



ACREDITAÇÃO HOSPITALAR: IMPLICAÇÕES DA DESISTÊNCIA DA BUSCA PELA CERTIFICAÇÃO

Andressa Hirata Cervilheri (PIBIC/CNPq/FA/UEM), Laura Misue Matsuda (Orientador), e-mail: lauramisuem@gmail.com

Universidade Estadual de Maringá / Centro de Ciências da Saúde/Maringá, PR.

Área: Ciências da Saúde; Subárea: Enfermagem

Palavras-chave: Gerência hospitalar, Desistência da acreditação hospitalar, Enfermagem

Resumo

Estudo descritivo-exploratório, de abordagem qualitativa, com objetivo de investigar a trajetória do início da busca até a desistência da adesão à certificação pela Acreditação hospitalar. O local de estudo foi um hospital privado do Sul do Brasil. Participaram 10 profissionais ligados à gestão, que em fevereiro de 2016 responderam a questão norteadora: "Fale-me como se deu a trajetória de busca até a desistência deste hospital em aderir a Acreditação". Para a análise dos resultados, utilizou-se a Análise de Conteúdo proposta por Bardin, da qual emergiram três categorias: Desistência de busca da certificação de Acreditação: processo traçado e motivos referidos por trabalhadores; Sentimentos oriundos da desistência de busca pela certificação de Acreditação e; Desistência *versus* Adiamento: diferença clara para os trabalhadores. Concluiu-se que, a desistência ocorreu pela falta de conhecimento e de valorização da alta direção e; que os trabalhadores se sentiam frustrados. Mas, apesar disso, referiram estar motivados para retomar o processo.

Introdução

A avaliação da qualidade é considerada como recurso indispensável para o controle e o avanço de melhorias dos serviços de saúde ¹. Nesse contexto, a Acreditação é um sistema de avaliação que confere possível certificação da qualidade aos serviços de saúde ², pois se trata de um processo sistemático,





periódico e reservado, pautado no consenso, racionalização, ordenamento dos serviços e comparação da realidade constatada pelos avaliadores externos à organização, mediante padrões de qualidade previamente definidos³. Embora a Acreditação gere benefícios aos estabelecimentos de saúde que aderem a esse processo, as barreiras relacionadas à certificação, constatadas na literatura, apontam que estas se atrelam às mudanças de cultura organizacional; envolvimento da equipe nos processos requisitados; sistematização nos registros; dificuldade de manter o sistema de gestão da qualidade ativo após a certificação e; a relação entre custo-benefício da Acreditação².

Ante ao exposto, investigar sobre a desistência da adesão à certificação pela Acreditação pode contribuir na elaboração de estratégias que visem o início da sua implantação e; também, auxiliar os gestores que intentam retomar o processo paralisado. Com base no exposto, este estudo teve como objetivo investigar a trajetória do início da busca até a desistência da adesão à certificação pela Acreditação hospitalar.

Materiais e métodos

Estudo descritivo-exploratório, de abordagem qualitativa, realizado em um hospital privado de alta complexidade, localizado no Sul do Brasil, que iniciou ações de busca voltadas ao preparo para certificação de Acreditação, com posterior desistência em aderir o processo em questão.

Para participar do estudo foram convidados profissionais com diferentes formações e posição hierárquica na instituição, ligados à gestão hospitalar. A escolha dos participantes foi definida por amostragem em cadeia de referência, por meio do método Respondent Driven Sampling (RDS)⁴. Nesse método, os dados são coletados por meio de um mecanismo de bola de neve o qual se inicia com o recrutamento de uma ou poucas pessoas que correspondem ao perfil-alvo e que indicam outras pessoas com perfil semelhante, para que façam parte do estudo. (KENDALL, 2006).

A coleta de dados ocorreu em fevereiro de 2016, por meio de entrevistas gravadas, previamente agendadas e realizadas de forma individual, na instituição onde os participantes atuavam. Todo material obtido nas entrevistas foi transcrito na íntegra. Após isso, os dados foram submetidos à Análise de Conteúdo, na modalidade Temática.

Todos os preceitos éticos e legais foram respeitados e a proposta desta pesquisa está registrada sob CAAE 49593415.9.0000.0104.





Resultados e Discussão

Foram entrevistados 10 profissionais, atuantes em cargos gerenciais da área de nutrição, diretoria, psicologia organizacional; segurança; faturamento, tecnologia de informação e atendimento.

A partir da análise de conteúdo das entrevistas, emergiram três categorias:

Desistência da busca da certificação pela Acreditação: processo traçado e motivos referidos por trabalhadores. Apontou que a desistência ocorreu devido à falta de conhecimento e de valorização da sua importância pela alta direção e isso, comprometeu o planejamento e os investimentos necessários ao processo; *Sentimentos oriundos à desistência da busca pela certificação de Acreditação.* Nesta categoria, foram referidos sentimentos de frustração entre os gestores e isto é compreensível porque, ao perceberem que seus esforços foram em vão, a tendência é que se sintam decepcionados e até insatisfeitos no trabalho. *Desistência versus Adiamento: diferença clara para os trabalhadores.* Apontou que, o ocorrido não foi desistência da Acreditação, mas sim adiamento, pois mencionaram a retomada do processo de busca pela certificação. Aliada a isso, referiram estar motivados para recomeçar o processo.

Conclusões

Os resultados deste estudo podem contribuir para que gestores tomem decisões mais assertivas em relação à busca da certificação pela Acreditação. Além disso, pode nortear ações voltadas à gestão da qualidade, por meio de medidas adaptadas a cada realidade organizacional. Concluiu-se que, a desistência da certificação pela Acreditação, na instituição investigada, ocorreu pela falta de conhecimento e de valorização da alta direção e; também, que os trabalhadores se sentiam frustrados pela desistência. Apesar disso, referiram estar motivados para retomar o processo de certificação.

Agradecimentos

Agradecimento especial ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) que permitiu o desenvolvimento deste estudo através da concessão de uma bolsa de pesquisa.





Referências

1. MANZO, B.F.; BRITO, M.J.M.; CORRÊA, A.R. Implications of hospital accreditation on the everyday lives of healthcare professionals. Rev. Esc. Enferm. USP. v. 46, n. 2, p. 388-94, 2012.
2. ONA. Organização Nacional de Acreditação. Manual das organizações prestadoras de serviços de saúde. Brasília (DF), 2014.
3. SHAW, C.D.; BRAITHWAITE, J.; MOLDOVAN, M.; NICKLIN, W.; GRGIC, I.; FORTUNE, T. et al. Profiling health-care accreditation organizations: an international survey. Int. Jour. Qual. Health Care. v.25, n.3, p.222-31, 2013.
4. KENDALL, C. Respondent-Driven Sampling. Tulane University. New Orleans, 2006.

