



**HOSPITAL  
SÍRIO-LIBANÊS**

# Adequação dos processos de limpeza para melhorar performance

Montevideo Junho de 2018

**[Gizelma.rodrigues@hsl.org.br](mailto:Gizelma.rodrigues@hsl.org.br)**

Contato: (11) 3394-4641 e 99106-7529

## OBJETIVOS: MELHORAR PERFORMANCE

- ◆ Otimizar Recursos – Central de Serviços de Hospedagem
- ◆ Reduzir o tempo total de limpeza terminal (reduzir passos não técnicos)- Equipe centralizada de Alta
- ◆ Reduzir o trabalho pouco necessário ou retrabalho ( classificação de unidades por necessidade média de higienizações)
- ◆ Garantir Atendimento personalizado pela parceria com a Enfermagem (estratégia de comunicação para as necessidades individuais)



# LIMPEZA AMBIENTAL E SUA RELEVÂNCIA PARA PREVENÇÃO E CONTROLE DA INFECÇÃO

O foco principal deve ser a proteção do paciente, acompanhante, funcionários e visitantes

As práticas devem:

- ◆ ajudar a minimizar a transmissão de infecções
- ◆ ser compreensíveis e atingíveis
- ◆ incorporar a medição do fluxo de trabalho
- ◆ ser revisadas regularmente para mantê-las atuais



# Processo de limpeza

**OBJETIVOS:** Adequar o processo de limpeza concorrente atual.

- ◆ Classificar as unidades em tipo de limpeza.
- ◆ Intensificar limpeza nas áreas mais críticas.
- ◆ Diminuir o nº de limpeza das áreas administrativas.
- ◆ Avaliar por nível de complexidade dos pacientes.

**Resultados esperados:**

- ◆ Redução de 5% do nº de funcionários.



## Como: Dividindo as Limpezas concorrentes em categorias:



- ◆ **Diamante** - 4 limpezas concorrentes nas 24 horas.  
Locais: VIP especial , isolamentos.



- ◆ **Ouro** – 2 limpezas concorrentes nas 24 horas + revisão.  
Locais: UTI, Semi, UCO, UCG, 8°C e 7°C, 8ºB ,7ºB, C.C. , Diálise, Oncologia e PA.



- ◆ **Prata** – 1 limpezas concorrentes nas 24 horas + revisão.  
Locais: 12º, 11º,10º, 9º, 6º do Bloco C, 6º,5º,4º,3º 2º e 1º B, Hosp.dia, Radioterapia e Pré-operatório.



- ◆ **Bronze** – 1 limpeza concorrente nas 24 horas.  
Locais: Áreas administrativas em geral, CDI e CME ( área limpa).



# Processo de alta

**Objetivos:** Adequar o processo de alta, centralizando todo o serviço.

- ◆ Centralização das informações de alta.
- ◆ Centralizar todas as informações de prioridades nesta central de informação: VIPS; Lista à saber; Priorização de atendimento.
- ◆ Centralização de atendimentos.
- ◆ Otimização de pessoal.

**Tarefas:** Redesenhado o fluxo de altas

**Como:** Rever a limpeza terminal dos aptos vagos:

- ◆ Redesenhar o fluxo de comunicação da alta.
- ◆ O check-list das altas feito pelo líder ou pelo próprio funcionário.
- ◆ Acionamento do func. Via sistema, após ser logado.
- ◆ Criar uma relação cliente fornecedor com Enfermagem e Hospedagem.

**Resultados:**

- ◆ Aumento do número de altas feita pelos profissionais ( Motivação) e maior volume de funcionário ,extensão do nº em horário de pico.



# Atendimento às intercorrências

**Objetivos:** Adequar o processo de chamado de dentro do apto para a equipe de hospedagem.

- ◆ Mecanismo de solicitação do paciente por imã no quadro do Pits top, horário e solicitação.
  - Paciente com possível sangramento.
  - Grande volume de secreção aspirada.
  - Em lavagem intestinal.

**Tarefas:** Como a enfermagem pode se comunicar com a Hospedagem?

Verificar estas comunicações mais para o noturno.

**Como:** Lidando com situações de emergências.

- ◆ Redesenhar o fluxo de comunicação entre enfermagem e hospedagem.
- ◆ Criado sinalização no Pit stop de:
  - Sangramento
  - Vômito , Diarreia constante e Irrigação

**Resultados:**

- ◆ Melhora do atendimento a intercorrências dentro do apto, em horários que o aux. de hospedagem está em outro apto limpando.



## 4 – Análise da terceirização

**Objetivos:** Analisar as áreas terceirizadas para melhorar entrega das empresas em função das muitas queixas.

- ◆ Supervisão nossa acompanhando as entregas dos terceiros.

**Tarefas:** Avaliamos a empresa através de Check-list e SLA, avaliando a qualidade entrega dos serviços, apontando penalts caso o serviço prestado não atenda ao SLA trazendo desconto para o pagamento do contrato.

**Como:** Mostrando nossas necessidades, solicitando investimento em tecnologia e processos diferenciados, para tentar desenvolver um novo parceiro no mercado.

**Resultados:**

- ◆ Melhora no atendimento as áreas atendidas pelo terceiro, onde temos recebido muitas queixas, com objetivo de desenvolver um novo parceiro, com objetivo de ampliar contrato.



# Eficiência dos equipamentos

**Objetivos:** Melhorar nossos processos, através da introdução de tecnologia de ponta em equipamentos e produtos para melhorar performance.

**Tarefas:** Alguns testes com equipamentos à vapor, para limpezas terminais.  
Testes com novos produtos.

**Como:** Testes realizados em aptos com maior grau de sujidade para avaliação de performance.

## Resultados esperados:

- ◆ Melhorar a produtividade dos profissionais de hospedagem, em função do desafio das novas torres, que tem mais metros quadrados de áreas para limpeza.



# Resultados

- Indicadores
  - Qualidade
  - Produtividade
  - Eficiência



# Indicadores estratégicos da Hospedagem

Indicador	Fórmula	Finalidade
Geração <b>Total de Resíduo</b> por paciente dia ( Kgs )	$\frac{\text{Total de resíduo gerado}}{\text{Total de pacientes dia}}$	Acompanhar e monitorar a quantidade de resíduos gerados no HSL e visualizar oportunidades de redução destes resíduos que são enviados para o aterro sanitário.
Geração de <b>Resíduo Infectante</b> por paciente dia (kgs)	$\frac{\text{Total de resíduo infectante}}{\text{Total de pacientes dia}}$	Acompanhar e monitorar a quantidade de resíduos gerados no HSL e visualizar oportunidades de redução destes resíduos que são enviados para tratamento (autoclavados) antes da disposição final.
Geração de <b>Resíduo Reciclado</b> por paciente dia (kgs)	$\frac{\text{Total de resíduo reciclável}}{\text{Total de pacientes dia}}$	Acompanhar e monitorar a segregação feita no Hospital e validar a efetividade do plano de Gestão Ambiental através do alcance das metas, visando a redução dos resíduos que são enviados para o aterro sanitário.
<b>Kilo de Roupa</b> por paciente dia	$\frac{\text{Total de kilo de roupa}}{\text{Total de pacientes dia}}$	Acompanhar e monitorar a quantidade de kilo de roupa do enxoval hospitalar usado pelo paciente para visualizar oportunidade de redução no uso.
<b>Percentual de evasão</b> do Enxoval Hospitalar	$\left( \frac{\text{Inventário anterior} + \text{peças colocada em giro} - \text{Baixa inventário atual}}{\text{Inventário atual}} \times 100 \right) \text{ (dividido pelos meses entre os inventários)}$	Acompanhar e monitorar a evasão de peças de roupa visualizando oportunidades de controle e de reposição das peças evadidas para manutenção do roll adequado para distribuição no HSL.
<b>Metros Quadrado Limpo</b> por auxiliar de Hospedagem	$\frac{\text{Total de metros quadrados limpos}}{\text{Total de auxiliares de Hospedagem}}$	Acompanhar a produtividade do colaborador avaliando o seu desempenho setorial nos aspectos ligados a eficiência dos processos.
<b>Tempo Médio de Limpeza</b> Terminal ( Blocos D e E )	$\frac{\text{Total do tempo de limpeza}}{\text{Total de aptos limpos Bloco D e E}}$	Acompanhar a produtividade dos colaboradores das altas do Bloco D e E, buscando minimizar o tempo que o apartamento leva para ser limpo e liberado para o nosso cliente.
<b>Tempo Médio de Limpeza</b> Terminal ( Bloco B e C )	$\frac{\text{Total de tempo de limpeza}}{\text{Total de aptos limpos Bloco B e C}}$	Acompanhar a produtividade dos colaboradores das altas do Bloco B e C, buscando minimizar o tempo que o apartamento leva para ser limpo e liberado para o nosso cliente.



# Proposta de substituição de Produtos na LC

## Limpeza das superfícies nos aptos - LC – Limpeza Concorrente

### Processo Anterior

- ◆ Compressas, não tecidos ( 3 peças )
- ◆ Borrifador com desinfetante ( 6 borrifadas no processo )
- ◆ Tempo médio de limpeza – 21 min.
- ◆ Pontos +  
Tamanho das compressas

### Novo Processo

- ◆ Lenços umedecidos pronto uso ( 4 peças )
- ◆ Tempo médio de limpeza - 16 min.
- ◆ Pontos +  
Eficiência na remoção das manchas  
Menor risco ocupacional  
Menor risco ergonômico

### Ganho com o novo processo

- ◆ **Redução de 25%** do tempo de limpeza das superfícies
- ◆ **Economia de 45% de água**
- ◆ **Redução de risco ocupacional e ergonômico**



## Proposta Piso Vinílico X Piso Emborrachado

	<b>Sistema Anterior</b>	<b>Sistema Atual</b>
Processo	Remoção e impermeabilização de piso vinílico (13 passos)	Tratamento de piso emborrachado (7 passos)
Quantidade removedor	5 lts de removedor em 20 lts de água	Não utiliza
Quantidade de água	300 lts de água para remoção da cera	Não utiliza
Quantidade de cera	20 lts de cera	60 ml de abrillantador diluído em 1,5 lts de água no borrifador
Tempo Total	11:20 min.	3:50 min
Benefício Financeiro		55% + barato

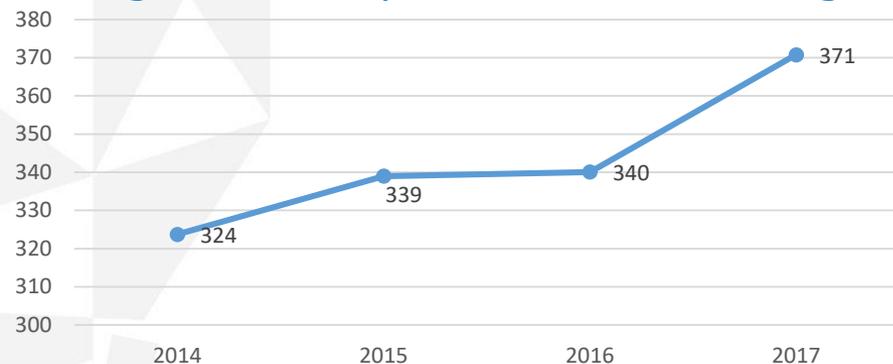
### **Ganho do novo processo**

- ◆ Redução de tempo
- ◆ Redução de produto químico
- ◆ Redução do consumo de água
- ◆ Redução de odor
- ◆ Redução do risco de queda
- ◆ Redução de risco ocupacional
- ◆ Aumento da produtividade

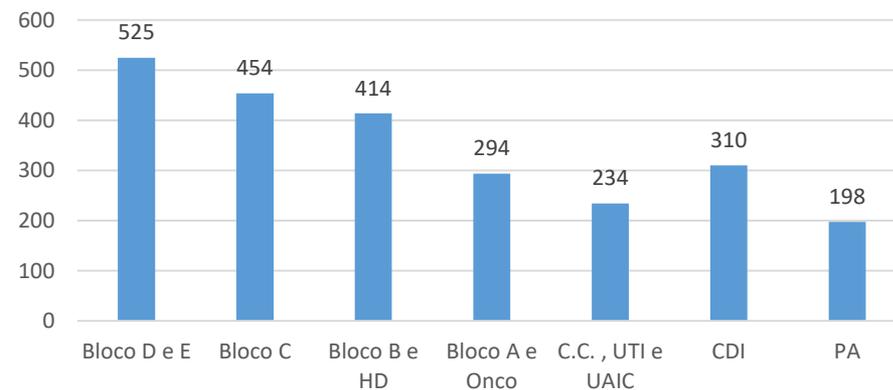


# Produtividade

## Total geral de m<sup>2</sup> por colaborador da Higiene Hospitalar



## Total de m<sup>2</sup> por colaborador por área



# Higiene e Limpeza Hospitalar - Serviço Próprio



## Higiene Hospitalar

(Alocado em toda área assistencial)  
Limpendo 119.751 m<sup>2</sup>



**373**

Colaboradores

**10**

Supervisores

**3**

Coordenadores



## Limpeza Diária

- LC - Limpeza Concorrente  
Bloco C e B: 18 min ( média )  
Bloco D e E: 28 min ( média )



## Limpeza Terminal na alta

- LT- Limpeza Terminal  
Bloco C e B: 50 min ( média )  
Bloco D e E: 90 min ( média )  
**29 Colaboradores**

**Equipe dedicada**

**Material em bolsas para agilidade**  
**Interposição de horário para o pico**  
**Altas e transferências : média 115 dia**



## Tecnologia

Máquinas lavadora e extratora ( Lava e seca ), máquinas à vapor, enceradeiras de alta performance e materiais diferenciados.

## Modelo de operação “ + Limpeza “

Sistema de classificação de pacientes.

Considera: Tipo de unidade, Patologia e densidades de pessoas envolvidas no tratamento.

( Nível 1, 2 , 3 e 4 - Alteração de frequência )



# Hotelaria – Hospedagem – Principais resultados

EMPRESAS TERCEIRAS DE LIMPEZA					
ANO					
2016	<b>Prollimpeza</b> ( Peixoto, Creche, Ambulatório )	125 colaboradores	R\$ 4.410,19 Per capita por colaborador	R\$ 19,03 Por m <sup>2</sup> Total m <sup>2</sup> limpo: 28.968 m <sup>2</sup> ( 232m <sup>2</sup> / col )	R\$ 6.292.997,75 Custo Anual ( 551.273,26 mês )
2017	<b>Prollimpeza , Versal , Top Service , Centro</b> ( Peixoto, Creche, Ambulatório, IEP, Pediatría, Itararé ,Garagem e 2ºSS/ 4ºSS )	116 colaboradores	R\$ 5.134,56 Per capita por colaborador	R\$ 20,56 Por m <sup>2</sup> Total m <sup>2</sup> limpo: 28.968 m <sup>2</sup> ( 252m <sup>2</sup> / col )	R\$ 6.849.124,25 Custo Anual ( 595.608,55 mês )
2018 Limpa 28.968 M <sup>2</sup>	<b>GPS Predial</b> ( Peixoto, Creche, Ambulatório, IEP, Pediatría, Itararé ,Garagem e 2ºSS/ 4ºSS , Itaim e Jardins)	108 colaboradores	R\$ 5.015,26 Per capita por colaborador	R\$ 18,70 Por m <sup>2</sup> Total m <sup>2</sup> limpo: 28.968 m <sup>2</sup> ( 268m <sup>2</sup> / col.)	R\$ 6.499.770,48 Custo Anual ( 541.647,54 mês )
SERVIÇO DE LIMPEZA PRÓPRIO					
ANO					
2016 Total m <sup>2</sup> Limpo 119.751	<b>Serviço Próprio</b> ( Bloco A, B, C , D e E )	358 colaboradores	R\$ 4.413,22 Per capita por colaborador	R\$ 13,54 Por m <sup>2</sup> ( 338 m <sup>2</sup> /col.)	R\$ 19.113.666,00 Custo Anual ( 1.592.805,50 mês )
2017 Total m <sup>2</sup> Limpo 122.390	<b>Serviço Próprio</b> ( Bloco A, B, C , D e E )	377 colaboradores	R\$ 5.050,83 Per capita por colaborador	R\$ 14,76 Por m <sup>2</sup> ( 343 m <sup>2</sup> /col.)	R\$ 20.662.960,09 Custo Anual ( 1.721.913,33 mês )
2018 Total m <sup>2</sup> Limpo 126.343	<b>Serviço Próprio</b> ( Bloco A, B, C , D e E )	385 colaboradores	R\$ 4.733,49 Per capita por colaborador	R\$ 13,40 Por m <sup>2</sup> ( 346 m <sup>2</sup> /col.)	R\$ 00.000.000,00 Custo Anual ( 1.517.248,00 mês )



# Lavanderia / Rouparia 2017



**451**  
leitos  
atendidos



**21**  
colaboradores  
que distribuem o  
enxoval no HSL  
**1**  
Supervisor  
**1**  
Coordenadora



**2**  
Empresas  
Processamento  
de roupa  
**Maxlav** – Grupo  
Service Itália - R\$ 2,13  
**Martins Lococo** –  
Grupo Elis - R\$ 2,36  
**Média: 2,34**



**2.183 ton.**  
Total de Kg roupa  
lavados



**125.636**  
Total de Peças



**16,39 Kg**  
Por paciente/  
dia



**R\$**  
**5.106.519,44**  
Custo da roupa /ano



**46.942**  
**peças**  
Total de peças  
compradas



**2,9%**  
Evasão mês



# Uniformes 2017



**5.858**  
colaboradores que usam Uniforme



**379**  
Ítems de Uniformes cadastrados



**29.066** peças  
Total de Ítems Comprado no Ano



**29.066** peças  
Total de Ítems dispensados no Ano



**5.698**  
Estoque de peças mês



**2.450**  
Total de peças dispensadas as mês



**6.939**  
Entregas func. novos no ano (Admitidos e promovidos)



**1.872**  
Entregas func. reposição por mês (Troca por tempo de uso)



**7**  
Empresas Envolvidas na confecção dos uniformes



**R\$ 1.532.814,00**  
Total Orçado com uniforme  
( Total comprado:  
R\$ 1.413.795,45 BV, + R\$  
119.018,55 Unidades Externas)



## Resíduos 2017



**3.272 ton.**  
Total de  
Resíduo  
Gerado



**1.311 ton.**  
Comum  
(40%)



**1.203 ton.**  
Reciclável (36%)



**646 ton.**  
Infectante ( 19%)



**73 ton./ 0,004 ton./ 37 ton.**  
Químico / Radioterápico /  
PCT ( 3,4% )



**17**  
colaborador  
es  
envolvidos  
com o  
processo



**4**  
Empresas  
envolvidas no  
processo



**R\$ 1.449.760,63**  
Custo Total com resíduo /ano



# Equipamentos e Materiais + Eficientes



## Projetos Novos na Hospedagem 2018

- ◆ Sistema Pneumático de Transporte de Resíduos e Roupas
- ◆ Soluções para validar de forma rápida e fácil a qualidade da limpeza ( ATP ).
- ◆ Indução Eletrostática ( Pulverização de desinfetante nas superfícies)
- ◆ Materiais conjugados mais eficientes ( Panos Umidecidos).
- ◆ Equipamentos ( robô para vidro, robô lavador e extrator )
- ◆ Piso emborrachado ( sem tratamento de piso )
- ◆ Padronização de Uniformes Assistenciais. ( Linha de Frente )



# Software para controle dos processos de limpeza/desinfecção

- ❁ Melhoria no planejamento
- ❁ Otimização de tempo
- ❁ Acompanhamento dos processos
- ❁ Impacto financeiro

# Além da tecnologia...

- ❁ Investir em padronização de processos
- ❁ Responsabilizar cada profissional por suas atividades
- ❁ Capacitar e treinar as equipes
- ❁ Realizar vigilância de processos



# Obrigado

[Gizelma.rodrigues@hsl.org.br](mailto:Gizelma.rodrigues@hsl.org.br)

Contato: (11) 3394-4641 e 99106-7529



HOSPITAL  
SÍRIO-LIBANÊS

# HOTELARIA - Hospedagem - Principais resultados 2017/2018

SERVIÇO DE LIMPEZA				
Total de M <sup>2</sup> Limpo	Tipo de Serviço	Nº de Colab.	M <sup>2</sup> Limpo/ colab.	Total Gasto
126.343 m <sup>2</sup>	<b>SERVIÇO PRÓPRIO</b> ( Blocos A,B,C,D e E áreas assist. )	377 colaboradores	338 m <sup>2</sup> / colaborador	R\$ 19.113.666,00 Custo Anual
Total de M <sup>2</sup> Limpo	Tipo de Serviço	Nº de Colab.	M <sup>2</sup> Limpo/ colab.	Total Gasto
27.968 m <sup>2</sup>	<b>SERVIÇO TERCEIRO</b> ( Limpando áreas administrativas )	108 colaboradores	268 m <sup>2</sup> /colaborador	R\$ 6.499.770,48 Custo Anual
LAVANDERIA				
Total Lavado	Total de Peças no Giro	Nº de Colab.	Empresas	Total
2.125 ton. de roupa lavada	123.479 Peças no Giro	21 colab. envolvidos	2 Empresas	R\$ 4.833.768,59 Custo Anual
UNIFORMES				
Total Colab.	Ítems cadastrados	Nº de Peças	Empresas	Total
6.760 colab.	931 Ítems cadastrados	29.066 Peças compradas	7 Empresas	R\$ 1.532.814,00 Custo Anual
RESIDUOS				
Total Gerado	Classificação %	Nº de Colab.	Empresas	Total Gasto
3.183 ton. de residuo	38% Comum 37,5% Reciclado 21% Infectante 3,5% Químico/radiot./PCT	17 colaboradores	2 ( 1 Privada e 1 Pública )	R\$ 1.338.605,80 Custo Anual