

O PAPEL DO ENFERMEIRO NO CONTROLE DE QUALIDADE HOSPITALAR

THE ROLE OF THE NURSE IN HOSPITAL QUALITY CONTROL

¹ROMÃO, Vitória Carolina Martins; ²COIMBRA, Juliano Rodrigues.

^{1e2}Curso de Enfermagem - Centro Universitário das Faculdades Integradas de Ourinhos-UNIFIO/FEMM

RESUMO

O presente artigo aborda sobre a importância da Gestão de Qualidade Hospitalar, com enfoque no profissional de enfermagem no papel de gestor. Entende-se que ele possui todas as condições de desenvolver uma boa gestão, por estar integrado na dinâmica dentro dos hospitais, conhecer a equipe e todos os setores que o compõem, desde os administrativos (gerenciais) até o atendimento médico ao paciente. Em vista disso, o objetivo principal deste artigo consiste em pesquisar, estudar e compreender a atuação do enfermeiro e suas potencialidades no que se refere à qualidade hospitalar (QH), tendo como base as legislações vigentes, fundamentais para a elaboração dos POP's (Procedimentos Operacionais Padrão). Dessa forma, o desenvolvimento deste artigo focará nos tópicos quanto à importância da formação e educação continuada do profissional; contextualizar a condição de Acreditação de uma unidade hospitalar e o selo de qualidade ONA; discorrer sobre as competências gerenciais e sua importância na gestão de qualidade, considerando o cenário atual, marcado pela globalização e constante progresso tecnológico. Para um melhor entendimento, fez-se necessário apresentar o conceito de avaliação de risco e mapa de risco, como ferramenta fundamental para conhecer a organização que está sendo avaliada e, assim, ter condições de fazer um bom planejamento e traçar estratégias, objetivando alcançar a qualidade dos serviços e, principalmente, ter condições de mantê-la. Para tanto, a metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica, em revistas e artigos científicos de autores especializados no tema, encontrados em importantes bases de dados da mídia, como a BVS (Biblioteca Virtual em Saúde), *SciELO* e site oficial do governo ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária).

Palavras-chave: Gestão da Qualidade Hospitalar; Enfermagem; Acreditação; Avaliação de Risco.

ABSTRACT

This article addresses the importance of Hospital Quality Management, focusing on the nursing professional in the role of manager. It is understood that he is fully capable of developing good management, as he is integrated into the dynamics within hospitals, knows the team and all the sectors that make it up, from administrative (management) to medical care for patients. In view of this, the main objective of this article is to research, study and understand the role of nurses and their potential with regard to hospital quality (QH), based on current legislation, which is fundamental for the elaboration of SOP's (Operational Procedures Standard). Therefore, the development of this article will focus on topics such as the importance of professional training and continuing education; contextualize the Accreditation status of a hospital unit and the ONA quality seal; discuss managerial skills and their importance in quality management, considering the current scenario, marked by globalization and constant technological progress. For a better understanding, it was necessary to present the concept of risk assessment and risk map, as a fundamental tool for getting to know the organization being evaluated and, thus, being able to carry out good planning and outline strategies, aiming to achieve quality of services and, above all, being able to maintain it. To this end, the methodology used was bibliographical research, in magazines and scientific articles by authors specialized in the subject, found in important media databases, such as the VHL (Virtual Health Library), *SciELO* and the official government website ANVISA (Agência National Health Surveillance).

Keywords: Hospital Quality Management; Nursing; Accreditation; Risk Assessment.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho traz a seguinte problematização: o enfermeiro tem algum papel definido e claro na qualidade hospitalar? A partir disto vem-se com a hipótese de que é necessário pesquisar sobre o assunto, uma vez que se acredita que há um papel firmado para o enfermeiro na gestão de qualidade hospitalar, do ponto de vista legal.

Desde o princípio da enfermagem fala-se sobre a qualidade nos cuidados prestados pelo enfermeiro. Ao abordar sobre melhoria da qualidade no atendimento em saúde, a enfermeira *Florence Nightingale* destaca-se como pioneira no assunto porque durante a guerra da Criméia em 1855 desenvolveu métodos de atendimento que qualificaram o cuidado prestado aos feridos de campanha (Belluci; Matsuda, 2011).

Em 1994, o Ministério da Saúde lançou o Programa de Qualidade com o objetivo de promover esta cultura. Estabeleceu, ainda, a Comissão Nacional de Qualidade e Produtividade em Saúde (CNQPS), que desempenhou importante papel na elaboração das diretrizes do programa e na sua disseminação, inclusive em outras esferas do governo (Feldman; Gatto; Cunha, 2005).

Um instrumento como o POP (Procedimento Operacional Padrão) consiste numa descrição de procedimento ordenado sistematicamente, que possibilita à equipe de saúde a sua execução passo a passo. Facilita o cotidiano de trabalho e dá segurança ao paciente em relação ao cumprimento do que se propõe de forma semelhante por todos os profissionais (Toso, *et al*, 2015).

A implantação do POP pode colaborar na organização do processo de trabalho e gestão do cuidado prestado, principalmente em serviços que tem rotatividade alta de profissionais e que são oficialmente considerados um ambiente de ensino para as profissões de saúde (Pereira, *et al*; 2017).

O presente trabalho justifica-se pela relevância sobre o tema, uma vez que a instituição de saúde precisa trabalhar com padrão de qualidade em seus processos, devido à necessidade de segurança para suas ações e técnicas íntegras para com seus pacientes, com objetivo de restabelecer e recuperar a saúde e o bem-estar dos pacientes e familiares. Outra questão é a uniformidade de condutas com fluxos claros dos serviços prestados, por meio da utilização de POP's no processo de trabalho da

enfermagem, implantado pelo enfermeiro responsável pelo Controle de Qualidade Hospitalar.

O objetivo deste trabalho foi estudar e compreender sobre atuação do enfermeiro na qualidade hospitalar, conforme legislações vigentes, bem como identificar de forma clara suas ações.

METODOLOGIA

O presente artigo trata-se de uma revisão bibliográfica integrativa. O estudo de artigos e legislações referem-se aos meses de março, abril e maio de 2024. Estes foram pesquisados pelos descritores: História da evolução da qualidade hospitalar; história da evolução hospitalar: dos padrões de acreditação; Avaliação de procedimentos operacionais padrão implantados em um serviço de saúde, O enfermeiro no gerenciamento à qualidade em serviço hospitalar de emergência e outros títulos similares; também foi usufruído de legislação publicada pela ANVISA. A filtragem dos materiais escolhidos para o estudo foi realizada através das plataformas virtuais: BVS (Biblioteca Virtual em Saúde), *Scielo* e site oficial do governo ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária).

No total foram 12 artigos selecionados no idioma português, publicados nos anos de 1987 a 2023, ou seja, abordou-se desde uma literatura mais antiga até a mais recente, a fim de entender todo o processo da Gestão da Qualidade dentro da unidade de saúde. Foi mencionada a RDC nº 63, de 25 de novembro de 2011, publicada pela ANVISA, e, também, foram fragmentadas algumas informações do Manual de Procedimentos Operacionais Padrão (POP's): serviço de enfermagem, publicado em 2020.

DESENVOLVIMENTO

Neste tópico são apresentados importantes aspectos que envolvem a gestão de qualidade hospitalar com um profissional de enfermagem como o gestor da unidade, desde a necessidade de formação e educação continuada do enfermeiro, a condição de acreditação de uma unidade hospitalar, com enfoque no selo de qualidade ONA, além de abordar sobre as avaliações de risco (mapa de risco).

FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO CONTINUADA DO PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM

O mundo atual é marcado pela globalização e constante progresso das tecnologias e meios de comunicação/informação, que interferem, direta ou indiretamente, em todos os âmbitos da vida em sociedade. Nesse sentido, a formação de profissionais de qualquer área tem nela sua forma de democratizar o acesso à cultura, ao conhecimento e ao trabalho, imputando à área educacional adaptar-se ao processo de reestruturação produtiva, obrigando os cursos de graduação a oferecer sua formação baseada nos conceitos de flexibilidade, integração e relação entre a teoria e prática (Montenegro, 2010).

Considerando que a educação, especialmente a Educação Permanente em Saúde (EPS), quanto introduzidas no processo de trabalho, são benéficas em vários aspectos como em melhoria na formação acadêmica, em possibilitar o desenvolvimento dos trabalhadores e, conseqüentemente, fortalecer e realizar ações da saúde, principalmente no que se refere aos desdobramentos na qualificação da gestão e na atenção aos usuários e, de forma mais ativa, no fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS) (Silva *et al.*, 2016).

Consoante a isso, um dos preceitos que embasam a EPS refere-se à elaboração de sugestões educativas a partir dos problemas percebidos na prática diária do trabalho, uma vez que se recomenda que as atividades do processo de trabalho (gestão, atenção e educação) possam ser realizadas de forma articulada e, com isso, propiciar o empoderamento pessoal, organizacional e da comunidade, entendendo que o ambiente de trabalho constitui, também, um espaço de aprendizado. Dessa forma, as ações cotidianas de trabalho e das experiências vividas, ao serem analisadas de uma forma mais crítica e reflexiva, podem valorizar o processo de trabalho (Silva *et al.*, 2016).

Em vista disso, para que o profissional de enfermagem possa atuar na Gestão de Controle de Qualidade, que constitui um setor recente na área da saúde, são necessárias algumas especializações, tais como: MBA Executivo em Gestão da Qualidade em Saúde e a Acreditação Hospitalar; Gestão da Qualidade e Acreditação Hospitalar e Gestão da Qualidade e Segurança em Serviços de Saúde.

ACREDITAÇÃO DO SERVIÇO DE SAÚDE, SELO DE QUALIDADE ONA

A Gestão da Qualidade tem como princípio obter maior produtividade e satisfação das pessoas, por meio da padronização, da participação dos clientes e trabalhadores, promovendo condições favoráveis para um bom trabalho em equipe e do estímulo à criatividade (Belluci; Matsuda, 2011).

A Organização Nacional de Acreditação (ONA), criada em 1999, é a responsável pela execução e gestão dos padrões brasileiros de qualidade e segurança no campo da saúde. Em seu site oficial (ona.org.br), eles definem que a Acreditação:

[...] consiste em um método de avaliação e certificação que visa, através de padrões e requisitos previamente definidos, promover a qualidade e a segurança da assistência no setor da saúde. Para ser acreditada, a organização necessita, de forma comprovada, atender aos padrões definidos pela ONA, reconhecidos internacionalmente.

Ressalta-se que esses critérios de avaliação foram criados por especialistas reconhecidos e legitimados do setor, com a exigência de terem desenvolvido alguma expertise em avaliação (Malik, 2005, apud Rafael; Aquino, 2019).

Tal modelo surgiu no Brasil no fim da década de 1980, devido aos padrões definidos para os serviços hospitalares da América Latina, pela Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), a fim de dar ao hospital a condição de “acreditação” (Rafael; Aquino, 2019). O intuito desta “acreditação” era desenvolver meios de aprimoramento dos serviços hospitalares e possuir bases para estimular essa melhoria (Anvisa, 2004, apud Rafael; Aquino, 2019), cujos importantes objetivos foram propostos por Ostenberg e Rooney, no final da década de 1990:

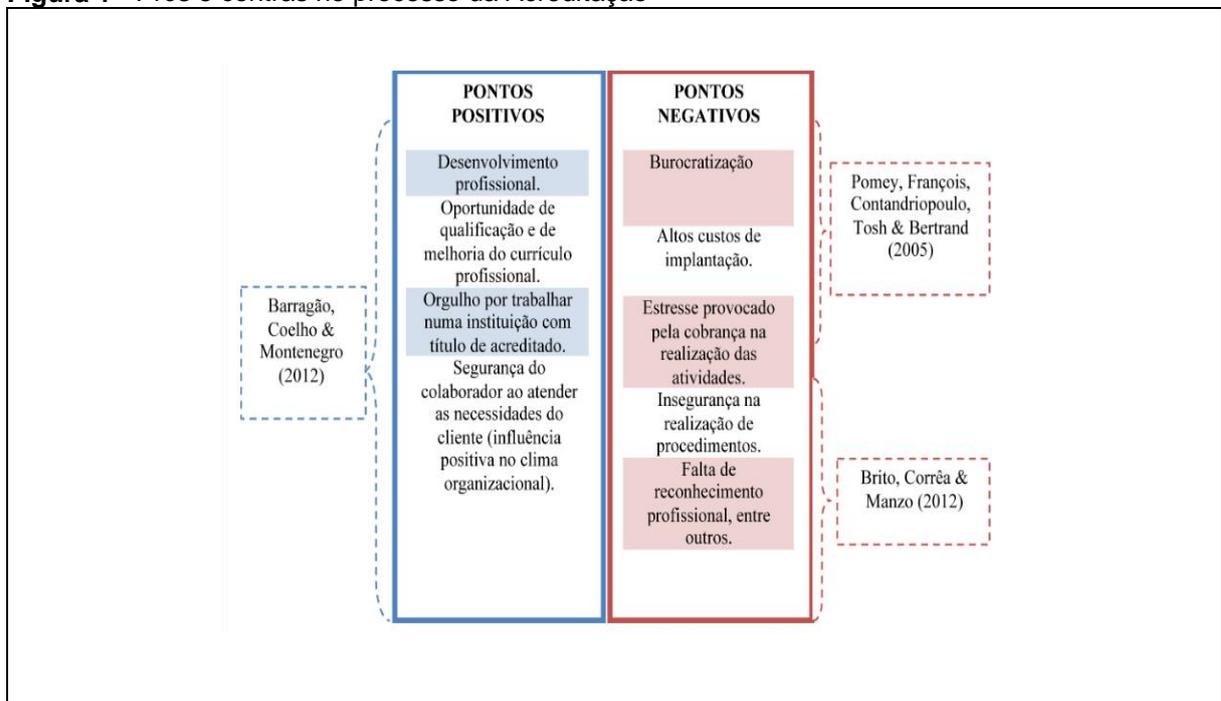
- Melhorar a qualidade dos cuidados da saúde estabelecendo metas ótimas a serem atingidos ao se alcançar os padrões para organizações de saúde;
- Estimular e melhorar a integração e o gerenciamento dos serviços de saúde;
- Reduzir os custos dos cuidados da saúde enfocando ou aumentando a eficiência e efetividade dos serviços;
- Oferecer educação e consultoria a instituições de saúde, gerentes e profissionais de saúde sobre estratégia de melhoria de qualidade e “melhores práticas” na área da saúde e;
- Fortalecer a confiança do público na qualidade dos cuidados à saúde (Rafael; Aquino, 2019, p. 328).

Com a acreditação, benefícios seriam percebidos tanto em relação ao gerenciamento da unidade como na qualidade da assistência do assistido, pois teriam mais segurança e eficiência, de acordo com a ANVISA. Logo, por meio da

acreditação, mudanças organizacionais são estimuladas, especialmente em relação à gestão dos processos, nas práticas de segurança e comportamentais, favorecendo o surgimento de uma cultura que tem como premissa a qualidade e segurança dos pacientes (Rafael; Aquino, 2019).

Todavia, é importante elencar os prós e contras percebidos em estudos realizados quanto às mudanças organizacionais ocasionadas pelo processo de acreditação, conforme demonstra a Figura 1:

Figura 1 - Prós e contras no processo da Acreditação



Fonte: Rafael; Aquino (2019)

Dessa forma, adotar processos de melhorias contínuas, como é a acreditação hospitalar, requer participação efetiva e democrática de todos os profissionais. Aspectos como “comunicação, orientação e conhecimento, tipo de gestão, cultura organizacional, relações interpessoais, forma de liderança, relações de poder, condições de trabalho podem contribuir satisfatoriamente ou não para o envolvimento coerente da equipe” (MS, 2004; Mendes; Mirandola, 2015; Rafael; Aquino, 2019, p. 335).

Logo, a auditoria do selo ONA tem como enfoque principal a segurança do paciente, com a análise de processos diretos e indiretos da empresa, como também

a segurança do negócio, de forma a agregar valor à unidade, cujo desafio para os gestores consiste, especialmente, em conservar o foco nas melhorias adotadas, considerando que a renovação do selo se dá anualmente e, por isso, constitui um processo contínuo (Rafael; Aquino, 2019). Nesse sentido, a necessidade de constante aprimoramento das técnicas e especialização dos profissionais, em especial os da enfermagem, é crucial para a Gestão de Qualidade com selo de Acreditação da ONA.

A UTILIZAÇÃO DAS TI'S NOS SISTEMAS DE SAÚDE PARA PADRONIZAÇÃO DAS NORMAS, ROTINAS E PROCEDIMENTOS

Como todas as esferas no mundo globalizado, a área da saúde também necessita se adequar às constantes inovações do mercado, especialmente no que concerne às Tecnologias de Informação (TI), que constitui uma vantagem competitiva para a empresa (nesse caso, para a unidade hospitalar), por contribuir para melhoria dos serviços e produtos, e, conseqüentemente, para melhor atendimento e segurança das pessoas assistidas.

Contudo, implantar um sistema informatizado demanda um comprometimento de todos os colaboradores, uma vez que qualquer mudança, especialmente as TI's, causam insegurança e resistência devido aos riscos e ameaças inerentes. No caso de uma unidade hospitalar, a tendência é iniciar esse processo pelo sistema logístico. A padronização dentro das unidades hospitalares, é um processo ainda difícil, pois é um setor com características distintas de outras organizações, tais como:

- a) As leis de mercado não se aplicam bem ao setor em face das necessidades humanas e prioridades não-mercantis, que se impõem independentemente dos custos de produção, valor de mercado, e preços praticados;
- b) [...];
- c) A variabilidade da assistência demandada é enorme e cada paciente se comporta subjetivamente de maneira diferente, o que dificulta uma rígida padronização do processo do trabalho em saúde e a racionalização da oferta de serviços;
- d) [...];
- e) O consumo do serviço é imediato à produção e, portanto, não há tempo para o controle prévio da qualidade, nem estoque para inspeção final;
- f) A produção do serviço é executada por uma grande variedade de profissionais de diversos níveis de escolaridade e formação, com interesses corporativos distintos;
- g) A categoria médica apresenta forte resistência aos programas por sentir-se fiscalizada e tolhida na conduta clínica dos pacientes ante ao controle externo (Gurgel Junior; Vieira, 2002, p. 326).

Sendo assim, as unidades hospitalares constituem uma das mais complexas, tanto pela sua função essencial de tratamento preventivo, de reabilitação e de cura, que demanda uma equipe multidisciplinar com alto grau de autonomia, com o emprego de tecnologias das mais avançadas, além de ser um espaço de prática de ensino-aprendizagem e produção da ciência (Azevedo, 1993; Gurgel Junior; Vieira, 2002).

Por outro lado, apesar da necessidade de adotar programas que propiciem critérios de qualidade padronizados nas unidades hospitalares, desenvolvidos por órgãos compostos por especialistas reconhecidos na área, ainda é notória a resistência de adesão em algumas instituições, em razão, principalmente, dos médicos que, desde sempre, possuem o poder dentro delas e não percebem com bons olhos a contenção de custos, muito menos uma avaliação do exercício da sua função como sendo benéfica para melhoria da qualidade do atendimento, por se sentirem fiscalizados e terem receio de perder a sua autonomia no atendimento clínico dos pacientes (Gurgel Junior; Vieira, 2002).

GESTÃO FINANCEIRA NA QH

É possível apreender que o profissional da enfermagem é fundamental como gestor dentro dos hospitais, por conhecer a dinâmica dessas unidades e saber direcionar as atividades assistenciais e gerenciais. Sua principal atribuição na função de gestor de qualidade hospitalar é coordenar a equipe de trabalho, elaborar estratégias e ações de trabalho na área da saúde, a fim de alcançar a excelência nas atividades hospitalares, relacionados ao planejamento, organização, condução, cobrança por resultados e por analisar os mecanismos envolvidos na qualidade do atendimento ao paciente nas demandas crescentes para a provisão e previsão de materiais e pessoal (Rodrigues *et al.*, 2019; Monteiro *et al.*, 2023).

Em vista disso, a auditoria consiste em ações voltadas para a avaliação e fiscalização dos prestadores de serviços da saúde e na conferência das prestações de contas referentes aos processos realizados, desde o atendimento, despesas, custo e qualidade almejada (Souza; Jesus; Barreto, 2022). É um importante setor da área da saúde, principalmente no que tange o departamento comercial/finanças, por avaliar o consumo e cobranças realizados pela organização, com a possibilidade de atuar como membro da própria instituição ou representantes de fontes pagadoras,

responsabilizando-se pelas decisões que norteiam o regime operante, cujo maior vantagem é observar os resultados almejados, avaliando-os com o intuito de perceber os erros e acertos orientando para o maior planejamento e controle dos custos, visto que a auditoria analisa criticamente as particularidades dos serviços prestados e compará-los aos atendimentos padrões e de uso de recursos pré-estabelecidos (Souza; Jesus; Barreto, 2022).

Dessa forma, o papel do profissional de enfermagem na auditoria é definido, em muitos momentos, como um “fiscalizador”, devido à função de avaliação criteriosa de todos os serviços oferecidos e reconhecer a aplicabilidade financeira do cliente, por meio de algum serviço oferecido pela instituição. Contudo, um dos principais desafios encontrados é a pouca quantidade de estudos que abranja essa área quando comparado com o serviço de assistência prestado ao contratante (Fabro et al, 2020; Souza; Jesus; Barreto, 2022).

No mais, quanto ao papel do enfermeiro auditor, relatam Souza; Jesus; Barreto (2022, p. 159):

De acordo com Lima et al. (2017), o papel do enfermeiro auditor é realizar a avaliação dos cuidados da equipe de enfermagem, identificação do paciente, se apresenta algum erro associado ao cuidado direto ao paciente, promovendo conscientização dos fatores relacionados à segurança dos pacientes e qualidade de atendimento. Tal profissional pode exercer suas tarefas em todas as instituições que ofereçam serviços de enfermagem, visto que desempenha funções em diversos níveis complexidade de cuidados.

Por fim, se auditar refere-se à quantificação de todos os exercícios realizados no atendimento assistencial ao cliente, visando compatibilizar o nível desse atendimento, é possível ressaltar algumas atribuições do auditor, tais como: avaliar a rede credenciada, atestar os faturamentos ofertados pelos serviços, melhor custo com os procedimentos, entre outros. Em vista disso, segundo Silva (2015), as atribuições do enfermeiro auditor consistem em “conhecer e atender as necessidades dos pacientes, levantar subsídios que levam à reflexão profissional e auxiliar a instituição alcançar seus objetivos” (Souza; Jesus; Barreto, 2022, p. 160).

Logo, a importância do gerenciamento da enfermagem eficiente e capacitado reverbera na diminuição de custos, das queixas e aumento da satisfação dos pacientes, por focar na necessidade de organização do ambiente, dos recursos, objetivando insistentemente aumentar a qualidade do serviço (Ramos; Liliana, 2020; Monteiro *et al.*, 2023).

MAPA DE RISCO

O mapa de risco consiste em uma metodologia descritiva e qualitativa para examinar territorialmente os riscos, voltado para a análise das condições de trabalho. É uma técnica utilizada para levantar a maior quantidade possível de dados relacionados aos riscos existentes no ambiente de trabalho, considerando a avaliação dos trabalhadores (Metello; Valente, 2012). Ele surge na Itália, entre o final dos anos de 1960 e início dos anos de 1970, através de movimentos sindicais que criaram uma forma de investigar, atuar e controlar as condições de trabalho de seus funcionários (XAVIER *et al.*, 2018). No Brasil, o conceito de mapa de risco aparece no começo da década de 1980, com a incorporação da NR 5 e a obrigatoriedade de as empresas brasileiras terem uma Comissão Interna de Preservação de Acidentes (CIPA), em parceria com o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) (Xavier *et al.*, 2018).

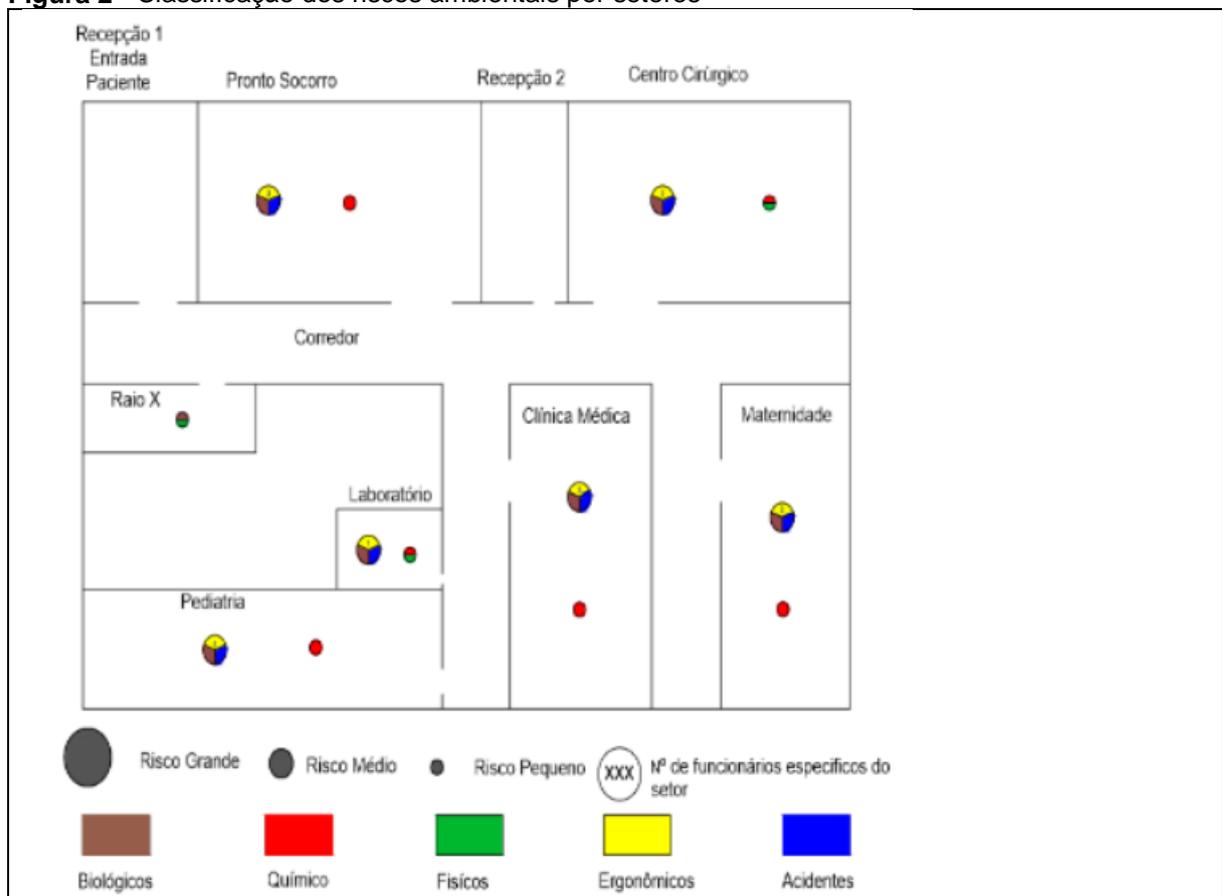
Em vista disso, o mapa de risco apresenta, desde a sua origem, a dimensão política de atuação do trabalhador na defesa de seus direitos fundamentada no Modelo Operário Italiano, e tem como base o “saber operário”, reconhecendo a experiência e saberes do trabalhador; a não atribuição da produção do conhecimento; a coleta de dados por grupos homogêneos de trabalhadores e a aprovação consentida dos dados destes trabalhadores para auxiliar as ações de planejamento e controle da saúde nos locais de trabalho (Hökerberg *et al.*, 2006).

Nesse sentido, considerando a área da saúde, o enfermeiro junto com a sua equipe precisa avaliar os riscos a que estão submetidos, de forma a prevenir eventuais acidentes de trabalho e, por isso, a elaboração do mapa de risco é crucial para promover mais segurança, mediante os riscos ambientais de cada setor hospitalar (Xavier *et al.*, 2018). Ressalta-se que os mapas de riscos das unidades de saúde possuem duas peculiaridades: as categorias médicas que encabeçam a classificação de riscos e a metodologia, que se estabelece na dificuldade de progredir nas discussões sobre as relações de trabalho, quanto à hierarquia e ao vínculo empregatício, pois apesar de estarem na base das condições de trabalho, não aparecem de forma explícita nas classificações de risco da NR-5 ou da metodologia original italiana (Hökerberg *et al.*, 2006).

Dessa forma, apesar de a metodologia do mapa de risco fortalecer a conscientização dos riscos mediante a implementação de medidas de biossegurança, vigilância em saúde do trabalhador e qualidade total, ela proporciona uma centralidade à participação do trabalhador na elaboração de estratégias para esse fim, com a capacitação e desenvolvimento crítico deste, tornando-o “não dócil”, ou seja, não aceitando passivamente toda e qualquer solicitação que prejudique a saúde ou seja um risco para o trabalhador, e, conseqüentemente, resultando em baixa adesão por parte da chefia (Hökerberg *et al.*, 2006).

Por conseguinte, a fim de demonstrar de que forma pode ser elaborado um mapa de risco dentro dos hospitais, que é uma representação gráfica das distribuições dos riscos ocupacionais concernentes ao ambiente de trabalho, as Figura 2 e 3 apresentam, respectivamente, a classificação dos riscos ambientais por setores e a classificação de risco e doenças relacionadas por setores, num estudo realizado em um Hospital Beneficente do Interior do Estado do Paraná, por Xavier *et al.* (2018).

Figura 2 - Classificação dos riscos ambientais por setores



Fonte: Xavier *et al* (2018)

Figura 3 - Classificação de risco e doenças relacionadas por setores

Quadro 2. Gravidade e os riscos ambientais			
Grupos de Riscos Ambientais	Pequeno	Médio	Grande
Físico			
Químico			
Biológico			
Ergonômicos			
Acidentes			

Fonte: Xavier *et al* (2018)

Outros mapas de riscos foram elaborados neste estudo pelos autores, que obtiveram como resultado a percepção de riscos distintos, com a delimitação das áreas mais vulneráveis frequentadas pela equipe de enfermagem. Apontam, também, sobre a necessidade da formação continuada do profissional de enfermagem e da atuação da CIPA, de forma mais sistêmica, com a identificação dos riscos ambientais e a construção do mapa de risco, a fim de prevenção de acidentes e doenças ocasionadas pelo exercício no ambiente de trabalho (Xavier *et al.*, 2018).

Ademais, o mapa de risco é uma técnica essencial para atualizar os trabalhadores quanto aos riscos ambientais, objetivando a conscientização de proteção coletiva. Com a inserção e aplicação de medidas de biossegurança é possível a captação de conhecimento com a propagação de boas atitudes, inovação comportamental dos trabalhadores, contribuindo para um “ambiente nosocomial sem riscos ocupacionais” (Metello; Valente, 2012, p. 2346).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a pesquisa bibliográfica a respeito da função do profissional de enfermagem enquanto gestor de qualidade hospitalar de uma unidade de saúde, muitos conceitos importantes foram apresentados, mas que ainda necessitam de mais estudos e aprofundamento no tema.

O cenário atual de competitividade do mercado, que cada vez mais exige das instituições condições que satisfaçam ao potencial cliente/ consumidor/ público-alvo e, conseqüentemente, impõem serviços que atestam a sua qualidade, pelos mais variados indicadores e selos de qualidade existentes, o setor de saúde não é (ou não deveria ser) diferente, apesar de ter um campo de atuação muito distinto da comercial/ empresarial.

Consoante a isso, a Acreditação consiste em um modelo que atesta uma condição de gestão de qualidade à unidade hospitalar e, por isso, é uma importante ferramenta para se alcançar a Gestão de Qualidade, visando a satisfação do paciente e melhorias nos serviços oferecidos e condições de trabalho.

Nesse sentido, o profissional de enfermagem tem a possibilidade de se aperfeiçoar por meio de especialização e formação continuada no âmbito da Gestão de Qualidade Hospitalar, por ser um profissional atuante em todos os setores de uma unidade de saúde, o que contribui para o desenvolvimento de uma gestão de qualidade eficaz.

Sendo assim, considerando a tecnologia avançada e sempre em progresso, se faz necessário que os setores de saúde, tanto as unidades hospitalares da rede pública como privada, buscar, cada vez mais, por esses modelos de avaliação de qualidade, a fim de promover um serviço de assistência à saúde do paciente cada vez mais humana, correta e de qualidade, tanto os atendimentos preventivos, de reabilitação ou de cura, que é o objetivo principal de um serviço de saúde.

Logo, existem muitas ferramentas que contribuem para o desenvolvimento de uma gestão de qualidade hospitalar, como a avaliação de risco, por meio de elaboração de mapas de risco, e programas de avaliação de qualidade, como o modelo ONA, e cabe ao profissional da enfermagem procurar sua qualificação profissional e contínua, objetivando ocupar esse cargo de gestor, que é tão importante, mas que carece de mais pessoas capacitadas e habilitadas para exercê-lo, dada a competitividade e responsabilidade que a função exige.

REFERÊNCIAS

BELLUCCI JÚNIOR, J. A.; MATSUDA, L. M. O enfermeiro no gerenciamento à qualidade em serviço hospitalar de emergência: revisão integrativa da literatura. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1983-14472011000400022>.

BRASIL. Organização Nacional de Acreditação. Disponível em: <https://www.ona.org.br>. Acesso em: 19 mai. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde (MS). Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). **De Diretoria Colegiada-RDC Nº 63, de 25 de novembro de 2011**. Disponível em: https://antigo.anvisa.gov.br/documents/10181/2718376/RDC_63_2011_.pdf. Acesso em: 20 mai. 2024.

FELDMAN, L. B., *et al.* História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões de acreditação. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 2, p. 213–219, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-21002005000200015>.

GURGEL JUNIOR, G. D.; VIEIRA, M. M. F. Qualidade total e administração hospitalar: explorando disjunções conceituais. **Ciência & Saúde Coletiva**, 7(2):325-334, 2002.

HÖKERBERG, Y. H. M., *et al.* O processo de construção de mapas de risco em um hospital público. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232006000200027>. Acesso em: 20 mai. 2024.

METELLO, F. C.; VALENTE, G. S. C. A importância de medidas de biossegurança como prevenção de acidentes do trabalho através da identificação de riscos biológicos no mapa de risco. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental (online)**, 4(3):2338-48, jul./set. 2012.

MONTEIRO, T. T., *et al.* A importância da gestão pelo enfermeiro nos setores de uma unidade hospitalar. **International Seven Journal of Health**, São José dos Pinhais, v. 2, n. 2, p. 255-267, mar./abr. 2023. DOI: 10.56238/isevjhv2n2-016.

PEREIRA, S. R., *et al.* Sistemas de informação para gestão hospitalar. **Journal of Health Informatics (JHI)**, out./dez. 2012; 4(4):170-5.

PEREIRA, L. A. A., *et al.* A educação permanente no processo de trabalhos de enfermagem. **R. Enferm. Cent. O. Min.**, set./dez. 2016, 6(3):2349. DOI: 10.19175/recom.v.613.1027.

PEREIRA, L. R., *et al.* Avaliação de procedimentos operacionais padrão implantados em um serviço de saúde. **Arquivos de Ciências da Saúde**, v. 24, n. 4, p. 47, 2017. Disponível em: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/12/1046771/a9.pdf>.

PEREIRA, C. A. C., *et al.* **Ciência e Tecnologia do Piauí - Manual de Procedimentos Operacionais (POP'S): serviços de enfermagem.** Teresina, 2020. Disponível em: <https://www.ifpi.edu.br/noticias/ifpi-implanta-sistematizacao-da-assistencia-de-enfermagem/ManualdeProcedimentosOperacionaisPadrolFPI.pdf>.

RAFAEL, D. N.; AQUINO, S. Processo de acreditação ONA: desafios para gestores de qualidade em serviços de apoio às Organizações de Saúde. **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde – RGSS**, São Paulo, v. 8, n. 3, p. 327-341, set./dez. 2019.

SOUZA, C. C.; JESUS, E. S.; BARRETO, G. M. N. Os desafios das políticas sociais, inclusão e o trabalho em rede na promoção da qualidade de vida. **Auditoria de enfermagem e sua importância para gestão de qualidade no serviço de saúde.** ISBN: 978-65-87809-38-0. Rio de Janeiro: Epitaya, 2022.

TOSO, B. R. G. O., *et al.* Validação de protocolo de posicionamento de recém-nascido em Unidade de Terapia Intensiva. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 6, p. 1147–1153, 2015.

XAVIER, P. S., *et al.* Elaboração de um mapa de risco de um hospital beneficente do interior do Estado do Paraná. **Brazilian Journal of Surgery and Clinical Research (BJSCR)**. ISSN online: 2317-4404, v. 22, n. 2, p. 27-33, 2018.