

HOTELARIA HOSPITALAR, UMA TENDÊNCIA OU UM MODISMO?

A preocupação com a Hotelaria no hospital começou a menos de 10 anos no Brasil e é uma tendência irreversível, por vários motivos. A competitividade entre os hospitais privados é muito grande e a lei 8080/90, que criou o Sistema Único de Saúde – SUS, atendendo a Constituição de 1988, preconiza um atendimento integral, igualitário e que preserve a autonomia do usuário do serviço de saúde. Para que tais proposições sejam cumpridas, torna-se imprescindível repensar a filosofia de acolhimento do cliente de saúde nas diversas organizações cujo objetivo seja prestar este tipo de assistência.

Qualquer organização tem como objetivo a sua continuidade e para isto, necessita ter lucro e ser competitiva no mercado e o hospital não foge a essa regra. Na década passada, o caminho para buscar um diferencial competitivo foi a preocupação com a qualidade do atendimento e com a tecnologia; o hospital que tinha equipamentos de ponta estava à frente dos demais. Hoje, praticamente todos os hospitais têm acesso a essa tecnologia e foi necessário buscar um novo diferencial competitivo. Além disso, o usuário do hospital está cada vez mais exigente e não busca apenas a ciência e a tecnologia; ele quer ser bem atendido, não somente nas suas necessidades de saúde, mas também quer sentir-se bem acolhido.

Nesse contexto, a hotelaria hospitalar pode proporcionar um ambiente acolhedor e agradável, que transmita ao cliente segurança e bem estar, transformando o ambiente frio e assustador, característico da imagem que o cliente geralmente tem do hospital. O objetivo da hotelaria deve ser causar um impacto positivo no cliente e família que o acompanha, fazendo com que se sintam bem vindos, desde o momento em que chegam ao hospital até o momento em que retornam para a sua residência.

Para alcançar essa transformação, o hospital foi buscar no hotel idéias que pudessem ser adaptadas, partindo do princípio de que ambas as organizações hospedam o cliente. O hóspede é a pessoa que está fora de seu domicílio e necessita abrigo e alimentação; o cliente do hospital, além de ter também essas mesmas necessidades, está buscando um produto muito específico, que é o atendimento aos seus problemas de saúde. Portanto, embora hóspedes, os clientes têm objetivos diferentes ao buscar o hotel e o hospital.

O hospital tem como funções o tratamento, a prevenção da doença, a promoção da saúde, a reabilitação, o ensino e a pesquisa, mas não era sua principal preocupação fornecer um ambiente hospitalareiro e acolhedor. O importante era que o paciente recebesse o tratamento adequado em um ambiente limpo, branco e impessoal e que os profissionais que o atendessem, em especial o médico, fossem competentes.

Para implantar o serviço de hotelaria, o hospital precisa repensar a sua cultura, ou seja, o conjunto de crenças e valores que são compartilhados pelos colaboradores e que influenciam o seu comportamento. É fundamental que a administração central esteja envolvida nessa implantação, pois todos os profissionais, desde os médicos até o responsável pelo estacionamento, precisam ter a sua atenção focada no cliente.

A estrutura organizacional da hotelaria é constituída por vários serviços, que podem ser mais ou menos complexos, de acordo com o tamanho do hospital e a qualidade da hospitalidade que deseja oferecer à clientela. 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 sua casa, ou seja, à vontade. Para que isto ocorra, todos os profissionais precisam entender a nova filosofia e, além disto, é imprescindível que trabalhem satisfeitos com o que fazem, pois não se pode esperar que profissionais desmotivados atendam bem o cliente.

De modo geral, a hotelaria hospitalar é constituída por vários setores/serviços como a governança, que compreende os serviços de limpeza e higiene, camararia, lavanderia e rouparia.

A recepção, loja de conveniência, a floricultura, o estacionamento, o setor de segurança, a manutenção, o restaurante e lanchonete são outras importantes áreas da hotelaria. A unidade de nutrição e dietética agrega um enorme valor à qualidade de assistência ao cliente, pois, além de oferecer uma alimentação específica para as necessidades atuais do cliente, proporciona uma refeição saborosa, com uma aparência que estimula o apetite, permitindo ao cliente a opção de cardápios variados. Este serviço veio quebrar um antigo paradigma de que comida ruim era sinônimo de comida de hospital.

Quem está hospitalizado precisa manter-se em contato com o mundo lá fora e, mais do nunca, precisa manter sua auto-estima elevada, o que contribui para a sua recuperação. Por isso, a hotelaria deve trazer para o hospital serviços diferenciados, tais como cabeleleiro, manicure, possibilidade de uso de computador e internet e opções de lazer como cinema, televisão, música, brinquedoteca para as crianças, exposição de arte, etc. A criatividade na hotelaria é ilimitada, desde que seja usada de forma compatível com o cliente e as possibilidades do hospital.

Essa preocupação com a hotelaria pode parecer, à primeira vista, mais fácil de implantar em hospitais privados e muito difícil em hospitais públicos, o que não é verdadeiro. É fundamental que se considere que a hotelaria envolve uma filosofia de hospitalidade, ou seja, de receber bem as pessoas e isto é possível em qualquer hospital, desde que os profissionais queiram fazê-lo. Não é a estrutura física do hospital que, sozinha, vai produzir impacto positivo no cliente e sim a forma como os profissionais fazem o atendimento.

A preocupação com as dificuldades enfrentadas pelos clientes do SUS fez o Ministério de Saúde buscar um Programa de Humanização da Assistência Hospitalar, com a publicação de um Manual com as normas que deveriam ser implantadas. Alguns hospitais da rede pública já conseguiram mudanças significativas nessa área e os seus clientes estão sendo cuidados de forma humanizada, pois se sentem bem acolhidos quando procuram atendimento à sua saúde.

A hotelaria hospitalar não pode ser sinônimo de luxo, mas deve significar receber pessoas de forma humanizada, acolhedora e em um ambiente limpo, agradável, colorido, onde os profissionais da saúde tenham estímulo para demonstrar toda a sua competência, ou seja, seu conhecimento científico, suas habilidades em executar os cuidados técnicos e em relacionar-se com os clientes a quem prestam atendimento.

Maria Antonia de Andrade Dias

Enfermeira, Mestre em Hospitalidade, docente da USF, CUSC .

madias@terra.com.br

Presidente da Sobragen (Sociedade Brasileira de Gerenciamento em Enfermagem)

1ª secretária do COREN-SP (Conselho Regional de Enfermagem)