Cadernos de Processos e Práticas em Hotelaria Hospitalar da Rede de Hospitais de Universitários Federais

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Alejandra Prieto de Oliveira, Sandra Satiko Kuwada, Pedro Costa Ferreira.

INTRODUÇÃO

A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, vinculada ao Ministério da Educação, é responsável pela gestão de 40 Hospitais Universitários Federais (HUF), e atua com o intuito de modernizar a gestão dos hospitais. Possui, aproximadamente, 8,5 mil leitos ativos.

Os serviços de apoio respondem pela segunda folha de pagamento mais cara de um hospital (*). Além disso, esses serviços, em especial aqueles relacionados à hotelaria hospitalar, têm se configurado de extrema importância uma vez que oferece suporte para as atividades assistenciais e contribui diretamente para a recuperação dos pacientes.

Na Rede a hotelaria é responsável pelos serviços de higienização hospitalar, processamento de roupa e gestão do enxoval, produção e distribuição de dietas, gerenciamento de resíduos e gerenciamento de ambulâncias.

A partir da análise de documentos e visitas técnicas aos HUFs da Rede foi identificado que os processos de hotelaria hospitalar são aplicados com práticas bastante variáveis entre os hospitais, o que dificulta ações de planejamento, programação, padronização, execução, avaliação e monitoramento, bem como impacta na qualidade assistencial, segurança de pacientes (usuários do SUS), trabalhadores e comunidade.

OBJETIVO

Os Cadernos de Processos e Práticas em Hotelaria Hospitalar (2) objetivam a padronização das entregas dos serviços de hotelaria hospitalar nas filiais em um mesmo nível de serviço, a partir da reorganização e reestruturação dos processos com base nas melhores práticas de execução definidas pela Rede.

MATERIAIS E MÉTODOS

A elaboração dos Cadernos teve início em abril de 2015 e contou com mais de 120 reuniões presenciais, visita a 5 hospitais de diferentes Unidades da Federação, 635 questionários respondidos em plataforma online, fóruns de discussão com participações de técnicos reconhecidos da literatura especializada nacional e a contribuição de todos os hospitais.

O método teve como base a Gestão por Processos.

Os Cadernos possuem como escopo quatro (4) grupos de serviços, totalizando 11 processos.

Figura 1: Escopo de Atuação.

Figura 2: Exemplo de processos do grupo Processamento de Roupas e Gestão do Enxoval.

RESULTADO E DISCUSSÃO

As macroetapas do projeto envolveram:

Figura 3: Macroetapas.

A partir do projeto piloto em seis (6) HUFs - onde a imersão era de 4 semanas - foi desenvolvido o método de replicação enxuto, com 10 dias de imersão sendo possível elaborar cronograma para implantação dos Cadernos em 100% da Rede Ebserh no ano de 2018.

Figura 4: Método de replicação em escala.

Resultados e ganhos na hotelaria hospitalar:

Figura 5: Adequação física sondário/lactário HU-UFES

Figura 6: Instalação de dosador automático para diluição de saneantes HU-UFES

Figura 7: Distribuição de roupa centralizada HUWC-UFC

Figura 8: Organização de expurgos e DMLs MEJC-UFRN

Figura 9: Padronização saco hamper HUCAM-UFES

Figura 10: Controle de entrega do conjunto privativo HUCAM-UFES

Figura 11: Em todos os HUs em média 90% das lixeiras infectantes continham lixo comum. Foi revisado a quantidade das lixeiras e centralização nos postos de enfermagem.

Figura 12: Checklist de avaliação da qualidade da limpeza terminal das enfermarias HUOL-UFRN

CONCLUSÃO

Em 2018 ocorreu a implantação dos Cadernos de Processos e Práticas em Hotelaria Hospitalar em 100% dos hospitais da Rede Ebserh.

Com a implantação, nos seis (6) hospitais piloto, obteve-se a melhoria da qualidade da assistência e redução de riscos em 43.000 internações e 22.500 cirurgias por ano. Além disso, proporcionou-se melhor atendimento em 1,3 milhões de consultas e 3,37 milhões de exames anuais. Em termos de economicidade gerou uma redução anual de mais de R\$ 3,4 milhões.

A projeção para a Rede dos ganhos obtidos resulta numa economia estimada de R\$ 22,7 milhões por ano.

A iniciativa é inovadora, pois foi desenvolvido um método de construção coletiva, transformação da realidade (por meio da revisão de processos) em ciclos contínuos, e de replicação em escala para os HUFs da Rede.

Referência:

- Hotelaria Hospitalar, Marcelo Boeger - Barueri, SP: Manoele, 2011. (Coleção Manuais de Especialização Albert Einstein)
- Caderno Ebserh de Hotelaria Hospitalar - Volume 1 - Brasília: Ebserh, 2016