

HOTELARIA HOSPITALAR PARA IDOSOS.

Dayana Galdino da Silva¹
Adriana Brambilla²
Elídio Vanzella³

RESUMO

A hotelaria hospitalar é considerada uma prática inovadora que surgiu baseada nos princípios da hotelaria, e que tem como principal intuito humanizar um ambiente hospitalar eliminando a imagem negativa, focando na melhoria da saúde do seu cliente através de um ambiente acolhedor e hospitalar. A população brasileira está passando por um processo de envelhecimento, no qual a população idosa merece devida atenção em instituições hospitalares tendo em vista a sua fragilidade emocional e física, sendo necessária a aplicação da hotelaria hospitalar no local. Surge assim, com o interesse em compreender se os hospitais de João Pessoa utilizam a hotelaria hospitalar no atendimento à pessoa idosa, o estudo tem como objetivo geral verificar se o Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena aplica os princípios da hotelaria hospitalar no atendimento dos idosos. A metodologia adotada foi a pesquisa bibliográfica com um estudo realizado no site do Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena. Como resultado após as análises observa-se que o Hospital de Trauma utiliza estratégias de humanização voltadas para a hotelaria hospitalar no atendimento aos pacientes idosos para assim contribuir na sua estadia e recuperação.

Palavras-chave: Hotelaria Hospitalar, Hospitalidade, Terceira Idade, Hospital de Trauma.

INTRODUÇÃO

No Brasil são realizados censos que fornecem, entre muitas informações, a estrutura demográfica das cidades e o índice de envelhecimento da população brasileira, um fenômeno comprovado e que está ocorrendo de forma rápida e intensa (VANZELLA, 2018). Os dados dos censos comprovam que a idade mediana da população, que em 1980 era de 20 anos, aumentou para 27 anos no ano de 2010 e, no mesmo período, a proporção de pessoas com 60 anos ou mais de idade passou de 6,1% em 1980, para 10,8% em 2010, com isso o índice de envelhecimento aumentou para 44,8% (IBGE, 2016). Diante do fenômeno do envelhecimento da população brasileira, existe a premente necessidade de um melhor planejamento da estruturação de serviços de saúde. Nesse sentido, é necessário compreender as necessidades do paciente idoso para que sua estada no hospital seja confortável e adequada, pois a

¹Graduanda do Curso de Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba – UFPB/membro GCET, dayanasilva.1956@gmail.com;

² Professora Doutora da Universidade Federal da Paraíba – UFPB/membro GCET, adrianabrambillaa@yahoo.com.br;

³ Doutor em modelos de decisão em saúde (Estatística) pela UFPB, Professor na Unifuturo, orientador para o Programa de Mestrado em Educação da FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY nos EUA e em 2018 aderiu ao Education Without Borders Program como “Professor Sem Fronteiras”. Pesquisador do GCET-Grupo de Cultura e Estudos em Turismo (base CNPq). elidiovanzella@gmail.com.

hospitalização para muitos idosos representa um momento de fragilidade, devido à sensação desagradável e de insegurança que a doença ocasiona (MARTINS *et al.*, 2008).

Os idosos utilizam os serviços hospitalares de forma mais intensa que os outros grupos etários e permanecem mais tempo nos hospitais devido à maior duração dos tratamentos com recuperação mais lenta e complicada. Uma das grandes preocupações com o bem estar dos idosos refere-se à forma como são tratados nos hospitais e como algumas medidas podem amenizar a sensação de insegurança e de desconforto desses pacientes. Assim, surgiu o interesse de estudar a hotelaria hospitalar que pode ser considerada uma prática inovadora baseada nos princípios da hotelaria e, cujo principal objetivo, consiste em eliminar a imagem negativa de um ambiente hospitalar. Para tanto, baseia-se na promoção de oferecer mais conforto para seus pacientes, que passam a ser chamados de cliente, com o foco na melhoria da saúde através de um ambiente mais aconchegante e receptivo e da atenção pessoal expressada pela hospitalidade (GODÓI, 2004).

A população da cidade de João Pessoa tem envelhecido, pois, de acordo com o censo de 2010, os idosos representavam 10,32% do total de habitantes, o que em números relativos corresponde a um total de 74.635 habitantes com uma taxa de crescimento de sua população idosa de 4,72% ao ano, que comparada às demais capitais brasileiras, coloca João Pessoa em evidência quanto ao envelhecimento de sua população (VANZELLA, NETO e SILVA, 2016). Por isso, a questão que se coloca neste trabalho é se os hospitais de João Pessoa adotam a hotelaria hospitalar no atendimento aos pacientes idosos. Partindo dessa questão, buscou-se como objetivo geral verificar se o Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena aplica os princípios da hotelaria hospitalar no atendimento dos idosos. Embora o Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena, comumente denominado Hospital de Trauma, não atenda apenas o público idoso, foi escolhido como objeto de estudo por ser um dos principais hospitais públicos da cidade.

METODOLOGIA

Para o alcance do objetivo proposto, utilizaram-se pesquisas bibliográficas e documentais realizadas em livros, artigos científicos, documentos e sites da internet que abordassem as questões temáticas relacionadas ao envelhecimento, à hotelaria e à hotelaria hospitalar. Além disso, foram realizadas análises no site do Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena, tratando-se assim de um estudo de caso, que se

constitui em uma importante estratégia utilizada na verificação em pesquisas sociais (YIN, 2001; LAVILLE e DIONNE, 1999).

A pesquisa considerou os boletins e os jornais publicados no site oficial do hospital em estudo disponibilizado na seção Notícias, sendo os principais critérios analisados: a oferta de serviços ligados à hotelaria hospitalar e o atendimento ao público da terceira idade. O levantamento foi realizado nos meses de abril e maio do corrente ano com a análise de todos os boletins e jornais disponíveis no site nos referidos meses.

DESENVOLVIMENTO

A hotelaria hospitalar tem como base a hotelaria e seus fundamentos voltados tanto aos aspectos humanos como aos materiais visando sempre o atendimento das necessidades dos hóspedes. Um dos pilares da hotelaria é a hospitalidade, que vem do latim *hospe* que significa hóspede ou hospedeiro, e está ligada ao ato de hospedar, ou seja, ao bom acolhimento dos outros (BOEGER, 2003).

Nos meios de hospedagens para um local ser considerado hospitaleiro é necessário que o gestor, juntamente com todos os colaboradores, conheça as necessidades e desejos dos hóspedes e busque atender essas questões da maneira mais satisfatória possível. No caso da hotelaria hospitalar, deve-se seguir o mesmo princípio visando o conforto emocional, que faça com que o paciente e seus familiares se sintam bem recebidos, com um local confortável e acolhedor na medida do possível, em um esforço conjunto para oferecer o que há de melhor para o cliente, tanto nos aspectos intangíveis como tangíveis.

A hospitalidade pode ser considerada a base da hotelaria hospitalar visto que um dos seus principais objetivos é a humanização do atendimento, focando na integridade física e emocional dos seus pacientes. Aplica-se a hospitalidade desde quando o cliente é recebido no hospital, ou seja, no *check in*, durante sua estada, isto é, no seu período de internação, até sua saída, o *check out*, pois a hospitalidade pode e reduz radicalmente o sofrimento dos pacientes (GODOI, 2004). Além de ser bastante benéfico para o hospital, pois fideliza seus clientes, considerando que atualmente os clientes estão mais exigentes e optando por um ambiente mais humanizado e confortável.

De acordo com Boeger (2003) a hotelaria hospitalar é a reunião de todos os serviços de apoio, que, associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação.

O conceito de hotelaria hospitalar vem trazer uma mudança radical ao tratar o hospital como um local de hospedagem, provocando alterações em diversos setores como as próprias edificações, a entrada do hospital que passa a ser vista como a recepção, os quartos, até os serviços voltados aos pacientes que se estendem aos acompanhantes.

Pode-se assim entender que a hotelaria hospitalar tem como meta a excelência tanto nos aspectos tangíveis como intangíveis, conciliando os objetivos do hospital com o ato de hospedar, sem perder de vista a especificidade de sua clientela (BARBOSA, MEIRA e DYNIEWICZ, 2013). A hotelaria hospitalar deve atender às necessidades e desejos dos seus pacientes, mas sempre respeitando as questões éticas e individuais (GODÓI, 2004).

A hotelaria hospitalar surgiu nos anos 1990 como forma de atender às exigências dos pacientes e de seus acompanhantes e foi incentivada pela globalização que tornou o consumidor mais exigente e consciente de seus direitos (BOEGER, 2003). A hotelaria hospitalar no Brasil é recente, com pouco mais de duas décadas, inicialmente na rede privada pelas próprias questões financeiras, por contarem com equipamentos de alta tecnologia e profissionais qualificados, mas hoje também é encontrada nos hospitais públicos brasileiros (BOEGER, 2003).

No caso específico dos idosos, a hotelaria hospitalar se apresenta como uma importante estratégia para melhor receber esses pacientes e se torna essencial se discutir meios de oferecer esses serviços, visto que a população brasileira está envelhecendo e aumentando sua expectativa de vida: estima-se que em 2050 alcance o patamar de 81,29 anos (IBGE, 2010). Sendo assim surge a necessidade de os hospitais estarem preparados para atender a população idosa que necessita de uma atenção especial dos trabalhadores da saúde, como os médicos, enfermeiros e auxiliares para intervir neste processo (MARTINS *et al.*, 2008).

O profissional de saúde que interage com o idoso deve analisar aspectos relacionados à segurança afetiva do idoso, pois qualquer que seja o hospital, o idoso valoriza e considera imprescindível uma fala na hora certa, uma mão presente em momentos inesperados e uma atitude de amparo (GARCIA *et al.*, 2014).

Quando se trata de paciente idoso é necessário compreender a importância da inclusão da família no seu processo de recuperação, pois como explica Garcia *et al.* (2014), o profissional de saúde deve colaborar com situações em que a família ou amigos representados pelos acompanhantes façam parte do processo de recuperação do paciente.

Na cidade de João Pessoa, capital do Estado da Paraíba, o crescimento da população idosa está ocorrendo a um nível sem precedentes. Em 1872 cerca de 3% da população se constituía de idosos, 119 anos depois atingia 7,2%, chegando ao início do século XXI com 8,1% (VANZELLA, 2014), por isso é fundamental conhecer de que forma a hotelaria hospitalar tem atendido os idosos. O hospital escolhido para o estudo foi fundado no ano de 2001, a partir da Lei Estadual Nº 6.746, de 09 de junho de 1999. O complexo hospitalar dispõe de uma estrutura moderna, tendo com finalidade específica operacionalizar a gestão e execução das atividades e dos serviços de saúde de urgência e emergência em trauma.

O hospital é referência no estado da Paraíba devido a sua diversificação em especialidades, está capacitado para prestar assistência médica na área de traumatologia, queimados e outros serviços de urgência e emergência clínico-cirúrgica, de baixa, média e alta complexidade, com setores de urgência, emergência, centro de imagem, pediatria, centro cirúrgico (TRAUMA, 2019).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Conforme exposto na metodologia, a pesquisa foi realizada no link de notícias do site do Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena. Para melhor compreensão, serão apresentados trechos das matérias referentes às temáticas da pesquisa, seguidos da análise. A matéria completa poderá ser acessada pelos links informados.

- a) Comissão de humanização realiza atividade em unidade de saúde
 - Matéria divulgada no dia 4 de outubro de 2017
 - Link: <http://hospitaldetrauma.pb.gov.br/2017/10/04/comissao-de-humanizacao-do-htop-realiza-atividade-em-unidade-de-saude>
 - Principais conteúdos da matéria: o texto se refere aos trabalhos de humanização desenvolvidos pelo hospital que organizou, em 2017, um evento em comemoração ao Dia do Idoso, com corte de cabelo para os acompanhantes e pacientes, além disso, foi ofertada uma serenata com declamação de poesias para os idosos internados. “Entendemos que a hospitalização traz estresse e angústia, tanto para o paciente quanto para o acompanhante, então, a equipe de humanização do hospital montou um calendário de ações, objetivando oferecer momentos de entretenimento e lazer, tirando-os, por alguns momentos da rotina hospitalar”. Na matéria também há o depoimento de uma idosa de 68 anos que ficou surpresa e emocionada com essa

comemoração e do acompanhante de um paciente idoso, que ficou muito satisfeito com as atividades, pois “após a internação, o meu tempo ficou muito curto e não estava tendo tempo nem para ir a uma barbearia. Agora estou bonito. Melhorou até a minha autoestima”.

Com base nos trechos acima, pode-se considerar que o hospital em estudo faz uso de algumas ações que se configuram como ações da hotelaria hospitalar, uma vez que busca modificar a rotina dos seus pacientes, trazendo lazer e oferecendo serviços tanto para os idosos internados como para os acompanhantes, entendendo que uma das características da hotelaria hospitalar é oferecer a restauração da saúde através da humanização. Essas atividades proporcionam descontração, resgate da autoestima e sensações de bem estar que configuram como serviços de hotelaria hospitalar, pois a “hospitalidade pode e reduz radicalmente o sofrimento de pacientes e clientes, minimizando a dor para pacientes e familiares em momentos de dor e fragilidade” (GÓDOI, 2004, p.33).

- b) Acolhimento e humanização são temas de palestra no hospital de trauma
- Matéria divulgada no dia 6 de setembro de 2017
 - Link: <http://hospitaldetrauma.pb.gov.br/2017/09/06/acolhimento-e-humanizacao-sao-temas-de-palestra-no-hospital-de-trauma-da-capital/>
 - Principais conteúdos da matéria: referente a uma palestra promovida pelo Hospital de Trauma com o tema “Acolhimento e humanização”, que teve como objetivo fomentar o diálogo com os funcionários focando na melhoria do funcionamento da instituição e promovendo a atualização dos conhecimentos dos funcionários da unidade de saúde. Este tipo de proposta é fundamental, pois a hotelaria hospitalar depende diretamente da capacitação e do incentivo dos seus funcionários, uma vez que só se consegue um tratamento humanizado aos pacientes quando se oferece este tipo de tratamento ao funcionário, sendo essa uma das premissas da hotelaria hospitalar. A hospitalidade juntamente com a humanização pode determinar as relações humanas, no ambiente hospitalar, uma vez que a relação instituição-cliente se torna um diferencial para a contribuição do tratamento, por isso, este preparo e atenção com os colaboradores são primordiais, considerando que eles representam a instituição.
- c) Hospital de Trauma realiza cirurgia em idoso de 107 anos.

- Matéria divulgada no mês de agosto de 2017
 - Link: <https://hospitaldetrauma.pb.gov.br/jornal-de-pantao/>
 - Principais conteúdos da matéria: A equipe recebeu para uma cirurgia no fêmur um idoso de 107 anos de idade, sendo considerado até aquela data o paciente mais idoso a passar por um procedimento cirúrgico na instituição. Um dos destaques da matéria é a atenção dedicada ao paciente e aos seus familiares por entenderem a preocupação com a idade avançada. Neste sentido, pode-se considerar essa ação relacionada a uma das premissas da hotelaria hospitalar que é o atendimento personalizado voltado às necessidades específicas e individuais dos pacientes e ao mesmo tempo promovendo um ambiente acolhedor.
- d) Comissão de atenção às vítimas de violência do Hospital de Trauma é pioneira no Estado.
- Matéria divulgada no mês de março de 2018
 - Link: <https://hospitaldetrauma.pb.gov.br/jornal-de-pantao/>
 - Principais conteúdos da matéria: A matéria é voltada para o acolhimento de pacientes vítima de violência pela instituição, pois em 2017, no complexo hospitalar, foi criada a Comissão de Atenção às Vítimas de Violência, formada por uma equipe de profissionais, que têm como objetivo notificar as entradas de pacientes que sofreram algum tipo de violência, como auxiliar no tratamento físico e psicológico. “O acolhimento é um dos elementos primordiais para a qualidade e a humanização da atenção às pessoas vítima de violência. Os profissionais devem receber e escutar com respeito e solidariedade, buscando formas de compreender seus medos e ansiedades”. Os atendimentos que passam pela Comissão são dirigidos pelos protocolos de atenção integral a saúde de pessoas em situação de violência, como o código do idoso, das mulheres entre outros. Entre os grupos mais vulneráveis à violência destacam-se os idosos. Esta comissão é de grande importância e está de acordo com o Estatuto do Idoso, pois de acordo com a lei 10.741 de 2013, Art. 4º nenhum idoso será objeto de algum tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido conforme a lei. Além disso, é responsabilidade do hospital notificar qualquer tipo de agressão feita a um idoso às autoridades competentes, no Art. 19º os casos com alguma suspeita ou confirmação de violência praticada contra o idoso é obrigatória sua notificação ao Ministério Público, Conselho Municipal do Idoso, Conselho Estadual do Idoso,

Conselho Nacional do Idoso. Para os efeitos desta Lei, considera-se violência contra o idoso qualquer ação ou omissão praticada em local público ou privada que lhe cause morte, dano ou sofrimento físico ou psicológico (BRASIL, 2003). Além do cumprimento da legislação, essa situação se configura como uma estratégia de hotelaria hospitalar ao garantir a segurança e bem estar do paciente desde o seu *check in* no hospital até seu *check out*.

Portanto, de forma geral podemos considerar que o Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena aplica os conceitos de hotelaria hospitalar, seguindo uma tendência dos hospitais públicos que vêm adotando essas práticas para permitir uma melhor relação entre os colaboradores, entre eles médicos e enfermeiros, e os pacientes e seus acompanhantes, tendo como resultados satisfatórios uma melhor recuperação do paciente e a redução dos conflitos que podem ocorrer no ambiente hospitalar em decorrência do estresse tanto dos internos como dos que os acompanham, o que contribui para um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os idosos já representam uma importante parcela da população da cidade de João Pessoa e, dentre os serviços que devem ser disponibilizados têm-se os de saúde. Neste sentido, o estudo visou conhecer a hotelaria hospitalar voltada aos idosos no Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena, por se tratar de um dos mais importantes hospitais públicos da cidade de João Pessoa.

Para a consecução do objetivo proposto, foram realizadas pesquisas bibliográficas e documentais e uma análise dos boletins disponibilizados no site da instituição. Os resultados demonstram que embora o hospital não atenda especificamente o público idoso, este se constitui em uma importante organização de saúde na cidade. Entre as principais ações de hotelaria hospitalar, puderam-se constatar aquelas voltadas ao atendimento humanizado, tendo como princípios o atendimento pessoal e personalizado tanto dos pacientes como de seus acompanhantes, as ações de lazer e de prestação de serviços sociais aos internos e seus familiares ou amigos, o treinamento de seus funcionários para a capacitação profissional e o reconhecimento dos mesmos, constatando-se assim ações no contexto da hotelaria hospitalar, a partir do momento que são tomadas atitudes com o objetivo de humanizar o ambiente. Por outro lado, no que se refere às edificações não foi possível realizar análises que indicassem

medidas voltadas à hotelaria, uma vez que nos links disponibilizados nenhuma matéria fez menção às essas questões.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, J. G.; MEIRA, P. L. D.; DYNIEWICZ, A. M. Hotelaria Hospitalar-Novo conceito em hospedagem ao cliente. **Cogitare Enferm.**, Curitiba-Paraná, v. XVIII, n. 3, Julho-Setembro 2013.

BOEGER, M. A. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. 1ª Edição. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

BRASIL. Estatuto do Idoso. **Lei No 10.741**, 2003. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.741.htm>. Acesso em: 30 Março 2019.

GARCIA, S. D. et al. O significado do cuidado perioperatório para o idoso. **Revista Enfermagem**, Santa Maria, v. 4, n. 1, Janeiro-Março 2014.

GODOI, A. F. D. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais: pensando e fazendo**. 1ª Edição. ed. São Paulo: Ícone, 2004.

IBGE- FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA-IBGE – Censo 2010. **População brasileira envelhece em ritmo acelerado**, 2010. Disponível em: <<https://censo2010.ibge.gov.br/noticias-censo.html?busca=1&id=1&idnoticia=1272&t=ibge-populacao-brasileira-envelhece-ritmo-acelerad&view=noticia>>. Acesso em: 05 Abril 2019.

IBGE. FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA-IBGE – Censo 2010. **Distribuição da população por sexo, segundo os grupos de idade-Paraíba**, 2010. Disponível em: <https://censo2010.ibge.gov.br/sinopse/webservice/frm_piramide.php?ano=2000&codigo=25&corhomem=88C2E6&cormulher=F9C189&wmaxbarra=180>. Acesso em: 30 Março 2019.

IBGE. FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA-IBGE – Censo 2010. **Panorama-João Pessoa**, 2010. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/joao-pessoa/panorama>>. Acesso em: 02 Abril 2019.

IBGE. IBGE Populações. **Projeções e estimativas da população do Brasil e das Unidades da Federação**, 2016. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html>>. Acesso em: 07 set 2016.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Belo Horizonte: UFMG, 1999

MARTINS, J. D. J. *et al.* A percepção da equipe de saúde e do idoso hospitalizado em relação ao cuidado humanizado. **Arquivos Catarinenses de Medicina**, v. 37, n. 1, 2008.

TRAUMA, H. E. D. E. E. História. **Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena**. Disponível em: <<https://hospitaldetrauma.pb.gov.br/historia/>>. Acesso em: 08 Junho 2019.

VANZELLA, E. **Aportes estruturais e profissionais para atenção a saúde do idoso: um olhar sobre a realidade do município de João Pessoa/PB.** Saarbrücken/Alemanha: Novas Edições Acadêmicas, 2014.

VANZELLA, E. NETO, E.A.L.; SILVA, C.C. Estruturas hospitalares para atenção à saúde do idoso: um olhar sobre a realidade da cidade de João Pessoa/PB. **Revista Brasileira de Ciências da Saúde.** v.20, n.3, 2016.

VANZELLA, E. **O impacto nos gastos com internações da população idosa, nas capitais brasileiras, em razão da migração da população idosa.** João Pessoa : CCTA, 2018.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.