Scientific Electronic Library (SciELO) e Banco de Dados em Enfermagem (BDENF), sendo determinada esta estratégia de pesquisa, devido à triagem detalhada e objetividade de apuração das informações manifestadas. Tal busca ocorrerá nos meses de março a abril de 2021.

Nas bases de dados, foram utilizados os seguintes descritores: Gestão da Qualidade, Acreditação Hospitalar, Enfermagem, Gestão em Saúde, de acordo com a terminologia Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) Os critérios de inclusão delimitados para pré-seleção dos estudos serão: contemplar o objetivo proposto; ter sido publicado no período de 2010 a 2020, devido a falta de artigos atuais, foi ampliado o recorte temporal para ter maior abrangência com novos artigos, estar no idioma português e disponível eletronicamente na íntegra. Foram excluídos os editoriais, cartas ao editor, trabalhos publicados em anais de eventos, textos incompletos, em outros idiomas e artigos repetidos.

As informações extraídas de cada artigo foram: título, autor, ano, base de dados, metodologia e resultados. Os dados obtidos através da pesquisa na base de dados foram organizados e categorizados em uma planilha eletrônica do Microsoft Office Word para análise qualitativa.

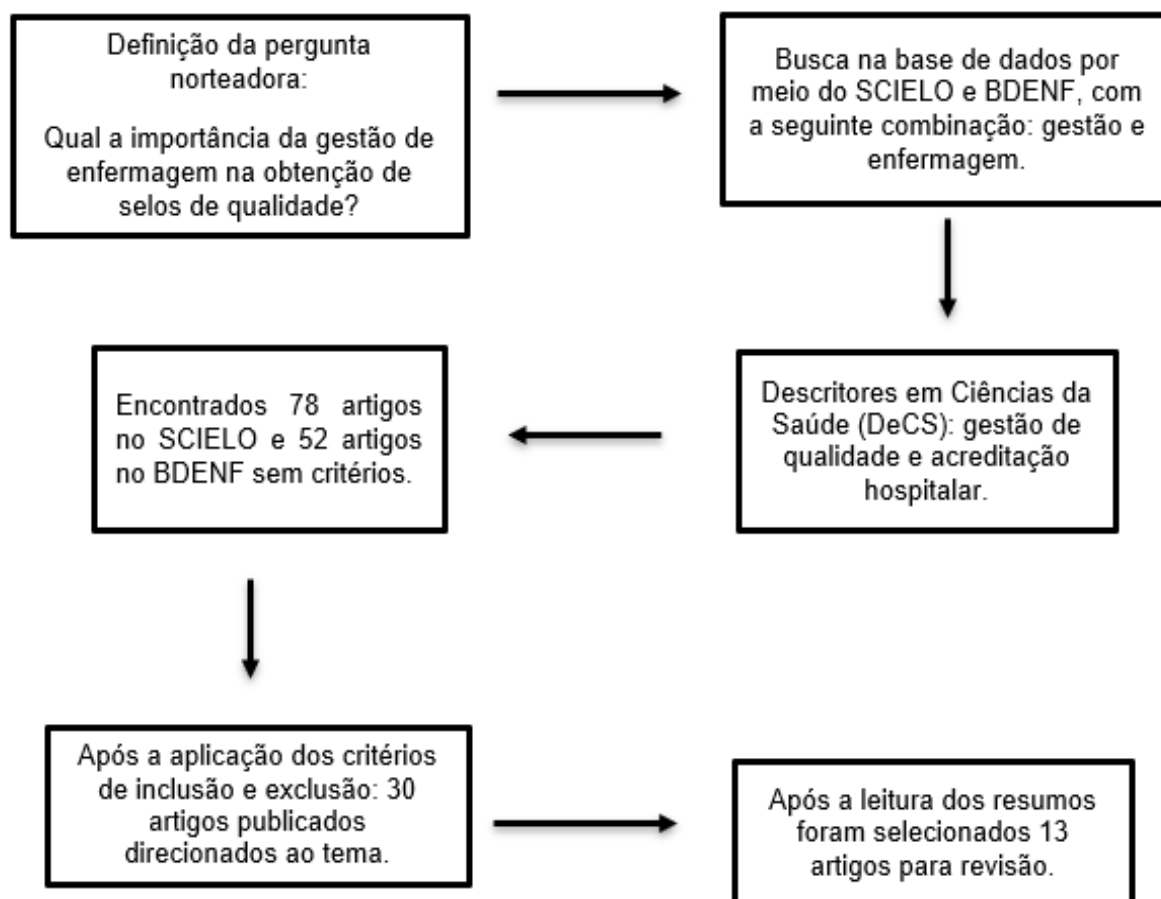
Crítérios de Elegibilidade: artigos completos, disponíveis gratuitamente, em inglês e português, publicados no intervalo de 2010 a 2020.

Crítérios de Inelegibilidade: artigos no formato de resumo, monografias, dissertações de mestrado, teses de doutorado e manuais do Ministério da Saúde.

RESULTADOS

Após a retirada dos dados, foi realizada uma leitura flutuante para o ajuntamento e assimilação das ideias, na qual se utilizou a análise temática de conteúdo e a sistematização temático-categorial em todo corpus da produção científica selecionada, conforme a (Figura 1) (BARDIN L, 2011).

Figura 1 – Fluxograma das buscas nas bases de dados.



Fonte: Laborda YTC, et al., 2021.

Em relação aos artigos selecionados, dos treze escolhidos para revisão, oito relatam que o Enfermeiro é a peça fundamental, pois possui competências e habilidades tanto na gerência, quanto na assistência, e através da atuação primordial desse profissional é seguro a conquista da certificação, e os cinco artigos restantes apresentam a evolução dos hospitais após a implantação dos protocolos de Qualidade. Para melhor organização dos estudos selecionados será apresentado uma síntese de levantamento dos estudos realizados conforme o título, ano de publicação, autor, resultados e local de publicação (Quadro 1).

Quadro 1 - Artigos selecionados para revisão.

Nº	Título	Autores e Ano	Resultados	Bases de Dados
1	Liderança na enfermagem: do ensino ao exercício no ambiente hospitalar	Amestoy SC, et al. (2017)	Artigo buscou analisar o espírito de liderança imposta pelos enfermeiros em sua área de atuação, enfatizando o exemplos e inspirações de seus professores, destacando a diferença da sala de aula para a prática em que exerce uma responsabilidade maior.	SciELO
2	Modelos de exercício profissional usados pelos enfermeiros em hospitais portugueses	Ribeiro OMPL, et al. (2017)	Análise do modo em que os enfermeiros exercem o seu estilo de trabalho em Portugal, como organizam suas rotinas de trabalho técnico e de liderança, fazendo assim um modo prático em suas funções didáticas nos plantões.	SciELO
3	Interação profissional na gestão da tríade: educação permanente em saúde, segurança do paciente e qualidade	Koerich C, et al. (2020)	A relação profissional no cenário hospitalar que foi mudada através da tríade EPS, essa tríade é permeada pela troca frequente de gestor hospitalar, por reuniões frequentes para a melhoria dos hospitais, treinamentos com a equipe e a busca por histórico dos gestores.	BDENF
4	Práticas de liderança em enfermagem hospitalar: uma self de enfermeiros gestores	Silva VLS, et al. (2016)	Enfermeiros gerentes em suas unidades e que exercem as 5 práticas da liderança, assim levando esses níveis técnicos para as suas demais equipes nas unidades hospitalar, ajudando na criação de um clima de liderança e confiança, assim estabelecendo além de uma ordem de trabalho, um laço de confiança.	BDENF
5	Avaliação da liderança dos enfermeiros por auxiliares e técnicos de enfermagem segundo o método 360°	Rodriguez EOL, et al. (2015)	O emprego do método de avaliação 360 permitiu que a equipe de enfermagem avalie a si mesmo e com isso receba critérios de feedback de outros setores, evidenciando a melhora no nível de comunicação.	SciELO
6	Mudanças gerenciais resultantes da Acreditação hospitalar	Oliveira JLC, et al. (2017)	O artigo aponta as mudanças em cada departamento após a implementação da acreditação, que seria a ampliação da estrutura física e da organização do trabalho, melhorias na gestão de custos hospitalares, estabelecendo uma visão estratégica no mercado.	BDENF
7	O enfermeiro no processo de Acreditação Hospitalar	Santos APA, et al. (2017)	Observou-se no artigo que o processo de acreditação traz consigo aspectos positivos, como a aquisição de habilidade no processo gerencial por meio da elaboração de indicadores e dados, e conseqüentemente o enfermeiro sente-se mais bem confortável para realizar os procedimentos necessários nos clientes.	SciELO

Nº	Título	Autores e Ano	Resultados	Bases de Dados
8	A gestão por processos gera melhoria de qualidade e redução de custos: o caso da unidade de ortopedia e traumatologia do Hospital das clínicas da universidade federal de Pernambuco	Lagioia UCT, et al. (2018)	Este artigo avaliou a utilização de protocolos de atendimento médico hospitalar que impulsionam o aumento da qualidade dos serviços prestados por meio da padronização, ao mesmo tempo em que possibilitam a redução dos custos diretamente associados aos procedimentos baseados em protocolos.	SciELO
9	Papel do enfermeiro na acreditação hospitalar: Uma revisão integrativa da literatura	Mascarenhas APF, et al. (2020)	Conclui - se que a atuação do enfermeiro é primordial, pois esse profissional possui competência e habilidades tanto na gerência quanto na assistência fundamentais para a obtenção da Acreditação nas organizações de saúde.	SciELO
10	Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente	Bonato VL. (2011)	Os resultados mostram que a acreditação hospitalar pode produzir melhorias organizacionais em termos de gestão, aumento da segurança do paciente, incluindo experiência na coordenação e produção da atenção básica, com base em aspectos interobjetivos e psicossociais.	BDENF
11	A importância da Acreditação Hospitalar na assistência à saúde no Brasil	Abreu A, et al. (2018)	No Brasil não há incentivos por parte dos governos ou das operadoras de saúde para que mais hospitais busquem a acreditação, entretanto a obtenção da certificação é de grande importância para que o hospital torne-se referência no setor, podendo assim, captar mais clientes e ganhar mais credibilidade junto aos mesmos.	BDENF
12	Atuação do enfermeiro no processo de acreditação: percepções da equipe multiprofissional hospitalar	Oliveira JLC, et al. (2017)	Conclui-se que a atuação do enfermeiro na Acreditação é elementar e que, na percepção da equipe multiprofissional hospitalar, esse trabalhador possui competências e habilidades fundamentais para o sucesso da Acreditação nas organizações hospitalares.	SciELO
13	Impactos das práticas de acreditação na melhoria do serviço hospitalar no Brasil: revisão sistemática com uso do start	Hayashi AP, et al. (2016)	Conclui-se com a pesquisa que a acreditação hospitalar melhora a qualidade dos serviços prestados aos pacientes, ou seja, o processo de acreditação propicia um atendimento com excelência aos pacientes, com padronização de técnicas e direcionando ações e práticas de saúde executadas de maneira segura.	SciELO

Fonte: Laborda YTC, et al., 2021.

DISCUSSÃO

A importância dos protocolos de Acreditação no âmbito Hospitalar

Um estudo demonstrou que no método de acreditação voltado à área da saúde vêm crescendo no Brasil. Tais fatos têm ocorrido por dois motivos: o primeiro, pela propagação das Normas escritas no Manual da Organização de Acreditação (ONA), que tem a finalidade de alcançar o título e promover através da administração qualidades mínimas na liderança, garantindo, organização da assistência ao paciente e diagnósticos para uma excelente prestação de em um estabelecimento hospitalar de saúde, portanto, é um importante instrumento o gestor administrativo hospitalar; o segundo, por impactar positivamente na área de colaboradores e nos pacientes das Organizações de saúde. A ONA designou vários significados para o método, dessa forma, um atendimento de saúde, ao aderir nesse novo método, torna-se uma instituição inspiradora, que proporciona confiança a seus usuários. Tal método tem a sua divisão em três níveis diferentes (ABREU A e BRANTES ML, 2018).

No nível 1, nota-se as condições básicas no atendimento de qualidade da estrutura física e segurança oferecida ao paciente. Nesse nível, o serviço de enfermagem apresenta-se de forma bastante ativa. Assim é necessária a capacitação de todos envolvidos para um atendimento contínuo e ininterrupto. Nível 2: Segue os requisitos no nível anterior, atribuindo um planejamento no atendimento, registros internos, normas e procedimentos, capacitação dos profissionais para melhorar na assistência aos pacientes. Nível 3: Esse nível busca a Excelência: Nota-se a manutenção dos níveis anteriores; todavia nesta etapa apresentado como indicadores, onde analisa as melhorias com intuito de buscar frequentemente mudanças na qualidade e integrar com a produção (HAYASHI AP, et al., 2016).

Os principais benefícios da acreditação são a promoção da qualidade e assistência em saúde com uma equipe melhorando continuamente, além de um gerenciamento diferenciado. Portanto, na busca para melhoria na excelência no atendimento e nos serviços, instituições de saúde brasileiras, se espelham na experiência do Sistema de Saúde do Canadá, que divide seu conhecimento por meio de um Programa de Acreditação que existe há mais de 50 anos. Esse modelo conhecido como QMentum International objetiva-se na busca a assegurar ao paciente as boas práticas no atendimento. A certificação obtida por esse país dá oportunidade às instituições de saúde brasileiras para alcançar um posicionamento conceitual com o restante do mundo (BONATO VL, 2011).

Esses protocolos representam a melhor sequência de procedimentos realizados pelos profissionais de saúde no momento certo. Uma das características mais importantes desse protocolo é permitir um panorama geral de todo procedimento executado no cliente e seus respectivos efeitos programados, monitorados pelo responsável pelo paciente. O acordo inclui atividades para pacientes que apresentam determinadas patologias na promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação e cuidados crônicos. Eles relacionam os sistemas de avaliação de processos e resultados e a extensão em que são usados. O protocolo de atendimento também analisa o conteúdo e o tempo gasto em cada etapa do processo de atendimento para determinar como obter os melhores resultados com o menor custo em todo o processo de atendimento ao paciente (LAGIOIA UCT, et al., 2018).

Melhorar a qualidade da prática clínica: Refletir sobre a prática clínica e incorporar as evidências científicas disponíveis garante a melhoria da qualidade geral do processo. Portanto, é um alvo desejado tanto pelos pacientes quanto pelos profissionais e administradores dos serviços de saúde. b) diretrizes na tomada de decisão clínica: os protocolos devem se tornar um método de apoio à decisão, integrando uma sequência sistemática de atividades. Com o objetivo de proporcionar uma infinidade de benefícios aos pacientes como profissionais de saúde, visando evitar variações que são inaceitáveis na prática médica e devem ser reduzidas em benefício do paciente. c) Garantir o uso apropriado da tecnologia médica: Quando o uso da tecnologia médica se torna excessivo, os pacientes são expostos a procedimentos diagnósticos e terapêuticos desnecessários e mais recursos são desperdiçados. Os protocolos combinam a ordem dos ensaios com evidências dos benefícios derivados de seu uso (OLIVEIRA JLC, et al., 2017).

Um dos protocolos mais recomendados é o método de avaliação 360° ou o método de feedback 360° que é uma importante ferramenta de gestão estratégica de pessoas que ajuda a desenvolver as competências básicas dos colaboradores no trabalho. O título 360° ocorre porque o mesmo funcionário pode ser avaliado por todos ou quase todos os membros da equipe (gerentes, supervisores, colegas de departamento) para obter o máximo de informações para determinar o desempenho da oportunidade de melhoria do funcionário. Algumas organizações têm usado este modelo de avaliação de desempenho para determinar os pontos fortes e fracos do desempenho profissional, corrigir atitudes que prejudicam o desempenho profissional e fornecer informações sobre o futuro, promover o autodesenvolvimento dos funcionários e desenvolver serviços e organizações (RODRIGUEZ EO, et al., 2015).

O processo de julgamento envolve cada caso com sua história clínica e social, o que isoladamente apresenta desafios para a tomada de decisão clínica. Nesse caso, não existem apenas fatores racionais, mas também fatores simbólicos entre profissionais e pacientes, pois cada profissional tende estar próximo da visão da realidade de cada paciente e de sua família e é sensível à dor do paciente. A ciência psicossocial usa um método que se recusa a separar o indivíduo do coletivo e as emoções do sistema, na tentativa de examinar o processo de expressão psicológica social. Compreendemos que as reuniões multidisciplinares também atuam para a equipe como uma fonte de identificação com recomendações de serviços e reconhecimento das contribuições de especialistas individuais (LAGIOIA UCT, et al., 2018).

A gestão da Educação Permanente em Saúde (EPS) é essencial para colocar em prática os protocolos de acreditação, o protocolo EPS tem como objetivo a implementação de ações de segurança e qualidade, os coordenadores e supervisores dos setores de uma unidade hospitalar dá apoio e buscam aproximar-se e sensibilizar os profissionais de saúde por meio de ações educativas presenciais. Os EPS, por representarem continuidade, passam por um processo de avaliação e atendem aos objetivos organizacionais. No entanto, esse contexto requer, como estímulo, comunicação efetiva, feedback aos profissionais, suporte gerencial, trabalho em equipe, autonomia e iniciativas profissionais, para diminuir a resistência à mudança entre os profissionais, além de contribuir para a inovação nos serviços de saúde (KOERICK C, et al., 2020).

Nota-se a necessidade da implantação de protocolos que aperfeiçoam a qualidade nas instituições de saúde, além de melhorar a assistência, é perceptível a mudança de hábitos nos funcionários, o cuidado em cada detalhe nos procedimentos, a facilidade em comunicar-se através de métodos dotados para uma comunicação efetiva, a união para decidir o melhor tratamento para cada paciente e o respeito da função de cada profissional. A acreditação hospitalar traz diversos benefícios para um hospital diante a sociedade, mas é em cada setor da instituição que consta o verdadeiro benefício, trabalho organizado, planejamento constante, metas de crescimento e capacitações diárias que disponibilizam um ambiente de trabalho com mais segurança e menos estresse (HAYASHI AP, et al., 2016).

Autonomia do Enfermeiro frente a Acreditação Hospitalar

Gerenciar sempre foi um desafio e determinar precisamente o que é gerenciamento de qualidade no contexto atual de gerenciamento de serviços, que está se tornando cada vez mais importante, levando os profissionais-líderes a revisitarem suas definições e padrões. Sendo assim, é fundamental saber administrar a unidade como um todo, supervisionar os técnicos e saber prover os recursos materiais e humanos. Em vista disso, ser enfermeiro requer habilidades de liderança para que exerça suas funções assistenciais e administrativas com qualidade e destreza. Essencialmente a liderança deve estar fundamentada no cuidado, assim como precisam estar presentes valores como competência, crescimento mútuo, atitude positiva, compromisso, honestidade e autodisciplina (SANTOS APA, et al., 2017).

Por meio da análise de indicadores dos serviços de enfermagem foi possível alcançar um panorama da qualidade institucional, proporcionando uma comparação das avaliações entre as instituições hospitalares. A supervisão do profissional de enfermagem no processo de qualidade para obtenção da acreditação hospitalar é indispensável, pois o mesmo atua como líder da equipe de enfermagem representando uma categoria onde atua diariamente e constantemente com o cliente, sendo um transmissor da comunicação entre os pacientes

e os demais profissionais da saúde. Desse modo o enfermeiro é reconhecido pelos profissionais da saúde e da administração por possuir o papel de líder e multiplicador no processo da acreditação. (MASCARENHAS APF, et al., 2020).

As ações do enfermeiro como líder são reconhecidas não apenas no âmbito da enfermagem, mas também pelos demais profissionais hospitalares que experimentam ou experimentaram esse novo processo. A posição do enfermeiro como difusor, na equipe com vários profissionais, de aspectos que levanta a Acreditação, reafirma a tríade de dimensões do trabalho desse profissional, qual seja: a assistência/cuidado, a gerência/administração e o ensino. Portanto, esse método pode ser considerado uma maneira do enfermeiro articular de forma definida, as dimensões do seu trabalho, pois o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) investigado parece impulsioná-lo a esse panorama, o que provavelmente será intensificado com o apoio da alta gestão e o trabalho em equipe (OLIVEIRA JLC, et al., 2017).

Os enfermeiros além de constituírem um recurso profissional para a pessoa doente, tende a ajudar os membros da família prestadores de cuidados a lidar com a situação, com tudo o que isso implica. A ajuda profissional é fundamental ao exercício do papel de prestador de cuidados e a aquisição de mestria no desempenho do mesmo. Embora os relatos evidenciem o investimento na capacitação do prestador de cuidados, os participantes deixaram também transparecer a importância dessa dimensão autônoma, vinculando-se a ideia de que o enfermeiro é o profissional de saúde que melhor prepara o membro da família prestador de cuidados para assistir a pessoa doente nos autocuidados. No âmbito dos modelos de exercício profissional orientados para as respostas humanas, a ênfase de uma prática centrada na promoção da saúde e na readaptação funcional evidencia a preocupação dos enfermeiros em atuar em congruência com os padrões de qualidade dos cuidados de enfermagem (RIBEIRO OMPL, et al., 2017).

Assim, Silva VLS, et al. (2016) mencionou que existem cinco abordagens de liderança nas atividades do dia-a-dia dos gerentes de enfermagem: Trace o caminho, Inspire uma visão compartilhada, Desafie o processo, Capacite os outros a agir e Encoraje o coração. Sabe-se que o investimento e a modificação da formação do enfermeiro para os gerentes de enfermagem tende a favorecer mudanças significativas na reorganização do seu trabalho nos serviços de saúde e, assim, gerar resultados, melhores resultados para suas atividades de liderança. A liderança, além de capacitar e incentivar outras pessoas a agirem, é a parte mais comum do trabalho do enfermeiro gerente, seguida da prática de estimular o coração, prática também destacada em encontros pesquisa internacional de enfermeiros em administração. No hospital, o enfermeiro gerente, ao avaliar os resultados de sua equipe, deve levar em consideração os aspectos técnicos e relacionados ao funcionamento de seus componentes.

A necessidade de liderança em todos os níveis da enfermagem é enfatizada. Isso está associado a uma melhor cultura de trabalho, satisfação pessoal e, acima de tudo, melhor qualidade no atendimento aos usuários. Os enfermeiros líderes com conhecimento clínico são essenciais para o sucesso das iniciativas de cuidado, pois bons líderes ajudam a prestar um bom cuidado. Os profissionais, por outro lado, apresentam dificuldade para liderar, má assistência prestada, aspecto também observado na academia, política e gestão de enfermagem. Com a identificação, o apoio e o desenvolvimento corretos dos futuros líderes de enfermagem, esses profissionais terão poderes e serão capazes de trabalhar juntos para atingir o objetivo final de excelência profissional: a enfermagem centrada nas pessoas (AMESTOY SC, et al., 2017).

O Enfermeiro destaca-se em cada modalidade que exerce, seja na docência, na assistência, na pesquisa e administrativo, é indiscutível a serventia desse profissional em um ambiente hospitalar, e não seria diferente na busca pelos selos de qualidade. A equipe de enfermagem atua na promoção, prevenção, recuperação da saúde de cada paciente, zelando pela qualidade não só do estado geral de seu cliente, mas também da família e coletividade, a autonomia do Enfermeiro é testada desde a época de Florence Nightingale, considerada mãe da Enfermagem, onde suas capacidades foram colocadas à prova. E este estudo comprova que o Enfermeiro líder é o mais capacitado para gerenciar um hospital que se submete ao processo de acreditação (MASCARENHAS APF, et al., 2020).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo da acreditação dentro do âmbito hospitalar procede de um trabalho em equipe e com multiprofissionais, porém a abordagem essencial é a importância do papel do enfermeiro em gerir essa equipe com suas capacidades profissionais no meio das avaliações para um bom resultado. Um dos erros mais comuns identificados é a falta de interesse de alguns profissionais para a mudança de atitude que a implantação desses protocolos exige, negando-se a modificar seus métodos de ação para um mais eficiente e seguro que trará melhores resultados tanto ao paciente quanto à instituição. Com isto, vale ressaltar que a comunicação com a equipe deve ser constante, oferecendo meios alternativos de capacitações e treinamentos para que ambos possam trabalhar de forma satisfatória e oferecerem um serviço de qualidade.

REFERÊNCIAS

1. AGUIAR TL, et al. Incidentes de segurança do paciente na Atenção Primária à Saúde (APS) de Manaus, AM, Brasil. *interface (Botucatu)*, 2020; 24: 1–15.
2. AMESTOY SC, et al. Leadership in nursing: from teaching to practice in a hospital environment. *Escola Anna Nery*, 2017; 21: 1–7.
3. DIAS L, et al. Práticas de liderança em enfermagem hospitalar: uma self de enfermeiros gestores. *Rev. Esc. Enfem. USP*, 2016; 1: 1–8.
4. DUARTE SDACM, et al. Eventos adversos e segurança na assistência de enfermagem. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 2015; 68: 144–154.
5. ENGAGEMENT E, et al. Avaliação da liderança dos enfermeiros por auxiliares e técnicos de enfermagem segundo o método 360o. *Revista de Administração Pública*, 2015; 44: 272–277.
6. FERREIRA GL, et al. Interrupções de atividades de enfermeiros: contribuições para a segurança do paciente e do profissional. *Acta Paulista de Enfermagem*, 2020; 34: 128–139.
7. FREIRE EMR, et al. Communication as a strategy for hospital accreditation maintenance. *Escola Anna Nery*, 2019; 23: 1–9.
8. KOERICH C, et al. Professional interaction in management of the triad: Permanent Education in Health, patient safety and quality. *Revista latino-americana de enfermagem*, 2020; e3379.
9. MAIA TP, ROQUETE FF. Um Olhar sobre a Acreditação Hospitalar no Brasil: a Experiência da Joint Commission International (JCI). XV Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2015. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/44420507.pdf> Acessado em: 20 de Agosto de 2021.
10. MARIA D, et al. Modelos de exercício profissional usados pelos enfermeiros em hospitais portugueses. *Revista Brasileira de Enfermagem [online]*, 2019; 72: 27–35.
11. MARINELLI NP, et al. Sistematização Da Assistência De Enfermagem: Desafios Para a Implantação. *Revista Enfermagem Contemporânea*, 2016.
12. OLIVEIRA JLC, et al. Management changes resulting from hospital accreditation. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 2017; 25.
13. OLIVEIRA JLC, et al. Influence of hospital accreditation on professional satisfaction of the nursing team: Mixed method study. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 2019.
14. OLIVEIRA JLC, et al. Interface entre acreditação e segurança do paciente: perspectivas da equipe de enfermagem. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 2020; e03604.
15. OLIVEIRA JLC, MATSUDA LM. Disqualification of Certification By Hospital Accreditation: Perceptions of Professional Staff. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 2016; 25: 1–8.
16. PADILHA MIC, BORENSTEIN MS. História da Enfermagem: ensino, pesquisa e interdisciplinaridade. *Escola Anna Nery*, 2016; 10: 532–538.
17. PAULA CC, et al. Revisão integrativa como ferramenta para tomada de decisão na prática em saúde. In: LACERDA MR, et al. *Metodologias da pesquisa para a enfermagem e saúde: da teoria à prática*. Porto Alegre: Moriá, 2016; 51-76p.
18. SEIFFERT LS, et al. Indicators of effectiveness of nursing care in the dimension of patient safety. *Rev Bras Enfem*, 2020; 10: 1–8.
19. TOMASICH F, et al. The history of quality and safety of the surgical patient: From the initial standards to the present day. *Revista do Colégio Brasileiro de Cirurgias*, 2020.
20. TUME LN, et al. Pediatric critical care nursing research priorities - Initiating international dialogue. *Pediatric Critical Care Medicine*, 2015; e174–e182.
21. WESTBROOK JI, et al. Effectiveness of a 'Do not interrupt' bundled intervention to reduce interruptions during medication administration: A cluster randomised controlled feasibility study. *BMJ Quality and Safety*, 2017; 26: 734–742.