HC
FMUSP

3ª edição

Manual de Boas Práticas em Terapia Nutricional

Enteral e Parenteral



Dan Linetzky Waitzberg
Maria Carolina Gonçalves Dias
Gislaine Aparecida Ozorio

Atheneu

Manual de Boas Práticas em Terapia Nutricional Enteral e Parenteral

Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo

3ª edição


SAL
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO LEITOR
Tel.: 08000267753
www.atheneu.com.br
(21) 991665-6798 Facebook.com/editoraatheneu Twitter.com/editoraatheneu Youtube.com/atheneueditora

Manual de Boas Práticas em Terapia Nutricional Enteral e Parenteral

Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo

3ª edição

COORDENAÇÃO GERAL

Dan Linetzky Waitzberg

Maria Carolina Gonçalves Dias

Gislaine Aparecida Ozorio

HC FMUSP

Atheneu

Rio de Janeiro • São Paulo

2022

EDITORA ATHENEU

São Paulo — *Rua Maria Paula, 123 – 18º andar*
Tel.: (11)2858-8750
E-mail: atheneu@atheneu.com.br

Rio de Janeiro — *Rua Bambina, 74*
Tel.: (21)3094-1295
E-mail: atheneu@atheneu.com.br

CAPA: Equipe Atheneu
PRODUÇÃO EDITORIAL/DIAGRAMAÇÃO: Villa d'Artes

CIP-BRASIL. CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO
SINDICATO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS, RJ

M251
3. ed.

Manual de boas práticas em terapia nutricional enteral e parenteral : Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (HC-FMUSP) / coordenação geral Dan Linetzky Waitzberg, Maria Carolina Gonçalves Dias, Gislaine Aparecida Ozorio. - 3. ed. - Rio de Janeiro : Atheneu, 2022.
528 p. : il. ; 21 cm.

Inclui bibliografia e índice
ISBN 978-65-5586-355-0

1. Nutrição. 2. Desnutrição. 3. Dietoterapia. 4. Pacientes hospitalizados - Nutrição. I. Waitzberg, Dan Linetzky. II. Dias, Maria Carolina Gonçalves. III. Ozorio, Gislaine Aparecida.

21-73336 CDD: 615.854
CDU: 615.874.2

Camila Donis Hartmann – Bibliotecária – CRB-7/6472

17/09/2021 17/09/2021

WAITZBERG, D. L.; GONÇALVES DIAS, M. C.; OZORIO, G. A.
Manual de Boas Práticas em Terapia Nutricional Enteral e Parenteral do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (HC-FMUSP) – 3ª edição

© Direitos reservados à EDITORA ATHENEU – Rio de Janeiro, São Paulo, 2022.

Seção 1

Qualidade em Terapia Nutricional

Denise Evazian
Dan Linetzky Waitzberg

1

Qualidade em Terapia Nutricional

A preocupação com a qualidade na área da saúde esteve presente desde a Antiguidade. Ao se falar de qualidade em saúde, é consensual atribuir os primeiros esforços a Florence Nightingale, enfermeira inglesa que na metade do século passado, durante a Guerra da Crimeia, implantou o primeiro modelo de melhoria contínua de qualidade.

O início da sistematização e dos primeiros modelos voltados à gestão da qualidade da assistência médica e hospitalar é atribuído a Ernest Amory Codman, cirurgião norte-americano que, entre 1913 e 1918, publicou os primeiros trabalhos sobre a necessidade e a importância de garantir a qualidade dos resultados das intervenções médicas e os "resultados finais" das ações de saúde (Gastal, Quinto Neto, 1997).

As organizações de saúde, de forma geral, vêm sendo afetadas pelas mudanças que estão ocorrendo nas demais empresas em âmbito mundial. Com o crescente aumento da exigência dos clientes, dos novos padrões impostos pelo governo e o policiamento mais intenso da mídia com relação a casos de omissão ou negligência, os hospitais, os institutos médicos, as clínicas e outras instituições equivalentes estão procurando assumir uma postura de zelo com seus pacientes e demais públicos. Já se vê neste meio a preocupação com os resultados obtidos com os procedimentos adotados.

Como nas demais empresas que estão atuantes no mercado, e a fim de acompanhar as mudanças estratégicas que estão acontecendo em âmbito mundial, cresce entre os hospitais a busca por comprovantes que demonstrem os bons resultados de seus serviços. Neste sentido, programas de qualidade vêm sendo implantados com cada vez mais frequência e novas maneiras de gerenciar os processos estão tomando maior importância neste meio.

Características do mundo atual, como o aumento de longevidade, o crescimento do número de famílias com mais de uma fonte de renda, o aumento do número de pessoas solteiras, as facilidades tecnológicas, têm aumentado a demanda por serviços. A característica mais importante das organizações de serviço é a presença do cliente no sistema de atendimento. A busca da satisfação deste é o desafio do setor, pois a produção e o consumo são simultâneos, sendo fator crítico o gerenciamento desta demanda.

O setor de saúde compartilha características do processo produtivo do setor terciário, além de apresentar algumas peculiaridades. Focos de mudanças organizacionais aparecem entre os integrantes deste setor, procurando o resgate da imagem dos hospitais frente à opinião pública, em busca da confiança da sociedade.

Os autores que pesquisam sobre as mudanças estratégicas ocorridas na área da saúde, nos últimos anos, colocam-nas principalmente sob o enfoque da melhora da qualidade. Essas mudanças foram provocadas em decorrência da pressão exercida pelos clientes mais exigentes e pelas determinações do Ministério da Saúde quanto aos padrões de desempenho destas instituições. O hospital passa a ser administrado como uma empresa de qualquer outro setor e parte para uma realidade em que existe a concorrência, as regras e em que o descaso é substituído pela preocupação com o cliente e com a imagem que a população como um todo tem sobre a instituição.

Motivados pela intenção de satisfazer a seus clientes internos, externos e outros interessados, bem como cumprir normas governamentais e restaurar a imagem pública, os hospitais estão adotando programas de qualidade. O desenvolvimento de Programas de Garantia de Qualidade é uma necessidade em termos de eficiência e uma obrigação do ponto de vista ético e moral. Comprovar excelência nos serviços é uma tendência cada vez mais forte entre as empresas da área da saúde, sendo importante não somente para o cumprimento das imposições legais, mas também para a credibilidade junto a seus clientes.

Dentre as formas de avaliar e atestar a qualidade dos serviços de uma instituição hospitalar existem processos como Acreditação Hospitalar ONA (Organização Nacional de Acreditação), Certificação NBR ISO 9001, Joint Commission International, Selo CQH (Compromisso com a Qualidade Hospitalar), entre outros. O processo é voluntário e permite a avaliação dos recursos institucionais com o propósito de garantir a qualidade dos serviços prestados por meio de padrões predeterminados.

O objetivo do instrumento e do processo de avaliação é permitir a qualquer hospital o engajamento no processo de busca da qualidade, mesmo que em diferentes regiões geográficas do país e com distintas complexidades e diversos

estágios evolutivos de ciência e administração de serviços. Para isso, é utilizado um roteiro adaptável e não discriminatório de forma a propiciar uma mudança planejada de hábitos. A intenção é provocar, nos profissionais de todos os níveis e serviços, um novo estímulo para avaliar os pontos fortes e fracos da instituição, estabelecendo metas claras para a garantia da qualidade da atenção prestada aos pacientes (clientes).

A execução dos serviços hospitalares é composta de vários processos, desde o recebimento do cliente até a efetivação da prestação do serviço, que serão exercidos por várias pessoas. Para que se atinja o nível de excelência é necessária a padronização desses processos, estimulando o trabalho em equipe, uma vez que os resultados são compartilhados por todos os componentes da organização. Há ganho econômico, de produtividade e motivação, decorrente da eliminação de desperdícios e retrabalho.

Algumas ferramentas e tendências têm se destacado nesse modelo de gestão: planejamento estratégico, satisfação do trabalhador, qualidade no atendimento ao paciente, organização financeira, avaliação da gestão, retroalimentação permanente, incentivo à pesquisa e ética como marco de referência.

A certificação da avaliação hospitalar aponta uma direção positiva na melhora da assistência aos pacientes, bem como estabelece níveis crescentes de qualidade. A padronização dos processos de avaliação vem ao longo dos anos evoluindo e aprimorando a identificação de critérios, indicadores e padrões cada vez mais significativos para os vários serviços hospitalares.

A qualidade tem sido considerada como um elemento diferenciador no processo de atendimento das expectativas de clientes e usuários dos serviços de saúde. Toda instituição hospitalar, dada a sua missão essencial em favor do ser humano, deve se preocupar com a melhora permanente da qualidade de sua gestão e assistência, de tal forma que consiga uma integração harmônica das áreas médica, tecnológica, administrativa, econômica, assistencial e, se for o caso, das áreas de docência e pesquisa. Tudo isso deve ter como razão última a adequada atenção ao paciente.

Todo incremento da eficiência e eficácia nos processos de gestão e assistência hospitalar somente tem sentido se estiver a serviço de uma atenção melhor e mais humanizada ao paciente. Dessa melhora na atenção fazem parte o respeito e a valorização ao paciente, a humanização do atendimento e a adoção de medidas que visem atender às crescentes exigências e necessidades da população, objetivos esses que têm sido perseguidos com persistência .

Entende-se que o futuro será das organizações que possuírem algum tipo de certificação, e que de certa forma isto quebrará o paradigma da fragmentação da saúde, proporcionando serviços que realmente atendam às necessidades da

população com segurança, inclusive superando as expectativas dos pacientes, essência da excelência.

No cenário da saúde, tem-se a definição da qualidade adotada pela Organização Mundial de Saúde como "um conjunto de atividades planejadas, baseadas na definição de metas explícitas e na avaliação de desempenho, abrangendo todos os níveis de cuidado, tendo como objetivo a melhora contínua dos cuidados".

Avaliar é observar um evento (medir) e emitir um juízo sobre esta observação (medida).

Para avaliar é necessário traduzir os conceitos e as definições gerais, da melhor maneira, em critérios operacionais, parâmetros e indicadores, validados pelos atributos da estrutura, do processo e dos resultados.

Os pacientes em terapia nutricional devem ser monitorados rotineiramente, e essa avaliação deve garantir o acesso ao melhor que a terapia pode lhes oferecer, tendo como resultado a recuperação clínica. Para tal, são utilizados programas de qualidade visando ao melhor atendimento ao paciente e ao uso de normas com a finalidade de garantir a qualidade dos serviços prestados.

Um modo de avaliar o cumprimento de protocolos em terapia nutricional é por meio de controle periódico das ações diárias instituídas. Para isso, é necessária a instituição de indicadores de qualidade em terapia nutricional, que irão controlar a aplicação adequada das diretrizes recomendadas.

A segurança do paciente inclui a redução e a mitigação de atos não seguros dentro do sistema de assistência à saúde, assim como a utilização de boas práticas para alcançar bons resultados para o paciente.

Segundo Santana & Ceniccola (2017), a compilação e a análise de indicadores de qualidade em terapia nutricional (IQTN) são necessárias para determinar a sua eficácia. Por isso, os IQTN tornam-se relevantes para avaliar e monitorar a TN, identificando possíveis dificuldades e falhas relacionadas aos protocolos de cuidados nutricionais fornecidos ao paciente. No cotidiano hospitalar, servem de parâmetro para a introdução de rotinas e para planos de ação que visem à correção de desvios de qualidade.

A implementação de indicadores de qualidade em terapia nutricional pode contribuir para a melhora da qualidade da terapia nutricional conduzida pela Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional e, consequentemente, para a redução de custos. Os indicadores de qualidade fornecem informações importantes sobre aspectos da intervenção nutricional que são essenciais para se atingir resultados efetivos, sendo fundamental que a seleção de indicadores seja feita com base em evidências científicas.

Bibliografia consultada

- Brasil. Ministério da Saúde. Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar. 2 ed. Brasília: Secretaria de Políticas de Saúde; 1999.
- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Departamento de Sistemas e Redes Assistenciais. Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar. 3 ed. Brasília: Ministério da Saúde; 2001, Brasil; 2008.
- Gastal FL, Quinto Neto A. Acreditação Hospitalar: Proteção aos usuários, dos profissionais e das instituições de saúde. Porto Alegre: Dacasa; 1997.
- Gil AC. Como elaborar projetos de pesquisa. 3 ed. São Paulo: Atlas; 1991.
- Grohmann MZ. Motivação: aspecto fundamental à qualidade total, 1999. 178f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria. 1999.
- Lakatos EM, Marconi MA. Fundamentos metodologia científica. São Paulo: Atlas; 2001.
- Leal A, Silva R. Mudança Organizacional e Importância da Influenciação na Satisfação dos Atores. In: Encontro Nacional de Engenheiros de Produção, 2000, São Paulo. Anais eletrônicos. São Paulo: ABEPRO, 2000. CDROM. Arquivo e00036.pdf.
- Novaes HM. Manual brasileiro de acreditação hospitalar. Brasília: Secretaria de Políticas de Saúde, Ministério da Saúde; 1998.
- ONA – Organização Nacional de Acreditação. Manual das Organizações Prestadoras de Serviços. Brasília; 2010.
- Pereira MF. Mudanças estratégicas em organizações hospitalares: uma abordagem processual. Rev de Administração de Empresas. 2000;40(3):83-96.
- Quinto Neto A. Processos de Acreditação: a busca da qualidade nas organizações de saúde. Porto Alegre: Dacasa; 2000.
- Santana LS, Ceniccola GD. Classificação de indicadores de qualidade em ouro e prata por cenário clínico do serviço público de acordo com especialistas em terapia nutricional. Braspen J. 2017;32(4):369-74.
- Soares D, Santos J. Gestão da mudança estratégica na saúde do Brasil, um modelo para iniciar a implementação de estratégias de qualidade orientadas para o cliente. Rev de Adm Pública. 2001;35(1):7-27.
- Vergara SC. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 4 ed. São Paulo: Atlas; 2003.
- Waitzberg DL. Indicadores de qualidade em terapia nutricional. 1 ed. São Paulo: ILSI XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Curitiba (PR). 23 a 25 de outubro de 2002. ENEGEP 2002 ABEPRO7.