

## HOTELARIA HOSPITALAR E SUA E SUA RELAÇÃO COM A PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE

Maria Antonia de Andrade Dias<sup>1</sup>

### RESUMO

O novo conceito de Hotelaria Hospitalar surge com a necessidade da busca de excelência na prestação de serviços que agreguem valor ao cliente, visto agora como um cidadão com direitos a serem respeitados. Ainda não completamente estruturada, sua composição varia, mas os objetivos são comuns: proporcionar conforto, segurança e bem estar ao cliente externo e interno, através transformação do ambiente hospitalar, para torná-lo mais acolhedor. A preocupação em oferecer um ambiente agradável, seguro e humanizado, tanto ao cliente externo como ao interno, proporciona condições que contribuem para a manutenção da saúde do colaborador e preservação do meio ambiente.

### ABSTRACT

The new concept in Hospital Hoteling is a result of a search of excellence in services delivery. The patient is now considered as a citizen and his rights must be respected. The structure changes in different organizations, but the goals are quite the same: to offer comfort, safety and welfare to the client, through changes in the workplace to keep it pleasant. A safe and charming workplace is a worry that contributes to keep the worker and the environment healthy.

### Introdução

Até bem pouco tempo atrás, o paciente, ao buscar um hospital, preocupava-se tão somente com a qualidade do atendimento médico. Se o hospital fosse limpo, tanto melhor, mas o importante é que teria atendimento do médico de sua confiança. “O cheiro característico de hospital” fazia parte do processo, como também a comida “ser ruim”. Era comum o comentário, quando a comida deixava a desejar: “parece comida de hospital”.

Os tempos mudaram; o paciente passou a ser visto como cliente, com direitos a serem respeitados. Ele não é mais um ser passivo, um não cidadão; tem o direito de saber o que se passa com ele e o de recusar os procedimentos inerentes ao seu tratamento e cuidados.

O trabalhador do hospital, nas diversas áreas, passou a ser visto como colaborador, agora com responsabilidade pelo sucesso (ou não), da assistência prestada. Sua

---

<sup>1</sup> Enfermeira, mestre em Hospitalidade, docente do CUSC dos cursos de graduação em Enfermagem e Administração Hospitalar e da USF do curso de graduação em Enfermagem.

competência passa a agregar valor ao resultado do serviço prestado, sendo necessário sua constante atualização, bem como o seu envolvimento em todo processo de gerenciamento do hospital, dentro das devidas proporções inerentes ao cargo.

O hospital percebe que a sua estrutura física pode vir a ser um diferencial competitivo importante e busca inovar-se. Agora, não quer mais parecer hospital, e sim um local de onde as pessoas se hospedam em busca de melhoria de suas condições de saúde. Não se pode eliminar a dor e o sofrimento originados pela doença, mas isto pode ser minimizado se o ambiente for confortável, acolhedor, enfim, menos hostil. Surge um novo conceito no hospital - o de hotelaria hospitalar.

É propósito deste artigo abordar a importância deste novo conceito e as possibilidades de influência na melhoria de condições de trabalho e saúde dos colaboradores do hospital e no cuidado com o meio ambiente.

### Hotelaria Hospitalar

A empresa hoteleira é uma “organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada” (CASTELLI, G. 2001, p. 56).

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.

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, ou seja, eficiência e eficácia devem ser rotina num hospital.

Podemos 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. Esta preocupação com a busca de excelência foi, segundo VASCONCELOS (2001, p. 212), resultado das pressões originadas dos próprios usuários (cliente externo), dos grupos de medicina privada e da equipe multidisciplinar (cliente interno).

Por ser uma área ainda em processo de estruturação, a sua composição varia de uma organização de saúde para outra, mas, de um modo geral, 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.

Cada um destes serviços deve contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais, oferecendo conforto e comodidade ao cliente, o que certamente potencializa o resultado obtido através do tratamento médico e da assistência de enfermagem.

É importante ressaltar que a prestação de serviços que satisfaçam às necessidades e até superem as expectativas do cliente só será alcançada se os profissionais que trabalham na organização hospitalar tenham condições de trabalho e ambiente adequado. Além disto,

precisam de capacitação e contínua atualização. É papel do Serviço de Educação Permanente prover condições para o desenvolvimento dos colaboradores, não só no aspecto profissional, mas também no aspecto pessoal.

Hotelaria Hospitalar e sua relação com a saúde e o meio ambiente

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.

Se a planta física do hospital sofre modificações para atender o cliente externo, como consequência o ambiente de trabalho também fica mais agradável, mais funcional, contribuindo para facilitar o desempenho profissional. Se a Hotelaria Hospitalar busca seguir os critérios da ergonomia para atender o cliente externo, conseqüentemente o cliente interno também é contemplado.

O serviço de Higiene e Limpeza, com o objetivo de prestar um serviço de alto nível, preocupa-se cada vez mais em cumprir a legislação referente à seleção, acondicionamento, transporte e destino dos resíduos hospitalares, contribuindo, dessa maneira, para minimizar a poluição do meio ambiente. Além disso, todo esse processo de cuidados com os resíduos proporciona mais segurança para os profissionais que manipulam este material.

A interface com o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar reforça a necessidade de se estabelecer normas rigorosas de higiene e limpeza, como também com a roupa, e, como resultado, o ambiente torna-se mais seguro e agradável para o cliente externo e para o colaborador.

Todas essas medidas, somadas à contínua busca de desenvolvimento do pessoal que presta serviços ao cliente externo, também devem objetivar a humanização da assistência.

Segundo o Ministério da Saúde, humanizar “é garantir à palavra a sua dignidade ética”. Como o homem é um ser dotado de linguagem, essa linguagem precisa ser decodificada, ou seja, o outro deve reconhecer o seu 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.

Considerações finais

O moderno conceito de Hotelaria Hospitalar, como um conjunto de sistemas voltado à prestação de serviços, agrega valor ao atendimento prestado ao cliente, contribuindo para

potencializar os resultados. A preocupação em oferecer um ambiente agradável e seguro, tanto ao cliente externo como ao interno, proporciona condições que contribuem para a manutenção da saúde do colaborador e preservação do meio ambiente. Além disto, o atendimento humanizado proporciona melhores condições para recuperação da saúde do cliente e manutenção da saúde do colaborador.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CASTELLI, G. Administração Hoteleira. 9ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.  
LISBOA, T. Hotelaria Hospitalar. Viçosa: CPT, 2002.  
TORRES, S; LISBOA, T.C. Limpeza e Higiene. Lavanderia Hospitalar. 2 ed. rev. e ampl.S. Paulo: CLR Balieiro, 2001.  
MINISTÉRIO DA SAÚDE. Manual de Humanização, 2000  
PINE II, GILMORE. O Espetáculo dos Negócios. R. de Janeiro: Campus, 1999