

QUALIDADE DO CUIDADO NA PERSPECTIVA DA REDE ALEMÃ DE ENFERMAGEM

Dirce Stein Backes¹, Andreas Büscher²

No presente e mais enfaticamente no futuro, a qualidade do cuidado em saúde se caracterizará como importante diferencial de mercado. Sob esse enfoque, o presente estudo tem por objetivo apresentar e discutir estratégias de qualidade do cuidado na perspectiva da rede alemã para o desenvolvimento da qualidade do cuidado em Enfermagem. Além da metodologia para o desenvolvimento, implementação e avaliação de padrões de qualidade nacional é fundamental que o processo se desenvolva com base na integração e no intercâmbio efetivo de saberes e práticas. Os problemas da prática assistencial precisam integrar as discussões acadêmicas, assim como as teorias científicas precisam encontrar ressonância na prática. A integração de ambas as realidades resultará em melhores práticas cuidados e a possibilidade de novas e mais complexas conexões sistêmicas.

Descritores: Garantia da Qualidade dos Cuidados de Saúde, Controle de Qualidade, Qualidade da Assistência à Saúde, Cuidados de Enfermagem.

CARE QUALITY IN VIEW OF THE GERMAN NURSING NETWORK

In the present and most emphatically in the future, the quality of health care will be characterized an important market differentiator. Under this approach, this study aims to present and discuss strategies for quality of care based on the German Network for Quality Development in Nursing. Addition of the methodology for the development, implementation and evaluation of national Expert Standards is essential that the process developed is based on the integration and effective exchange of knowledge and practices. The problems of the practice healthcare need to integrate the academic discussions, just the scientific theories must find resonance in practice. The integration of both realities results in better care practices and the possibility of new and more complex systemic connections.

Descriptors: Health Care, Quality Control, Quality of Health Care, Nursing Care.

CALIDAD DEL CUIDADO EM VISTA DE LA RED ALEMANA DEL ENFERMERÍA

Actualmente y con mayor énfasis en el futuro, la calidad del cuidado de la salud se caracteriza por ser un importante diferenciador en el mercado. Bajo este enfoque, el presente estudio tiene como objetivo presentar y discutir estrategias para la calidad del cuidado basado en la red alemana para el desarrollo de la calidad del cuidado en enfermeira. Además de la metodología para el desarrollo, implementación y evaluación de las normas nacionales de calidad es esencial que el proceso se desarrolle basado en la integración y el intercambio efectivo de conocimientos y prácticas. Los problemas de la práctica del cuidado deben integrar las discusiones académicas, así como las teorías científicas deben encontrar resonancia en la práctica. La integración de las realidades se traducirá en mejores prácticas del cuidado y la posibilidad de nuevas y más complejas conexiones sistémicas.

Descriptorios: Garantía de la Calidad de Atención de Salud, Control de Calidad, Calidad de la Atención de Salud, Atención de Enfermería.

¹Enfermeira, Doutora em Enfermagem, Docente do Curso de Enfermagem e Programa de Pós-Graduação em Saúde Materno Infantil do Centro Universitário Franciscano. E-mail: backesdirce@unifra.br

²Enfermeiro, Doutor em Enfermagem, Professor da University of Applied Science, Osnabrück, Alemanha.

INTRODUÇÃO

A sociedade globalizada, caracterizada pela mobilidade das redes colaborativas, está exigindo cada vez mais qualidade dos profissionais, das organizações e setores em geral. Tal processo envolve vários fenômenos - de caráter político, social, econômico e cultural - que vêm acontecendo ao longo dos anos e que têm sido percebidos mais fortemente nas últimas décadas. A informação passou a ter valor econômico tal, que permite qualificar e quantificar as sociedades conforme o seu acesso e uso. Além do aprimoramento contínuo e da capacidade de transformar dados e informações em conhecimentos, os níveis de qualidade dos serviços, processos e produtos são indicadores cada vez mais importantes para enfrentar os desafios do mundo, em transformação⁽¹⁻⁵⁾.

Com as gradativas mudanças na prestação de serviços e do padrão de comportamento da sociedade, o usuário passou a exigir uma assistência cada vez mais qualificada e condizente com as suas necessidades.

Além dos padrões Internacionais foram necessárias, em âmbito de Brasil, medidas nacionais de melhoria da gestão de processos e produtos em saúde. Sob esse enfoque, foi implantado, no ano de 1991, o primeiro programa voltado para o incentivo da qualidade na assistência dos serviços de saúde, em geral, e em particular nos hospitais. Posteriormente, o Ministério da Saúde criou, no ano de 1995, o Programa de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde (PGAQS); a Organização Nacional de Acreditação (ONA), em 1999 e, na sequência, a Política de Qualificação da Atenção do Sistema Único de Saúde (QualiSUS), no ano de 2003. O QualiSUS, mais especificamente, tem por objetivo elevar o nível de qualidade da assistência prestada aos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS. O mesmo representa a síntese das aspirações e necessidades da população em relação a uma atenção à saúde eficaz, efetiva e humanizada como parte de seus direitos de cidadania⁽⁶⁻¹¹⁾.

Para responder de forma satisfatória às políticas internacionais, mais recentemente, às importantes iniciativas nacionais em relação à qualificação dos serviços prestados pelo SUS, os profissionais de enfermagem necessitam, enquanto maior força de trabalho do SUS, ampliar o seu campo de visão pela compreensão de novos produtos, tecnologias e metodologias de sistematização e qualificação do cuidado de enfermagem. Além disso é importante que a enfermagem

vislumbre novas perspectivas que possam contribuir no processo de construção e certificação de melhores práticas em saúde, a partir de redes colaborativas já reconhecidas no processo de desenvolvimento, implementação e avaliação de padrões de qualidade do cuidado em saúde.

Com base no exposto, o presente estudo tem por objetivo apresentar e discutir estratégias de qualidade do cuidado na perspectiva da rede alemã para o desenvolvimento da qualidade do cuidado em enfermagem.

REDE ALEMÃ PARA O DESENVOLVIMENTO DA QUALIDADE DO CUIDADO EM ENFERMAGEM

No processo de desenvolvimento, validação, implementação e atualização de Expertenstandards - padrões de qualidade do cuidado de Enfermagem, se destaca, há mais de 20 anos, a Deutsche Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) - Rede Alemã para o Desenvolvimento da Qualidade do Cuidado de Enfermagem. Trata-se de uma

iniciativa dos profissionais de enfermagem, autônoma, apoiada pelo Deutschen Pflegerat - Conselho de Enfermagem Nacional. A iniciativa tem por objetivo promover a qualidade do cuidado de enfermagem a partir do desenvolvimento de Expertenstandards nas diferentes áreas de cuidado em saúde. A rede DNQP é coordenada por uma equipe

científica central, vinculada a Universidade Osnabrück, uma equipe científica ampliada para o desenvolvimento de cada Expertenstandard, em particular, é composto um grupo de peritos com comprovada experiência técnico-científica, os quais são oriundos do meio acadêmico ou da prática assistencial e selecionados por meio de um edital público. O grupo de peritos que conta, também, com a participação ativa de usuários, é responsável pelo desenvolvimento propriamente dito do Expertenstandard, enquanto que as equipes científicas assumem o compromisso pela qualidade metodológica do processo como um todo⁽¹²⁾.

O termo Expertenstandard provem do debate internacional veiculado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e pela Federação Mundial de Cuidado (ICN). Trata-se de uma ferramenta metodológica, desenvolvida com base em evidências práticas e científicas, com o propósito de estabelecer critérios de qualidade aplicáveis às diferentes áreas de cuidado em saúde, além de determinar as atribuições profissionais e institucionais neste processo de qualificação do cuidado em saúde. As principais funções

“A sociedade globalizada, caracterizada pela mobilidade das redes colaborativas, está exigindo cada vez mais qualidade dos profissionais, das organizações e setores em geral”.

dos Expertenstandard na área de enfermagem são: definir atribuições e responsabilidades profissionais; estimular a inovação e a qualificação da prática; promover práticas baseadas em evidências; fortalecer a identidade e a mobilidade profissional; e estabelecer as bases para um diálogo aberto e construtivo sobre as questões relacionadas com a qualidade do cuidado com os demais profissionais de saúde.

O processo de desenvolvimento, validação, implementação e atualização de cada Expertenstandard requer uma criteriosa e rigorosa trajetória metodológica, a qual demanda um período de aproximadamente 24 meses até a sua implementação efetiva. Os passos metodológicos são constituídos, inicialmente, por uma análise abrangente e aprofundada da literatura nacional e internacional, práticas de pesquisa exaustivas em evidências clínicas e a discussão ampliada de consenso dos resultados em eventos científicos de âmbito nacional. Dentre os Expertenstandards desenvolvidos e validados pela rede DNQP, destacam-se: Cuidado de feridas crônicas⁽¹³⁾, Prevenção de quedas⁽¹⁴⁾, Promoção do cuidado nutricional⁽¹⁵⁾, Prevenção de úlceras de pressão⁽¹⁶⁾, Manejo da dor crônica⁽¹⁷⁾, Promoção do parto normal⁽¹⁸⁾, Prevenção da incontinência urinária⁽¹⁹⁾.

A abordagem metodológica dos Expertenstandards se baseou, inicialmente, em exemplos da Rede Europeia de Desenvolvimento da Qualidade do Cuidado de Enfermagem (EuroQUAN) e, posteriormente, em padrões de qualidade internacionais. A escolha do tema para o desenvolvimento de cada Expertenstandard está vinculada às evidências epidemiológicas do processo saúde-doença de âmbito nacional e aos principais problemas de enfermagem de âmbito internacionais. Os passos para o desenvolvimento, validação, implementação e atualização de cada Expertenstandard são: Formação da equipe científica ampliada (12 enfermeiros) e do grupo de peritos (12 enfermeiros); Análise abrangente e aprofundada da literatura nacional e internacional; Conferência científica de consenso para a validação do primeiro esboço de resultados; Implementação do Expertenstandard nas organizações de saúde (hospitais, serviços ambulatoriais, clínicas de idosos e outros) e, por fim, a elaboração da versão final do Expertenstandard pela equipe científica do DNQP⁽²⁰⁾.

Para a identificação das evidências científicas disponíveis sobre o tema do Expertenstandard, em questão, é realizada, pela equipe científica ampliada, uma revisão criteriosa de

literatura em bases de dados eletrônicas como a CINAHL, MEDLINE e a Biblioteca Cochrane Library. A revisão sistemática inclui os termos de pesquisa, critérios de inclusão e exclusão e as fontes de pesquisa. Os estudos incluídos e excluídos são listados em um quadro sinóptico, no qual é descrito a amostra, a metodologia e os resultados de cada estudo. Tal processo é revisado por, pelo menos, dois avaliadores peritos com o propósito de garantir a transparência e a consistência metodológica. Somente com base nos resultados oriundos da revisão sistemática de literatura, os quais são discutidos e aprofundados pela equipe científica, é que é formado o grupo de peritos, cujos profissionais necessitam ter comprovada experiência técnico-científica na área de investigação.

O grupo de peritos dará início à formulação da primeira versão Expertenstandard, mais especificamente, a partir da revisão sistemática de literatura. O processo de formulação se dá em estreita associação com a equipe científica ampliada e central do DNQP, as quais possuem, nesta fase, um papel consultivo. Cada projeto Expertenstandard (com cerca de 200 páginas) segue uma estrutura padrão de escrita, qual seja: Desenvolvimento e consenso do tema Expertenstandard; Esboço Expertenstandard o qual

“O grupo de peritos dará início à formulação da primeira versão Expertenstandard, mais especificamente, a partir da revisão sistemática de literatura”.

contém o preâmbulo sobre o tema, em questão, e um quadro standard detalhado (com a estrutura, o processo e os resultados) e, por fim, a apresentação detalhada da revisão sistemática de literatura. O mesmo é projetado de modo que atenda os diferentes setores em que são realizados os cuidados de enfermagem.

A Conferência científica de consenso - Konsensus-Konferenz é um evento aberto para a comunidade, na qual participam, além de profissionais de todas as áreas da saúde, profissionais convidados e representantes dos Órgãos de Classe e demais setores da saúde. Para garantir a participação efetiva dos presentes, parte do esboço Expertenstandard (revisão de literatura, conceitos e procedimentos) é disponibilizado previamente aos inscritos (cerca de quatro semanas), a fim de que possam se instrumentalizar para o debate ampliado. O evento é moderado por um membro da equipe científica central do DNQP, o qual segue uma organização rigorosamente sistematizada e cronometrada. Inicialmente é proferida uma palestra sobre a relevância epidemiológica da temática, em questão, para a área de saúde e enfermagem e, na sequência, é realizada a apresentação,

discussão e consenso detalhado do quadro standard (estrutura, processo e resultados). Cada item (cerca de seis) é apresentado e cientificamente justificado por um membro do grupo de peritos e, na sequência, debatido pela plenária e, por fim, retomado pelo grupo de peritos para o consenso dos pontos convergentes e divergentes. Cada etapa é concluída, somente, após o consenso criterioso de cada item, em particular. As contribuições gravadas, registradas e ou escritas pelos participantes são retomadas para o consenso final ao término do evento e, posteriormente, discutidas pelas equipes em relação a sua inclusão no esboço standard em construção. As contribuições escritas ainda podem ser enviadas para um responsável da equipe científica central até quatro semanas após o evento.

Os Expertenstandards são introduzidos em organizações de saúde, inicialmente em 25 instituições piloto, previamente inscritas e selecionadas pela equipe científica do DNQP, a partir critérios preestabelecidos, como liberação de um responsável pelo processo, além de estrutura física e humana compatível. Ao longo deste processo de implementação inicial (cerca de seis meses), são realizados, pelas equipes científicas e o grupo de peritos, encontros sistemáticos com o profissional liberado pelas instituições, no sentido de orientar, supervisionar e coletar informações que possam contribuir para a qualificação do processo como um todo. Após a avaliação criteriosa desta sistemática inicial de implementação, os Expertenstandards são finalmente revisados e compilados, pela equipe científica do DNQP, em sua versão final, e disponibilizados à comunidade por um valor favorável para fins de sustentabilidade. A atualização de cada Expertenstandards ocorre a cada cinco anos e/ou sempre que necessário.

Além da reconhecida qualificação do cuidado de enfermagem, na prática, o processo de desenvolvimento, implementação e avaliação de Expertenstandards se mostra relevante, também, do ponto de vista econômico e social. Tal impacto é percebido tanto pelos setores e serviços comprometidos com o processo de implementação, quanto pelas Seguradoras de cuidado em saúde e o Ministério de Saúde local.

CONSIDERAÇÕES FINAIS: SINALIZANDO ESTRATÉGIAS

A primeira ideia conclusiva é de que a qualidade do cuidado em saúde só pode ser obtida em rede. O cuidado nas organizações de saúde em geral é, por sua natureza, concebido e realizado em rede, por depender da conjugação do trabalho de vários profissionais e setores. Trata-se, aqui, não de qualquer rede, mas de uma rede de pessoas capazes de dialogar com as diferentes formas de conhecimento, incluindo o usuário, que aproxime os profissionais, serviços, setores e organizações e, que promova novas e sempre mais complexas interações sistêmicas tanto em âmbito nacional, quanto em âmbito internacional.

Outra ideia, talvez não conclusiva, mas estratégica é a capacidade de articulação e mobilização de processos de qualidade por parte dos próprios profissionais, neste caso, os enfermeiros. A identidade e a autonomia profissional

são fruto de conquistas intraprofissionais que, conseqüentemente, repercutirão em maior visibilidade e melhores práticas para a comunidade, em geral. Logo, é importante que estes espaços de autonomia sejam preservados, apoiados e incentivados para ampliar ainda mais a qualidade do cuidado, enquanto bem social. As certificações

“A primeira ideia conclusiva é de que a qualidade do cuidado em saúde só pode ser obtida em rede”.

nacionais e internacionais de qualidade são fundamentais para a efetivação das transações econômicas, mas os critérios de qualidade de cuidado mobilizados e desenvolvidos pelos próprios profissionais, no dia a dia, são inevitáveis para a conquista e assegurada satisfação do cliente próximo – o usuário. O mais importante, nesse processo, não é emitir e/ou conquistar certificados, mas criar uma cultura proativa de melhoria contínua da qualidade.

À satisfação das necessidades e prioridades tanto dos usuários, quanto das organizações de saúde e da comunidade, em geral, se constitui em outra importante estratégia. Profissionais engajados e comprometidos com a qualidade do cuidado, além do reconhecimento pessoal e profissional contribuem para a satisfação das necessidades humanas, econômicas e sociais. O usuário de saúde, independente de sua condição social, sempre almeja e prima pela excelência e referência do cuidado. As organizações de saúde, por sua vez, ao oferecerem cuidados de excelência e referência serão

mais competitivas e, conseqüentemente, socialmente mais reconhecidas e sustentáveis. A qualidade, a sustentabilidade e o reconhecimento social estão relacionados, neste contexto, ao uso efetivo, eficiente e transparente dos recursos humanos e materiais, à legitimidade das boas práticas em saúde e à corresponsabilidade com o desenvolvimento social.

Além da metodologia para o desenvolvimento, validação, implementação e atualização de padrões de qualidade do cuidado é fundamental, portanto, que o processo se desenvolva a partir da integração e do intercâmbio efetivo de saberes e práticas entre os próprios profissionais. Os problemas da prática assistencial precisam fazer parte das discussões acadêmicas, assim como as teorias científicas precisam contribuir para a transformação gradativa das práticas. A integração e o fortalecimento destas realidades resultarão, além de melhores práticas de cuidado, também em compromisso com o desenvolvimento social.

Programas de melhoria contínua ou de melhores práticas

em saúde requerem necessariamente o desenvolvimento de estratégias relacionadas à liderança, neste caso, à liderança e o protagonismo do enfermeiro. Destacam-se nessa direção os programas de educação continuada e permanente nos serviços, o aperfeiçoamento por parte de cada profissional, a valorização do potencial humano por parte das lideranças gestoras, a implementação de indicadores de qualidade e a sistematização e supervisão dos processos, dentre outros

A sociedade, em suma, requer profissionais cada vez mais qualificados e com habilidades para se conectar com os seus pares e ímpares, com os seus próximos e distantes, enfim, com o mundo globalizado. Somente profissionais qualificados e conectados, capazes de transformar dados e informações em conhecimento proativo terão condições de enfrentar as ameaças e aproveitar as oportunidades para o crescimento pessoal, profissional e social. Enfim, quando, onde e como pensar em uma rede nacional de qualidade de cuidados de enfermagem em âmbito de Brasil?

REFERÊNCIAS

1. Organização Pan-americana da Saúde. A transformação da gestão de hospitais na América Latina e Caribe. Brasília: OPAS/OMS; 2004.
2. Costa R. On a new community concept: social networks, personal communities, collective intelligence. *Interface (Botucatu)*. 2005; 9(17):235-48.
3. D'Innocenzo M, Adami NP, Cunha ICK. O. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. *Rev Bras Enferm*. 2006; 59(1):84-8.
4. Mota NVP, Melleiro MM, Tronchin DMR. A construção de indicadores de enfermagem: relato de experiência do Programa de Qualidade Hospitalar. *RAS*. 2007; 9(39):9-15.
5. Rangel-S ML, Barbosa AO, Riccio NCR, Souza JS. Redes de aprendizagem colaborativa: contribuição da Educação a Distância no processo de qualificação de gestores do Sistema Único de Saúde - SUS. *Interface*. 2012; 16(41):545-56.
6. Ministério da Saúde (Brasil). Secretaria Executiva. QUALISUS - Política de qualificação da atenção à saúde. Brasília; 2004.
7. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Acreditação: a busca pela qualidade nos serviços de saúde. *Rev. Saúde Pública*. 2004; 38(2):335-46.
8. Bittar OJNV, Magalhães A. Hospitais de ensino no Estado de São Paulo: seis anos de acompanhamento. *Rev. adm. Saúde*. 2010; 12(esp):155-212.
9. Manzo BF, Ribeiro HCTC, Brito MJM, Alves M. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano de trabalho. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2012; 20(1): 151-8.
10. Burmester H, Duarte IG. Commitment to hospital quality - COH Program - 20 years. *Rev. adm. Saúde*. 2011; 13(51):103-16.
11. Sisson MC, Oliveira MCO, Conill EM, Pires D, Boing AF, Fertonani HP. Users' satisfaction with the use of public and private health services within therapeutic Itineraries in southern Brazil. *Interface*. 2011; 15(36):123-36.
12. Moers M, Schiemann D. Expertenstandards in der Pflege. Vorge-

hensweise des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) und Nutzen für die Praxis. *Pflege & Gesellschaft*. 2004; 3(3):75-78.

13. Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (Hrsg.): Expertenstandard Pflege von Menschen mit chronischen Wunden. *Entwicklung - Konsentierung - Implementierung*. Osnabrück: DNQP; 2009.

14. Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (Hrsg.): Expertenstandard Entlassungsmanagement in der Pflege. 1. Aktualisierung einschließlich Kommentierung und Literaturstudie. Osnabrück: DNQP; 2009.

15. Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (Hrsg.): Expertenstandard Ernährungsmanagement zur Sicherstellung und Förderung der oralen Ernährung in der Pflege. *Entwicklung - Konsentierung - Implementierung*. Osnabrück: DNQP; 2010.

16. Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (Hrsg.): Expertenstandard Dekubitusprophylaxe in der Pflege. 1. Aktualisierung einschließlich Kommentierung und Literaturstudie. Osnabrück: DNQP; 2010.

17. Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (Hrsg.): Expertenstandard Schmerzmanagement in der Pflege bei chronischen Schmerzen. *Entwicklung - Konsentierung - Implementierung*. Osnabrück: DNQP; 2013.

18. Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (Hrsg.): Expertinnenstandard Förderung der physiologischen Geburt. *Entwicklung - Konsentierung - Implementierung*. Osnabrück: DNQP; 2013b.

19. Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (Hrsg.): Expertenstandard Förderung der Harnkontinenz in der Pflege. Aktualisierung 2014 einschließlich Kommentierung und Literaturstudie. Osnabrück: DNQP; 2014.

20. Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege. Methodisches Vorgehen zur Entwicklung, Einführung und Aktualisierung von Expertenstandards in der Pflege. Osnabrück: DNQP; 2011.

Recebido: 20/05/2014
Aceito: 09/12/2015