

# **RELEVÂNCIA ECONÓMICA DE UMA GESTÃO RIGOROSA DAS DIFERENTES ETAPAS DO FLUXOGRAMA DE RESÍDUOS HOSPITALARES NUMA UNIDADE DE SAÚDE O PAPEL DA FORMAÇÃO / SENSIBILIZAÇÃO**

Vítor Herdeiro

Administrador Hospitalar do Hospital Geral de Santo António, SA – Largo Prof. Abel Salazar 4099-001 Porto

Tel. 22 207 75 98

Email: [vmarnoto.admn@hgsa.min-saude.pt](mailto:vmarnoto.admn@hgsa.min-saude.pt)

## **RESUMO**

### **O PAPEL DO OUTSOURCING NUMA GESTÃO DE QUALIDADE DO RH**

Ganha cada vez maior consistência, entre as Administrações Hospitalares, a ideia que o Hospital se deve centrar no seu core business (a saber: prestação de cuidados de saúde de qualidade) e recorrer ao outsourcing nas áreas complementares e de apoio. O recurso a empresas externas prestadoras de serviços aparece como solução, as mais das vezes, com vantagens quer no que respeita à qualidade dos serviços prestados quer no que respeita à eficiência dessa prestação. Assumindo o Hospital, nestas áreas, o papel de fiscalizador e de garante da qualidade contratada.

No âmbito da Gestão dos RH no HGSA SA, estavam inicialmente atribuídos para o processo de recolha e armazenamento interno 13 funcionários sendo o transporte para o exterior e o tratamento dos grupos III, IV e Resíduos líquidos da responsabilidade de uma empresa (Outsourcing).

Actualmente temos todo o processo em Outsourcing (recolha interna, armazenamento temporário, transporte e tratamento).

Relativamente aos Grupos I, II e vidro, apesar da sua recolha interna ser da responsabilidade da empresa que trabalha com o HGSA, o seu posterior encaminhamento é da responsabilidade dos Serviços Camarários.

O HGSA tem ainda contratos para a recolha e reciclagem de papel e cartão, esferovite, lâmpadas fluorescentes, pilhas e sucatas várias .

É da responsabilidade do Hospital garantir a qualidade da triagem de todos os resíduos supra mencionados.

A opção pela extensão do Outsourcing à recolha interna evidenciou uma redução efectiva dos custos directos com Recursos Humanos, na ordem dos 33% e na qualidade da processo de recolha dos RH.

## ESTRATÉGIA DA FORMAÇÃO

As necessidades de formação são claras. A diminuição na qualidade da triagem é detectada através de sistemas de alerta (quantidade mensal de resíduos produzidos por serviço). A análise destes dados induz de imediato uma auditoria e conseqüente formação no serviço em causa.

Tradicionalmente a formação era realizada em sala e não abrangia todos os funcionários nem todos os grupos profissionais (apenas dirigida a Auxiliares de Acção Médica e alguns Enfermeiros), o que se revelou ineficaz.

A nova estratégia na formação em gestão de RH traduz-se no seguinte plano de acção: formação institucional sobre RH (que incide no saber e saber-fazer):

- integração de novos profissionais – formação em sala realizada pela Gestão do Risco;
- formação do profissional sênior – formação no local de trabalho (onde se produz os resíduos) durante as auditorias realizadas pelo Grupo de Triagem de Resíduos (GTR);

Informação:

- Publicação de procedimentos e estatística no Boletim Informativo
- Cartazes

Esta nova abordagem define-se especialmente pela criação de um GTR, um grupo multidisciplinar, com conhecimento do tema e das dificuldades intrínsecas a cada grupo profissional na sensibilidade para os RH. Este grupo numa perspectiva de protecção do ambiente, de saúde e segurança alerta para a importância de uma correcta triagem, no acto de rejeição do resíduo produzido. Os profissionais podem assim expor as suas dúvidas no local e obter uma resposta sem terem de recorrer a outros meios ou adiar a obtenção da informação para uma ocasião mais oportuna, continuando com o seu procedimento potencialmente incorrecto.

Para os Resíduos líquidos, a identificação dos locais geradores e a obtenção de informação das características e do potencial de perigosidade para o ambiente, rede geral de saneamento, e condicionamento na ETAR, é também uma das áreas de identificação pelo GTR, que após a caracterização dos produtos informa os responsáveis do procedimento a seguir evitando a rejeição dos mesmos na rede geral de colectores.

## GRUPO DE TRIAGEM DE RESÍDUOS

Função

O Grupo de Triagem de Resíduos tem essencialmente os seguintes objectivos:

- Avaliar o saber, saber-fazer no que diz respeito à triagem de resíduos
- Auditar a triagem dos resíduos e definir um plano de prevenção e correcção face aos problemas identificados
- Transmitir aos serviços os resultados

A partir da análise dos resultados é possível estabelecer comparações e/ou validar dados relativos à produção de resíduos grupo III e IV.

Os resultados podem também actuar como meios de identificação de variáveis que podem interferir em resultados esperados, por exemplo: má triagem por inexistência de sacos nos locais de produção, desconhecimento da informação sobre a correcta triagem dos resíduos, etc...

#### Relatório de uma Auditoria

São registados os serviços que são Auditados. São evidenciadas as não conformidades e em observação os factores considerados relevantes. É referido também o nº de Serviços sem Não conformidades. Na análise dos resultados, são descritos os factores que podem contribuir para os resultados encontrados e as medidas a aplicar nos Serviços. Está previsto o feedback aos serviços onde não são registadas não conformidades.

### UM CASO PRÁTICO

Pretendeu-se comparar a produção de resíduos em 2 Serviços de Medicina: Med. 1 e Med. 2. A pesagem dos resíduos perigosos (grupo III e IV) é realizada diariamente pela empresa externa, sob orientação do um funcionário do hospital. É assim possível saber a produção diária destes resíduos por Serviço. A análise estatística do que é produzido serve de instrumento de gestão, permitindo visualizar as tendências, variâncias e os custos envolvidos para o tratamento dos resíduos por cada serviço produtor. Pela análise gráfica, é possível verificar que no 1º Semestre de 2004 a Medicina 1 produziu menos resíduos que a Medicina 2, sendo a Serviço de Medicina 2 o Serviço mais variável quanto às quantidades produzidas. Para a Medicina 1 os valores distribuem-se de forma mais uniforme.

Para estas variações várias hipóteses são admitidas:

Nº de doentes assistidos

Patologia de internamento

Procedimentos incorrectos (Estagiários), ...

Um estudo mais aprofundado permite estabelecer uma relação de causa / efeito, e dar a resposta á situação encontrada.

### RESULTADOS ECONÓMICOS

Os resultados do 3º trimestre traduzem uma redução dos custos, para o Grupo III, na ordem dos 10 % em relação ao mesmo periodo no ano 2003.

### CONCLUSÃO

Pela análise geral podemos concluir que é efectiva a redução de custos com o recurso ao outsourcing (menos 33% em custos com Recursos Humanos). Salienta-se no entanto como decisiva a intervenção do GTR quer no que respeita à formação, quer no que respeita à avaliação dos resultados por serviço. A filosofia subjacente ao GTR é a de sinergeticamente contribuir para a melhoria contínua do plano de gestão de RH que cada serviço prestador de cuidados desenvolve.