

**A hospitalidade como diferencial competitivo sob a percepção dos gestores hospitalares:
um estudo de caso comparativo**

**Hospitality as a competitive differential under the perception of hospital managers: a
comparative case study**

**La hospitalidad como diferencial competitivo bajo la percepción de los gerentes
hospitalarios: un estudio de caso comparativo**

Greice Lithiele Klug da Cruz¹

Resumo: A hospitalidade está ganhando cada vez mais espaço nas instituições que se preocupam com o bem-estar e a satisfação de seus clientes. Este artigo se propõe a contribuir com subsídios para a reflexão sobre a hospitalidade em ambientes hospitalares como fator estratégico, através da busca de documentos científicos e da percepção de gestores hospitalares do Vale do Sinos – RS. Trata-se de um estudo exploratório, descritivo e qualitativo realizado mediante um estudo de caso múltiplo, com aplicação de questionário com questões abertas desenvolvido a partir dos 10 componentes do Planetree. Os hospitais foram selecionados por conveniência e disponibilidade. Adotou-se para a categorização dos resultados, compreender o conceito de hospitalidade por parte dos hospitais, bem como verificar a incidência dos 10 componentes do Planetree, pois estes representam as principais dimensões da hospitalidade. Através da análise dos dados, observa-se que, como um diferencial competitivo, os hospitais ainda não possuem um serviço de hotelaria hospitalar de eficiência. Essas características apresentam-se de forma tímida. A hotelaria hospitalar ainda está em crescimento na maioria dos hospitais, pois é um assunto bastante novo, dessa forma, necessita de maiores reconhecimentos da sua importância dentro das instituições de saúde e do seu impacto positivo proporcionado aos pacientes.

Palavras-Chave: Hospitalidade; Hotelaria Hospitalar; Diferencial Competitivo.

Abstract: Hospitality is gaining more and more space in institutions that care about the welfare and satisfaction of its customers. This article proposes to contribute with subsidies for the reflection on hospitality in hospital environments as a strategic factor, through the search for scientific documents and the perception of hospital managers of Vale do Sinos-RS. This is an exploratory, descriptive and qualitative study carried out through a multiple case study, with application of a questionnaire with open questions developed from the 10 components of Planetree. The hospitals were selected for convenience and availability. It was adopted for the categorization of the results, understanding the concept of hospitality by the hospitals, as well as verifying the incidence of the 10 components of the Planetree, because they represent the main dimensions of hospitality. Through data analysis, it is observed that, as a competitive differential, the hospitals do not yet have a hospital hospitality service of efficiency. These characteristics are presented in a timid way. Hospital hospitality is still growing in most hospitals, because it is a new subject, so it needs greater recognition of its importance within health institutions and its positive impact on patients.

Key words: Hospitality; Hospital Hospitality; Competitive Differential.

Resumen: La hospitalidad está ganando más y más espacio en instituciones que se preocupan por el bienestar y la satisfacción de sus clientes. Este artículo propone contribuir para la reflexión sobre la hospitalidad en los ambientes hospitalarios como factor estratégico, a través de la búsqueda de documentos científicos y la percepción de los gestores hospitalarios de Vale do Sinos-RS. Se trata de un estudio exploratorio, descriptivo y cualitativo realizado a través de un estudio de caso múltiple, con la aplicación de cuestionario con preguntas abiertas desarrolladas a partir de los 10 componentes de Planetree. Los hospitales fueron seleccionados por conveniencia y disponibilidad. Se

¹ Especialista pelo MBA em Gestão em Saúde pela Universidade Feevale. E-mail: greicelithiele@gmail.com.

adoptó para la categorización de los resultados, entendiendo el concepto de hospitalidad, así como verificando la incidencia de los 10 componentes de la Planetree, ya que representan las principales dimensiones de la hospitalidad. A través del análisis de datos, si observa que, como diferencial competitivo, los hospitales todavía no tienen un servicio hospitalario de la hospitalidad de la eficacia. La hospitalidad hospitalaria sigue creciendo en la mayoría de los hospitales, porque es un tema bastante nuevo, por lo que necesita un mayor reconocimiento de su importancia dentro de las instituciones sanitarias y su impacto positivo en los pacientes.

Palabras clave: Hospitalidad; Hospitalidad Hospitalaria; Diferencial Competitivo.

1 Introdução

A hospitalidade que se manifesta nos hospitais é caracterizada como um serviço intangível, capaz de tornar momentos de fragilidade do paciente em situações de tranquilidade e segurança. Isto ocorre devido ao envolvimento do profissional com o paciente, uma vez que o profissional oferece atenção devida ao mesmo, este terá uma percepção positiva do lugar, considerando-o como hospitaleiro, sentindo-se confortável em um ambiente ainda desconhecido (CAVALCANTE E FERREIRA, 2018).

Em decorrência do avanço das tecnologias, da valorização da informação e da globalização, a competitividade vem cada vez mais crescendo e os clientes estão cada vez mais exigentes. Em consequência disso, as organizações necessitam de um diferencial para se destacarem no mercado. Dessa forma, a qualidade na prestação dos serviços necessita estar em frequente evolução, assim como da valorização da humanização. É a partir disso que a hotelaria hospitalar vem se fortalecendo (ANDRADE, 2011).

A hotelaria hospitalar vem se desenhando no Brasil, desde o final dos anos 90, trazendo um novo cenário de hospedagem com a adoção de uma nova arquitetura e infraestrutura dos serviços de saúde. Basicamente nasceu da preocupação em promover um atendimento de excelência ao cliente do hospital (D'ANGELO, 2013).

A hospitalidade está interligada à hotelaria hospitalar, sendo a hospitalidade a base de atuação da hotelaria. A hotelaria hospitalar é responsável por inserir pessoal e setores de apoio à gestão hospitalar, pode também conferir a esta gestão, à estrutura organizacional, um traço de humanização, proporcionado através da hospitalidade oferecida aos clientes de saúde (VERBIST, 2006).

As instituições hospitalares, com o intuito de manter sua competitividade no mercado, bem como fidelizar seus clientes, veem na hotelaria hospitalar e na efetivação da hospitalidade dentro desses ambientes, uma forma de criar vantagem competitiva e, portanto, oferecer serviços

de qualidade e diferenciados para um público que está cada vez mais exigente (VERBIST, 2006).

Dessa forma, este artigo se propõe a contribuir com subsídios para a reflexão sobre a hospitalidade em ambientes hospitalares como aspecto estratégico, através da busca de documentos científicos que abordam sobre a temática e através da percepção de gestores hospitalares do Vale do Rio dos Sinos – RS. Assim como para a ampliação da discussão sobre a hospitalidade em ambientes hospitalares, visto que na literatura Brasileira há um arsenal muito escasso sobre o tema em questão, conforme pesquisa prévia realizada.

A hospitalidade é uma questão que está cada vez mais ganhando espaço nas instituições que se preocupam com o bem-estar e a satisfação total de seus clientes, surgindo também como uma alternativa de aumentar o conforto e a segurança dos mesmos. É considerada a base para a manutenção de qualquer instituição que trabalha diretamente com seres humanos. Por estas razões, desperta o interesse da pesquisadora na realização dessa pesquisa sobre um tema tão simples e ao mesmo tempo tão complexo, cujo objetivo geral é analisar a percepção dos gestores hospitalares sobre a hospitalidade como um diferencial competitivo.

2 Referencial teórico

2.1 Hospitalidade: conceito e sua aplicação nos hospitais:

A hospitalidade é uma das formas de manifestações do cuidado em saúde e é entendida como um conjunto de características qualificadas, humanizadas e acolhedoras, através de olhares amplos voltados ao ser humano. É uma conduta de acolhimento entre seres humanos que buscam serem recebidos com atenção e afeto de forma que ocorra uma relação harmônica entre ambas as partes, além de ser uma atitude que envolve importar-se com o outro sem esperar algo em troca, buscando simplesmente a satisfação e o bem-estar do próximo (BARRA et al., 2010).

Há uma série de motivos para se oferecer hospitalidade. Por um lado, a hospitalidade é oferecida na expectativa de ganho pessoal, enquanto por outro lado, é praticada pelo simples prazer em satisfazer as pessoas. Destaca-se uma clara importância atribuída à hospitalidade como um indicativo de bondade e moralidade. Dessa forma, é considerada um valor social muito essencial nas mais simples sociedades (LASHLEY, 2015).

Cavalcante e Ferreira (2018) descrevem a hospitalidade como algo intangível, mas que os clientes procuram com a expectativa de serem bem recebidos em uma infraestrutura que

supere tal expectativa. Os autores destacam ainda que o Brasil é conhecido como um país hospitaleiro, em decorrência de sua cultura.

Quando se acolhe alguém, está-se disposto a dividir o que tens com o outro, mesmo o outro sendo diferente e proveniente de outro lugar, de outra cultura, com outros costumes, de outra classe social ou país. Requer um cuidado incondicional, ou seja, requer empatia, afeto, dar ouvido, conforto, alimentação etc. (BARRA et al., 2010).

A hospitalidade ocorre em diversas áreas, como recepção, telefonia, rouparia, lanchonete, etc. Receber informação e saber conduzi-la para melhor atender e acolher, são algumas das características da hospitalidade. Ela é capaz de tornar situações de fragilidade em outras de tranquilidade e segurança para o paciente, devido ao envolvimento que o colaborador apresentar em determinada circunstância ao ajudar o paciente. Dessa forma, o paciente terá uma visão positiva do estabelecimento, considerando-o como hospitaleiro (CAVALCANTE E FERREIRA, 2018).

A hospitalidade é sentida pelo paciente que está fragilizado em seu estado físico, emocional e psicológico, quando for atendido em suas necessidades, angústias, dúvidas, questionamentos, proporcionando-o sensação de bem-estar, pois se sentirá confortável, tranquilo, acolhido e seguro (ANDRADE, 2011).

O profissional humanizado que possui a hospitalidade como característica, é aquele que tem competências e conhecimentos técnicos em constante atualização, maturidade emocional, ética pessoal e uma visão cultural holística do sentido da doença em si e de suas implicações socioafetivas (D'ANGELO, 2013).

A humanização dos ambientes hospitalares é considerada essencial para muitos autores, pois os indivíduos envolvidos, sejam eles pacientes ou acompanhantes, percebem que há um cuidado, seja por meio de entretenimentos, confraternizações ou projetos que visem um ambiente menos tenso e estressante. Dessa forma, o trabalho em equipe é considerado fundamental para melhorar a comunicação das equipes dentro do hospital, para juntos buscarem a humanização, proporcionando melhores dias de estadia para seus clientes/ pacientes, através do tratamento humanizado (GONÇALVES E FERREIRA, 2013).

Diante deste contexto, a hospitalidade é considerada um diferencial competitivo no mercado, que tem por objetivo a satisfação dos clientes e seu bem-estar, além do bom

atendimento que fortalece laços com eles (FEDRIZZI, 2009).

2.2 A hospitalidade como diferencial competitivo em hospitais

Há a hospitalidade genuína e a encenada. A hospitalidade genuína, não é treinada nem mesmo transmitida em manuais de instruções, mas sim trazida pelos colaboradores que atuam como anfitriões, o que pode ser uma vantagem competitiva para a instituição. Desenvolver a capacidade de oferecer hospitalidade e não simplesmente servir, adotando de maneira plena o papel de anfitrião, é um dos caminhos para que as instituições incorporem estrategicamente a hospitalidade como um diferencial (WADA e MORETTI, 2014).

Deve haver uma preocupação com o “marketing interno”, ou seja, do cuidado com os colaboradores. Essa questão traz a tona o papel de anfitrião que nem sempre acontece devido a falta de condições proporcionadas pela organização, voltada sempre para o outro (clientes/pacientes) e descuidando daquele que os recebem (funcionários) (WADA e MORETTI, 2014).

Quando se trata de instituições privadas, a humanização do ambiente hospitalar, que torna-o mais hospitaleiro, é considerado fator de escolha para tratamento neste local pelos clientes, assim como da recomendação para seus amigos e familiares. Aumenta com frequência o número de estabelecimentos de saúde que se preocupam com conforto de seus clientes, devido a concorrência e clientes cada vez mais exigentes (CAVALCANTE E FERREIRA, 2018).

As instituições privadas além de se preocuparem com serviços de hotelaria hospitalar, também oferecem serviços tais como: caixa eletrônico, serviços de camareira, governança, eventos que ocorram interação do paciente com os funcionários do hospital. Assim, a imagem que se teria de um hospital seria de um ambiente aconchegante, humanizado, proporcionando ao paciente estrutura e conforto semelhantes à de um hotel. Também, que a hospitalidade seja compreendida pelos colaboradores da instituição como uma ferramenta para o retorno do paciente e indicação para os seus conhecidos (GONÇALVES E FERREIRA, 2013).

Além da capacitação dos colaboradores, é interessante investir na infraestrutura e atividades de lazer das unidades de internação e nas salas de espera das instituições, para promoção do bem-estar dos pacientes e seus familiares e também dos funcionários do hospital

(D'ANGELO, 2013).

Há uma ferramenta de acreditação denominada Planetree, a qual busca certificar o estabelecimento de saúde em questões referentes ao cuidado centrado na pessoa, favorecendo a sua recuperação em todos os níveis, sejam eles físico, mental, emocional, social e espiritual. Essa ferramenta surge com o objetivo de melhorar o atendimento de saúde a partir da perspectiva do paciente.

Há 10 componentes que fazem parte da avaliação do Planetree, são eles e seus respectivos conceitos: Interações humanas: envolve o cuidado para quem cuida, comunicação, reconhecimento e recompensa. Suporte à família e acompanhantes: destaca que o apoio social é fundamental para saúde. Recomenda-se o envolvimento da família e dos amigos sempre que possível. Educação de pacientes, familiares e colaboradores: explica que a doença é vista como uma oportunidade educacional. Diversos recursos educacionais possibilitam que os pacientes participem ativamente de seu cuidado. Arquitetura e design: o ambiente físico é essencial para a cura e deve ser parecido com uma casa e não se deve valorizar somente a tecnologia hospitalar. Aspectos nutricionais: este aspecto é parte integral do processo de cura, não só essencial para saúde, mas como fonte de prazer, conforto e familiaridade.

Arte, Música e Entretenimento: música, palhaços e filmes engraçados criam atmosfera de serenidade e diversão. Espiritualidade: tem papel essencial na cura, dar suporte às famílias e a equipe. Os religiosos são vistos como membros essenciais da equipe de saúde. Toque humano: reduz a ansiedade, a dor e o estresse e beneficia a todos. Uma simples mensagem pode ser uma forma de se lidar com o estresse. Terapias complementares: amplia as escolhas dadas aos pacientes, como aromaterapia, pet terapia, meditação, musicoterapia, yoga, são opções que podem diminuir a dor e a ansiedade. Comunidades saudáveis: ao trabalhar com escolas, centros de terceira idade, igrejas, comunidades carentes e outros parceiros, os hospitais estão redefinindo a saúde e o bem-estar para incluí-los na comunidade como um todo.

3 Procedimentos metodológicos

Trata-se de um estudo exploratório, descritivo, de caráter qualitativo realizado mediante um estudo de caso múltiplo, com aplicação de questionários com questões abertas desenvolvido a partir dos 10 componentes que fazem parte da avaliação no Planetree. O questionário foi

aplicado no formato digital, via e-mail, em gestores/chefes de serviços de hotelaria em dois hospitais da região do Vale do Rio dos Sinos – RS, no mês de outubro de 2018. Os hospitais foram selecionados por conveniência e disponibilidade. Por fim, foi realizado uma análise de conteúdo

4 Análise e discussões

4.1 Caracterização dos hospitais selecionados

O hospital A conta com 121 leitos, sendo desta forma caracterizado como um hospital de médio porte. É um hospital de referência da região onde está localizado, atende o Sistema Único de Saúde (SUS), convênios e privado. Possui vertente comunitária e foi inaugurado em 1951.

O hospital B é caracterizado como um estabelecimento de grande porte, contando com 400 leitos de internação. Realiza atendimentos públicos e privados. É um hospital universitário, equipado com modernas tecnologias de saúde e é administrado por uma empresa terceirizada. Possui vertente religiosa e foi inaugurado em 2007.

4.2 Apresentação dos componentes de hospitalidade

Adotou-se para a categorização dos resultados, compreender o conceito de hospitalidade por parte dos hospitais, bem como verificar a incidência dos dez componentes do Planetree, pois estes representam as principais dimensões da hospitalidade.

O conceito de hospitalidade para o Hospital A refere-se a “postura de cortesia, gentileza, educação para com o próximo”, aproximando-se da explicação de Barra et al. (2010), onde descrevem que a hospitalidade é uma conduta de acolhimento entre seres humanos que buscam serem recebidos com atenção e afeto.

Conforme coleta de dados, verificou-se que o hospital A, apresenta como características correspondentes ao Planetree os seguintes componentes:

Referente ao componente Suporte à família e acompanhantes, relatam que “dispõe de assistente social, estagiários de psicologia e uma arte terapeuta que compõem a equipe multiprofissional, também a inclusão do familiar na tomada de decisão no momento do

tratamento, porém o paciente possui pouca voz ativa nesta ocasião”. Conforme o Planetree, apoio social é fundamental para a saúde, assim como o envolvimento da família sempre que possível.

No componente Educação de pacientes, familiares e acompanhantes, descrevem que o executam “ao realizar educação quanto à higiene de mãos e segurança do paciente”. O planetree destaca que a doença é vista como uma oportunidade educacional, com potencial transformador, fazendo com que participem ativamente de seu cuidado.

No item Arquitetura e design, o hospital afirma “tentar aproximar o local de internação à residência do paciente, fazendo com que o ambiente seja o mais parecido possível, para que se sinta confortável e acolhido”. Segundo o Planetree, o ambiente físico é essencial para a cura e que o ambiente hospitalar deve ser parecido com uma casa.

Em relação aos Aspectos nutricionais, o gestor afirma que, “pela comida ser um dos prazeres da vida, deve ser tratada com muito zelo, prezando por qualidade e ouvindo os desejos dos pacientes sempre que possível”. Destaca-se no Planetree que a nutrição é parte integral do processo de cura, mas não só como fonte essencial para a saúde, e sim como fonte de prazer, conforto e familiaridade.

Referente ao item Arte, música e entretenimento, “realizam ações sociais e de lazer e possuem biblioteca móvel periódica, através de trabalho voluntário”. O Planetree destaca que este componente é essencial, pois cria uma atmosfera de serenidade e diversão.

Quanto à Espiritualidade, “o hospital possui igrejas cadastradas que recebem crachás para visita fora do horário normal de visitas diárias”. A espiritualidade possui papel fundamental no processo de cura, dessa forma, os religiosos são vistos pelo Planetree como sendo membros essenciais da equipe de saúde.

No componente Toque humano, menciona-se a “gentileza e o acolhimento como sendo um dos pilares básicos no atendimento” do referido hospital. O toque ou uma simples mensagem pode reduzir a ansiedade, a dor e o estresse, segundo o Planetree.

Para finalizar, no componente comunidades saudáveis, citam “parcerias com igrejas e, principalmente com universidades”, como sendo uma forma de incluí-los na comunidade como um todo.

O hospital A não apresentou evidências relacionadas aos componentes Interações humanas e Terapias complementares.

Para o Hospital B, hospitalidade significa acolhida, qualidade do tratamento, gentileza e conforto, aproximando-se dos estudos feitos por Barra et al. (2010), onde descrevem que a hospitalidade é uma das formas de manifestações do cuidado em saúde e é entendida como um conjunto de características qualificadas, humanizadas e acolhedoras, através de olhares amplos voltados ao ser humano.

Conforme coleta de dados, verificou-se que o hospital B apresenta como características correspondentes ao Planetree os seguintes componentes:

Referente ao item Interações humanas, o gestor destaca que “como meio de motivação dos funcionários, o hospital oferece palestras e treinamentos”. Conforme o Planetree, este componente se refere ao cuidado com quem cuida, a comunicação, o reconhecimento e a recompensa, ou seja, a atenção para com seus colaboradores.

No item suporte à família e acompanhantes, o Planetree destaca que o apoio social é fundamental para a saúde, também o envolvimento da família como sendo elemento fundamental no tratamento. Segundo entrevista com o gestor, “o hospital dispõe de suporte social às famílias e acompanhantes dos pacientes, através de assistência social e psicologia. Além da inclusão do paciente e do familiar na tomada de decisão quanto ao seu tratamento”.

Referente à Arquitetura e design, o Planetree afirma que o ambiente físico é essencial no processo de cura. O gestor do hospital B afirma que “o hospital busca ser um ambiente acolhedor e não somente bonito e grande”.

Em relação aos Aspectos nutricionais, o hospital afirma ter um “controle de qualidade em relação ao recebimento dos produtos, sua armazenagem, higienização, preparo e entrega aos pacientes, para melhor atendê-los”. Segundo o Planetree, a nutrição é vista como fonte de prazer e conforto, não só como essencial para a saúde.

No componente Arte, música e entretenimento, asseguram que “Recebem diversos grupos que realizam atividades nas internações”. O Planetree destaca que estas atividades criam uma atmosfera de serenidade e diversão, facilitando a cura.

No que diz respeito à Espiritualidade, comentam que “Recebem visitas de diversas religiões, sendo a única restrição o interesse do paciente em receber ou não a visita”. O Planetree descreve que a espiritualidade possui papel fundamental na cura por dar suporte às famílias e aos pacientes.

Referente ao componente Toque humano, descrevem que o “acolhimento e a gentileza são as principais características como sendo uma maneira de lidar com o estresse no ambiente hospitalar”. Conforme o Planetree, o toque ou uma simples mensagem são formas de trabalhar com o estresse.

Falando de Terapias complementares, o gestor afirma que “O hospital dispõe de Reiki para os pacientes da pediatria, saúde mental e para os funcionários”. Segundo o Planetree, as terapias complementares são alternantivas para ampliar as formas de diminuir o estresse, dor e ansiedade.

Finalizando, no item Comunidades saudáveis, o hospital B possui “parceria com ONGs, igrejas e com a Universidade local” que, segundo o Planetree, essas parcerias redefinem a saúde e o bem-estar, incluindo-os na comunidade como um todo.

O hospital B não apresentou evidências relacionadas ao componente Educação de pacientes, familiares e acompanhantes. O quadro 1 apresenta a síntese dos 10 componentes do Planetree que foram observados na entrevista com os gestores hospitalares.

Quadro 1 - Síntese dos 10 componentes do Planetree observados na entrevista com os gestores hospitalares

Componente	Hospital A	Hospital B
INTERAÇÕES HUMANAS	Apresenta parcialmente.	Apresenta.
SUORTE À FAMÍLIA E ACOMPANHANTES	Apresenta parcialmente.	Apresenta.
EDUCAÇÃO DE PACIENTE, FAMILIARES E ACOMPANHANTES	Apresenta.	Não apresenta.
ARQUITETURA E DESIGN	Apresenta parcialmente.	Apresenta parcialmente.
ASPECTOS NUTRICIONAIS	Apresenta.	Apresenta.
ARTE, MÚSICA E ENTRETENIMENTO	Apresenta.	Apresenta.
ESPIRITUALIDADE	Apresenta.	Apresenta.
TOQUE HUMANO	Apresenta parcialmente.	Apresenta.
TERAPIAS COMPLEMENTARES	Não apresenta.	Apresenta.
COMUNIDADES SAUDÁVEIS	Apresenta.	Apresenta.

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Conforme o quadro acima, pode-se observar que ambos os hospitais apresentam totalmente ou de forma parcial boa parte dos componentes referentes ao Planetree. Porém, o hospital B mostrou-se em evidência, apresentando a maioria dos componentes de forma completa.

4.3 Análise dos componentes de hospitalidade

A seguir, apresenta-se a análise dos componentes de hospitalidade, conforme o Planetree, analisando conjuntamente a entrevista realizada com o gestor, comparando com o que foi encontrado no referencial teórico:

Em relação ao componente Interações humanas, o Hospital B oferece, como meio de motivação dos funcionários, palestras e treinamentos. Já o Hospital A, não dispõe de meios para motivar seus funcionários em suas atividades; afirma possuir benefícios para os funcionários, mas que estes não têm relação com o desempenho de suas atividades, e sim com o cumprimento de regras institucionais.

Segundo o Planetree, este componente se refere ao cuidado com quem cuida, a comunicação, o reconhecimento e a recompensa, ou seja, a atenção para com seus colaboradores. A preocupação dos seres humanos por outros seres humanos. Inclui atendimento personalizado para os pacientes e seus familiares.

Dessa forma, deve haver uma preocupação com o “marketing interno” da instituição, ou seja, do cuidado com os colaboradores da mesma. Essa questão traz a tona o papel de anfitrião que nem sempre acontece devido a falta de condições proporcionadas pela organização, que está voltada sempre para o outro (clientes/pacientes) e descuidando daquele que os recebem (colaboradores) (WADA e MORETTI, 2014).

Referente ao componente Suporte à família e acompanhantes, o Hospital A dispõe de assistente social, estagiários de psicologia e uma arte terapeuta que compõem a equipe multiprofissional. A inclusão do familiar na tomada de decisão no momento do tratamento também é abrangida dentro deste contexto, todavia o paciente possui pouca voz ativa nesta ocasião. O Hospital B também dispõe de suporte social às famílias e acompanhantes dos pacientes, através de assistência social e psicologia. Além da inclusão do paciente e do familiar na tomada de decisão quanto ao seu tratamento.

Conforme o Planetree, apoio social é fundamental para a saúde, assim como o envolvimento da família e dos amigos sempre que possível. O modo como o paciente é recebido e tratado dentro da instituição de saúde, afeta muito na sua recuperação, assim como do acolhimento de seus familiares e amigos, pois estes possuem influência direta na recuperação do paciente.

A hospitalidade é sentida pelo paciente que está fragilizado em seu estado físico, emocional e psicológico, quando for atendido em suas necessidades, angústias, dúvidas, questionamentos, proporcionando-o sensação de bem-estar, pois se sentirá confortável, tranquilo, acolhido e seguro (ANDRADE, 2011).

No componente Educação de pacientes, familiares e acompanhantes, no Hospital A destacam que realizam educação em saúde quanto à higiene de mãos e segurança do paciente. Já o Hospital B não apresenta nenhuma medida educativa no momento.

O planetree destaca que a doença é vista como uma oportunidade educacional, com potencial transformador, fazendo com que participem ativamente de seu cuidado. Uma política de prontuário aberto, incentiva os pacientes a lerem e tirarem suas dúvidas.

Em se tratando de educação em saúde, Verbist (2006) descreve que esta prática prepara os indivíduos para tomar parte do processo e também os prepara para saber como agir diante de determinada situação.

Levando em consideração o trabalhador, estas práticas educativas melhoram a qualidade de vida dele, na medida que ocorrem melhorias na relação entre os funcionários e a instituição. Dessa forma, afetam de forma positiva a produtividade e a eficiência dos colaboradores em suas funções (FEDRIZZI, 2009).

No item arquitetura e design, no Hospital A tentam aproximar o local de internação à residência do paciente, fazendo com que o ambiente seja o mais parecido possível, para que se sinta confortável e acolhido. No Hospital B, relatam que buscam ter um ambiente acolhedor e que não seja somente bonito e grande.

Conforme o Planetree, o ambiente físico é essencial para a cura e que o ambiente hospitalar deve ser parecido com uma casa. E não como uma instituição que valoriza somente a tecnologia.

Cavalcante e Ferreira (2018) descreveram a hospitalidade como algo intocável, mas que os pacientes procuram com a expectativa de serem bem recebidos e acolhidos em uma infraestrutura que supere tal expectativa.

Em relação aos aspectos nutricionais, os gestores afirmam que o Hospital A zela pela comida, pois é um dos prazeres da vida, prezando por qualidade e ouvindo os desejos dos pacientes sempre que possível. O Hospital B descreve que há um controle de qualidade em

relação ao recebimento dos produtos, sua armazenagem, higienização, preparo e entrega aos pacientes, para melhor atendê-los.

Destaca-se no Planetree que a nutrição é parte integral do processo de cura, mas não só como fonte essencial para a saúde, e sim como fonte de prazer, conforto e familiaridade.

A alimentação é uma das principais vertentes do conceito de hospitalidade. Quando um ambiente é hospitaleiro faz com que os pacientes se sintam em um outro lar, relacionando-se com outros usuários, adquirindo novos conhecimentos e conquistando novas amizades (CAVALCANTE E FERREIRA, 2018). Cabe aqui desmistificar a antiga ideia de que comida do hospital é tudo igual. Treinar a equipe para que ocorram melhorias e agregar valor na hora de servir o alimento ao paciente.

Referente ao item arte, música e entretenimento no Hospital A realizam ações sociais e de lazer e possuem biblioteca móvel periódica, através de trabalho voluntário. No Hospital B, recebem diversos grupos que realizam atividades nas internações.

Conforma o Planetree, este componente é essencial, pois cria uma atmosfera de serenidade e diversão.

D'Angelo (2013) destaca que, além da capacitação dos colaboradores, é interessante investir na infraestrutura e atividades de lazer das unidades de internação e nas salas de espera das instituições, para promoção do bem-estar dos pacientes e seus familiares e também dos funcionários do hospital.

Em decorrência do paciente estar fora de casa, em um lugar estranho, sem seus pertences e sua rotina, a internação hospitalar causa impactos em sua vida, requerendo além de cuidados em saúde, atenção e amabilidade; hospitalidade que deve estar permeada na cultura da instituição hospitalar (VERBIST, 2006).

Introduzir atividades de lazer e cultura em hospitais, corresponde com a necessidade humana do lúdico, para tornar o ambiente menos desgastante e traumatizante (GODOI, 2004).

Quanto à espiritualidade, o Hospital A possui igrejas cadastradas que recebem crachás para visita fora do horário normal de visitas diárias. No Hospital B, recebem visitas de diversas religiões, sendo a única restrição o interesse do paciente em receber ou não a visita.

A espiritualidade possui papel fundamental no processo de cura, dessa forma, os religiosos são vistos pelo Planetree como sendo membros essenciais da equipe de saúde, pois dão

suporte tanto às famílias quanto à equipe de saúde.

Percebe-se, dessa forma, segundo Verbist (2006) que uma cultura organizacional centrada na espiritualidade e na humanização, preocupada em cercar os pacientes, familiares e amigos de meios que proporcionem conforto espiritual, respeito e atenção, são um dos meios de se obter vantagem competitiva.

Referente ao componente toque humano, o Hospital A cita a gentileza e o acolhimento como sendo um dos pilares básicos no atendimento. Equivalendo com o citado pelo Hospital B, onde o acolhimento e gentileza também são as principais características mencionadas como sendo uma forma de lidar com o estresse no ambiente hospitalar.

O toque ou uma simples mensagem pode reduzir a ansiedade, a dor e o estresse, segundo o Planetree, beneficiando pacientes, familiares e a equipe de saúde.

A hospitalidade é entendida como uma das expressões do cuidado em saúde e percebida como um conjunto de características qualificadas, humanizadas e acolhedoras, por meio de olhares abrangentes voltados aos seres humanos. Na construção de uma relação harmoniosa entre profissional e paciente, há a necessidade em prevalecer algumas particularidades nas atitudes e no comportamento desses profissionais, como exemplo a acolhida bondosa, escuta atenciosa, diálogo espontâneo, entre outros (BARRA, et al., 2010).

No item Terapias complementares, o Hospital B afirma dispor de Reiki para os pacientes da pediatria, saúde mental e para os funcionários. Já o Hospital A não dispõe de nenhum tipo de terapia complementar no momento.

Conforme o Planetree, as terapias complementares são alternativas para ampliar as formas de diminuir dor e ansiedade, são elas: aromaterapia, pet terapia, meditação, musicoterapia e yoga, são alguns exemplos.

Neste contexto, segundo Boerger (2004), pode-se citar que a predisposição mental e física possui influência direta no psicológico do paciente provocando uma melhora no quadro geral ao encontrar vias de escape que o ampare durante o período em que está recebendo cuidados para recuperar sua saúde.

Para finalizar, no componente Comunidades saudáveis, o Hospital A relata ter parcerias com igrejas e, principalmente com universidades, como sendo uma forma de incluí-los na comunidade como um todo. Já o Hospital B possui parceria com ONGs, igrejas e também com a

Universidade local.

Ao trabalhar com escolas, centros de terceira idade, igrejas, comunidades carentes e outros parceiros, os hospitais estão redefinindo a saúde e o bem-estar para incluí-los na comunidade como um todo, destaca o Planetree.

No crescente interesse pela humanização das relações sociais, a hospitalidade surge como alicerce para as relações estabelecidas nas instituições hospitalares, que passam a ter no tratamento oferecido aos pacientes, um dos seus focos de atenção e ação (VERBIST, 2006).

5 Considerações finais

O objetivo da hospitalidade é proporcionar bem-estar e conforto aos pacientes e seus familiares, em momentos de angústias e muitas dúvidas, os quais passam durante a internação hospitalar. Dessa forma, a hospitalidade é vista como um diferencial competitivo no mercado.

Mas ser hospitaleiro vai muito mais além do que simplesmente servir. É uma característica que precisa estar incorporada em todos os colaboradores e precisa ser trabalhada continuamente para que haja melhorias.

Independente da infraestrutura do hospital, as práticas humanizadas devem ser entendidas pelos colaboradores como um valor da instituição. O trabalho em equipe é outro ponto que deve ser levado em consideração, pois sem ele não há comunicação eficaz. Esses detalhes sempre farão a diferença para os pacientes e seus familiares em momentos delicados com cuidados em saúde.

Através da entrevista e da análise dos dados da presente pesquisa, observa-se que, como um diferencial competitivo, os hospitais ainda não possuem um serviço de hotelaria hospitalar de eficiência, apesar de apresentarem boa parte dos componentes do Planetree. Essas características ainda se apresentam de forma tímida e precisam ser muito trabalhada dentro dos hospitais. Uma provável pedra no caminho seria a falta de verba destinada a este fim ou a falta de um planejamento estratégico eficiente.

A hotelaria hospitalar ainda está em crescimento na maioria dos hospitais, pois é um assunto bastante novo. Dessa forma, necessita de maiores reconhecimentos da sua importância dentro das instituições de saúde e do seu impacto positivo proporcionado aos pacientes.

Referências

ANDRADE, A. M. F. de. **Hospitalidade: acolhimento, atendimento e ambientação**. São Paulo: SENAC. 2011..

BARRA, D. C. C.; et al. Hospitalidade como expressão do cuidado em enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**. Brasília, v. 63, n. 2, p. 203-8. 2010.

BOEGER, Marcelo Assad. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2003.
CAVALCANTE, I. C. O. S.; FERREIRA, L. V. F. A importância da hospitalidade e qualidade dos serviços de hotelaria hospitalar. **Revista de turismo contemporâneo**. Natal, v. 6, n. 1, p. 41-65. 2018.

D'ANGELO, F. Hospitais veem hotelaria como estratégia. **Saúde Business**. 2013.

FEDRIZZI, V. L. F. Facetas da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. 6, n. 2, p. 96-114. 2009.

GODOI, Adalto Felix de. **Hotelaria Hospitalar e humanização no atendimento em hospitais: pensando e fazendo**. São Paulo: Ícone, 2004.

GONÇALVES, I. C. O.; FERREIRA, L. V. F. Gestão de hotelaria hospitalar: percepções e fundamentos. **Turismo: Estudos & Práticas (RTEP/UERN)**, Mossoró/RN, v. 2, n. 2, p. 154-173. 2013.

LASHLEY, C. Hospitalidade e hospitabilidade. **Revista hospitalidade**. São Paulo, v. 7, n. especial, p. 70-92. 2015.

VERBIST, C. F. A gestão da hospitalidade sob a perspectiva da humanização dos hospitais – um estudo de caso. Dissertação de mestrado acadêmico do curso de turismo. **Universidade de Caxias do Sul**. Caxias do Sul. 2006. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/192>. Acesso em: 28/08/2018.

WADA, E. K.; MORETTI, S. L. A. Hospitalidade: dos domínios às lentes e sua inserção nos processos de gestão. **CAD. Est. Pes. Tur.** Paraná, v. 3, p. 95-105. 2014.

Artigo recebido em: 11/03/2019

Avaliado em: 20/05/2019

Aprovado em: 20/05/2019