

HOTELARIA HOSPITALAR COMO DIFERENCIAL NO CUIDADO DO PACIENTE

HOSPITAL HOTELS AS A DIFFERENTIAL IN PATIENT CARE

HOTELES HOSPITAL COMO DIFERENCIAL EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE

Lais Regina Alves¹

RESUMO: Esse artigo buscou descrever como a Hotelaria Hospitalar pode contribuir para o cuidado e segurança do paciente, familiares e profissionais de saúde. Utilizou-se como metodologia a revisão de literatura narrativa com pesquisa no Portal da Biblioteca Virtual da Saúde (BVS), PubMed e Portal CAPES. Como resultado, evidencia-se que desde que as empresas de saúde passaram a compreender a gestão da qualidade como um diferencial e a hotelaria como parte desse diferencial, a segurança e conforto do paciente recebeu uma atenção cada vez maior. Hoje, percebe-se que a preocupação com o conforto, segurança e humanização do atendimento ao paciente faz parte de uma rotina muito presente em hospitais e clínicas de saúde pública ou privadas. Muito se avançou desde que a percepção de conforto proporcionado pela hotelaria hospitalar, o que tem impulsionado os gestores a buscar a gestão da qualidade o diferencial para suas instituições. Conclui-se assim que segurança, conforto e humanização estão interligados dentro da gestão de hotelaria hospitalar, melhorando o processo de cuidado com o paciente, proporcionando diferenciais que são perceptíveis não apenas nas questões epidemiológicas, mas também no marketing da instituição, o que nos leva a compreender a importância desse setor como um fator importante e diferencial no cuidado com o paciente.

776

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. Segurança do paciente. Hotelaria Hospitalar.

ABSTRACT: This article sought to describe how Hospital Hospitality can contribute to the care and safety of patients, family members and health professionals. A narrative literature review was used as a methodology with research on the Virtual Health Library Portal (VHL), PubMed and CAPES Portal. As a result, it is clear that since healthcare companies have come to understand quality management as a differential and hospitality as part of this differential, patient safety and comfort have received increasing attention. Today, it is clear that the concern with the comfort, safety and humanization of patient care is part of a routine that is very present in hospitals and public or private health clinics. Much progress has been made since the perception of comfort provided by hospital hospitality, which has driven managers to seek quality management as a differential for their institutions. It is therefore concluded that safety, comfort and humanization are interconnected within hospital hospitality management, improving the patient care process, providing differentials that are perceptible not only in epidemiological issues, but also in the institution's marketing, which leads us to to understand the importance of this sector as an important and differential factor in patient care.

Keywords: Quality management. Patient safety. Hospital Hospitality.

¹Bacharel em Hotelaria, Especialista em Hotelaria Hospitalar pelo Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein, MBA em Gestão Estratégica de Projetos pela UNIBF – União Brasileira de Faculdades.

RESUMEN: Este artículo buscó describir cómo la Hospitalidad Hospitalaria puede contribuir al cuidado y seguridad de los pacientes, familiares y profesionales de la salud. Se utilizó como metodología una revisión narrativa de la literatura con investigación en el Portal de la Biblioteca Virtual en Salud (BVS), PubMed y Portal CAPES. Como resultado, es claro que desde que las empresas de salud entendieron la gestión de la calidad como un diferencial y la hospitalidad como parte de este diferencial, la seguridad y la comodidad del paciente han recibido una atención creciente. Hoy es claro que la preocupación por la comodidad, la seguridad y la humanización de la atención al paciente es parte de una rutina muy presente en los hospitales y clínicas de salud públicas o privadas. Mucho se avanzó desde la percepción del confort que brinda la hospitalidad hospitalaria, lo que impulsó a los gestores a buscar una gestión de calidad como diferencial para sus instituciones. Por lo tanto, se concluye que la seguridad, el confort y la humanización están interconectados dentro de la gestión de la hospitalidad hospitalaria, mejorando el proceso de atención al paciente, brindando diferenciales que son perceptibles no solo en temas epidemiológicos, sino también en el marketing de la institución, lo que lleva a comprender la importancia de este sector como un factor importante y diferencial en la atención al paciente.

Palabras clave: Gestión de la Calidad. Seguridad del paciente. Hospitalidad hospitalaria.

INTRODUÇÃO

A hotelaria Hospitalar tem ganhado cada vez mais atenção na gestão de saúde, tanto de instituições particulares quanto públicas e isso chama a atenção para a cerca da discussão a respeito do tema e sua relação com o cuidado humanizado do paciente e de seus cuidadores, como também dos profissionais que prestam serviços de saúde aos mesmos.

No Brasil, a Hotelaria Hospitalar surgiu na década de 1990, em meio a busca do cliente por melhores condições no seu atendimento, onde a qualidade está sendo observada em todos os aspectos, inclusive no que diz respeito a hospitalidade e humanização das instituições de saúde (SILVA DG; BRAMBILLA A; VANZELLA E, 2019).

Essa necessidade do cliente trouxe à tona o interesse por parte dessas instituições em adequar-se e assim, proporcionar a satisfação desejada e assim, garantindo seu lugar no mercado, no caso de instituições particulares de saúde, ou sua manutenção dentro dos padrões preconizados pelo SUS em seus princípios e diretrizes, no caso das instituições públicas (EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES, 2018).

O surgimento dessa pesquisa se dá a partir da observação dos impactos positivos e negativos observados do ponto de vista da Gestão da Qualidade envolvendo a Hotelaria hospitalar no que diz respeito ao cuidado e segurança do paciente, familiares e profissionais de saúde.

Nesse sentido, é de senso comum que a humanização é uma questão muito presente em serviço de hotelaria hospitalar, e que envolve a valorização do usuário, trabalhadores e gestores

de saúde, o que requer condições de atendimento e acolhimento que sejam eficientes e eficazes, reduzindo o desconforto do paciente e acompanhante, iniciando desde a portaria até seu atendimento e alta. É importante nesse sentido também, proporcionar o conforto e condições de trabalho para o profissional de saúde e de apoio que prestam o serviço a esse paciente. Não haverá atendimento humanizado se não houver consultórios em condições de uso, com equipamentos e acessórios que possam ser utilizados pelo profissional para o atendimento eficiente do paciente. Dessa forma, a Hotelaria Hospitalar, trabalhada justamente essa questão do acolhimento mais humanizado, o que reflete na satisfação do usuário e em sua segurança e cuidado.

Dessa forma, o presente artigo tem como objetivo descrever como a Hotelaria Hospitalar pode contribuir para o cuidado e segurança do paciente, familiares e profissionais de saúde. Em específico, objetiva-se demonstrar como a Hotelaria Hospitalar contribui para a segurança do paciente no atendimento médico-hospitalar; avaliar os impactos positivos na recuperação do paciente em consequência de uma gestão de qualidade envolvendo a Hotelaria Hospitalar; e compreender os impactos negativos da falta de gestão de hotelaria hospitalar para pacientes e funcionários da instituição de saúde.

MÉTODOS

A metodologia adotada foi a revisão de literatura narrativa, onde o processo de pesquisa não segue um sistema rígido, proporcionando ao autor uma liberdade quanto à escolha das fontes, sendo então um artigo com natureza qualitativa, buscando responder ao objetivo aqui traçado (ROTHER ET, 2007).

Foi realizada uma pesquisa no Portal da Biblioteca Virtual da Saúde (BVS), PubMed e Portal CAPES, através do uso de três descritores contidos nos Descritores de Ciências da Saúde (DeCS) da BVS, que são: Gestão da Qualidade e Segurança do paciente. O Termo “Hotelaria Hospitalar” (que não está presente no DeCS da BVS) também foi utilizado.

CONCEITO, HISTÓRICO E ECOLUÇÃO DA HOTELARIA HOSPITALAR

Atualmente a globalização faz com que todas as empresas, seja ela pública ou privada, procurem oferecer produtos e serviços de qualidade e que atendam às necessidades e desejos dos clientes e usuários de forma que os mesmos sintam-se satisfeitos, além disso, as empresas do setor privado procuram manter-se competitiva em meio a tantas outras do mesmo segmento, o

que gera no cliente/usuário dos serviços e produtos maior exigência com a qualidade desses produtos e serviços (BOERGER MA, 2005).

Dessa forma, Souza GG (2016) afirma que a preocupação dos gestores em oferecer produtos e serviços de melhor qualidade, cresce dia após dia, principalmente tratando-se de empresas prestadoras de serviços, como as empresas do setor hoteleiro, por exemplo, que prestam serviços de hospedagem. Assim, para destacar-se nesse nicho de mercado, o setor hoteleiro aposta em iniciativas como a padronização dos seus serviços, segmentação do mercado, equipamentos e instalações modernas e de melhor qualidade, ofertas e serviços com maior variedade de escolha para o seu cliente e principalmente o investimento no fator humano.

Souza GG (2016) segue afirmando que com tais iniciativas, o setor hoteleiro consegue atingir o seu objetivo principal, que é fazer seu cliente sentir-se satisfeito, já que em meio aos seus serviços, a gentileza, cordialidade, agilidade e cortesia estão envoltas dentro do que chamamos de hospitalidade, o que atualmente tem trazido os olhares do setor hospitalar, que com clientes cada vez mais exigentes, também devem se adequar a esse novo modelo de atendimento, onde os clientes querem ser atendido com segurança, conforto e bem-estar, o que vai além dos cuidados médicos, principal motivo da busca pelo atendimento desse estabelecimento.

Assim, o setor de saúde tem se preocupado tanto quanto o setor de hotelaria turística no que diz respeito a qualidade das acomodações oferecidas quanto ao conforto. A Hotelaria Hospitalar está buscando conceitos e serviços já empregados pela Hotelaria Clássica (turística), visando o aperfeiçoamento do atendimento hospitalar a fim de tornar o ambiente mais acolhedor e agradável ao seu cliente/paciente, adaptando tudo a realidade hospitalar.

O Portal da Educação (2019) atenta para a necessidade de esclarecer que hotelaria hospitalar deve ser sinônimo de conforto e qualidade, e não de luxo. A inclusão dos serviços de hotelaria no hospital deve estar associada aos serviços de apoio específicos, com respeito às regras existentes, função e especificidade de um ambiente hospitalar. Tal mudança no ambiente pode contribuir para o reestabelecimento da saúde do paciente, já que o mesmo adquire confiança no atendimento por estar participando ativamente do seu processo de melhora enquanto recebe atendimento.

Dessa forma, podemos chegar ao conceito básico de Hotelaria Hospitalar, que de acordo com o site Empresas & Cooperativas (2019) nada mais é do que a união de diversos serviços com o propósito principal de promover a satisfação total do paciente/cliente, onde seu bem-estar, segurança, privacidade, respeito a seus valores são os principais alvos dessa percepção de

qualidade buscada pela empresa prestadora do serviço de saúde, seja ela de iniciativa privada ou pública.

Ainda para o site Empresas & Cooperativas (2019), os serviços ofertados na Hotelaria Hospitalar incluem:

- O acompanhamento nutricional;
- Serviço de lavanderia;
- Serviço de camareira;
- Serviço de limpeza e higienização;
- Disponibilização de Lanchonetes e restaurantes;
- Disponibilidade de áreas de lazer e recreação;
- Gerenciamento de resíduos;
- Segurança privada;
- Central de atendimento telefônica;
- Paisagismo.

Todos esses serviços compõem uma série de aspectos que podem tornar-se o diferencial competitivo, promovendo a satisfação do cliente e contribuindo com a humanização do atendimento médico-hospitalar.

Dias MAA (2003) afirma que a Hotelaria Hospitalar está voltada para a busca da melhoria contínua da excelência, entrelaçando o objetivo principal de um hospital, que é tratar o paciente, com o ato de hospedar o mesmo, sem perda da característica principal do indivíduo que busca pelo serviço médico.

O novo modelo de Gestão Hospitalar busca constantemente a satisfação dos seus clientes, tanto pacientes quanto acompanhantes, visitantes funcionários e corpo clínico, que também são responsáveis pela cobrança de um diferencial.

Historicamente falando, a Sociedade Portuguesa Beneficência de Santos (2019) afirma que a evolução da Hotelaria Hospitalar veio em meio a uma necessidade do mercado que foi bem aceita e é aceita atualmente como regra.

HOSPITALIDADE, HOTELARIA HOSPITALAR E HUMANIZAÇÃO

Segundo Lisboa TC (2018), a Hospitalidade ou Hotelaria trata-se de um conjunto de serviços que são disponibilizados a clientes externos e internos com o objetivo de ofertar meios de assistência, bem-estar, conforto, segurança e qualidade no atendimento, reunindo diversas práticas profissionais a fim de promover o pronto reestabelecimento da saúde de um indivíduo.

Já Taraboulsi AF (2005) diz que hospitalidade consiste numa interação entre pessoas onde valores sociabilidade, harmonia, solidariedade e cortesia, estão ligadas à eficiência daquilo que se dispõe a fazer e oferecer.

O autor ainda define a Hotelaria Hospitalar como sendo uma arte de oferecer serviços com presteza, dedicação, respeito, eficiência e alegria, o que proporciona a satisfação e o encantamento do cliente, além de demonstrar atos de humanização no atendimento no ambiente hospitalar (TARABOULSI AF, 2005). Dessa forma, pode ser percebida a ligação entre a Humanização e a Hotelaria Hospitalar nesse conceito supracitado.

Ainda de acordo com Taraboulsi AF (2005), a hospitalidade pode ser sentida na hotelaria hospitalar através do aconchego proporcionado pelo ambiente físico, na humanização percebida diante dos serviços médico-hospitalares oferecidos e prestados e, principalmente, diante do comportamento, nos gestos e atitudes das pessoas que estão trabalhando naquele hospital. Isso tudo é capaz de caracterizar uma instituição de saúde que tem uma gestão voltada para a hospitalidade. Hospitalidade que nada mais é do que a essência pura da hotelaria hospitalar.

Toda e qualquer edificação da área de saúde deve ser amparada por legislação específica, a fim de proporcionar qualidade de vida e bem-estar aos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes. Nessa visão, todos devem estar em primeiro plano no processo de gestão hospitalar, pois a falta de conforto tais como excesso ou ausência de calor, umidade que causam mofo ou mal cheiro, ventilação ruim, a presença de ruídos, odores, ausência de iluminação ou iluminação deficiente e fora dos padrões estabelecidos para ambientes especiais, como hospitais, diminuem drasticamente a motivação no ambiente de trabalho e diminuem as chances de recuperação do paciente, além de estar indo de encontro a insatisfação do cliente em geral, o que é ponto negativo para a instituição (LISBOA TC, 2018).

A ANVISA (Agencia Nacional de Vigilância Sanitária) em 2014 concluiu que, quando uma instituição resolve investir no edifício e no arranjo do interior, os são resultados positivos surgem, traduzindo em humanização. ANVISA (2014), ainda afirma que a humanização no ambiente hospitalar pode:

- Reduz o estresse e fadiga dos profissionais prestadores dos serviços de saúde e conseqüentemente traz melhorias e eficácia na assistência aos pacientes;
- A humanização traz melhorias na segurança do paciente;
- Pode Reduzir o estresse também do paciente o que aumenta o sucesso do tratamento clínico;
- Impulsiona melhoria da qualidade na prestação da assistência médica.

Assim, toda e qualquer proposta de construção, reforma ou ampliação do edifício onde exista atendimento médico-hospitalar necessita da presença do administrador hospitalar,

arquiteto especialista em arquitetura hospitalar, engenheiros, membros da gestão de hotelaria do hospital e da CCIH - Comissão de Controle de Infecção Hospitalar para assegurar a segurança do paciente nas novas instalações.

Dias MAA (2006) afirma que o autor do livro "Notas sobre enfermagem", Florence Nightingale, apresentou resultados positivos obtidos através do uso adequado de ar puro, iluminação adequada, aquecimento adequado do ambiente, limpeza de modo geral, ausência de ruídos e dieta adequada ao paciente, trabalhando a mesma desde sua preparação até o momento de servi-la.

Diante disso, a implantação da hotelaria hospitalar focada em um atendimento humanizado significa adequar à estrutura organizacional de modo que todos deverão estar integrados e conscientizados do novo modelo. Ressalta-se também que todas essas mudanças e evolução da hotelaria Hospitalar trouxe um benefício significativo ao serviço de enfermagem, contribuindo para os profissionais de enfermagem foquem apenas nos cuidados com o paciente (DIAS MAA, 2006). Diante disso, conforme o autor, é possível observar:

- Mudança na forma de atendimento;
- Mudanças internas e externas comportamentais;
- Relação integrada entre unidades;
- Reordenamento das tarefas e cargos;
- Criação e adoção de indicadores capazes de controlar e avaliar a instituição;
- Criação de novos empregos;
- Desempenho eficiente das tarefas e atividades da Instituição;
- Fomentação da qualidade e da imagem institucional (Marketing);
- Adoção de Programa de Responsabilidade Social e Ambiental;
- Melhor comunicação entre as unidades;
- Novos talentos descobertos;
- Qualidade de vida no trabalho melhorada e desenvolvida;

Diversas vantagens e tendências são observadas em termos de gestão dos serviços de saúde, voltadas para minimizar a dor, afastamento e fragilidade do paciente. Dentre elas, podemos destacar (BONATO VL, 2011):

- Serviço Social presente e atuante;
- Apoio psicológico e social à família, acompanhantes e visitantes;
- Programas de socialização com atividades lúdicas, em especial para pacientes idosos e crianças;
- Atividades culturais como Teatros, corais, desenho e pintura;
- Cursos, seminários e aconselhamento para pacientes e acompanhantes;
- Gibiteca, biblioteca e brinquedoteca;
- Programa Doutores da Alegria;

- Bazares beneficentes;
- Voluntários Contadores de história;
- Acompanhamento escolar para crianças e adolescentes internados.

A humanização está inserida em cada uma dessas vantagens e tendências observadas. A criação de meios que disponibilize o mínimo de conforto ao cliente/paciente, é a principal vantagem observada diante a função da hotelaria hospitalar.

ELEMENTOS ESTRUTURAIS NA HOTELARIA HOSPITALAR

A Hotelaria Hospitalar usa de elementos da Hotelaria clássica para compor sua estrutura física e assim, disponibilizar a melhor experiência possível ao seu cliente. Nesse sentido, diversos fatores podem ser levados em consideração: tamanho da instituição, os tipos de serviços médico-hospitalar oferecido, composição e tamanho da equipe profissional, diversidade de especialidades e competências desses profissionais. Outro fator importante a se observar é a equipe de gestores desse hospital, que deve observar as adaptações da hotelaria clássica na hotelaria hospitalar. Conhecer os serviços e adaptar tudo a instituição de saúde, como departamentos e setores para que o hospital respeite as adequações necessárias a fim de promover a experiência adequada a situação de internação hospitalar ao paciente (TARABOULSI AF, 2004).

783

Em uma instituição hospitalar, a gestão de hotelaria hospitalar tem a obrigatoriedade de respeitar regras das funções de um hospital, adaptando regras e se adequando aos serviços oferecidos, sem deixar de lado a qualidade na prestação do serviço que deve ser sempre acolhedor, onde os pacientes sintam-se entendidos, aceitos e acolhidos (BOEGER MA, 2003).

Boeger MA (2003) propõe que se centralize sob a gestão específica os serviços de hotelaria do hospital, pois essa centralização facilita as tomadas de decisões da gestão, evitando possíveis conflitos ou mesmo eliminando os conflitos existentes. Para Dio GSCZD, Rettondini OC e Sousa FA (2005) mesmo que a gestão esteja centralizada sob uma gestão específica, todos devem ter conhecimento de sua responsabilidade quanto ao envolvimento no acolhimento do paciente e no ato de promover o bem-estar do mesmo.

Em relação a estrutura física Boeger MA (2003) cita que planejar a arquitetura de hospitais está tornando-se tendência irreversível em todo o mundo, onde a hotelaria deve estar inserida no contexto hospitalar, considerando os elementos que constituem esse ambiente como áreas internas, externas onde pacientes e acompanhantes utilizam. A recepção, salas de espera, áreas sociais e até mesmo elevadores podem contribuir para tornar o ambiente tranquilo e mais

agradável, utilizando de luzes e cores, como também, a utilização de TVs, frigobares, disponibilizando nas áreas comuns serviço de caixas eletrônicos 24 Horas, espaços para prática da fé, banheiros sociais, fraldários e diversos outros elementos capazes de fazer do hospital um ambiente receptível e menos desumano possível (BOEGER MA, 2005). Taraboulsi AF (2004) fala que também é interessante a disponibilização de infraestrutura de apoio para aqueles clientes que não querem perder o contato com seu trabalho, oferecendo a eles FAX, internet, fotocopiadoras e até serviço de motoboy.

A hotelaria hospitalar não deve ter como principal objetivo a lucratividade do hospital, apesar da direta associação desses serviços com o aumento de receita. O objetivo da Hotelaria hospitalar é oferecer um diferencial voltado ao bem-estar e a humanização dos seus serviços, e também para a motivação de funcionários (DIO GSZD, RETTONDINI OC, SOUSA FA, 2005).

No que diz respeito ao ambiente onde paciente passa a maior parte do tempo durante sua permanência, isso é, as unidades de internação, Boeger MA (2005) afirma que o cuidado com cores, aparelhos e aparatos, decoração, e luzes deve ser cuidadosamente planejada, já que maior parte do tempo ou para alguns pacientes, toda a estadia é dentro do quarto, esse espaço deve ser o mais aconchegante e humano possível. Taraboulsi AF (2004) afirma que os cuidados quanto à humanização no ambiente hospitalar proporcionam a hospitalidade do paciente, o que traz um elemento ao hospital que é de extrema importância para a gestão de hotelaria hospitalar da instituição. Dessa forma, os setores do hospital estão diretamente ligados com essa sensação proporcionada ao cliente. Assim, é interessante observar as características de cada departamento, fazendo uma comparação com a hotelaria clássica.

QUALIDADE NA HOTELARIA E A HUMANIZAÇÃO NO CUIDADO COM O PACIENTE

Outro conceito de grande relevância na hotelaria hospitalar, segundo Taraboulsi AF (2004) aponta a humanização como grande conceito de extrema relevância para a Hotelaria Hospitalar onde a hospitalidade e humanização estão diretamente relacionadas (observar Tabela 1), onde uma é consequência da outra, e os dois são grandes aliados no processo de cura e recuperação do paciente. O autor ainda afirma que de acordo com gestores, médicos e psicólogos, muitas pessoas consideram a hotelaria como um luxo desnecessário e um esforço sem inutilidade nenhuma, mas foi observado que a receptividade dos clientes aos tratamentos e a satisfação dos mesmos facilitou muito a diminuição do quadro depressivo causado pela internação.

Tabela 1 - Características da Hospitalidade e Humanização inseridas na Hotelaria Hospitalar

CONCEITO	HOSPITALIDADE	HUMANIZAÇÃO
Características	<ul style="list-style-type: none"> • Ato ou efeito de hospedar • Bom acolhimento • Preocupação espontânea com o outro • Liberalidade • Contato • Amabilidade • Solidariedade • Afabilidade no modo de receber os outro 	<ul style="list-style-type: none"> • Valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção da saúde • Autonomia, co-responsabilidade, e o protagonismo dos profissionais da saúde • Estabelecimento de vínculos solidários • Não haver longas esperas para atendimentos • Comunicação eficiente • Informações Claras e rápidas • Resolutividade • Ambiente limpo e acolhedor • Atenção Integral, não havendo apenas a doença, mas o indivíduo como um todo • Respeito entre os profissionais • Boas condições de trabalho • Equipes integradas • Valorização do Profissional • Educação continuada • Garantir a participação do usuário e da família no processo de recuperação • Trabalhar a autoestima

Fonte: TARABOULSI AF, 2004

Ainda para Taraboulsi AF (2004) a solidariedade conforta e motiva os clientes. As palavras de apoio e afeto proferidas de forma amável dos profissionais são capazes de confortar e motivar pacientes em meio a notícias ruins sobre sua saúde. Quando o paciente se sente acolhido dessa forma, a resistência para superar problemas de saúde ou passar por momentos árduos de forma humana e digna é aumentada e o quadro de saúde do paciente tende a melhorar.

Ainda sobre o conceito de humanização inserida na hotelaria hospitalar, a implantação dos serviços humanizados de saúde agrega qualidade e eficácia ao serviço, tornando-se elemento importante na promoção da saúde. Fica a cargo da direção do hospital a promoção de mudanças no comportamento e mentalidade da administração, abrangendo desde a administração até os funcionários de modo geral, fazendo os mesmos compreender que é responsabilidade de todos o sucesso da implantação do sistema de gestão voltada para a hotelaria hospitalar. Quando não há o envolvimento de todos, aplicar humanização fica inviável. A espontaneidade das pessoas que trabalham na instituição deve ser fator imprescindível nesse momento (TARABOULSI AF, 2004).

A boa vontade não é o único fator que pode gerar essa mudança de mentalidade. É importante também o investimento no conforto das acomodações, serviços ofertados, infraestrutura e treinamentos contínuos, a fim de promover a humanização dos serviços que a instituição oferece a seus clientes, focando sempre na cura do mesmo. Uma boa gestão de Hotelaria Hospitalar, atrelada a treinamentos constantes e eficazes, proporciona o desempenho natural da humanização em instituições de saúde.

A Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde – PNH (BRASIL, 2014), define humanização como sendo a valorização dos sujeitos em sua diversidade dentro do processo de produção de saúde, onde a autonomia e o protagonismo do sujeito e sua corresponsabilidade está inserida de forma solidária e participativa no processo de gestão de forma coletiva.

Ainda de acordo com Brasil (2014), no PNH a humanização hospitalar tem como base os seguintes critérios como:

- Cuidados em relação ao tempo de espera dos pacientes por atendimento;
- Comunicação clara e eficaz;
- Capacidade de resolução de conflitos e problemas;
- Ambiente Limpo e com odor agradável;
- Ambiente que proporcione sensação de acolhimento;
- Atenção e respeito a pacientes e funcionários envolvidos no processo de produção da saúde;
- Condições dignas de trabalho para os profissionais, valorizando o mesmo e estimulando sua autoestima, dando-lhe apoio e suporte necessário para o exercício de suas atividades, além de promover a educação continuada desses profissionais a fim de fomentar quesitos de humanização;
- Possibilidade de participação direta no processo de cura do paciente por meio da família e do próprio paciente (BRASIL, 2014).

O paciente também é peça fundamental para a Humanização nos hospitais. Para ele, a sua necessidade de sentir bem-estar, segurança e conforto durante seu tratamento ou curta estadia é fundamental para que haja a necessidade de mudanças (DIO GSZD, RETTONDINI OC, SOUSA FA, 2005). Taraboulsi AF (2004) observa que para haver novos padrões de mudança na humanização e hospitalidade dos hospitais, alguns pré-requisitos devem acontecer. A gestão hospitalar deve ser inovadora, gerando o comprometimento e empenho e comprometimento de todas as pessoas envolvidas, além ser aberta a essas mudanças.

SEGURANÇA DO PACIENTE E A HOTELARIA COMO DIFERENCIAL NO CUIDADO

Atualmente, a qualidade na saúde vai além do alcance do atendimento dos propósitos organizacionais e do alcance da satisfação dos clientes, sendo necessário, inclusive, a redução dos

riscos associados à assistência, o que pode ser traduzido como a promoção da segurança do paciente (BONATO VL, 2011). A segurança do paciente não significa garantia de cuidado integralmente qualificado, contudo, é um dos pilares que fundamenta a qualidade, visto que os riscos associados ao atendimento na saúde são notórios (PAGANINI JM, NOVAES HM, 1992). Por este motivo, a busca pelo atendimento seguro deve ser um objetivo incessante, além de um compromisso ético, de busca amplamente disseminada nas organizações de saúde (BONATO VL, 2007). Em que pese à necessidade da incorporação de práticas seguras na assistência à saúde de forma sistêmica, fica evidente que a segurança do paciente sofre influência da cultura organizacional (DONABEDIAN A, 1990).

Neste aspecto, Prazeres PM (1996) descreve o o conceito de cultura de segurança, que é entendido como um comportamento individual e organizacional, que busca continuamente estabelecer o compromisso com o almejo contínuo da minimização dos riscos relacionados à assistência e, conseqüentemente, auxiliar no alcance da qualidade dos serviços prestados.

Boeger MA (2005), afirma que o cliente está cada vez mais atento e com sua percepção cada vez mais aguçada quanto aos serviços ofertados e dessa forma ele se questiona cada vez mais quanto a esses serviços, se eles vão lhe oferecer segurança, conforto e realmente lhe proporcionar a cura esperada. O cliente de saúde não está interessado apenas em si nesse momento, mas também com o bem-estar de seus visitantes, acompanhantes e familiares.

Dio, Rettondini e Sousa (2005) por sua vez, afirmam que o hospital pode demonstrar cuidado e atenção quando o mesmo investe na implantação de preceitos da hotelaria nos hospitais, dessa forma, o cliente acaba percebendo esse cuidado e sentem beneficiados com isso. Os autores acreditam que o cliente de saúde em termos de “paciente” se sente capazes de avaliar a atenção recebida e dessa forma, optam pelo local onde mais foram bem tratados, acolhidos e sentiram-se seguros.

Uma consideração importante no quesito segurança do paciente é o controle de infecções por cruzamento (infecção cruzada). O índice de infecção demonstrada pelo hospital também é um fator que o cliente avalia antes de sua opção pelo hospital A ou B. A infecção cruzada está geralmente ligada com o ambiente e pessoas que estão em contato com o paciente. Isso não vale apenas para os profissionais de saúde ou de apoio, mas também para visitantes e acompanhantes, uma vez que os mesmos vêm de outros ambientes não livres de contaminação. Para evitar isso, o hospital deve adotar medidas educativas e cautelares para o controle de infecção cruzada e assim, proporcionar a segurança do paciente em ambiente hospitalar (REIS GAX et al., 2019).

Com relação às expectativas do cliente que procura um hotel e um cliente que procura um paciente, estas são bem diferentes, pois o hotel foca-se principalmente no conforto, normalmente agregando o luxo, enquanto o hospital convencional invariavelmente está focado 100% na saúde, fazendo com que suas equipes, muitas vezes, desconheçam outra forma de atendimento. No entanto, nos hospitais que possuem o setor de hotelaria hospitalar, esta atitude deve ser diferente, pois no conceito de hotelaria hospitalar, conforme afirma Boeger MA (2003), os pacientes são considerados enfermos; por isso, requerem atenção especial que concilie a saúde com o ato de hospedar-se bem e torne o ambiente mais acolhedor para a família do paciente e ele, humanizando, o ambiente e seu atendimento.

Esta mudança no atendimento parte do próprio paciente, que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes (BOEGER MA, 2003), o que nos leva a compreender os motivos que hoje levam às empresas de saúde a buscar cada vez mais uma gestão de hotelaria hospitalar não apenas voltada para a cura, mas também para a preservação da saúde organizacional, sendo então o seu diferencial no que tange o cuidado, conforto e segurança do paciente.

CONCLUSÃO

A segurança do paciente tem sido uma finalidade buscada por anos, desde que se entendeu que qualidade está associado ao cuidado e ao conforto nos serviços de hotelaria hospitalar. Ser uma empresa de saúde acreditada não apenas traz ao paciente conforto e segurança, mas um ambiente humanizado, acolhedor e que lhes proporcione a sensação de que ali encontrará um ambiente onde suas enfermidades serão curadas, mas um ambiente onde o mesmo vai ter a segurança necessária e a minimização dos desconfortos causados pela sua doença ou mesmo pela intimidação que ambientes hospitalares causam naturalmente em qualquer ser humano.

REFERÊNCIAS

BOEGER MA. Gestão em hotelaria hospitalar. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005, p.47p

BOEGER, M. A. Gestão em Hotelaria Hospitalar. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

BONATO VL. Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. O Mundo da Saúde, São Paulo: 2011, v.35(5):319-331.

- BONATO VL. *Gestão em Saúde: Programas de Qualidade em Hospitais*. São Paulo: Ícone; 2007
- BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA. *Conforto ambiental em estabelecimentos assistenciais de saúde*. Brasília: Anvisa, 2014.
- DIAS MAA. *Enfermagem e hotelaria hospitalar na promoção da hospitalidade*. Dissertação de Mestrado da Faculdade Anhembi-Morumbi, São Paulo. 2005. 98p.
- DIO GSCZD, RETTONDINI OC, SOUSA FA. *Hotelaria Hospitalar: estratégia de diferenciação na busca da vantagem competitiva*. In: TRIGO LGG (Org.). *Análises regionais e globais do turismo brasileiro*. São Paulo: Roca, 2005. cap. 52, p. 805-815.
- DONABEDIAN A. The seven pillars of quality. *Arch Pathol Laboratory Med*. 1990; 114:1115-8.
- EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. *Caderno Ebserh de Hotelaria Hospitalar - 2ª Edição*. Produzido pelo Serviço de Apoio à Hotelaria Hospitalar - Brasília: EBSEH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, 2016. 35p
- EMPRESAS & COOPERATIVAS. *Hotelaria Hospitalar: Entenda o conceito e os benefícios*. Março de 2019. Disponível em: <https://empresasecooperativas.com.br/hotelaria-hospitalar/>. Acesso: 15 jan. 2023
- LISBOA TC. *Hospitalidade x Hotelaria Hospitalar x Humanização*. *Revista IPH - Instituto de Pesquisas Hospitalares Arquiteto Jarbas Karman*, nº 15, dezembro de 2018.
- PAGANINI JM, NOVAES HM. *Garantia de qualidade - acreditação de hospitais para a América Latina e Caribe*. Brasília: OPAS; 1992. [OPAS - Série Silos, 13]
- PORTAL DA EDUCAÇÃO. *Os Conceitos e Princípios da Hotelaria Hospitalar*. 2019.
- PRAZERES PM. *Dicionário de termos da qualidade*. São Paulo: Atlas; 1996.
- REIS GAX et al. *Dificuldades para implantar estratégias de segurança do paciente: perspectivas de enfermeiros gestores*. *Revista Gaúcha de Enfermagem*; 2019, 40: spe.
- ROTHER ET. *Revisão sistemática X revisão narrativa*. *Acta Paul Enferm.*, 2007; 20 (2): v-vi.
- SILVA DG, et al. *Hotelaria hospitalar para idosos*. VI Congresso Internacional de Envelhecimento Humano - CIEH, 2019.
- SOCIEDADE PORTUGUESA BENEFICÊNCIA DE SANTOS. *Hotelaria*. 2019. Disponível em: <http://spb.org.br/hospital/hotelaria/hotelaria-historia-e-conceito/>. Acesso em: 25 jan. 2023
- SOUZA GG. *HOTELARIA HOSPITALAR: Conceitos da hotelaria adaptados ao setor hospitalar*. Universidade Federal de Minas Gerais - Instituto de Geociências Dept. de Geografia. Belo Horizonte - MG, 2016.