

# ENFERMEIRO AUDITOR NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

RIBEIRO, Rayane Celes Rodrigues; BORJA, Amélia

[rayaneceles@hotmail.com](mailto:rayaneceles@hotmail.com)

Centro de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão Oswaldo Cruz

**Resumo:** *A Acreditação Hospitalar é a metodologia de certificação Internacional que visa melhorar a qualidade dos serviços para a área da saúde. O presente estudo teve por objetivo identificar os processos de acreditação hospitalar sob a ótica do enfermeiro auditor nos serviços de saúde, visando descrever as vantagens do processo de acreditação hospitalar e os resultados na qualidade da assistência. A metodologia adotada foi a pesquisa bibliográfica de periódicos, por meio do sistema informatizado na Biblioteca Virtual de Saúde (BVS-BIREME) na base de dados eletrônica Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Scientific Electronic Library On-Line (SCIELO) e o Banco de dados de Enfermagem (BDENF) tendo como critério de elegibilidade os artigos publicados nos últimos cinco anos com recorte temporal de 2014 a 2018. A literatura demonstra a relevância do entendimento e compreensão de que uma das formas de se criar uma mentalidade de custos seria não somente o desenvolvimento proativo de um setor de auditoria, mas, também de programas específicos de educação continuada ao pessoal de enfermagem. Estes programas são úteis para que tenham informações dos recursos econômico-financeiros do hospital. Por meio da gestão apropriada, do gerenciamento de riscos, controle de eventos adversos, quantidade de profissionais especializados, estrutura física e tecnologia, a acreditação hospitalar busca avaliar as instituições de saúde para criar um ambiente seguro para pacientes e profissionais. Esta atitude permite ao pessoal da enfermagem através de padronizações estabelecidas, maior controle das ações voltadas a pacientes e funcionários em busca da qualidade dos serviços prestados.*

**Palavras-chave:** Auditoria. Enfermagem. Acreditação hospitalar.

**Abstract:** *Accreditation Hospital is the methodology of International certification that it seeks to improve the quality of the services for the area of the health. The present study had for objective to identify the processes of accreditation hospital under the nurse auditor's optics in the services of health, seeking to describe the advantages of the process of accreditation hospital and the results in the quality of the attendance. The adopted methodology was the bibliographical research of newspapers, through the system computerized at the Virtual Library of Health (BVS-BIREME) in the base of data electronics Latin-American Literature and of Caribbean in Sciences of the Health (LILACS), Scientific Electronic On-line Library (SCIELO) and the Database of Nursing (BDENF) tends as eligibility criterion the goods published in the last five years with temporary cutting from 2014 to 2018. The literature demonstrates the relevance of the understanding and understanding that one in the ways of creating a mentality of costs would be not only the development proactive of an auditing section, but, also of specific programs of continuous education to the nursing personnel. These programs are useful so that they have information of the economical-financial resources of the hospital. Through the appropriate administration, of the administration of risks, control of adverse events, amount of specialized professionals, structures physics and technology, the accreditation hospital looks for to evaluate the institutions of health to create a safe atmosphere for patients and professionals. This attitude allows to the personnel of the nursing through standardizations established, larger control of the actions returned to patient and employees in search of the quality of the rendered services.*

**Keywords:** *Auditing. Nursing. Accreditation hospital.*

## 1 INTRODUÇÃO

No cenário hospitalar quando surge o tema acreditação, o assunto gera certo desconforto para alguns profissionais, que de forma equivocada compreendem ser uma fase estressante de adaptação do local de trabalho. Embora seja culturalmente normal qualquer profissional em sua zona de conforto se sensibilizar com algumas alterações em sua rotina, não devemos enraizar um julgamento que não acompanha a evolução e os benefícios que um hospital acreditado com seus funcionários e clientes ganham.

A acreditação é definida pela Organização Nacional de Acreditação como certificação da qualidade em serviços de saúde, se caracterizando como um processo educacional, proporcionando aos profissionais de saúde adquirirem a cultura da qualidade para implementar uma gestão de excelência. Na América do Norte esse cenário ganhou influência a partir da criação do Programa de Padronização Hospitalar, desenvolvido pelo Colégio Americano de Cirurgiões e que incentivou anos depois surgir a Joint Commission International (JCI), que vem sendo representada no Brasil pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), embora o surgimento das primeiras ações voltadas para qualidade no Brasil foi produzido pela organização Pan-Americana da Saúde. (MAIA; ROQUETE, 2014).

Hoje em dia é difícil encontrar profissionais da área da saúde que desconhecem a importância da acreditação hospitalar, mas podem surgir dúvidas quanto ao modelo, que são vários, entre eles estão: Joint Commission International (JCI), Organização Nacional de Acreditação (ONA), National Integrated Accreditation for Healthcare Organizations (NIAHO), Acreditação Canadense. Certificações: ISSO 9000, Programa de certificação para a saúde e segurança ocupacional - OHSAS 18001. Para que ocorra a tão almejada certificação, as instituições devem seguir os padrões estabelecidos por estas entidades (Organização Nacional de Acreditação – ONA, 2014).

A partir da crescente preocupação de organizações pagadoras de serviços de saúde com a otimização dos recursos financeiros aplicados nas ações em saúde estabeleceu-se uma nova especialidade para os profissionais de saúde: a auditoria de contas médicas hospitalares.

A demanda por serviços de saúde de qualidade mobilizou tanto profissionais individualmente quanto instituições. Um exemplo foi o documento da Organização Mundial da Saúde – OMS, quando em 1985, foi estabelecido como meta a ser atingida: “Saúde para todos no ano 2000”. Embora não concretizada, houve a proposta de estabelecer métodos de monitorização sistemática dos cuidados ministrados, visualizou-se a avaliação e o controle como componentes permanentes das atividades profissionais e institucionais (BARRETO; LIMA; XAVIER, 2016).

Deste modo, a auditoria atua de forma participativa nas mudanças processadas nas empresas avaliando controles e sugerindo ações de melhoria nos sistemas e procedimentos internos. Neste contexto, vale mencionar que a auditoria de enfermagem vem buscando novos contornos e mostrando sua importância dentro das instituições hospitalares (SILVA; OLIVEIRA LIMA; SOUSA, 2016). Assim, a mensuração da qualidade da assistência de enfermagem realizada através da auditoria pode direcionar estas ações comprovadas e evidenciadas decorrentes de um saber científico.

De acordo com o exposto, o presente estudo discute o seguinte problema: De que forma o enfermeiro auditor atua no processo de acreditação hospitalar? Respondendo as seguintes questões norteadoras: Quais são os processos/etapas de acreditação hospitalar sob a ótica do Enfermeiro Auditor, que garanta a qualidade da assistência? Qual o perfil do profissional que participa desse processo? Direcionado por estes questionamentos, busca-se compreender os benefícios de uma acreditação. Em empresas hospitalares, independente do

seu porte, quando se estabelece o planejamento e o plano de ação voltado para a acreditação em saúde, rapidamente se observam mudanças positivas. Um dos pontos positivos é proporcionar uma gestão eficiente, que diminui a margem de erros operacionais e estruturais, aumentando o potencial lucrativo da empresa.

Portanto, o tema é de grande importância, pois possibilita ao gestor hospitalar e enfermeiros auditores identificarem meios de favorecer a qualificação do serviço, além disso, melhorar a qualidade assistencial e reduzir desperdícios, o que aumenta receita e deve ser visto como um investimento. Os gestores buscam profissionais como o Enfermeiro Auditor, que visa através da auditoria verificar se as atividades estão de acordo com o planejamento estabelecido, sendo respaldados pela resolução cofen-266/2001, que dispõe sobre a competência privativa do Enfermeiro Auditor que se resumem nas atividades de organizar, dirigir, planejar, coordenar, avaliar, prestar consultoria e apresentar emissão de parecer sobre os serviços de auditoria em enfermagem.

O Enfermeiro Auditor é o encarregado de auditar, fazendo avaliação sistemática da qualidade da assistência em enfermagem, mas não apenas a checagem de dados em prontuário e nem a confirmação de protocolo, ele está ligada diretamente à administração e gestão da empresa. A auditoria tem por objetivo a análise técnica, identificando pontos críticos e deficientes que interfiram em algum resultado, fazendo com que proporcione planejamentos que diminuam os impactos e melhorem a qualidade.

Sendo assim, o propósito do artigo é o de apontar a relevância da acreditação nos serviços de saúde, juntamente com atuação do Enfermeiro Auditor, como também mostrar o nível de exigência que os clientes apresentam quando buscam qualidade e excelência no atendimento.

## **2 OBJETIVOS**

- Identificar os processos de acreditação hospitalar sob a ótica do enfermeiro auditor nos serviços de saúde;
- Descrever sobre as vantagens do processo de acreditação hospitalar e os resultados na qualidade da assistência.

## **3 METODOLOGIA**

Trata-se de uma revisão da literatura. A busca bibliográfica foi desenvolvida na Biblioteca Virtual de Saúde (BVS-BIREME) na base de dados eletrônica Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Scientific Electronic Library On-Line* (SCIELO) e o Banco de dados de Enfermagem (BDENF) tendo como critério de elegibilidade os artigos publicados nos últimos cinco anos com recorte temporal de 2014 a 2018, na língua portuguesa, com métodos de estudo exploratório, descritivo e qualitativo, disponíveis online na íntegra e gratuitamente. Para o refinamento foram utilizadas as expressões booleanas “and” e “or”. Utilizou-se para a busca os descritores e palavra chave (mesh): “auditoria”; “enfermagem”; “acreditação hospitalar”.

Depois de realizada a análise da literatura e consulta dos descritores já mencionados, foi possível obter artigos referentes ao tema proposto e analisar a produção bibliográfica que caracterizasse o Enfermeiro Auditor no Processo de Acreditação Hospitalar.

Ao todo foram encontrados 28 artigos disponíveis integralmente na base de dados, 11 foram excluídos imediatamente por não atenderem o critério de elegibilidade do estudo, e por tratarem somente do assunto auditoria relacionado a contas médicas e planos de saúde.

Sendo assim, após leitura contextualizada dos artigos encontrados, foram utilizados para o desenvolvimento deste trabalho 17 artigos que correspondiam ao objetivo deste estudo.

Foram encontrados 09 artigos na base de dados Lilacs relacionado aos descritores auditoria *and* enfermagem, 05 artigos na base Scielo relacionando acreditação hospitalar *and* enfermagem. E, por conseguinte, foram encontrados 03 artigos na base de enfermagem BDenf relacionado ao descritor auditoria *and* enfermagem *and* acreditação hospitalar.

#### **4. ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO AUDITOR NO PROCESSO E ETAPAS DA ACREDITAÇÃO**

A auditoria de enfermagem trata da avaliação sistemática da qualidade da assistência de enfermagem prestada ao cliente pela análise dos prontuários, acompanhamento do cliente “in loco” e verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e os itens que compõem a conta hospitalar cobrados, garantindo um pagamento justo mediante a cobrança adequada (SILVA; OLIVEIRA LIMA; SOUSA, 2016).

O conhecimento técnico-científico, a visão holística e generalista são fundamentos inerentes ao enfermeiro auditor, refere Segateli (2016), visando ao desenvolvimento profissional, destaca a criação da Sociedade Brasileira de Enfermeiros Auditores em Saúde (SOBEAS), em dezembro de 1999, tendo como finalidade agregar os profissionais enfermeiros de todo o País envolvidos e/ou interessados em auditoria.

Atualmente, de acordo com Costa; Fossatti (2015) a atuação do enfermeiro é necessária nas equipes de auditoria, seja ela no âmbito hospitalar, operadora de saúde, empresas de seguro, ou nas questões que envolvam faturamento. O enfermeiro atua tanto na avaliação dos procedimentos hospitalares (internações eletivas, de urgência, atendimento em Pronto Socorro, entre outros), como também nas auditorias que visam garantir suporte às auditorias (internas e externas, geralmente para melhoria de qualidade), em reuniões para negociações de contratos, no qual deve conhecer e dominar o contrato estabelecido entre o hospital e a operadora de planos de saúde, manter-se atualizado quanto a temas médicos, inovações tecnológicas e de novos produtos lançados no mercado, ser claro e transparente no momento da análise, assim como agir baseado nos princípios éticos e legais.

O enfermeiro auditor que atua no processo de acreditação, além de estar constantemente atualizado, deve ter vivência assistencial e administrativa, pois estará envolvido com diversas realidades e situações devendo ter amadurecimento profissional para avaliar e decidir (SEGATELI, 2016).

A vivência profissional segundo esta mesma referida autora possibilitará identificar as possíveis irregularidades, prevenindo e corrigindo problemas, resultando em economia e qualidade no atendimento prestado.

Após a análise técnica realizada pela auditoria de enfermagem dos processos que lhe são enviados, este pode traçar com clareza o perfil das regiões em todo o país, o que lhe possibilita detectar particularidades ou mesmo dificuldades locais. Dessas particularidades observadas são formuladas diretrizes que podem ser utilizadas como referência para atuação do enfermeiro auditor descrevem Silva; Oliveira Lima; Sousa (2016) como:

- Variabilidade de preços em hospitais das diversas regiões do País;
- Normatizações já estabelecidas em auditoria;
- Detecção de distorções que podem ser alvo de estudos para futuras negociações com as instituições hospitalares regionais;
- Redução de taxas de comercialização de materiais especiais e de alto custo (órteses e próteses).

Desta forma, o enfermeiro auditor deve ter uma visão geral do complexo hospitalar e estar sempre atento aos contratos estabelecido pela instituição. Deve manter-se atualizado quanto às mudanças em técnicas de enfermagem, lançamentos de novos materiais,

equipamentos, e atuar baseado no Código de Ética Profissional. Munido desse conhecimento o enfermeiro pode segundo Segateli (2016):

- Assegurar o pagamento justo ao prestador mediante a eliminação dos desvios que ocorrem em alguns processos.
- Avaliar, buscando garantir a qualidade do atendimento prestado, visando ao fortalecimento na busca de novas parcerias.
- Orientar as equipes de enfermagem (quando na negociação de glosas ou no credenciamento com os hospitais), sobre a importância da anotação de enfermagem no prontuário do paciente, como documentação legal e comprobatório para o procedimento realizado.
- Evitar o desperdício durante o atendimento do cliente.
- Avaliar resultados qualitativos e quantitativos nas faturas hospitalares submetidas à análise.

Considerando-se a importância quer da capacitação dos profissionais de saúde para o cuidado, quer do binômio avaliação - educação para a Acreditação Hospitalar, a valorização dessas atividades associada a um planejamento fundamentado no diagnóstico situacional como em indicadores de resultados, em consonância com a filosofia e metas das instituições hospitalares são elementos fundamentais para a implantação de processos de melhoria (SIMAN *et al.*, 2015).

Morais *et al.*, (2015), em estudo realizado num hospital da rede privada da cidade de Recife (PE) observaram nos prontuários analisados que as atividades de enfermagem realizadas naquela instituição estavam voltadas, ainda, para a execução das prescrições médicas; as anotações foram descritas de forma incompleta e fragmentada, impossibilitando a identificação de aspectos mínimos de condutas de enfermagem que visem à segurança e a continuidade da assistência ao paciente internado, comprometendo assim, os aspectos éticos e legais da documentação.

Para estes referidos autores, as anotações dos procedimentos de enfermagem que exigem observação e detalhamento das ações e que independem da prescrição médica alcançaram valores inferiores a 40%, demonstrando a valorização, por parte da equipe de enfermagem, das atividades dependentes das prescrições médicas, reforçando a concepção de que o ato médico é decisório nos processos de trabalho no hospital.

Quanto à terapêutica medicamentosa, observou-se elevado percentual (70, 1%) de inexistência de registros de justificativas da não administração dos medicamentos prescritos; essa situação gera dúvidas sobre a efetividade do tratamento realizado e sobre as questões da responsabilidade ética e legal dos profissionais e da instituição de saúde. As orientações prestadas ao paciente, um dos itens descritos em menor percentual (inferior a 6,2%), estavam registradas de forma incorreta, sendo que a maior parte delas referia-se ao jejum para cirurgia, sem o horário previsto para o procedimento (MORAIS *et al.*, 2015).

Para Ferreira; Cunha (2014); ONA (2014) o princípio do nível 1 da metodologia da Acreditação Hospitalar refere-se à segurança para o cliente nas ações assistenciais. Anotações que demonstram a realização adequada da terapêutica medicamentosa, resultados de intervenções de enfermagem, orientações e cuidados prestados de forma sistematizada e coerente são evidências objetivas da qualidade da assistência que está sendo prestada ao paciente.

Segundo o ONA (2014), o programa de acreditação se estrutura por níveis 1, 2 e 3 com seus princípios norteadores e por padrões, se cada padrão representa uma definição e uma lista de itens de verificação que permitem a identificação precisa do que avaliar e a concordância com o padrão estabelecido.

*O nível 1- Acreditada* - contempla o atendimento aos requisitos básicos da qualidade na assistência prestada ao cliente nas especialidades e serviços do hospital, com os recursos

humanos compatíveis com a complexidade, qualificação adequada (habilitação) dos profissionais e responsáveis técnicos com habilitação correspondente para as áreas de atuação institucional.

*Nível 2 - Acreditada Plena* - apresentam evidências de adoção do planejamento na organização da assistência hospitalar, referente a documentação, corpo funcional (força de trabalho), treinamento, controle, estatísticas básicas para a tomada de decisão clínica e gerencial e práticas de auditoria interna.

*Nível 3 - Acreditada com Excelência* - deve evidenciar as políticas institucionais de melhoria contínua nas suas estruturas, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos médicos sanitários, com a utilização da tecnologia da informação, disseminação global e sistêmica de rotinas padronizadas e avaliadas com foco na busca da excelência.

Portanto, para Barreto; Lima; Xavier (2016), a anotação de enfermagem, parte integrante desse padrão, independentemente da filosofia e das teorias de enfermagem adotadas para fundamentar o processo de enfermagem na instituição, deve ser valorizada, uma vez que é um dos meios para se avaliar os cuidados prestados ao paciente a partir da adoção de indicadores de qualidade para mensurar tanto o processo como os resultados da assistência de enfermagem.

Esses resultados evidenciam referem Siman *et al.*, (2015) a necessidade de os gestores de enfermagem desenvolver discussões com os profissionais de sua equipe, ensejando a reflexão e compreensão do processo de trabalho e do registro das atividades de forma sistematizada que demonstrem os cuidados prestados e a coerência das condutas adotadas.

Considerando-se as dificuldades encontradas para sensibilizar a equipe de enfermagem para a importância da anotação e a necessidade de envolvimento e mudança cultural no processo de trabalho, a avaliação de como estão os registros nos prontuários dos pacientes deve ser ainda segundo Barreto; Lima; Xavier (2016), um aspecto do primeiro passo a ser dado para possibilitar o planejamento das atividades das organizações de saúde que desejam ser acreditadas.

Assim, faz-se necessária a realização de treinamento sistematizado para capacitar a equipe de enfermagem, tendo em vista a busca da valorização das anotações de enfermagem, consideradas essenciais para a identificação e rastreabilidade do serviço e como indicador de qualidade dos cuidados prestados ao cliente hospitalizado.

A organização / reorganização dos processos de trabalho e a documentação da assistência prestada associadas à mensuração dos resultados obtidos são indicativos de prestação da assistência e gestão eficazes. Nesse contexto, os sistemas informatizados podem ser utilizados como uma ferramenta para alcançar este objetivo (SIMAN *et al.*, 2015; 2017).

Para o sucesso desse processo referem os mesmos autores devem ser considerados alguns aspectos tais como: ampla participação dos níveis decisório, estratégico e operacional; avaliação do número e qualificação dos recursos humanos; padronização dos processos de trabalho nas unidades; capacitação contínua e sistematizada; e oportunidades que estimulem a reflexão da equipe de enfermagem sobre a padronização do conteúdo das informações e dos impressos para anotação, atendendo às especificidades de cada unidade.

#### **4.1 Processos de melhoria e benefícios do processo de acreditação hospitalar**

A instituição de saúde que se preocupa com processo de melhoria continuada, priorizando a qualidade da assistência e que cuida dos pacientes e funcionários, conseqüentemente se destaca entre inúmeras instituições. É almejada por profissionais de alta qualificação e clientes que colocam sua saúde em primeiro lugar e optam por qualidade e excelência numa situação de vulnerabilidade passageira. As instituições que procuram a

certificação, destacam-se através do comprometimento e flexibilização, que se permite a um processo de adaptação e mudanças exigidas pelas etapas de uma certificação (SIQUEIRA, 2014).

Souza *et al.*, (2016), em estudo de revisão salienta que a acreditação hospitalar resulta em uma soma de benefícios que possibilitam a oferta de uma assistência de qualidade ao cliente, além da valorização do trabalho de enfermagem. Os benefícios destacados foram: o aumento da autoestima profissional e motivação para o serviço; o fortalecimento do trabalho em equipe; crescimento profissional a partir de atividades de educação continuada; melhoria da comunicação entre os trabalhadores; desenvolvimento de indicadores de qualidade; aprimoramento da capacidade crítica e gerencial do enfermeiro, além do aperfeiçoamento da função de gestor, dando-lhe maior autonomia e participação nas tomadas de decisão dentro da instituição.

Para alcançar a qualidade necessária à assistência aos pacientes, as instituições de saúde com maior estrutura criam núcleos de auditoria interna, neste caso, núcleos de auditoria de qualidade. Esses núcleos possuem o intuito de monitorar de forma eficaz e contínua todos os processos operacionais, medindo os custos, proveitos e garantindo a produtividade, a qualidade e a sustentabilidade da instituição (SOUZA *et al.*, 2016, p. 8).

Ainda para Souza *et al.*, (2016); Luedy *et al.*, (2016); Ferreira; Baraldi (2018) nos aspectos da estrutura, processo e resultado, o processo de acreditação surge como uma possibilidade de contribuir com a excelência no serviço de enfermagem<sup>[10]</sup>. Assim sendo, os benefícios oriundos do processo de acreditação hospitalar para essa categoria são muitos e atingem tanto os profissionais que estão na assistência como aqueles que realizam atividades de gestão.

Já em outro estudo descritivo-exploratório, de abordagem qualitativa, realizado em maio de 2014, em quatro hospitais do Estado do Paraná, Oliveira; Matsuda (2016), apontam que as vantagens advindas da Acreditação hospitalar se relacionam com a melhoria da qualidade do gerenciamento e também, da assistência ao usuário. As percepções dos gestores entrevistados demonstram a reafirmação de que a Acreditação hospitalar é um sistema de gestão da qualidade, adaptado à realidade do serviço de saúde, baseado em princípios que, pela aplicação de métodos e técnicas sistemáticos, enfatizam o atendimento das necessidades dos usuários como resultado desejado.

Percebe-se ainda neste mesmo estudo, que Oliveira; Matsuda (2016) referem que a Acreditação tem potencial para alavancar os níveis de segurança na atenção hospitalar. Ao exemplo disso, mencionam que a satisfação profissional, a relação entre os trabalhadores da equipe multidisciplinar e destes com seus respectivos gerentes e o tempo de atuação na organização hospitalar, podem ser fatores que intervêm no alcance do nível de segurança, inferindo, no entanto, que os benefícios em prol da segurança do paciente não devem ser atribuídos isoladamente à Acreditação hospitalar porque outros fatores podem interferir nessa desejável condição.

Para Seiffert; Wolff; Rocha (2017, p. 97):

Em organizações de grande porte, é comum utilizar-se estrategicamente da capacitação de multiplicadores, de maneira que compartilhem e disseminem o conhecimento e experiências apreendidas aos demais, multiplicando o acesso a conteúdos de interesse de todos, recomenda-se que, em consultorias internas para preparação de unidades para avaliação de certificação de acreditação, sejam desenvolvidas competências para proporcionar aos membros do GIQ (Grupo Interno da Qualidade) o acesso ao conhecimento, habilidades e atitudes adequadas para exercerem, de fato, a função de multiplicadores, sem a dependência do reforço externo.

Neste contexto, Seiffert; Wolff; Rocha (2017) realizaram um estudo de pesquisa participante, de abordagem qualitativa com nove profissionais, todas do sexo feminino, com mais de dez anos de experiência na área de Pediatria, consistindo de enfermeiras, médica, técnicas de enfermagem, na Clínica Pediátrica de um hospital de ensino do sul do Brasil. Os dados de cada encontro foram analisados sob a ótica denominada “análise crítica”, que consistia em comparar o planejado com o realizado, avaliar se os objetivos planejados tinham sido alcançados, o nível de participação dos membros do grupo e novas perspectivas. O processo de consultoria conduzido pelo enfermeiro proporcionou um caminho gradativo rumo ao preparo da Pediatria para a avaliação de certificação de acreditação, mediante construção coletiva e participativa.

Com vistas à manutenção dos avanços obtidos, Seiffert; Wolff; Rocha (2017) recomendam aos enfermeiros consultores a realização de avaliações periódicas, de modo a checar se os padrões de qualidade estão sendo obedecidos e se as ferramentas da qualidade continuam sendo praticadas rotineiramente. A consultoria interna realizada empoderou os membros do GIQ mediante o acesso ao conhecimento teórico e a vivência na prática, transformando-os em agentes potenciais de mudança em prol da segurança do paciente.

Processos de consultoria interna, como o vivenciado pelos membros do GIQ no estudo realizado, estimulam os enfermeiros e demais profissionais de saúde a exercerem as competências para as quais foram formados, e para o qual há uma responsabilidade ética e moral: a proteção da vida e o respeito à dignidade humana. A atividade de consultoria pode oferecer vantagem como liberdade criativa, flexibilidade, e a oportunidade para desenvolver novas idéias voltadas para a solução de problemas na gestão hospitalar, especialmente quanto ao provimento de ambientes seguros para o paciente e equipe de saúde (SEIFFERT; WOLFF; ROCHA, 2017).

Com o objetivo de analisar a qualidade dos registros de enfermagem, comparando o período antes e depois do preparo para a acreditação hospitalar, fazendo uso do Quality of Nursing Diagnoses, Interventions and Outcomes – Versão brasileira (Q-DIO-Versão brasileira), Nomura; Silva e Almeida (2016) realizaram um estudo observacional de intervenções realizado em um hospital universitário. Os resultados demonstraram que houve melhora significativa da qualidade dos registros de enfermagem. Quando avaliado o escore total do instrumento evidenciou melhora significativa em 24 dos 29 itens (82,8%). Os autores concluíram que houve empenho à mudança de cultura por meio das intervenções realizadas, refletida na conquista do selo de qualidade da Joint Commission Internacional.

Com base nestes resultados, estes mesmos referidos autores afirmam que houve empenho da mudança de cultura, por meio da inovação organizacional, da implementação de protocolos, manutenção de auditorias internas e, especialmente, de atividades educativas mobilizadas pela avaliação criteriosa da JCI, o que favoreceu o reconhecimento como centro acadêmico de excelência em qualidade em saúde e segurança dos pacientes pela Joint Commission International em 2013.

Para Morais *et al.*, (2015); Nomura; Silva e Almeida (2016); Barreto; Lima e Xavier (2016); Luedy *et al.*, (2016); Siman *et al.*, (2017), o desenvolvimento de intervenções sistemáticas mostrou-se forte aliado na busca do reconhecimento internacional de qualidade da assistência por meio da Acreditação Hospitalar, podendo auxiliar outras instituições no aprimoramento e valorização dos registros de enfermagem.

Sendo um processo de cunho educativo, voltado simplesmente para melhoria dos processos, podendo ser adquirida por uma escolha da própria organização de saúde, se caracterizando por uma escolha voluntária, ou para obter uma certificação, passando por avaliações periódicas ou enquanto durar a validade do certificado, ou por uma avaliação reservada, onde não há publicação de seus resultados, embasados por métodos de avaliação previamente estabelecidos. No conceito de que hospitais devem ser um ambiente extremamente seguro, a acreditação com suas etapas de avaliação assegura a eficiência e aptidão da instituição e seu quadro profissional (COSTA; RODRIGUES, 2014).



Com a pulverização do mercado, surgimento da competitividade e da concorrência, as instituições de saúde buscam por meio das certificações alcançar melhores resultados em qualidade na prestação de serviços em saúde, melhoria de todos os processos hospitalares, consequentemente favorecendo uma vasta visibilidade em todos outros lugares do país, fortalecendo o seu respeito diante dos olhos de seus usuários (MAIA; ROQUETE, 2014).

## CONCLUSÃO

Dentro do exposto, vale ressaltar que a literatura utilizada para a realização deste estudo aponta que o que impulsiona a equipe de enfermagem a compreender o valor da enfermagem planejada é a comunicação. Assim, registrar é, além de documentar, uma forma de comunicar, consignando por escrito as ocorrências clínicas do paciente, as ações assistenciais executadas, os problemas reais e potenciais identificados, bem como as medidas implementadas. Assim, tais anotações estão imbuídas de autenticidade e de significado legal dentro da auditoria.

No entanto, verificou-se que apesar da enfermagem reconhecer os registros como importantes, estes não têm sido revistos e orientados para atender as suas funções. Assim, se não existir um objetivo específico a ser atendido pelas anotações, os elementos da equipe de enfermagem parecem não perceber a importância do conteúdo de suas informações para o processo decisório referente ao cuidado ao paciente.

Desta forma é necessário que o enfermeiro como membro da equipe de saúde participe do programa da acreditação na organização, para que o serviço onde atue possa alcançar padrões de qualidade. Sua função é sensibilizar sobre a importância do processo e preparar a equipe de enfermagem para atingir as metas institucionais.

Deve ainda, fazer parte do planejamento do trabalho da equipe de enfermagem o registro correto da história do paciente no hospital, em seu prontuário, que além de poder minimizar desperdícios traz uma série de benefícios para o próprio hospital, para a qualidade do atendimento ao paciente, para a profissão de enfermagem e médica, bem como para o ensino e a pesquisa, servindo, também, de defesa e proteção a todos os profissionais envolvidos no atendimento ao paciente.

No entanto, o processo de mudança para a melhoria da qualidade dos serviços vai depender do desempenho das pessoas e das estruturas, sistema ou processos de auditoria e dos recursos disponíveis para respaldar esse desempenho para implementação do processo de acreditação hospitalar o qual deve ser obtido por meio de um plano de educação continuada e de treinamento do processo para atender aos propósitos da instituição.

Sendo assim, no campo da prática de enfermagem, é necessária uma reflexão crítica da função-papel do enfermeiro, em especial no campo da acreditação hospitalar e acerca da auditoria, não somente como uma ferramenta voltada aos interesses financeiros e políticos das instituições, mas, também como uma estratégia na busca e conquista da qualidade do atendimento e assistência de enfermagem.

## REFERÊNCIAS

BARRETO, Jacyara Almeida; DE LIMA, Gilberto Gonçalves; XAVIER, Camila Fernanda. Inconsistências das anotações de enfermagem no processo de auditoria. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, 2016. Disponível em: <<http://www.seer.ufsj.edu.br/index.php/recom/article/view/917/1014>>

COSTA, Luciana Pertille; FOSSATTI, Paulo. Capacitação do enfermeiro auditor na gestão em saúde: importância e realidade. **RAHIS**, v. 12, n. 2, 2015. Disponível em: <http://revistas.face.ufmg.br/index.php/rahis/article/view/2414/1568>

COSTA, F.M; RODRIGUES, A.O. Auditoria Operacional: Não conformidades em registros de enfermagem. **RBPeCS**. 2014; 1(1): 25-28 [acesso em 20 de setembro 2017]. Disponível em: <<http://www.icesp.br/revistas-eletronicas/index.php/RBPeCS/article/view/8/2.>>

FERREIRA, FABIANA FACTORI; CUNHA, NATÁLIA BARALDI. Acreditação hospitalar: melhorias da qualidade. **REVISTA UNINGÁ**, [S.l.], v. 40, n. 1, jan. 2018. ISSN 2318-0579. Disponível em: <<http://revista.uninga.br/index.php/uninga/article/view/1161>>.

LUEDY, Almerinda et al. Sustentação do Processo da Acreditação Hospitalar. **Revista Acreditação: ACRED**, v. 6, n. 11, p. 10-19, 2016. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5602106>>

MAIA, T.P.; ROQUETE, F.F. Um Olhar sobre a Acreditação Hospitalar no Brasil: a Experiência da Joint Commission Internacional (JCI). **XI Simpósio de Excelência em gestão e tecnologia, 2014**. Acesso em 20 de outubro de 2017. Disponível: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/44420507.pdf>>

MORAIS, Camila Guilherme Xavier et al. Registros de enfermagem em prontuário e suas implicações na qualidade assistencial segundo os padrões de acreditação hospitalar: um novo olhar da auditoria. **Revista Acreditação: ACRED**, v. 5, n. 9, p. 64-84, 2015. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5626617>>

NOMURA, Aline Tsuma Gaedke et al. Qualidade dos registros de enfermagem acerca dos indicadores assistenciais em um processo de acreditação hospitalar. **Clinical and biomedical research. Porto Alegre, 2017**. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/151190>>

OLIVEIRA, João Lucas Campos de; MATSUDA, Laura Misue, Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: A voz dos gestores da qualidade. Escola Anna Nery Revista de Enfermagem [en linea] 2016, 20 (Enero-Marzo) : [Fecha de consulta: 28 de febrero de 2018] Disponível em:<<http://www.redayc.org/articulo.oa?id=12774431800>>

ONA - Organização Nacional de Acreditação. **Manual das organizações prestadoras de serviços de saúde**. Brasília (DF); 2014. Disponível em: <<https://www.ona.org.br/Noticia/125/Manual-dos-Servicos-para-a-Saude-ONA>>

SEGATELI, Taísa Naila. A Atuação do profissional enfermeiro na auditoria em saúde. **Revista Saúde e Desenvolvimento**, v. 7, n. 4, p. 43-56, 2016. <https://www.uninter.com/revistasauade/index.php/saudeDesenvolvimento/article/view/353/284>

SEIFFERT, Leila Soares; WOLFF, Lillian Daisy Gonçalves; DA ROCHA, Denise Jorge Munhoz. Consultoria interna conduzida pelo enfermeiro com vistas à acreditação e segurança do paciente. **Revista Acreditação: ACRED**, v. 7, n. 13, p. 97-114, 2017. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6130787>>

SILVA, Karla Rona; DE OLIVEIRA LIMA, Marina Dayrell; DE SOUSA, Marco Aurélio. Auditoria: ferramenta de enfermagem para melhoria da qualidade assistencial. **Revista**

**Eletronica Gestão & Saúde**, v. 7, n. 2, p. 793-810, 2016. Disponível em: <<http://periodicos.unb.br/index.php/rgs/article/view/22055>>

SIMAN, Andréia Guerra et al. Estratégia do trabalho gerencial para alcance da acreditação hospitalar. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 19, n. 4, p. 815-829, 2015. Disponível em: <<http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/1043>>

SIMAN, Andreia Guerra et al. Implicações da acreditação para a gestão do serviço hospitalar. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, v. 7, 2017. Disponível em: <<http://seer.ufsj.edu.br/index.php/recom/article/view/1480/1721>>

SIQUEIRA, PLF. Auditoria em saúde e atribuições do enfermeiro auditor. **Caderno Saúde e Desenvolvimento** | vol.3 n.2 | jul/dez 2014. [acesso em 18 de Setembro 2017]. Disponível em: <<file:///C:/Users/eu/Downloads/303-1220-1-PB%20.pdf>>

SOUZA, Ivone Gonçalves et al. Os Benefícios Do Processo De Acreditação Hospitalar Para O Trabalho Da Equipe De Enfermagem. **Revista Brasileira de Saúde Funcional**, v. 1, n. 2, p. 7, 2016. Disponível em: <<http://www.seer-adventista.com.br/ojs/index.php/RBSF/article/view/700/618>>