



Como a Brasanitas Hospitalar assegura a sinergia entre todas as equipes com a Infrasppeak

Empresa
Brasanitas

País
Brasil

Com a Infrasppeak desde
2019

Instituições de Saúde Gerenciadas
690 instituições, entre clínicas, laboratórios e hospitais





• Como a Brasanitas Hospitalar assegura a sinergia entre todas as equipes com a Infraspark

A Brasanitas Hospitalar é uma empresa pioneira e líder na prestação de serviços de facilities na área da saúde, com mais de 30 anos de experiência. Conta com profissionais especializados, oferecendo uma gestão multidisciplinar, sob a supervisão de enfermeiros e hoteleiros. São mais de 8.200 colaboradores, que atuam em 76 grupos de saúde, e mais de 9 mil leitos gerenciados em todo o país.

Os processos operacionais da Brasanitas Hospitalar possuem o selo do Instituto Qualisa de Gestão (IQG), a validação da Sociedade Brasileira de Hotelaria Hospitalar (SBHH) e cumprem os requisitos exigidos pelos órgãos reguladores - como a ANVISA - e pelas creditações da ONA, CCHSA e JCI. A empresa tem também as certificações de acordo com as normas internacionais ISO 9001 para Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ).

Sendo a saúde um segmento essencial na vida das pessoas, todos os serviços associados estão em permanente evolução, e estão cada vez mais digitalizados. Com o aparecimento da pandemia

COVID-19, o setor da saúde teve que procurar soluções para melhorar os níveis de eficiência de cada uma das instituições. O aumento de recursos humanos e logísticos foi uma das soluções encontradas, sobretudo para fazer face às exigências e complexidades relacionadas com os processos de limpeza, desinfecção e combate à propagação do vírus em ambiente hospitalar. Para garantir total confiança nos serviços de facilities oferecidos ao setor da saúde e acompanhar a tendência da evolução tecnológica, a Brasanitas Hospitalar munuiu as suas operações de profissionais qualificados; equipamento e produtos sanitizantes adequados; e uma solução tecnológica capaz de integrar todos os processos (da desinfecção das instalações aos serviços de lavanderia) e assegurar os elevados padrões de higiene: a Infraspark, uma plataforma inteligente de gestão de manutenção.

• A Operação da Brasanitas Hospitalar no Hospital Ministro Costa Cavalcanti em Foz do Iguaçu

A Brasanitas Hospitalar atua em mais de 420 clínicas e laboratórios e mais de 260 hospitais, entre eles, o Hospital Ministro Costa Cavalcanti (HMCC), em Foz do Iguaçu, no estado do Paraná.

O HMCC é um complexo hospitalar com 24 mil m² e 202 leitos. Conta com Pronto Atendimento, Unidade de Tratamento Intensivo, Laboratório de Análises Clínicas 24 horas, diagnóstico por imagem e está equipado com as últimas tecnologias em medicina nuclear.

Destaca-se também pelos serviços de alta complexidade. O HMCC criou o primeiro serviço de cirurgia cardiovascular de Foz do Iguaçu, uma atual referência regional, assim como uma unidade dedicada ao tratamento contra o câncer. O Centro de Oncologia dispõe de radioterapia, quimioterapia, braquiterapia, bloco de internamento, consultórios, salas de curativos e de observação e uma brinquedoteca para as crianças em tratamento. Outra referência do HMCC é o centro de atendimento à saúde materno infantil, que concentra o Centro Obstétrico e a UTI Neonatal com uma equipe médica

especializada e dedicada 24 horas aos cuidados com gestantes e recém-nascidos.

Um hospital deste nível de complexidade e exigência pode entregar os seus serviços de facilities a um único fornecedor? Esse fornecedor será capaz de garantir que tudo funciona em conformidade com as normas e regulamentos existentes, sobretudo no contexto da pandemia?

A resposta é: sim, sem dúvida!

A Brasanitas Hospitalar presta serviços de facilities especializados em:

- Higienização e Desinfecção de Ambientes
- Coletas de Resíduo
- Rouparia
- Hotelaria
- Serviços de Apoio
- Manutenção de Infraestrutura Hospitalar
- Manutenção em Áreas Verdes
- Gestão de Terceiros
- Controle Integrado de Pragas

E, desde Julho de 2015, é parceira estratégica em gestão de facilities do HMCC. Uma equipe de 94 profissionais especializados presta serviços de higienização terminal e concorrente, tratamento de piso, coleta de roupa suja e de resíduos hospitalares, além do abastecimento de enxoval proveniente de uma rouparia central para rouparias satélites das diversas unidades do hospital.

“ Os registros das limpezas concorrentes e terminais eram feitos manualmente e, por isso, mais suscetíveis a erros e perdas de informação. Além disso, o sistema anterior não permitia a inclusão de imagens após a realização de um serviço. ”

— Liliana Nunes Mello, Gerente Técnica Operacional Hospitalar

A Brasanitas Hospitalar permitiu eliminar a complexidade de gerenciar vários fornecedores e introduziu uma visão mais integrada ao planejamento operacional. Dessa forma, o HMCC consegue centrar-se no que é mais importante: os seus pacientes.

A prioridade da equipe da Brasanitas Hospitalar que opera no HMCC é prestar o melhor atendimento, criando um ambiente hospitalar cuidado, limpo e seguro para pacientes, visitantes e colaboradores. Para isso, conta com um aliado tecnológico: a Infraspak. Implementada em 2021 no segmento hospitalar, a plataforma possibilita o “levantamento em tempo real de indicadores capazes de apontar diretrizes para a otimização contínua dos processos operacionais”, afirma Katlin Araújo, Supervisora de Operações Brasanitas.

• Antes da Infraspak...

A Brasanitas Hospitalar não estava 100% satisfeita com o grau de confiança que oferecia ao HMCC, em relação ao desempenho das suas equipes e da qualidade dos serviços de facilities prestados. A ambição era oferecer relatórios completos das

atividades contratadas e ter acesso a indicadores de performance que permitissem detectar oportunidades de melhorias. No entanto, o trabalho administrativo e a informação dispersa em papéis e dossiês tornava a meta difícil de alcançar.

“**A Infraspak tem sido muito útil em tempos de pandemia. Com os indicadores conseguimos, de forma eficiente, recalcular mapas de frequências e tempos operacionais.**”

— Katlin Araújo, Supervisora de Operações de Brasanitas

Garantir a confiabilidade da informação

Antes da implementação da Infraspak, segundo Liliana Nunes Mello, Gerente Técnica Operacional Hospitalar, “os registros das limpezas concorrentes e terminais eram feitos manualmente e, por isso, mais suscetíveis

a erros e perdas de informação. Além disso, o sistema anterior não permitia a inclusão de imagens após a realização de um serviço”.

Dar resposta imediata aos pedidos

O registro manual dos serviços prestados prejudicava também os tempos de reação da equipe a pedidos ou avarias. E, em tempos de pandemia, a resposta às diferentes solicitações tinha de ser mais ágil do que nunca.

Oferecer ao cliente um controle efetivo

Não tendo toda a informação centralizada, a Brasanitas Hospitalar e o HMCC não tinham como monitorar, em tempo real, as operações realizadas. Assim, não conseguiam estar a par, de forma rigorosa, do desempenho da equipe, dos tempos dos processos e da qualidade do serviço prestado.



• O que mudou com a Infraspeak?

Depois da implementação da Infraspeak nas operações de higienização no HMCC, em 2021, a Brasanitas Hospitalar viu melhorias na gestão dos processos operacionais, no mapeamento da produtividade da equipe e na qualidade do serviço prestado. Adicionalmente, com a Infraspeak, a Brasanitas Hospitalar conseguiu atender a uma das principais preocupações do HMCC: garantir sinergias. Sinergia entre escopos e times envolvidos nas rotinas diárias e sinergia com os softwares utilizados e já padronizados para a área hospitalar.

Equipes autônomas e de atuação rápida

Com a Infraspeak, todas as equipes podem ser acionadas em uma única plataforma. Elas recebem notificações instantâneas quando algum pedido é feito ou uma avaria é reportada, têm acesso fácil a toda a informação que precisam para fazer o seu trabalho e conseguem confirmar a presença no local, através do check in online via QR Code.

Visibilidade total sobre as operações

Com apenas alguns cliques, o gestor consegue acessar indicadores de desempenho e mapear

facilmente a produtividade da equipe, os tempos dos processos e os custos associados, otimizando a alocação de recursos e mitigando impactos financeiros relacionados com multas por incumprimento de SLAs.

Sinergia entre todas as partes da operação

A Infraspeak permitiu combinar todas as partes da operação de higienização no HMCC. “A sinergia entre escopos e times responsáveis, internos ou terceirizados, e todos os envolvidos nas rotinas diárias, é uma das principais vantagens da utilização de uma plataforma inteligente como a Infraspeak.”, salienta Ivan Carlos Ferreira, Gerente de FM e Inovação Tecnológica.

“A sinergia entre escopos e times responsáveis, internos ou terceirizados, e todos os envolvidos nas rotinas diárias, é uma das principais vantagens da utilização de uma plataforma inteligente como a Infraspeak.”

— Ivan Carlos Ferreira, Gerente de FM e Inovação Tecnológica

• De que forma a Infraspeak ajudou a dar resposta aos desafios do combate à COVID-19?

No contexto da pandemia, as equipes de limpeza hospitalar assumiram um papel crítico no combate à propagação do vírus.

“Faz parte da cultura da Brasanitas Hospitalar conscientizar os colaboradores sobre a importância de seu trabalho de asseio e conservação e sua contribuição na recuperação de pacientes em um cenário de pandemia.”, refere Elaine Lima, Diretora da Unidade Hospitalar.

O grupo adotou novas instruções técnicas de trabalho, equipamentos e produtos sanitizantes adequados, sendo controlada a dosagem necessária para uma redução significativa de microrganismos prejudiciais à saúde por meio de estudos e análises químicas. “Nossa área técnica dispõe de especialistas que constantemente avaliam os processos e fazem as adaptações necessárias.”, destaca Liliana Nunes Mello, Gerente Técnica Operacional Hospitalar.

No esforço diário de garantir um espaço hospitalar seguro para os seus pacientes, a Infraspeak foi também uma aliada importante da Brasanitas

Hospitalar. “A Infrasppeak tem sido muito útil em tempos de pandemia. Com os indicadores conseguimos, de forma eficiente, recalcular mapas de frequências e tempos operacionais.”, salienta Katlin Araújo, Supervisora de Operações Brasanitas.

Na Infrasppeak, a Brasanitas Hospitalar faz a gestão de limpeza terminal, concorrente e de leitos, a gestão de chamados e a gestão de estoques de forma organizada, inteligente e integrada.

Através de Inteligência Artificial (AI) e machine learning, a Infrasppeak é capaz de reunir todos os dados gerados pela equipe e pela operação e transformá-los em planos de ação concretos. A plataforma faz uma aprendizagem ao longo da sua utilização que permite encontrar todos os tipos de padrões nos dados coletados e, assim, gerar sugestões inteligentes, automatizar fluxos de trabalho e criar alertas para situações críticas. Essa inteligência tem impacto real nas operações, relacionado a controle, eficiência, confiabilidade e qualidade de serviço – aspectos críticos em ambiente hospitalar e sobretudo no contexto da pandemia. A plataforma permite ainda envolver toda a equipe da Brasanitas Hospitalar. O staff faz check in online

no smartphone e tem toda a informação disponível na ponta dos dedos. Os gestores e encarregados verificam o estado das tarefas e recebem notificações se faltar alguma coisa. Não precisam de esperar por um relatório escrito e podem dar apoio remoto na hora. Os clientes da Brasanitas, por sua vez, podem acompanhar o progresso em tempo real no seu painel, sabendo a todo o momento o que acontece nas suas instalações.

Como parceiro de serviços integrados, a Brasanitas Hospitalar segue os procedimentos e as melhores práticas globais, recorrendo à mais recente tecnologia inteligente para inovar constantemente e proporcionar uma experiência segura e agradável aos pacientes, visitantes e colaboradores do HMCC.

• Porquê a Infrasppeak?

“Queríamos uma solução que nos permitisse alcançar uma verdadeira sinergia entre os serviços de facilities prestados. Além disso, queríamos melhorar o mapeamento de todos os processos, sobretudo dos SLAs e dos KPIs. Na Infrasppeak encontramos uma plataforma simples, amigável, personalizável, capaz de facilitar processos e de contribuir para um ganho de produtividade.” refere

Ivan Carlos Ferreira – Gerente de FM e Inovação Tecnológica.

• Como foi a implementação?

A implementação da Infrasppeak ficou a cargo de Fábio Manzini, Analista Técnico Operacional, que registrou na plataforma os ativos, criou as parametrizações, associou os QR Codes e certificou-se de que tudo ficava em pleno funcionamento. a plataforma para o mapeamento de espaços interiores e para a integração de sensores RFID, utilizados como terminais de abertura de portas. E temos a certeza que, à medida que a Infrasppeak evolui, haverá mais surpresas no futuro.

O processo de implementação decorreu de forma rápida, estruturada e em sinergia com a equipe de operações. Levou apenas um mês e passou por 4 etapas: elaboração de cronograma, reuniões de desenvolvimento, treinamento e ativação. A adoção pelos profissionais da Brasanitas Hospitalar foi total, com mais de oito aplicativos nativos em utilização e provável expansão futura.

• O que se segue?

A Brasanitas quer começar a usar mais aplicativos nativos da Infraspark, como os aplicativos de auditorias e de gestão de documentos. Além disso, quer contar com a plataforma para o mapeamento de espaços interiores e para a integração de sensores RFID, utilizados como terminais de abertura de portas. E temos a certeza que, à medida que a Infraspark evolui, haverá mais surpresas no futuro.

Fale com um dos nossos especialistas e descubra como a Infraspark pode tornar a sua operação mais inteligente, conectada e colaborativa.

Agende uma demonstração

