

Hospitalidade x Hotelaria Hospitalar x Humanização

"A ciência é fria. A morte é gélida. O cuidar tem que ser quente, e este calor tem que vir do corpo e da alma. A cura e/ou o conforto são expressões da solidariedade humana; são diferentes as maneiras de traduzir o calor humano. O calor está no gesto, no ouvir, no consolar, no tocar, no cuidar. Em nosso hospital, todo colaborador será chamado para - respeitando o espaço de nossos clientes - estar próximo para encantá-los com as entregas que eles necessitarem. Mas, a mais sublime entrega é a do calor humano. E temos que aprender e ensinar como se realiza esse ato de amor! Não adianta não acolher o funcionário, porque ele não irá acolher o paciente. O acolhimento tem que ser mútuo" (GONZALO VECINA NETO, 2015).

Hospitalidade ou hotelaria é o conjunto de serviços disponibilizados aos clientes internos e externos que objetiva oferecer condições de assistência, conforto, bem-estar, segurança e qualidade no atendimento, agregando todas as práticas profissionais existentes nas instituições de saúde.

Para Dias, "a hotelaria hospitalar busca criar e organizar um espaço humano, tendo a função de contribuir para o aprimoramento do sistema hospitalar" (2006, p. 343); ela procura oferecer um ambiente seguro ao seu cliente, que são: pacientes, familiares, acompanhantes, cuidadores, amigos, visitantes em geral.

Taraboulsi define hospitalidade como "a interação de pessoas em que prevalecem valores de sociabilidade e solidariedade, harmônicas relações interpessoais, cortesia associada à eficiência daquilo que se propõe a fazer ou oferecer" (2009, p. 157). E define hotelaria Hospitalar como:

a arte de oferecer serviços eficientes e repletos de presteza, alegria, dedicação e respeito, fatores que geram a satisfação, o encantamento do cliente de saúde e, principalmente, a humanização do atendimento e do ambiente hospitalar. (2009, p. 158).

A hospitalidade é sentida pela hotelaria hospitalar no aconchego do ambiente físico, na humanização dos serviços médico-hospitalares e, principalmente, no comportamento das pessoas (gestos e atitudes). Taraboulsi complementa: é isso que caracteriza uma instituição de saúde voltada para a hospitalidade, que é a essência da hotelaria hospitalar (2009, p.159).

Qualquer edificação da área de saúde necessita estar amparada por legislação para oferecer qualidade de vida no trabalho e bem-estar aos pacientes, acompanhantes e colaboradores, e todos precisam estar em primeiro plano. Podemos citar algumas instituições que recebem esses clientes: hospitais, casas de repouso, spas, laboratórios, clínicas odontológicas, clínicas de cirurgia plástica, clínicas de fisioterapia etc.

A ausência de conforto ambiental e humano nas instituições de saúde, especificamente nos hospitais, acarreta excesso ou ausência de calor; umidade; ventilação ou renovação do ar; ruídos intensos e constantes; iluminação deficitária e odores, que diminuem a motivação no trabalho e limitam a recuperação do paciente.

Quando a instituição investe no edifício e no arranjo do interior, os resultados são traduzidos em humanização da assistência à saúde e, segundo a ANVISA (2014, p. 20), podem:

- Promover a redução do estresse e da fadiga dos profissionais de saúde e melhorar a eficácia assistencial;
- Melhorar a segurança do paciente;
- Reduzir o estresse no paciente e ampliar a possibilidade do êxito clínico;
- Promover melhoria ampla da qualidade da prestação da assistência.

Outro aspecto a ser considerado é o da infecção cruzada, que é ocasionada pela transmissão de um microrganismo de um paciente para outro, geralmente por meio do pessoal, ambiente ou de instrumento contaminado.

Para a minimização de risco dessa infecção cruzada, o ambiente é a primeira preocupação que a administração precisa ter para oferecer condições ambientais aos funcionários e pacientes.

A proposta de construção, ampliação ou reforma do edifício hospitalar exige a presença do administrador hospitalar, bem como dos arquitetos, engenheiros, membros da hotelaria hospitalar e da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar.

Florence Nightingale, em seu livro "Notas sobre enfermagem", apresentava os resultados obtidos pelo uso apropriado de ar puro, iluminação, aquecimento, limpeza, silêncio e seleção adequada da dieta, pensando na preparação e como servi-la (DIAS, 2006). Os cuidados de Florence com os soldados da Guerra da Crimeia resultaram na melhoria das condições de saúde. São de sua iniciativa as seguintes recomendações:

a circulação do ar não devia ser apenas adequada, mas agradável. A iluminação não podia incomodar o cliente, os ruídos precisavam ser suavizados (sons e barulhos) e a limpeza devia ser adequada no lugar em que o cliente iria ficar na internação. Além disso, as roupas precisavam ser limpas e cheirosas e os móveis de boa aparência, desinfetados após a saída do cliente para terem condições apropriadas para receber o próximo (DIAS, 2006, p. 341).

As mudanças de conceitos nas organizações de saúde dependem dos seguintes fatores:

- Fator social (determinante);
- Fator cultural e social (grau de escolaridade e cultural em geral);
- Fator pessoal (ciclo de vida, situação financeira, estilo de vida);

- Fator psicológico (motivação).

Assim sendo, a implantação da hotelaria hospitalar com foco na humanização significará um repensar na estrutura organizacional, em que todos deverão ser integrados e conscientizados do novo modelo. É importante frisar que a hotelaria trouxe um benefício ao serviço de enfermagem, colaborando para que o foco fique direcionado aos cuidados diretos do paciente.

Nessa mudança, observa-se:

- Mudança de conceito de atendimento;
- Mudança de comportamento (interno e externo);
- Integração de unidades;
- Realinhamento de cargos e tarefas;
- Criação de indicadores de controle (avaliação);
- Geração de empregos;
- Execução eficiente das atividades nas instituições;
- Estímulo à qualidade e à imagem (Marketing);
- Implantação de Programa de Responsabilidade Social e Ambiental;
- Integração entre as unidades (Comunicação);
- Descoberta de talentos;
- Melhoria da qualidade de vida no trabalho;
- Avaliação da prestação de serviços (interna e externa);
- Melhoria da avaliação de desempenho.

Como observamos, as vantagens são grandes em termos de gestão dos serviços de saúde e várias tendências têm acontecido para minimizar momentos de dor e afastamento:

- Serviço Social constante;
- Apoio à família, aos visitantes e acompanhantes;
- Socialização em geral com programas lúdicos, principalmente para pacientes idosos;
- Atividades culturais (corais, teatro, pintura, desenho);
- Cursos, seminários e aconselhamento;
- Gibiteca, brinquedoteca;
- Doutores da Alegria;
- Bazares;
- Banca móvel;
- Contadores de história;
- Acompanhamento escolar.

Todas essas ações são dirigidas e acompanhadas por uma Comissão que avalia os resultados e implanta novas atividades à medida que os pacientes e familiares sugerem nos instrumentos de pesquisa. Mesmo na ocorrência de óbitos, a tríade hospitalidade - hotelaria - humanização caminha paralelamente, buscando oferecer apoio e conforto aos familiares.

E, para que tudo aconteça, é importante que os colaboradores sejam motivados, comprometidos e que correspondam às competências, aos valores

e objetivos firmados em sua contratação. Para tanto, o papel do gestor como avaliador é muito importante, pois com a valorização e o desenvolvimento profissional das pessoas, a hospitalidade estará à altura do atendimento à população.
