

Um Estudo das Estratégias de Hospitalidade e Humanização Adotadas na Administração Hospitalar de um Hospital em Belo Horizonte¹

Alda Nunes Barroso²
Professor Orientador: M. Sc. Antônio Marcos Souza³

RESUMO

A hotelaria hospitalar é uma atividade recente nos hospitais do Brasil e do mundo. Torna-se necessária a partir do momento em que as instituições de saúde buscam agregar humanização e qualidade aos serviços prestados. A hospitalidade em hotelaria hospitalar está aos poucos sendo incorporado ao hospital moderno, contribuindo para tornar a assistência mais humana e a hospitalização menos estressante. O novo conceito de hotelaria hospitalar busca proporcionar conforto, segurança e bem estar ao cliente externo e interno, através da transformação do ambiente hospitalar, para torná-lo mais acolhedor. O ambiente no hospital precisa ser percebido pelo cliente como hospitaleiro, sendo a hospitalidade oferecida na sua forma mais ampla, abrangendo os aspectos tangíveis e intangíveis do atendimento. Hoje, desenvolver estratégias capazes de neutralizar as instabilidades do mercado de saúde no Brasil é uma prática absolutamente necessária ao sucesso do empreendimento. É propósito deste artigo, conhecer e avaliar as estratégias da hospitalidade e humanização adotadas na administração do Hospital Alfa, dentro dos preceitos da indústria hoteleira.

Palavras-chave: hospitalidade, hospital, humanização.

ABSTRACT

Hospitality inside the hospitals is a new activity here in Brazil and all around the world. That's makes necessary, at this moment, in all healthy institutions make sure the humanization is present in their offers services. The hospitality concept in hospital hoteling is incorporated to the modern hospital and makes easy to the client his situation when admitted to hospital. The new concept of hospitality try to offer comfort, safety and welfare to the client, through changes in the workplace to keep it pleasant. The hospital setting must be perceived by the costumer as hospitable, being hospitality offered in its broader sense, including the tangible and intangible aspects of assistance. Today, to develop strategies to neutralizing the healthy market instabilities in Brazil is necessary for a success business. The reason of this article is to show and value how hospitality

¹ Pesquisa viabilizada com bolsa do Programa de Iniciação Científica da Faculdade Senac Minas.

² Ex-aluna do curso de Administração com Habilitação em Administração Hoteleira da Faculdade Senac Minas.

³ Coordenador e professor do curso de Administração da Faculdade Senac Minas.

and humanization's strategies are adopted in Alfa Hospital, including all rules of the hotel's industry.

Key-words: hospitality, hospital, humanization.

1 INTRODUÇÃO

O mercado cada vez mais competitivo, a velocidade de informações e de mudanças é parte do cotidiano de qualquer empresa. A organização hospitalar não difere das outras organizações. O hospital, inserido neste contexto, além de atender aspectos físicos deverá principalmente estar atento ao aspecto humano, como hospitalidade e humanização no atendimento, para ter maior êxito no mercado globalizado.

É propósito deste artigo, conhecer e avaliar as estratégias de hospitalidade e humanização adotadas na administração do Hospital Alfa⁴.

Segundo Taraboulsi (2004), preocupados com o estado físico e emocional do cliente de saúde, alguns gestores estão tentando deixar para trás a imagem clássica de hospital, levando para as instituições mudanças e serviços que minimizam o impacto desses momentos difíceis, transformando a estada no ambiente hospitalar mais agradável, afinal, as pessoas nunca terão prazer de estar no hospital, mas o desconforto pode ser minimizado.

Para Boeger, (2003) hotelaria em hospitais, hoje, é um conceito sólido, irreversível e necessário. Não é apenas mais um termo mercadológico, utilizado para demonstrar preocupação com o bem estar dos clientes. O que era apenas um assunto se transformou em um departamento ou, então, é de responsabilidade de alguma diretoria, despontando entre os vários temas de importância na pauta de reuniões dos administradores, diretores e médicos.

⁴Doravante a empresa objeto de estudo será tratada com o nome fictício de Hospital Alfa, atendendo pedido de seus gestores.

O objetivo é conciliar a saúde e o ato de hospedar bem, tornando o ambiente mais acolhedor para a família e o paciente. Os benefícios dos serviços de hotelaria nesse ambiente ajudam a minimizar o desconforto dessa situação, visando tornar a estadia mais agradável. Todas as mudanças devem estar voltadas para o objetivo mais importante que é humanizar o ambiente hospitalar. Afinal, o cliente alvo está, ao contrário do hóspede de um hotel, internado por contingência e, geralmente, em situação de grande estresse, conclui o autor acima citado.

Segundo Taraboulsi (2004), uma das maiores dificuldades das instituições de saúde sempre foi e continua sendo a incapacidade de seus gestores em visualizar o leque de entes que a expressão clientes de saúde abrange. Ao conhecer que a expressão cliente de saúde é a mais adequada dentro do contexto hospitalar e abrange, além da pessoa enferma, os familiares, amigos e visitantes, torna-se mais fácil adotar estratégias e implementar ações, inclusive as de hotelaria, que possam garantir a humanização e a qualidade dos serviços médico-hospitalares. Entretanto, precisa-se, com simplicidade e inteligência, conhecer bem o cliente para que todas as pessoas envolvidas no atendimento possam ter a noção de sua importância para a instituição de saúde, enfatiza (TARABOULSI, 2004).

Nos últimos dez anos as instituições de saúde têm procurado desenvolver serviços e uma estrutura de apoio que venha de encontro não apenas às suas necessidades, como também aliar o conforto e a hospitalidade ao frio ambiente hospitalar, afirma o autor.

A medicina tem evoluído muito rapidamente. Assim, os hospitais devem seguir os passos da evolução e propor oferecer aos pacientes o que estes buscam, além da cura, a humanização e a hospitalidade.

Melhor relacionamento entre pacientes e médicos, com atendimento impecável de toda equipe de colaboradores do hospital e bom acolhimento, são fatores que não devem ser esquecidos pelos administradores, médicos, enfermeiros e todos os envolvidos no contato com pacientes. (BOEGER, 2003, pg. 234).

A hotelaria hospitalar é um conjunto de pessoas, serviço e procedimentos, que visam aumentar o conforto do paciente e seus familiares, assim como humanizar o atendimento prestado no hospital, afirma o autor.

Para o Ministério da Saúde (2000), humanizar “é garantir à palavra a sua dignidade ética”. É preciso reconhecer o seu real significado. No ambiente hospitalar, dor e sofrimento precisam ser reconhecidos e compreendidos de maneira humanizada, pois só assim o cliente percebe que todos no hospital têm um objetivo comum: atendê-lo e, sempre que possível, encantá-lo.

Esta preocupação com a humanização leva em consideração a necessidade de saber falar e ouvir o outro, respeitá-lo em suas necessidades e diferenças, enfim, deve ser uma constante procura de meios que facilitem a comunicação entre as pessoas. Se os clientes, tanto os externos, responsáveis pelo faturamento do hospital, como os internos, responsáveis pelo atendimento, se sentirem bem, certamente o ambiente será livre de estresse ou, pelo menos, o gerenciamento do estresse será facilitado. Como resultado, o paciente certamente vai ter uma recuperação mais rápida e o colaborador irá trabalhar com mais tranquilidade, o que contribuirá para a manutenção e melhoria dos níveis de saúde (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2000).

Diante dessa realidade implementada em alguns hospitais, o objetivo desse trabalho é saber como o Hospital Alfa conjuga a prática da hospitalidade e humanização dentro dos preceitos da hotelaria.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Segundo Castelli (2001), a empresa hoteleira é uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada.

De acordo com Taraboulsi (2004), o hospital também oferece alojamento mediante pagamento, mas a uma clientela específica, que está necessitando de cuidados com a saúde. Ao contrário da organização hoteleira, o hospital não está voltado ao lazer, mas

ao atendimento ao cliente em um momento de grande vulnerabilidade e carência, quando necessita de cuidados com a sua saúde. O cliente deixa o seu ambiente habitual de trabalho, de moradia e vai hospedar-se em um local que lhe causa medo, pelo desconhecimento da evolução de sua situação de saúde, afirma.

Segundo Taraboulsi (2004), se no hotel todos os serviços prestados estão à disposição do cliente, no hospital essa disponibilidade é ainda mais importante, pois a vida do cliente pode depender da presteza com que for atendido.

2.1 Hotelaria Hospitalar: conceito sólido, irreversível e necessário

A implantação dos serviços de hotelaria no ambiente hospitalar requer estudo e habilidade.

A Hotelaria Hospitalar é um serviço que se preocupa em atender o cliente desde a recepção, serviço de quarto, higiene, lavanderia, rouparia, até as mudanças feitas na arquitetura, decoração das instituições etc. É um conceito muito novo em algumas instituições de saúde nacionais, seja ela pública ou privada.

O conceito de hotelaria está baseado na idéia de receber bem, de acolher, fatores esses que geram a satisfação e o encantamento do cliente.

Nos hotéis, o perfil do cliente é de alegria, descontração e animação, ao contrário do perfil do paciente, que muitas vezes está com o seu estado emocional abalado, sentindo-se inseguro, com medo e geralmente estressado. (BOEGER, 2003, pg. 123).

Taraboulsi (2004) comenta que várias instituições de saúde investiram na modernização, na pesquisa científica e na diversificação de processos de trabalho e serviços, tornando-se hospitais de primeiro mundo quanto aos aspectos tecnológico e científico. E esqueceram-se do cliente de saúde (pessoas enfermas, familiares, acompanhantes, visitantes) como um ser circunstancialmente fragilizado, constituído de

sentimentos e emoções, perspectivas confusas e que necessita de respeito, atenção e carinho.

Esse cliente não mais procura somente pelos benefícios dos serviços de saúde; ele prima pelas vantagens que lhe são oferecidas e que são caracterizadas pelo respeito e solidariedade a seu estado físico e emocional. Em decorrência disso, o desempenho com a qualidade dos serviços hospitalares é condição determinante para o sucesso da instituição de saúde, onde a concorrência tornou-se mais acirrada e o cliente de saúde mais perceptível e exigente. O caminho encontrado é a Hotelaria Hospitalar.

2.2 A hospitalidade como novo paradigma na área hospitalar

Consoante Taraboulsi (2003), o hospital é visto pela hotelaria hospitalar como um hotel com uma clientela com necessidades diferenciadas. Portanto, agregar serviços oferecidos em hotéis a esse público tornará sua convalescença menos traumatizante. Alguns hospitais já tornaram isso uma realidade diária, após incluírem em seus quadros, gerentes de hotel, *chefs* entre outros. Um exemplo é o Hospital Albert Einstein (São Paulo), que tem no átrio uma galeria de arte aberta 24 horas por dia. Quiosque com café, grupos de música, duas lojas de conveniência, sala para meditação e dois restaurantes. Nas suítes impera o luxo e o bom gosto.

As mudanças aceleradas que ocorrem no mundo atual exigem dos gestores dos hospitais atenção cada vez maior no que se refere à hospitalidade.

A Hospitalidade é hoje uma ferramenta de gestão imprescindível nos hospitais. Hospitalidade é o ato ou efeito de hospedar, é a qualidade do hospedeiro e hotelaria não é sinônimo de luxo e glamour, mas sim de conforto e qualidade. O conceito está baseado na idéia de bem receber ou acolher.

Boeger (2003) aborda a questão do valor da hospitalidade na entrada do hospital: a importância de um sorriso, seguido de “bom dia” proferido pela recepcionista, bem

uniformizada e treinada. Entende a importância de contar com uma equipe operacional que saiba como entrar em um apartamento para melhor servir o cliente. Neste ato tão nobre de valores agregados à formação de cada indivíduo, o serviço de governança, por exemplo, estimula o resgate de atenção, carinho e amor que pode ser adicionado a qualquer tarefa realizada pelo ser humano. A hospitalidade é imprescindível nos hospitais, enfatiza o autor.

2.3 Humanização nas instituições de saúde

Segundo Ghellere (2001), quando fala em humanização hospitalar, refere-se a uma visão completa do processo de funcionamento do hospital. Essa dinâmica se evidencia por meio da atual tendência de introdução de práticas de humanização nos centros de atendimento à saúde.

Humanização é a palavra utilizada para falar da melhoria da qualidade do atendimento aos clientes. É o cuidado prestado com respeito, dignidade, ternura e empatia ao cliente e sua família. Conseqüentemente, nos deparamos com ambientes tecnicamente perfeitos, mas sem alma e sem ternura. A pessoa que já está vulnerável pela doença deixou de ser o centro das atenções e foi instrumentalizada em função de determinado fim. (GHELLERE, 2001, pg. 58).

A esse respeito a autora diz que a implantação de programas de humanização hospitalar é uma tarefa nunca terminada, devido aos rápidos processos tecnológicos e das profundas mudanças culturais que acarreta.

Com o aumento da importância atribuída às iniciativas de humanização nos hospitais, a hotelaria hospitalar está se mostrando eficiente em gerar ou aumentar a satisfação percebida nos hospitais em que é implantada, aumentando sua demanda em vista da melhoria na oferta dos serviços.

A humanização resultante da implantação da hotelaria não vai curar a doença, mas torna o sofrimento mais tolerável, e o paciente mais propício ao tratamento e transforma os familiares em importantes colaboradores. É a humanização, através da hotelaria, mudando condutas e comportamentos tornando o hospital um espaço digno para os momentos difíceis de nossos clientes da saúde, complementa (GHELLERE, 2001).

De acordo com Costa (2004), o desenvolvimento científico-tecnológico tem levado muitas organizações a buscar de forma desenfreada o lucro-econômico à custa da necessária valorização real do ser humano.

Morgan (1996, pg. 89) diz que “a natureza verdadeiramente humana das organizações é a necessidade de construí-la em função das pessoas e não das técnicas”.

Charlie Chaplin, citado por Mezzomo (2000), afirmava: mais que de máquinas, necessitamos de humanidade. Mais do que de inteligência, necessitamos de afeição.

De acordo com Ghellere (2001), a humanização da saúde pressupõe considerar a essência do ser, o respeito à individualidade e à necessidade da construção de um espaço concreto nas instituições de saúde que legitime o humano. O cuidar humanizado implica a compreensão do significado da vida, a capacidade de perceber e compreender a si mesmo e ao outro. Humanizar a saúde é dar qualidade à relação cliente-colaborador, é suportar angústias do ser humano diante da fragilidade do corpo e da mente.

2.4 Hotelaria hospitalar e sua relação com a saúde

De acordo com Taraboulsi (2004), a Hotelaria Hospitalar faz uma interface com praticamente todos os serviços prestados pelo hospital, desde outros serviços de apoio, até os serviços-fim do hospital: atendimento médico e de enfermagem. A partir do conceito de melhoria de condições da infra-estrutura do hospital para atender bem o cliente externo, a Hotelaria Hospitalar contribui para dar melhores condições ao profissional que presta serviços ao hospital.

Muitos hospitais ainda sequer dão importância a essa revolucionária tendência, pois não sabem que o passado, mesmo de sucesso, não garante a sobrevivência de ninguém. A nova realidade que se apresenta exige dos atuais e futuros profissionais das áreas de Turismo, Administração Hoteleira e Administração Hospitalar muita

criatividade e flexibilidade, pois o mercado está oferecendo novas alternativas e a qualquer momento eles poderão ser chamados para gerenciar o setor de hotelaria de um hospital, conclui o autor.

2.5 Definições de acreditação e certificação

Segundo Rooney & Ostenberg, (1999) acreditação é um processo formal pelo qual um órgão reconhecido, geralmente uma organização não-governamental (ONG) avalia e reconhece que uma instituição de saúde atende a padrões aplicáveis, predeterminados e publicados. Os padrões de acreditação são normalmente considerados ótimos e possíveis e são elaborados para estimular esforços para a melhoria contínua das instituições acreditadas. Uma decisão de acreditação de uma instituição de saúde específica é feita após uma avaliação periódica *in loco* por uma equipe de avaliadores composta por pares, geralmente realizada a cada dois ou três anos.

De acordo com Mater Dei (2005), a ONA acredita os hospitais em três categorias:

- a) Nível 1 (Acreditação) – segurança para o paciente;
- b) Nível 2 (Acreditação Plena) – processos assistências padronizados e em funcionamento;
- c) Nível 3 (Acreditação com Excelência) – além de cumprir com as exigências dos níveis anteriores exige-se melhoria contínua dos processos em prol do paciente, da comunidade e da própria organização.

Certificação é um processo pelo qual um órgão autorizado, seja uma organização governamental ou não-governamental, avalia e reconhece um profissional individual ou uma instituição como atendendo a requisitos ou critérios predeterminados. Apesar de os termos acreditação e certificação serem comumente usados como sinônimos, a acreditação normalmente se aplica a instituições, enquanto que a certificação se aplica a profissionais individuais e a instituições. Quando conferida a profissionais individuais, a certificação normalmente implica que esse profissional recebeu instrução e

treinamento adicionais e demonstrou competência em uma especialidade além dos requisitos mínimos para licenciamento. Um exemplo de processo de certificação é um médico que recebe a certificação para a prática de obstetrícia de um conselho profissional especializado. Quando aplicada a uma instituição, ou setor de uma instituição, como um laboratório, a certificação normalmente implica que a instituição dispõe de serviços adicionais, tecnologia ou capacidade além daquelas encontradas em instituições semelhantes, afirmam (ROONEY & OSTENBERG, 1999).

3 METODOLOGIA

Uma pesquisa pode ser classificada através de dois critérios básicos: quanto aos fins e quanto aos meios de investigação, argumenta (VERGARA , 2000).

Este trabalho enquadra-se, quanto aos fins, como pesquisa descritiva e explicativa. É descritiva, uma vez que apresenta características da empresa objeto de estudo. Enquadra-se como explicativa pelo fato de analisar essa empresa com base nos fundamentos conceituais sobre hospitalidade e humanização da Administração Hospitalar. Segundo Vergara (2000, pg. 45) “a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno”; enquanto que a pesquisa explicativa, para a mesma autora tem como principal objetivo esclarecer quais fatores que contribuem, de alguma forma, para ocorrência de determinado fenômeno.

Quanto aos meios de investigação, utilizou-se da pesquisa bibliográfica para embasamento teórico do trabalho, que determinou a investigação conceitual sobre o tema. Enquadra-se também como pesquisa de campo, uma vez que contou com entrevista informal com um dos dirigentes da empresa em estudo, o Hospital Alfa; e, também da observação simples, viabilizada na própria empresa estudada por ocasião das visitas técnicas. Para Vergara (2000, pg. 49), a pesquisa bibliográfica consiste em um estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas que são acessíveis ao público em geral; enquanto que a pesquisa de campo “é

investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu o fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo.”

4 DEMONSTRAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Pode-se considerar a Hotelaria Hospitalar como a infra-estrutura do hospital voltada para o conforto, segurança e bem estar do cliente externo e interno, buscando transformar o ambiente para torná-lo mais acolhedor.

Pela sua preocupação com o bem estar do cliente, a hotelaria hospitalar é voltada para uma contínua busca de excelência, conciliando os objetivos do hospital com o ato de hospedar.

Fazem parte da hotelaria hospitalar vários serviços: Higiene e Limpeza, Lavanderia e Rouparia, Recepção, Unidade de Nutrição e Dietética, Restaurante/Cafeteria, Loja de Conveniência, Jardim, Estacionamento, Segurança patrimonial e das pessoas, Manutenção dos apartamentos e áreas de circulação.

A preocupação com a hotelaria no hospital começou há mais de 10 anos no Brasil e passou a ser uma tendência, por uma série de motivos. A competitividade entre os hospitais está cada vez mais acirrada e com a lei 8080/90, que criou o Sistema Único de Saúde – SUS, atendendo a Constituição de 1988, o atendimento passa a ser integral, igualitário e que preserve a autonomia do usuário do serviço de saúde. Para que tais exigências sejam cumpridas é necessário repensar a filosofia de acolhimento do cliente de saúde nas diversas organizações no que tange, principalmente, a hospitalidade e humanização.

4.1 Hospitalidade

O hospital pesquisado busca constantemente a excelência e no foco pela qualidade como meta. Além da técnica e competência profissional, também dedica atenção, carinho, amor e respeito aos clientes e procura colocar calor humano à tecnologia.

Em 2001 o hospital criou um instrumento de padronização, integração e qualidade em assistência hospitalar. Daí surgiu o Projeto Qualitas, que resultou na Acreditação pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), reconhecida pelo Ministério da Saúde, conferindo ao hospital o Nível 3 de Excelência Hospitalar.

A acreditação hospitalar é um processo de certificação voluntária que visa introduzir as instituições prestadoras de serviços de assistência à saúde a cultura de qualidade.

Ser avaliado pela ONA significa ser transparente e comprovar para a comunidade e para os órgãos fiscalizadores que a qualidade e a excelência dos serviços prestados na área da saúde são digno de crédito. Na opinião dos especialistas, acreditar uma organização hospitalar é conferir credibilidade, confiança e sustentabilidade ao negócio, proporcionando aos seus usuários uma assistência médico-hospitalar segura. Acreditar pela ONA significa validar o trabalho desenvolvido ao longo dos anos, confirmando assim a opinião dos clientes, fornecedores e compradores de serviços, afirma a direção. Durante a visita técnica notou-se o interesse da diretoria em investir em treinamentos com o intuito de melhorar a qualidade na prestação de serviço. Faz parte da estratégia do hospital contar com um corpo diferenciado de coordenadores de equipes, gerentes, colaboradores e profissionais de saúde. Desde a fundação, o hospital preocupa-se, especialmente, com o treinamento da sua equipe.

O departamento de recursos humanos tem como meta capacitar os novos funcionários para a filosofia de atendimento diferenciado, personalizado e humanizado, além da atualização dos colaboradores que têm mais tempo de trabalho. Para o corpo técnico (enfermeiro, auxiliares e técnicos) existe um treinamento específico que acontece durante todo o ano, ministrado por um enfermeiro especializado, responsável pela padronização e reciclagem das condutas referentes aos cuidados com os pacientes. As

gerências dos setores são co-responsáveis pelo treinamento de seus colaboradores, no que se refere às práticas exclusivas e pertinentes a cada departamento.

Enquanto centro de ciência, o hospital tem como objetivos primordiais a assistência médica, o ensino e a pesquisa. Esses objetivos se completam dentro do conceito de unidade moderna e avançada, voltada para o diagnóstico, tratamento e prevenção. O Centro de Estudos amplia esse conceito ao desenvolver uma política de promoção e crescimento dos profissionais que atuam no Hospital, através do estímulo à produção de trabalhos científicos, promoção de seminários, simpósios e jornadas científicas.

O Hospital também investe continuamente em tecnologia de ponta para assegurar boas condições de trabalho para seu corpo clínico e segurança para seus clientes.

Outro diferencial do hospital é a cultura de relacionamento com os clientes, através do uso contínuo de pesquisas de satisfação realizadas e monitoradas pelo Serviço de Apoio ao Cliente - SAC, que se constitui num canal aberto ao diálogo. A hospitalidade no hospital deve ser entendida como um processo de agregar o cliente ao ambiente, buscando fazer com que ele se sinta como se estivesse em casa.

Observou-se que existe atenção especial quanto à decoração dos ambientes. São modernos e aconchegantes, o que possibilita que o paciente muitas vezes sinta-se internado em hotéis. O hall de entrada com segurança 24 horas, é amplo e bem decorado. Os apartamentos primam pelo conforto e qualidade – um serviço completo de hotelaria hospitalar.

Outros serviços hoteleiros com facilitador da hospitalidade adotados no hospital são as lojas de conveniência disponíveis no hospital pesquisado, tais como:

- a) filmagens de partos e cirurgias; batizados, aniversários etc;
- b) jornais, livros, revistas, *souvenirs*, filmes, presentes, artigos de higiene pessoal e *bombonnière*;

- c) artigos de bebê: enxoval completo, lembrancinhas, roupas para crianças de 0 a 10 anos;
- d) meias elásticas medicinais, cintas, faixas, pijamas, lingerie em geral;
- e) salão de beleza: depilação, corte, escova, luzes, manicure, pedicure, maquiagem, penteados, escova;
- f) agência de turismo: viagens, congressos e eventos, excursões;
- g) floricultura.

O hospital pesquisado é constituído de vários setores/serviços como a governança, recepção, estacionamento, salão de convenção, biblioteca, capela, setor de segurança, a manutenção, o restaurante, lanchonete, conforto médico (dormitório com capacidade para alojar 100 profissionais), centro de convenções com seis auditórios e um heliporto.

A unidade de nutrição e dietética é outro diferencial da empresa, que agrega um enorme valor à qualidade de assistência ao cliente. É um tipo de serviço que além de oferecer uma alimentação específica para as necessidades atuais do paciente, proporciona uma alimentação saborosa, com uma aparência que estimula o apetite e permite ao cliente a opção de cardápios variados. Este tipo de serviço permite quebrar o velho paradigma de que comida ruim era sinônimo de comida de hospital.

4.2 Humanização

O conceito de humanização no hospital pesquisado está voltado para uma assistência diferenciada e personalizada aos clientes. A organização cultiva como verdade a expressão de que a técnica perfeita não deve excluir carinho, atenção e respeito às necessidades do ser humano. Dentre os fatos mais relevantes da instituição, destaca-se a introdução do Serviço de Psicologia para humanização do atendimento.

O hospital conta com um Centro de Convenções com seis auditórios totalizando 520 lugares, onde são realizadas reuniões de todas as clínicas médicas, simpósios, congressos, cursos e jornadas acadêmicas e outras áreas culturais, abertos também à

comunidade. A tecnologia e calor humano estão em sintonia no hospital. Existe o sistema de Berçário Virtual, que permite aos pais, do quarto, ver o bebê no berçário, através da TV.

No ambiente hospitalar, dor e sofrimento precisam ser reconhecidos e compreendidos de maneira humanizada, pois só assim o cliente percebe que todos no hospital têm um objetivo comum: atendê-lo e, sempre que possível, encantá-lo. Esta preocupação com a humanização leva em consideração a necessidade de saber falar e ouvir o outro, respeitá-lo em suas necessidades e diferenças, enfim, deve ser uma constante procura de meios que facilitem a comunicação entre as pessoas. Se os clientes, tanto os externos, responsáveis pelo faturamento do hospital, como os internos, responsáveis pelo atendimento, se sentirem bem, certamente o ambiente será livre de estresse ou, pelo menos, o gerenciamento do estresse será facilitado. Como resultado, o paciente certamente vai ter uma recuperação mais rápida e o colaborador irá trabalhar com mais tranquilidade, o que contribuirá para a manutenção e melhoria dos níveis de saúde. E essa é uma das atenções que o hospital pesquisado foca.

A hotelaria hospitalar não pode ser “sinônimo de luxo”, mas deve significar o recebimento de pessoas de forma humanizada, acolhedora, em um ambiente limpo, agradável, colorido, onde os profissionais de saúde tenham estímulo para demonstrar toda a sua competência.

O hospital, objeto de estudo, para amenizar o sofrimento e dar mais alento aos familiares inaugurou em 2005 uma Capela onde acontecem missas todas as segundas-feiras. Iniciativa assim mostra como a organização é sensibilizada na questão humana.

São estratégias para manter o paciente em contato com o mundo lá fora e ainda mais, uma forma de elevar a sua auto-estima, o que pode contribuir para a sua recuperação.

4.3 Considerações gerais

O cliente que busca o hospital não quer apenas atendimento específico ao seu problema de saúde. Ele também quer conforto, segurança e, a cima de tudo, quer encontrar um ambiente hospitaleiro, agradável, que o faça pensar que está mais em hotel do que em um hospital. A criação e organização desse espaço humano onde o paciente fica, enquanto hospitalizado, não deve ser mais limitado, ao contrário, deve proporcionar possibilidades de relacionamento com o mundo e não de isolamento.

Todos os profissionais que trabalham no hospital precisam ser observadores e orientados a perceber o ambiente para torná-lo adequado ao cliente. Uma das maneiras para tornar isso possível é oferecer condições compatíveis com os hábitos e preferências do cliente. Nesse aspecto, a competência dos profissionais, a tecnologia e a forma de atendimento são fundamentais. A qualidade da assistência prestada deve suprir as necessidades fisiopatológicas, mas também contribuir para a satisfação do cliente e sua família. Assim os serviços prestados serão analisados e avaliados pelo cliente nos aspectos tangíveis e nos intangíveis, o que certamente vai agregar valor à assistência prestada.

Se o propósito de um negócio é criar e manter a satisfação do cliente, além de gerar lucro, o cliente é atraído quando suas necessidades são satisfeitas e até ultrapassadas. Deste modo a organização consegue encantar o cliente. O hospital como qualquer outra organização, precisa acompanhar as mudanças do mercado. É necessário “preparar, treinar e planejar”.

Segundo afirmação do Dr. Fábio Leite Gastal (2006), Superintendente Geral da ONA, ao anunciar o resultado do processo de avaliação, disse que “O Hospital Alfa é um dos melhores hospitais do país”. O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar foi considerado eficaz, exemplar e inovador na avaliação da ONA – Nível 3 com Excelência; as áreas de Hotelaria, Segurança Predial, Higienização e Psicologia, receberam destaques especiais dos auditores; o elevado nível de envolvimento entre o corpo clínico e a enfermagem foi um dos itens ressaltados no relatório final da ONA e foi constatado que a organização possui uma gestão sistêmica consistente, com

modelo de planejamento estratégico, que está disseminado por todos os setores, unidades, serviços e clínicas, com ciclos de periodicidade semestral, que evidencia uma melhoria contínua dos processos.

Nesse contexto, a organização, ao prestar os cuidados aos clientes, prova preocupar-se em fazê-los não só com competência, mas preocupando-se também com os aspectos que envolvem hospitalidade e humanização.

5 CONCLUSÃO

Por tudo que foi dito, pôde-se perceber que a hospitalidade e humanização no Hospital Alfa são elementos presentes em sua proposta de valor, como forma de dar conforto, bem estar e minimizar os transtornos causados pelas enfermidades.

Muitos conceitos e inovações, com as devidas adaptações e considerações necessárias à realidade de um hospital, têm sido buscados em hotéis. Essa modernização tem sido cada vez mais discutida pelas empresas responsáveis pela promoção da saúde. O hospital abordado mostrou ter preocupações constantes nessa questão. Todos os colaboradores, médicos e demais profissionais trabalham com espírito de equipe para que o resultado final se traduza na razão de existir da empresa que é o compromisso com a qualidade pela vida.

Para que tudo se realize a contento o hospital pesquisado faz uso do planejamento estratégico, que trata de um instrumento de gestão de grande importância para as empresas contemporâneas. Este planejamento estratégico vem sendo utilizado nas áreas administrativas do hospital há mais de dez anos, com atenção especial na prática de serviços e atividades que visam ao bem-estar, ao conforto, à segurança, à assistência e à qualidade no atendimento ao cliente da saúde, representados por pacientes e acompanhantes, desde seu *check-in* até seu completo *check-out*.

Reinventar serviços, processos, indicadores, equipamentos, são ações latentes percebidas na administração do hospital. Um dos objetivos da hotelaria hospitalar é a

humanização no intuito de melhorar o atendimento dos profissionais de saúde aos pacientes e clientes indiretos (amigos, familiares e visitantes), criando condições físicas, estruturais e logísticas para o desenvolvimento das atividades. Nestas questões, ficou evidente, no hospital pesquisado, a atenção voltada para superar as expectativas dos clientes, além da capacidade técnica, da atenção, da criatividade e do envolvimento com o que é executado.

A organização trabalha, de fato, pautada em princípios éticos, de transparência, confiança e parceria, para que todo trabalho esteja comprometido com os valores do hospital, que são o atendimento diferenciado, humanizado e com alto padrão de qualidade.

REFERÊNCIAS

ANBT. NBR 14037. **Manual de operação, uso e manutenção das edificações: conteúdo e recomendações para elaboração e apresentação**, 1998.

BOEGER. Marcelo Assad. **Gestão em hotelaria hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2003.

BOEGER, Marcelo Assad. **Hotelaria hospitalar**. Revista hotelnews – São Paulo – SP, nº 322 – setembro/outubro – 2004.

BRITO, Maria José Menezes. *et al.* **Interfaces das mudanças hospitalares na ótica da enfermeira-gerente**. Revista de administração de empresas – RAE. São Paulo – SP, v. 44, edição especial – 2004.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

COSTA, Wellington Soares da. **Humanização, relacionamento interpessoal e ética**. Caderno de Pesquisas em Administração São Paulo – SP, Brasil, v. 11, nº 1, janeiro/março 2004.

DIAS, Maria Antonia de Andrade. **Marketing e hospitalidade no hospital**. Revista Tratados de Enfermagem, São Paulo: UNIBAN, v. 2, n. 2, jul/05.

DIAS, Maria Antonia de Andrade. **Enfermagem e hotelaria hospitalar na promoção da hospitalidade**.

FRANÇA, Júnia Lessa. et al. **Manual para normalização de publicações técnico-científicas**. 6. ed. ver. E amp. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOI, Adalto Felix. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais: pensando e fazendo**. São Paulo: ícone, 2004.

HOTELNEWS. **A revista da hospedagem e alimentação. Atendimento à saúde**. São Paulo – SP, nº 322 – setembro/outubro – 2004.

MATER DEI Hospital. **Compromisso com a qualidade pela vida**. 2005.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Manual de Humanização**. 2000.

SANTOS, Eliana Melo; TEIXEIRA, Rivanda Meira. **Gestão de recursos humanos em hospitais de Aracaju**. Caderno de Pesquisas em Administração São Paulo – SP, Brasil, v. 09, nº 4, outubro/dezembro 2002.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar : serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade**. São Paulo: Atlas, 2004.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

Sites pesquisados:

AMORIM, Luciângela Juvêncio de. **A necessidade do serviço humanizado na hotelaria hospitalar**. Disponível em: <www.estudosdirigidos.com.br>. Acesso em 05 ago. 2005.

BRASIL. Ministério da Saúde. DATASUS-MS. Disponível em <http://www.datasus.gov.br>>. Acesso em: 19 abr. 2005.

GHELLERE, Janete Lúcia Possato. **Experiências em hospitais**. Portal Humanizar. Disponível em: < www.humanizar.com.br>. Acesso em: 19 abr. 2005.

ICHINOSE, R. M., ALMEIDA, R.T.. **Desmistificando a certificação e a acreditação de hospitais**. Disponível em: <<http://www.scholar.com>>. Acesso em 08 ago. de 2005.

LIFECENTER, hospital. **O maior e mais avançado centro médico da América Latina**. Disponível em: < www.lifecenter.com.br >. Acesso: em 27 mai. 2005.

MEZZOMO, Augusto A. **Humanização hospitalar**. Portal Humaniza. Disponível em : <www.humaniza.org.br>. Acesso: em 19 abr. 2005.

QUALIDADE NA SAÚDE – ISO 9002. Disponível em: <http://www.thompson.org.br/iso9000_2001.htm>. Acesso: em 12 jun. 2005.

ROONEY, Anne L. OSTENBERG, **Paul R.** van. **Projeto de Garantia de Qualidade Centro dos Serviços Humanos.** Disponível em: < www.urc-chs.com>. Acesso em set. 2005.

SECRETARIA DA SAÚDE. Disponível em: <http://www.saude.sp.gov.br/acoes/secretaria_gestao.html>. Acesso em 14 jun. de 2005.

STCONSULTE. **Gestão da informação para acreditação.** Disponível em: <<http://www.stconsulte.com.br/produtos03.html>>. Acesso em 12 jun. de 2005.