



Implantação Do Processo De Acreditação Hospitalar¹

Maysa GUARDA²

Bruna ALMEIDA³

Faculdade Laboro Palmas, TO

RESUMO

Com o crescente aumento da exigência dos clientes em buscar cada vez mais serviços de qualidade, os hospitais estão procurando oferecer serviços com qualidade e segurança para o cliente. A busca constante por um serviço de excelência dentro dos hospitais, leva a implantação de programas de qualificação e educação continuada e permanente para seus funcionários.

PALAVRAS-CHAVE: acreditação; qualidade: hospitalar.

Com a introdução da máquina como de obra no trabalho impulsionado pela Revolução Industrial o controle da qualidade do serviço deixou de ser realizado de forma visual com uma inspeção ativa para ser realizada através da percepção do cliente, ou seja, daquele que usa o produto ou serviço. Isso traz preocupação para os gestores das organizações, trazendo a necessidade da implantação de serviço de qualidade baseado em ferramentas e técnicas sistêmicas buscando alcançar o melhor desempenho das atividades prestadas (OLIVEIRA; MATSUDA, 2016).

A avaliação da qualidade em saúde em especial no âmbito hospitalar tem se destacado cada vez mais exigente rumo a acreditação hospitalar que é compreendido como uma estratégia sistêmica e periódica com suas próprias particularidades onde seus métodos contribuem para a avaliação da qualidade dos serviços que são oferecidos mediante todas essas medidas pode ou não acontecer a uma certificação (OLIVEIRA; MATSUDA, 2016).

O objetivo geral é ampliar o conhecimento sobre o processo de implantação da acreditação hospitalar.

A metodologia é um estudo de revisão bibliográfica construída a partir de material já publicado sob forma de artigos científicos em revistas científicas e monografias identificados em fontes indexadas por meio dos sistemas de informação de busca de Literatura Latino-Americano E Do Caribe Em Ciências Da Saúde (LILACS) e Scientific Electronic Library Online (SCIELO).

1 Trabalho apresentado à Disciplina de Produção e Inovação Científica realizada no dia 17/06/2022 na unidade Laboro em Palmas, TO.

2 Maysa Silva Alves Abade Da Guarda. Auditoria, Planejamento e Gestão Hospitalar e-mail: maysa1907@gmail.com

3 Orientadora do trabalho. Professora Mestra da Faculdade Laboro. e-mail: brunaalmeida87@gmail.com

A busca pela qualidade dos serviços de saúde tem sido um grande desafio para todas as empresas envolvidas nessa luta onde cada uma precisa de sobressair no meio de cada um mercado cada vez mais competitivo (ALÁSTICO; TOLEDO, 2013).

De acordo com Alástico, Toledo (2013) acreditação hospitalar surge como um elemento importante de mudanças que para serem alcançadas é preciso romper barreiras, inovar, criar cada vez mais novas práticas de trabalho voltados para a segurança das rotinas e condutas que são aplicadas por diversos profissionais de saúde.

Segundo Viana (2011) acreditação hospitalar deve ser entendida como um processo educacional contínuo, quando as instituições que prestam serviço de assistência à saúde terem uma gestão de excelência. Sendo assim o processo de avaliação e certificação da qualidade dos serviços prestados pela instituição.

O autor afirma que o grande diferencial de todas as instituições se baseia na qualidade do pessoal e no desempenho profissional de toda a equipe atuante. É indispensável o envolvimento de toda equipe na gestão de qualidade e para que isso aconteça é fundamental o fortalecimento de todos através da educação continuada e da capacitação permanente afim de que todos através da educação continuada e da capacitação permanente afim de que todos se sintam seguros no desempenho de suas atividades construindo sempre no seu senso crítico e sendo criativos na melhoria do processo alcançando sempre os resultados previstos.

De acordo com Alástico, Toledo (2013) e Oliveira, Matsuda (2016) o sistema hospitalar no Brasil é caracterizado pela precariedade tanto nos procedimentos como nos recursos. Isto tem levado a falta de qualidade nos serviços que são prestados aos pacientes. Sendo assim, o serviço de acreditação hospitalar que é credenciado pela ONA vem se mostrando uma importante aliada para a melhoria dos serviços nos sistemas de saúde. Mas apesar de todas as dificuldades encontradas como rotatividade de pessoal, cultura organizacional entre outros a acreditação está sendo implantada cada vez mais, trazendo melhorias segurança nos procedimentos e qualidade na assistência dispensada aos usuários.

Nos dias atuais diante de um mercado cada vez mais competitivo e de clientes cada vez mais exigentes, garantir a qualidade é basicamente um esforço para achar e superar problemas com a qualidade. Buscar diariamente novas práticas e novos conceitos por parte dos profissionais das instituições de saúde afim de assegurar a qualidade na assistência dispensada ao cliente e alcançar resultados de excelência e posteriormente a acreditação.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALÁSTICO, G. P.; TOLEDO, J. C. de. **Acreditação Hospitalar**: proposição de roteiro para implantação. Departamento de Engenharia de Produção, Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia, Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, SP: 2013. v. 20, n. 4, p. 815-831.

OLIVEIRA, J. L. C. de; MATSUDA, L. M. Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: A voz dos gestores da qualidade. **Escola Anna Nery**. Maringá, PR. 20(1) Jan./Mar. 2016.

ONA - Organização Nacional de Acreditação. A excelência reconhecida para o mercado brasileiro. São Paulo, SP: 2013. Disponível em: <https://www.ona.org.br/Pagina/342/Caderno-Institucional>. Acesso em 14 de Junho de 2022;

VIANA, M. F. Processo de acreditação: uma análise de organizações hospitalares. **Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**. Lavras, MG. Jan./Jun. 2011.