

## Agilidade **tecnológica**

**Dinamismo e melhora no atendimento são alguns dos inúmeros resultados que a tecnologia trouxe para a gestão de leitos**

**S**e não há saúde sem gestão, essa, por sua vez, não se consolida sem informação, tecnologia e humanização. Isso porque o hospital de hoje, visando o futuro para seus usuários, deseja reverter a triste imagem relacionada à doença. Agora, a aposta é construir a ideia de cura e bem-estar.

Para tanto, cresce, cada vez mais, a importância da hotelaria hospitalar na instituição, afinal esse segmento desempenha o papel de prover e reunir todos os serviços de apoio. Por outro lado, bene-

ficiam-se os hospitais que investem em uma gestão de todos os serviços como higienização, rouparia, gerenciamento de leitos, dentre outros, de modo a convergir tudo na hotelaria hospitalar. Todo esse procedimento permite um processo contínuo e sem redundância das atividades, proporcionando informações suficientes para tomar decisões assertivas.

Visando auxiliar o desempenho da gestão, vários produtos estão disponíveis no mercado a fim de integrar diversas informações. Esse é

o objetivo da *Solução Sinapsys Health Care System* que, dentre as diversas vantagens, atua no gerenciamento dos leitos interditados (manutenção e sujos), provendo informações precisas e on-line da higienização, bem como manter um controle de custos com telefonia, acarretando em um grande benefício financeiro à instituição.

De acordo com Regiane Pereira dos Santos, Gerente de Leitos e Desenvolvimento de Recursos do Hospital Israelita Albert Einstein, a solução *Sinapsys Health Care System*

## HOTELARIA HOSPITALAR

compõe a gestão do fluxo de pacientes da instituição. Ela conta que este projeto foi iniciado há mais de dois anos e tem como uma das principais metas otimizar a eficiência operacional. "Desde a sua implantação, analisamos e acompanhamos a melhoria de indicadores, como a relação entre capacidade e demanda. Também a satisfação e a segurança dos pacientes."

Outro aspecto apontado por Regiane é a preocupação quanto à sustentabilidade da organização em assegurar que os pacientes recebam o devido cuidado, no lugar certo, na hora exata, durante todo o tempo.

"A Solução Sinapsys Health Care System ajudou-nos na gestão de disponibilidade de leitos, tornando o processo mais ágil e mais fácil, propor-

cionando a liberação do leito higienizado em tempo hábil para alocação de pacientes, de acordo com a demanda, prioridade e especialidade", avalia a gerente.

A Solução permitiu automatizar todo o antigo processo manual que abrangia vários 'fatores humanos' até a liberação do leito. "Com o sistema temos todos os processos integrados, sabemos quando e qual leito está sujo para enviar o profissional de limpeza. Concluído o serviço, o quarto é liberado via telefone. Não é mais necessário ligar para o superior para passar tal dado, uma vez que tudo está registrado em sistema, através do telefone do próprio leito", explica Norberto Maver Simoni, Sócio da Voice Technology.

O grande potencial deste

dispositivo está em integrar as boas práticas de governança hospitalar. Entretanto, um dos grandes desafios para aplicar essa tecnologia é transpor a fronteira do manual para o aperfeiçoamento, exigindo a quebra de rotina que, muitas vezes, é obedecida por vários anos dentro da instituição. "O segundo passo é conseguir repassar a todos os funcionários que, apesar de eles estarem sendo monitorados, trata-se de uma evolução do processo que resultará na melhora do atendimento ao seu paciente", comenta Norberto Simoni.

Com o Sinapsys Health Care System o gestor saberá via tela WEB qual profissional está no quarto e em qual passo a limpeza se encontra. Outras vantagens são o desbloqueio do ramal assim

**"PERCEBEMOS QUE A MAIORIA DOS HOSPITAIS JÁ POSSUI TODAS ESSAS ÁREAS DE APOIO, MAS COM ENORMES DIFICULDADES NA GESTÃO, POR ESTAREM ORGANIZADAS DE MANEIRA DESCENTRALIZADA",**

**NORBERTO MAVER SIMONI,  
SÓCIO DA VOICE TECHNOLOGY**





que o paciente é internado, possibilitando realizar chamadas telefônicas que são devidamente contabilizadas, cobrando de modo justo e transparente os gastos no período da internação, mesmo quando houver a transferência de leitos.

“Através da integração com o SGH (Software de Gestão Hospitalar) obtemos a informação de internação de um paciente e então liberamos o ramal para chamadas externas. No momento da alta hospitalar bloqueamos o ramal para não haver ligações telefônicas de origens indeterminadas. Já constata-

mos através de vários cases que esse procedimento traz grande impacto financeiro ao hospital, diminuindo significativamente o custo com telefonia”, ressalta o diretor.

#### RESULTADO COMPROVADO

A primeira implantação do *Sinapsys Health Care System* foi em 2005, no Hospital 9 de Julho (SP), com 250 leitos na época. Hoje são mais de 400 leitos cadastrados no sistema.

O resultado foi a redução de 30% na fila de espera por leitos, agilidade na comunicação e distribuição das equipes de limpeza,

economia de ligações telefônicas, relatórios estatísticos para análise de recursos humanos e para acreditação hospitalar.

“Com este produto conseguimos agilizar todo o processo de internação, eliminando o stress entre as equipes internas e a diminuição da espera e angústia do usuário”, afirma Norberto Maver Simoni.

Ainda de acordo com o especialista, a maioria dos hospitais já possui todas as áreas de apoio, mas com enormes dificuldades na gestão, por estarem organizadas de maneira descentralizada.

### A ANÁLISE DA TECNOLOGIA PELA INSTITUIÇÃO

Questionada sobre a criação de novas tecnologias para a liberação dos leitos, Regiane relata que a instituição avalia esta iniciativa como algo positivo. “A implantação do sistema informatizado na gestão do Serviço de Higiene Terminal teve a finalidade de garantir a qualidade e agilidade na execução do serviço, contribuindo diretamente

no giro do leito”, afirma.

Ao relembrar como era o andamento da gestão no Albert Einstein sem a automatização de limpeza, Regiane diz que o processo exigia uma consulta em sistemas diversos para visualização de leitos sujos (SGH), para a abertura de chamados de manutenção, entreposto (mobiliário) e telefonia (SAP). “O contato

“A SOLUÇÃO SINAPSYS HEALTH CARE SYSTEM AJUDOU-NOS NA GESTÃO DE DISPONIBILIDADE DE LEITOS, TORNANDO O PROCESSO MAIS ÁGIL E MAIS FÁCIL”,

REGIANE PEREIRA DOS SANTOS,  
GERENTE DE LEITOS E DESENVOLVIMENTO DE  
RECURSOS DO HOSPITAL ISRAELITA ALBERT EINSTEIN



## HOTELARIA HOSPITALAR

com a equipe era realizado via telefone e todos os relatórios gerenciais extraídos manualmente e registrados em planilha”, recorda.

Segundo ela, a aceitação dos usuários e profissionais com a implantação deste sistema foi muito satisfatória, pois houve investimento em treinamento teórico e acompanhamento prático. “O sistema facilitou a comunicação e evitou o deslocamento entre os prédios, o qual perdia-se muito tempo esperando o

elevador. Hoje, o superintendente sabe exatamente onde estão os funcionários e quantos apartamentos estão limpos”, afirma a Camareira Gisele Souza.

Já na equipe administrativa do Albert Einstein, após instalação desta solução, o funcionário rapidamente consegue explorar o sistema, monitorando os tempos de cada fase do processo para realizar as suas tarefas. “A solução proporcionou uma praticidade maior, trocando planilhas

manuals por uma única tela em que posso visualizar tudo ao mesmo tempo, otimizando o meu trabalho”, diz a Auxiliar Administrativo Karen Dias Rago.

Na enfermaria foi possível gerenciar o tempo e produtividade da sua equipe em diferentes dias da semana. “Através dos relatórios mensais, conseguimos avaliar pontos de melhorias no processo e da equipe”, diz Josiane Hergesel, Enfermeira de Treinamento. **HCM**

## AS VANTAGENS DA SOLUÇÃO

1. Menor número de ligações para a “mesa de controle” das higienes terminais, proporcionando ambiente de trabalho mais saudável junto ao controle de leitos.
2. Maior satisfação e confiabilidade por parte das unidades assistenciais por visualizarem e acompanharem o status real da higiene dos apartamentos.
3. A partir do momento da internação, o telefone é ativado e relacionado ao paciente. Após a alta, o telefone é bloqueado para ligações externas, o que permite também o controle de eventuais ligações.
4. Possibilita obter relatórios de controle sobre tempos e produtividade.
5. Gestão completa do processo, agilidade na liberação do leito, maior qualidade e eficiência no procedimento.
6. Ganho de eficiência com redução de custos.