



## Uma experiência melhor para todos Clemenceau Medical Center Dubai, Emirados Árabes Unidos



**Como um sistema de saúde criou um ambiente de apoio focado nos funcionários e pacientes.**

As instalações de assistência à saúde nunca foram tão importantes quanto agora. Por isso o recém-projetado Clemenceau Medical Center (CMC), uma instalação de ponta em Dubai, é uma contribuição importante para o país. O CMC possui instalações de saúde no Líbano e em todo o Oriente Médio e está em franca ampliação, não apenas na região: a organização espera estabelecer presença internacional.

"Nossa visão era (e é) de criar instalações de saúde de alto nível para toda a região", diz John-Aziz Maalouf, gerente de engenharia e projetos do CMC em Dubai. "Aspiramos criar espaços com um visual hospitalar que também estejam bem equipados para a assistência à saúde. Nos orgulhamos em proporcionar aos pacientes uma experiência aprimorada."

## Estudo de Caso



O apoio ao processo de trabalho da equipe médica no CMC Dubai permite que ela se concentre em cuidar dos pacientes.

### Projetando uma experiência melhor

Por trás da experiência do paciente em qualquer instalação de saúde estão os processos e as pessoas. Quanto mais eficientes os processos médicos, mais fácil para as pessoas fazerem o seu trabalho. O CMC adotou isso desde o início, impulsionando seu desejo de criar uma instalação que fosse "adaptável às necessidades dos funcionários, [para que] nossa equipe de assistência possa ser mais eficiente na prestação de assistência, o que lhes dá mais tempo para se concentrar nas necessidades dos pacientes", diz Rola Hammoud, diretora médica do CMC em Dubai.

### Otimizando o processo para melhorar a eficiência

Com seu objetivo de tornar os processos dos funcionários o mais eficientes possível e de prestar serviços de primeira classe aos pacientes, o CMC percebeu rapidamente que precisaria investir nos equipamentos certos, não só nos dispositivos médicos, mas também no mobiliário. Por esse motivo, eles trouxeram a Herman Miller e o fornecedor de mobiliário de escritório dos Emirados Árabes Unidos, a Advanced Business Concept (ABC), para o time logo no início.

"Ao consultar a Herman Miller sobre os desenhos e receber uma proposta de planta completa, pudemos otimizar uma grande parte do

processo de construção, do design esquemático às compras. Um único ponto de contato tornou a comunicação, o planejamento e a execução mais eficientes para atender ao cronograma e às metas de custos do projeto", disse Maalouf.

"A ABC foi instrumental durante a fase de construção. Eles também nos ajudaram a readaptar e reprojeter algumas áreas do hospital durante a instalação, incluindo a personalização dos postos de enfermagem", acrescentou.

### Criando espaços adaptáveis para o futuro

Para otimizar as operações, o CMC contratou a Herman Miller e a ABC para entregarem soluções de mobiliário funcionais, flexíveis e prontas para o futuro, que colocassem as pessoas em primeiro lugar.

O sistema Compass da Herman Miller foi fundamental para isso. Presente em todos os quartos dos pacientes e espaços dos funcionários, o Compass foi projetado cuidadosamente para o controle de infecções e equipado com opções de armazenagem ergonômicas e acessíveis. Graças aos componentes intercambiáveis, os módulos de armários que compõem o Compass "são prontos para a mudança", diz Maalouf.

## Estudo de Caso

"As soluções de armazenagem de suprimentos podem ser integradas a sistemas de transporte para minimizar o desperdício de materiais e aumentar a eficiência. O Compass tem mostrado grande resiliência em todos os ambientes. Seu design modular e integrado combina estética, funcionalidade, facilidade de limpeza e controle de infecções em uma solução única", acrescenta Maalouf.

Além disso, Zeina Khouri, executiva clínica chefe e diretora geral interina do CMC em Dubai diz: "Os carrinhos de suprimentos nos deram uma solução móvel que oferece acesso fácil aos suprimentos e medicamentos onde e quando eles são necessários."



O Co/Struc System cria laboratórios e farmácias adaptáveis suficientemente flexíveis para atender às necessidades do futuro.

### Melhorando o fluxo de trabalho

Junto com o Compass, o Co/Struc System tem sido fundamental para assegurar a eficiência das operações no CMC. Oferecendo soluções de espaços de trabalho de farmácia e laboratório que podem ser adaptadas para a mudança nos processos hospitalares, o Co/Struc combina superfícies duráveis e fáceis de limpar com mesas de altura ajustável e rodízios para maior flexibilidade, com elementos modulares de armazenagem.

"O Co/Struc se integrou muito bem ao design do laboratório e da farmácia", diz Maalouf. "Nossas farmácias são totalmente automatizadas e o sistema atende a todos os tipos de tarefas, fluxos de trabalho e necessidades dos funcionários. O que me dá tranquilidade é que eu sei que os dois sistemas modulares – Compass e Co/Struc – oferecerão a flexibilidade e a velocidade de resposta de que precisamos, caso decidíssemos reformular ou reconfigurar qualquer espaço."



Os espaços de trabalho foram projetados para incentivar a comunicação e o aprendizado entre os funcionários.



## Estudo de Caso

### Entregando um cuidado ainda melhor

O mobiliário e os espaços ajudam a equipe a oferecer a melhor assistência possível. "Nossa nova instalação inclui espaços de trabalho que incentivam a comunicação e o aprendizado entre os funcionários. Quando as pessoas podem colaborar com mais facilidade, podemos eliminar os erros e oferecer melhores resultados para os pacientes", diz Hammoud.

"A forma como o hospital e os diferentes andares foram projetados é incrível. Eles combinam funcionalidade, ergonomia e estética. Isso traz uma melhoria importante em eficiência e fluxo de trabalho, o que é crucial para nós", diz Khouri. "Por exemplo, o posto de enfermagem apoia o trabalho dos nossos funcionários em ambientes de equipe. Quando há falta de trabalho em equipe e organização entre o pessoal de enfermagem, isso afeta a prestação de assistência, a segurança dos pacientes e as operações da unidade. Por isso ela é vital."

"O novo espaço de descanso nos ajudou a cuidar do burnout e da fadiga, graças à sua atmosfera convidativa e ao conforto que ele oferece. Ter esse tipo de espaço nos ajuda a desconectar da rotina para poder atender melhor aos pacientes", continua.



O design dos ambientes de equipe combina funcionalidade, ergonomia e estética, trazendo uma melhoria importante em eficiência e fluxo de trabalho.

# Estudo de Caso

## Criando uma experiência de hospitalidade

É claro que não só a experiência da equipe importava para o CMC. Eles queriam criar uma atmosfera semelhante à de um hotel para os pacientes e suas famílias.

Isso significou uma abordagem centrada no paciente, desde as áreas de recepção e quartos de pacientes, até o pronto-socorro, os laboratórios e as farmácias. Cada quarto de paciente é espaçoso, e muitos deles têm janelas do chão ao teto. Há espaços para que as famílias passem o tempo em sofás, relaxem ou trabalhem em ambientes claros e clean. Salas de espera para pacientes confortáveis e bem sinalizadas também oferecem conforto às famílias e facilitam o trabalho durante a espera.

Desde o ponto de entrada do hospital – a área de recepção eficiente, equipada com elegantes cadeiras Mirra 2 para o pessoal da recepção – "os pacientes se sentem como se estivessem fazendo check-in em um hotel cinco estrelas. Uma grande mudança, eu diria, em relação a como costumava ser", diz Khouri. "Os quartos dos pacientes parecem quartos de hotel, com tecnologia integrada para conectar o paciente à sua família. Os novos quartos também são espaçosos e seu design é inteligente para acomodar os visitantes."

Khouri destaca: "sabemos que minimizar os níveis de estresse e ansiedade contribui para o processo de cura. E os pacientes ficam menos ansiosos ao entrar num lugar como este, graças à atmosfera acolhedora e ao design e mobiliário de ponta."

Para Hammoud, o CMC e a Herman Miller compartilham da mesma filosofia de design. Para ambas, tudo começa pelas pessoas. A abordagem de design da Herman Miller é centrada no ser humano, orientada por pesquisa e pela solução de problemas. Para o CMC, isso também é profundamente verdadeiro.



Projetada para Dubai, a instalação impecável é uma combinação de conforto, conveniência e sofisticação a cada estágio, para cada paciente.

© Fotografia de Artur Ismailov.

© Herman Miller é uma marca comercial registrada da Herman Miller Inc.

© 2021 Herman Miller Oriente Médio e África.

Todos os direitos reservados.