

Impacto de Mecanismo Externo de Avaliação Hospitalar Segundo a Opinião de Funcionários: O Caso da Certificação ISO9000

Roberto Macoto Ichinose, 20/08/2004, Doutorado, Orientadora: Rosimary Terezinha de Almeida

Mecanismos externos de avaliação da qualidade têm sido adotados por hospitais para aumentar a confiança dos pacientes, investidores e governo. Todavia, existem poucos estudos relacionados ao impacto desses mecanismos na visão dos profissionais que trabalham nesses hospitais. Este trabalho avalia o impacto da certificação ISO9000 em um hospital de 150 leitos na opinião dos funcionários. Desenvolveu-se um método que fez uso de técnicas qualitativas (análise documental, observação não participante e entrevista) e técnicas quantitativas (questionário e análise de homogeneidade) visando obter e integrar as diferentes dimensões do problema. Os resultados revelaram que os funcionários clínicos (154) perceberam um impacto menos positivo da certificação do que os não-clínicos (234) indicando que as normas ISO9000 são mais adequadas às atividades técnicas e administrativas do que às atividades relacionadas aos cuidados ao paciente. A certificação não é suficiente para garantir a qualidade da atenção pois não contempla a prática clínica, entretanto, pode servir como um importante passo nesse sentido visto que tem impacto positivo na estrutura. O método proposto pode ser estendido para o estudo do impacto de outros mecanismos externos de avaliação hospitalar mediante adaptações às condições locais do hospital bem como à formação do pesquisador.

IMPACT OF HOSPITAL EXTERNAL QUALITY MECHANISM ON THE STAFF'S OPINION: THE CASE OF ISO9000 CERTIFICATION

External quality mechanisms have been adopted by hospitals to increase trust of patients, financiers (third part) and government. However, there is a lack of studies on the impact of such mechanisms by the hospital staff's view. This work assesses the impact of an ISO9000 certification on the hospital staff's opinion of a 150 bed hospital. A method was developed using qualitative (document analysis, non-participant observation and interview) and quantitative techniques (questionnaire and homogeneity analysis) aiming to acquire and integrate the different dimensions of the problem. The results revealed that the clinical staff (154) perceived a less positive certification impact than the non-clinical staff (234). This means that the ISO9000 standards are more adequate to technical and administrative activities than to the health care ones. The certification is not sufficient to guarantee the quality of health care since it does not address the clinical practice, however, could be an important step on this direction as it has positive impact on the hospital structure. The proposed method could be extended to the study of the impact of other external hospital quality mechanisms once making adjustments regarding hospital local conditions and researcher background.

Banca: Rosimary Terezinha de Almeida, Antonio Fernando Catelli Infantosi, Anne Marie Delaunay Maculan, Maria Lúcia Magalhães Bosi, Claudia Maria de Rezende Travassos. Páginas: 152. Palavra Chave: Avaliação de tecnologia em saúde; Avaliação hospitalar; Análise multivariada