



SIMPÓSIOS
WORKSHOPS
PÓSTERS

Formar,
Especializar
para melhor
Cuidar.



O PAPEL DA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE APOIO NA INSTITUIÇÃO HOSPITALAR

Beatriz da Conceição Torcato Teixeira Oliveira

08 de Novembro de 2017

O papel da Gestão dos Serviços de Apoio na Instituição Hospitalar



A liderança motiva as empresas a investirem cada vez mais nos seus líderes/ gestores para alcançar resultados cada vez mais satisfatórios → refletindo em eficiência, eficácia e competitividade no mundo globalizado.

As actividades desenvolvidas numa Unidade Hospitalar vão muito além do atendimento médico prestado aos pacientes, englobam actividades que dão suporte aos clientes internos e externos, como exemplo:

- Segurança;
- Serviço de Limpeza;
- Lavandaria;
- Nutrição;
- Manutenção;
- Transportes;
- Saneamento Básico.

O papel da Gestão dos Serviços de Apoio na Instituição Hospitalar



OBJECTIVO GERAL:

- Salientar a importância da Gestão dos Serviços de Apoio numa Instituição Hospitalar.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS:

- Qualificação dos profissionais envolvidos na prestação das actividades dos Serviços de Apoio;
- Identificar os atributos ou condições que classifiquem a importância da realização dos processos executados pelos Serviços de Apoio;
- Motivar os profissionais envolvidos para o comprometimento e responsabilidade.

O papel da Gestão dos Serviços de Apoio na Instituição Hospitalar



Os Serviços de apoio têm a missão de gerir vários serviços, que serão abaixo detalhados:

- *Serviço de Segurança:* controlo de todas as pessoas (pacientes, acompanhantes, visitantes, viaturas) seja na entrada como saída da Instituição, também responsável pela segurança pessoal e patrimonial;
- *Serviços de Limpeza:* principal condição básica para a prevenção e controlo de infecção hospitalar. Essa área, na Instituição, é tercearizada e executa as tarefas com a orientação do SCIH e Educação Contínua;
- *Lavandaria:* deve estar em adequado fluxo desde o recebimento da roupa, classificação, pesagem, lavagem, secagem, avaliação, calandragem, dobragem e entrega para a distribuição ao Sector de Hotelaria. As entregas dos enxovais será melhorada com a instalação das novas máquinas adquiridas;

O papel da Gestão dos Serviços de Apoio na Instituição Hospitalar



Os Serviços de apoio têm a missão de gerir vários serviços, que serão abaixo detalhados:

- *Serviço de Nutrição e Dietética:* responsável pela confecção e distribuição das refeições aos pacientes e funcionários. O Sector utiliza o fluxo de compras em uso na Instituição para solicitação de insumos necessários;
- *Sector de Manutenção e Conservação:* proporciona condições favoráveis da infraestrutura do prédios (Exemplo: Abastecimento de água por cisternas controladas por um *datalog*; Fornecimento de energia; Controlo da central de tratamento de água; Manutenção dos geradores; Execução de trabalhos de reparação e manutenção da estrutura física; Controlo de fornecimento de gases medicinais)
- *Sector de Transportes:* uso principalmente para transferência ou deslocação de pacientes para outras Instituições e também para benefícios dos funcionários. Essa área tem prestado serviço de transporte gratuito dos pacientes que fazem o tratamento no Centro de Hemodiálise da Clínica Multiperfil.

O papel da Gestão dos Serviços de Apoio na Instituição Hospitalar



As principais funções do Gestor de Serviços são:

- Criar sistemas e estratégias que façam com que a Instituição funcione sem dificuldades;
- Integração com os demais sectores da Instituição fornecendo ferramentas básicas operacionais;
- Monitorizar as actividades da manutenção para melhor gerir possíveis avarias, programando manutenções preventivas.

O papel da Gestão dos Serviços de Apoio na Instituição Hospitalar



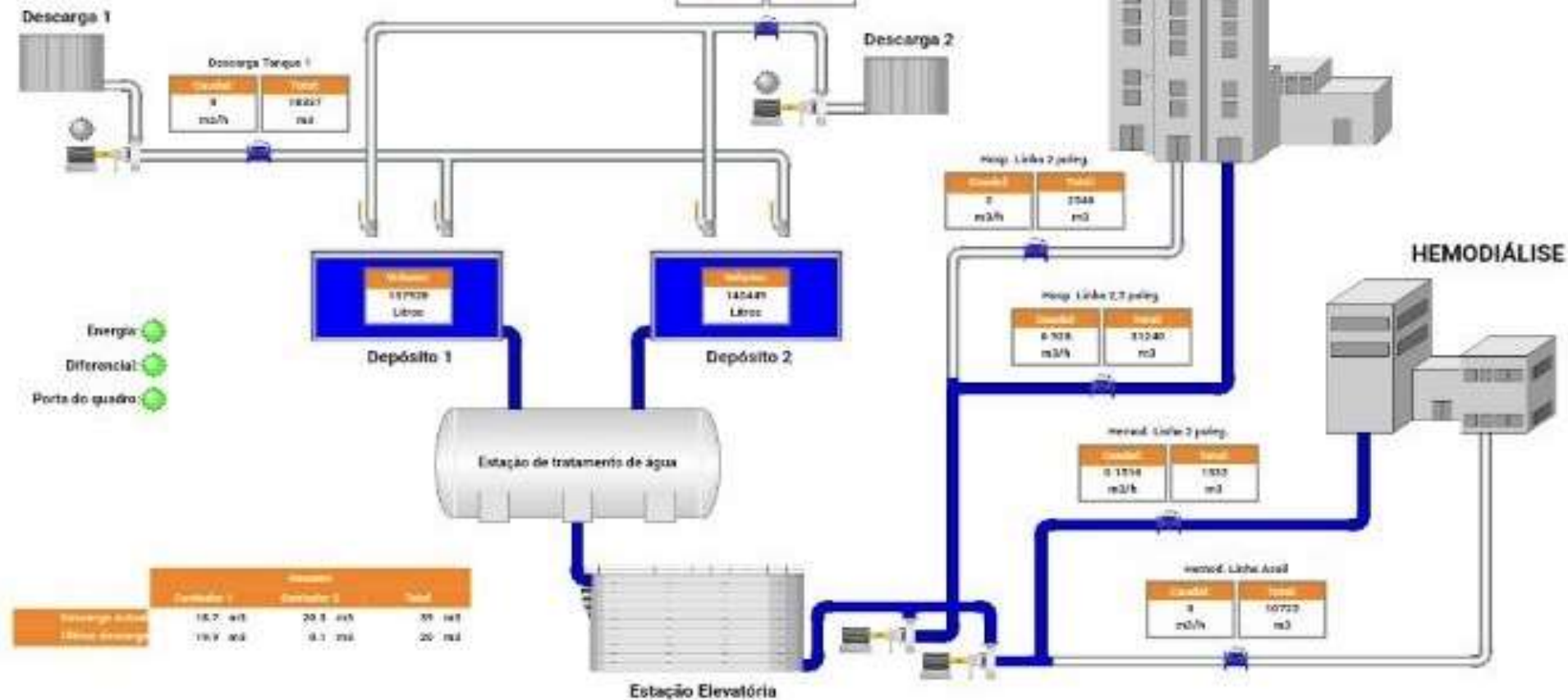
RESULTADOS:

- Redução dos gastos do fornecimento de água por cisternas (O pagamento a cada fornecedor é realizado mediante conferência de relatório da Aplicação Zeus)
- Maior controlo e redução dos gastos com a implantação do fluxo de solicitação de produtos ao Armazém pelo Serviço de Nutrição e Dietética;
- Maior controlo operacional nas ordens de serviço a Manutenção;
- Melhor controlo dos gastos de combustível com a aderência ao Plano Frota +;
- Possibilidade de rastreio da localização das viaturas com a instalação do GPS.

MULTIPERFIL (ETA)

Última atualização: 03/07/2017 17:51:52

Web Trends Analytics: 14.10V



O papel da Gestão dos Serviços de Apoio na Instituição Hospitalar



RECOMENDAÇÕES

- Realização de treinamentos com conteúdos motivacionais e o ensino de técnicas adequadas com a finalidade de incentivar os colaboradores a serem mais eficientes e eficazes.

O papel da Gestão dos Serviços de Apoio na Instituição Hospitalar



CONCLUSÃO

- A Gestão dos Serviços de Apoio na Clínica Multiperfil deu alguns passos a frente e tem vindo a tornar-se mais eficiente devido a adopção de novos métodos de controlo que contribuem para o seu desenvolvimento.

O papel da Gestão dos Serviços de Apoio na Instituição Hospitalar



BIBLIOGRAFIA:

Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde. Manual brasileiro de acreditação. Brasília: Versão; 2014

Cuzato SNG; Garcia EL, Fernandes M, Grillo ADC, Scarcella FO, Tamae RY. A liderança no serviço de apoio hospitalar operacional na unidade hospitalar. Rev Cient Elect Admin. 2008 Jun; 14.

O PAPEL DA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE APOIO NA INSTITUIÇÃO HOSPITALAR



OBRIGADA!