

Humanização do espaço hospitalar: uma responsabilidade compartilhada

Humanization of the hospital space: a shared responsibility

Humanización del espacio del hospital: una responsabilidad compartida

*Maria Antonia de Andrade Dias**

RESUMO: A Hotelaria Hospitalar busca criar e organizar um "espaço humano", tendo a função de contribuir no aprimoramento do sistema hospitalar. A enfermagem, ao cuidar de seu cliente, também se preocupa com o ambiente porque sabe que pode interferir no seu processo de recuperação. A enfermagem focaliza o ambiente terapêutico, diferente do objetivo da hotelaria hospitalar, que busca proporcionar um ambiente agradável e alegre, além de seguro. 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. Esse resultado é alcançado quando existe um compromisso do hospital em valorizar seus colaboradores e estes são comprometidos com a hospitalidade.

DESCRIPTORIOS: Humanização, Hospital, Hospitalidade

ABSTRACT: Hospital Hotel is a service that aims to create and organize a "human space", and its function is to contribute to the improvement of the hospital system. The nursing service, when caring for customers, also worries about the setting because it knows that this can interfere with the recovery process. The nursing service focuses the therapeutic setting that differs from hotel hospital service, which aims to provide a pleasant and joyful, besides safe, environment. The hospital setting must be perceived by the customer as hospitable, being hospitality offered in its broader sense, including the tangible and intangible aspects of assistance. This result is reached when a commitment of the hospital in recognizing the value of its collaborators exists and when these latter are committed to hospitality.

KEYWORDS: Humanization, Hospital, Hospitality

RESUMEN: El hospital-hotel es un servicio que busca crear y organizar un "espacio humano", y su función es contribuir a la mejora del sistema hospitalario. El servicio de de enfermería, al cuidar de los clientes, también se preocupa con el ambiente porque sabe que éste puede interferir con el proceso de la recuperación. El servicio de enfermería enfoca el ambiente terapéutico que se diferencia del servicio del hospital- hotel, que busca proporcionar un ambiente agradable y alegre, además de seguro. El cliente debe percibir el ambiente hospitalario como acogedor, siendo la hospitalidad ofrecida en su sentido más amplio, incluyendo los aspectos tangibles e intangibles de la asistencia. Se alcanza este resultado cuando existe un compromiso del hospital con el reconocimiento del valor de sus colaboradores y cuando estos últimos están dedicados a la hospitalidad.

PALABRAS-LLAVE: Humanización, Hospital, Hospitalidad

Introdução

A hotelaria hospitalar busca criar e organizar um "espaço humano", isto é, a partição do espaço para a escala humana, por intermédio de elementos materiais—sistema material (paredes, portas, janelas, painéis, pisos e tetos), para atender a um conjunto de necessidades humanas específicas. Agregar a este espaço os equipamentos adequados e o trabalho cria o ambiente do paciente/cliente.

Portanto, a hotelaria hospitalar tem a função de contribuir para o aprimoramento do sistema hospitalar, que deve ser o resultado de matéria, trabalho e valores.

O homem, de acordo com Maslow (Maximiano, 2000, p. 349), tem necessidades inerentes a sua condição humana e que obedecem a uma hierarquia. A primeira categoria delas são as necessidades básicas ou de sobrevivência, dentre as quais pode-se destacar a necessidade de abrigo. A hotelaria hospitalar deve suprir essa necessidade por intermédio da criação de um ambiente seguro para o seu cliente. Mas só um ambiente seguro não é suficiente no mundo competitivo em que se vive; torna-se imprescindível agregar valor a este ambiente.

A enfermagem, ao cuidar de seu cliente, também se preocupa com o

ambiente que o cerca, porque sabe que pode interferir no processo de recuperação do cliente. Entretanto, o seu foco é direcionado para proporcionar um ambiente terapêutico e seguro enquanto executa as ações inerentes ao cuidado de enfermagem, o que nem sempre significa buscar proporcionar um ambiente agradável e alegre. Este é o foco da hotelaria hospitalar, cujo objetivo é ajudar a criar condições ambientais que facilitem o processo terapêutico.

A hotelaria hospitalar pode ser vista como uma filosofia de atendimento ao cliente de saúde, que busca proporcionar condições que envolvem uma variada gama

* Enfermeira. Mestre em hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi. Especialista em Administração Hospitalar e Didática do Ensino Superior. Docente do Centro Universitário São Camilo e USF. Presidente da SOBLAGEN.

de atividades inerentes ao receber humano. Essas atividades abrangem não só os aspectos comerciais ligados à hotelaria (hospedagem) e restauração (alimentação), mas também o setor de recepção no próprio hospital. Além disso, até o sistema urbano e sua infra-estrutura podem ser considerados como participantes ou não dessa filosofia, pois, quando há facilidade de acesso ao hospital em relação ao trânsito de veículos na região onde se localiza, e há a preocupação em colocar placas nas vias públicas direcionando o cliente, percebe-se uma demonstração da preocupação com a hospitalidade.

Este trabalho procura refletir sobre as possibilidades de atendimento humanizado que a hotelaria hospitalar pode oferecer aos seus clientes, proporcionado pelo ambiente como um diferencial competitivo, agregando valor aos cuidados de enfermagem.

Ambiente hospitalar do paciente-cliente

Segundo Figueiredo (2003, p. 107), o ambiente do cliente não é mais o lugar limitado em que o paciente ficava quando hospitalizado. As pessoas vivem no mundo, que é um grande sistema aberto, onde fazem trocas e se relacionam com os outros. Portanto, enquanto hospitalizado, o ambiente do cliente é o seu mundo e não pode ser restrito, devendo proporcionar a sensação de relacionamento com esse mundo e não de isolamento.

Guattari apud Figueiredo (2003), comenta que ecosofia é uma filosofia ecológica, que exige compreensão sobre o ambiente em que tudo acontece, sobre as relações pessoais (ninguém vive sem se relacionar com o outro, de modo concreto) e sobre a subjetividade humana (tudo o que envolve o

subjetivo, o modo de ser e pensar, nem sempre expressado de forma clara). Torna-se importante considerar essa filosofia quando se vai planejar o ambiente do paciente-cliente.

O ambiente do cuidado pode estar no hospital, no centro de saúde, nas instituições sociais e religiosas, nas praças, nos clubes, nas saunas, nos presídios. Por isso é necessário pensar um macro-ambiente — o próprio mundo —, e um micro-ambiente — um pedaço do todo —, que pode ser o hospital, a casa, o local de trabalho. O homem, fazendo parte do macrossistema, não é isolado do todo, e, ao mesmo tempo, esse todo não é isolado de sua parte.

É fundamental, tanto para o enfermeiro como para o profissional de hotelaria hospitalar, observarem e perceberem o todo ao seu redor e a si mesmos, a fim de poderem contribuir para a criação de um ambiente adequado para os clientes.

O ambiente já era preocupação de Florence Nightingale, a criadora da enfermagem científica. Ela já reconhecia, quando assumiu o cuidado dos soldados feridos na guerra da Criméia, no século XIX, que o ambiente que restaura a saúde é o que oferece melhores condições para que a natureza exerça sua cura, auxiliada pelo profissional de enfermagem. Em seu livro, *Notas sobre enfermagem*, ela diz que a enfermagem deve significar uso apropriado do ar puro, iluminação, aquecimento, limpeza, silêncio e seleção adequada da dieta, não só na maneira de prepará-la, como na de servi-la.

São recomendações de Nightingale: 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 onde o cliente vai 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.

Mas somente estes cuidados, atualmente, não são mais suficientes para satisfazer o cliente. O hospital evoluiu, como também as exigências do mercado e do cliente. Tanto que o paciente deixou de ser um ser passivo, submisso às ordens do médico e dos profissionais de enfermagem, para ser considerado um cliente, consumidor de um serviço pelo qual ele paga de alguma forma (como cliente particular, de convênios ou do SUS) e que se sente no direito de exigir qualidade.

É importante ressaltar que a maioria dos clientes do SUS (Sistema Único de Saúde) ainda não têm conhecimento de seus direitos como cidadãos. Muitas vezes, pelas dificuldades em conseguir um atendimento na rede hospitalar pública, quando alcança esse objetivo sente-se como se estivesse recebendo um favor, e não exige um atendimento com a dignidade que a Constituição Federal, no seu artigo 196 (“a saúde é um direito do cidadão e um dever do Estado”), estabelece.

Cada hospital, como qualquer organização de saúde, precisa ser competitivo, e para isso é indispensável oferecer ao cliente um diferencial que o atraia. Para criar e tornar esse ambiente atraente, agradável e confortável torna-se necessário investigar os hábitos e estilos do cliente.

As condições de hotelaria hospitalar oferecidas pelo hospital precisam ser compatíveis com os hábitos, necessidades e expectativas do cliente. Buscar informações sobre local e tipo de moradia, gostos do cliente — por exemplo: tipo de música, de programa de televisão, religião, horário que costuma fazer sua higiene pessoal, horários de alimentação e

o que gosta de comer, seu lazer preferido —, permitem um diagnóstico de suas necessidades e desejos, e esta busca ultrapassa as condições biológicas. É claro que o cliente não vai ser internado por prazer; vai porque tem algum problema de saúde, mais ou menos grave, mas é nessa situação que necessita de cuidado e atenção especiais e também de um ambiente especial como parte desse cuidado. A pirâmide de necessidades de Maslow, já referida anteriormente, é que poderá ajudar a fornecer as diretrizes para essa análise, embora somente a satisfação das necessidades básicas não sejam responsáveis sozinhas pela vida e alegria de viver (Figueiredo, 2003). O desejo é fundamental como dimensão subjetiva que move a pessoa a querer, sonhar, imaginar, ser livre, criar, escolher.

O cliente/paciente é cuidado pela enfermagem que o ajuda a sobreviver no aspecto biológico, mas esse mesmo cliente é que é o sujeito que tem desejos e estes desejos têm autonomia, pois ao ter sede, por exemplo, o cliente pode desejar água, água com gás ou até um refrigerante. Assim, esse sujeito que deseja, ao ser cuidado pela enfermagem é um ser único, e o ambiente que lhe é oferecido deve permitir que os dias em que permanecer hospitalizado sejam vivenciados com o menor sofrimento possível.

Ao focalizar as necessidades do paciente, a enfermagem usa uma base instrumental-funcional como profissional do saber-fazer. Quando inclui o desejo no cuidado, usa uma base sensível como profissional que aparentemente sabe e pode porque essa base sugere uma estética da vida. Esse tipo de comportamento insere uma ruptura com o antigo, incluindo mudanças e transformações (Figueiredo, 2003) no fazer da enfermagem.

Ao internar-se, o cliente sai de seu espaço habitual — habitat natural—casa — para outro — habitat

hospital —, sendo necessário tratá-lo como hóspede. Nessa situação torna-se imperativo uma parceria da enfermagem com o serviço de hotelaria hospitalar, para que o cuidado de enfermagem voltado para os aspectos bio-psico-sócio-espirituais do cliente sejam complementados pelo ambiente não somente terapêutico, mas também agradável.

O hospital moderno deve funcionar como um hotel, onde o ambiente, como o local onde a enfermagem faz as trocas com o seu cliente e com os demais membros da equipe de saúde, seja propício à criação de um sistema de relacionamento entre este cliente, a sua família e todos os membros da equipe de saúde, contribuindo para a sua recuperação ou para uma morte tranqüila e digna.

Humanização do ambiente hospitalar

O cliente hospitalizado é um ser único, que está num momento de vulnerabilidade, pois o seu bem maior — a vida — pode estar ameaçado. Esse cliente requer uma assistência segura e humanizada, além de competente no aspecto técnico-científico.

Segundo o Ministério da Saúde (2000), 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. Para isto, é necessário que a hospitalidade oferecida pelo hospital seja incondicional, isto é, seja compreendida como um “conjunto de valores, modelos e

ações que dizem respeito ao receber humano” (Camargo, 2002).

Esta preocupação com a humanização do hospital envolve diferentes aspectos, que se referem não só ao cuidado de enfermagem prestado e ao tratamento de sua doença, mas também com o proporcionar um ambiente que contribua para que o cliente e sua família sintam-se seguros e confortáveis.

Grinover (2002), referindo-se à hospitalidade, comenta que essa atividade pode ter várias facetas, apresentando-se como um produto tangível ou um serviço, que é intangível. Também se refere à “interação satisfatória” entre o lugar (que pode ser a cidade, o hospital) e as pessoas, à segurança, ao conforto físico e psicológico do indivíduo que é hospedado, ou seja, o hóspede. Segundo esse mesmo autor, a hospitalidade é o ato de acolher e prestar serviço a alguém que, por qualquer motivo, esteja fora de seu local de origem. É uma relação entre dois protagonistas — o hóspede e a organização.

Buscando fazer uma transposição dessas idéias para o ambiente hospitalar, pode-se perceber que há semelhança entre o que foi descrito e o hospital: o cliente e sua família recebem produtos, serviços, interação com os profissionais que o atendem, havendo uma troca “de bens e serviços materiais ou simbólicos” entre eles.

Neste contexto sociocultural do hospital, é importante considerar os vários serviços prestados pela hotelaria hospitalar, por intermédio de interações com os outros serviços existentes nessa instituição.

A higiene e limpeza do ambiente e dos equipamentos, a qualidade do enxoval oferecido (lençóis, toalhas, camisolas), cujo colorido e aspecto podem ser agradáveis, além de funcionais, são uma contribuição do serviço de hotelaria hospitalar.

As refeições que atendam aos aspectos curativos e gastronômicos, o que envolve preocupação com sabor e aparência dos alimentos, considerando as preferências do cliente e também a sua cultura e faixa etária, são também responsabilidade da hotelaria hospitalar e serviço de nutrição.

A recepção tem um importante papel, e pode ser o cartão de visitas do hospital, acolhendo o cliente de maneira agradável e que transmita sensação de segurança e a percepção, para o cliente, que ele é bem vindo e que a preocupação de todos os profissionais do hospital é contribuir para a sua rápida recuperação.

Mesmo o estacionamento do hospital precisa oferecer condições hospitalares; não se admite mais um estacionamento distante e inseguro. A presença do pessoal de segurança, de manobristas e porteiros agrega valor a essa percepção do cliente de que está entrando em um ambiente seguro e que se interessa por ele.

Outros serviços prestados ao cliente dentro do ambiente hospitalar, tais como lojas de conveniê-

cia, floricultura, espaços culturais para exposições e música, cybercafé para facilitar a comunicação em tempo real com o mundo pela Internet, contribuem também para humanizar a assistência prestada ao cliente, sendo considerados fatores de hospitalidade.

Considerações finais

A aceleração no mundo de hoje e a preocupação do homem mais em "Ter do que em Ser" levam o ser humano a esquecer muitas vezes de interagir com o outro. Quando esta dificuldade de relacionamento ocorre em um ambiente voltado para o cuidar, como é o hospital, as consequências são sérias, porque quem busca o hospital está enfrentando um momento de grande vulnerabilidade: ou ele mesmo está com problemas de saúde ou é alguém a ele muito chegado. Portanto, necessita atenção especial não só no aspecto técnico-científico, mas especialmente no aspecto emocional.

A importância do hospital oferecer a hospitalidade na sua forma mais ampla, abrangendo tanto o

aspecto tangível — estruturas —, como o intangível — serviços prestados e atitudes dos profissionais da saúde —, é fundamental.

Os profissionais das várias áreas dos serviços hospitalares, além de competentes e continuamente atualizados nas suas respectivas áreas de conhecimento, também necessitam demonstrar por meio de atitudes, que estão comprometidos em prestar uma assistência humanizada e hospitalar aos clientes.

Em contrapartida, a instituição de saúde tem a responsabilidade de demonstrar aos seus colaboradores que são valorizados e que é somente por meio da assistência prestada a partir de cada um deles que consegue alcançar, com sucesso, o seu objetivo. Pode-se inferir, portanto, que a filosofia hoteleira envolve a hospitalidade tanto para o cliente externo (pacientes e suas famílias), como para com os seus clientes internos (colaboradores de todas as áreas do hospital), pois fica muito difícil oferecer um ambiente humanizado quando os profissionais não se sentem satisfeitos com o ambiente e o trabalho que realizam.

REFERÊNCIAS

- Brasil. Ministério da Saúde. Manual de humanização, 2000. disponível em: URL:http://www.portalthumaniza.org.br/ph/dados/anexos/80_2.doc.
- Camargo LOL. Turismo, hotelaria e hospitalidade. In: Dias MC, organizadores. Hospitalidade: reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole; 2002. p.2-21.
- Figueiredo NMA. Fundamentos, conceitos, situações e exercícios. São Paulo: Difusão; 2003.
- Grinover L. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: Dias MC, organizador. Hospitalidade: reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole; 2002. p.25-37.
- Mange ERC. A função abrigo em arquitetura. [Tese]. São Paulo: FAU/USP; 1956.
- Maximiano. Introdução à administração. São Paulo: Atlas; 2000.
- Nightingale F. Notas sobre enfermagem. São Paulo: Cortez, 1989.

Recebido em 9 de fevereiro de 2006
Aprovado em 28 de fevereiro de 2006