

ADMINISTRAÇÃO RUMO A HOTELARIA HOSPITALAR

Daniela Valério

CESUMAR - Centro universitário de Maringá, Maringá - Paraná

Isla da Silva Santos Gonçalves (Orientador)

CESUMAR - Centro universitário de Maringá, Maringá - Paraná

A hotelaria oferece vários serviços já existentes no ambiente hospitalar que podem ser adaptados a esta atividade. Os serviços oferecidos por estas instituições, mesmo as de primeira linha, deixam muito a desejar. O cliente de saúde (pessoa enferma, familiares, acompanhantes e visitantes) atualmente busca a qualidade dos serviços, não só em tecnologia e em conhecimento técnico e científico, mas também exige um diferencial, o atendimento hospitalar humanizado. A implantação da hotelaria em um ambiente hospitalar pode garantir a humanização, a qualidade dos serviços médico-hospitalares e a sobrevivência de suas instituições de saúde. A hotelaria hospitalar veio para livrar os hospitais da "cara de hospital", adaptando a realidade do mercado, buscando soluções e sanando deficiências por ser a atividade que mais se identifica com a atividade hospitalar. Assim, transformando em um ambiente mais agradável e humanizado, o cliente de saúde pode não obter a cura mais rápida, mas pode tornar o sofrimento mais tolerável. Proporcionar um instrumento de melhoria nas relações Humanas provocando uma performance no clima organizacional através de medidas voltadas à administração dos recursos. Tornar a equipe hospitalar em agente de feedback (aperfeiçoamento de modelo); interagir com pacientes e familiares; treinar as equipes para um novo conceito de serviço interativo; criar espaços "amigáveis" (jardim interno, recepção acolhedora, brinquedoteca); estudar um novo padrão de sinalização e visual, assim como novo padrão de cores; remodelação de design e layout; incorporar o conceito de hotelaria na cozinha; reestudar os cardápios quanto à combinação de alimentos, opções, qualidade do serviço, apresentação visual e complementos; implantar um conceito de governança hoteleira; criação de ações de lazer para crianças e idosos (contadores de história, jogos). O método de pesquisa abordado no projeto foi através de bibliografias variadas, pesquisa utilizando a internet, pesquisa de campo, visita técnica no hospital da Providência na cidade de Apucarana-PR, visita técnica no hospital São Lucas em Ouro Preto do Oeste-RO e através do estágio supervisionado no hospital Candido Rondon na cidade de Ji-Paraná(RO). Melhora na higienização dos apartamentos(Uis); Clientes internos mais comunicativos com a administração; Reuniões constantes da administração com cada setor do hospital; Clientes de saúde mais satisfeitos. Portanto, a hotelaria adaptada em um ambiente hospitalar é mais um instrumento de qualidade dos serviços já oferecidos dentro dos hospitais. Investir em hotelaria hospitalar é investir em qualidade. Entretanto, mostrando aos administradores que a implantação da hotelaria em um ambiente hospitalar não necessita de grande investimento, e o retorno é imediato, pois clientes de saúde satisfeitos retornam e conseqüentemente geram o marketing sem custo algum.

daniela.valerio@bol.com.br; islagon@teracom.com.br