

Avaliação dos serviços de enfermagem: identificação dos critérios de processo dos programas de acreditação hospitalar

Nursing service assessment: identification of process criteria in hospital accreditation programs

Evaluación de los servicios de Enfermería: identificación los criterios de proceso en los programas de acreditación hospitalar

Isabel Cristina Kowal Olm Cunha

*Enfermeira.
Doutora em Saúde Pública.
Professora Adjunto do Departamento de
Enfermagem da UNIFESP.
icris@denf.epm.br*

Liliane Bauer Feldman

*Enfermeira.
Mestre em Ciências da Saúde.
Diretora da Saúde Brasil – RC Profissional.
2ª Tesoureira ABEn-SP(Gestão 2004-2007).
Integrante do GEPAG - Grupo de Ensino e
Pesquisa em Administração dos Serviços de
Saúde e Gerenciamento de Enfermagem da
UNIFESP.
lilbf@terra.com.br*

RESUMO

Esforços para assegurar a qualidade da assistência, elaborar padrões e critérios têm sido um desafio no Brasil. O objetivo foi identificar os critérios de avaliação de processo aplicados aos serviços de enfermagem adotados nos programas de Acreditação e classificá-los nas atribuições administrativas, assistenciais e ensino-pesquisa. Estudo foi exploratório, descritivo e quantitativo. Os dados coletados de 7 empresas credenciadas pela Organização Nacional de Acreditação nos enviaram 8 modelos, que foram divididos: grupos A, B e C. Identificou-se 79 critérios: 32 de processos assistenciais, 32 administrativos e 15 ensino-pesquisa. O serviço de enfermagem foi avaliado com destaque no grupo C. Pouca quantidade de critérios assistenciais e ensino-pesquisa nos grupos A e B, indicando que acréscimo de critérios seja necessário para se obter mensurações mais precisas. **Descritores:** Avaliação de processos e resultados; Serviços de enfermagem; Acreditação; Indicadores de qualidade em assistência à saúde.

ABSTRACT

Efforts to ensure quality in healthcare, to elaborate patterns and criteria have been a challenge in Brazil. This study aimed to identify the process of evaluation criteria applied to the nursing services adopted by Accreditation programs, and classify them in administrative, assistential and teaching research attributions. The study was exploratory, descriptive and quantitative. Collected data from 7 companies accredited by the National Accrediting Organization led into 8 models, which were divided into A, B and C groups. Seventy-nine criteria were identified: 32 from assistential, 32 administrative and 15 teaching-research processes. The nursing service was evaluated with focus in the C group. A small amount of assistential and learning research in A and B groups, showing that an increase in criteria would be necessary in order to obtain more accurate measuring.

Descriptors: Outcome and process assessment; Nursing service; Accreditation; Quality indicators, health care.

RESUMEN

Esfuerzos para mejorar la calidad de asistencia, elaborar padrones e criterios han sido un desafío. El objetivo fue identificar los criterios de evaluación de proceso aplicado a los servicios de enfermería adoptados en los programas de Acreditación y clasificarlos en las funciones administrativas, asistenciales y enseñanza-pesquisa. Estudio fue exploratorio, descriptivo y cuantitativo. Los datos colectados de 7 empresas autorizadas por la Organización Nacional de Acreditación nos mandaron 8 modelos que fueron divididos: Grupos A, B y C. Se identifican 79 criterios: 32 de procesos asistenciales; 32 administrativos y 15 enseñanza-pesquisa en los grupos A y B, indicando que suma de criterios sea necesaria para que se pueda obtener medidas más precisas.

Descritores: Evaluación de procesos y resultados, Servicios de Enfermería, Acreditación, Indicadores de Calidad de la Atención de Salud.

Cunha ICKO, Feldman LB. Avaliação dos serviços de enfermagem: identificação dos critérios de processo dos programas de acreditação hospitalar. Rev Bras Enferm 2005 jan-fev; 58(1):65-9.

1. INTRODUÇÃO

No âmbito da avaliação da qualidade de instituições de saúde três aspectos são identificados à estrutura, o processo e os resultados⁽¹⁾. Os critérios de processos relacionam-se as atividades desenvolvidas entre os profissionais de saúde e os pacientes, tais como aspectos éticos e a assistência realizada. Assim, conceitua-se processo como um conjunto de atividades de trabalho inter-relacionadas que se caracteriza por requerer certos insumos e tarefas particulares, implicando um valor agregado com vistas a obter certos resultados visando a qualidade na assistência^(1,2).

O Ministério da Saúde vem desde meados de 1989 desenvolvendo e implementando a publicação de normas e portarias, e recentemente a criação da Organização Nacional de Acreditação – ONA. Esta organização criada em maio de 1999 é o órgão regulador e credenciador do desenvolvimento da melhoria da qualidade da assistência a saúde nacional e contém um Programa de Padrões descritos no manual que certifica, através das empresas credenciadas, as instituições de saúde que atingem os níveis de qualidade propostos ou em conformidade. O manual contém três níveis de padrões e utiliza a descrição de critérios para serem avaliados ou verificados durante a visita dos avaliadores na instituição⁽³⁻⁶⁾.

Na avaliação dos serviços de enfermagem habitualmente os aspectos pontuados pelos programas, partem de dados sobre quantidade de pessoal de enfermagem em relação ao número de leitos, à titulação ou à inserção no Conselho Regional de Enfermagem ou as anotações no relatório do prontuário do paciente, como se estes critérios fossem suficientes para a avaliação da qualidade assistencial.

Ao pesquisar a literatura verificamos escassez de bibliografia sobre avaliação institucional ou acreditação e pouca sobre critérios ou indicadores de avaliações de serviços de saúde.

Este artigo que é parte do estudo que resultou na dissertação de mestrado⁽⁷⁾ apresentada em 2002, teve a finalidade de contribuir para a construção dos modelos de avaliação da qualidade institucional e reforçar a importância da participação da enfermagem neste processo. Assim, o objetivo foi identificar os critérios de avaliação de Processo aplicados aos serviços de enfermagem adotados nos modelos de avaliação institucionais dos Programas de Acreditação e classificá-los segundo as áreas de atividades: administrativa, assistencial, ensino/pesquisa.

2. MÉTODO

O estudo foi exploratório, descritivo e com abordagem estatística quantitativa. Os dados foram obtidos a partir de 8 modelos de avaliação institucional, adotados por 7 empresas credenciadas pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Apenas uma das empresas participantes deste estudo utiliza dois modelos de avaliação distintos. A população pesquisada foi o conteúdo do manual de cada empresa credenciada. Os dados foram coletados pela pesquisadora no período de outubro de 1999 a março de 2002 através de questionário construído para este fim. Foram obedecidos os aspectos éticos e de consentimento da empresa para uso dos dados. Após a identificação e o consentimento da empresa para utilização dos dados, os modelos recebidos foram categorizadas em três grupos: Grupo A: Modelos das empresas que utilizam exclusivamente o Manual de Avaliação proposto pela ONA; Grupo B: Modelos das empresas que modificaram o Manual proposto pela ONA, acrescentando critérios próprios para a avaliação e o Grupo C: Modelos das empresas que utilizam manuais diferentes da ONA com critérios próprios para avaliação.

Os modelos foram codificados numericamente de 1 a 8, conforme a ordem de chegada. Após a leitura do material, foram extraídos os critérios de processo utilizados para o julgamento da atividade de enfermagem. Os dados foram apresentados segundo os grupos (A, B e C) e conforme os modelos de avaliação (1 a 8). Os critérios foram subdivididos em: assistencial, administrativo ou gerencial e ensino/pesquisa e agrupados segundo o entendimento da pesquisadora e da orientadora. Os dados analisados foram apresentados em tabelas e quadros.

3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram identificados 79 critérios de processo para avaliação dos serviços de enfermagem nos 8 manuais estudados. A apresentação dos critérios de avaliação do SE agrupados e categorizados estão na Tabela 1.

O Processo Administrativo apresenta um critério pertencente ao grupo B e C e dois critérios pertencentes ao grupo A e C; do total de 32

(40,50%) critérios. O Processo Ensino/Pesquisa apresenta um critério pertencente ao grupo A e C de um total de 15 critérios identificados. O grupo B apresenta 14 (17,72%) do total de 79 critérios identificados de avaliação dos serviços de enfermagem. A atribuição ensino / pesquisa descreve 15 critérios e destes apenas 1 está no grupo A e 1 no grupo B.

Nos manuais de avaliação o padrão é a definição de expectativas, estruturas ou evidências de desempenho que deve estar em perfeita harmonia na instituição de maneira que garanta a qualidade no atendimento, ou seja, cada padrão explicita sua importância e o que se estabelece como base para realização das atividades. São organizados por graus crescentes e correlacionados de maneira que se busque níveis de qualidade superior.

Os critérios são itens pontuais ou fontes de informações onde o avaliador possa coletar ou verificar os dados, tais como: documentos do hospital, prontuários dos pacientes, registros em relatórios, entrevistas com as chefias, funcionários, clientes e familiares, controle de desempenho, programa de orientações de enfermagem aos pacientes, implantação da sistematização e outros.

Os padrões normativos derivam de fontes que fixam, de forma legítima, as normas de conhecimento e a prática assistencial predominante, ou seja, por livros, publicações, grupos de estudos ou pesquisadores. Portanto a qualidade da assistência e os valores utilizados para avaliá-la estão incorporados nos critérios e padrões estabelecidos para efetuar o processo avaliativo⁽⁸⁾.

Considera-se critérios de processo todas as atividades desenvolvidas entre os profissionais de saúde e os pacientes, pois é sobre essas relações que se obtém o resultado da assistência e de onde se retira a base para a valoração da qualidade. Entre outros fatores no processo aparecem aspectos éticos e da relação médico/profissional/equipe de saúde/paciente. De certa forma, tudo o que diz respeito ao tratamento diretamente e no momento em que ele está ocorrendo pode ser considerado como processo^(1,5). Assim, estão apresentados em quadros os critérios assistenciais, administrativos, ensino e pesquisa identificados.

O Quadro 1 apresenta 32 critérios de avaliação identificados em relação ao processo assistencial. O Grupo C tem predomínio com 23 critérios, sobre os demais. A descrição dos critérios do Grupo C enfatizam mais procedimentos voltados para os pacientes, tais como registros no prontuário, orientação a gestantes, monitoria do desempenho de profissionais e da qualidade, normas sobre CCIH. Nos Grupos A e B já estes aparecem com menos especialidade e reduzida quantidade de critérios.

No quadro a seguir estão identificados os critérios de processos administrativos.

Em relação ao Processo Administrativo foram identificados 32 critérios (40,50%) do total de 79. O Grupo A descreve tarefas e ações mais detalhadas como registros no prontuário completos, legíveis e assinados, grupos de trabalho para a melhoria dos processos, bem como a participação do enfermeiro na elaboração do programa de cirurgias, prevendo os recursos necessários. Os critérios do Grupo B chamam a atenção, para que o avaliador, durante a visita, "verifique" determinados procedimentos e ações.

Tabela 1. Critérios de avaliação do serviço de enfermagem, divididos pelos grupos A, B e C e categorizados em processos assistenciais, administrativos e ensino/pesquisa. São Paulo, 2002.

GRUPOS PROCESSOS	A		B		C		Subtotais	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Assistencial	7	21,87	2	6,25	23	71,87	32	40,50
Administrativo	8	25,00	11	34,37	13	40,62	32	40,50
Ensino-Pesquisa	1	6,66	1	6,66	13	86,66	15	18,98
Totais	16	20,25	14	17,20	49	62,02	79	100,00

CRITÉRIOS/GRUPOS	A	B	C
1.Registrar em prontuário os procedimentos relativos à prescrição médica, a de enfermagem e controles pertinentes de forma diária e atualizada	x		
1.Grupos de trabalho para a melhoria dos processos, integração institucional	X		
1.Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao cliente/ pacientes e seguimentos de casos	X		
1.Adotam políticas e procedimentos, visando assegurar que os cuidados sejam igualmente adequados às necessidades de cada paciente			X
1.Há monitoria do desempenho dos serviços e dos profissionais.			X
1.Os dirigentes de serviços mantêm atividades de controle de qualidade, sempre que apropriado.			X
1.Os sinais vitais dos pacientes internados são verificados no mínimo duas vezes ao dia			X
São registrados, como rotina, para todos os recém- nascidos: peso, verificação do apgar, exame físico, idade gestacional, profilaxia ocular, administração vitamina K			X
São registrados em todos os prontuários; a identificação da mãe e do recém nascido			X
Há pelo menos um médico e um enfermeiro na SCIH para execução de ações e controle de infecções			X
Há protocolos para: Lavagem das mãos, Uso de germicidas, Isolamento e precauções- padrão, prevenção da infecção, Prevenção da infecção relacionada ao acesso vascular do sítio cirúrgico prevenção da infecção do trato urinário			X
A vigilância epidemiológica das infecções hospitalares é realizada por meio de busca ativa			X
A CCIH identifica e atua sobre um surto em tempo hábil para medidas de controle			X
O hospital trabalha com processos de enfermagem: histórico, diagnóstico, planejamento assistencial, prescrição, avaliação			X
Adota práticas com o objetivo de diminuir o estresse da internação, procedimentos e cirurgias pediátricas			X
O ambulatório oferece programas multiprofissionais de apoio aos doentes crônicos			X
As gestantes são orientadas sobre as vantagens e manejo do aleitamento materno			X
As pessoas só ingressam no centro cirúrgico após vestirem uniformes privativos			X
Há registro das ações assistenciais dos pacientes em observação			X
Procedimentos adotados nos casos de atendimento a agressão física, moral e psicológica			X
Condições de lavagem simples e anti-sepsia das mãos, acessível inclusive aos visitantes externos (na entrada e saída) da UTI			X
Precauções e rotina para isolamento do paciente na UTI, conforme cumprimento das normas da CCIH			X
Conta com profissionais habilitados (médico e enfermeiro) com a tarefa de manter técnicas de assepsia			X
Realiza vigilância epidemiológica dos pacientes internados nas áreas críticas			X
Há procedimentos sobre lavagem das mãos, biossegurança e limpeza organizacional			X
Sistema de busca ativa, bem como o sistema de registro dos resultados			X
É realizado pelo enfermeiro(a) entrevista de admissão do paciente, onde é levantado histórico clínico		X	
O pessoal de enfermagem se ocupa com a disposição dos instrumentos e outros elementos cirúrgicos, controla a entrada e saída de materiais quando são enviados para lavagem e esterilização, controla a deposição dos resíduos para fora da área cirúrgica, não assume durante o plantão qualquer outra tarefa senão as relacionadas à área cirúrgica, controla o cumprimento dos procedimentos de assepsia, tanto nas salas de cirurgia como nas áreas adjacentes		X	
Acompanhantes ou responsáveis são informados sobre a situação e estado geral do cliente/paciente assistido	X		
Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao cliente/paciente e seguimento dos casos	X		
Processo de assistência contempla medidas específicas de prevenção de infecções hospitalares, supervisionada pela CCI	X		
Orientações ao cliente sobre procedimentos a que será submetido	x		

Quadro 1. Critérios de avaliação dos serviços de enfermagem em relação ao Processo Assistencial identificados nos grupos A, B e C. São Paulo, 2002.

A qualidade depende do desempenho das pessoas e das estruturas, sistema ou processos e dos recursos disponíveis para respaldar esse desempenho⁽⁹⁾. Assim discutir qualidade enquanto produto do trabalho das pessoas significa compreender as pessoas e suas percepções a respeito dos fenômenos organizacionais, buscando valoriza-las e envolvê-las no processo de mudança para a melhoria da qualidade dos serviços⁽⁹⁾.

Em relação ao Processo Ensino e Pesquisa foram identificados 15 critérios. O grupo C se destaca por apresentar 13, do total de 15 critérios deste quadro. Um dos únicos critérios que cita o serviço de enfermagem esta no grupo B e descreve a tarefa de avaliação voltada a satisfação do cliente. O outro critério que menciona o SE corresponde ao grupo A e C concomitantemente e indica as atividades de educação continuada baseada nas necessidades assistenciais com programação e

treinamento neste serviço.

É necessário identificar e implantar métodos eficazes de multiplicação do treinamento de pessoal com o objetivo de melhorar a satisfação do atendimento⁽⁹⁾. Existe nas pessoas uma dinâmica com forças necessárias para o seu desenvolvimento, bastando que para isso seja convenientemente estimulada⁽¹¹⁾. Para isto alcançar a qualidade junto com o encontro das necessidades dos pacientes é possível se o pessoal estiver conscientizado e tiver adquirido o desenvolvimento requerido^(8,11). Isto é o que constitui a busca, aquisição, reflexão e atualização dos conhecimentos individuais e coletivos prático, teórico e acadêmico.

4. CONCLUSÃO

Identificamos 79 critérios de avaliação dos serviços de enfermagem

CRITÉRIOS/GRUPOS	A	B	C
Supervisão contínua e sistematizada por profissional habilitado, nas diferentes áreas			X
Registros de enfermagem no prontuário do cliente/ pacientes completos, legíveis e assinados			X
A Direção e os dirigentes de serviços promovem a integração do hospital com as organizações que compõem a rede de serviços de saúde e outras organizações comunitárias.			X
Cumprimento das leis e dos regulamentos aplicáveis ao hospital são acompanhados	X		
Análise crítica dos casos atendidos, melhoria da técnica, controle de problemas, minimização dos riscos e efeitos indesejáveis			X
O desenvolvimento e a revisão das políticas e procedimentos é de forma participativa, colaborativa e periódica			X
A Direção e os dirigentes de serviço participam da avaliação dos serviços credenciados/ contratados pelo hospital			X
Desenvolvem e implementam políticas e Programas de Ação, de modo a prestar serviços de qualidade			X
Os dirigentes de serviços definem, por escrito, as atividades a serem desenvolvidas no âmbito dos serviços			X
Os dirigentes de serviços promovem a comunicação e a coordenação entre os profissionais e os serviços			X
Os procedimentos de enfermagem são registrados em espaço específico no prontuário, destinado à evolução/ anotações da enfermagem			X
Profissional capacitado em métodos de gestão; para desencadear as atividades de promoção e incorporação da qualidade nos processos organizacionais.(garantia da qualidade)			X
Grupos de trabalho capacitado para a melhoria dos processos e integração institucional,com evidências de sua atuação			X
A Direção e os dirigentes de serviço asseguram a avaliação dos recursos humanos, físicos, financeiro e de informação			X
Sistema de documentação e registros correspondentes ao Centro Cirúrgico			X
Modo de atuação da CCIH na organização como um todo, especialmente nas áreas críticas			x
Fluxo do programa destinado a controlar a infecção hospitalar, o processo de vigilância epidemiológica e o processamento de resultados		x	
Verificar no prontuário folha e evolução de enfermagem, registro de procedimentos relativos a prescrição médica e de enfermagem e controles pertinentes		X	
Verificar, em cada posto de enfermagem, a existência de normas e instruções atualizadas sobre procedimentos rotineiros do Serviço(Manuais e Organização e Procedimento)		X	
Verificar com o responsável pelo serviço o método de distribuição de tarefas de enfermagem(integral,funcional,e outros)		X	
Verificar se o corpo de enfermagem participa de reuniões clínicas multiprofissionais		X	
Se enfermagem participa nas comissões de auditoria de prontuário, de controle de infecções hospitalares e outras		X	
Se existem práticas de avaliação de procedimentos de enfermagem e de seus resultados		X	
Treinamento e avaliação semestral de todo pessoal		X	
Funcionários com uniformes limpos e conservados		X	
As resoluções do Conselho Municipal de Saúde são conhecidas, adotadas e divulgadas no hospital		X	
Entrevista sucinta com o cliente para determinar seu grau de satisfação		X	
Enfermeiro responsável elabora o programa de cirurgias, prevê recursos, acompanha e registra os procedimentos	x		X
Sistema de planejamento e melhoria contínua técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos específicos do serviço	x		

Quadro 2. Critérios de Avaliação dos Serviços de Enfermagem em relação ao Processo Administrativo identificados nos grupos A, B e C. São Paulo, 2002.

categorizados em Processo. Destes, 32 foram selecionados a atribuições assistenciais, 32 administrativas e 15 ensino e pesquisa.

O grupo A no Processo de atribuições administrativas, descreve ações detalhadas como registro no prontuário completo, legível e assinado; grupos de trabalho para a melhoria dos processos, bem como a participação do enfermeiro na elaboração do programa de cirurgias, prevendo os recursos necessários. Os critérios do grupo B são mais explícitos em sua descrição solicitando ao avaliador durante a visita de avaliação para o Processo de Acreditação, "verifique a existência, verificar a participação, constatar a presença" das ações e tarefas que são realizadas na instituição.

O Serviço de Enfermagem é avaliado com destaque no grupo C nos três aspectos; administrativos, assistenciais e ensino/pesquisa. Destaca-se a pouca quantidade de critérios assistenciais e ensino pesquisa nos grupos A e B, indicando que esta avaliação da qualidade ainda necessita de ajustes; ou seja, reflexão e acréscimo de critérios para que se possa obter uma mensuração mais precisa da prestação do cuidado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na etapa de seleção dos critérios de avaliação do serviço de enfermagem, encontramos dificuldade uma vez que a literatura não dispõe de instrumentos desta classificação. Alguns poucos artigos e estudos sobre o trabalho administrativo do enfermeiro, a qualidade da assistência em UTI, às atribuições da enfermagem do trabalho, métodos de avaliação da assistência de enfermagem; nos auxiliaram nesta elucidação⁽¹²⁻¹⁵⁾. Baseamo-nos na própria experiência de avaliação da pesquisadora, bem como nas reflexões e aconselhamentos da orientadora, para definir a posição dos critérios nas atribuições, da forma mais adequada.

Este ponto pretende-se oportunamente estar validando com a participação de especialistas na área em um trabalho a ser brevemente realizado.

Sabe-se que os critérios de avaliação em geral têm um movimento próprio, portanto deve ser flexível e capaz de se adequar às

CRITÉRIOS/GRUPOS	A	B	C
Examinam os relatórios e as recomendações dos órgãos de controle e regulamentação e procedem aos encaminhamentos pertinentes dentro da instituição			X
Desenvolvem atividades para a melhoria da qualidade dos serviços e integram estas atividades ao programa de Melhoria de desempenho do hospital			X
O hospital avalia periodicamente seu sistema de informação			X
O hospital faz avaliação formal de desempenho das pessoas			x
Existem atividades de educação continuada baseada nas necessidades assistenciais de enfermagem nos diversos serviços, com programa e treinamento para melhoria dos processos	x		X
A comissão de qualidade coordena programas de treinamento para a Qualidade			X
Há orientação e treinamento sistemático das pessoas quanto a prevenção de acidente de trabalho			X
Os visitantes são orientados para a lavagem das mãos antes de entrarem em UTI			X
As pessoas do hospital recebem treinamento sistemático, periódico e específico sobre os procedimentos de controle de infecção hospitalar			X
Sistema de planejamento e melhoria contínua técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos específicos do serviço			X
Evidências sobre treinamento nos procedimentos lavagem das mãos, biossegurança e limpeza organizacional; (registro e entrevista com funcionários)			X
A CCIH Realiza ações sistemáticas e contínuas de vigilância epidemiológica, de monitorização e de treinamento do corpo funcional			X
Os profissionais do hospital recebem treinamento específico, visando ao respeito aos direitos dos pacientes e de seus familiares			x
Verificar se o serviço de enfermagem faz levantamentos de satisfação do usuário, investiga as causas de insatisfação e propõe soluções		x	

Quadro 3. Critérios de Avaliação dos Serviços de Enfermagem em relação ao Processo de Ensino e Pesquisa identificados nos grupos A, B e C. São Paulo, 2004.

necessidades locais e regionais em cada estabelecimento de saúde, conseqüentemente pontuais o suficiente para responder aos padrões

pré-estabelecidos. Reflexões, sugestões e críticas faz-se necessário constantemente para atender as propostas avaliatórias.

REFERÊNCIAS

- Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor (MI): Health Administration Press; 1999.
- Silva SH. Controle da qualidade assistencial de enfermagem: implementação de um modelo [tese]. São Paulo (SP): Escola de Enfermagem, USP; 1994.
- Quinto Neto A. Processo de Acreditação: a busca da qualidade nas organizações de saúde. Porto Alegre (RS): Dacasa; 2000.
- Schiesari LM. Cenário da Acreditação hospitalar no Brasil: evolução histórica e referências externas [dissertação]. São Paulo (SP): Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo; 1999.
- Feldman LB. Como alcançar a qualidade nas instituições de saúde. Critérios de avaliações, procedimentos de controle, gerenciamento de riscos hospitalares até a certificação. São Paulo (SP): Martinari; 2004.
- Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas da Saúde. Departamento de Avaliação de Políticas de Saúde. Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar. 2ª ed. Brasília (DF): Ministério da Saúde; 1999.
- Feldman LB. Análise dos critérios de avaliação do serviço de enfermagem adotados nos processos de acreditação institucional [dissertação]. Guarulhos (SP): Universidade Guarulhos; 2002.
- D'Innocenzo M. Indicativos de qualidade dos recursos humanos de enfermagem das unidades de clínica médica de hospitais de ensino e universitários [tese]. São Paulo (SP): Departamento de Enfermagem, Universidade Federal de São Paulo; 2001.
- Adami NP, Monte ADAS, Barros ALBL. Métodos avaliativos da assistência de enfermagem em instituições hospitalares. Acta Paul Enferm 2001;14(1):89-97.
- Malik AM. Avaliação, Qualidade, Gestão...Para trabalhadores da área da saúde e outros interessados. São Paulo (SP): Centro de Educação em Saúde - SENAC; 1996.
- Mirshawka V. Hospital: fui bem atendido: a vez do Brasil. São Paulo (SP): Makon Books; 1994.
- Fugulin FMT. [transparência]. Padrões e critérios para avaliação e controle da qualidade assistencial em enfermagem. São Paulo: USP; 2001.
- Cerqueira LT. Auditoria em enfermagem: contribuição para o desenvolvimento de um instrumento de mensuração da qualidade dos cuidados de enfermagem a pacientes hospitalizados [livre docência]. Rio de Janeiro (RJ): Escola de Enfermagem Ana Néri, UFRJ; 1977.
- Bezerra ALQ. Educação permanente: a manutenção da qualidade. In: Anais do 50º Congresso Brasileiro de Enfermagem; 1998 set. 20-25; Salvador (BA), Brasil. Salvador (BA): ABEn; 1998. p. 250-5.
- Adami NP, Yoshitome AY. Métodos de avaliação de resultados da assistência de enfermagem. Rev Bras Enferm 2003;56(1):52-6.

Data do recebimento: 12/01/2005

Data da aprovação: 30/06/2005