

**ANÁLISE DOS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE  
NO PROCESSAMENTO DE ROUPAS, NO PROCEDIMENTO DE ACREDITAÇÃO  
HOSPITALAR PELOS CRITÉRIOS DA ONA:**

**Estudo de caso em um hospital filantrópico de médio porte**

Área Temática: Ciências Contábeis

**Jaqueline Conceição Leite<sup>1</sup>, Mônica de Oliveira Costa<sup>2</sup>, Farana de Oliveira Mariano<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>*Dicente do curso de ciências contábeis na FACIG.*

<sup>2</sup>*Professora e assessora na Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhuaçu - FACIG.*

<sup>3</sup>*Professora na Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhuaçu – FACIG.*

**RESUMO:** A Organização Nacional de Acreditação (ONA) visa com o compromisso da qualidade hospitalar, contribuir para a melhoria da qualidade dos processos das Instituições Hospitalares. Sendo assim, o objetivo deste trabalho é analisar o setor de Processamento de Roupas de um hospital filantrópico de Médio Porte, que presta atendimento ao SUS, convênios e particulares, quanto às condições operacionais e os critérios necessários para atingir o Nível 1 de acreditação da ONA. A instituição tem como Missão “prestar assistência hospitalar com qualidade e humanização a todos os clientes com responsabilidade social” e tem a visão de “ser um hospital regional acreditado, reconhecido pela excelência nos serviços prestados”. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de natureza descritiva, desenvolvida através do método de estudo de caso. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semi-estruturadas com os colaboradores da unidade e através de observação direta participativa. Os principais resultados alcançados, possibilitaram verificar a necessidade de aprimoramento da condução dos processos de trabalho, implementando-os em conformidade com as normas pertinentes ao setor. Ocorrendo o aperfeiçoamento dos processos, pressupõe-se o alcance de resultados positivos, quanto ao aumento da qualidade dos serviços prestados, otimização dos recursos e do tempo, redução dos fluxos entre outras.

**Palavras chave:** acreditação hospitalar, processamento de roupas, qualidade.

## **INTRODUÇÃO**

O presente estudo, realizado em um hospital filantrópico de médio porte, em Minas Gerais, aborda o tema referente ao processamento de roupas de serviços de saúde e os critérios para acreditação hospitalar; baseados no Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares da ONA (Organização Nacional de Acreditação). Sua importância deve-se ao fato da instituição ter como objetivo se tornar um hospital acreditado e de referência na qualidade de atendimento.

O hospital teve contemplado em seu Plano Diretor 2008-2010, como opção estratégica, a auto-sustentação e o crescimento com excelência operacional, buscando a reestruturação do modelo de atuação dos processos e dos recursos, para manter o equilíbrio econômico-financeiro e a

melhoria contínua da prestação de serviços aos clientes.

Baseada nestes propósitos, a instituição pretende passar pelo processo de acreditação da ONA. Uma organização não governamental caracterizada como: “pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos e de interesse coletivo”, com abrangência de atuação nacional e que tem como objetivo geral promover a implementação de um processo permanente de avaliação e de certificação da qualidade dos serviços de saúde, permitindo o aprimoramento contínuo da atenção, de forma a garantir a qualidade na assistência aos cidadãos brasileiros, em todas as organizações prestadoras de serviços de saúde do País ONA (2001).

Segundo a Organização Nacional de Acreditação - ONA (2001) - , acreditação é um método de avaliação dos recursos

institucionais, voluntário, periódico e reservado, que tende a garantir a qualidade da assistência por meio de padrões previamente definidos.

O Manual Brasileiro de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde e as Normas para o Processo de Avaliação (2006), dispõem sobre os três níveis de complexidade, sendo que, o Nível 1 de Estrutura: observa a segurança na estrutura física, sanitária e de capacitação profissional. O Nível 2 de Processo: evidencia o planejamento na organização da assistência hospitalar, referentes à documentação, corpo funcional, treinamento, controle, estatísticas básicas para a tomada de decisão clínica e gerencial e práticas de auditoria interna. O Nível 3 de Resultados: utiliza perspectivas de medição organizacional, alinhadas às estratégias e correlacionadas aos indicadores de desempenho dos processos; disposição sistemática de comparações com referenciais externos pertinentes, bem como evidências de tendência favoráveis para os indicadores; apresenta inovações e melhorias implementadas, decorrentes do processo de análise crítica.

Para iniciar o processo de implantação da acreditação, é necessário e importante a elaboração de um diagnóstico da situação atual da organização, para que se obtenham bases de comparação para futuras avaliações do programa. O sucesso da implantação desta política ocorrerá à medida que for incorporada à rotina de trabalho e no comportamento de todos os envolvidos da instituição e pela sua constante revisão e monitoramento, para atingimento das metas e obtenção de serviços que atendam às expectativas dos clientes.

A avaliação da qualidade em serviços de saúde constitui um passo importante no planejamento e na gestão dos serviços. Para Henriques (2003, p.02)<sup>12</sup>:

[...] Fortalecer e divulgar o processo de acreditação é necessário para atingir o reconhecimento pelo cidadão. É a sociedade quem deve validar este processo, não apenas os profissionais

da área da saúde. Quando atingir este ponto, o sistema estará maduro, não apenas como instrumento de gestão e avaliação, mas como efetivo instrumento de controle social [...]

A unidade de processamento da roupa de serviços de saúde é considerada um setor de apoio que tem como finalidade coletar, pesar, separar, processar, confeccionar, reparar, e distribuir roupas em condições de uso, higiene, quantidade, qualidade e conservação a todas as unidades do serviço de saúde (GODOY et al, 2004).

Para Kotaka (1989) uma unidade de processamento de roupas bem planejada resultará na eficiência dos processos realizados, na economia dos custos operacionais e de manutenção, na confiabilidade, segurança e conforto dos trabalhadores e usuários.

De acordo com Prochet (2000), o serviço de processamento de roupas é uma área da saúde pouco conhecida e estudada, que pode, entretanto, representar um grave problema, principalmente pelas condições e riscos que oferece ao trabalhador desse setor, o qual está sujeito aos riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos, psicossociais e de acidentes. Dentro dessa classificação destacam-se aqueles relacionados ao uso de produtos químicos, manipulação e operação dos equipamentos, inadequação da infra-estrutura física da unidade e organização do trabalho.

Sabe-se, que só será possível atingir o Nível 1 de acreditação pela instituição se todos os setores estiverem no mesmo padrão de qualidade. Portanto, devido à grande variedade de serviços executados, o setor pesquisado, se restringirá ao de processamento de roupas.

Pretende-se com este estudo, verificar os critérios mínimos de expectativas de qualidade, descritos em forma de padrões necessários no processo de acreditação, no setor de Processamento de Roupas de um hospital filantrópico de médio porte, com base Itens de Orientação do manual da ONA (Organização Nacional de Acreditação), editado de acordo com Resolução da Diretoria Colegiada - RDC Nº. 93, de 26 de maio de 2006: Manual Brasileiro de Acreditação de Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde e as Normas para o

<sup>12</sup> Cláudio Maierovitch Pessanha Henriques - Diretor-presidente - Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

Processo de Avaliação, da Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, levantado a seguinte questão: Como o setor de Processamento de Roupas do hospital atende aos critérios baseados no Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares da ONA para acreditação?

A conquista do Nível 1 de acreditação permitirá ao hospital, fornecer melhores serviços à comunidade, pois, o processo envolve a garantia da melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde, na segurança para os pacientes/clientes, sendo um útil instrumento de gerenciamento, com critérios e objetivos concretos adaptados à realidade da instituição.

Para a realização dessa pesquisa, em sua parte metodológica, foi necessária a utilização de entrevista semi-estruturada, sendo esta analisada qualitativamente.

Pode-se concluir que a unidade de Processamento de Roupas, ainda não está em condições de acreditar Nível 1, devido ao fato de alguns processos não apresentarem conformidade com os critérios exigidos nos itens de orientação da ONA.

Conseqüentemente espera-se que este estudo possa ser contributivo quanto às informações que serão levantadas, e sirvam de subsídios para a iniciação do processo de acreditação no hospital.

## FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### O Processo de acreditação hospitalar no Brasil

O Brasil é líder na América Latina no desenvolvimento de sistemas de acreditação. Uma revisão dos avanços em acreditação hospitalar em dezenove países da América Latina concluiu que o Brasil é um dentre os cinco únicos países da região que não apenas haviam estabelecido uma comissão nacional de acreditação e produzido um manual de procedimentos padrões, como também tinham iniciado a implementação de um programa em nível nacional. O Brasil foi o único país da América do Sul a chegar tão longe (NOVAES, 1999).

Em novembro de 1998 o Ministério da Saúde aprovou a proposta de criação de uma comissão nacional para acreditação hospitalar, a Organização Nacional de Acreditação (ONA). À ONA coube a

responsabilidade de desenvolver regras, normas e procedimentos para definir os padrões, e assumiu a liderança ao criar normas técnicas, desenvolver um código de ética, treinar pesquisadores e certificar institutos e empresas de vistoria.

De acordo com La Forgia; Couttolenc (2009), Os sistemas de acreditação estão bem desenvolvidos no Brasil, mas a participação neles é voluntária e sua utilização é inaceitavelmente baixa. Não há conexão com as regulações de licenciamento governamentais ou com requisitos de certificação baseada em qualidade que definem os arranjos contratuais e financeiros entre pagadores (SUS e as seguradoras privadas) e os hospitais.

[...] os critérios de elegibilidade para financiamento do SUS deveriam estar vinculados ao licenciamento e, eventualmente, à acreditação hospitalar. Sem esse tipo de vínculo e sem o incentivo financeiro concomitante, muitos hospitais brasileiros permanecerão abaixo dos padrões e potencialmente inseguros num futuro próximo.

O processo de acreditação trata de questões consideradas de suma importância para a cadeia assistencial em uma rede de serviços de saúde: o direito dos pacientes, a educação de pacientes e familiares, o acesso e a continuidade do cuidado ao paciente, incluindo a questão da referência e contra-referência. O paciente tem reconhecidas suas necessidades nas diferentes fases de sua doença e o hospital deverá educá-lo quanto ao cuidado necessário, garantindo o seu acesso aos serviços disponíveis na instituição e referir ou contra-referir para outros níveis de cuidados internos ou externos, para que o paciente tenha atendidas todas as suas necessidades (CBA)<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> CBA - Consórcio Brasileiro de Acreditação é o nome fantasia da Associação Brasileira de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde – ABA. A Associação Brasileira de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde, organização sem fins lucrativos, foi criada de acordo com o novo Código Civil Brasileiro, que regulamenta todas as atividades institucionais sociais.

Segundo La Forgia; Couttolenc (apud DLUGACZ, 2004, p. 358), “[...] a acreditação busca, por meio de avaliação independente, estabelecer padrões ótimos atingíveis. Ela tem o foco na organização como um todo. Esses padrões fornecem estrutura para prestação de serviços de qualidade que os gestores das unidades podem utilizar para melhorar seu desempenho”.

Em entrevista ao P&P – Saúde Suplementar, o coordenador de Educação do Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), Heleno Costa Jr.; e o gerente de Projetos do CBA, José de Lima Valverde Filho, afirmam que há um crescimento cada vez maior entre as instituições de saúde brasileiras pela busca da acreditação, que está se tornando um diferencial desejado tanto por gestores quanto por pacientes. Portanto, passa a ser um referencial de qualidade, que deve ser continuamente seguido para garantir a melhor e mais adequada segurança na prestação de assistência aos clientes/pacientes. Outro diferencial, é que o hospital acreditado passa a integrar uma seleta rede internacional de hospitais acreditados. Esta rede possibilita o intercâmbio e o benchmarking entre as instituições, quando são utilizados referenciais comparativos de qualidade, através do estabelecimento de indicadores clínicos e gerenciais.

De acordo com Costa (2009), o desenvolvimento contínuo, através de educação, treinamento e capacitação, devem ser instrumentos fundamentais na política de recursos humanos em uma instituição. Através do programa de acreditação, os profissionais recebem especial atenção nestes requisitos, garantindo assim, seu contínuo aperfeiçoamento pessoal e profissional. A exigência dessa qualificação e capacitação dos profissionais eleva significativamente o grau de confiabilidade no desempenho das atribuições conferidas a cada categoria profissional.

O processo de acreditação traz vantagens tanto para instituição quanto para o cliente/paciente que está sob os seus cuidados.

Costa (2009) ressalta que a Instituição acreditada reconhece a

---

O CBA é o representante exclusivo da Joint Commission International no Brasil.

necessidade de uma avaliação permanente de seus serviços, utilizando ferramentas e instrumentos efetivos para monitorar o desempenho clínico e gerencial.

O cliente/paciente passa a contar com a garantia e a manutenção da segurança e excelência na prestação dos cuidados.

### **Processamento de Roupas de Serviços de Saúde**

Até o início do séc. XIX, as lavanderias eram vistas apenas como um serviço de hotelaria, sem que houvesse qualquer preocupação com sua morbidade potencial (causadora de doenças) ou a difusão de agentes patogênicos (MÜHLEN, 2002).

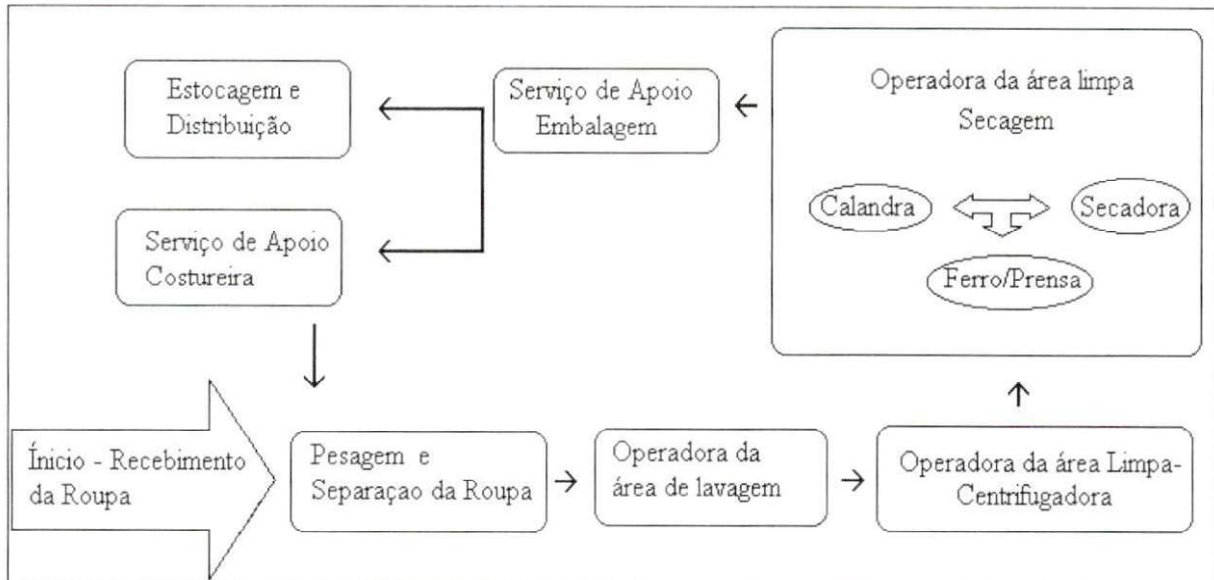
O processamento da roupa do serviço de saúde hospitalar consiste em todos os passos requeridos para a coleta, transporte e separação da roupa suja, bem como aqueles relacionados ao processo de lavagem, secagem, calandragem, armazenamento e distribuição (TIETJE; BOSSEMEYER; MCINTOSH, 2003).

A lavanderia hospitalar é um dos serviços de apoio ao atendimento dos pacientes, responsável pelo processamento da roupa e sua distribuição em perfeitas condições de higiene e conservação, em quantidade adequada a todas às unidades do hospital (MS, 1986).

A Resolução – RDC Nº. 50 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) estabelece as atribuições da prestação de serviços de apoio logístico, com objetivos de proporcionar condições de lavagem das roupas usadas, tais como:

- 1) coletar e acondicionar roupa suja a ser encaminhada para a lavanderia;
- 2) receber, pesar a roupa e classificar conforme a norma;
- 3) lavar e centrifugar a roupa;
- 4) secar a roupa;
- 5) costurar e/ou confeccionar, quando necessário, a roupa;
- 6) passar a roupa através da calandra; prensa ou ferro;
- 7) separar e preparar (dobragem, etc.) a roupa lavada;
- 8) armazenar a roupa lavada;

- 9) separar e preparar os pacotes da roupa s ser esterilizada;
- 10) distribuir a roupa lavada;
- 11) zelar pela segurança dos operadores; e
- 12) limpar e desinfetar o ambiente e os equipamentos.



**Figura 1** - Processo da lavanderia hospitalar. Fonte: Adaptação RDC Nº. 50 – ANVISA

O Ministério da Saúde em seu Manual de Lavanderia Hospitalar (1986, p.03), ressalta a importância da lavanderia dentro do complexo hospitalar, pois da eficácia de seu funcionamento depende a eficiência do hospital, refletindo-se especialmente nos seguintes aspectos:

- Controle das infecções;
- Recuperação, conforto e segurança do paciente;
- Facilidade, segurança e conforto da equipe de trabalho;
- Racionalização de tempo e material;
- Redução dos custos operacionais.

#### Qualidade dos Serviços de Saúde

A qualidade é um conceito abstrato, de fácil descrição, mas de operacionalização difícil.

Não é fácil definir o que seja um “bom” serviço de saúde, e isso muitas vezes

depende de padrões específicos para cada país, estabelecidos pelas respectivas agências reguladoras (LA FORGIA; COUTTOLENC, 2009).

Os hospitais devem desempenhar suas atividades, sempre atenciosos com a qualidade. Conforme O Manual de Segurança Hospitalar/ ANVISA, 2003, o principal objetivo de um hospital é a prestação de serviços na área da saúde, com qualidade, eficiência e eficácia. Conceituando da seguinte forma:

- **Qualidade:** Aplicação apropriada do conhecimento disponível, bem como da tecnologia, no cuidado da saúde. Denota um grande espectro de características desejáveis de cuidados, incluindo eficácia, eficiência, efetividade, equidade, aceitabilidade, acessibilidade, adequação e qualidade técnico-científica.
- **Eficácia:** A habilidade do cuidado, no seu máximo, para incrementar saúde.

- Eficiência: A habilidade de obter o máximo de saúde com um mínimo custo.
- Efetividade: O grau no qual a atenção à saúde é realizada.

Uma análise mais abrangente do sistema hospitalar, sob uma perspectiva nacional, realça as enormes discrepâncias na prestação de serviços de saúde de boa qualidade, tanto entre os hospitais como dentro deles. Deficiências generalizadas em estruturas, processos e resultados hospitalares são evidentes tanto em hospitais administrados pelo Estado como nos privados (LA FORGIA; COUTTOLENC, 2009, p.300). Atenção à saúde de boa qualidade possui seis dimensões principais:

**Quadro 4** – As dimensões principais da atenção à saúde de boa qualidade

Segurança dos pacientes	Evitar danos aos pacientes por parte dos serviços cujo propósito é ajudá-los.
Efetividade	Proporcionar serviços pautados no conhecimento científico e evitar proporcioná-los àqueles que provavelmente não se beneficiam deles.
Cuidados centrados nos paciente	Proporcionar cuidados que respeitem e correspondam às preferências, necessidades e valores dos pacientes individualmente e assegurar que os valores dos pacientes orientem todas as decisões clínicas.
Adequação no tempo	Reduzir as demoras às vezes prejudiciais tanto para os beneficiários como para os fornecedores dos serviços.
Eficiência	Evitar desperdício de equipamento, suprimentos, idéias e energia.
Equidade	Promover cuidados que não variem em qualidade em virtude de características pessoais, tais como gênero, grupo étnico, naturalidade ou <i>status</i> socioeconômico.

Fonte: IOM, (2001) apud La Forgia; Couttolenc (2009, p. 297).

A Organização Nacional de Acreditação (ONA), e outras instituições têm desenvolvido padrões que servem como orientações para o fornecimento de serviços de excelência. Segundo o IQG – Instituto Qualisa de Gestão<sup>14</sup>, o desenvolvimento da qualidade em qualquer setor do mercado depende da existência de um ambiente competitivo, da cultura empresarial, da participação dos trabalhadores e da organização dos consumidores.

A globalização e o atual cenário político financeiro do país acabaram por impulsionar os hospitais a procurar novas alternativas para gestão do setor. A necessidade de garantir resultados positivos, de manter clientes satisfeitos num mercado em permanente evolução; onde tecnologias similares estão cada vez mais acessíveis, requer mais que bons produtos e serviços; requer qualidade na forma de atuar (IQG, 2006).

## METODOLOGIA DE PESQUISA

### Delineamento da Pesquisa

Quanto aos procedimentos adotados, fez-se necessário a elaboração em duas fases, onde a primeira embasou-se em pesquisa teórica bibliográfica, onde houve a leitura e estudo de livros e textos utilizados durante o curso de Ciências Contábeis; leitura e estudo de livros e textos referentes a serviços de saúde, acreditação hospitalar, processamento de roupas de serviço de saúde, qualidade na saúde e ainda, manuais, leis e normas pertinentes ao tema; além de publicações consultadas por meio eletrônico.

Houve ainda, pesquisa teórica documental, com análise do plano diretor da instituição (2008-2010) onde estão contempladas as diretrizes, estratégias e

<sup>14</sup> IQG – Instituto Qualisa de Gestão – Instituição Acreditora credenciada pela ONA, e tem a missão de disseminar os conceitos da Gestão da Qualidade no Brasil e América Latina. Orientado sempre pelo compromisso de reforçar a competitividade e sustentabilidade das Instituições de Saúde.

metas, leitura do Estatuto e outros documentos da instituição.

A segunda fase, quanto à técnica utilizada para a pesquisa, foi a de estudo de caso, que segundo Bertucci (2008, p.52):

[...] “tem por objetivo apresentar aos estudantes uma determinada realidade organizacional, um problema, uma situação prática, a partir da qual utiliza toda uma metodologia didática para levar os participantes a simular situações da vida organizacional”.

Como instrumento empregado para a coleta de dados, optou-se pela entrevista formal semi-estruturada, o que de acordo com Marconi e Lakatos (2004, p.279), é também chamada de assistemática, antropológica e livre, pois, o entrevistador tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada. Uma forma de poder explorar mais amplamente a questão.

As entrevistas foram realizadas com pessoas diretamente envolvidas com o setor de processamento de roupas. As questões levantadas foram baseadas nos itens de orientação do padrão de Nível 1 do Manual Brasileiro de Acreditação – ONA (2006); no Manual de Processamento de Roupas de Serviços de Saúde: Prevenção e Controle de Riscos da ANVISA (2007); e ainda, através da observação direta participante dentro da instituição. Onde a observação participante, “Implica a interação entre investigador e grupos sociais, visando coletar modos de vida sistemáticos, diretamente do contexto ou situação específica do grupo” (MARCONI e LAKATOS, 2004, p. 277).

Adotou-se uma abordagem qualitativa como critério para análise dos dados, que foi elaborada a partir da confrontação entre os dados coletados e as normas e padrões constantes dos manuais da ONA (2006) e da ANVISA (2007), onde foi possível verificar o proposto no objetivo principal desta pesquisa. Marconi e Lakatos (apud Eisman et al, 1998, p. 228), citam que: “a investigação qualitativa supõe adoção de determinadas concepções filosóficas e científicas e fórmulas específicas de coleta e análise de dados. O que origina uma nova linguagem metodológica”.

### **Análise dos Dados**

Expõe-se a seguir os resultados obtidos relativos ao perfil dos entrevistados e à identificação das condições operacionais do setor de Processamento de Roupas. Os dados coletados foram confrontados e analisados de acordo com o proposto nos itens de orientação do padrão de Nível 1 do Manual Brasileiro de Acreditação – ONA (2006) e o disposto no Manual de Processamento de Roupas de Serviços de Saúde: Prevenção e Controle de Riscos da ANVISA (2007).

### **Identificação das Condições Operacionais**

Levando-se em consideração as atividades desenvolvidas pelo setor de Processamento de Roupas, buscou-se através da entrevista e observação direta participante, obter informações que tornasse possível a análise das condições operacionais para atingimento do nível 1 de acreditação da ONA, que determina a segurança na estrutura física, sanitária e capacitação profissional.

### **Capacitação do Corpo Funcional**

De acordo com os entrevistados nenhum possui curso especializado para a prática da função. O treinamento e orientação quanto à execução das atividades, são repassados pelos colegas mais antigos. Não há um capacitador específico proporcionado pela instituição.

Em relação as dificuldades em realizar as atividades no setor, seis dos entrevistados relataram não ter dificuldades em realizar suas funções. Duas das entrevistadas da área limpa mencionam dificuldades em realizar a entrega da roupa nas unidades do hospital, devido ao peso do carrinho.

Quanto ao questionamento feito à coordenadora da lavanderia sobre alguma dificuldade em realizar as atividades no seu setor, a mesma menciona ter dificuldades em entender as normas pertinentes à unidade.

Segundo o Manual de Processamento de Roupas de Serviços de Saúde: Prevenção e Controle de Riscos da ANVISA (2007, p.16); O trabalhador deve ser capacitado para a execução das suas atividades no que se refere aos aspectos técnicos e operacionais, à legislação, às novas tecnologias, à prevenção e controle de infecção e a segurança e saúde ocupacional.

Já o Manual Brasileiro de Acreditação da ONA (2006, p.147), preconiza que haja responsável técnico conforme legislação; corpo funcional habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.

#### **Condições estruturais e operacionais quanto aos requisitos de segurança**

No tocante ao quesito: conhecimento das medidas de prevenção contra o risco ergonômico, procurou-se investigar os principais, como postura inadequada de trabalho, levantamento de peso e repetitividade. Seis dos entrevistados confirmam não ter conhecimento sobre o risco de se ter uma postura inadequada no trabalho; Quanto ao levantamento de peso, apenas dois relatam não ter conhecimento; e a respeito da repetitividade, todos assinalaram que sim, possuem conhecimento.

A coordenadora da lavanderia relata que as roupas sujas são colocadas nas máquinas de lavar por estimativa, sem pesagem, pois o setor não possui balança própria para pesagem. Menciona que são lavados em média 35.000 kg de roupa/mês. E ainda, que após a lavagem, um funcionário da área suja vai até a área limpa para desempenhar, nesta unidade, as funções de centrifugação da roupa molhada e secagem na secadora.

Quanto ao uso regular dos equipamentos de proteção individual, apenas uma entrevistada da área limpa, afirma não fazer uso do protetor auricular por não possuí-lo e comenta já ter comunicado a chefia de segurança do trabalho, que ficou de providenciar.

Todos os respondentes afirmam haver inspeções em seus setores, por parte dos técnicos de segurança do trabalho da instituição, com o objetivo de analisar a conduta e rotina na execução das atividades.

O Manual de Processamento de Roupas de Serviços de Saúde: Prevenção e Controle de Riscos da ANVISA (2007, p.95-106), mencionam várias normas que visam à segurança e saúde ocupacional do trabalhador, através da implantação de vários programas. Citamos a seguir alguns exemplos:

**I - A NR-5** que dispõe sobre a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA e

tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador (BRASIL, 1978 – NR 5).

**II - A NR-9** que dispõe sobre o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA, e tem como objetivo conhecer e identificar os riscos presentes no ambiente de trabalho, bem como recomendar e aplicar medidas de controle, minimização ou eliminação desses riscos (BRASIL, 1978- NR9).

**III - A NR-17** que dispõe sobre a avaliação da adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores cabe ao empregador realizar a análise ergonômica do trabalho conforme NR 17 (BRASIL, 1978 –NR17).

**IV - A NR-32** que dispõe sobre a Segurança e Saúde no Trabalho em Estabelecimentos de Saúde e tem por finalidade estabelecer as diretrizes básicas para a implementação de medidas de proteção à segurança e à saúde dos trabalhadores dos serviços de saúde, bem como daqueles que exercem atividades de promoção e assistência à saúde em geral (BRASIL, 2005 – NR32). A NR 32 foi estabelecida por meio da Portaria MTE nº. 85, de 11 de Novembro de 2005. O item 32.7 dessa NR estabelece algumas determinações específicas para a unidade de processamento de roupas de serviços de saúde.

O Manual traz ainda no item 2.7 p.32 uma Nota Importante: A circulação do trabalhador entre a área limpa e a área suja deve ser evitada. A passagem de um trabalhador da área suja para a limpa deve ser precedida de banho.

O Manual Brasileiro de Acreditação da ONA (2006, p.147), cita que o setor de Processamento de Roupas – Lavanderia deve possuir condições estruturais e operacionais que atendam aos requisitos de segurança conforme as normas vigentes.

#### **Sistemática da manutenção preventiva dos equipamentos**

Quando perguntado se há no setor um manual de operação rotineira que vise manter os equipamentos funcionando

adequadamente; por unanimidade, todos os entrevistados responderam que não há.

Em relação à realização da manutenção preventiva dos equipamentos e máquinas, apenas um dos entrevistados comentou que esta não é realizada: "só acontece se der problema nas máquinas". Os demais relatam que sim, bem como a periodicidade é mensal.

A coordenadora do setor informou que a manutenção dos equipamentos é realizada em períodos de 15 em 15 dias, por funcionários da própria instituição. Informou ainda, haver visita do fornecedor dos produtos utilizados na lavanderia no mesmo período, com o objetivo de verificar a utilização e eficácia da lavagem das roupas. O fornecedor faz a leitura das máquinas com relação à quantidade de roupas e de produtos utilizados, a fim de mensurar o custo do kg da roupa lavada.

No que se refere à limpeza diária dos equipamentos e máquinas, todas as respostas foram afirmativas.

Comparando as informações contidas no Manual de Processamento de Roupas de Serviços de Saúde: Prevenção e Controle de Riscos da ANVISA (2007, p.60-65), com os dados obtidos através da coleta de dados, este traz uma série de informações relevantes e uma nota importante "a unidade de processamento de roupas é a responsável pela elaboração, implantação e implementação do Plano de Gerenciamento de Equipamentos".

Conforme o Manual, a unidade de processamento de roupas de serviços de saúde deve promover o gerenciamento dos seus equipamentos, o qual abrange:

- A identificação da necessidade de aquisição de um determinado equipamento;
- A escolha do equipamento ideal;
- O seu recebimento;
- A capacitação do operador;
- A operação do equipamento;
- O acompanhamento de seu desempenho e de eventos adversos relacionados;
- Os planos de manutenção preventiva e corretiva.

Para acreditar Nível 1, a ONA recomenda em seu Manual (2006, p.147) que

haja sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e equipamentos.

### **Gerenciamento do controle de infecções e biossegurança**

Procurou-se através da coleta de dados, identificar através de questões básicas, como é realizado no setor de processamento de roupas o gerenciamento do controle de infecções e biossegurança.

As respostas foram positivas de acordo comuns, quanto ao recebimento constante de orientações sobre o modo de transmissão de doenças e controle de infecções; quanto à realização de campanhas de vacinação preventiva por parte da instituição e a participação dos entrevistados nas mesmas.

Os trabalhadores da unidade de processamento de roupas devem receber constantemente orientações referentes ao modo de transmissão de doenças e controle de infecções; as infecções adquiridas pelos trabalhadores na unidade de processamento de roupas estão relacionadas principalmente à não adesão das precauções padrão, quais sejam: uso de equipamentos de proteção individual - EPI; higienização das mãos e dos equipamentos de EPIs; limpeza e desinfecção das áreas e equipamentos da unidade de processamento de roupas dentre outras, estas são informações constantes do Manual de Processamento de Roupas de Serviços de Saúde: Prevenção e Controle de Riscos da ANVISA (2007, p.85-91).

O setor de Processamento de Roupas, de acordo com Manual Brasileiro de Acreditação da ONA (2006, p.147), deve atender aos seguintes requisitos de: identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança e cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

#### **Discussão dos resultados**

A diversidade de serviços que um hospital oferece, torna sua administração complexa e altamente desafiadora. A necessidade cada vez maior das organizações hospitalares executarem suas atividades dentro de processos coerentes

com as normas vigentes, faz com que seja imprescindível a adoção de métodos que possibilitem aumentar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.

A pesquisa possibilitou identificar e verificar as condições operacionais e os critérios para acreditação do setor de processamento de roupas, que culminou no atendimento do objetivo geral, que são comentados a seguir:

Quanto ao corpo funcional capacitado, embora a maior parte dos entrevistados afirmem não ter dificuldades na realização das atividades, baseado nas entrevistas ficou evidenciado que falta capacitação/qualificação voltada à função, para a maioria dos colaboradores. Inclusive para a coordenadora, visto que, as atividades são desempenhadas sem treinamento ou orientação proporcionada pela instituição e não possuem curso específico na área.

As condições estruturais e operacionais quanto aos requisitos de segurança, que visam à saúde física e psicológica dos colaboradores, observou-se que poucos possuem conhecimento de fato. Podendo considerar como um fator de risco, que possivelmente implicará em afastamentos para tratamentos médicos. O que demandaria um outro estudo mais aprofundado, não sendo neste momento foco do trabalho: se há absenteísmo e suas causas. Um acontecimento também observado é em relação ao funcionário da área suja ir até a área limpa para desempenhar outras funções, sem tomar as medidas de segurança descritas no Manual da Lavanderia, o que também podemos considerar como um fator de risco, pois pode originar a contaminação da área limpa.

Pôde-se verificar que a coordenadora possui dificuldades de entendimento das normas pertinentes ao setor. Porém um fator positivo identificado através da observação e da pesquisa teórica documental, é que a instituição possui em conformidade com legislação pertinente: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA; Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA; Técnico de Segurança e Saúde do Trabalho; relacionados às atividades desempenhas na lavanderia.

Identificou-se através das entrevistas e da observação, que há sistemática de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, realizada pelos funcionários

do serviço de manutenção da instituição e as limpezas diárias dos equipamentos e máquinas por parte dos operadores. Porém, não está implantado e implementado o Plano de Gerenciamento de Equipamentos, contemplando no Manual de Processamento de Roupas de Serviços de Saúde: Prevenção e Controle de Riscos da ANVISA (2007). Falta ainda, balança para controle da quantidade de roupa a ser processada. Está situação é negativa, considerada como não conforme, pois, não atende aos requisitos dos Itens de Orientação Nível 1, no processo de acreditação.

Para acreditação Nível 1, espera-se que o setor tenha gerenciamento do controle de infecções e biossegurança e cumpra as diretrizes da Comissão de Controle de Infecção hospitalar (CCIH). Muitos fatores positivos foram observados no que se refere à participação da CCIH. Sendo efetiva na orientação e acompanhamento das atividades na lavanderia, com intuito de promover a segurança contra infecções e a biossegurança dos colaboradores e usuários dos serviços ali prestados. A comissão realiza visita técnica regularmente ao local para averiguação da correta conduta e auxilia no encaminhamento dos casos, que necessitam de medidas específicas. Confecciona relatórios mensais e identifica caso haja algum evento adverso como, por exemplo, o colaborador se ferir durante o manuseio da roupa suja, com objeto pérfuro – cortante possivelmente infectado. Foi verificado que os funcionários participam de programas de vacinação preventiva específicos para a unidade, fornecidos pela instituição, contemplando várias doenças imunopreveníveis.

Diante do acima exposto, foi possível concluir que a unidade de Processamento de Roupas, ainda não está em condições de acreditar Nível 1, devido ao fato de alguns processos não apresentarem conformidade com os critérios exigidos nos itens de orientação da ONA.

Sugere-se que todo o processo na lavanderia seja revisto e analisado por profissionais com capacidade técnica específica, em conformidade com a legislação correspondente e se tomem às medidas de adequação condizentes, para aprimoramento dos métodos de trabalho.

Sugere-se ainda, que seja promovido pela instituição, curso específico em

lavanderia hospitalar contemplando a capacitação do colaborador deste setor, a reconhecer e aperfeiçoar os serviços de Processamento da Roupa Hospitalar, reconhecendo e aplicando corretamente as normas técnicas e os princípios científicos.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANVISA. Resolução – RDC Nº. 50. Brasil: 2002.

Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (2000). **NBR ISO 9001. Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos**. Rio de Janeiro: ABNT, 21 p.

BERTUCCI, Janete L. O. **Metodologia Básica para Elaboração de Trabalhos de Conclusão de Cursos**. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência de vigilância Sanitária. **Legislação**. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br/legis/index.htm>>. Acesso em: 02 ago. 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência de vigilância Sanitária. **RDC 50 ANVISA** Disponível em: <[http://www.saude.mg.gov.br/atos/normativos/legislacao-sanitaria/estabelecimentos-de-saude/infra-estrutur-fisica/RES\\_50.pdf](http://www.saude.mg.gov.br/atos/normativos/legislacao-sanitaria/estabelecimentos-de-saude/infra-estrutur-fisica/RES_50.pdf)>. Acesso em: 20 set. 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Coordenação de Controle de Infecção Hospitalar. **Processamento de artigos e superfícies em estabelecimentos de saúde**. 2a ed. Brasília, 1994. 32p.

Brasil. Ministério da Saúde. Organização Pan-Americana de Saúde. **Projeto de Desenvolvimento de Sistemas e Serviços de Saúde**. 1º ed. Brasília, 2003. 158p

Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. **Mais saúde: direito de todos: 2008 – 2011** / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva. – 2. Ed. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2008. 100 p.: il. – (Série C. Projetos, Programas e Relatórios).

COSTA, Heleno. **Acreditação pode se tornar política nacional**. Política & Poder,

22 set. 2009. Entrevista concedida a L. Camimura.

FALK, J. A. **Gestão de Custos para Hospitais**. São Paulo: Editora Atlas, 2001.

G. M. LA FORGIA; B. F. COUTTOLENC. **Desempenho Hospitalar no Brasil: em busca da excelência**. São Paulo: Editora Singular, 2009.

GODOY, S.C.B. et al. **Riscos Para o Trabalhador em Lavanderias Hospitalares**. *Rev. Min. Enf.*, v.8, nº 3, p. 382-387, jul/set/2004.

KOTAKA, F. Lavanderia Hospitalar: **Sugestão para o planejamento do recurso físico**. *Revista Paulista de Hospitais*. São Paulo, v. 37, n. 9/12 P.118-125, set-dez 1989.

MARCONI, Marina A.; LAKATOS, Eva M. **Técnicas de pesquisa**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_. **Manual de controle de infecção hospitalar**. Brasília: Centro de Documentação do Ministério da Saúde, 1986.

\_\_\_\_\_. **Manual de lavanderia hospitalar**. Brasília, Centro de Documentação do Ministério da Saúde, 45p. (Série A: Normas e Manuais Técnicos). [198\_].

NOVAES, Humberto de Moraes (1999); PAGANINI, José Maria. **Padrões e Indicadores de Qualidade para Hospitais(Brasil)**. Washington: Organização Pan-Americana da Saúde, 108p.

ONA - Organização Nacional de Acreditação. **Diretrizes do Sistema e do Processo de Acreditação; Normas Técnicas, Norma Orientadora, NO1**; Manual da Organização Nacional de Acreditação. Brasília: ONA; 2001. Disponível em: URL: <<http://www.ona.org.br/>>. Acesso em: 30 jul. 2009.

Organização Nacional de Acreditação (2006). **Manual da Organização Nacional de Acreditação – Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares**. Brasília: ONA.

Organização Nacional de Acreditação (2006). **Manual da Organização Nacional de Acreditação – Normas Orientadoras.** Brasília: ONA.

Organização Mundial de Saúde. **Informe Técnico nº. 122;** 1957. Disponível em: <[http://www.pucpcaldas.br/graduacao/.../vol3/Vol3\\_Numero2\\_art5.pdf](http://www.pucpcaldas.br/graduacao/.../vol3/Vol3_Numero2_art5.pdf)>. Acesso em: 31 ago. 2009.

Organização Nacional de Acreditação (2006). **Manual da Organização Nacional de Acreditação – Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares.** Brasília: ONA.

PROCHET, T. C. Lavanderia Hospitalar: **condições e riscos para o trabalhador.** Nursing (São Paulo), São Paulo, v. 28, n. 3, p. 32-34, 2000.

TIETJE, L.; BOSSEMEYER, D.; MCINTOSH, N. **Infection Prevention: Guidelines for Healthcare Facilities with Limited Resources.** Baltimore, Maryland: JHPIEGO Corporation, 2003. Disponível em: [http://www.reproline.jhu.edu/english/4morerh/4ip/IP\\_manual/ipmanual.htm](http://www.reproline.jhu.edu/english/4morerh/4ip/IP_manual/ipmanual.htm) > . Acesso em: 02 set. 2009.