

# SERVIÇOS DE ENFERMAGEM: CERTIFICAÇÃO COMO DIFERENCIAL ESTRATÉGICO

*Data de aceite: 03/04/2023*

### **Fabrcio dos Santos Cirino**

Doutor em Ciências pela Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP); avaliador sênior do IQG - Instituto Qualisa de Gestão; São Vicente/SP  
<http://lattes.cnpq.br/5915747518739982>

### **Lucianna Reis Novaes**

Especialização em Administração Hospitalar pela Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo (FCMSCSP); Coordenadora do Programa de Certificação dos Serviços de Enfermagem e avaliadora sênior do IQG - Instituto Qualisa de Gestão; Campinas/SP

### **Michel Matos de Barros**

Especialização Gestão da Qualidade pela Unicesumar; MBA em Gestão em Saúde pelo Centro Universitário São Camilo; avaliador sênior do IQG - Instituto Qualisa de Gestão; São Paulo/SP

**RESUMO:** A equipe de enfermagem representa 40,6% dos profissionais do hospital, sendo a maior força de trabalho na assistência ao paciente, logo, a certificação deste serviço apoia o reposicionamento do enfermeiro, assim como o desenvolvimento

da equipe, integrando-o à estratégia de alto desempenho assistencial em busca da excelência em gestão. O objetivo é demonstrar a percepção de que a Enfermagem passa por uma reestruturação de seu saber por meio das ferramentas gerenciais do Programa de Certificação por Distinção de Serviços de Enfermagem. Foram reunidas informações das avaliações em modelo digital, acompanhadas entre janeiro de 2021 e junho de 2022, em três hospitais com perfis, financiamento e complexidade diferentes. O relato de experiência se deu por meio do levantamento de informações com emprego de grupos focais com a Governança, Lideranças de Enfermagem e Enfermeiros. Identificou-se pelo desenvolvimento do programa uma maior integração da equipe assistencial com a liderança, autonomia do enfermeiro na gestão do setor e envolvimento do técnico de enfermagem na equipe multidisciplinar. Os profissionais relataram maior reconhecimento profissional, empoderamento e realização pessoal, refletindo no clima de segurança e satisfação no trabalho. A comunicação sobre o quadro do paciente com o médico melhorou, trazendo bons resultados na assistência, como por exemplo, a

identificação de sinais precoces de deterioração clínica. Identificaram-se mudanças no posicionamento do enfermeiro como gestor clínico do cuidado. Conclui-se então que este Programa possibilitou observar o avanço da atuação do enfermeiro no cuidado centrado no paciente, com informações e dados que auxiliaram na tomada de decisão, favorecendo maior autonomia e atuação, alicerçado pelos princípios éticos da profissão.

**PALAVRAS-CHAVE:** Enfermagem. Certificação. Empoderamento. Comunicação interdisciplinar.

## NURSING SERVICES: CERTIFICATION AS A STRATEGIC DIFFERENTIAL

**ABSTRACT:** The nursing team represents 40.6% of the professionals in the hospital, being the largest workforce in patient care, therefore, the certification of this service supports the repositioning of the nurse, as well as the development of the team, integrating it to the strategy of high care performance in pursuit of management excellence. The objective is to demonstrate the perception that Nursing goes through a restructuring of its knowledge by means of the managerial tools of the Nursing Services Distinction Certification Program. Information was gathered from evaluations in a digital model, followed between January 2021 and June 2022, in three hospitals with different profiles, financing and complexity. The report of the experience was done by means of information gathering with the use of focus groups with Governance, Nursing Leadership, and Nurses. The development of the program identified a greater integration of the care team with the leadership, the nurse's autonomy in managing the sector, and the nursing technician's involvement in the multidisciplinary team. The professionals reported greater professional recognition, empowerment, and personal accomplishment, reflecting in the climate of job security and satisfaction. Communication about the patient's condition with the doctor improved, bringing good results in the assistance, such as the identification of early signs of clinical deterioration. Changes were identified in the nurse's positioning as a clinical manager of care. We conclude that this program enabled us to observe the advance of nurses' performance in patient-centered care, with information and data that helped in decision making, favoring greater autonomy and performance, based on the ethical principles of the profession.

**KEYWORDS:** Nursing. Certification. Empowerment. Interdisciplinary communication.

## INTRODUÇÃO

A equipe de enfermagem representa 40,6% dos profissionais do hospital, sendo a maior força de trabalho na assistência ao paciente (DOS SANTOS CARVALHO; DE SOUZA; DE SOUZA, 2021), logo, a certificação deste serviço apoia o reposicionamento do enfermeiro, assim como o desenvolvimento da equipe, integrando-o à estratégia de alto desempenho assistencial em busca da excelência em gestão (IQG, 2022).

O reposicionamento do enfermeiro visa destacar que muito tem sido atribuído a este profissional, porém deslocando-o do beira-leito. Atividades de gestão e planejamento são importantes, mas como único profissional prescritor de cuidados, quanto mais próximo ao paciente, melhor será a atuação do enfermeiro, mesmo sabendo de seu protagonismo em

todas as interfaces nas organizações de saúde, o qual assume papel fundamental desde a composição das comissões, perpassando pelo planejamento e funcionamento da estrutura física, gestão de recursos humanos e construção de protocolos e fluxos de cuidado, com atuação direta na assistência (BITENCOURT et al, 2020).

Para o desenvolvimento da equipe, estima-se que a educação permanente possa ser uma estratégia que favoreça o processo de capacitação, desde que este processo esteja alinhado ao interesse e responsabilidade do profissional em prestar um cuidado mais seguro ao paciente (AZEVEDO; DA SILVA; MAIA, 2021). Como estrutura eficiente, a busca pela criação de um ambiente de aprendizagem terá um melhor aproveitamento por parte dos profissionais, pois o processo de apropriação da informação é diferente em adultos.

O dimensionamento de pessoal adequado é recomendado para que os enfermeiros estejam disponíveis nas áreas em que agregue valor, como a realização das ações de saúde de forma integrada ou em rede, a comunicação efetiva entre os diferentes níveis de atenção e a preparação do paciente para o momento de alta (AMORIM et al, 2022).

Ter os profissionais certos, alocados na área correta, permite que tenhamos a soma de toda a visão clínica do enfermeiro com sua experiência em gestão. Para tanto é imprescindível que haja um levantamento de competências baseadas nas formações destes profissionais, para que o máximo possa ser extraído desta força de trabalho pelo que foi desenvolvido durante sua preparação, impactando inclusive o ambiente de trabalho.

A pandemia do covid-19 aqueceu o mercado de trabalho da saúde, em particular para aqueles que estavam diretamente envolvidos com a assistência, mas em contrapartida, reforçou com maior amplitude as precárias condições de trabalho dos profissionais da Enfermagem brasileira sobre os efeitos que incidem no processo de trabalho e a compreensão sobre a realidade posta e exposta, dando origem a sugestões às Entidades de Classe, à sociedade e ao Estado no sentido de aproximar a realidade desses profissionais ao que a Organização Internacional do Trabalho tem denominado de “trabalho decente” (MACHADO et al, 2020).

Logo, este trabalho se mostra relevante exatamente para envolver uma discussão ampla sobre o papel estratégico que o enfermeiro possui em uma organização de saúde, contribuindo com a sustentabilidade da instituição, seja pela gestão dos recursos, seja pela atuação clínica com planos de cuidados interdisciplinares eficientes.

Com isso, temos o objetivo de demonstrar a percepção de que a Enfermagem passa por uma reestruturação de seu saber por meio das ferramentas gerenciais do Programa de Certificação por Distinção de Serviços de Enfermagem.

## **METODOLOGIA**

Foram acompanhados três hospitais brasileiros, em diferentes regiões do país, com perfis de atendimento, modalidade de financiamento e complexidade diferentes entre eles,

para evitar qualquer tipo de viés durante as observações reunidas pelas avaliações em modelo digital, realizadas entre janeiro de 2021 e junho de 2022.

Esse relato de experiência está fundamentado na interpretação qualitativa e transversal das informações levantadas por meio dos grupos focais identificados como Governança, Lideranças de Enfermagem e Enfermeiros (IQG, 2022).

Os registros e informativos documentais das avaliações funcionaram como fonte de investigação para que as interpretações de contexto das organizações de saúde correspondam a realidade identificada no momento das avaliações com o Serviço de Enfermagem.

## RESULTADO E DISCUSSÃO

Durante o desenvolvimento do programa no período avaliado, podemos identificar que houve maior integração da equipe assistencial com a liderança, autonomia do enfermeiro na gestão do setor ou microssistema em que atua, além do envolvimento do técnico de enfermagem na equipe multidisciplinar. Os enfermeiros relataram perceber um maior reconhecimento profissional, demonstrado pelo empoderamento e realização pessoal, refletindo diretamente no clima de segurança e satisfação no trabalho.

Outro ponto impactado foi a comunicação sobre o quadro do paciente com o médico, que apresentou melhoria a partir de formalização do fluxo, trazendo bons resultados na assistência, como por exemplo, a identificação de sinais precoces de deterioração clínica. Esta aproximação do enfermeiro com o médico proporcionou a evidência de mudanças no posicionamento do enfermeiro como gestor clínico do cuidado.

Enfermeiros creem que estar envolvido com ações integradas causa melhora na qualidade da assistência, considerando que os cuidados sejam planejados conjuntamente, mesmo quando as equipe multidisciplinar não desenvolve nenhuma prática neste sentido. Porém, mais séria do que esta constatação, é o fato de que esta falta de integração também é capaz de ser percebida pelo paciente e/ou cuidador, contribuindo, cada vez mais, para o distanciamento da atenção primária por pacientes crônicos. Logo, é necessário promover, por meio de uma cultura organizacional robusta, a articulação das equipes para a conquista da integralidade e, conseqüentemente, o alcance de uma assistência humanizada e com qualidade (MENEZES; POMPILIO; ANDRADE, 2019).

As pesquisas atuais demonstram a enorme necessidade de satisfação ou experiência do paciente, mas são ainda poucas as instituições que conseguem fixar hábitos e comportamentos que constituam de fato ações interdisciplinares que agreguem valor ao cuidado.

Em 2019, Sousa já afirmava que independentemente da lente utilizada para analisar um contexto, os profissionais de saúde devem produzir sentido às suas práticas; e neste caminho, a coordenação relacional destaca-se como ferramenta importante para um

cuidado contínuo e de qualidade, identificando as interações e entregas no seguimento do paciente. Neste pressuposto, o enfermeiro insere-se tanto quantitativamente, devido ao número de coordenadores com essa formação, quanto qualitativamente, considerando seu exercício como coordenador e enfermeiro, denotando versatilidade e adaptabilidade às transformações do Sistema de Saúde, contribuindo de maneira significativa para a integração dos cuidados.

Neste ponto, vale destacar que os papéis e responsabilidades bem descritos, com entregas definidas, permite fazer com que profissionais diferentes não gerenciem as mesmas etapas dentro de um processo, gerando retrabalho, mas acima de tudo, retirando o enfermeiro do seu protagonismo no cuidado na beira do leito.

Uma das etapas de grande impacto na gestão do cuidado é a transição de informações na passagem de plantão, pois é o instante em que os profissionais que possuem responsabilidades e entregas vinculadas ao plano e projeto terapêutico trocam informações para melhor seguimento do paciente. Schorr e colaboradores (2020) afirmam que há pouca contribuição da equipe multiprofissional na passagem de plantão, com grande influência da cultura organizacional. A confiança interprofissional, a promoção de um espaço que favoreça a contribuição da equipe multiprofissional com falas e momentos para tirar dúvidas e a assiduidade da equipe são aspectos que contribuem para uma passagem de plantão efetivamente multiprofissional.

Compreendendo o déficit de profissionais que existe no mercado, com completa escassez em algumas regiões, deve-se considerar que o dimensionamento de enfermeiros, tanto em quantidade de colaboradores quanto em suas competências, quando somado ao trabalho em equipe, influenciam indiretamente na qualidade da assistência. Este processo é mediado pela capacidade de resposta, pela utilização de novas técnicas e métodos de trabalho e pela capacidade de vigilância do doente (NEVES et al, 2020).

A inserção do enfermeiro nestas atribuições voltadas ao cuidado traz melhoria da segurança e da qualidade da equipe assistencial, cabendo também o desenvolvimento de habilidades não técnicas, vinculadas à inteligência emocional, para que a equipe tenha um aspecto colaborativo e o enfermeiro seja um mediador nestas relações (NEVES et al, 2020).

Entretanto, estas novas demandas vinculadas com o papel do enfermeiro devem ser avaliadas como mudanças estratégicas, iniciando por uma necessidade de maior gerenciamento sobre esta força de trabalho. O absentéismo e a rotatividade devem estar mapeados e analisados segundo sua sazonalidade, para que a interpretação crítica de indicadores como estes, sirvam como tendência para expandir as funções de enfermagem, assim como vem ocorrendo fora do Brasil.

Ter os enfermeiros participando de tomadas de decisão e se desenvolvendo por ocupar uma liderança, mesmo que compartilhada, nos serviços de saúde aumenta tanto o recrutamento quanto a retenção de uma força de trabalho mais qualificada. Desta forma,

o reconhecimento da autonomia profissional é essencial para criar ambientes de trabalho atraentes (PURSIO et al, 2021), em que estes indicadores de gestão de pessoas tendem a alcançar melhores resultados.

Torrens e colaboradores (2020) identificaram em sua pesquisa um conceito que denominaram como “enfermeiro avançado” que cada vez mais estão sendo nomeados para assumir atividades e papéis tradicionalmente desempenhados por médicos. Mesmo sabendo que toda mudança e implementação multidisciplinar bem-sucedida é complexa e demorada, eles afirmam que devem ser construídas relações de colaboração com outros profissionais de saúde, além de muita negociação para o sucesso da implementação do papel de enfermeiro avançado.

Este movimento de mudança entre os profissionais de saúde traz como condição essencial a implementação de uma educação interprofissional ou qualquer outra ação que se torne facilitadora para estas adaptações, pois estas posições controversas dos enfermeiros necessitam de um respaldo acadêmico permanente que apoie a mudança de um modelo de cuidado centrado na medicina para um centrado na pessoa (DE LUCA et al, 2021).

Evidentemente, todas estas mudanças e movimentos que acabam dando maior autonomia e propriedade para a atuação do enfermeiro são na verdade rupturas de paradigmas até então bastante sólidos e, por vezes até indiscutível, como o protagonismo da medicina no cuidado do paciente.

Um estudo sobre reunião de equipe multidisciplinar encontrou três tipos diferentes de atuação da equipe para discussão, mas em análise destas diferentes formas de realização das reuniões, constatou-se um quadro inconsistente e, por vezes, contraditório das reuniões da equipe multidisciplinar, alinhadas com estudos anteriores frente esta mesma temática. A principal constatação é de que estas reuniões são normalmente conduzidas por médicos, com contribuição limitada de enfermeiras e outros funcionários não médicos, nos quais as decisões são argumentadas com base em informações biomédicas e muito menos consideração de aspectos psicossociais, apresentando uma consciência preocupantemente baixa do verdadeiro caráter da multidisciplinaridade, particularmente entre as disciplinas médicas (HORLAI et al, 2019).

Sabe-se pelas avançadas tecnologias atuais que o estado de saúde não significa apenas o bom funcionamento bioquímico de um organismo, mas que a integralidade do cuidado passa por ações de acolhimento e empatia, capaz de aprimorar a percepção das necessidades individualizadas do paciente, para que o cuidado seja planejado de forma mais assertiva. Não seria este o momento de trazermos maior humanização na saúde, incluindo de fato as demais disciplinas, cada qual com seus saberes, para que o paciente esteja no centro do cuidado?

Uma importante descoberta, apresentada pelo estudo de Oshodi e colaboradores (2019) foi que os enfermeiros ingleses relacionam a autonomia ao seu trabalho clínico e ao

ambiente de trabalho imediato de sua enfermagem, e não a um contexto profissional mais amplo, podendo ser “ligada e desligada”, ao invés de constituir um aspecto integrado da enfermagem, enquanto que enfermeiros estadunidenses relacionam sua autonomia a um envolvimento mais amplo nos comitês de nível hospitalar.

Nesta perspectiva, devemos considerar que a autonomia deve ser uma prática profissional, seja na assistência ou na gestão, mas que não seja algo identificado como ocasional. Então, cabe ao enfermeiro estar corriqueiramente envolvido com as práticas assistenciais, no desenvolvimento de protocolos, diretrizes e políticas institucionais que tornem esta figura mais facilmente reconhecida pelos demais profissionais.

Maurits (2019) trouxe a discussão da autonomia para ambientes de cuidados domiciliares, com prestação e organização de cuidados integrados com a assistência hospitalar e centrados nas pessoas, demonstrando que o profissional pode acabar se tornando mais susceptível quando está em ambiente em que a constituição da equipe multidisciplinar não esteja bem estabelecida, podendo ter um risco mais elevado de uma má conduta profissional passar despercebida. Uma alternativa é consolidar a autonomia profissional dentro de organizações de saúde, para que os próprios profissionais tenham repertório em identificar situações que possam avançar de forma mais segura nos cuidados ao paciente domiciliar.

Podemos resumir que todos os aspectos desenvolvidos na Certificação por Distinção dos Serviços de Enfermagem estão vinculados com processo de educação e organizacional, pontos estes amplamente abordados durante as avaliações realizadas. Peebles e colaboradores (2020) apontam que um enfermeiro capacitado e desenvolvido para prescrever o cuidado reduz de 20% para 5,5% a necessidade de outro profissional recomendar o mesmo cuidado, pois ele se mostra muito mais dinâmico e perspicaz. Neste estudo, empregando uma ferramenta de treinamento *just-in-time* na capacitação da equipe de enfermagem, percebeu-se o reconhecimento e uma resposta mais breve em caso de deterioração do paciente.

De posse de toda esta discussão frente aos pontos identificados como plenamente desenvolvidos entre as instituições avaliadas, podemos assegurar que a implementação de práticas centradas ao serviço de enfermagem traz benefícios à assistência e à gestão das organizações de saúde.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluimos que o Programa de Certificação por Distinção de Serviços de Enfermagem possibilitou evidenciar o avanço da atuação do enfermeiro no cuidado centrado no paciente, apropriados de informações e dados que auxiliaram na tomada de decisão, favorecendo maior autonomia e atuação profissional, alicerçado pelos princípios éticos da profissão.

Compreende-se que a valorização do enfermeiro em protocolos assistenciais desenvolve um ambiente de trabalho mais favorável para o reposicionamento do enfermeiro como gestor do cuidado por um modelo mais eficiente da prática profissional.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, Tamiris Scoz et al. **Gestão do cuidado de Enfermagem para a qualidade da assistência pré-natal na Atenção Primária à Saúde**. Escola Anna Nery, v. 26, 2022.

AZEVEDO, Dmyttri Kussov Lobato; DA SILVA, Crizoleide Melo Paranatinga; MAIA, Adria Leitão. **O papel da gestão de enfermagem na implementação da meta de cirurgia segura: uma revisão de literatura**. Research, Society and Development, v. 10, n. 14, p. e584101422711-e584101422711, 2021.

BITENCOURT, Julia Valeria de Oliveira Vargas et al. **Protagonismo do enfermeiro na estruturação e gestão de uma unidade específica para COVID-19**. Texto & Contexto-Enfermagem, v. 29, 2020.

DE LUCA, Enrico et al. **A Delphi survey of health education system and interprofessional nurse's role**. Nurse Education Today, v. 99, p. 104779, 2021.

DOS SANTOS CARVALHO, Desirée; DE SOUZA, Carlos Eduardo Antoniete; DE SOUZA, Gislene Henrique. **A força de trabalho e a relação de profissionais por leito dos hospitais públicos no município de Fortaleza**. Revista de Gestão em Sistemas de Saúde, v. 10, n. 2, p. 157-179, 2021.

HORLAIT, Melissa et al. **How multidisciplinary are multidisciplinary team meetings in cancer care? An observational study in oncology departments in Flanders, Belgium**. Journal of multidisciplinary healthcare, p. 159-167, 2019.

IQG – Instituto Qualisa de Gestão. **Manual de Padrões – Certificação por Distinção de Serviços de Enfermagem**. 2022.

MACHADO, Maria Helena et al. **Enfermagem em tempos de COVID-19 no Brasil: um olhar da gestão do trabalho**. Enfermagem em Foco, v. 11, n. 1. ESP, 2020.

MAURITS, Erica Elisabeth Maria. **Autonomy of nursing staff and the attractiveness of working in home care**. 2019. Tese de Doutorado. Utrecht University.

MENEZES, Katiucha Mendes de; POMPILIO, Maurício Antonio; ANDRADE, Sônia Maria Oliveira de. **A integração do cuidado: dificuldades e perspectivas**. Rev. enferm. UFPE on line, p. 1052-1063, 2019.

NEVES, Teresa Margarida Almeida et al. **Nurse managers' perceptions of nurse staffing and nursing care quality: a cross-sectional study**. Journal of Nursing Management, v. 28, n. 3, p. 625-633, 2020.

OSHODI, Titilayo Olufunke et al. **Registered nurses' perceptions and experiences of autonomy: a descriptive phenomenological study**. BMC nursing, v. 18, p. 1-14, 2019.

PEEBLES, Rick C. et al. **Nurses' just-in-time training for clinical deterioration: Development, implementation and evaluation**. Nurse education today, v. 84, p. 104265, 2020.



PURSIO, Katja et al. **Professional autonomy in nursing: An integrative review**. Journal of Nursing Management, v. 29, n. 6, p. 1565-1577, 2021.

SCHORR, Vanessa et al. **Passagem de plantão em um serviço hospitalar de emergência: perspectivas de uma equipe multiprofissional**. Interface-Comunicação, Saúde, Educação, v. 24, p. e190119, 2020.

SOUSA, Solange Meira de. **Contribuição do enfermeiro na integração dos cuidados no contexto das Doenças Crônicas não Transmissíveis**. 2019.

TORRENS, Claire et al. **Barriers and facilitators to the implementation of the advanced nurse practitioner role in primary care settings: a scoping review**. International journal of nursing studies, v. 104, p. 103443, 2020.