



Revista Latino-Americana de Enfermagem

ISSN: 0104-1169

rlae@eerp.usp.br

Universidade de São Paulo

Brasil

Bauer Feldman, Liliâne; Kowal Olm Cunha, Isabel Cristina  
Identificação dos critérios de avaliação de resultados do serviço de enfermagem nos programas de  
acreditação hospitalar  
Revista Latino-Americana de Enfermagem, vol. 14, núm. 4, julio-agosto, 2006, pp. 540-545  
Universidade de São Paulo  
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281421863011>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica  
Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal  
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

## IDENTIFICAÇÃO DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE RESULTADOS DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM NOS PROGRAMAS DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

Liliane Bauer Feldman<sup>1</sup>

Isabel Cristina Kowal Olm Cunha<sup>2</sup>

Feldman LB, Cunha ICKO. Identificação dos critérios de avaliação de resultados do serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar. Rev Latino-am Enfermagem 2006 julho-agosto; 14(4):540-5.

*A qualidade já faz parte do cotidiano das organizações hospitalares. Para avaliação da assistência se verificam as estruturas organizacionais, os processos de trabalho e os resultados alcançados. O objetivo foi identificar os critérios de avaliação de resultado aplicados ao serviço de enfermagem utilizados nos programas de acreditação e classificá-los nas atividades; administrativa, assistencial, ensino/pesquisa. Estudo foi exploratório, descritivo e quantitativo. Os dados coletados de 7 empresas credenciadas pela Organização Nacional de Acreditação, que nos enviaram 8 modelos, que foram divididos em grupos A, B e C. Grupo A: modelos que usam o manual; grupo B: modelos que foram acrescidos critérios, e grupo C: modelos próprios. Identificamos 24 critérios: 13 administrativos, 6 de processos assistenciais, e 5 ensino-pesquisa. Verificou-se que o serviço de enfermagem é avaliado com destaque na área administrativa, indicando que as demais áreas necessitam ser reavaliadas nos aspectos quanti e qualitativos, para se obter uma mensuração mais precisa.*

**DESCRIPTORES:** avaliação de processos e resultados (cuidados de saúde); serviços de enfermagem; acreditação; administração hospitalar

## IDENTIFICATION OF RESULT EVALUATION CRITERIA FOR NURSING SERVICE IN HOSPITAL ACCREDITATION PROGRAMS

*The quality is already a part of daily reality in hospital organizations. Care is assessed through the organizational structures, work processes and obtained results. The goal was to identify the result evaluation criteria applied to the nursing service, used in accreditation programs, and to classify them in administrative, care and teaching/research activities. We carried out an exploratory, descriptive and quantitative study. Data were collected from 7 companies accredited by the National Accrediting Organization. These sent us 8 models, divided into groups A, B and C. Group A: models that use the manual; group B: models to which criteria were added; and group C: proper models. We identified 24 criteria: 13 administrative, 06 for care processes and 05 for teaching/research. Nursing services are evaluated with prominence to the administrative area, indicating that the other areas need to be reevaluated in terms of qualitative and quantitative aspects, in order to obtain more precise measurements.*

**DESCRIPTORS:** outcome and process assessment (health care); nursing services; accreditation; hospital administration

## IDENTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS PARA EL SERVICIO DE ENFERMERÍA EN PROGRAMAS DE ACREDITACIÓN HOSPITALARIA

*La calidad ya hace parte del cotidiano de las organizaciones hospitalarias. Para evaluar la atención, se verifican las estructuras organizacionales, los procesos de trabajo y los resultados obtenidos. La finalidad fue identificar los criterios de evaluación de resultado aplicados al servicio de enfermería utilizados en los programas de acreditación, y clasificarlos en las áreas administrativa, asistencial y enseñanza/investigación. Fue llevado a cabo un estudio exploratorio, descriptivo y cuantitativo. Los datos fueron recolectados de 7 empresas acreditadas por la Organización Nacional de Acreditación, que mandaron 8 modelos que fueron divididos en los grupos A, B e C. Grupo A: modelos que usan el manual; grupo B: modelos a los cuales fueron añadidos criterios; y grupo C: modelos propios. Identificamos a 24 criterios: 13 administrativos, 06 de procesos asistenciales, y 05 de enseñanza/investigación. Se observó que el servicio de enfermería es evaluado con énfasis en el área administrativa, indicando que las demás áreas necesitan de una reevaluación en los aspectos cuantitativos y cualitativos para obtener una medida más precisa.*

**DESCRIPTORES:** evaluación de procesos y resultados (atención de salud); servicios de enfermería; acreditación; administración hospitalaria

<sup>1</sup> Enfermeira, Doutoranda, e-mail: lilibf@terra.com.br; <sup>2</sup> Enfermeira, Doutor em Saúde Pública, Diretora da Faculdade de Enfermagem da Universidade de Santo Amaro, Professor Adjunto, e-mail: icris@def.epm.br. Escola Paulista de Medicina, da Universidade Federal de São Paulo

## INTRODUÇÃO

Os primórdios da avaliação da qualidade no âmbito internacional ocorreram após a 2ª Guerra Mundial, pela necessidade da implantação de sistemas de controle, escassez de recursos, demanda de exigências, entre outros, para a reorganização das empresas e incremento da assistência nas instituições hospitalares<sup>(1-2)</sup>.

A tríade mais conhecida para avaliação dos serviços de saúde foi descrita por Avedis Donabedian, em meados de 1960, na qual conceituou três aspectos dessa abordagem: a estrutura, o processo e o resultado assistencial<sup>(3-4)</sup>. Enfocam-se, neste estudo sobre avaliação, os resultados institucionais que podem ser decorrentes do cuidado prestado, da consequência de sua falta ou não conformidade.

No Brasil, as iniciativas de melhoria da qualidade têm sido desenvolvidas tais como o programa de acreditação hospitalar, a certificação pela ISO, o sistema integrado de gestão em organizações hospitalares, a realização de auditorias de prontuário, de contas, de riscos, entre outros<sup>(1,5)</sup>, expandindo-se em várias áreas profissionais, abrangendo diversos objetivos para a avaliação dos serviços de saúde, bem como ampliando o campo de atuação do enfermeiro.

Ainda que alguns gestores apresentem diversas compreensões sobre a conceituação de qualidade e programas de avaliação, a busca da melhoria está presente e modificando a cultura organizacional em prol de melhores processos e resultados como estratégia de competitividade e satisfação do cliente<sup>(6)</sup>.

A Organização Nacional de Acreditação - ONA, criada em maio de 1999, é o órgão regulador e credenciador do desenvolvimento da melhoria da qualidade da assistência à saúde no âmbito nacional<sup>(7)</sup>. O modelo de manual da ONA utiliza três níveis de padrões de avaliação que vai do mais simples ao mais complexo, incluindo a descrição de critérios que devem ser cumpridos integralmente por todos os serviços e departamentos, para que seja aceita a conformidade institucional. Os critérios são avaliados e ou verificados durante a visita dos avaliadores "in loco"<sup>(8-9)</sup>. O grupo normalmente é formado por enfermeiro, médico e administrador que, depois, elaboram o parecer avaliativo.

Atualmente, o resultado da assistência se restringe às mudanças observadas no estado de

saúde do paciente, pois, para a mensuração precisa da qualidade da assistência prestada, seria preciso que todas as causas envolvidas na obtenção do mesmo resultado fossem eliminadas ou controladas. Considera-se que o nível de qualidade e o nível de satisfação são influenciados pela qualidade técnico-científica dos profissionais, tipo de atendimento, acesso e organização dos serviços, ratificando o conceito de qualidade que se baseia no equilíbrio da tríade estrutura, processo e resultado de um sistema<sup>(10)</sup>.

A atribuição de pesos específicos medindo a influência de cada um desses aspectos nos resultados finais da assistência, permanece tarefa não resolvida ainda, no sistema de saúde brasileiro<sup>(11-12)</sup>.

Na avaliação dos Serviços de Enfermagem - SE, os aspectos pontuados pelos manuais dos programas de Acreditação habitualmente partem de dados sobre satisfação do cliente, dados de mortalidade, restauração da saúde, informações dadas antes da alta, cuidados no retorno aos hábitos diários, como se esses critérios de resultado fossem suficientes para a avaliação da qualidade assistencial.

Ao pesquisar a literatura, verificou-se escassez de bibliografia sobre avaliação dos sistemas de saúde, especificamente sobre resultados da assistência ou indicadores de resultado para avaliação da qualidade do serviço de enfermagem os quais discutam os critérios estabelecidos e suas lacunas. Outro aspecto norteador do estudo refere-se à aplicabilidade da avaliação de resultado, uma vez que a autora realiza, no seu cotidiano, avaliação de risco hospitalar na área da responsabilidade civil profissional, orientando a prevenção de danos e riscos organizacionais com vistas à melhoria da qualidade da assistência ao paciente.

A finalidade desta pesquisa é contribuir para a reflexão de modelos de avaliação da qualidade dos serviços de enfermagem mais precisos com a busca de critérios de resultado mais consistentes e abrangentes.

Este artigo é parte do estudo que resultou na dissertação de mestrado apresentada em 2002, que incluiu a identificação de critérios de estrutura, processo e resultado<sup>(1)</sup>. Assim, este estudo teve o objetivo de identificar os critérios de avaliação de Resultado aplicados aos Serviços de Enfermagem adotados nos modelos de avaliação dos programas de Acreditação da ONA e classificá-los segundo as áreas de atividades: administrativa, assistencial, ensino/pesquisa.

## MATERIAL E MÉTODO

O estudo foi exploratório, descritivo e com abordagem quantitativa. Os dados foram obtidos de 8 modelos de avaliação organizacional, adotados por 7 empresas credenciadas pela 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 no período de outubro de 1999 a março de 2002, utilizando-se questionário construído para esse fim. Obedeceu-se aos aspectos éticos em pesquisa, particularmente à preservação do anonimato dos respondentes e à solicitação do consentimento da empresa para uso dos dados, preservando a ausência de possíveis malefícios. Após a identificação, os modelos recebidos foram categorizados 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.

Conforme a ordem de chegada, os modelos foram codificados numericamente de 1 a 8. Após a leitura, foram extraídos os critérios utilizados para o julgamento da atividade de enfermagem, considerados de avaliação de resultado. Os critérios selecionados foram subdivididos nas áreas de atividades: administrativa, assistencial, ensino/pesquisa, de acordo com o entendimento dos pesquisadores, pois a literatura não dispõe dessa classificação. Os dados apresentados segundo os grupos (A, B e C), conforme os modelos (1 a 8), foram apresentados em tabelas.

## APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram identificados 24 critérios de resultado para avaliação do Serviço de Enfermagem nos manuais dos programas de acreditação hospitalar.

Houve predomínio de critérios de resultado na área administrativa, com 13 critérios, seguido da assistencial, com 6, e da área ensino/pesquisa, apenas 5 critérios. A apresentação dos critérios de resultado de avaliação do SE agrupados e categorizados estão na tabela a seguir.

Tabela 1 - Apresentação dos critérios de resultado de avaliação do SE categorizados pelos grupos A,B e C e classificados nas áreas assistencial, administrativa e ensino/pesquisa - São Paulo, 2002

Grupos	A		B		C		Total	
Resultado	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Assistencial	1		-		05		06	25%
Administrativa	03		-		10		13	54,16%
Ensino/Pesquisa	01		01		03		05	20,83%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>20,83%</b>	<b>1</b>	<b>4,16%</b>	<b>18</b>	<b>75%</b>	<b>24</b>	

O grupo B apresenta um único critério referente à área ensino/pesquisa. O grupo A apresenta ênfase nos critérios da área administrativa (3) seguida de um (1) critério apenas nas áreas assistencial e ensino/pesquisa. O grupo C destaca-se dos demais pela quantidade de critérios expressos (18) e por apresentar ênfase na área administrativa, com 10 critérios, seguida da assistencial, com 5, e apenas 3 na área de ensino/pesquisa.

De acordo com a literatura, embora haja estudos preliminares, a mensuração de resultados ainda necessita de aprimoramento, ou seja, controles mais precisos envolvendo outros dados e causas da prestação do cuidado<sup>(11-12)</sup> para que se obtenham avaliações mais equânimes e eficazes. Ainda assim, tornar claras as razões pelas quais uma organização alcança resultados extraordinários, superando a eficácia de outras, é difícil; talvez a dificuldade esteja associada à intangibilidade dos recursos que lhe conferem vantagem competitiva<sup>(13)</sup>.

Ainda que não exista um instrumento de classificação de critérios de resultados, os autores subdividiram os critérios de resultado da avaliação do SE nas áreas Assistencial, Administrativa e Ensino/Pesquisa, baseados na descrição das funções do enfermeiro, elaborado, por Horta e sua multifuncionalidade<sup>(12)</sup>.

Na área assistencial, assistir o ser humano em suas necessidades básicas e avaliar o resultado ao ensinar o auto cuidado. Na área administrativa, responsabilidade profissional-social-ética e avaliação das ações de prestação da assistência, planejando metas. Na área ensino/pesquisa desenvolvimento da educação continuada com implementação dos treinamentos e resultados obtidos, discussão de casos assistidos com retroalimentação e elaboração de pesquisas científicas, com implantação dos resultados, entre outros, como mostram as classificações nas Tabelas 2 e 3.

Tabela 2 - Critérios de avaliação do resultado assistencial, categorizados pelos Grupos A, B e C - São Paulo, 2002

Critérios de Avaliação de Resultado Assistencial	Grupos		
	A	B	C
1. O hospital analisa séries históricas de indicadores da avaliação feitas por seus clientes: atendimento na recepção, atendimento de enfermagem, atendimento médico, alimentação fornecida, limpeza do quarto/ enfermaria.			X
2. São avaliados os resultados dos procedimentos de enfermagem.	X		X
3. As ações de enfermagem são auditadas através dos registros no prontuário.			X
4. Os procedimentos são orientados para a continuidade de cuidados ao cliente/paciente e seguimento de casos.			X
5. São avaliados os procedimentos de enfermagem e de seus resultados.			X

Os critérios selecionados seguiram o conceito que envolve dados e causas da prestação do cuidado, além de serem considerados, também, os critérios relacionados às mensurações, avaliações, análises de procedimentos e tarefas realizadas, bem como a continuidade da assistência à família e comunidade. Foram 6 os critérios identificados nos Resultados Assistenciais, sendo 5 no grupo C e 1 no grupo A. O grupo B não menciona nenhum critério nessa classificação, talvez, porque ao modificar o manual proposto pela ONA e utilizar critérios próprios de avaliação, não consideraram relevante esse aspecto.

Os critérios indicam a avaliação dos resultados da prestação do serviço no cuidado ao

atendimento do paciente, bem como se há auditoria no prontuário do paciente referente aos registros de enfermagem, além da análise dos indicadores gerais de avaliação.

O resultado é uma medida apropriada da qualidade dos cuidados prestados e alcançado pela organização e, mesmo apresentando limitações, os critérios e indicadores em geral permitem dar validade à eficácia, eficiência e efetividade da assistência na instituição<sup>(9-11)</sup>.

A próxima tabela se refere à seleção dos critérios de resultado Administrativo de avaliação dos Serviços de Enfermagem utilizados nos programas de acreditação hospitalar.

Tabela 3 - Critérios de avaliação do resultado administrativo, categorizados pelos Grupos A, B e C - São Paulo, 2002

Critérios de Avaliação de Resultado Administrativo	Grupos		
	A	B	C
1. É feita monitorização e controle do resultado dos materiais esterilizados, por meio de fita termossensível			X
2. Quando é realizado controle de esterilização por indicador biológico: Pelo menos semanalmente/ após manutenção do equipamento / Materiais de implante e próteses			X
3. É cumprida a programação do uso das salas cirúrgicas			X
4. São cumpridas as normas de limpeza das salas cirúrgicas entre os procedimentos			X
5. O hospital avalia séries históricas de indicadores para os serviços de apoio técnico: produção e produtividade enfermagem			X
6. O hospital avalia séries históricas de indicadores relacionados aos seus serviços e processos organizacionais: taxa de erro de medicação, Índice de escaras em pacientes crônicos, Índice de infecção hospitalar, percentual de quedas da cama/maca/mesa.			X
7. A enfermagem dispõe de sistema de mensuração da satisfação dos clientes internos e externos e de avaliação do serviço, em comparação com referenciais adequados e de impacto junto à comunidade.	X		X
8. Sistema de análise crítica dos casos atendidos, visando a melhoria dos processos e procedimentos, minimização de riscos e efeitos colaterais (emergência, centro cirúrgico)			X
9. Há um sistema de mensuração da satisfação dos pacientes internos e externos (emergência, centro cirúrgico)	X		X
10. Possui sistema estruturado de referência e contra-referência para detecção e controle de casos de infecção hospitalar			X
11. Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias.	X		

Os critérios de resultado na área administrativa somam 13 itens. Desses, 10 estão no grupo C, e 3 no grupo A, sendo que o critério sétimo e nono aparecem concomitantemente nos dois grupos. Portanto o grupo C predomina com 10 critérios frente ao grupo A.

O grupo B não identifica nenhum critério nessa classificação, pois, ao utilizar critérios próprios de avaliação diferentes da ONA, talvez não considerem relevante esse aspecto.

Há predomínio de critérios relativos ao centro cirúrgico.

Destacam-se dois critérios: um sobre avaliação de indicadores de processos organizacionais, como: taxa de erro de medicação, índice de escaras em pacientes crônicos, percentual de quedas da cama/maca/mesa cirúrgica, e outro sobre a mensuração da satisfação dos clientes, avaliada pela enfermagem em comparação com referenciais adequados. Esses dois critérios primam

pela busca e explicitação numérico-estatística dessa avaliação; sugerindo-nos que a instituição tem intenção de realizar avaliações contínuas, buscando a melhoria da qualidade, um aprimoramento referente aos resultados obtidos.

A prestação de cuidados de qualidade se caracteriza pelos seguintes atributos: um alto grau de competência profissional e organizacional; uso eficiente dos recursos; redução a um nível mínimo de riscos de responsabilidade civil profissional e hospitalar, satisfação dos pacientes e de seus responsáveis, expectativa de retorno à comunidade, acessibilidade e equidade aos serviços de saúde bem como legitimidade à necessidade e opinião pública<sup>(11,14)</sup>; padrões, indicadores e critérios que incentivam o desenvolvimento e aprimoramento da qualidade do cuidado ao paciente no que tange ao desempenho e evolução dos resultados organizacionais.

Alguns pesquisadores argumentam que aos critérios de resultado administrativo poderiam ser incorporados os dados estatísticos organizacionais provindos de indicadores que pudessem ser utilizados para comparação com organizações de complexidade e porte semelhantes<sup>(9,11)</sup>; porém ainda não há conhecimento da realização e ou dados dessa atividade no Brasil.

Os critérios de resultado de avaliação dos SE utilizados nos programas de acreditação na área de ensino e pesquisa estão demonstrados na Tabela 4.

Tabela 4 - Critérios de avaliação do resultado ensino e pesquisa, categorizados pelos Grupos A, B e C - São Paulo, 2002

Critérios de Avaliação de Resultado Ensino/Pesquisa	Grupos		
	A	B	C
1. O hospital oferece remuneração variável baseada em avaliação de desempenho das pessoas ou grupos			X
2. Os treinamentos são executados a partir das necessidades identificadas pelo hospital			X
3. O hospital avalia formalmente o impacto dos treinamentos desenvolvidos pelas pessoas que trabalham na instituição			X
4. Utilização dos resultados, colhidos através de entrevista e/ou formulário de avaliação da satisfação do cliente, no planejamento do hospital		X	
5. Sistema de informação baseado em taxas e indicadores específicos do serviço que permitem análises e comparações.		X	

A classificação na área ensino/pesquisa apresentou 5 critérios. Desses, 3 estão no grupo C. Um critério bastante interessante sobre a remuneração profissional foi identificado e incluído nessa área pois relaciona o ganho salarial com a

avaliação de desempenho dos profissionais individualmente ou em grupos; isso por um lado, valoriza a atuação profissional; e, por outro, contribui para o empenho profissional na prestação qualificada da assistência.

Notificou-se a pouca ênfase na área ensino/pesquisa de resultados. Esse dado nos indica que há pouca relevância dada ao treinamento ou à educação continuada, tarefa essencialmente realizada pelos enfermeiros nas instituições de saúde; e ao pouquíssimo estímulo ou incentivo oferecido pelas organizações hospitalares, à pesquisa em enfermagem. Dado que pode ser verificado quando se faz a busca de literatura; primeiramente se encontram artigos provenientes das Universidades e Escolas de Enfermagem e, depois, em quantidade menor, das organizações hospitalares.

O resultado da assistência de Enfermagem é avaliado com critérios que aportam ao paciente, família, sociedade e até os funcionários que prestam o cuidado, oferecendo continuidade ao tratamento; bem como as possíveis comparações de taxas e indicadores dos resultados dessa assistência com outras referências.

Contudo, verificamos que o Serviço de Enfermagem ainda é avaliado com destaque nas atribuições administrativas, pois elas contêm a descrição de maior quantidade de critérios, seguidas da assistencial e, depois, pelo ensino/pesquisa, indicando que os critérios relativos às atribuições assistenciais ainda necessitam ser reavaliadas nos aspectos quantitativos e qualitativos.

Os critérios do grupo C aparecem mais explícitos em sua descrição, solicitando ao avaliador que verifique a existência, constate a presença, identifique a monitorização, constate o sistema de controle das ações e tarefas que são realizadas na instituição. Isso pode ser um requisito facilitador ou não para o avaliador durante a visita. Esse método de avaliação descritivo, como sugestão, pode ser tema de análise para um próximo estudo, pois contribui para o aperfeiçoamento dos processos de avaliação.

## CONCLUSÃO

Identificaram-se 24 critérios de resultado para avaliação do Serviço de Enfermagem nos programas de acreditação.

Houve predomínio de critérios de resultado na área administrativa, com a identificação de 13 critérios, seguido da área assistencial, com 6 critérios, e da área ensino/pesquisa, com apenas 5 critérios.

Alguns critérios se apresentam mais explícitos em sua descrição, o que pode ser um requisito facilitador para análise do avaliador.

Verificamos que o serviço de enfermagem é avaliado com destaque nas atribuições administrativas, indicando que os critérios relativos às atribuições assistenciais e ensino/ pesquisa ainda necessitam ser reavaliados nos aspectos quantitativos e qualitativos para obter uma mensuração mais precisa.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Feldman LB. Análise dos critérios de avaliação do serviço de enfermagem adotados nos processos de acreditação institucional. [dissertação]. Guarulhos (SP): Universidade Guarulhos (UnG); 2002.
2. Quinto A Neto. Processo de Acreditação: A busca da qualidade nas organizações de saúde. Porto Alegre (RS): Dacasa; 2000.
3. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor (MI): Health Administration Press; 1999.
4. Donabedian A. The seven pillars of quality. Arch Pathol Lab Med 1990; 114:1115-9.
5. Kristiane RS. Sistema integrado de gestão em organizações hospitalares: u m enfoque dirigido à acreditação, NBR ISO 9001, NBR ISO 1400S E BS 8800. [dissertação]. Florianópolis (SC): Universidade Federal de Santa Catarina; 2003.
6. Cypriano AS. Qualidade hospitalar-estudo de caso em hospital acreditado pelo CQH - programa de controle de qualidade hospitalar. [dissertação]. São Paulo (SP): Faculdade de Saúde Pública/USP; 2004.
7. Organização Nacional de Acreditação. A saúde no Brasil - agora tem um processo permanente de avaliação e certificação da qualidade. Brasília: ONA; 2000.
8. Ministério da Saúde (BR). Organização Nacional de Acreditação. Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares. Brasília (DF): Ministério da Saúde; 2001.
9. Malik AM, Schiesari LMC. Qualidade na gestão local de serviços e ações de saúde. São Paulo (SP): Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo; 1998 (Série Saúde & Cidadania).
10. Teles AJFE. Qualidade dos serviços de planejamento familiar de Salvador-BA. [dissertação]. Salvador (BA): Escola de Enfermagem/UFBA; 2003.
11. Adami NP, Yoshitome AY. Métodos de avaliação de resultados da assistência de enfermagem. Rev Bras Enfermagem 2003 janeiro-fevereiro; 56(1):52-6.
12. 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.
13. Shinyashiki GT, Trevisan MA, Mendes IAC. Sobre a criação e a gestão do conhecimento organizacional. Rev Latino-am Enfermagem 2003 julho-agosto; 11(4):499-506.
14. Novaes HM. Programas de garantia de calidad a través de la accreditation de hospitales em Latino América y el Caribe. Salud Publica Mex 1993; 35:248-58.