

## **IMPACTOS DA HOSPITALIDADE EM TRATAMENTOS DE SAÚDE DE PACIENTES DO HOSPITAL E MATERNIDADE MARIETA KONDER BORNHAUSEN**

*Samuel dos Santos Espíndola<sup>1</sup>; Sophia Moreira Bonatto<sup>2</sup>; Gabriela Nunes de Deus  
Oliveira<sup>3</sup>*

### **RESUMO**

A hospitalidade está presente em todos os dias das nossas vidas, em diversas situações e lugares, inclusive dentro de hospitais, ambientes nos quais pode exercer impactos na saúde de pacientes. Com base nesse princípio, este projeto busca identificar efeitos da hospitalidade no tratamento de pacientes hospitalizados, de acordo com resultados da saúde desses pacientes, e determinar princípios e métodos eficazes para aplicação da hospitalidade em ambientes hospitalares. O projeto será desenvolvido no Hospital e Maternidade Marieta Konder Bornhausen, onde serão realizadas algumas ações e métodos que buscam comprovar a influência da hospitalidade na saúde. Espera-se a comprovação de que a hospitalidade afeta de forma direta e indireta na saúde dos pacientes e que sejam identificados e desenvolvidos métodos funcionais para sua aplicação nessa e em outras unidades hospitalares.

**Palavras-chave:** Hospitalidade. Hotelaria Hospitalar. Saúde.

### **INTRODUÇÃO**

A hospitalidade pode ser vista de diversas formas, desde o modo como uma pessoa trata outra, até o acolhimento recebido nos locais onde as pessoas estão inseridas. Está presente em todos os dias das nossas vidas, em diferentes contextos, inclusive dentro de hospitais, ambientes onde, em geral, o mal-estar ou o desconforto estão instalados, já que as pessoas geralmente só procuram hospitais em momentos de fragilidade da saúde. Porém, enxergar hospitais apenas como ambientes

---

<sup>1</sup> Estudante do Curso Técnico em Hospedagem Integrado ao Ensino Médio, Instituto Federal Catarinense, *Campus Camboriú*. E-mail: s.s.espindola@outlook.com.

<sup>2</sup> Estudante do Curso Técnico em Hospedagem Integrado ao Ensino Médio, Instituto Federal Catarinense, *Campus Camboriú*. E-mail: sphbntt@gmail.com.

<sup>3</sup> Mestre em Letras pela Ufes, professora do Instituto Federal Catarinense, *Campus Camboriú*. E-mail: gabriela.oliveira@ifc.edu.br.

desagradáveis ou de mal-estar pode ser um pensamento equivocado, já que a hospitalidade pode mudar a forma como as pessoas lidam com esses locais.

Segundo Mascarenhas e Souza (2015, p. 11 apud PEREIRA et al, 2017), “o termo hospitalidade se refere ao gesto de acolher alguém, tanto em casa quanto em outros locais”. Expressa, desse modo, o ato de receber e cuidar de alguém que não faça parte do ambiente do anfitrião (pessoa que concede hospedagem), significando, também, “satisfazer e servir os hóspedes” (CHON; SPARROWE, 2014, p. 2). Logo, a hospitalidade representa um diferencial não só no ramo do turismo e hotelaria, meio ao qual geralmente ela é mais associada, mas também nos serviços prestados pelos hospitais, garantindo aos usuários uma experiência diferente através das relações interpessoais. “O hospital deve preocupar-se com a alimentação, o lazer e a hospedagem, sendo possível perceber grande semelhança entre hotéis e hospitais. Assim, a hospitalidade exerce papel fundamental no setor de saúde, que deve tê-la como alicerce” (PEREIRA et al, 2017).

No contexto dos hospitais, a hospitalidade está ligada a um setor relativamente novo na área da saúde, a hotelaria hospitalar, que

faz a ligação do cliente/paciente com os serviços de enfermagem, de nutrição e de clínica, desde que se respeitem critérios cuidadosamente elaborados para esse fim e que haja colaboração entre os diversos setores do hospital. Apoiada nessa estrutura, a instituição de saúde passa a conhecer as reais necessidades e expectativas do cliente/paciente podendo direcionar suas ações para atendê-las de uma maneira mais eficaz. O resultado natural será um serviço melhor e mais satisfatório para ambos os lados, ou seja, uma forte ferramenta para que a instituição se diferencie em relação à concorrência, mas também - e principalmente - para humanizar seus serviços (POPP, 2017, p. 14).

Desse modo, a hotelaria tradicional é adaptada ao contexto hospitalar. Alguns hospitais, por exemplo, apresentam projetos de recreação, contando com profissionais que utilizam roupas de médicos, mas se fantasiam como palhaços, objetivando entreter e descontraír pacientes, sobretudo aqueles instalados em andares pediátricos (crianças e adolescentes). Nota-se que esse é um trabalho de enorme importância para “a mudança de humor do paciente e, consequentemente, facilidade no tratamento interpessoal com a equipe médica e hoteleira do hospital” (BOEGER, 2003, p. 39 apud MARQUES; PINHEIRO, 2009, p. 8).

Entretanto, uma possível implantação de ações para introduzir a hospitalidade em tais ambientes, em geral, não é comum, já que se trata "mais de

sensibilidade, criatividade e empreendedorismo por parte do administrador de hotelaria hospitalar do que da mera disponibilização de recursos, sejam estes humanos ou financeiros" (POPP, 2017).

Desse modo, a hospitalidade no ambiente hospitalar pode trazer um enorme benefício a todas as pessoas que estão inclusas nesse meio, já que pode facilitar a convivência e alegrar um ambiente que em geral está ligado a momentos difíceis na vida das pessoas, sem contar nos benefícios à saúde que ela pode ocasionar. Busca-se com esta pesquisa investigar os impactos de alguns métodos da hospitalidade no tratamento de saúde de pacientes hospitalares.

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A primeira parte do projeto consistiu na pesquisa bibliográfica acerca da hospitalidade e de sua importância no contexto hospitalar, com base no referencial teórico apresentado na Introdução. A implementação da parte prática da pesquisa se dará no Hospital e Maternidade Marieta Konder Bornhausen, onde, a partir da autorização do hospital, selecionaremos alguns pacientes com diagnósticos semelhantes que se dispuserem a participar da pesquisa. Realizaremos, então, ações que proporcionem a hospitalidade, tais como: cinoterapia, método que utiliza cães ou outros animais como coterapeutas em sessões de terapia de diversos pacientes, em variadas situações (ESTELA, 2019); apoio familiar, sendo o envolvimento de familiares e amigos nos processos de melhora do paciente; interação humana, tratando-se de conversas e atividades de interação; artes e diversão, referindo-se a atividades de entretenimento como música e contação de história; ambiente de cura, consistindo em decorações no quarto para entretenimento e acolhimento do paciente; espiritualidade, sem invadir a opção de cada paciente, mas ajudando-o a ter menos sofrimento, maior segurança e aceitação dos momentos difíceis, contribuindo para que tanto ele quanto seus familiares tenham melhor permanência no hospital (MANENTI; SORATTO, 2012); acesso à informação como forma de aumentar a participação dos pacientes, resumindo-se em conceder informações sobre o estado de saúde dos pacientes para que os mesmos se mantenham informados sobre a necessidade e importância dos procedimentos realizados com eles.

Todas essas ações serão efetuadas com o auxílio de profissionais da área da saúde do hospital. Serão analisados os resultados obtidos durante a estadia desses pacientes no ambiente hospitalar, buscando-se observar se ocorreram melhorias no quadro clínico do paciente que possam ser associadas aos métodos que envolveram a hospitalidade no tratamento. Essa análise será feita em conjunto com os profissionais da saúde que acompanharem a implementação da prática do projeto. Além disso, a pesquisa utilizará como instrumento de coleta de dados um questionário, no qual o paciente poderá se manifestar acerca das ações de hospitalidade realizadas no tratamento. Com a análise dos dados, será verificada a eficácia dos métodos, para, assim, conseguirmos aperfeiçoar as ações que poderão ajudar na aplicabilidade da hospitalidade tanto nesse, quanto em outros hospitais.

## **RESULTADOS ESPERADOS OU PARCIAIS**

A pesquisa bibliográfica foi desenvolvida, com a base teórica fundamentada nos autores mencionados anteriormente. Os questionários para coleta de dados foram preparados, os métodos para aplicação das ações em relação aos impactos da hospitalidade na saúde já foram planejados e o contato com a administração do Hospital e Maternidade Marieta Konder Bornhausen foi iniciado, estando em andamento as negociações sobre a realização da pesquisa nesse ambiente hospitalar.

Espera-se a comprovação de que a hospitalidade influencia de forma direta e indireta na saúde dos pacientes e que sejam identificados e desenvolvidos métodos funcionais para sua aplicação Hospital e Maternidade Marieta Konder Bornhausen e em outras unidades hospitalares.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante dos estudos relacionados à hotelaria hospitalar, percebe-se a importância da hospitalidade na saúde de pacientes que precisam de um melhor atendimento e que visam a uma melhora mais rápida e efetiva da saúde. Por conta de resultados positivos observados no tratamento de pacientes em unidades de saúde que utilizam a hospitalidade como base de atendimento, pode-se levantar a hipótese

de que a implantação de tais ações citadas neste projeto trará benefícios tanto para o Hospital e Maternidade Marieta Konder Bornhausen, que poderá ter um diferencial em relação a outros hospitais, quanto para os pacientes, que poderão ser tratados de melhor forma, ficando mais confortáveis e obtendo uma melhora mais eficaz em relação a outros pacientes.

Serão realizados os métodos e ações selecionados para o projeto e após isso aplicaremos os questionários, obtendo também a avaliação dos profissionais da área da saúde envolvidos, para que possamos coletar e analisar os dados que nos auxiliarão a atender aos objetivos do projeto, ou seja, identificar impactos que a hospitalidade exerce no tratamento de saúde de pacientes em um hospital.

## REFERÊNCIAS

CHON, Kye-Sung; SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Senac, 2014. 400p.

ESTELA. **Cinoterapia: como a terapia com cães ajuda crianças e idosos**. abr. 2019. Disponível em: <<https://minutosaudavel.com.br/cinoterapia/#o-que-e-cinoterapia>>. Acesso em: 23 maio 2019.

MANENTI, Larissa Pietsch; SORATTO, Maria Tereza. A importância da espiritualidade no cuidado com o paciente internado na UTI Cardiovascular. **Saúde em Revista**, Piracicaba, v. 12, n. 30, p. 43-51, jan./abr. 2012. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-unimep/index.php/sr/article/.../1030/535>>. Acesso em: 27 maio 2019.

MARQUES, Melissa; PINHEIRO, Mirian Teresinha. A influência da qualidade da hotelaria hospitalar na contribuição da atividade curativa do paciente. **Revista Anagrama: Revista Interdisciplinar da Graduação**, São Paulo, ano 2, 3. ed, mar./maio 2009. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/anagrama/article/view/35378/38098>>. Acesso em: 25 jun. 2018.

MASCARENHAS, Rúbia Gisele Tramontin; SOUZA, Janaina Therezinha de. A qualidade percebida pelo paciente através dos serviços da hotelaria hospitalar: um estudo sobre a hospitalidade na área da saúde. **Turismo & Sociedade**, Curitiba, v. 8, n. 3, p. 419-445, set./dez. 2017. Disponível em: <<file:///C:/Users/aluno/Downloads/39994-181021-1-PB.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2018.

PEREIRA, Joana et al. A importância da hospitalidade em unidades de saúde: um estudo de caso no Hospital Municipal Ruth Cardoso de Balneário Camboriú/SC de acordo com o Planetree filosofia adotada pelo Hospital Israelita Albert Einstein. In: **Anais da VIII Feira de Iniciação Científica e Extensão**. 2017. Disponível em: <[http://www.camboriu.ifc.edu.br/fice/arquivos/Anais\\_FICE\\_2017.pdf](http://www.camboriu.ifc.edu.br/fice/arquivos/Anais_FICE_2017.pdf)>. Acesso em: 25 jun. 2018.

POPP, Elisabeth Victória et al. **Hotelaria e hospitalidade**. São Paulo: Ministério do Turismo, 2007. 68p.