

Hotelaria no contexto hospitalar pandêmico

AUTORES

Willian Francisco Mastelli, Lara Ferraz Fernandes Manfredini. Divisão de Hotelaria Hospitalar do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo

RESUMO

Ante o enfrentamento da pandemia de doença pelo novo coronavírus de 2019 (COVID-19), os serviços hoteleiros assumem papel de grande relevância, uma vez que as boas práticas anteriormente implementadas precisam ser mantidas e acrescidas de forma imediata e eficaz frente ao atual cenário de pandemia mundial. Através da implementação de diretrizes com foco voltado para a gestão da qualidade e protocolos de ação que garantam um ambiente hospitalar seguro, cada unidade integrante da Divisão de Hotelaria Hospitalar passa a implementar rotinas específicas para o enfrentamento da COVID-19 que, somadas, acarretam em maior conforto, segurança e bem-estar, além da otimização de processos. Assim sendo, busca-se no presente artigo, descrever as medidas que estão sendo adotadas pela Divisão de Hotelaria Hospitalar no enfrentamento da pandemia pela COVID-19.

Palavras-chave: serviços, gestão e assistência.

INTRODUÇÃO

Em sua essência, os hospitais são centros destinados ao atendimento de pessoas com enfermidades. Neles, por meio da realização de exames e/ou intervenções clínicas ou cirúrgicas, propõem-se ao cliente o possível diagnóstico, o tratamento e, às vezes, a cura esperada¹.

Sendo os hospitais organismos dinâmicos, a despeito dos esforços envidados, possuem o estigma de ser um ambiente hostil e altamente complexo de serem administrados. Este pensamento se intensifica principalmente quando o processo de internação é vivenciado, pois neste momento ocorre uma alteração brusca no cotidiano do cliente e isso, muitas vezes, promove uma desordem emocional significativa e o estresse gerado acaba sendo direcionado à unidade de assistência na figura dos profissionais e dos serviços oferecidos.

Contudo, na tentativa de dirimir este cenário surge a Hotelaria Hospitalar que a cada dia torna-se um diferencial no segmento da saúde. Uma tendência que busca atrelar o conforto e a segurança dos usuários à tecnologia empregada no processo de diagnóstico e tratamento de enfermidades.

A Hotelaria influencia diretamente na disponibilização de um espaço de atendimento humanizado², onde a enfermidade e suas consequências podem ser atenuadas por tratamentos tecnologicamente avançados, associada à prática de atividades de excelência por um corpo de profissionais comprometido e altamente capacitado³.

Em meio a um cenário pandêmico, como o vivenciado pela sociedade atual, torna-se de suma importância implementar diretrizes com foco voltado para a gestão da qualidade⁶ e definir protocolos de ação que garantam um ambiente hospitalar seguro, sobretudo para os entes envolvidos no processo de assistência em saúde: pacientes e profissionais.

Portanto, espera-se da Hotelaria Hospitalar, principalmente nos hospitais públicos, responsáveis pela prestação de serviços de saúde para grande parte da população deste país⁵, a disponibilização de um atendimento no qual se evidencia a busca pela satisfação permanente dos usuários por meio da melhoria contínua de seus processos e sistemas de trabalho.

Destarte, o atendimento pleno desta expectativa torna-se a cada dia o maior objetivo a ser alcançado pela Divisão de Hotelaria Hospitalar (DHH) do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP) e isso, mediante a inserção de novas metodologias e tecnologias de trabalho que inibam potenciais elementos que possam influenciar negativamente a estadia do usuário, evitando, dessa forma, que o processo de melhoria contínua seja interrompido.

JUSTIFICATIVA

Muito mais do que garantir a execução de serviços essenciais para o bom funcionamento de instituições hospitalares, como limpeza, roupa, vigilância e transporte, a Hotelaria Hospitalar, quando implementada sob a óptica da gestão da qualidade, auferir vantagem competitiva e econômica para a organização⁴.

Ante o enfrentamento da COVID-19, os serviços hoteleiros assumem papel de relevância ainda maior, frente ao entendimento de que as boas práticas anteriormente implementadas precisam ser mantidas e acrescidas de forma imediata e eficaz diante do atual cenário de pandemia mundial.

Contudo, dentre os diversos fatores dificultadores mundialmente vivenciados, o cenário caótico do aumento exponencial de indivíduos contaminados exige que os envolvidos na assistência hospitalar, direta e indiretamente, a pacientes com COVID-19 mantenham-se constantemente atualizados e adotem métodos que tragam resultados mais céleres e eficazes para prover a segurança de todos aqueles que se encontram inseridos no ambiente hospitalar.

Desta forma, cada unidade integrante da Hotelaria Hospitalar passa a buscar novas metodologias de trabalho, aprimorar o desenvolvimento das equipes e atuar na efetivação e implementação de rotinas específicas para o cenário COVID-19 que, somadas, acarretam a otimização de processos e a consequente segurança e bem-estar dos usuários⁷.

Neste contexto, destaca-se a importância, por exemplo, da limpeza hospitalar como método de barreira de proteção tão importante quanto o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e higienização das mãos. As medidas de precaução são extremamente necessárias, porém não são suficientes. Elas devem ser implementadas pela limpeza e desinfecção ambiental a fim de se evitar a transmissão via contato indireto por superfícies contaminadas.

Adiciona-se a isso a oferta de enxovais de proteção para profissionais, o controle da circulação de pessoas nas áreas assistenciais e a logística de transporte compatível com a demanda circunstancial.

Com a adoção destas ações, a hotelaria hospitalar molda-se às necessidades do atual contexto pandêmico, identificando as áreas de atuação que demandam maior atenção, destinando recursos, disponibilizando equipe capacitada e adaptando, assim, constantemente os processos de trabalho na busca por melhorias significativas em resposta às exigências frente à demanda imediata associada à COVID-19.

OBJETIVO

Descrever quais medidas estão sendo adotadas pela Divisão de Hotelaria Hospitalar, para auxiliar o HCFMRP-USP no enfrentamento da pandemia pelo novo coronavírus (COVID-19).

METODOLOGIA

Desde do início do período pandêmico, a DHH buscou implementar alternativas que, de fato, contribuíssem para a segurança institucional e que abarcassem as pessoas presentes nos ambientes internos e externos do HCFMRP-USP.

Considerando o grande número de pessoas que circulam diariamente na Instituição, somado ao fluxo de veículos originários de muitas regiões do Estado de São Paulo e do Brasil, e ainda que tal nível de circulação favorece diretamente a propagação de vírus e bactérias, tornou-se premente a adoção de barreiras para controle de circulação e a execução de rotinas de higienização de maior impacto sanitário.

No que tange ao controle de circulação, utilizando profissionais de portaria e vigilância, a DHH implantou barreiras físicas e de monitoramento em todos os pontos de acesso ao Hospital. Com isso, pessoas e veículos passaram a ser registrados e triados consoante à urgência do atendimento a ser recebido, antes de acessar as portarias.

Utilizando uma solução de hipoclorito sódico e um veículo especial, a equipe de Higiene e Limpeza promove a constante higienização de ruas e calçadas que compõem a malha viária do HCFMRP-USP.

Adiciona-se a isso a alteração na periodicidade de limpeza e a utilização de diferentes produtos domissanitários, incluindo peróxido de hidrogênio, para realizar a higienização de cerca de 200.000 metros² de área física, distribuídos entre núcleos de internação, atendimento ambulatorial, laboratórios e áreas administrativas, acarretando um aumento sensível das atividades diárias.

Outra medida de grande impacto que foi adotada está relacionada ao enxoval de proteção utilizado pelos profissionais institucionais. A Central de Processamento de Roupas Hospitalar, além da confecção e reparo de enxoval utilizado para atender as necessidades cotidianas de um ambiente hospitalar, iniciou em 01/abril/2020 a produção em larga escala de máscaras de tecido 100% de algodão e em *Spunbond-Meltblown-Spunbond* (SMS).

Diariamente, uma equipe composta por sete profissionais realiza o processo de corte, costura e entrega de centenas de unidades deste equipamento de proteção individual para todos os profissionais que atuam na Instituição.

Cabe destacar que esses materiais, antes de serem ofertados aos profissionais, foram submetidos a testes que validassem sua efetiva resistência e filtragem de partículas e vírus, realizados pelo Instituto de Física de São Carlos, USP.

RESULTADOS

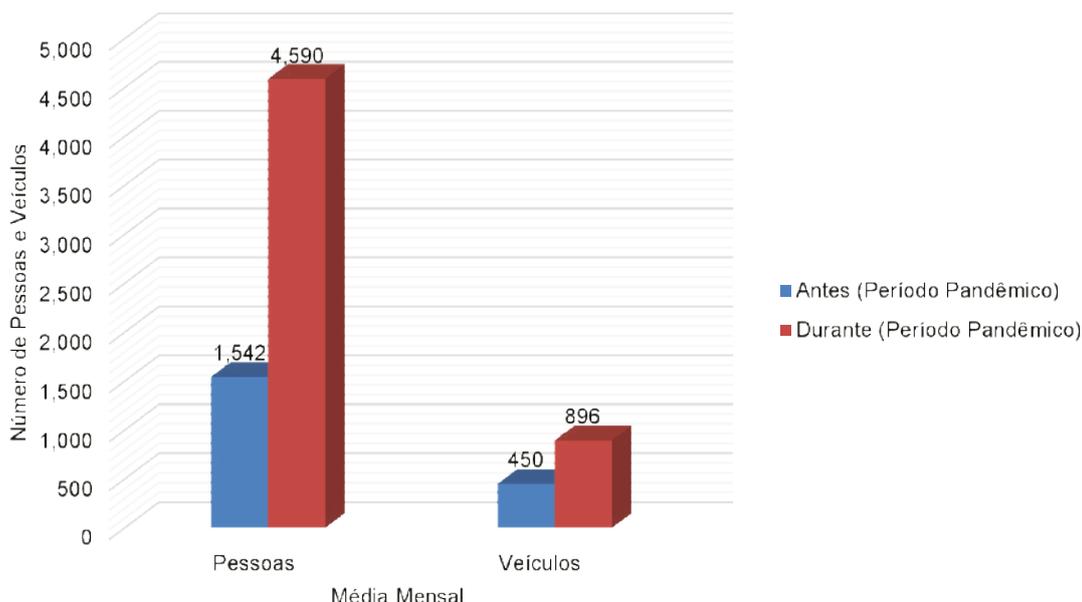
As infecções relacionadas à assistência à saúde representam um risco substancial à segurança do paciente em serviços de saúde. As diretrizes do Center for Disease Control and Prevention (CDC) alertam que o contato com superfícies e objetos contaminados pode transmitir a doença¹⁰.

Sendo assim, falhas no fluxo de circulação de pessoas, assim como nos processos de limpeza e desinfecção de superfícies nos ambientes dos serviços de saúde ou ainda ausência de equipamento de proteção, podem ter como consequência a disseminação e transferência de inúmeros agentes patógenos e colocar em risco a segurança dos pacientes e dos profissionais que atuam nesses serviços.

Isto posto, é incumbência dos serviços hoteleiros tomar a dianteira no sentido implementar ferramentas, tecnológicas ou não, capacitar equipes e orientar usuários sob sua esfera de atuação quanto à importância da observância dos protocolos de segurança em saúde vigentes⁸.

Com isso em mente, por meio do Gráfico 1, demonstra-se o fluxo diário de pessoas e veículos registrados e triados pelos profissionais de portaria e vigilância, nas barreiras físicas e de monitoramento implantadas nos pontos de acesso ao Hospital antes e durante o período pandêmico.

Gráfico 1: Número de pessoas e veículos triados diariamente. HCFMRP-USP, Ribeirão Preto, 2020.



Fonte: Divisão de Hotelaria Hospitalar - Planilha de Controle de Tráfego.

Referente à limpeza dos ambientes, para garantir a efetiva segurança dos atores envolvidos no processo de assistência, pacientes e profissionais, a equipe de Higiene e Limpeza é

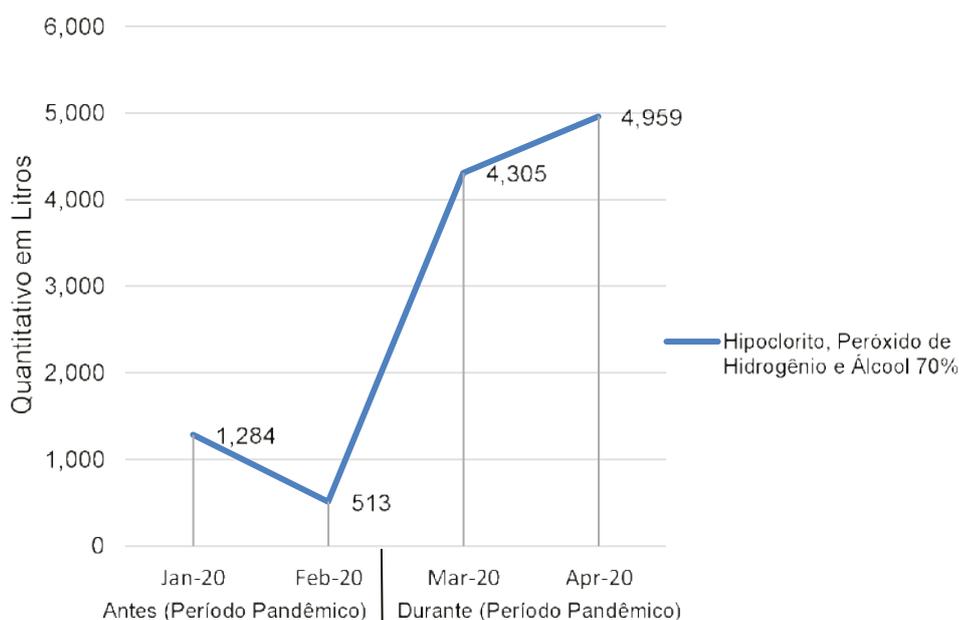
sistematicamente capacitada e atualizada de forma a utilizar equipamentos e insumos conforme preconizado pelas diretrizes sanitárias vigentes.

Para a desinfecção de superfícies, dentre os produtos disponíveis para comercialização e regularizados pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)⁹, a Instituição optou por utilizar hipoclorito de sódio, peróxido de hidrogênio e álcool 70%. Esta seleção foi realizada entendendo a importância da limpeza ambiental no controle de transmissão da doença.

Nota-se a necessidade do maior consumo desses agentes saneantes e, conforme aponta o Gráfico 2, esse crescimento na demanda por utilização corresponde a um total de 74% entre o período que antecede a pandemia e o atual.

Esclarece-se que uma vez que gotículas podem permanecer por horas, até mesmo dias, nas superfícies, oferecendo risco maior nas áreas de maior contato, como grades de cama, mesas de cabeceira e suportes de soro, a utilização dos produtos citados é fundamental.

Gráfico 2: Escalada de utilização de produtos sanitários antes e durante o período de pandemia. HCFMRP-USP, Ribeirão Preto, 2020.



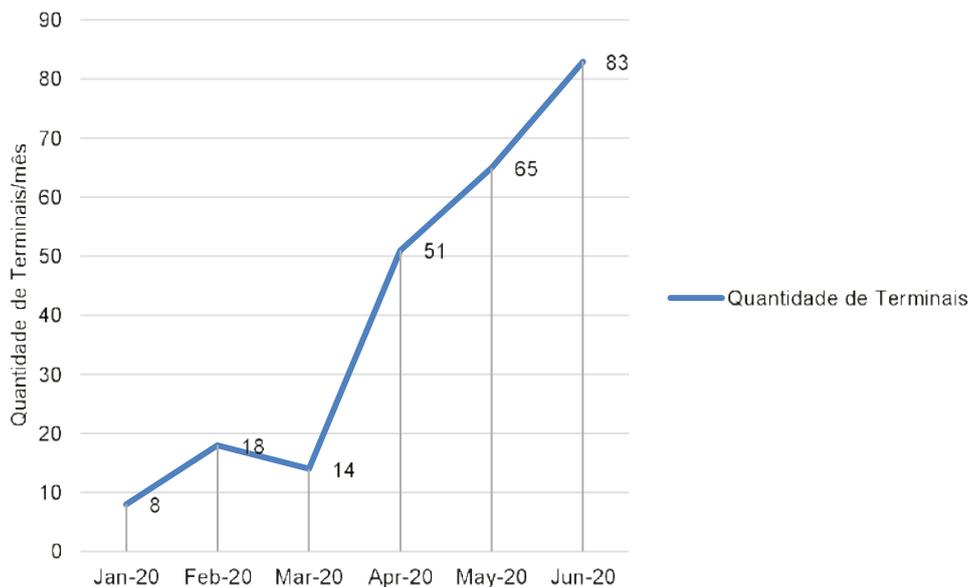
Fonte: Serviço de Higiene Limpeza- Planilha de Controle de Estoque.

A Instituição, segundo diretrizes nacionais e internacionais, realizou a segregação de setores para fluxo exclusivo de atendimento COVID-19, o que acarretou grande impacto nas rotinas de limpeza, reorganização de escalas e disponibilização de equipes específicas para essas áreas.

O crescente aumento do número de internações e a rotatividade maior de leitos associados à alta transmissibilidade do novo coronavírus fazem com que seja altamente recomendável que rotinas de limpeza sejam realizadas com maior frequência nos setores específicos de atendimento a pacientes com COVID-19.

Conforme evidenciado a seguir pelo Gráfico 3, dentre os setores que apresentaram maior crescimento na quantidade de limpezas terminais, encontra-se a Unidade Especial de Tratamento de Doenças Infecciosas (UETDI), com cerca de 900% de aumento.

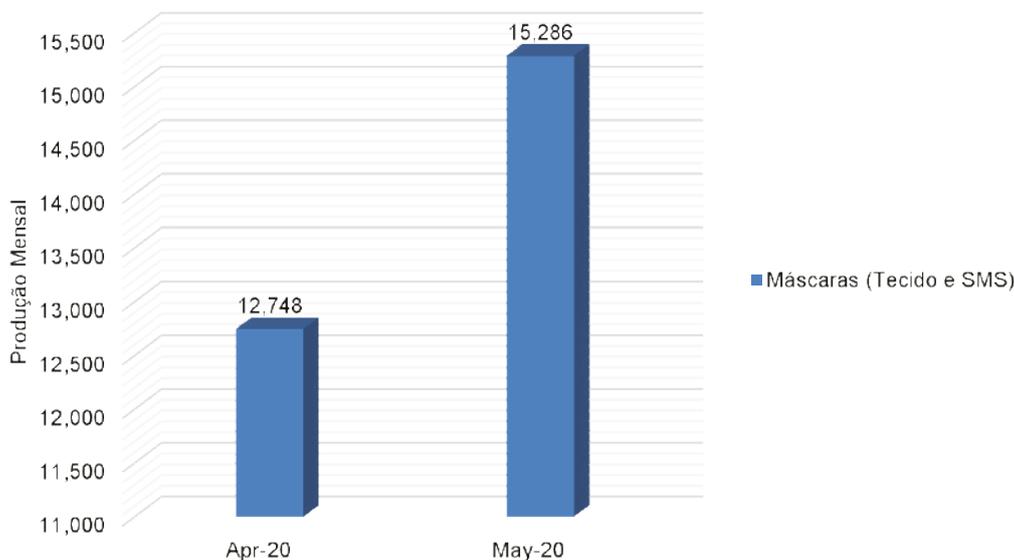
Gráfico 3: Número mensal de terminais. HCFMRP-USP, Ribeirão Preto, 2020.



Fonte: Serviço de Higiene Limpeza- Planilha de Controle de Limpezas Terminais.

Sobre a produção de máscaras em tecido 100% algodão e em SMS, como pode ser observado no Gráfico 4, em média são produzidas 14.000 unidades deste EPI por mês. Estas são distribuídas em dias úteis para todos os profissionais solicitantes.

Gráfico 4: Produção mensal de máscaras em tecido e SMS. HCFMRP-USP, Ribeirão Preto, 2020.



Fonte: Central de Processamento de Roupas Hospitalares- Planilha de Controle de Produção.

Por fim, cumpre apontar que, apesar das medidas indicadas serem de grande impacto e favorecerem a segurança e proteção dos usuários, elas se encontram distantes de ser um fim em si mesmas, ou seja, novos horizontes precisam ser alcançados de forma sistemática com vistas a propiciar qualidade constante nos serviços hoteleiros disponibilizados aos usuários em geral.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O HCFMRP-USP, como principal integrante da rede de apoio para atendimento de casos COVID-19, sendo referência na macrorregião de Ribeirão Preto/SP, atua muito além da disponibilização de leitos hospitalares; mas, também e principalmente, na produção científica, na prestação de serviços e informações à população, divulgação de ampla e massiva campanha de conscientização e capacitação dos servidores, publicação de diretrizes institucionais, promoção de debates com a comunidade científica referentes aos desafios na pandemia, dentre tantas outras ações adotadas desde o início da pandemia visando à efetiva proteção de pacientes e trabalhadores.

Frente a isso e num momento de tão grande insegurança pelo que passa toda a população mundial, a Divisão de Hotelaria Hospitalar une-se às equipes assistenciais num esforço conjunto para o enfrentamento e a superação desta crise.

Não obstante, os significativos resultados alcançados, a DHH busca de forma ininterrupta aperfeiçoar seus métodos de trabalho através de planejamento contínuo em regular observância aos protocolos institucionais, normas expedidas pelos órgãos nacionais competentes e diretrizes internacionais.

E, dessa forma, proporcionando maior segurança aos usuários internos e externos, com a qualidade e a eficácia que se tornaram o desafio central desta Divisão durante, principalmente no atual cenário de pandemia.

REFERÊNCIAS

1. LEE, Fred. Se Disney administrasse seu hospital: 9 ½ coisas que você mudaria / Fred Lee; Tradução Teresa Cristina Félix de Sousa. Porto Alegre: Bookman, 2019.
2. BOEGER, M. Hotelaria Hospitalar. Barueri: Manole, 2011.
3. BURMESTER, Haino. Gestão da qualidade hospitalar. 1. Ed. São Paulo: Saraiva, 2013.
4. CHIAVENATO, Idalberto. Administração: Teoria, processo e prática. Barueri, São Paulo. 5ª edição. Manole, 2014.
5. DALLORA, M. E. L. V. Gerenciamento de custo de material de consume em hospital de ensino. 2007. 103 f. Dissertação (Mestrado)- Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2007.
6. PRUBEL, C. Carraro. A Gestão da Qualidade e sua Importância em Projetos. Revista Techoje, 2010. Disponível em: < http://www.ietec.com.br/site/techoje/categoria/detalhe_artigo/511 >. Acesso em julho de 2020.

7. TARABOULSI, F. Antoine. Administração de Hotelaria Hospitalar. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2009.
8. TAJRA SF. Gestão Estratégica na Saúde: reflexões práticas para uma administração voltada para a excelência. 2a ed. São Paulo: látria; 2008.
9. <http://portal.anvisa.gov.br/documents/33852/271892/Manual%2Bde%2BLimpeza%2Be%2BDesinfec%C3%A7%C3%A3o%2Bde%2BSuperf%C3%ADcies/1c9cda1e-da04-4221-9bd1-99def896b2b5>. Acesso em julho de 2020.
10. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/how-covid-spreads.html>. Acesso em julho de 2020.