

## A IMPORTÂNCIA DA PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS EM UMA UNIDADE HOSPITALAR

*Denardi PAM<sup>1</sup>, Santos JRM<sup>2</sup>, Shiraishi MB<sup>3</sup>, Cruz VMFR .*

**Universidade do Vale do Paraíba – Avenida Shishima Rifumi, 2911 – Urbanova  
São José Dos Campos/SP**

**Fone: +55 12 3947 1015, FAX +55 12 39471015**

**patricia.denardi@yahoo.com.br; rosesjc83@hotmail.com**

**celovila@hotmail.com; vanda@univap.br**

A padronização de processos surgiu através da necessidade de um método efetivo e organizado das ações, visando maior qualidade do serviço e sendo a base para a avaliação voltada nos resultados. A ausência de padronização dificulta a assimilação dos processos de trabalho, gerando insegurança na realização dos procedimentos, aumentando o risco de iatrogenias. Este estudo teve por objetivo avaliar a satisfação dos funcionários de uma Instituição Hospitalar, mediante padronização de processos de trabalho. Trata-se de um estudo descritivo, exploratório, com uma abordagem quantitativa aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade do Vale do Paraíba, realizado em uma Instituição Hospitalar de São José dos Campos, através de um questionário aplicado aos profissionais de enfermagem que ali atuam. Os resultados demonstraram que a padronização de processos em uma unidade hospitalar reduz o risco de iatrogenias, traz a qualidade na assistência gerando satisfação e segurança na realização dos procedimentos, conduzindo-nos à reflexão sobre a necessidade das Instituições hospitalares incorporarem a padronização de processos em sua filosofia de trabalho.

**Palavras-chave:** Padronização de Processos, Qualidade na Assistência e Segurança.

**Área do Conhecimento:** Enfermagem

### Introdução

O termo padronização tem sido relatado desde a Revolução Industrial e com o advento da tecnologia, surgiram à necessidade de igualdade de produtos, processos, cuidados e técnicas em busca da qualidade. Na enfermagem, o cliente deve receber o tratamento de forma única e individualizada. Busca-se abolir diferentes formas de condutas profissionais, pois compromete a qualidade na assistência. (GUERRERO; BECCARIA; TREVIZAN, 2008).

O processo de trabalho de um enfermeiro deve ser sistematizado com rotinas, normas, métodos, técnicas, estrutura física, fluxograma, prescrição de enfermagem. Esta sistematização envolve instrumentos administrativos e mecanismos disciplinares como: planejamento, inter-relação dos profissionais, educação permanente, a supervisão e avaliação de desempenho. (SHIMBO; LACERDA; LABRONICI, 2008).

Ao enfermeiro incumbem, privativamente, o planejamento, organização, coordenação, execução e avaliação dos serviços da assistência de enfermagem. (COREN, 2009).

O Processo de enfermagem constitui um instrumento de organização das ações e avaliação da qualidade da assistência. (ADAMI, 2000).

A padronização de processos e procedimentos é uma grande aliada à segurança do paciente que, através da simplificação e objetividade de condutas e técnicas, diminui o risco de iatrogenias, como exemplo, os erros de medicação. (CASSIANI et al., 2004).

Para se implantar um processo de padronização, a Instituição estabelece regras e uniformiza os procedimentos e rotinas. (COLENGHI, 2007).

A Educação Continuada (EC) é uma das formas de se proporcionar o desenvolvimento e o aperfeiçoamento dos recursos humanos das Instituições. (SOUZA; CERIBELLI, 2004).

Investir na expansão do conhecimento e na educação continuada é a diretriz de vários projetos estratégicos para se atingir as metas da empresa. Os empregados são fundamentais nesta estratégia de crescimento. (RAMOS; SANTOS, 2008).

Os indicadores são referenciais utilizados para avaliar o desempenho de um processo. A partir dos indicadores de processos podemos comparar os resultados realizados com as metas e objetivos pré estabelecidos. (TAJRA; SANTOS, 2008).

Atualmente, as Instituições que buscam a conformidade de padrões, qualidade, segurança, e a satisfação do cliente, passam por processos

avaliativos, que podem ser interno ou externo (CUNHA, 2005).

A avaliação interna se faz por meio de comissões de qualidade em auditoria, controle de infecção hospitalar, ética em pesquisa, compras, educação continuada, prevenção de riscos e satisfação do usuário. Um exemplo de avaliação externa é a Acreditação Hospitalar. (ADAMI, 2000).

A Instituição estudada possui o certificado de Acreditação, concedido pela "ONA - Organização Nacional de Acreditação" órgão vinculado ao Ministério da Saúde, que tem como objetivo a segurança, a ética, qualidade no atendimento, padronização nos critérios epidemiológicos, competência, desempenho, excelência dos processos na busca dos resultados. (FELDMAN; GATTO; CUNHA, 2005).

A padronização envolve critérios de estrutura, processos organizacionais e critérios de resultados institucionais. Estas iniciativas devem ser instituídas e adotadas, pois previnem falhas, evitam fadiga e contribuem para a melhoria contínua das Instituições Hospitalares. (NOVAES, 2007).

O processo de padronização deve ser flexível, estimulando a criatividade e busca por talentos humanos, propiciando o reconhecimento pessoal, contendo, mantendo as normas, rotinas, disciplinas e controle gerencial. (ALVES, 2004).

Neste estudo, pretende-se avaliar a satisfação dos funcionários de uma Instituição Hospitalar, mediante a padronização de processos.

## Metodologia

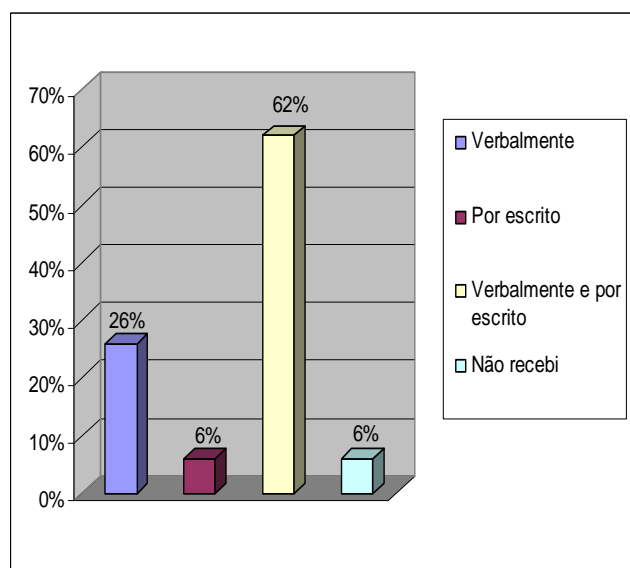
Trata-se de um estudo descritivo, exploratório, com uma abordagem quantitativa, seguindo os preceitos éticos da Resolução 196/96, aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade do Vale do Paraíba (UNIVAP), sob o parecer nº H31/CEP 2010. Foi realizado em uma Instituição Hospitalar do Vale do Paraíba, no município de São José dos Campos/SP, no período de março e abril de 2010. Foram incluídos no estudo 34 profissionais de enfermagem, que concordaram em participar da pesquisa e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido. Para a extração dos dados pertinentes, este estudo foi constituído de 13 perguntas fechadas, referentes ao tempo de formação profissional, tempo de atuação no setor, e os fatores inerentes ao conhecimento dos enfermeiros, auxiliares e técnicos de enfermagem em relação à eficácia da padronização de processos. Os entrevistados puderam escolher mais de uma questão, sendo assim identificadas como R (total de respostas) e N para o número de profissionais.

A elaboração deste instrumento de coleta de dados embasou-se em periódicos indexados nos bancos de dados da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), sustentada pelo banco de dados do Centro Latino Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde da BIREME e referências literárias, no período de 2000 a 2010, utilizando os seguintes descritores exatos ou seus sinônimos: Padronização de Processos, Qualidade na Assistência e Segurança.

## Resultados

A primeira parte do questionário foi destinada à caracterização dos participantes. Com relação ao tempo de formação profissional, verificou-se que 15 profissionais estão formados entre 0 a 05 anos (44%) e os demais acima de 05 anos de formação. Destes, 20 profissionais são Técnicos de Enfermagem (59%), 11 são Auxiliares de Enfermagem (32%) e 03 são Enfermeiros (9%). Quanto ao tempo de atuação, 11 dos entrevistados (32%) trabalham na Instituição há mais de cinco anos e 23 (68%) entre zero e cinco anos. O tempo de trabalho na Instituição não interferiu no conhecimento sobre a padronização de processos.

A figura 1 revelou que 09 profissionais (26%) receberam orientação quanto à padronização de normas e rotinas da Instituição verbalmente, 02 funcionários (6%) receberam por escrito, 21 profissionais (62%) receberam verbalmente e por escrito e 02 funcionários (6%) não receberam orientação.



**Figura 1: Profissionais que receberam orientações quanto à padronização de normas e rotinas, ao serem admitidos. N=34**

Dos 34 profissionais entrevistados 31 (91%) receberam treinamentos no decorrer de sua permanência na Instituição, somente 03 profissionais (9%) relatam não ter recebido treinamentos. Destes, 29 (85%) relataram que registravam suas presenças em algum Instrumento de controle, e 05 (15%) relataram que não registraram presença.

Em relação à coerência dos itens padronizados e a prática diária do trabalho, 32 funcionários (94%) relatam coerência e apenas 02 funcionários (6%) relatam que não há coerência.

Na figura 2 os funcionários afirmaram que a padronização proporciona: maior segurança no exercício profissional (18 respostas - 40%); homogeneidade da assistência (07 respostas - 15%); redução de erros (13 respostas - 29%) e agilidade no trabalho (07 respostas - 16%).

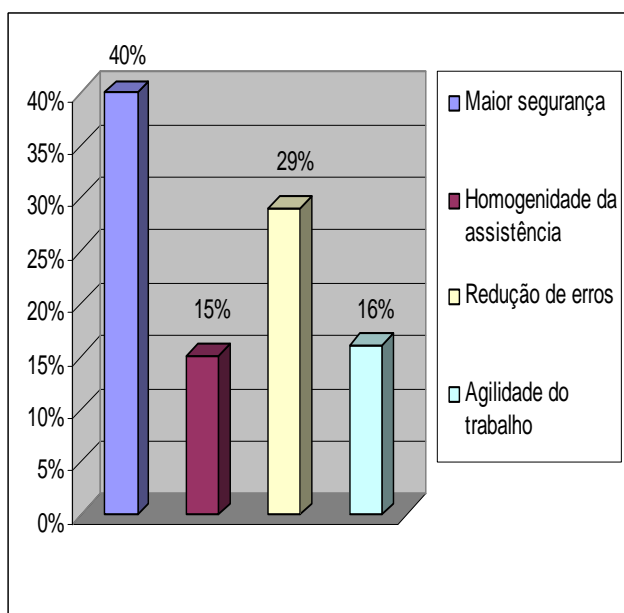


Figura 2: Benefícios alcançados com a padronização de processos. R=45

A figura 03 revelou que a padronização de processos proporciona ao setor: organização da Instituição, disciplina e controle gerencial (06 respostas - 13%); maior qualidade, resolutividade, produtividade (09 respostas - 20%); trazem a redução dos erros, infecções, negligência, imperícia e imprudência (28 respostas - 62%) e redução de gastos (02 respostas - 5%).

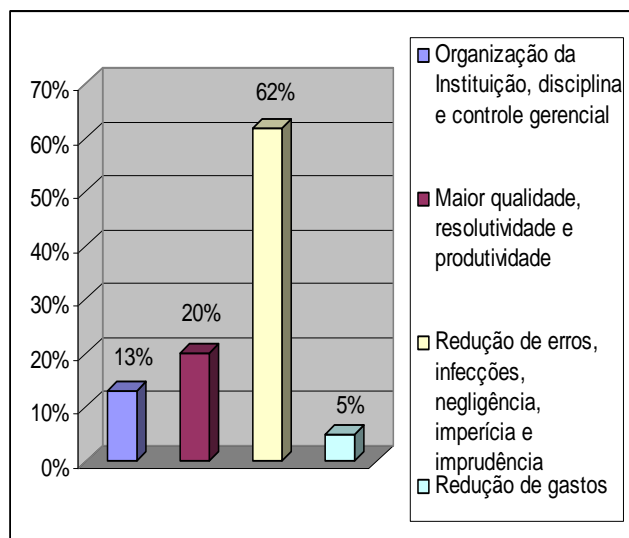


Figura 03: Benefícios para o setor com a padronização de processos. R=45

A figura 04 revelou que a padronização de processos proporciona ao paciente: qualidade na assistência (19 respostas - 49%); cuidado individualizado (04 respostas - 10%); redução de erros e infecções (12 respostas - 31%) e satisfação do cliente (04 respostas - 10%).

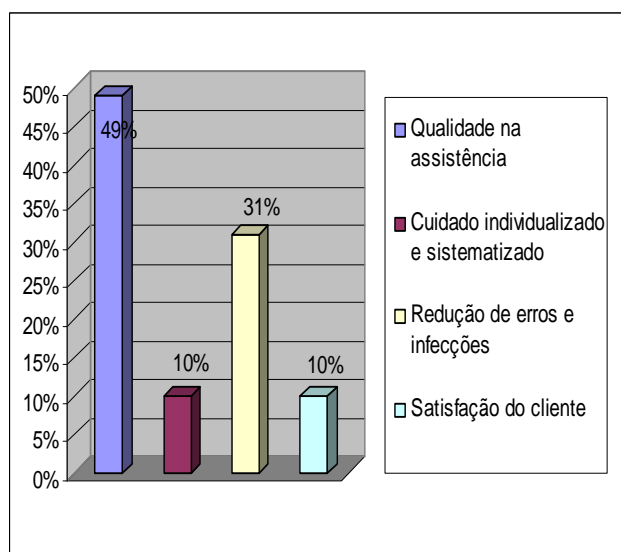
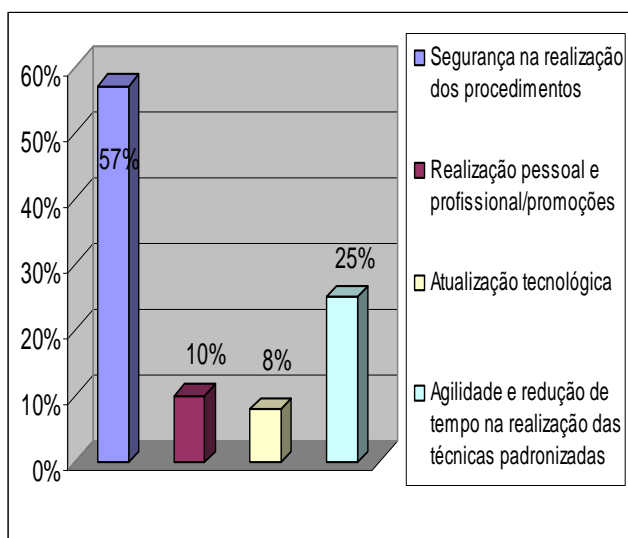


Figura 04: Benefícios para o paciente com a padronização de processos. R=39

A figura 5 revelou que a padronização de processos proporciona aos profissionais: segurança na realização dos procedimentos (23 respostas - 57%); realização pessoal e profissional (04 respostas - 10%); atualização tecnológica (03 respostas - 8%) e agilidade e redução de tempo na realização das técnicas padronizadas (10 respostas - 25%).



**Figura 05: Benefícios para o profissional com a padronização de processos. R=40**

## Discussão

No presente estudo, 44% dos profissionais estão formados entre 0 a 5 anos, e 18% acima de 15 anos, A maioria destes (94%) mostraram-se receptivos aos conhecimentos sobre a padronização de processos.

O tempo de formação e trabalho na Instituição interferiu em apenas 6% dos entrevistados, em contradição com a filosofia da Instituição, de busca pela qualidade na assistência. A busca pelo conhecimento, aperfeiçoamento e crescimento profissional requerem motivação pessoal, incentivo, valorização de desempenho, tendo como foco a assistência com qualidade. (MEDINA; TAKAHASHI, 2003).

Quanto ao tempo de atuação na Instituição, 68% dos entrevistados atuam entre zero e cinco anos, 32% mais de cinco anos. O tempo de permanência na Instituição nos faz refletir, que a busca pela excelência depende de vários itens importantes como equilíbrio nas relações interpessoais, conhecimentos dos processos de trabalho, qualidade do gerenciamento, dimensionamento adequado de pessoal, participação nos processos decisórios, condições de trabalho e política de recursos humanos. (KURGANCT; MELLEIRO; TRONCHIN, 2008).

Verificado predomínio da categoria de técnicos de enfermagem, observando-se a valorização do crescimento e aperfeiçoamento do auxiliar de enfermagem, investindo na formação profissional, e aprimoramento do conhecimento, buscando a melhoria contínua da assistência. (COSTA et al., 2008).

Houve predomínio de profissionais que receberam orientação quanto à padronização de

normas e rotinas da Instituição no processo da admissão, 94% destes receberam as orientações verbalmente e por escrito. A busca por aprimoramento profissional se faz presente na Instituição, visto que a maioria dos entrevistados relatam ter participado de programas de educação continuada. Isto confirma a importância do investimento na expansão do conhecimento através de educação continuada, que é a diretriz de vários projetos estratégicos para se atingir as metas da empresa. (RAMOS; SANTOS, 2008).

A manutenção de documentos que evidenciam a existência de treinamentos constitui um respaldo legal para a Instituição, o que se faz através do uso de registros, listas de presenças, livros, fichas e apostilas individualizadas. (MOTA, 2008).

O respaldo legal se fez presente, visto que 85% dos entrevistados revelam ter assinado algum instrumento de controle após treinamentos ou palestras.

A Instituição estudada reflete clareza nas instruções de trabalho, visto que 94% dos funcionários relataram que a padronização aplicada é coerente com a prática diária. Uma instrução de trabalho deve ser: objetiva, clara e de fácil compreensão, onde todos os funcionários deverão ter acesso e conhecimento das atividades desenvolvidas diariamente e que na falta de um destes, outro profissional consiga desenvolver as mesmas atividades, mantendo a qualidade requerida. (TAJRA; SANTOS, 2008).

Para 62% dos entrevistados a padronização de processos traz a redução dos erros, infecções, negligência, imperícia e imprudência. Para Oliveira, Camargo e Cassiani (2005), os erros de medicação constituem a causa mais freqüente de eventos adversos evitáveis. As medidas preventivas devem focar treinamentos, criação equipes multidisciplinares para redução dos erros, manuais com descrição das interações medicamentosas, padronização de prescrições que devem ser legíveis e se possível, digitalizadas. Os pacientes deverão receber orientações quanto a ação dos medicamentos administrados, efeitos colaterais e possíveis complicações. (CARNEIRO; SILVA, 2010).

De acordo com o código de ética dos profissionais de enfermagem, cabe ao enfermeiro "posicionar-se contra falta cometida durante o exercício profissional seja por imperícia, imprudência ou negligência". (COFEN 311/2007).

O conceito de qualidade na assistência esta incorporado na filosofia da Instituição, visto ter sido um item valorizado pelos entrevistados. A conformidade de padrões em busca da segurança e satisfação do cliente deve seguir critérios e indicadores máximos para alcançar a certificação e confiabilidade de comissões avaliadoras,

internas e externas, da Instituição. (CUNHA, 2005).

A segurança na realização dos procedimentos foi fortemente citada pelos entrevistados, visto que 57% das repostas escolhidas citam este item. Isto faz refletir que a falta de padronização dos procedimentos, registros formais, manuais, inexistência de normas, rotinas e a não utilização de metodologia, podem resultar em erros graves, diferentes formas de conduta profissional, aumento no tempo de execução de tarefas, custos desnecessários e resultando na insatisfação do cliente. (PIZZATO, 2007).

### Conclusão

A padronização de processos faz parte do dia a dia destes profissionais, que expressaram satisfação e segurança na realização das técnicas diárias, qualidade na assistência e redução das iatrogenias. Estes resultados são alcançados através de educação continuada interligada com o ensino e a pesquisa, buscando o envolvimento e a motivação da equipe junto à filosofia da Instituição.

### Referências Bibliográficas

- ADAMI, N.P. Melhoria da qualidade nos serviços de enfermagem. **Acta Paul Enf**, São Paulo, v.13. Número Especial. p.190-196, 2000. Disponível em: <[http://www.unifesp.br/denf/acta/2000/13\\_esp1/pdf/art23.pdf](http://www.unifesp.br/denf/acta/2000/13_esp1/pdf/art23.pdf)>. Acesso em: 24/02/2010.
- ALVES, S. A multidimensionalidade nas organizações empresariais: proposta de um modelo analítico. **Rev. adm. contemp.** vol.8 no. 2. Curitiba – 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v8n2/v8n2a05.pdf>>. Acesso em: 07/02/2010.
- CARNEIRO, T.M; SILVA, I.A.S. Práticas de ensino na administração de medicamentos na unidade de emergência. **Rev enferm UFPE on line.** 2010 Abr/Jun. Disponível em: <[http://www.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/viewFile/599/pdf\\_39](http://www.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/viewFile/599/pdf_39)>. Acesso em 12/09/2010.
- CASSIANI, S.H.B., et al. Aspectos gerais e número de etapas do sistema de medicação de quatro hospitais brasileiros. **Rev.Latino-Am.Enfermagem** vol.12 no.5 Ribeirão Preto-2004. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692004000500012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692004000500012&script=sci_arttext)>. Acesso em: 05/03/2010.
- COLENGHI, V.M. **O & M e qualidade total: uma integração perfeita.** 3. Ed . – Uberaba: ED.V.M – 2007. 22p.
- Conselho Federal de Enfermagem - **COFEN Resolução – 311/2007.** Art.40. Capítulo II. Das responsabilidades. Disponível em: <<http://site.portalcofen.gov.br/node/4394>>. Acesso em: 07/03/2010.
- Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo – **COREN. Principais Legislações para o exercício da enfermagem - 2009.** Decreto nº 94.406, de 08/06/1987. Art.8º. Disponível em: <<http://inter.coren-sp.gov.br/node/3839> >. Acesso em 04/03/2010.
- COSTA, C.C.C., et al. Curso técnico de enfermagem do PROFAE-Ceará: a voz dos supervisores. **Texto contexto - enferm.** vol.17no. 4. Florianópolis - 2008. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-07072008000400011&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072008000400011&lng=en&nrm=iso&tlng=pt)> . Acesso em: 18/06/2010.
- CUNHA, K.C. **Gerenciamento na enfermagem: novas práticas e competências.** Ed. Martinari. São Paulo, 2005. 101p.
- FELDMAN, L.B.; GATTO, M. A.F; CUNHA, I.C.K.O. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. **Acta paul. enferm.** v.18 n.2 São Paulo – 2005. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ape/v18n2/a15v18n2.pdf>>. Acesso em: 06/03/2010.
- GUERRERO, G.P.; BECCARIA, L.M.; TREVIZAN, M.A. Procedimento operacional padrão: utilização na assistência de enfermagem em serviços hospitalares. **Rev. Latino-Am. Enfermagem** v.16 n.6 Ribeirão Preto - SP. 2008. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692008000600005&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692008000600005&lng=en&nrm=iso&tlng=pt)>. Acesso em: 06/02/2010.
- KURGANCT, P; MELLEIRO, M.M; TRONCHIN, D.M.R. Indicadores para avaliação de qualidade do gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. **Rev. bras. enferm.** vol.61 no. 5 Brasília/ 2008.Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-71672008000500002&lng=en&nrm=iso&tlng=>](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672008000500002&lng=en&nrm=iso&tlng=>)>. Acesso em: 19/06/2010.

- MEDINA, N.V.J.; TAKAHASHI, R.T. A busca da graduação em enfermagem como opção dos técnicos e auxiliares de enfermagem. **Rev. esc. enferm. USP** vol.37 no.4 São Paulo - 2003. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-62342003000400012&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342003000400012&lng=en&nrm=iso&tlng=pt) Acesso em: 18/06/2010.

- MOTA, N.V.V.P. **Análise da avaliação da gestão das unidades do Sistema da Faculdade de Medicina da FUMSP/HC.** (dissertação de mestrado); São Paulo: Faculdade de São Paulo de Saúde Pública da USP; 2008. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/6/6135/tde-15042008-141236/publico/NancyMota.pdf>. Acesso em: 05/03/2010.

- NOVAES, H.M. O processo de acreditação dos serviços de saúde. **RAS** - Vol. 9, Nº37. 2007. Disponível em: [http://pesquisa.bvsalud.org/regional/?q=Humberto%20de%20Moraes%20Novaes&where=ALL&index=au&lang=pt&\\_charset=iso-8859-1#](http://pesquisa.bvsalud.org/regional/?q=Humberto%20de%20Moraes%20Novaes&where=ALL&index=au&lang=pt&_charset=iso-8859-1#). Acesso em: 04/03/2010.

- OLIVEIRA, R.C.; CAMARGO, A.E.B.; CASSIANI, S.H.B. Estratégias para prevenção de erros na medicação no setor de emergência. **Rev. bras. enferm.** vol. 58 no. 4. Brasília July/Aug. 2005. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-71672005000400004&lang=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672005000400004&lang=pt). Acesso em: 12/09/2010.

- PIZZATO, L.C. **Melhoria de desempenho e ISO 9000: um estudo em empresas brasileiras do setor hoteleiro na perspectiva do Balanced Scorecard.** 2007. 77 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Tecnologia. Programa de Engenharia de Produção. 2007. Disponível em: [http://incoop.ct.ufrn.br/publicacoes/publicacao\\_61.pdf](http://incoop.ct.ufrn.br/publicacoes/publicacao_61.pdf). Acesso em: 16/02/2010.

- RAMOS, G.S.; SANTOS, A.F.T. Valer (Vá Ler?): Formação de trabalhadores sob a ideologia do mercado na Universidade Corporativa da Vale. **Trab. Educ. Saúde**, v.6 n.2, p.283-302. Itabira - MG. 2008. Disponível em: [http://www.revista.epsjv.fiocruz.br//include/mostra\\_rpdf.cfm?Num=209](http://www.revista.epsjv.fiocruz.br//include/mostra_rpdf.cfm?Num=209). Acesso em: 24/02/2010.

- SHIMBO, A.Y; LACERDA, M.R; LABRONICI, L.M. Processo de trabalho do enfermeiro em uma unidade de internação hospitalar: Desafios de uma administração contemporânea. **Cogitare Enferm.** Curitiba – PR. 2008. Disponível em:

<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/cogitare/artic/e/viewFile/12524/8578>>. Acesso em: 21/02/2010.

- SOUZA, M.C.B.; CERIBELLI, M.I.P.F. Enfermagem no centro de material esterilizado - a prática da educação continuada. **Rev. Latino-Am. Enfermagem** vol.12 n.5 Ribeirão Preto - SP. 2004. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692004000500010&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692004000500010&lng=en&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 07/02/2010.

- TAJRA, S.F.; SANTOS, S.A. **Gestão estratégica na Saúde: Reflexões e práticas para uma administração voltada para a excelência.** 2. ed. São Paulo: Iátria, 2008.p.19 e p.133 - 163.