

## EDITORIAL

## A Hotelaria Hospitalar e o Controle de Infecção

Raquel de Oliveira<sup>1</sup><sup>1</sup> Diretoria AECIHERJ e da SHHERJ, Enfermeira CCIH Hospital de Teresópolis/RJ.

Recebido em: 10/02/2013

Aceito em: 01/03/2013

rblondy@gmail.com

*Hospitalizar*: [Hospital] *vtd.e.p.* Internar(-se) em hospital.<sup>1</sup>*Hospitalidade*: [Lat. *Hospitalitate*] *sf.* 1 Hospedagem. 2. Qualidade de hospitaleiro.<sup>1</sup>

Dois palavras semelhantes em sua raiz, que agregam significados semelhantes. Poderíamos descrever entre eles, “acolher”, “cuidar” e “tratar” com carinho, cortesia e gentileza. Isso se perdeu ao longo do tempo, separando os hotéis que mantiveram estes conceitos, e os hospitais que focaram as ‘doenças’, “tratar/curar” pessoas doentes (pacientes).

Não apenas por suas estruturas físicas e funcionamento, é fácil observar as semelhanças entre hotéis e hospitais. Os hospitais hoje buscam o melhor da hotelaria convencional, objetivando adequá-lo à forma de recebimento, acolhimento, atendimento de seu cliente, pôr em prática a melhor hospitalidade.

Há, porém um item importante nos hospitais; a humanização; fundamental ao processo de qualidade no atendimento ao cliente, pois todas as ações de humanização devem ser incorporadas por todos os colaboradores, tanto administrativos como assistenciais.

“A hotelaria de um hospital não tem apenas a capacidade de melhorar o atendimento ao cliente, mas principalmente, estrategicamente, de lhe comunicar de forma efetiva qual o padrão de serviços que pretende oferecer. Conseguir criar um padrão que envolva diversos serviços com enorme grau de complexidade e de variabilidade entre si não é, certamente, uma tarefa simples”.<sup>2</sup>

Uma palavra que traduz atualmente o conceito de hotelaria hospitalar é “Transformação”: Transformação do *Prédio* (os modelos de arquitetura antigos, que ainda são encontrados em boa parte dos hospitais, são conflitantes com as expectativas, necessidades e conceitos atuais), Transformação das *Pessoas* (o restrito conceito de doença, tratamento e cura, para ampliação deste incluindo atendimento a outros tipos de necessidades emocionais, sociais, ambientais e a humanização), e de *Processos Internos* (desconstruir o modelo atual altamente “engessado” pela burocracia, para um modelo de facilitação do atendimento às necessidades tanto dos clientes internados, como dos colaboradores da Instituição em todos os seus níveis).

Hoje, entendemos que a hotelaria hospitalar, é mais do que coadjuvante no cenário de uma excelência na qualidade da assistência prestada, porque envolve muito mais do que as atividades técnicas praticadas nos estabelecimentos de saúde. Torna-se fundamental para um modelo de gestão de sucesso, inclui-la na construção de um planejamento estratégico das atividades ligadas à hospitalidade. Além disso, cabe também a boa gestão dos recursos tecnológicos, humanos e financeiros. Como resultado, observamos a melhoria significativa nos processos de trabalho dos serviços de apoio, resultando no aumento de clientes e na fidelização dos mesmos, o que pode inclusive, ser considerada uma estratégia para posicionamento da marca no mercado.

Dentro do amplo contexto de qualidade, outra estrutura caminha lado a lado com a hotelaria hospitalar: o Controle de Infecção Hospitalar.

Qualidade: [Lat. *Qualitate*]. 1. Propriedade, atributo ou condição das coisas, ou das pessoas que as distingue das outras e lhe determina a natureza. 2. Superioridade, excelência de alguém ou de algo. 3. Dote, ou virtude.<sup>1</sup>

Tornou-se um desafio, primeiro, entender o que é Infecção Hospitalar: “é aquela adquirida após a admissão do paciente e que se manifeste durante a internação ou após a alta, quando puder ser relacionada com a internação ou procedimentos hospitalares (Portaria 2616/98 – ANVISA), e suas interfaces; desconstruir o conceito de que se trata de um “defeito do hospital”.

Como descrito na Portaria 2616/98 – ANVISA: “Art. 2º As ações mínimas necessárias, a serem desenvolvidas, deliberada e sistematicamente, com vistas à redução máxima possível da incidência e da gravidade das infecções dos hospitais, compõem o Programa de Controle de Infecções Hospitalares”, a redução na incidência e gravidade dos casos de Infecção Hospitalar, atualmente chamadas de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde, ou IRAS, é de responsabilidade da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH).<sup>3</sup>

As infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS) carregam conceitos culturais, fomentados pela mídia leiga e nem sempre honesta; vistos muitas vezes em citações como “erro médico”,

atribuindo desta forma a responsabilidade por sua ocorrência, sobre os profissionais de saúde, quando na verdade, elas são o elo final de uma sequência de eventos. Será que as IRAS traduzem de fato uma inadequação do sistema de saúde?

A infecção hospitalar continua sendo uma das principais causas de mortalidade; sendo assim, tem irrefutável importância dentro da saúde coletiva. As ações de prevenção e controle destes eventos são determinantes na redução do número e da gravidade dos mesmos.

Assumir a importância da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, dar-lhe autonomia, investir em recursos humanos, capacitações, e tecnologias, torna o Controle de Infecção o “objeto do desejo” de todos os EAS (Estabelecimentos Assistenciais de Saúde), que primam pela excelência da qualidade da assistência, haja vista a melhoria visível nos processos envolvendo a CCIH e as diversas áreas com as quais esta tem interação, resultando em dados satisfatórios, diminuindo o tempo de internação e o número de episódios.

Convivemos com diversas esferas sociais que surgiram da evolução da sociedade, da ciência, e da medicina (ampliação de fármacos, e suas aplicações cada vez mais estratificadas). Todo este processo teve aspectos positivos e alguns menos favoráveis, sob a ótica dos conceitos de “lei” e “justiça”. Hoje devido à facilidade de acesso às informações, é muito comum a ocorrência de processos judiciais, baseados em pareceres com pouca consistência técnico-científica, dentro do controle de IRAS, até por ser uma área relativamente nova, e nem todos os estabelecimentos assistenciais de

saúde (EAS) contam com profissionais devidamente habilitados para exercer tal função.

O controle das IRAS e a hotelaria hospitalar são indicadores de qualidade, e ferramentas de uma gestão adequada num hospital que tem responsabilidade com os serviços que presta.

Dois esferas de atuação bastante diferentes, que tem como interface o cliente como um todo; e não apenas como um “paciente” que esteja no hospital para ser “tratado” ou “curado”, cujo objetivo principal é o conceito mais simples e honesto que se pode ter: cuidar com segurança e gentileza!

## REFERÊNCIAS

1. Aurélio Buarque de Holanda Ferreira - 8ª Edição - 2010 ).
2. *Hotelaria Hospitalar - Gestão em hospitalidade de humanização* - Marcelo Boeger - Ed SENAC - São Paulo - 2009
3. PORTARIA N° 2.616, DE 12 DE MAIO DE 1998: <http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/8c6cac8047457a6886d6d63fbc4c6735/PORTARIA+N%C2%B0+2.616%2C+DE+12+DE+MAIO+DE+1998.pdf?MOD=AJPERES>
4. *Manuais de Especialização* - Albert Einstein - Sociedade Beneficente Israelita Brasileira - Coordenador Marcelo Boeger - Editora Manole
5. *Infecção Hospitalar e suas Interfaces na Área da Saúde* - Antônio Tadeu Fernandes - Maria Olívia Vaz Fernandes - Nelson Ribeiro Filho - Ed Atheneu, 2000.