



A IMPORTÂNCIA DE CUIDAR DE QUEM CUIDA: ENCONTRO SEMANAL DE ACOMPANHANTES DE PACIENTES DO HSC BLUMENAU

Fragoso, Keity; Eccel, Scheila

Hospital Santa Catarina de Blumenau / SC

Introdução: a internação hospitalar está associada a uma série de fatores, mas o conforto familiar traz a certeza de que a luta para alcançar a cura se transforma em uma ferramenta amenizada pelo fato de que o paciente não está só neste processo. Porém, é preciso preparar o cuidador, seja ele da família ou não, para dar suporte e alento neste momento de incertezas e dor. Esta preparação está associada em esclarecimentos de dúvidas e ainda na proporção de um momento de descontração para aliviar as tensões do cenário o qual está inserido.

Objetivo: levar informações relativas ao atendimento hospitalar, aos acompanhantes de pacientes do Hospital Santa Catarina de Blumenau.

Metodologia: encontro semanal com duração de 45 minutos. A coleta aconteceu através dos participantes dos encontros semanais, onde o maior desafio é reunir este público que têm uma importância muito significativa no processo do cuidado aos pacientes.

Resultados: Início do trabalho em junho/2010. Média de três participantes por encontro, sendo 10% dos acompanhantes cadastrados. Meta de 50%.

Considerações Finais: temos uma média diária de trinta acompanhantes. O grande desafio é conseguir fazer com que os familiares fiquem ausentes do quarto durante 45 minutos. Para termos sucesso neste programa, contamos com o apoio multidisciplinar onde envolvemos o SAC, Assistência Espiritual, Psicologia e Enfermagem. Todos fazem o convite ao acompanhante mostrando que este encontro servirá de preparação e também, uma maneira de recarregar as baterias para poder continuar no processo de cuidado ao paciente. Afinal, a atenção dispensada àquele que passa por este momento tão doloroso, certamente contribui para o processo da cura e cuidar de quem cuida também é peça muito importante neste cenário.



ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES DO MODELO DE GESTÃO PLANETREE PARA A PRÁTICA DE HOTELARIA HOSPITALAR

Autora: Salotti, Ana Augusta

Instituição de Origem: Instituto de Ensino e Pesquisa Hospital Israelita Albert Einstein

Introdução: Impulsionadas pela crescente necessidade de profissionalização e melhoria contínua da qualidade dos serviços médicos e hospitalares prestados, a aplicação de estratégias utilizadas tradicionalmente em hotelaria tornaram-se comuns e conhecidas no ambiente hospitalar. Com o intuito de manterem-se atualizados e à frente da concorrência, o interesse em humanizar ambientes e utilizar palavras como 'acolhimento' e 'atendimento de excelência' aumenta, como se essas ações fossem por si só, agregar valor aos processos e gerar compromisso com as necessidades e interesses dos pacientes como prioridade. Mas assim como a tecnologia tem sido um dos maiores responsáveis pela desumanização dos serviços em saúde, a busca exagerada pelo status alcançado por meio de premiações, creditações e selos de órgãos nacionais e internacionais também têm desviado a atenção dos gestores do real foco de seus objetivos: cuidar da saúde dos pacientes. Diferente dos demais modelos de qualidade, o Planetree foi fundado por Angelica Thieriot após vivenciar um período traumático de hospitalização. Sua experiência deu origem ao modelo que visa resgatar o cuidado em saúde como foco e pela perspectiva dos pacientes. **Objetivo:** Analisar as contribuições do modelo de qualidade Planetree para a prática de hotelaria hospitalar, bem como sua aplicabilidade nos hospitais brasileiros. **Metodologia:** Revisão bibliográfica e pesquisa assistemática participante. **Resultados:** Apesar da necessidade de algumas adaptações no modelo de gestão Planetree para que ele seja aplicável à realidade hospitalar brasileira, suas propostas trazem contribuições importantes para diminuir a distância entre atendimento esperado e prestado, aumentando assim o índice de satisfação dos pacientes, acompanhantes e funcionários. **Considerações Finais:** Do ponto de vista da hotelaria hospitalar, o modelo resgata a essência do cuidado médico e desmistifica o medo e resistência à internação, contribuindo de maneira direta para diminuição da ansiedade e aumento da cooperação dos pacientes com os tratamentos propostos podendo até a promover a cura.



APLICAÇÃO DA METODOLOGIA *LEAN* NO DEPARTAMENTO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM DO HOSPITAL SÃO CAMILO POMPÉIA.

DA CUNHA, Ana Paula; FANTUCCI, Eliana; LIRA, Gisele

Os hospitais brasileiros buscam a cada dia aumentar a qualidade nos serviços prestados e reduzir os custos. Com este intuito as ferramentas de qualidade são cada vez mais utilizadas. *Lean* é uma metodologia que busca eliminar desperdícios nos sistemas de produção fazendo com que o cliente seja sempre ouvido e o colaborador tenha padronização na sua rotina de trabalho dessa forma todas as atividades que não agregam valor ao cliente seja eliminada, utilizada em indústrias, principalmente as automobilísticas, para reduzir custos, otimizar tempo de trabalho e aumentar a lucratividade. Visualizando o sucesso nesse setor as Instituições de saúde optaram por conhecer e adaptar essa metodologia. Este estudo tem como objetivo descrever a aplicação da metodologia *Lean* em um departamento de Diagnóstico por Imagem. Trata-se de um relato de experiência onde as autoras descrevem a utilização da metodologia para a melhoria do fluxo de todos os processos que envolvem a realização de exames de RX. O estudo foi realizado no Departamento de Diagnóstico por Imagem no Hospital São Camilo Pompéia, no município de São Paulo no período de abril a dezembro de 2008. Para a implantação foi necessário um treinamento prévio de 8 colaboradores do setor que tiveram uma formação *belt* (profissionais do nível operacional da empresa, que são treinados nos fundamentos da metodologia para que possam dar suporte a implantação dos projetos). Após treinamento os *belts* desenharam o “mapa de fluxo de valor” do Departamento identificando as oportunidades de melhoria. Estas por sua vez, foram transformadas em projetos a serem desenvolvidos. Após o término da primeira fase dos projetos identificaram-se diversas melhorias. Do primeiro atendimento ao paciente até a entrega de exames o fluxo foi definido e melhorado, gerando um potencial de lucro de aproximadamente \$200.000,00/ano ao Departamento. A metodologia *Lean* proporcionou refinamento dos processos, eliminação de valor não agregado e quebra de paradigmas. A instituição obteve ainda, economia de materiais, espaços e equipamentos e conheceu sua demanda de atendimentos. O estudo envolveu todos os Setores e Departamentos, facilitando a todos enxergar o processo como um todo, promovendo inovações, gerenciando conflitos e oferecendo treinamento a todos os colaboradores.



APLICAÇÃO DO CICLO DE MELHORIA PDCA NO SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS

Puccini, M.T. Dilma; Silva, C.G. Rita

Hospital Regional de Cotia – Cotia – São Paulo

Introdução: O Hospital Regional de Cotia administrado pelo Seconci – SP desde outubro de 2007, atende exclusivamente pacientes do Sistema Único de Saúde, com 135 leitos, entre cirúrgicos, materno infantil e de clínica médica. Desde a implantação, o Serviço de Processamento de Roupas desativou a lavanderia existente, devido a equipamentos obsoletos e deficiência no fornecimento de vapor, e optou por Serviço Terceirizado constando do escopo do contrato tanto a locação de enxoval como a higienização deste.

Objetivo: Relatar a utilização do Ciclo PDCA na melhoria do Serviço de Processamento de Roupas Hospitalares. **Metodologia:** O Serviço utiliza as seguintes ferramentas: i) Monitorar os Indicadores Operacionais de utilização das roupas por paciente/dia, que possibilita acompanhar por unidade o uso racional de roupa hospitalar; ii) Monitorar a qualidade do processamento da roupa, medindo o índice de relave, mistura e danos, permite acompanhar qualitativamente o serviço; iii) Monitorar o Índice de Evasão de roupas com a realização sistemática de inventário das roupas locadas; iv) Realizar educação permanente da equipe de enfermagem, evitando mal uso do enxoval; v) Modificar o padrão do enxoval de acordo com as necessidades do serviço, adequado aos cuidados prestados aos pacientes. **Resultados:** A análise dos indicadores possibilitou identificar causas dos desvios e definir ações corretivas, conseqüentemente houve diminuição do uso do enxoval, da média 9,86 kg de roupa por paciente/dia em 2008, para 8,43 kg por paciente/dia em 2009 sem comprometer a qualidade da assistência, com economia de 92 toneladas de roupa no ano. Em 2010, a média de roupa usada é de 7,30 kg por paciente/dia, com economia de 35 toneladas até a presente data. Soma-se a estes resultados econômicos o índice de satisfação do cliente externo é de 95 %, avaliado mensalmente. **Conclusão:** O monitoramento planejado gera melhorias, possibilita a redução de custos, proporciona o uso racional e leva a aperfeiçoamento e ajustamento de caminhos traçados e mesmos ao processos considerados satisfatórios são passíveis de melhoria.



BRINQUEDOTECA HOSPITALAR: UMA ESTRATÉGIA DE HUMANIZAÇÃO ÀS CRIANÇAS E SEUS FAMILIARES

MARQUES, Maria A. R. (Coordenadora da Brinquedoteca do Hospital São Sebastião - HSS).

NOGUEIRA, Luciana G. (Graduanda em Educação Infantil Universidade Federal de Viçosa – UFV e colaboradora HSS);

FIALHO, Sandra C. (Graduanda em Economia Doméstica/UFV e colaboradora HSS);

LEITE, Maria A. V. S. (Graduanda em Educação Infantil/UFV e colaboradora HSS);

SILVA, Laísa M. (Graduanda em Educação Infantil/UFV e colaboradora HSS);

Brincar é indispensável à criança e é um direito de todas. Por meio da brincadeira, ela explora, descobre, aprende e compreende o mundo. É uma atividade que deve ser realizada inclusive durante o processo de internação da criança, uma vez que essa situação provoca alterações em sua rotina de vida. Podemos reafirmar também a importância da presença da família no ambiente hospitalar, que além de ser um aporte afetivo, assume a função de porta-voz das preocupações e sentimentos das crianças. Objetivando desenvolver atividades lúdicas junto às crianças internadas no Hospital São Sebastião, em Viçosa, MG, no espaço da Brinquedoteca e da Pediatria e a criação de um programa de apoio à família das mesmas, buscamos promover ações que possibilitem às crianças agirem como elementos ativos dentro do seu processo de recuperação e fortalecer a atenção à sua saúde por meio da realização de ações de intervenção junto às famílias durante o período de internação da criança. São realizadas atividades de contação de histórias, jogos, artes, jogos de faz-de-conta, onde a criança pode representar o seu dia a dia e a experiência vivenciada no hospital, manipulando materiais usados pelos profissionais da saúde. Realizamos também algumas ações como: círculos de discussão com os acompanhantes das crianças sobre higiene pessoal, dos alimentos, prevenção de doenças comuns e orientações sobre temas relativos ao desenvolvimento e aprendizagem das crianças. Temos usado como instrumento de avaliação dos resultados os relatos da equipe de enfermagem, dos acompanhantes e das crianças que, durante as atividades lúdicas expressam seus sentimentos por meio de palavras e expressões corporais e a satisfação dos acompanhantes em ter uma equipe acolhedora que traz informações com relação às suas dúvidas.



CONTROLE DE PRAGAS: INTERAÇÃO ENTRE AS ÁREAS HOSPITALARES PARA UM EFETIVO CONTROLE DE PRAGAS NO ICESP

Marques, Elissandra; Passos, Vanessa; Pereira, R. Vânia

Instituto do Câncer do Estado de São Paulo – ICESP – SP

Introdução

O programa de controle de pragas é parte dos serviços do setor de Governança - Hotelaria do Instituto do Câncer do Estado de São Paulo e é executado por uma equipe de profissionais treinados que atuam em todo site hospitalar.

Objetivo

Garantir a integridade e a segurança dos ambientes e pessoas relacionados às pragas. Priorizar as soluções preventivas, dispositivos de monitoramento e recursos humanos especializados.

Metodologia

Implantação de um controle de pragas tendo a interação e conscientização das áreas hospitalares a fim de resultado efetivo ao combate das pragas.

Principais medidas do controle de pragas:

- Realizar amostragens/vistorias diárias nos setores, de acordo com o cronograma pré-estabelecido, para avaliar ocorrências de pragas e pontos que possam gerar o aparecimento das mesmas.
- Realizar serviços corretivos que consistem em chamados de emergência pelo departamento de Governança ou demais profissionais das áreas, para avaliação do nível de infestação e a necessidade de aplicação de produtos ou da manutenção para a área solicitante.
- Mensurar aparecimento de pragas, por andar, através de protocolos de atendimento e gráficos mensais; e pontuar problemas que facilitem a infestação para devidas correções.

Resultados e conclusão/considerações finais

Proporcionar ambiente hospitalar livre de pragas urbanas garantindo a segurança dos pacientes, acompanhantes e colaboradores no ambiente interno e externo do ICESP.



GASTRONOMIA HOSPITALAR: DIFERENCIAIS, VISANDO A SEGURANÇA E SATISFAÇÃO DO PACIENTE

Bacha, Ana Carina; Harmbacher, Catarina; Pasca, Fernanda Sorelli C.

Hospital viValle e Mássima Alimentação - São José dos Campos - SP

Introdução

Elaboramos uma nova política, para garantir ainda mais a segurança do paciente. A nutricionista clínica do hospital, realiza uma visita técnica nos fornecedores da empresa de alimentação terceira. Apesar da empresa de alimentação validar seus fornecedores, se o hospital passa a visitar esses fornecedores também, minimizamos ainda mais, os riscos com a alimentação.

Objetivo

Melhorar o controle de qualidade da alimentação do paciente, diminuindo riscos e aumentando a satisfação.

Metodologia

Durante a visita técnica, fazemos os apontamentos necessários, e o fornecedor tem um prazo entre 30 e 60 dias para fazer as adequações. Realizamos uma segunda visita, e caso ele não tenha realizado as melhorias necessárias, a empresa terceira deverá cancelar o contrato com este fornecedor. O primeiro cliente auditado, foi a padaria, que nos fornece em torno de 30 itens.

Resultados

Dos apontamentos levantados durante a visita técnica no fornecedor da empresa terceira, obtivemos 38,46% de melhorias: contratação de uma nutricionista clínica, criação do manual de boas práticas, reformas no local (colocação de pia externa, troca do piso), armazenamento correto para o transporte dos itens.

Conclusões

A visita técnica realizada por um profissional do hospital, contribuiu para minimizarmos os riscos aos nossos pacientes, e qualificá-lo dentro dos padrões exigidos pela ONA, já que somos um hospital acreditado.



GERENCIAMENTO DE LEITOS - VISANDO A DIMINUIÇÃO DA ESPERA PARA INTERNAÇÃO, TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES.

ALESSANDRA RALLO FERREIRA¹

KELY FABIANA DE SOUZA GONÇALVES²

Hospital e Maternidade São Camilo, São Paulo

Este estudo tem como objetivo relatar a experiência da implantação de gerenciamento de leitos. Trata-se de um relato de experiência que buscou a otimização dos leitos disponíveis em sua capacidade máxima, em um hospital privado no município de São Paulo. Observamos que a sensibilização e a melhora do processo agregaram valor à prestação de serviços, oferecendo aos clientes condições de bem estar, assistência, segurança e qualidade. Foi constatado que os clientes médicos e setores envolvidos com a liberação do leito não compreendiam o processo do gerenciamento de leitos de uma forma global. Logo os serviços oferecidos anteriormente não atendiam as expectativas dos nossos clientes em função do tempo de espera para internação e ausência de vagas ocasionando as transferências. Através do mapeamento do processo houve algumas ressalvas onde detectamos que a Instituição tinha oportunidades de melhoria a serem exploradas para atendimento as solicitações diferenciadas. Com o mapeamento de processos, foram traçados planos de ações elaborados por um time denominado “GERENCIAMENTO DE LEITOS” que obteve respostas que foram estudadas e viabilizadas sua implantação, notou-se que os clientes médicos, pacientes e até os clientes internos tiveram percepção do serviço agregado. O mercado altamente competitivo faz com que as Instituições busquem por diferenciais, observamos melhora na adesão dos processos que envolvem a alta, entre eles a participação das equipes multiprofissionais, apoio e administrativo, garantindo a utilização dos leitos disponíveis em sua capacidade máxima, visando a redução de espera para internação e reduzindo as transferências externas.

1 Administradora Hospitalar – Chefe Departamento de Internação - 2 Enfermeira – Gerenciamento de Leitos



GERENCIAMENTOS DOS RESÍDUOS DE SERVIÇO DE SAÚDE: UMA ABORDAGEM HOSPITALAR

Ramos, de S. Amanda¹; Trunci, B. Bruna¹; Scaranello, Pâmella¹; Bomtempo, de F. Sarah¹; Tosta, Sheila²

INTRODUÇÃO: As atividades cotidianas nos estabelecimento de saúde produzem uma apreciável quantidade de resíduos, alguns com características que podem representar riscos a saúde da comunidade hospitalar e da população em geral. O Brasil gera cerca de 149 mil toneladas de resíduos urbanos por dia. Estima-se que a geração de RSS represente de 1% a 3 % deste volume (entre 1,49t e 4,47t). Desse total, entre 10% a 25% representam risco à saúde. O gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde (RSS), consiste em um conjunto de procedimentos planejados e implementados, a partir de bases científicas e técnicas, normativas e legais. **OBJETIVO:** Identificar o plano de gerenciamento dos resíduos de serviço de saúde de 03 hospitais localizados na cidade de São Paulo. **MÉTODO:** Trata-se de um estudo de campo qualitativo e quantitativo, descritivo e transversal acerca dos resíduos de serviços de saúde gerados em Unidades Hospitalares. Na busca de referencial teórico realizou-se levantamento bibliográfico no período de 2000 a 2009, através dos bancos de dados ScIELO e LILACS. **RESULTADOS:** Dentre os três hospitais em estudo, 75% seguem as normas estabelecidas pela RDC 306 para o acondicionamento dos resíduos; na segregação dos resíduos do grupo A, os três hospitais seguem as normas totalizando 100%; em contra partida, nos resíduos do grupo B somente um hospital, equivalente a 33,3% segue as normas para a segregação. Nos resíduos do grupo D 66,7% seguem as normas, e no grupo E os três hospitais seguem as normas padronizadas pela RDC 306/04. Dos hospitais estudados, 100% têm o PGRSS e contrato com empresas terceirizadas para o transporte dos resíduos. **CONCLUSÃO:** Os hospitais de maneira geral seguem os padrões que são preconizados tanto pela RDC 306/04, pelo CONAMA 358/05, quanto pela ANVISA. Porém a falta do total conhecimento dos colaboradores pela maneira correta de segregar os resíduos de um dos grupos foi algo bem visível, mostrando que o processo todo têm falhas em determinadas etapas.

Palavras-chave: Gerenciamento de Resíduos. Saúde do Trabalhador. Meio Ambiente.

¹Discentes do Centro Universitário São Camilo – São Paulo, cursando o 8º semestre de enfermagem.

² Docente do Curso de Graduação do Centro Universitário São Camilo – São Paulo.



HOSPITALIDADE: DO CHECK-IN AO CHECK-OUT

UM DIFERENCIAL DE ACOLHIMENTO EM HOSPITAL PÚBLICO

Marques, Elissandra; Passos, Vanessa; Pereira, R. Vânia; Reis, T. Juliana

Instituto do Câncer do Estado de São Paulo – ICESP – SP

Introdução

O serviço de hospitalidade é parte integrante do Setor de Hotelaria do Instituto do Câncer do Estado de São Paulo e é executado por uma equipe de mensageiros e concierges que atuam principalmente nas Unidades de Internação.

Objetivo

Atender todos os clientes (internos e externos), promovendo o acolhimento, o bem estar, através da arte de receber.

Metodologia

Implantação de um conceito de Hospitalidade atrelado a Hotelaria hospitalar, adequado para pacientes e acompanhantes do SUS.

Principais tarefas dos mensageiros e concierges:

- Fazer o check-in e check-out dos pacientes, diariamente.
- Fazer visitas diárias aos pacientes a fim de assisti-los em quaisquer necessidades que estes tenham.
- Apresentar os serviços disponíveis oferecidos pela Hospitalidade dentre eles, Happy Birthday, Sessão Cinema, Incentivo a Leitura, Oficina de Artesanatos, entrega de amenities, Espaço de Beleza, Serviço Religioso.

Resultados e conclusão/considerações finais

Contribuir positiva e indiretamente na melhora do quadro clínico do paciente, agregar valor ao tratamento dispensado aos nossos pacientes e acompanhantes, propiciar conforto e acolhimento humanizado.



HOTELARIA HOSPITALAR FUNCIONAL APÓS A APLICAÇÃO DA METODOLOGIA LEAN.

DA CUNHA, Ana Paula; FANTUCCI, Eliana; LIRA, Gisele

A hotelaria hospitalar vem sendo cada vez mais utilizada como diferencial competitivo na área da saúde. Além de proporcionar conforto aos clientes deve ser funcional tanto para os pacientes quanto para a instituição, visto a rotatividade e a alta demanda de atendimentos existentes. Ao detectar a necessidade de melhorias nesse aspecto no Departamento de Diagnostico por Imagem do Hospital São Camilo Pompéia decidiu-se, estrategicamente, utilizar uma metodologia baseada em diversas ferramentas da qualidade com objetivo de identificar as oportunidades de melhoria: Lean, metodologia que visa eliminar desperdícios nos sistemas de produção com foco nas necessidades dos clientes internos e externos através da padronização dos processos eliminando as atividades que não agregam valor ao cliente. Após mapear com o diagrama de espaguete, estudo do trajeto percorrido por um produto/colaborador na medida em que ele se movimenta ao longo do processo, observou-se as distâncias percorridas pelos colaboradores e através do VOC (*voice of customer*), pesquisa realizada com os clientes internos e externos sobre suas necessidades, identificou-se ambientes com poluição sonora e visual. Foram desenvolvidos projetos pelos *belts*, colaboradores que receberam treinamento para a aplicação da metodologia na Instituição, que determinaram a necessidade da realização do 5S, conjunto de atividades que visam organizar e descartar objetos resultando num ambiente agradável e seguro; adequações de layout , através de reformas na recepção, diminuindo a altura dos balcões tornando o atendimento mais humanizado, na sala de digitação os colaboradores foram divididos em baias acústicas individuais eliminando os ruídos causados por outros profissionais, na sala de relatórios médicos separou-se os profissionais em estações de trabalho individualizadas aumentando a concentração dos médicos , no fechamento de exames foram desenvolvidas bancadas com espaços adequados e por fim, redução das distâncias percorridas em até 50% após as adequações de layout e os demais benefícios citados anteriormente.



IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA “KANBAN” NO ESTOQUE DE UM SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

PRISCILA CONTE

RENATA PERES CARVALHO

Hospital São Camilo Pompéia, São Paulo

Este estudo tem como objetivo relatar a experiência de implantação do sistema “KANBAN” no gerenciamento de estoque do Setor de Nutrição e Dietética (SND) de um hospital privado na cidade de São Paulo. A técnica japonesa denominada de “KANBAN”, integrada no conceito “*just in time*”, hoje largamente difundida quando se fala sobre produção ou administração de estoque, nasceu na maior fábrica automobilística do Japão, a TOYOTA, esta idéia brotou da iniciativa realizada por Yasuhiro Monden. O fundamento básico desta técnica está baseado em manter um fluxo contínuo dos produtos que estão sendo manufaturados. O “KANBAN” (etiqueta ou cartão), traz como grande inovação o conceito de eliminar estoques (estoque zero), os materiais e componentes agregados ao produto chegam no momento exato de sua produção/ execução (“*just in time*”). A intenção de implantar um processo prático de gerenciamento de estoque, em um Serviço de Nutrição e Dietética (SND), com o intuito de aumentar o giro e minimizar o estoque de gêneros alimentícios. Em agosto de 2009 foi verificada a situação do estoque do SND, com relação às quantidades dos gêneros e suas respectivas descrições e unidades, sendo então realizadas as adequações necessárias. As alterações permitiram uma melhor distribuição dos gêneros alimentícios lançados aos setores com conseqüente aumento do giro diário de estoque e aquisição de acordo com a demanda. Outra alteração significativa foi à requisição via sistema, abolindo o antigo método de preenchimento de papéis para a solicitação de gêneros e posterior baixa garantindo a efetiva saída dos produtos. Verificou-se que com as mudanças realizadas até o momento houve um aumento do giro do estoque, uma maior eficiência na aquisição dos gêneros alimentícios e conseqüente redução do desperdício em função da diminuição do risco de produtos vencidos.

* Nutricionista – responsável pela Supervisão de Produção



LAVANDERIA HOSPITALAR: MELHORIA DE PROCESSOS RELACIONADOS À ROUPA CIRÚRGICA

MARIA CLÁUDIA DÓREA DOS REIS¹

JOELMA CRISTINA²

CARLOS CAMPOS³

O presente trabalho visa relatar a experiência de implantação da Filosofia Lean & Seis Sigma em uma lavanderia hospitalar privada, no município de São Paulo. A gestão baseada nesta filosofia visa fornecer valor aos clientes, com custos mais baixos por meio da identificação de melhoria dos fluxos promovendo o envolvimento de pessoas qualificadas e proativas. Trata-se de um relato de experiência que compreendeu a realização de ações de melhorias no processo da roupa cirúrgica que envolve recebimento da roupa suja, separação, lavagem, secagem, dobra, envio aos hospitais e confecção da roupa na lavanderia. Desta forma foram realizadas as seguintes melhorias: envio da roupa cirúrgica separado da roupa hoteleira; utilização de sacos com cores diferentes; montagem de carga por tipo de peça; local reservado para separar a roupa cirúrgica; padronização de um colaborador para separar e administrar a lavagem da roupa cirúrgica; padronização de 01 lavadora 240kg para lavar apenas a roupa cirúrgica; pressurização da água; padronização de 02 secadoras 100kg para a roupa cirúrgica; padronização de 01 carrinho de roupa cirúrgica para cada secadora; padronização do tempo de secagem por tipo de roupa; eliminação do retrabalho na separação da roupa; padronização na montagem dos pacotes; desmembramento dos antigos pacotes de roupa cirúrgica (LAP's); unificação da célula da dobra e montagem dos pacotes; mudança de horário de trabalho; confecção de campos na lavanderia; adaptação da área física da costura; substituição da marca do tecido brim e aquisição de tecido para confecção dos campos. Neste contexto podemos concluir que a implementação do Lean & Seis Sigma no processo da roupa cirúrgica foi fundamental para uma visualização de todo o processo e realização das melhorias proporcionando redução de custo onde ele realmente é gerado e elevação na produtividade com melhor fluxo da roupa cirúrgica na linha de produção.

1 Administradora – Coordenadora de Processo Roupa – 2 Hoteleira – Chefe do Setor de Lavanderia
– 3 Black Belt – Gerente de Projetos.



PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE HIGIENE E LIMPEZA DO HOSPITAL SANTA CATARINA DE BLUMENAU

Fragoso, Keity; Krause, Vânia

Hospital Santa Catarina de Blumenau / SC

Introdução: a busca por qualidade nos serviços não está somente relacionada a altos investimentos em infra-estrutura e equipamentos de ponta. Mudanças nos processos também contribuem de forma assertiva por um ambiente mais seguro e acolhedor. Assim, a padronização dos métodos de higiene e limpeza reflete um cenário que alia a garantia do processo com as práticas corretas desta atividade tão importante para a instituição hospitalar.

Objetivo: demonstrar a melhoria no processo de higiene e limpeza com a implantação da padronização dos saneantes.

Metodologia: a coleta de dados foi realizada após a implantação dos padrões de higiene e limpeza através do sistema do uso de *mops* e a utilização de saneantes específicos para área hospitalar, em março do corrente ano. A avaliação constitui-se através de inspeções semanais durante as rotinas de limpeza concorrente e terminais das profissionais do setor de Higienização. O resultado foi parametrizado mensalmente levando em consideração as técnicas de higiene e limpeza padronizadas na Instituição.

Resultados: a partir dos resultados coletados, percebeu-se que o percentual de assertividade nos processos de higiene e limpeza varia entre 83,99% e 92,01%. O maior percentual de não-conformidades está relacionado com a falta de higienização correta dos *mops* úmidos após a execução das rotinas e a falta de etiqueta com as informações dos saneantes utilizados na higiene e limpeza.

Considerações Finais: conforme os dados levantados, é possível concluir que o processo de implantação de rotinas de higiene e limpeza vem de encontro com a necessidade que a Instituição possui em padronizar seus processos garantindo qualidade e segurança nos serviços ao cliente. Mas, o cenário pós implantação necessita de controles contínuos relacionados principalmente com a quebra de paradigmas em função do descarte do uso de panos de chão e a importância do uso correto dos saneantes padronizados.



QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE HOSPITALAR

Autoras: Turriani, Stella; Lousada, Eliana

Instituição: Instituto Micael Consultoria e Pesquisas, São Paulo, SP.

Introdução: Pesquisa inédita, documentada em livro, sobre a qualidade do atendimento ao cliente hospitalar. Realizada no segundo semestre de 2009, com 1326 pessoas, em 35 instituições de saúde com hotelaria hospitalar implantada ou em vias de implantação.

Objetivo: Identificar o impacto da hotelaria hospitalar nas instituições de saúde, em suas equipes de atendentes e, em especial, para o cliente hospitalar, situando como é o atendimento dado a esse cliente e como ele avalia as mudanças introduzidas pelos programas de hospitalidade.

Metodologia: Pesquisa de exploração, realizada por meio de questionários com perguntas fechadas, complementada com entrevistas por telefone e possibilidade de depoimentos pessoais. Foi feita análise técnica de conteúdo e análise temática da entrevista.

Resultados: Programas de hospitalidade e instituições de saúde com excelentes acomodações não garantem o bom atendimento ao cliente. Cuidados significativos devem ser observados para que o foco da hospitalidade e efetividade no atendimento não se perca. Os atendentes de saúde são os responsáveis pelo diferencial no atendimento ao cliente hospitalar, mesmo quando o hospital oferece excelentes acomodações.

Conclusão: Os hospitais que adotaram a hotelaria hospitalar contam com estrutura hoteleira e hospitalar associadas com a modernização das instalações aliadas a equipamentos diagnósticos de última geração, institutos voltados à pesquisa científica, para que o enfermo tenha eficácia na recuperação de sua saúde, com conforto, aconchego e bem-estar. Nesse contexto, destaca-se o papel desempenhado pelo atendente de saúde, pois ele é responsável pelo diferencial no atendimento ao cliente hospitalar. E este diferencial vai além do conhecimento e qualificação técnica, envolve humanização, hospitalidade, empatia, entre outros atributos. A pesquisa mostrou que ainda há um longo caminho a percorrer para que a interação entre o atendente de saúde e o cliente hospitalar seja significativa e inserida nos propósitos da hotelaria hospitalar.



SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DO HOSPITAL SANTA CATARINA DE BLUMENAU/SC

Eccel, Scheila

Hospital Santa Catarina de Blumenau / SC

Introdução: O SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente em hospitais tem um grande desafio: tornar tangível o intangível. Por isso os múltiplos postos de escuta são tão importantes, pois conseguimos através de pró-atividade, sensibilidade e humanização, resolver questões antes que virem uma insatisfação ao nosso cliente. Os indicadores de gestão são fundamentais para o gerenciamento e tomadas de decisões. Neste caso trabalhamos com os registros formais feito pelo cliente ou seu familiar e os registros informais detectados pela equipe de SAC durante suas visitas e seus percursos dentro do Hospital.

Objetivo: interceder o mais rápido possível para resolver, amenizar e transformar qualquer percepção negativa do nosso cliente em positiva. O SAC tem um livre acesso para interceder em questões de hotelaria, comunicação e outras.

Metodologia: visitas das recepcionistas do SAC a 100% dos pacientes internados no primeiro dia da internação. Após, conversas com equipes multidisciplinares e novas visitas, se necessário.

Resultados: Conseguimos aumentar o grau de satisfação de nossos clientes de 90% para 92%. Aumentamos de 15% para 26% o número de questionários respondidos.

Considerações Finais: trabalhando de forma multidisciplinar, pró-ativa e sem engessar o processo o cliente só tem a ganhar. A mudança do conceito do SAC de “dedo-duro” para “parceiro” foi fundamental. Hoje as equipes assistenciais sentem prazer em receber as recepcionistas do SAC, pois sabem que ela vem somar e ajudar. Delegar é importante para o aprendizado e autoestima do colaborador e os clientes percebem imediatismo nas resoluções.