

A Higiene Hospitalar frente às exigências da Certificação e Acreditação Hospitalar

Na última década, o Mercado de Saúde passou por grandes evoluções. Certamente os motivos estão atrelados à necessidade da incessante busca pela profissionalização da gestão de todos os serviços envolvidos neste segmento.

Um momento bastante marcante foi exatamente o ano de 1999, quando aconteceu neste mercado, no Brasil, o reconhecimento da ONA – Organização Nacional de Acreditação, entidade certificadora para o segmento de saúde, trazendo em seu manual de normas, princípios de boas práticas voltadas para exigências, como a segurança do paciente, minimização de riscos, educação e melhoria contínua tudo atrelada à gestão de resultados através dos indicadores.

Esta certificação exige muita competência e desenvolvimento técnico da Instituição e, por isso, contribui positivamente para a mudança do cenário administrativo na área da Saúde.

Para o setor de serviços, sem dúvida alguma, a certificação foi a mola propulsora para qualidade dos processos, e mais: trouxe a valorização devida, uma vez que as exigências e responsabilidades para cumprimento das diretrizes são de igual teor para todas as áreas de uma organização.

Além dos pontos positivos já citados, há de ressaltar que a certificação proporciona também muita

atenção para manutenção e sustentabilidade dos resultados atingidos, uma vez que a periodicidade de auditorias é freqüente.

Nós, da Câmara de Equipamentos e Acessórios da Abralimp, passamos por uma experiência bastante real e podemos validar tal percepção. Naquela época, começamos a participar do processo em uma instituição certificada JCI – Joint Commission Internacional como pioneiros, e tivemos a oportunidade de entender que grande parte do percentual em relação aos seus diferenciais está, de fato, atrelada à profissionalização da gestão.

No que diz respeito à profissionalização na área de serviços, especialmente no segmento de higienização hospitalar, a evolução foi nítida. A característica de um serviço simples, com técnicas básicas, produtos, equipamentos e acessórios comuns com uma gestão primária, precisaram ceder espaço para uma verdadeira “Gestão de Negócios” administrada por profissionais especializados no segmento.

No início deste movimento, estávamos muito aquém às questões de gestão de pessoas, processos, qualidade e resultados, além da falta de conhecimento quanto à importância da sinergia entre as principais áreas que fazem interface com o serviço.

Atualmente estas questões são imprescindíveis para o sucesso do “Negócio/Serviço”.

Em 2001, criamos a primeira versão dos indicadores de desempenho embasados nos processos da Norma ONA por nível. Estes repercutiram como grandes diferenciais e hoje servem apenas como fonte de informações para apoiar os processos mais complexos, por exemplo: Contratos por SLA – *Service Level Agreement* (Acordo do Nível de Serviço) ou mesmo o Programa de Qualidade como Seis Sigma.

O que temos percebido é que o serviço de Higiene Hospitalar possui grande impacto e expressão no fluxo e core business do hospital. Portanto, quanto mais os processos puderem estar apoiados a estas diretrizes, sendo auditados com freqüência, maior é a garantia da estabilidade quanto à qualidade e tendências desta atividade.

Como já explicitado, o Serviço de Higienização Hospitalar foi muito beneficiado pelos processos e modelo da Acreditação. Para cumprir as exigências da norma, tivemos que resgatar e intensificar as legislações, assim como as normativas vigentes precisaram ser praticadas na íntegra. Fizemos cumprir em absoluto os procedimentos técnicos específicos, evidenciando-os com muita propriedade e conhecimento.

Atente para as principais legislações e normativas que permeiam o serviço de higiene hospitalar e que apóiam praticamente todas as questões técnicas dos processos de certificação:

- **Manual de Processamento de Artigos e Superfícies em Estabelecimentos de Saúde – Ministério da Saúde – 1.994:**

Norteia quanto às questões voltadas à desinfecção, descontaminação e esterilização nos procedimentos de limpeza. Trabalhamos, neste sentido, em parceria junto aos principais fornecedores do mercado de limpeza e conservação, para desenvolvimento e treinamentos específicos de produtos, equipamentos e acessórios, sempre com foco na utilização, atentos à produtividade diretamente nos processos e procedimentos de limpeza. O grande desafio hoje é buscar inovações que consigam atender todas as exigências legais de forma produtiva, com conceito de aplicabilidade sustentável, sem deixar de lado os investimentos competitivos.

- **Portaria 15 de 1.988:** No que diz respeito à definição de produtos químicos, estabelece os parâmetros para escolha do princípio ativo, com eficiência e eficácia.

Foi-se o tempo que se escolhia o produto de forma unilateral, em que a preocupação era apenas com os microorganismos no ambiente. Hoje a visão precisa ser holística: no momento da definição de um produto, vários fatores técnicos e legais devem ser considerados. Além disso, também levamos em

conta conceitos atuais. Exemplo: combinar a utilização de produtos biodegradáveis em máquinas ecoeficientes. Entendemos que assim começamos a evoluir nos conceitos de qualidade.

- **Portaria 2616 de 1.999:** Atualiza conceitos e normas do Controle de Infecção Hospitalar. Mais do que nunca, esta questão tem sido pauta constante nos hospitais por conta do aumento dos microorganismos multi-resistentes. Duas vertentes precisam ser consideradas para que o serviço de higiene tenha sucesso neste quesito tão importante:

- 1) Procedimentos Operacionais e Técnicas de Limpeza bem definidas;
- 2) Capacitação/Conscientização do “Capital Humano”.

Acreditamos que a equipe operacional, principalmente o auxiliar de limpeza considerado o “capital humano”, é a chave do sucesso das empresas prestadoras de serviço de limpeza e/ou higiene hospitalar.

Se o trabalho de treinamento, capacitação, conscientização e motivação da equipe não for realizado com ênfase na atividade-fim, ou seja, se este agente não entender a importância e o papel que possui no sistema como um todo, nenhuma das preocupações acima citadas surtirão efeito e terão sucesso. Para que as certificações e acreditações sejam alcançadas neste serviço, a mensagem precisa chegar à ponta, na operação propriamente dita.

Por isso, investimos fortemente na elaboração de Metodologia de Trabalho, que sempre é submetida à aprovação da CCIH responsável

pela Instituição, e direcionamos e criamos um método específico para processos de certificação para o segmento de saúde que, inclusive, são aplicados pelas enfermeiras da Educação Continuada.

- **NR 32: Segurança e Saúde no Trabalho em Serviço:**

Esta Norma Regulamentadora tem por finalidade estabelecer as diretrizes básicas para a implementação de medidas de proteção à segurança e saúde dos trabalhadores dos serviços de saúde.

Acredito que estas exigências foram fundamentais para garantir a qualidade de trabalho de toda equipe operacional, e mais: contribuiu para nivelar as empresas por cima, ou seja, as instituições de saúde hoje podem se sentir mais seguras no momento de exigir dos prestadores o cumprimento de tais obrigações, pois itens importantes que constam claramente na norma como EPIs, por exemplo, devem ser considerados na íntegra nos processos comerciais.

Outras legislações, normas regulamentadoras, portarias, manuais também devem ser considerados como apoio para desenvolvimento da gestão operacional e técnica. Mas não se esqueça: estes são apenas os mais utilizados.

Para concluir, não podemos perder de vista que o principal objetivo das certificações é melhorar a qualidade assistencial nas instituições e, assim, oferecer melhor suporte, estrutura e segurança ao “**SER HUMANO**”, que muitas vezes passa apenas como mais um paciente utilizando o serviço de saúde.

**Artigo elaborado por Giovanna Araújo, diretoria Operacional da Brasanitas.*
