

A Gestão da Hospitalidade em um Hospital Público de Dourados: Estudo de Caso.

Resumo – Este trabalho inicialmente desenvolvido na disciplina de Meios de Hospedagem buscou identificar como ocorre a gestão da hospitalidade em um hospital público, o qual é referência em atendimento na região sul do estado e que está localizado na cidade de Dourados. Os avanços no setor de hotelaria não estão presentes somente no segmento hoteleiro, mas também na área de hotelaria hospitalar que vem se desenvolvendo gradativamente para atender pacientes e acompanhantes da melhor maneira possível dentro dos hospitais. Levando em consideração a importância do tema da saúde para o município e região, esta pesquisa consistiu num estudo de caso realizado por meio de visita técnica e entrevista com o objetivo de identificar os setores nos quais a hospitalidade está presente, seja no que diz respeito ao acolhimento, entretenimento, alimentação e/ou hospedagem. Durante a pesquisa foi possível compreender os pontos fortes que o hospital tem para desenvolver a hospitalidade mesmo contando com recursos reduzidos, e, também, notar aspectos que podem ser aprimorados, proporcionando aos usuários melhores condições de hospitalidade.

Palavras-chave: Hospitalidade; hotelaria hospitalar; hospital público.

Introdução

Dourados é um município localizado no estado de Mato Grosso do Sul e faz parte da Região Centro-Oeste do Brasil. A cidade é a segunda maior do estado e está a cerca de 220 Km de Campo Grande e conta com uma população estimada de 216 mil habitantes (IBEGE, 2010).

O tema escolhido é de grande relevância levando em conta de que se trata de uma cidade polo, referência no que diz respeito a atendimento na área da saúde, recebendo todos os dias pacientes de cerca de 38 municípios vizinhos que compõem a região da grande Dourados. Atualmente a cidade possui três hospitais públicos que juntos chegam a realizar cerca de 40 mil procedimentos por mês (PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADOS, 2019).

Este estudo realizou-se em um dos hospitais públicos referência em especialidades na cidade, recebe pacientes via Sistema Único de Saúde (SUS) e atua como hospital-escola para acadêmicos da área de saúde; teve seu funcionamento iniciado no ano de 2003, quando ainda era denominado “Santa Casa de Dourados” (EBSERH, 2019).

Em setembro de 2013, o Hospital em questão aderiu à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), por meio do Contrato nº 03/2013 vinculada ao MEC. O novo modelo de gestão representou significativo aporte de recursos humanos e implementação de melhoras estruturais.

Logo constitui-se como referência na assistência pública à saúde da população distribuída em 33 municípios da região da Grande Dourados, incluindo a população indígena e Paraguaia (EBSERH, 2019).

O objetivo desse trabalho é identificar como é desenvolvida a gestão da hospitalidade no Hospital pesquisado, ponderando sobre aspectos que possam ser melhorados. De forma complementar, este estudo pretende desencadear a discussão sobre um serviço mais acolhedor para as pessoas usuárias dos serviços de saúde pública do município.

O trabalho, inicialmente, foi desenvolvido para a disciplina de Meios de Hospedagem no curso de Turismo da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul e, permitiu, a partir dos referenciais teóricos, que se percebesse a importância de ir a campo entender como é a realidade em relação à hospitalidade na hotelaria hospitalar neste exemplo de hospital público. O exercício de pesquisa realizado serve de base para aprofundamentos no tema da hotelaria hospitalar a partir de pesquisas futuras.

Hospitalidade e Hospitalidade Hospitalar

Segundo Camargo (2004, p.19) A hospitalidade pode ser definida como um ato humano, exercido no contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, de hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat.

Nos anos de 1980, a palavra ‘hospitalidade’ surgiu como uma palavra guarda-chuva para descrever todos esses estabelecimentos como: bares, restaurantes, hotéis, e os serviços por eles prestados. O termo assumiu o papel de um descritor conveniente, mas também ajudou a promover uma imagem positivista da hospitalidade, visão que acabou por obscurecer o comércio. A ideia de hospitalidade fazia referência à imagem de hóspedes sendo recebidos e acolhidos, desde que pudessem pagar por isso (ASHNESS, LASHLEY, 1995).

O passado sugere que a oferta da hospitalidade aos estranhos tem sido uma característica das comunidades, no decorrer de grande parte da história humana (TAYLOR, KEARNEY, 2011). A obrigação moral de oferecer alimento, bebida e abrigo a hóspedes foi universalmente reforçada por definições religiosas do melhor comportamento humano, bem como por ameaças de punição de confisco de propriedade, se a hospitalidade fosse negada a Deus ou a deuses disfarçados (SELWYN, 2000).

Pensando dessa maneira, é possível perceber que não somente o setor de hotelaria, mas também a hotelaria hospitalar tem avançado no sentido de humanizar os atendimentos, oferecer serviços de qualidade, com a intenção de proporcionar uma estadia agradável aos seus pacientes, buscando minimizar o desconforto de estar em um ambiente hospitalar.

Boeger (2003) ressalta que a hotelaria hospitalar é recente no Brasil e está mais presente em hospitais particulares, já que hospitais públicos muitas vezes sofrem com a falta de recursos tanto materiais quanto humanos. E que essa área se caracteriza pela união de serviços básicos, de apoio e serviços de conforto e bem-estar durante a internação.

A hotelaria hospitalar aparece como tendência que busca amenizar aquela sensação de um hospital frio e trazer harmonia, melhorando a sensação de aconchego a partir de serviços que o auxiliem e apoiem, como: governança, camararia, serviço de quarto, telefonista, TV a cabo, frigobar, ar-condicionado, camas confortáveis, caixa eletrônico, entre outros que podem contribuir para um melhor conforto aos clientes de saúde (TARABOULSI, 2003).

Ser recebido com hospitalidade, ou seja com um atendimento mais humanizado em um ambiente que em sua maioria é considerado um lugar que traz sentimentos ruins, faz uma grande diferença tanto na recuperação dos pacientes, como na sensação de bons cuidados que os acompanhantes e visitantes sentem.

Para que esses resultados possam ser alcançados é necessário um setor de hotelaria hospitalar em bons treinamentos e equipada corretamente, e nem sempre para isso é necessário caros investimentos, mas com uma visão humanizada da gerência do setor e do próprio hospital são possíveis grandes avanços.

Metodologia

Para obtenção de resultados satisfatórios é necessário além da revisão teórica sobre hospitalidade e hospitais, uma metodologia adequada ao tema, assim, a pesquisa contou com visita técnica e entrevista com o gestor do departamento de hotelaria hospitalar do referido hospital. Como orientação foi utilizado um questionário semiestruturado organizado em quatro blocos, sendo: hospitalidade hospitalar do ponto de vista do acolhimento, hospitalidade hospitalar do ponto de vista do entretenimento, hospitalidade hospitalar do ponto de vista da alimentação e hospitalidade hospitalar do

ponto de vista da hospedagem, totalizando 17 perguntas. Esta divisão foi baseada no referencial de Camargo (2001) em que o autor apresenta a hospitalidade dividida em tempos e espaços.

A visita técnica ao Hospital teve duração de aproximadamente duas horas sendo guiada pelo profissional responsável pelo departamento de hotelaria hospitalar da instituição. Foi apresentada toda a estrutura de atendimento do hospital, na ocasião coletaram-se informações para levantamento dos dados da pesquisa.

Resultados e discussões

Com relação ao primeiro tema, ou seja, o acolhimento, verificou-se que o Hospital tem seis recepções, sendo que uma delas refere-se à internação, a qual é, também, considerada a principal por ser onde primeiro o usuário chega. Neste local, os pacientes são recebidos e orientados quanto aos procedimentos de internação e permanência no hospital, contudo, ali, também, há a distribuição dos pacientes para outras recepções, as quais são: raio X, endoscopia, mamografia, laboratório e sala de visitas (esta última recebe as visitas para quartos, UTI e para entrada e saída de acompanhantes).

Além destas portas de entrada/recepções o Hospital possui uma outra entrada chamada PAGO (Pronto Atendimento Ginecológico e Obstétrico), responsável pelo acolhimento de gestantes.

Observou-se com relação à estrutura de acolhimento que o hospital não apresenta sinalização visível e clara para que o usuário tenha total autonomia quando chega no local. Há confusão para quem chega, pois encontra, no primeiro momento, a recepção do PAGO, faltando informações sobre onde fica a recepção principal. Além disso, o ambiente carece de mais iluminação artificial no período noturno, embora só haja movimento no período matutino. Com relação à sinalização, perceberam-se falhas, pois só há placa na principal rodovia de acesso, mas quem vem pelas principais avenidas da cidade corre o risco de perder-se. Outro aspecto refere-se à ausência de placa na entrada do hospital, uma vez que só tem placa na entrada de funcionários.

Chegando à recepção principal identificou-se ambiente amplo, iluminado, com vinte e seis cadeiras estofadas, dois caixas eletrônicos, televisão ligada com som agradável e bebedouro disponível. Normalmente são sempre duas atendentes nesta recepção, mais um segurança patrimonial. No local, há também, dois sanitários

masculinos e dois femininos. Quanto à acessibilidade, a recepção é servida de rampa de acesso conforme os padrões técnicos. Quanto às fragilidades na infraestrutura destacam-se: paredes com manchas de mofo, móveis antigos, algumas poltronas precisando de reparos, caixa eletrônico danificado e luzes precisando de troca. A gestão da infraestrutura no hospital é fundamental, uma vez que, conforme Gonçalves (2013) a hospitalidade oferecida pelos hospitais pode ser definida como serviço intangível por ser capaz de tornar momentos de fragilidade do paciente em momentos tranquilos e seguros devido aos serviços disponíveis e a infraestrutura do local.

De forma a facilitar a descrição do objeto de pesquisa, o próximo assunto compreendeu a hospitalidade do ponto de vista do entretenimento. No Hospital há locais, equipamentos ou atividades direcionadas para o entretenimento de pacientes e funcionários no momento de descanso, tais como: televisão em todas as recepções e no refeitório (esta pode ser utilizada por pacientes que esteja em condições de se locomover). Há televisão também num espaço específico de acolhimento das mães que ficam hospedadas aguardando os filhos que estão na UTI Neo e UCI (Unidades de Cuidados Intensivos); há locais para as crianças brincarem (quiosque, casinha, escorregador, cavalinhos e bancos).

Ocasionalmente, o espaço destinado às mães com filhos internados recebem campanhas motivacionais promovidas pela Associação dos Voluntários do Hospital em parceria com o setor de comunicação e eventos do Hospital. Estas campanhas compreendem manicure e corte de cabelo. A associação, por vezes, auxilia com a doação de materiais de higiene, roupas e alguma ajuda de custo. O entretenimento no Hospital é fundamental, conforme Benatti (2009) a humanização possibilita melhorar o ambiente hospitalar, não só para o paciente, mas também para os profissionais da saúde. Garantir harmonia e qualidade de trabalho para os profissionais se reflete na melhoria da qualidade e da atenção dispensadas aos pacientes,

No que diz respeito à alimentação, o hospital conta com uma estrutura de cozinha industrial, dividida em duas áreas, a cozinha que prepara a comida para acompanhantes, alunos e funcionários que estão de plantão e para pacientes que não estão em dieta rigorosa. A outra parte da cozinha prepara as refeições dos pacientes que fazem dietas restritivas e que não podem, por algum motivo, se misturar com as demais refeições. Os pacientes recebem as refeições nos quartos em horários diferentes dos acompanhantes, alunos e funcionários, que se alimentam no refeitório do hospital, onde

há uma estrutura de bancos e mesas, televisor, sofá para descanso, mas que não é suficiente para a demanda.

No que se refere à hospitalidade hospitalar do ponto de vista da hospedagem, o hospital conta com quartos coletivos em que pacientes recebem roupas e roupas de cama que são trocadas diariamente, os quartos possuem banheiros para uso dos pacientes e nos corredores existem banheiros para uso dos acompanhantes e visitantes. De modo geral os quartos são conservados no que diz respeito à pinturas, porém, não contam com sistema de ventilação, apenas as UTIs são equipadas com ar condicionado, nos quartos são os acompanhantes que muitas vezes levam ventiladores. Considerando as dificuldades que os hospitais públicos enfrentam, foi possível notar que o hospital tem mantido uma série de medidas de segurança e cuidados com a higiene dos leitos, quartos, rouparia e na estrutura física como um todo, zelando assim pela comodidade e saúde dos pacientes e acompanhantes. Benatti (2009) diz que é preciso humanizar o ambiente e o atendimento, dar atenção especial que concilie a recuperação e promoção de saúde, além de promover uma boa hospedagem, afim de tornar o ambiente mais acolhedor para o paciente e acompanhante,

Considerações finais

Os avanços voltados para o setor da hotelaria hoje não fazem parte apenas do dia a dia de hotéis, mas se faz cada vez mais importante no dia a dia de hospitais, sejam eles privados ou públicos. Sabe-se que hospitais públicos no Brasil contam com uma problemática acerca de recursos, mas é possível notar que os gestores desses hospitais estão mais sensíveis à essa realidade e buscam melhorias para um atendimento mais humanizado de seus pacientes e visitantes.

Com base nos referenciais teóricos e com a visita de campo foi possível compreender melhor essa realidade em que os profissionais da hotelaria hospitalar atuam e como a hospitalidade está inserida nesse contexto. Passando por todos os setores, recepções, hospedagem, governança, alimentação, processamento de resíduos, entretenimento.

Diante da pesquisa nota-se a importância da hospitalidade hospitalar para humanização dos serviços e como o hospital tem se esforçado mesmo com todas as dificuldades inerentes ao setor e a natureza pública da empresa, mostrando que é possível

No decorrer da pesquisa conseguiu-se analisar os quatro aspectos propostos na metodologia, alguns com mais aplicação pela equipe do hospital, mas todos foram encontrados, ou seja, são desenvolvidos pelo setor de hospitalidade hospitalar. O referencial teórico mostrou-se útil, tanto para organizar a pesquisa de campo, quanto para analisar a realidade encontrada.

Para o futuro, seria importante realizar outros estudos empíricos, de forma que se possa comparar realidades diferentes quanto à equipe e infraestrutura, bem como, aprofundar os estudos teóricos para que se possa dar uma devolutiva consistente aos agentes envolvidos no seguimento dos serviços hospitalares públicos.

Referências

ASHNESS, D.; LASHLEY, C. **Capacitando funcionários de serviços nos Restaurantes Harvester**. Revisão de Pessoal, vol. 24, n. 8, p. 501-519, 1995.

BENATTI, Bárbara Duarte. **Atividades de entretenimento na hotelaria hospitalar: entretenimento, lazer e cultura como promoção de saúde**. 2009. 69 f. Monografia (Especialização em Hotelaria Hospitalar) -Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Acesso em 30 abr. 2019 às 14h17

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

CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. **Hospitalidade**. In: TRIGO, L. G. G (Orgs.). Análises regionais e globais do turismo brasileiro. São Paulo: Roca, 2004.

GONÇALVES, Islaine Cristiane Oliveira; FERREIRA, Lissa Valeria Fernandes. **Gestão de hotelaria hospitalar: percepções e fundamentos**. Turismo: Estudos & Práticas (RTEP/UERN), Mossoró/RN, vol. 2, n. 2, p. 154-173, jul./dez. 2013. Acesso em 13 abr. 2019 às 14h23.

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UFGD. **Universidade Federal da Grande Dourados**. <http://www2.ebserh.gov.br/web/hu-ufgd>. Acesso em 11 abr. 2019 às 20h58.

IBGE. Censo Demográfico 2010.

<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ms/dourados/pesquisa/23/25207>. Acesso em 11 abr. 2019 às 20h18.

LASHLEY, Conrad. **Hospitalidade e hospitabilidade**. Revista Hospitalidade. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 70-92, mai. 2015. Acesso em 12 abr.2019 às 21h13.

PREFEITURA MUNICIPAL DE DOURADOS. Porta de entrada, Dourados oferece saúde pública para metade do Estado.

<http://www.dourados.ms.gov.br/index.php/porta-de-entrada-dourados-oferece-saude-publica-para-metade-do-estado/> . Acesso em 22 abr. 2019 às 21h17.

SELWYN, T. **Uma antropologia da hospitalidade**. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (Org.). Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2000, p. 25-52

TARABOULSI, F. A. **Administração de Hotelaria Hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2003.

TAYLOR, J.; KEARNEY, R. (eds.) **Hospedando o estranho: Entre religião**. Londres: Continuum Publishing Corporation, 2011.