

**eP2080**

**Hotelaria hospitalar na prática: a atividade de camareira em unidades de convênio no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)**

Joel Pons da Rosa Júnior, Rosanna La Porta Corvello, Viviane Tonezer - HCPA

Introdução: O ambiente hospitalar vem se modificando, em especial, a partir do final da década de 90, quando houve o incremento na busca por práticas de humanização nas instituições. Para atingir este objetivo, são inseridas atividades típicas de hotelaria, que visam encantar e fidelizar o cliente de saúde, em especial, aquele portador de convênio, o qual, cada vez mais crítico, busca uma experiência acolhedora e segura durante sua passagem pelo hospital. Em consonância com este cenário, desde agosto de 2015 o HCPA vem implantando nas Unidades de Convênio o Projeto Hospitalidade. Entre outras ações, o projeto contemplou a atividade de Camareiras, vinculadas ao Serviço de Processamento de Roupas (SPR), com a finalidade de garantir condições de conforto e bem-estar aos pacientes internados. Objetivos: A profissional deverá arrumar o leito dos pacientes deambulantes, liberando a equipe de enfermagem para outras ocupações; padronizar o controle e a distribuição da roupa hospitalar, inibindo a evasão da mesma. Metodologia: Reuniões no âmbito do SPR e da Coordenadoria de Hotelaria, com a participação do Serviço de Higienização, para modelagem e implementação da atividade, benchmarking em hospitais de Porto Alegre, revisão de literatura; adaptações nas instalações das Rouparias; definição de rotinas padrão; produção de insumos (carro de serviço, planilhas de controle, uniforme, etc); seleção de candidatos potenciais para desempenhar a função; capacitação dos profissionais selecionados; reuniões com a equipe multidisciplinar para informação e alinhamento da atividade. Resultados esperados: Melhorar a satisfação do cliente; aprimorar o padrão de abastecimento e qualidade do enxoval hospitalar; contribuir para a redução de custos; colaborar com o acolhimento e o atendimento humanizado; prestar um serviço diferenciado, alinhando as rotinas atuais às melhores práticas e exigências da Acreditação Internacional e do mercado. Conclusões: A implantação de Camareiras impactou positivamente na rotina da equipe de enfermagem, pois se constatou que a desonera de demandas não assistenciais, deixando-a focada no cuidado ao paciente. Da mesma forma, impactou na satisfação do cliente externo, que recebe maior atenção dos profissionais. Também se observou através da análise da distribuição de enxoval, que houve redução no consumo médio da roupa hospitalar em Unidades de Convênio, variando de 25% a 40%, dependendo da peça. Palavras-chaves: camareira, hotelaria hospitalar, satisfação do cliente