

A GESTÃO DE HOTELARIA HOSPITALAR: IMPRESSÕES EM PESQUISA DE OPINIÃO

Keulla Mariana Lopes de Arruda Notaro¹

Ivana Maria Saes Busato²

Resumo

A Hotelaria Hospitalar vem ganhando cada vez mais espaço nas instituições de saúde do país, em especial na visão de pacientes e familiares. Hotéis e hospitais surgiram do mesmo tipo de empreendimento: albergues que abrigavam viajantes e peregrinos que viajavam de povoado a povoado e que também recebiam enfermos. Para a gestão de serviços de hotelaria é necessário um bom sistema de informação gerencial. A abordagem metodológica deste trabalho foi de natureza exploratória e quantitativa. Utilizou a estratégia de pesquisa de opinião que é um levantamento estatístico com amostra específica da opinião pública. Para a coleta de informações foi elaborado questionário contendo sete questões, três dicotômicas, uma de caracterização do respondente, e três com opções de resposta em escala de Likert (série de cinco proposições graduais). A entrega do instrumento foi realizada por meio da plataforma *Google Doc*, *online*, e utilizaram-se as redes sociais para a sua divulgação. Nestas questões foram levantados temas relativos ao referido trabalho, na busca de opinião sobre a hospitalidade. A coleta de dados foi realizada no período de 30/07/2020 a 10/08/2020, com a participação de 153 pessoas. O questionário mostrou que, dos participantes, 54% são pacientes e 24,3% familiares. A limpeza da roupa (lençóis, toalhas) e a limpeza do ambiente hospitalar obtiveram 78,3% e 79,6% de respostas “muito importante”, respectivamente. O uniforme dos funcionários foi considerado por 49,3% como “muito importante”. Manter a limpeza do ambiente hospitalar, com um bom enxoval e uniformes dos funcionários, demonstra qualidade e segurança, pois a higienização e desinfecção do ambiente produz segurança nos pacientes, familiares e colaboradores. Para o uso adequado do enxoval hospitalar pode-se — por meio da tecnologia — monitorar, manter a eficácia e qualidade das peças utilizadas no ambiente hospitalar. Outro ponto pesquisado foi a localização e facilidade de acesso ao hospital, considerado importante por 49,9% dos entrevistados. Em relação às perguntas dicotômicas, apresentaram-se as seguintes respostas mais relevantes: 83% considerou importante a sensação de humanização durante o tratamento; 90,2% recomendaria o hospital para familiares e amigos

¹ Estudante do curso de Gestão Hospitalar do Centro Universitário Internacional UNINTER.

² Pesquisadora do Centro Universitário Internacional UNINTER – Orientadora.

e 90,8% opinou que o atendimento respondeu às expectativas e necessidades do paciente. Conclui-se que o setor de hotelaria deve fazer uso de soluções tecnológicas para a sistematização dos processos relacionados aos insumos do enxoval hospitalar, pois a sua utilização possibilita definir formas de melhorá-los. É fundamental otimizar e minimizar as informações, com rastreabilidade e controle real sobre a quantidade de peças, as perdas, o desgaste (tempo de vida útil) e desvios do enxoval, por ser este um fator importante para manter a satisfação do cliente.

Palavras-chave: Sistema de informação em saúde. Gestão em saúde. Hotelaria hospitalar.

Referências

BOEGER, Marcelo Assad. **Gestão em hotelaria hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2003.

BOEGER, Marcelo. **Hotelaria hospitalar**. Implantação e gestão. Curitiba-PR: Intersaberes, 2017.

GODOI, Adalto Felix. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais**. São Paulo: Ícone, 2004.

MEZOMO, Joao Catarin. **Gestão da qualidade na saúde**. Princípios básicos. São Paulo: Manole Barueri, 2001.

MEZZOMO, Pe. Augusto *et al.* **Fundamentos da humanização hospitalar**. Uma visão multiprofissional. [S.l.]: Edição do autor, 2003.

MORAES, Ornelio Dias; Candido, Índio; Viera, Elenara Viera. **Hotelaria hospitalar**. Um novo conceito no atendimento ao cliente de saúde. Caxias do Sul-RS: Educs, 2004.

SENAC. **Sou recepcionista**. Técnicas, tendências e informações para o aperfeiçoamento profissional. São Paulo: Senac, 2016.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2004.

LAUDON, Kenneth C; LAUDON Jane, P. **Sistemas de informações gerenciais**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.