

## **HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO:**

### **Percepção dos clientes internados no hospital Ruth Cardoso em Balneário Camboriú**

*Alexia Yasmin Lange Brasbiel<sup>1</sup>; Lucas Cavalcanti D' Assumpção Torres<sup>2</sup>; Luiz Felipe Bittencourt<sup>3</sup>; Flávia de Souza Fernandes<sup>4</sup>.*

### **RESUMO**

O presente estudo teve como objetivo verificar como ocorre o processo de humanização e a hospitalidade do cliente internado no setor de uma clínica médica do hospital Ruth Cardoso, localizado em Balneário Camboriú, Santa Catarina. O método utilizado foi composto por um questionário que abordou questões do atendimento, alimentação, higiene, conforto, visita, comunicação, estrutura, mobília, atendimento médico, de enfermagem e multiprofissional com 50 clientes internados. O resultado parcial deste estudo apresentou que os clientes consideram excelente o primeiro atendimento (40%), o tempo de espera por um quarto (37%), o atendimento médico na consulta (58%), alimentação boa (50%), higiene boa (48%), visita boa (44%), comunicação boa (42%), estrutura boa ou excelente, atendimento da equipe médica excelente (56%), atendimento da equipe de enfermagem boa (60%) e sobre a atendimento da equipe multiprofissional, os clientes relataram excelentes (50%).

**Palavras-chave:** Hospitalidade. Atendimento. Humanização.

### **INTRODUÇÃO**

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, p. 2), “saúde é um completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença”. Para desenvolver esse conceito é necessário um poder público eficiente, qualificação profissional e profissionais comprometidos com o cuidado como um todo, para não ficarmos no senso comum de que a saúde é somente tratar o paciente, sem olhar sensivelmente para suas necessidades (BRASIL, 1946; 2004).

Mestre em Ciências da Saúde. Professora do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: flavia.fernades@ifc.edu.br

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: lcourt21@gmail.com

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: yaslbrasbiel@gmail.com

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: lucktor2015@gmail.com

A Política Nacional de Humanização (PNH), lançada em 2003 busca colocar em prática os princípios do Sistema Único de Saúde no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar, além de estimular a comunicação entre todos os atuantes no processo de saúde e doença. A partir dos problemas e dificuldades encontrados nos serviços de saúde e também nas experiências bem-sucedidas de humanização, a PNH tem sido experimentada em todo o país por meio de seu método, princípios, diretrizes e dispositivos (BRASIL, 2013).

Os problemas no sistema de saúde não estão somente na falta de recursos econômicos e gerenciais, mas também na falta de ambiente mais humanizado, seguro, higiênico e agradável para o paciente durante sua chegada e estadia no hospital. De acordo com a PNH, o atendimento deve ser contagiado por atitudes humanizadoras, em toda sua complexidade (BRASIL, 2004; 2013). O cliente precisa ser acolhido e compreendido a partir da sua história pessoal e social, seus valores, suas crenças e seus sentimentos (BACKES; LUNARDI; LUNARDI FILHO, 2005). Isto é tornar a permanência do cliente no hospital menos traumática possível.

Diante disso, pensar na humanização do atendimento, proporcionando comodidade, bem-estar, conforto e hospitalidade se torna algo obrigatório para uma boa, rápida e efetiva recuperação. Isso tudo está envolvido em um conjunto de fatores, como por exemplo, recursos públicos, ambiente, qualificação profissional e a comunicação entre paciente e profissional. Neste sentido, o presente estudo formulou a seguinte pergunta de pesquisa: Como os clientes hospitalizados em uma clínica médica do Hospital Municipal e Maternidade Ruth Cardoso são atendidos durante sua chegada no hospital e durante sua internação? Verificar como ocorre o processo de humanização e hospitalidade do cliente internado no setor de uma clínica médica do hospital Ruth Cardoso, localizado em Balneário Camboriú.

Para isso, é necessário elaborar uma reflexão sobre hospitalidade e humanização, uma vez que o ser humano durante período de internação muitas vezes é esquecido em sua totalidade e somente uma parte é tratada. Logo, observar e

Mestre em Ciências da Saúde. Professora do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: flavia.fernandes@ifc.edu.br

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: lcourt21@gmail.com

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: yaslbrasbiel@gmail.com

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: lucktor2015@gmail.com

acompanhar a hospitalidade dentro de um ambiente hospitalar, auxiliará os pesquisadores a explorar a percepção dos clientes frente à humanização no atendimento e propor melhorias.

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este projeto de pesquisa utilizará o método exploratório descritivo a partir da abordagem qualitativa. Foi utilizado como ferramenta de coleta de dados um questionário que abordou questões do primeiro atendimento no hospital, alimentação, higiene, conforto, visita, comunicação, estrutura, mobília, atendimento médico, de enfermagem e multiprofissional com 50 clientes internados no Hospital Municipal e Maternidade Ruth Cardoso. Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e o Termo de Assentamento. O projeto foi submetido ao Comitê de ética e pesquisa com seres humanos do Instituto Federal Catarinense sob número parecer 3.329.890.

Os dados do questionário foram digitados em planilha do Microsoft Windows Excel que posteriormente serão exportados para o software IBM SPSS Statistics versão 18.0 e software Graph Pad Prism (San Diego, EUA), para posterior análise e discussão com a literatura.

## RESULTADOS PARCIAIS

O resultado parcial deste estudo apresenta dados relativos ao primeiro atendimento realizado pelo profissional recepcionista do hospital Ruth Cardoso (A), o tempo de espera pelo primeiro atendimento (B) e a orientação médica durante a primeira consulta (C). Esses dados estão apresentados na figura 1. Aspectos relativos à alimentação (D), horários (E), visitas (F) e estrutura do quarto (G) estão

Mestre em Ciências da Saúde. Professora do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: flavia.fernades@ifc.edu.br

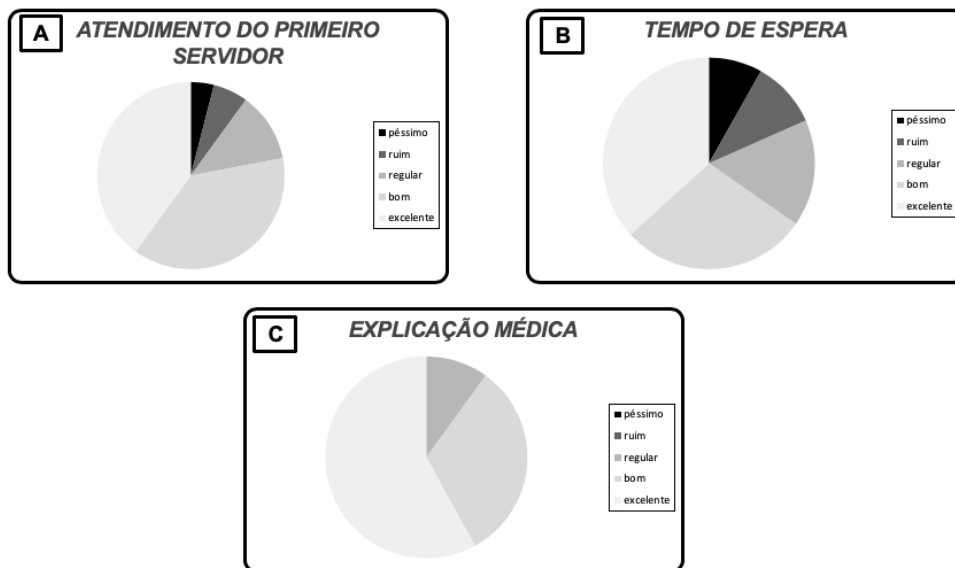
Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: lcourt21@gmail.com

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: yaslbrasbiel@gmail.com

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: lucktor2015@gmail.com

apresentados na figura 2. Sobre o atendimento das equipes médica (H), de enfermagem (I) e multiprofissional (J) estão apresentadas na figura 3.

Figura 1- Dados do primeiro atendimento do cliente ao chegar no hospital



Fonte do autor

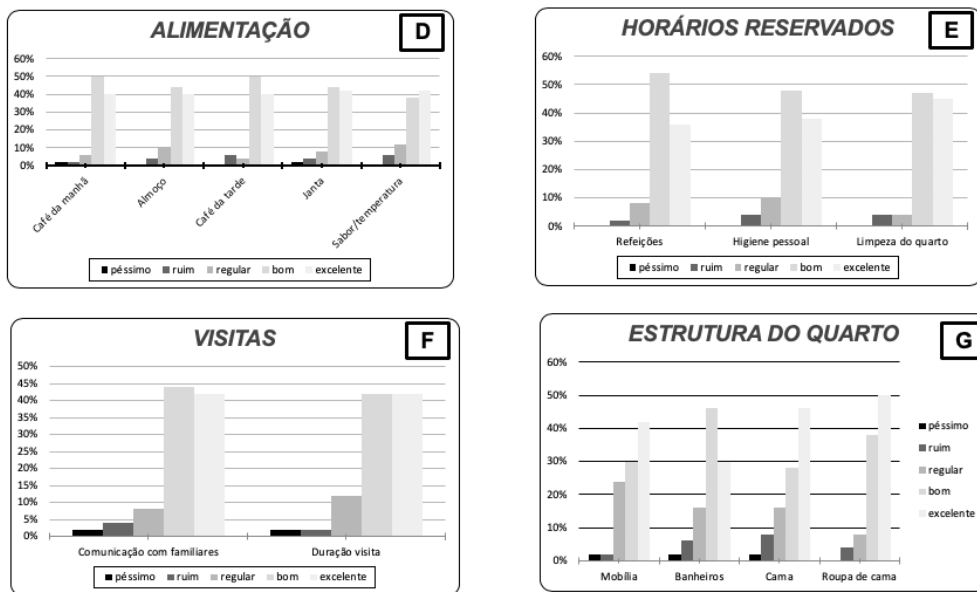
Figura 2- Dados relativos ao período de internação no hospital Ruth Cardoso

Mestre em Ciências da Saúde. Professora do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: flavia.fernades@ifc.edu.br

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: lcourt21@gmail.com

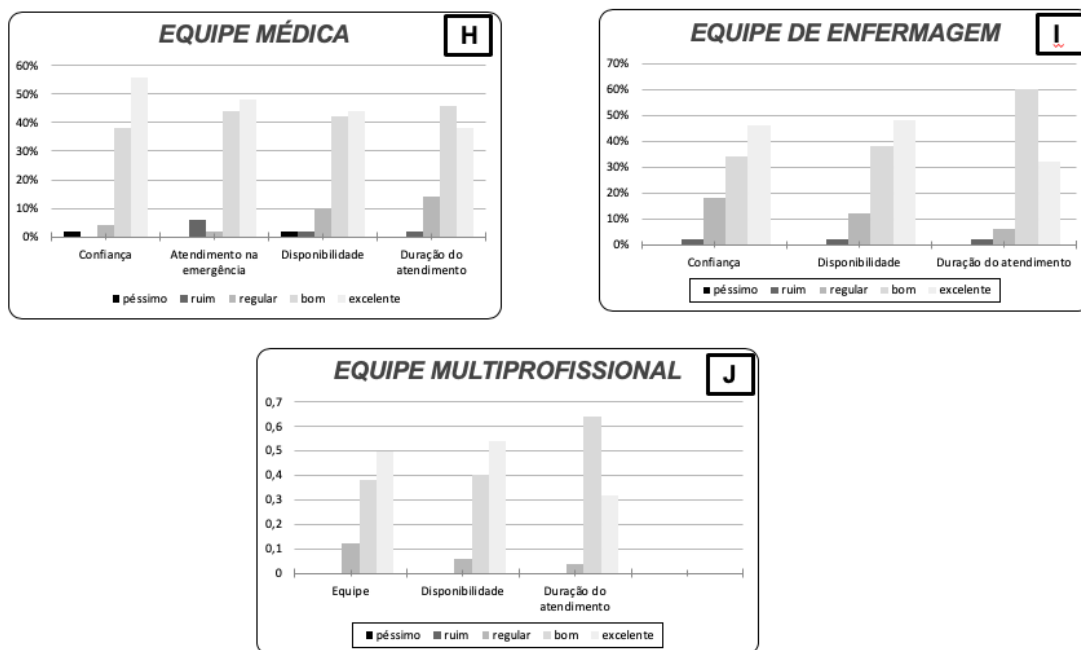
Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: yaslbrasbiel@gmail.com

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: lucktor2015@gmail.com



Fonte do autor

Figura 3- Dados do atendimento das equipes aos clientes hospitalizados no hospital Ruth Cardoso



Fonte do autor

Mestre em Ciências da Saúde. Professora do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: flavia.fernades@ifc.edu.br

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: lcourt21@gmail.com

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: yaslbrasbiel@gmail.com

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: lucktor2015@gmail.com

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo apresentou que 40% dos clientes atendidos na recepção do hospital Ruth Cardoso consideram excelente seu primeiro atendimento, 37% consideraram excelente o tempo de espera por um quarto e 58% consideraram o atendimento realizado pelo profissional médico na consulta excelente.

Após a internação, 50% dos clientes do setor da clínica médica consideraram o café da manhã, almoço, café da tarde e janta bom, sendo que 42% dos entrevistados consideram excelente o sabor da alimentação oferecida, e 54% consideram bom o horário de oferta da alimentação.

Quando questionados sobre a higiene pessoal, 48% dos clientes internados consideraram boa a sua realização e 46,9% relataram considerar o horário de higiene do quarto boa. Sobre a visita dos familiares no hospital, 44% dos clientes internados relataram boa a comunicação com os familiares e 42% consideram boa ou excelente a duração do tempo de visita.

Os clientes também foram questionados sobre a estrutura do hospital e 21% consideraram a mobília dos quartos excelentes, 23% consideraram os banheiros bom, 23% consideram as camas excelentes e 25% relataram que as roupas de cama também são excelentes.

Quando questionados sobre o atendimento da equipe médica e se sentiam confiantes no atendimento, 56% dos entrevistados relataram excelência no atendimento, e que se sentiam confiantes, 48% consideraram excelente o atendimento recebido pelo médico da emergência, 44% consideraram excelente a disponibilidade do profissional e 46% consideraram boa a duração da consulta.

O mesmo questionamento foi realizado também com a equipe de enfermagem e 46% dos clientes internados relataram sentir-se seguros e confiantes com o atendimento da equipe, 48% consideraram excelente a disponibilidade da equipe e 60% consideram bom o atendimento da equipe de enfermagem.

Mestre em Ciências da Saúde. Professora do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: flavia.fernades@ifc.edu.br

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: lcourt21@gmail.com

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: yaslbrasbiel@gmail.com

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: lucktor2015@gmail.com

Já sobre a atendimento da equipe multiprofissional, 50% dos clientes internados consideraram excelente o atendimento, 54% consideraram excelente a disponibilidade da equipe e 64% relataram a duração do atendimento da equipe bom.

Esses dados sugeriam que o atendimento no estabelecimento de saúde estudado é satisfatório ao olhar do cliente que é atendido na clínica médica. Todos os resultados ficaram dentro dos parâmetros de bom e excelente, cumprindo o que a PNH preconiza, desmistificando atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no seu autocuidado.

## REFERÊNCIAS

BACKES, Dirce Stein; LUNARDI FILHO, Wilson Danilo; LUNARDI, Valéria Lerch. Humanização hospitalar: percepção dos pacientes. **Acta Sci. Health Sci.**, Maringá, n. 2, p. 103-107, 2005.

OMS. Constituição da Organização Mundial da Saúde em 1946. Disponível em: <<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/OMS-Organiza%C3%A7%C3%A3o-Mundial-da-Sa%C3%BAde/constituicao-daorganizacao-mundial-da-saude-omswho.html>>. Acesso em: 07 de Julho de 2019.

BRASIL. Humaniza SUS: **Política Nacional de Humanização**: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS. Ministério da Saúde. 1. ed. Brasília: Editora MS, 2004.

BRASIL. **Política Nacional de Humanização**. Ministério da Saúde. 1. ed. Brasília: Editora MS, 2013.

Mestre em Ciências da Saúde. Professora do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: [flavia.fernades@ifc.edu.br](mailto:flavia.fernades@ifc.edu.br)

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: [lcourt21@gmail.com](mailto:lcourt21@gmail.com)

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: [yaslbrasbiel@gmail.com](mailto:yaslbrasbiel@gmail.com)

Estudante do curso integrado de Hospedagem. Ensino médio integrado do Instituto Federal Catarinense- Camboriú. E-mail: [lucktor2015@gmail.com](mailto:lucktor2015@gmail.com)