



GUILHERME DA SILVA FERRERA

**SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS E SUA RELAÇÃO COM A
SEGURANÇA DO PACIENTE**

Caçapava, SP

2021

GUILHERME DA SILVA FERREIRA

**SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS E SUA RELAÇÃO COM A
SEGURANÇA DO PACIENTE**

Monografia apresentada à Banca Examinadora da Faculdade Santo Antônio, como requisito de aprovação para obtenção do Título de Bacharel em Enfermagem.
Orientador: Prof.a MsC Gabrielle Bento Guatura.

Caçapava, SP

2021

GUILHERME DA SILVA FERREIRA

**SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS E SUA RELAÇÃO COM A
SEGURANÇA DO PACIENTE**

Monografia apresentada à Banca Examinadora da Faculdade Santo Antônio, como requisito de aprovação para obtenção do Título de Bacharel em Enfermagem.

Orientador: Prof.a MsC. Gabrielle Bento Guatura.

Caçapava, 10 de Junho de 2021.

Avaliação/nota:

BANCA EXAMINADORA

Prof.a MsC. Gabrielle Bento Guatura

Faculdade Santo Antônio

Prof.a MsC. Ana Paula Macedo

Faculdade Santo Antônio

Prof.a MsC. Ana Carolina Puin

Faculdade Santo Antônio

RESUMO

O serviço e processamento de roupa é visto como um setor de amparo, cujo objetivo de processamento com roupas é a coleta, passagem, separação e lavagem, secagem, armazenamento e distribuição a todas as unidades do serviço de saúde hospitalar. Sendo assim, o presente estudo apresenta como objetivo principal relatar os pontos ou processos no serviço de processamento de roupas, que impactam diretamente na segurança do paciente. Para tal, cabe ressaltar que o método utilizado para direcionar a pesquisa, consiste nos dados obtidos no site do Centro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES, com 38 hospitais localizados em São José dos Campos, Caçapava e Taubaté. Deste modo, caracterizando um estudo descritivo exploratório de caráter quantitativo, tendo como resultado, números analisando lavanderias próprias ou terceirizadas e quantidade de leitos dos hospitais. Com isso, obtendo uma análise das vantagens e desvantagens sobre a terceirização, as estratégias de cada hospital, e desta forma, atingir o avanço e o aprimoramento da qualidade do serviço que impacta diretamente na qualidade e segurança do paciente.

Palavras-chave: Serviço e processamento de roupa. Qualidade. Terceirização. Qualidade em serviço. Lavanderia.

ABSTRACT

The service and processing of clothes is seen as a support sector, whose goals of processing with clothes are the collection, passage, separation and washing, drying, storage and distribution to all units of the hospital health service. Therefore the present study has as main objective to report the points or processes in the clothing processing service, which directly impact on patient safety. To this end, it should be noted that the method used to direct the research, consists of data obtained from the website of the National Center of Health Establishments - CNES, with 38 hospitals located in São José dos Campos, Caçapava and Taubaté. In this way, featuring a descriptive exploratory study of a quantitative character, resulting in numbers analyzing own or outsourced laundries and number of hospital beds. With this, obtaining an analysis of the advantages and disadvantages over outsourcing, the strategies of each hospital, and in this way, achieving the advancement and improvement of the quality of service, which directly impacts on the quality and safety of the patient.

Keywords: Laundry service and processing. Quality. Outsourcing. Quality in service. Laundry.

LISTA DE SIGLAS

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária

CCIH - Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

CNES - Centro Nacional de Estabelecimentos de Saúde

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – QUANTIDADE DE HOSPITAIS POR MUNICÍPIO	13
TABELA 2 – QUANTIDADE DE LEITOS POR MUNICÍPIO	13
TABELA 3 – QUANTIDADE DE HOSPITAIS COM LAVANDERIA PRÓPRIA E TERCEIRIZADA POR MUNICÍPIO	14

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
2 OBJETIVOS	11
2.1 Objetivo Geral	11
2.2 Objetivos Específicos	11
3 METODOLOGIA	12
4 RESULTADOS	13
5 DISCUSSÃO	14
6 CONCLUSÃO	17
7 REFERÊNCIAS	18

1 INTRODUÇÃO

Na segunda metade do século XIX, na Inglaterra, surgiu a teoria ambientalista desenvolvida por Florence Nightingale, mostrando como ponto principal o meio ambiente, interpretado como quaisquer influências e condições externas que afetam o desenvolvimento e a vida de um organismo. Nightingale, acreditava que ao proporcionar um ambiente satisfatório, era criado um diferencial na recuperação dos doentes, e esses conceitos trouxeram resultados inovadores, dentre eles, podemos mencionar os leitos e roupas de cama apropriadas (MEDEIROS; ENDERS; LIRA, 2015).

Esses exemplos de conceito referidos por Nightingale, estão ligados ao Serviço de Hotelaria Hospitalar, especificamente falando, no serviço de Governança, o qual é responsável pelo serviço e processamento de roupa. Essa área de serviço requer uma integração com a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), com o fim, de efetuar as normas de precaução-padrão, e as atividades referentes a ela (BOEGER; WAKSMAN; FARAH, 2011).

Desta forma, a busca atual de excelência é exigida pelos hospitais com a adaptação de gestão que associa metodologias de trabalho inovadores na prestação de serviço. Pois um aspecto importante a relatar, é que as atividades relacionadas com as roupas de serviços de saúde estão associadas aos riscos (BOEGER; WAKSMAN; FARAH, 2011).

Desse modo, segundo a ANVISA (2009), podemos explicar a importância do serviço e processamento de roupa, sendo visto como um setor de amparo, cujo intuito de procedimentos com roupas, é coleta, passagem, separação e lavagem, secagem, armazenamento e distribuição a todas as unidades do serviço de saúde hospitalar. O qual, tem como a sua finalidade, uma atividade especializada, que pode ser terceirizada ou própria, intra ou extra-serviço de saúde, tendo que certificar o atendimento à demanda e o seguimento da assistência.

A terceirização tem um crescimento nos diversos setores da economia, decorrente de comprovados benefícios, tais como, descentralização do mercado, redução de custo, melhorias de serviço, aumento de qualidade, agilidade, alívio da estrutura organizacional, dentre outros, e isso estimulou seu uso em empreendimentos, como os do setor hospitalar (OSORIO, 2006).

Segundo Souza et al. (2011) a terceirização, transferência para terceiros de parte das atividades de uma empresa vem sendo empregada pelos hospitais como

uma estratégia de gestão e que se configura como uma opção de modernização e posicionamento competitivo ante as necessidades do mercado com relação aos custos e à qualidade dos serviços prestados.

Na área da saúde, de modo geral, semelhante às outras áreas, há tendências em terceirizar serviços, como o da higiene e limpeza, portaria, lavanderia e segurança (ANDRADE; MONTEIRO, 2019).

A assistência com a possibilidade de ser terceirizada é aproveitada das roupas utilizadas nos serviços de saúde com inúmeras formas, sendo fronhas, toalhas, lençóis, cobertores, colchas, roupas de pacientes, cortinas, compressas, propés, campos cirúrgicos, gorros, aventais dentre outros. Nesses exemplos citados, é notório observar a existência de uma alta variedade de sujidades de origem locais e formas de utilização no serviço de saúde dessas roupas (ANVISA, 2009).

Desse modo, segundo Boeger (2017), as roupas sem possibilidades de uso devem permanecer no menor tempo possível na unidade do serviço de saúde, pois assim, tem como fim, evitar infecções cruzadas.

Segundo a ANVISA (2009), havendo um planejamento durante as etapas, ela garante o seu bom funcionamento no serviço de saúde, o qual, deve ser realizado de maneira com que a roupa e todas as suas etapas de processamento não representem algum evento adversos, veículo de contaminação ou qualquer dano aos usuários, ambiente e trabalhadores.

É importante salientar então que não basta que o planejamento e as informações apresentadas sobre o serviço e processamento de roupa, sejam apenas de conhecimento do gestor e da supervisão dos serviços, elas necessitam ser entendidas e aplicadas corretamente pelas equipes operacionais. Por esse motivo, devem ser contínuos os conteúdos de capacitação periódica a todos os envolvidos nas operações (BOEGER, 2017).

Assim, tem-se uma apreciação qualitativa e sistemática do progresso das tarefas. Isso reflete, também, um instrumento estimulador voltado para a qualidade e segurança da produção (BOEGER; WAKSMAN; FARAH, 2011).

Diante do contexto retratado, esse trabalho se justifica por entender que processos referentes ao serviço de processamento de roupa, impactam diretamente na segurança do paciente, envolvendo até mesmo infecções relacionadas a saúde.

2 OBIJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Relatar os pontos ou processos no serviço de processamento de roupa que impactam diretamente na segurança do paciente.

2.2 Objetivo específico

- Analisar a importância do serviço e processamento de roupa;
- Relacionar o serviço com a qualidade e segurança do paciente.

3 METODOLOGIA

O presente estudo é realizado utilizando como base os dados obtidos no site do Centro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES. Sendo ele, um sistema de dados de cadastramento de informações de todos os estabelecimentos de saúde do Brasil. Este cadastro inclui por exemplo: informações sobre as equipes, os profissionais, a infraestrutura, como leitos, atendimento prestado e assim por diante. A pesquisa é uma análise de dados, feita a partir de uma amostra de 38 hospitais localizados em São José dos Campos, Caçapava e Taubaté.

Assim, realiza-se um estudo descritivo exploratório de caráter quantitativo. Sendo analisados os seguintes dados: se o hospital possui lavanderia própria ou terceirizada e a quantidade de leitos de cada hospital, para que se possa entender, se há impacto na qualidade e na segurança do paciente.

4 RESULTADOS

Segundo dados do DataSUS e IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, sistemas usados para o levantamento de dados sobre as instituições de saúde e lavanderias. A cidade de Caçapava possui uma população estimada de 95.018 habitantes, tendo 3 hospitais que totalizam 107 leitos, sendo 2 com lavanderia própria, e apenas 1 com lavanderia terceirizada.

Na localidade de Taubaté, a população estimada é de 317.915 habitantes, tendo 8 hospitais, totalizando 636 leitos, sendo 2 com lavanderia própria e 5 terceirizada, desses dados, houve 1 hospital sem as informações procuradas.

No município de São José dos Campos, a população estimada é de 729.737 habitantes, tendo 27 hospitais, e 1439 leitos totais, desse número apenas 1 tem lavanderia própria e 21 terceirizada, havendo 5 hospitais com falta de dados.

Segundo dados retirados do site do CNES, pode-se observar um viés no estudo, que os dados do próprio site, não está atualizado, sendo assim, alguns hospitais com catálogos de lavanderia própria tiveram sua migração para a terceirização, já outros sem informação. Outro detalhe visto, foi a grande quantidade de hospitais encontrado, porém se referindo a mesma instituição, com o CNES diferente, devido ao local e função por exemplo. Posto isso, mesmo com falta de atualização, e hospitais sendo da mesma entidade, necessita ser fidedignos ao que o site mostra.

Tabela 1 – Quantidade de hospitais por Município

Município	Quantidade de Hospitais
Caçapava	3
Taubaté	8
São José dos Campos	27

Fonte: Tabela elaborada pelo autor a partir dos dados obtidos no site do CNES.

Tabela 2 – Quantidade de leitos por Município

Município	Total de leitos
Caçapava	107
Taubaté	636
São José dos Campos	1493

Fonte: Tabela elaborada pelo autor a partir dos dados obtidos no site do CNES.

Tabela 3 – Quantidade de hospitais com lavanderia própria e terceirizada por Município

Município	Quantidade de Hospitais	Lavanderia Própria	Lavanderia Terceirizada	Sem Informação
Caçapava	3	2	1	-
Taubaté	8	2	5	1
São José dos Campos	27	1	21	5

Fonte: Tabela elaborada pelo autor a partir dos dados obtidos no site do CNES.

5 DISCUSSÃO

A lavanderia desde o século XIX, está sendo alvo de importância e cuidado dos profissionais de saúde, com o objetivo de atender medidas de prevenção e infecções. Notório, como já em 1984, com a Florence Nightingale, já tinha a preocupação com os cuidados com a roupa hospitalar (PINHO, 2005).

Segundo a ANVISA (2009), as roupas sujas têm forte presença para adquirir inúmeros micro-organismos patogênicos. As ameaças de transmissão de doenças são praticamente nulas, se ocorrer adequado a sua manipulação e processamento, e assim, não adquirir risco no papel relevante na cadeia epidemiológica das infecções hospitalares (BOEGER; WAKSMAN; FARAH, 2011).

Entretanto, deve-se ter atenção para eliminação desses micróbios, e é inequívoco, que se estabeleça métodos para a prevenção, como métodos de coleta, transporte, tratamento e estocagem adequados da roupa hospitalar (PINHO, 2005).

As lavanderias atualmente, estão tendo funções mais dinâmicas e amplas, abandonando a visão simplista de ser um setor que tem responsabilidade de lavar roupas e se tornando um serviço de processamento de roupas (PINHO, 2005).

Segundo a ANVISA (2009), um aspecto na atualidade que tem influenciado a prática do processamento de roupa, menciona a linha de terceirizar esse modelo de atividade. Muitas unidades de saúde optam por essa prática abstendo-se de preocupação e administração.

A lavanderia hospitalar pode encontrar-se ou não dentro da área física de um hospital, e segundo estudos norte-americanos realizados entre 1992 e 1993, mostram uma propensão da terceirização desse serviço (ALMEIDA; LIMA; GARGIA, 2011). As que prestam atendimento fora do hospital, necessitam de ser inspecionadas para certificar a divisão entre as áreas limpas e contaminadas de processamento de roupas (PINHO, 2005).

Sendo assim, as vantagens que se podem obter na terceirização são: melhoria no ambiente de trabalho, resultados positivos no conjunto do hospital, custo reduzido, economia de escala, qualidade dos serviços, revisão estrutural e cultural do hospital e transferência de tecnologia. Já as desvantagens são: dificuldade com o corpo gerencial / funcional, o trabalho árduo de encontrar o parceiro ideal e efetivar o contrato de parceria, imperícia e negligência sobre as legislações, controle do custo interno e relacionamento (ALMEIDA; LIMA; GARGIA, 2011).

A terceirização seria uma jogada estratégica do hospital para um melhor atendimento com qualidade e otimização nos custos, pelos motivos de ter uma liberação maior de espaço físico, reduzir as folhas de pagamento, eliminação de despesas com compras de máquinas e equipamentos, produtos, água, energia, manutenção e menor manipulação das roupas (ALMEIDA; LIMA; GARGIA, 2011).

No momento que a roupa é processada dentro do nosocômio, o custo com o processamento de roupa é inúmero, com exceção dos gastos com funcionário – onde o gasto acaba se tornando físico. Quando a lavagem da roupa, houver a necessidade de um volume maior de enxoval a ser limpo, esse gasto aumenta. Na medida que a lavagem é terceirizada, usualmente é cobrado um custo fixo, mínimo, independentemente do número de roupa processada (PINHO, 2005).

Segundo Pinho (2005), uma outra possibilidade de terceirização é a interna, ao qual a empresa selecionada, usufrui dos recursos disponíveis da própria instituição de saúde, como por exemplo: equipamentos, máquinas, enxoval e mão de obra. Uma das vantagens dessa alternativa, é um melhor controle de fluxo da roupa, o fácil acesso da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, tendo uma avaliação constante dela e avaliação do enxoval presente quanto à quantidade e qualidade do serviço prestado. Porém, a desvantagem é o não comprometimento dos colaboradores de trabalho interno com os externos.

Nos hospitais, a continua procura pela excelência, tem exigido uma adequação de modelos de gestão que colaboram nas metodologias de trabalho inovadoras na prestação de serviço (BOEGER; WAKSMAN; FARAH, 2011).

Diante disso, a terceirização, é um método de gestão estratégica, visando não só a diminuição de custos e o êxito da qualidade, mas também como vantagem competitiva. Nesse cenário competitivo recente, onde ocorre a busca por um melhor atendimento, diminuição de custos, eficácia na qualidade e segurança do paciente, as unidades de saúde precisam desenvolver a habilidade de mudar e se adaptar ao novo cenário. E para esse progresso, necessita da criação de um ambiente organizacional que forneça e promova o aprendizado e experimentação (PINHO, 2005).

Segundo a ANVISA (2009), fixou-se os procedimentos pertinentes a organização, planejamento e gestão de controle do serviço para lavanderias internas e externas. Quando as lavagens são externas, é necessário ter o controle no empacotamento e nos veículos de transportes da roupa a ser distribuída nas unidades de saúde.

Esse trabalho, seja interno ou externo, necessita que ambos cumpram as normas e rotinas pertinentes, e é essencial, que a CCIH acompanhe os serviços desenvolvidos para a diminuição de riscos e melhora da qualidade e segurança do paciente (BOEGER; WAKSMAN; FARAH, 2011).

As funções relativas a esses serviços são: passagem, coleta, separação, marcação, confecção, processamento, reforma, reparo, distribuição e fornecimento de condições de uso, higiene, qualidade e quantidade necessária (BOEGER; WAKSMAN; FARAH, 2011).

Desta forma, o caminho ou não pela terceirização do serviço de processamento de roupa tem seus prós e contras, mas a possível inovação por esse caminho da terceirização, visa um oferecimento de vantagem estratégica para quem o adota, e principalmente, para fazer frente ao ambiente globalizado contemporâneo, o aprimoramento da qualidade dos serviços oferecidos e a diminuição dos valores de custos operacionais (PINHO, 2005).

6 CONCLUSÃO

Mediante o exposto no presente estudo, cabe destacar que a lavanderia vem sendo alvo de inequívoca importância de cuidados dos profissionais de saúde, com a finalidade de atender medidas de prevenção e infecção para a segurança do paciente.

Diante disso, a pesquisa teve como objetivo geral relatar os pontos ou processos no serviço de processamento de roupa que impactam diretamente na segurança do paciente, constatando que o objetivo foi atendido com êxito, pelo fato, de que efetivamente, o trabalho conseguiu demonstrar o curso do enxoval, a integração com outros serviços hospitalar, e a estratégia do hospital para a qualidade e segurança do paciente.

Sendo assim, os objetivos específicos, seguindo o inicial de analisar a importância do serviço e processamento de roupa, foi verificado e atendido com sucesso, de tal forma que, desde a teoria ambientalista tratava-se da preocupação com as roupas satisfatória para recuperação do paciente, diminuindo a taxa de infecção e contaminação.

O segundo e último objetivo específico, era relacionar o serviço com a qualidade e segurança do paciente, tendo respondido com resultado satisfatório, pelo fato, da sua conexão com o serviço de saúde, e a diminuição da infecção se for feito o trabalho com normas e protocolos corretos no hospital.

Com isso, a pesquisa saiu da hipótese da análise do serviço e processamento de roupa e sua relação com a segurança do paciente, verificando lavanderias terceirizadas ou próprias dos hospitais, com as quantidades de leitos. Dessa forma, a hipótese foi confirmada, devido a jogada estratégica dos hospitais e ao proporcionar uma melhor qualidade ao paciente.

A vista disso, o método utilizado para direcionar a pesquisa, consiste nos dados obtidos no site do Centro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES, sendo um estudo descritivo exploratório de caráter quantitativo.

Com as informações apuradas através do método proposto, percebe que o presente estudo poderia ter tido mais crédito para o meio científico, pois há uma limitação de artigos, é um setor de extrema importância para a segurança do paciente, e a falta de atualização no próprio site do CNES, deixando assim, uma sugestão para futuros estudos, com pesquisa de campo e análises, pesquisa bibliográfica mais ampla, buscando artigos internacionais, e a atualização e verificação do site CNES com informações fidedignas.

7 REFERÊNCIAS

1. ALMEIDA, S.S; LIMA, A.E.U; GARCIA; E.A. Lavanderia Hospitalar: Custo benefício da Terceirização do Processamento de Roupas. **Qualidade HC**, v.1, n.2, p. 111-114, 2011.
2. ANVISA. **Processamento de Roupas de Serviços de Saúde: Prevenção e controle de riscos**. 1 ed. Brasília: Editora Anvisa, 2009.
3. BOEGER, M. **Hotelaria Hospitalar: Implantação e gestão**. 1 ed. Curitiba: Editora InterSaberes, 2017.
4. BOEGER, M; WAKSMAN, R.D; FARAH, O.G.D. **Hotelaria Hospitalar**. 1 ed. São Paulo: Editora Manole Ltda, 2011.
5. BRASIL. **CNES – Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde**. Disponível em: <<http://cnes.datasus.gov.br/>>. Acesso em: 29 abr. 2021.
6. BRASIL. **IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 29 abr. 2021.
7. MEDEIROS, A.B.A; ENDERS, B.C; LIRA, A.L.B.C. Teoria Ambientalista de Florence Nightingale: Uma Análise Crítica. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**, v.19, n.3, p. 518-524, 2015.
8. OSORIO, L.G. **Terceirização Hospitalar: Estudo de Caso do Hospital Governador Celso Ramos**. 1 ed. Florianópolis: Editora UFSC, 2006.
9. PINHO, M.A.B. **Lavanderia Hospitalar – o impacto nos custos e na qualidade do serviço hospitalar: um estudo de multi-caso em hospitais do pólo médico de Recife**. 1 ed. Pernambuco: Editora UFP, 2005.
10. SOUZA, A.A. et al. Uma Análise da Terceirização em Hospitais Localizados na Região Metropolitana de Belo Horizonte. **Sociedade, Contabilidade e Gestão**, v.6, n.1, p.120-134, 2011.