

Hotelaria hospitalar: um novo conceito em identificação profissional por uniformes privativos

AUTORES

Gisele Cristina Ganzella Salgado, gerente de hotelaria do Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto (Mater).

Gabriela Maria Prebill, enfermeira da educação permanente do Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto (Mater).

Caroline Ramos de Oliveira, gerente de qualidade do Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto (Mater).

Lígia Aparecida dos Santos Oushiro, enfermeira do gerenciamento de risco do Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto (Mater).

Ana Carolina Tagliatti Zani Mantovi, diretora de atenção à saúde do Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto (Mater).

Ivan Daniel Terra, diretor administrativo do Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto (Mater).

Elaine Christine Dantas Moisés, professora associada do Departamento de Ginecologia e Obstetrícia da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FMRP-USP) e Diretora Geral do Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto (Mater).

RESUMO

Introdução: Os hospitais, designados como instituições complexas e multidimensionais, desenvolvem diversos serviços de saúde e são amparados por áreas de apoio, como a hotelaria, que dão suporte para que a assistência ocorra de maneira segura, auxiliam na promoção da saúde do paciente e oferecem conforto e solidariedade com base na humanização, juntamente com a estrutura física. Monitorar a satisfação é de grande importância para o hospital, pois é um lugar de escuta de sugestões, reclamações e elogios que trazem a percepção do paciente e acompanhante sobre o cuidado recebido, e pontos de potenciais melhorias assistenciais e estruturais. Por meio de uma manifestação na ouvidoria, o hospital recebeu o relato de um paciente sobre a dificuldade em identificar o profissional ou categoria profissional que prestou assistência no seu cuidado, devido as cores semelhantes dos uniformes privativos. Em resposta, foi iniciada a padronização dos conjuntos privativos por cores, de acordo com a categoria profissional.

Objetivo: Identificar os profissionais por meio da cor do uniforme privativo, de acordo com a sua categoria profissional. **Método:** Relato de experiência na implementação da rouparia hospitalar com identificação das categorias profissionais, por meio de cores dos uniformes e conjuntos privativos, em um hospital especializado em saúde da mulher de complexidade secundária. **Resultados:** Ampliação de quatro para dez cores, de forma gradual, atendendo todas as equipes assistenciais e de apoio técnico. São utilizados na divulgação os canais de comunicação internos e externos. A vestimenta proporciona segurança ao profissional e aos pacientes e promove a identificação das equipes, facilitando a comunicação e estabelecendo identidade visual com os pacientes, acompanhantes e familiares. Dar voz ao usuário, atender suas necessidades e proporcionar uma melhor experiência tem sido o foco das ações de qualidade. Todas as interações, moldadas pela cultura da organização, influenciam a percepção do paciente por meio da continuidade do cuidado. Quando positiva, a experiência o fideliza e gera procura futura. Mensurar sua experiência fornece elementos objetivos para melhorar os processos, apoiar a tomada de decisões, atender às expectativas e efetivamente gerenciar e monitorar o desempenho dos cuidados de saúde. **Considerações finais:** A incorporação de novas cores nos conjuntos privativos trouxe uma identidade visual para o serviço de hotelaria institucional, facilitando a comunicação com o paciente, acompanhantes e familiares, e entre as equipes/áreas. A manifestação gerada na ouvidoria foi um importante disparador na atenção da gestão com foco na qualidade e experiência do paciente, trazendo benefícios para todos os envolvidos.

Palavras-Chave: Hotelaria hospitalar; Conjuntos privativos; Experiência do paciente.

INTRODUÇÃO

Os hospitais, designados como instituições complexas e multidimensionais, desenvolvem diversos serviços de saúde como atendimento de emergências, procedimentos cirúrgicos, internações e consultas ambulatoriais. Tais atividades são amparadas por áreas de apoio, como a hotelaria, que dão suporte para que a assistência ocorra de maneira segura e auxilie na promoção da saúde do paciente¹.

Na busca constante por melhoria do atendimento ao paciente, promoção de bem-estar, conforto e segurança, a hotelaria hospitalar teve uma evolução expressiva nas últimas décadas². Considerando que os pacientes podem estar debilitados ou até mesmo amedrontados com o ambiente desconhecido, a área é responsável por prestar serviços de apoio com objetivo de ofertar conforto e solidariedade com base na humanização, juntamente com a estrutura física³.

O monitoramento da satisfação é de grande importância para o hospital, pois funciona como medidor do que pode ser melhorado em suas dependências, com o objetivo de atingir as possíveis expectativas de seus pacientes e acompanhantes. A partir dos resultados, é possível identificar as oportunidades de melhorias nas condições de estadia deles⁴.

Nesse sentido, em 2019, o Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto – Mater (CRSMRP-MATER), por meio de uma manifestação na ouvidoria, recebeu o relato de um paciente sobre a dificuldade em identificar o profissional ou a categoria profissional que prestou

assistência no seu cuidado, devido a cores semelhantes de uniformes privativos, sendo a cor azul para os médicos e verde, em dois tons, para a equipe de enfermagem. Tal relato despertou na gestão o foco na necessidade de buscar maneiras de suprir essa demanda de seus pacientes. Dessa forma, foi iniciada a padronização dos conjuntos privativos por cores de acordo com a categoria profissional, a qual ocorreu gradualmente. A identificação profissional por uniformes complementa a estratégia de identificação por uso de crachás, que então se provou ineficiente.

OBJETIVO

Identificar os profissionais, por meio da cor do uniforme privativo, de acordo com a sua categoria profissional.

MÉTODO

Relato de experiência na implementação da rouparia hospitalar, com identificação das categorias profissionais por meio de cores dos uniformes e conjuntos privativos.

O projeto teve início em 2019, motivado pela demanda de um paciente na ouvidoria e sendo implementado pela gerência de hotelaria, com o apoio da gestão administrativa. A estratégia foi consolidada em um hospital especializado em saúde da mulher de complexidade secundária.

Local

A Mater – Maternidade do Complexo Aeroporto foi fundada em 1998, pela Fundação Sinhá Junqueira. Em março de 2009 se tornou o CRSMRP-MATER, passando a ser vinculado com a Secretaria Estadual de Saúde do Estado de São Paulo (SES-SP). Em 2011, o CRSMRP-MATER se tornou uma Organização Social de Saúde, compondo o complexo de saúde do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP), administrada pela Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência (Faepa) do HCFMRP-USP, por meio de gestão de contratos com a SES-SP. Atende a população dos 26 municípios que integram o Departamento Regional de Saúde XIII (DRS XIII) na atenção à mulher e neonato, por meio de consultas ambulatoriais, exames especializados, internações eletivas e em caráter de urgência ou emergência para tratamento clínico, procedimentos cirúrgicos, assistência obstétrica, ginecológica e em mastologia. Conta com 51 leitos no Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde (CNES), realizando em média 235 partos e 140 cirurgias eletivas por mês, de acordo com o relatório gerencial de atividades de 2022⁵.

Estratégia

Ampliação da cobertura das equipes assistenciais e de apoio técnico na utilização de conjuntos privativos no período 2019 a 2022, por meio da incorporação de novos conjuntos privativos com cores distintas e associadas à categoria profissional.

Identificação dos acompanhantes por meio da padronização de uma cor específica para esse grupo como mais uma ferramenta de segurança na identificação do paciente, uma vez que o hospital zela e prioriza a presença do acompanhante à mulher em todos os cenários de atenção à saúde, em conformidade com a lei⁶.

Divulgação

Ampla comunicação visual nos setores assistenciais e administrativos, informando as mudanças e identificando os profissionais de forma clara e objetiva.

Aspectos éticos

Este estudo teve anuência da referida instituição, não tratando nenhum dado sensível de pacientes e colaboradores, bem como sem qualquer possibilidade de identificação de pessoas. Todos os dados foram extraídos dos relatórios gerenciais da hotelaria.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este projeto foi coordenado pela gerência de hotelaria, com apoio da diretoria geral e administrativa e do escritório de qualidade, e ocorreu em etapas conforme a avaliação e necessidade do serviço. Ao longo delas, pode-se observar, ano a ano, o incremento na paleta de cores dos conjuntos privativos, atingindo assim um maior número de equipes e, conseqüentemente, colaboradores.

Etapas da ampliação

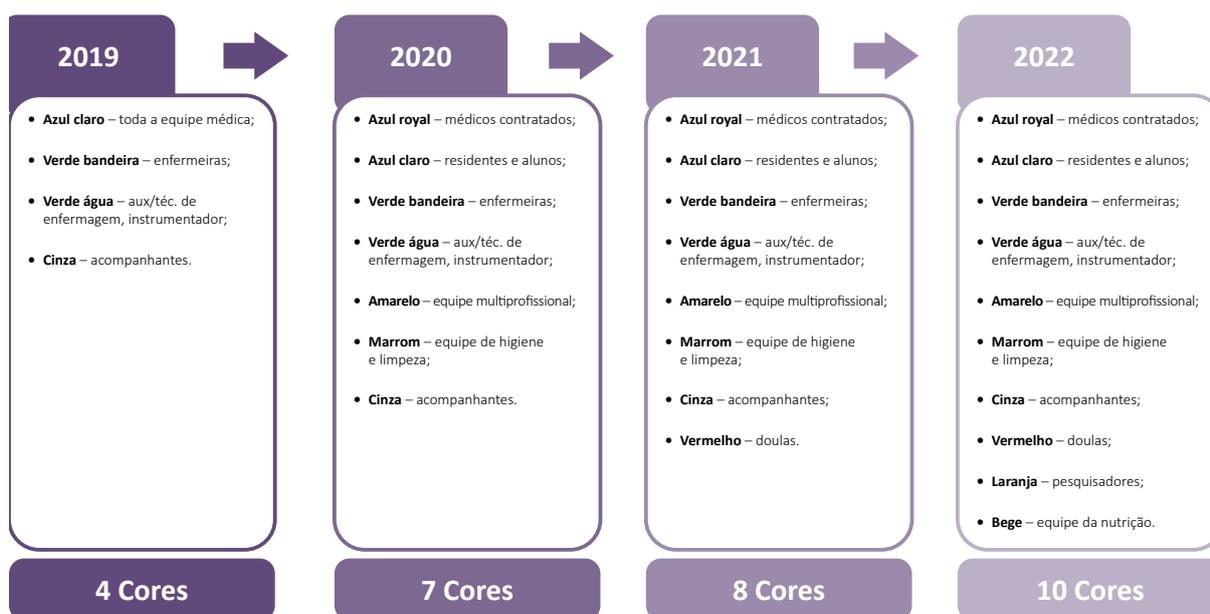
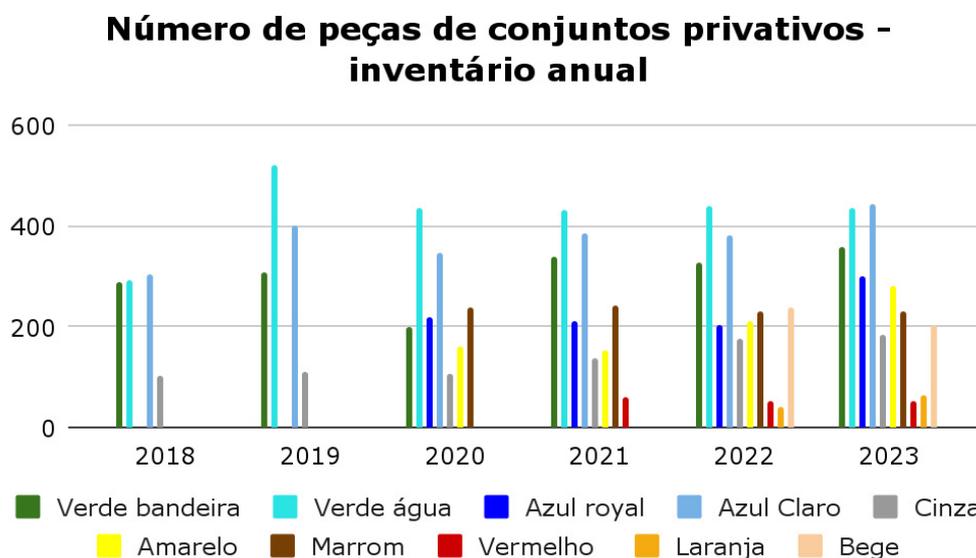


Figura 1: Linha do tempo da ampliação dos conjuntos privativos. CRSMRP-MATER, 2019-2022.

Gráfico 1: Total de peças de conjuntos privativos por cores e por ano (inventário). Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto – Mater, 2018 a 2023.



Atualmente, o serviço de hotelaria conta com dez cores de conjuntos privativos, atendendo todas as equipes assistenciais e de apoio técnico. Para as equipes do apoio administrativo, são confeccionados uniformes individuais.

Para a divulgação são utilizados os canais de comunicação internos e externos, como cartazes afixados nas recepções do hospital e nas alas, descrição no manual de orientação ao paciente e acompanhante, divulgação nas redes sociais e site institucional.



Figura 2: Modelo de cartaz de divulgação interna para pacientes e equipes. CRSMRP-MATER, 2023.

Os conjuntos privativos são armazenados na rouparia e, conforme rotina do serviço de hotelaria, são encaminhados para as áreas de apoio para abastecimento dos armários. Dessa forma, posicionados em locais estratégicos, logo ao adentrar o hospital a equipe se serve dos conjuntos e acessa os vestiários para vestir-se.



Figura 3: Armários de guarda, organização e disponibilização dos conjuntos privativos para colaboradores, alunos, residentes e parceiros. CRSMRP-MATER, 2023.

A roupa privativa é um importante Equipamento de Proteção Individual (EPI), que visa a garantia de segurança do profissional de saúde e do paciente, além de ser uma importante e eficaz barreira contra a contaminação do ambiente hospitalar⁷. Tais uniformes carregam quantidades significativas de microrganismos, podendo aumentar durante o período de trabalho, uma vez que os agentes patogênicos podem ser advindos dos pacientes e correm o risco de serem disseminados no ambiente⁸.

A disponibilização de vestimentas sem ônus pelo empregador está prevista na Norma Regulamentadora 32 (NR-32). Tal norma também orienta que o profissional deve depositar seus EPIs em locais próprios antes de sair do local de trabalho, uma vez que a segurança efetiva também depende da forma que são utilizados, como é realizada sua descontaminação e sua rotina de troca⁹.

Além da vestimenta proporcionar segurança ao profissional e aos pacientes, promove a identificação das equipes, facilitando a comunicação e estabelecimento de identidade visual com os pacientes, acompanhantes e familiares.

Considerar as demandas dos pacientes, estar aberto à mudança e inovação fazem parte da estratégia de atuação da liderança institucional, e nesse caso a ouvidoria teve o papel de intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores do SUS, promovendo a

qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua. Tais ações promovem a cidadania em saúde e produzem informações que subsidiam os gestores nas tomadas de decisão¹⁰.

Dar voz ao usuário, atender suas necessidades e proporcionar uma melhor experiência tem sido foco das ações de qualidade. Todas as interações, moldadas pela cultura da organização, influenciam a percepção do paciente por meio da continuidade do cuidado^{11 12}.

Quando positiva, a experiência fideliza o paciente e gera procura futura, levando a propaganda positiva do hospital perante à sociedade. Nesse contexto é que se nota a necessidade de reavaliar continuamente a experiência em cada etapa do processo, bem como valorizar a visão dos pacientes e de suas famílias para introduzir melhorias nas organizações¹³. Mensurar a experiência fornece elementos objetivos para melhorar os processos, apoiar a tomada de decisões, atender às expectativas dos pacientes e, efetivamente, gerenciar e monitorar o desempenho dos cuidados de saúde¹⁴.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A incorporação de novas cores nos conjuntos privativos trouxe uma identidade visual para o serviço de hotelaria institucional, facilitando a comunicação com o paciente, acompanhantes e familiares, e entre as equipes/áreas. A manifestação gerada na ouvidoria foi um importante disparador para a atenção da gestão com foco na qualidade e experiência do paciente, trazendo benefícios para todos os envolvidos.

REFERÊNCIAS

1. LA FORGIA, G. M., & COUTTOLENC, B. F. Desempenho hospitalar no Brasil. São Paulo: Singular, 2009.
2. BURATTI, A. R., & MIGUEL, E. A. Hotelaria Hospitalar – novos paradigmas em busca da humanização. Uningá Review, 2013.
3. BOEGER, M. A. Gestão em Hotelaria Hospitalar (2a ed.). São Paulo: Atlas, 2005.
4. CAVALCANTE, I. C. O. S.; FERREIRA, L. V. F. A importância da hospitalidade e qualidade dos serviços na hotelaria hospitalar. Revista de Turismo Contemporâneo, [S. l.], v. 6, n. 1, 2018. DOI: 10.21680/2357-8211.2018v6n1ID8564. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/8564>. Acesso em: 20 out. 2023.
5. RELATÓRIO DE ATIVIDADES, ENCARTE III. Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto – MATER, 2022. Disponível em: <https://site.faepa.br/Transparencia/Listar> Acesso em: 23 outubro 2023.
6. BRASIL. PORTARIA Nº 1.153. Redefine os critérios de habilitação da Iniciativa Hospital Amigo da Criança (IHAC), como estratégia de promoção, proteção e apoio ao aleitamento materno e à saúde integral da criança e da mulher, no âmbito do Sistema Único

- de Saúde (SUS), 2014. Disponível em: https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt1153_22_05_2014.html. Acesso em: 24 out 2023.
7. WIENER-WELL, Y.; GALUTY, M.; RUDENSKY B. et al. Nursing and physician attire as possible source of nosocomial infections. *Am J Infect Control*, v.39, n.7, 2011, p. 555 – 559. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21864762>. Access on: 23 out. 2023.
 8. GOYAL, S. et al. Bacterial contamination of medical providers' white coats and surgical scrubs: A systematic review. *American Journal of Infection Control*, v. 47, 2019, p. 994-1001. Available from: [https://www.ajicjournal.org/article/S0196-6553\(19\)30053-7/fulltext](https://www.ajicjournal.org/article/S0196-6553(19)30053-7/fulltext). Access on: 23 out. 2023.
 9. VALADARES, B. S. et al. Contaminação de Uniformes Privativos Utilizados por Profissionais que Atuam nas Unidades de Terapia Intensiva. *Revista de Epidemiologia e Controle de Infecção*, v. 7, n. 1, jan. 2017. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/epidemiologia/article/view/7380>. Acesso em: 15 abr 2020.
 10. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Manual das Ouvidorias do SUS. Brasília, 2014.
 11. WOLF, J. A. et al. Operationalizing and defining the patient experience. *Patient Experience Journal*. 2014;1(1):7-19. Disponível em: <https://pxjournal.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1004&context=journal>. Acesso em: 25 out. 2023.
 12. BEATTIE, M. et al. Instruments to measure patient experience of healthcare quality in hospitals: a systematic review. *Systematic reviews*, 4, 97, 2015. Disponível em <https://doi.org/10.1186/s13643-015-0089-0>. Acesso em: 25 out. 2023.
 13. TOTHY, A.; SASTRY, S. K.; LIMPER, H. M.; SUETT, P.; SPRINGMAN, M. K. The Evolution and integration of patient-centric mapping tool (patient journey value mapping) in continuous quality improvement. *Patient Experience Journal*. 2017.
 14. LAVELA, S.; GALLAN, A. S. Evaluation and measurement of patient experience. *Patient Experience Journal*. 2014.