

Serviço de governança em unidade pública de internação hospitalar: um estudo sobre a visão de gerentes

Service governance in public hospital ward: a study on the vision of managers

Maria da Penha Faria Salgado Gomes¹
Monica Batista da Silva²
João Marcos dos Santos Sales³
Ângela Maria La Cava⁴

¹Administradora. Administração de Empresas. Universidade Estácio de Sá. Chefe do Setor de Governança e Higiene do Instituto de Hematologia Arthur de Siqueira Cavalcanti, HEMORIO. Rio de Janeiro. Brasil. E-mail: penha.salgado@bol.com.br

²Administradora. Administração de Empresas. Universidade do Grande Rio. Chefe do Serviço de Infraestrutura. Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas. Fundação Oswaldo Cruz. Rio de Janeiro. Brasil. E-mail: monicabatista43@gmail.com

³Graduando em Física. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro. Brasil. E-mail: salesjoaomarcos@gmail.com

⁴Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro. Brasil. E-mail: angelacava2@globocom

RESUMO

Trata-se de um estudo descritivo com abordagem qualitativa, cujo objetivo foi conhecer a visão dos gerentes sobre a atuação das camareiras junto ao Serviço de Governança em Unidade de Internação. A coleta de dados ocorreu no período de 15 de abril a 30 de maio de 2011. Os sujeitos do estudo foram os gerentes de um hospital público da rede estadual na cidade do Rio de Janeiro, a saber: Coordenador de Enfermagem, Supervisor das Unidades de Internação, Supervisor de atendimento ao cliente e o Diretor Administrativo que atuaram na implantação do Serviço de Governança da Unidade de Internação. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas, com 5 gerentes dos serviços destacados. Foi identificado que todas trabalham há mais de 10 anos na unidade estudada. As profissionais entrevistadas participaram de modo direto e indireto na implantação do serviço de governança no hospital. Todos veem como positiva a existência do serviço e recomendariam a expansão para todas as unidades, visto o benefício no processo de qualidade de internação, no cuidado e segurança ao

cliente internado. Pode-se concluir que a implantação de um serviço de governança dentro dos Estabelecimentos Assistenciais de Saúde, na esfera pública, é o primeiro passo para atender às exigências e expectativas do paciente. Não basta mais ciência e tecnologia, o paciente agora mais consciente de seus direitos, busca um atendimento mais humanizado.

Palavras-chave: Humanização dos serviços. Hotelaria. Hospitalar.

ABSTRACT

This is a descriptive qualitative study whose aim was to understand views of managers about the performance of the maids at the Service of Governance in Internment Unit. Data collection occurred from April 15 to May 30, 2011. The study subjects were managers of a public hospital in the state system in the city of Rio de Janeiro, namely: Nursing Coordinator, Supervisor of Inpatient Units, Supervisor Customer Service and Administrative Officer who acted in deploying Service Governance the Internment Unit. Semistructured interviews with five managers of outstanding services were performed. Was identified that all work over 10 years in the study unit. The professionals interviewed participated directly and indirectly in the implementation of the governance service at the hospital. Everyone sees as positive the existence of the service and would recommend the expansion for all units, the benefit seen in the quality of hospital care and safety of hospitalized client process. It can be concluded that the implementation of a service governance within the Health Care Facilities in the public sphere, is the first step towards meeting the requirements and expectations of the patient. Do not just more science and technology, patients now more aware of their rights seeks a more humane care.

Keyword: Humanization of Assistance. Hotel hospitality.

INTRODUÇÃO

A forma de implantação da hotelaria hospitalar varia de acordo com a filosofia, missão e objetivos do hospital e da clientela a que este se propõe atender, principalmente porque ainda não é um serviço completamente sedimentado e, como tal, não faz parte do cenário rotineiro de todo hospital. Em geral, a estrutura básica da hotelaria hospitalar é constituída pela governança que compreende a lavanderia, rouparia, camareiras, higiene, limpeza e gerenciamento de resíduos.

Para Torres e Lisboa (2001), hotelaria hospitalar é a reunião de todos os serviços de apoio, associados a serviços específicos, que juntos oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seus períodos de internação/atividade. Dentre esses

serviços, destacam-se a Limpeza e a Lavanderia, consideradas como carro-chefe da Hotelaria Hospitalar.

Para Godoi (2004), a hotelaria hospitalar pode ser definida como a introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais, com consequentes benefícios sociais, físicos, psicológicos e emocionais para pacientes, familiares e funcionários.

O Serviço de Governança é responsável pela arrumação das unidades de internação, lavanderia e limpeza. Neste setor estão envolvidos profissionais como a governanta, as camareiras, o pessoal de limpeza e os da lavanderia (TARABOULSI, 2003).

O Serviço de Governança promove a qualidade da hospitalidade que é uma ferramenta de gestão imprescindível nos hospitais. A hospitalidade é o ato de hospedar ou efeito de hospedar. A hotelaria hospitalar não é sinônima de luxo e glamour, mas deve significar receber pessoas de forma humanizada, acolhedora e em um ambiente limpo e agradável que transmita ao cliente segurança e bem-estar, possibilitando assim a transformação do ambiente frio e impessoal característico dos hospitais.

Para Guimarães (2007), no Brasil este conceito não está totalmente incorporado, uma vez que os profissionais de saúde logo associam hotelaria com conforto e modernas acomodações hospitalares, deixando de lado todo o restante dos serviços de apoio que compõem o atendimento ao cliente. O conceito hotelaria hospitalar deve ser adequado a cada instituição de saúde, segundo sua realidade, porém, considerando sempre a melhoria da qualidade da assistência prestada.

O autor fala ainda, que a hospitalidade enquanto acolhimento afetuoso é premissa a ser trabalhada em todas as áreas que possuem interface com os clientes, onde ações são direcionadas no sentido de propiciar “o melhor” atendimento para aquele cliente.

Assim, a implantação de uma filosofia de hotelaria nas instituições públicas de saúde contribui para humanizar o atendimento ao cliente do Sistema Único de Saúde (SUS), criado pela Lei 8.080/90, que preconiza um atendimento à saúde universalizado, igualitário e equânime para todos os cidadãos brasileiros. O cliente é um cidadão com direitos a serem respeitados.

Segundo a Política Nacional de Humanização:

[...] humanizar é garantir à palavra a sua dignidade ética. Ou seja, para que o sofrimento humano, as percepções de dor ou de prazer sejam humanizadas, é preciso que as palavras que o sujeito expressa sejam reconhecidas pelo outro. É preciso, ainda, que esse sujeito ouça do outro, palavras de reconhecimento. É pela linguagem que fazemos as descobertas de meios

personais de comunicação com o outro. Sem isso, nos desumanizamos reciprocamente. Em resumo: sem comunicação, não há humanização. A humanização depende de nossa capacidade de falar e de ouvir, depende do diálogo com o nosso semelhante (BRASIL, 2004).

Com base nas considerações realizadas, destaca-se como objeto deste estudo, a visão dos gerentes de setores de internação, enfermagem, dentre outros serviços hospitalar, sobre atuação das camareiras junto ao Serviço de Governança em Unidade de Internação. Deste modo, o objetivo do estudo é conhecer a visão dos gerentes sobre atuação das camareiras junto ao Serviço de Governança em Unidade de Internação.

METODOLOGIA

Pesquisa descritiva com abordagem qualitativa. De acordo com Minayo (2004, p. 21-22), a pesquisa qualitativa em saúde trabalha com um “universo de significados, motivações, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos a operacionalização de variáveis”.

Em 2002, nesta unidade de saúde da rede estadual do Rio de Janeiro, implantou-se a governança com a atividade de camareira em suas unidades de internação, com intuito de oferecer um serviço que proporcionasse mais segurança, agilidade e conforto aos pacientes internados. Nessa época o profissional de enfermagem, além de prestar o cuidado ao paciente internado, controlava o enxoval hospitalar e preparava o leito.

A pesquisa teve como participantes 5 gerentes de um hospital público da rede estadual na cidade do Rio de Janeiro, que atuavam enquanto Coordenador de Enfermagem, Supervisor das Unidades de Internação, Supervisor de atendimento ao cliente e o Diretor Administrativo que atuaram na implantação do Serviço de Governança da Unidade de Internação.

Foi realizada uma entrevista semiestruturada, através de um roteiro para identificar o perfil dos participantes e suas visões quanto ao serviço de governança, relativo a qual participação o profissional exerceu junto à implantação do Serviço de Governança, a visão profissional sobre a atuação das camareiras junto ao Serviço de Governança na Unidade de Internação, e sua sugestão de recomendação da implantação deste serviço em outras unidades do hospital. A coleta de dados ocorreu no período de 15 de abril a 30 de maio de 2011.

Os dados foram analisados a partir da leitura flutuante das respostas dos entrevistados, categorização temática das falas, de acordo o método proposto por Minayo (2004). De modo a atender a Resolução 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, que trata da pesquisa com seres

humanos, o estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa do HEMORIO sob número de protocolo 258/11.

Foi solicitada autorização aos sujeitos do estudo, através do termo de consentimento livre e esclarecido e os mesmos foram informados sobre sua autonomia, privacidade e que não estariam expostos a riscos.

RESULTADOS

Foram entrevistados cinco profissionais, sendo três enfermeiras e duas administradoras. Destas profissionais, quatro possuem de 10 a 15 anos de tempo de serviço na instituição e somente uma trabalha neste local há 29 anos.

Mediante a análise dos dados foram identificadas as seguintes temáticas: A participação dos gerentes junto à implantação do Serviço de Governança e a visão dos gerentes sobre a atuação das camareiras junto ao Serviço de Governança na unidade de internação. A governança, no hospital em estudo, é um setor subordinado ao Serviço de Hotelaria Hospitalar, com atribuições de gerenciar os processos de camareira, lavanderia, rouparia, higiene e limpeza.

Quanto à participação na implantação do serviço de Governança três profissionais relataram participação direta e outras duas indicaram o modo indireto. Uma profissional, denominada entrevistada 3, relatou que promoveu total apoio ao projeto e participou da transferência das atividades que antes eram desenvolvidas pela enfermagem e que, com a implantação do serviço de governança, deveriam ser exercidas pelas camareiras. Identificou que no período de estudo havia uma parceria da enfermagem com as camareiras, no sentido de melhorar cada vez mais o atendimento, levantando e encaminhando as necessidades percebidas no dia-a-dia junto aos clientes.

Já a profissional, entrevistada 5, que exerce sua função no serviço de internação programada e de emergência da unidade hospitalar estudada, relatou participação indireta com a implementação do serviço de governança. Descreveu que houve um importante benefício trazido pela implantação do serviço, no bem-estar do paciente internado.

A camareira realiza o preparo da unidade do cliente, tornando-se o profissional responsável pela limpeza e desinfecção diária da cama, colchão, travesseiro, mesa de refeição, armários de guarda de pertences do paciente; arrumação da cama, disponibilização e controle das roupas na unidade de internação – além da conservação e organização do ambiente. Este hospital possui quatro unidades de internações: Internação de Quimioterapia, Internação Masculina, Internação Feminina e Internação Pediátrica. O planejamento consiste em manter

um profissional para cada setor no período diurno e apenas um para as quatro unidades no período noturno.

O processamento das roupas acontece em uma lavanderia externa, sendo coletada diariamente a roupa produzida no hospital – que retorna depois de processada. O monitoramento é feito através de pesagem.

A rouparia é o local onde as roupas são armazenadas após higienizadas, sendo disponibilizadas em kits individuais, preparados pelos auxiliares de rouparia, profissionais que atuam nesse processo.

Quanto à visão dos gerentes sobre a atuação das camareiras junto ao Serviço de Governança na unidade de internação, o profissional 3, relatou que trata-se de um serviço imprescindível para a instituição, pois além de ter absorvido uma atividade que tomava muito tempo da enfermagem, liberando-a para melhor desenvolver a parte assistencial, a atividade realizada pelas camareiras consegue ter um maior controle, sendo mais eficiente e eficaz. Ressaltando ainda que, a humanização da atividade, através do carinho e presteza das camareiras, foram reconhecidos por pacientes, familiares e profissionais.

Corroborando, a profissional 4 destaca uma grata experiência ao trabalhar com o serviço de governança e afirma que é indispensável, pois fazem parte do processo de acolhida e atendimento às necessidades imediatas dos pacientes, com o propósito de auxiliar no tratamento: *“Não é apenas cuidar de roupa e sim cuidar da roupa de quem está acamado. Assim como manter o contato e conforto”*.

A profissional entrevistada 2, diz que o serviço de governança confere organização e qualidade no atendimento, que reflete não só para os pacientes quanto para equipe de enfermagem. Assim também, segue a visão da entrevistada 5, ao relatar que a atuação das camareiras agiliza a arrumação dos leitos e conseqüentemente a internação do paciente.

Para Boeger (2009), a maior parte dos serviços que os clientes desejam nos hospitais está mais ligada a serviços e a relacionamento, do que investimentos em produtos.

Assim, todas as mudanças devem estar voltadas para o objetivo mais importante que é humanizar o ambiente hospitalar, visando sempre tornar a estadia do paciente mais agradável, contribuindo na sua convalescença.

As profissionais entrevistadas indicam que o serviço de governança não só proporciona o bem-estar e conforto para o paciente internado e família, como também, para os profissionais. As profissionais 2 e 3 ressaltam os benefícios aos profissionais e paciente. A entrevistada 3 descreve que a humanização da atividade através do carinho e a presteza das camareiras é reconhecida por pacientes, familiares e profissionais. Além de ser um serviço

imprescindível para a instituição, porque redireciona uma atividade que tomava muito tempo da enfermagem, liberando-a para melhor desenvolver a parte assistencial.

As entrevistadas 3 e 5 ressaltam o controle e a eficácia e a otimização dos leitos, que foram possíveis através do serviço de governança. Indicam que *“a atividade realizada pelas camareiras consegue ter um maior controle, sendo mais eficiente e eficaz”* (entrevistada 3) e *“Agiliza a arrumação dos leitos e conseqüentemente a internação do paciente”* (entrevistada 5).

Quando perguntadas se recomendariam o serviço de governança para outras unidades da instituição, 100% das participantes do estudo responderam que sim, ressaltando sua importância, como falas em destaque: *“Sim recomendo. O serviço de governança bem estruturado só traz bem estar para o paciente e credibilidade para a Unidade”* (entrevistada 5). *“Com certeza. É um ganho para a instituição”* (entrevistada 1).

Taraboulsi (2003), declara que o triunfo da hotelaria está na humanização do ambiente hospitalar: serviços eficientes que encantam, cores suaves, plantas e jardins bem cuidados e, principalmente, pessoas entusiasmadas interagindo com os clientes de saúde, revelando de tal forma o segredo dessa nova proposta que é o sorriso sincero e permanente, marca registrada da satisfação e do amor pelo trabalho realizado. Os clientes de saúde (enfermos, familiares, acompanhantes, visitantes) sentem-se confiantes e motivados quando a solidariedade apresenta-se estampada nos semblantes de todos os envolvidos em seu atendimento. É a humanização, através da hotelaria, mudando condutas e comportamentos, tornando o hospital um espaço digno para os momentos difíceis de nossos clientes de saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou abordar um tema ainda pouco explorado, mas que tem se revelado uma área importante para alavancar a humanização e elevar a qualidade da assistência prestada ao paciente. Os autores, gerentes de áreas diversas em diferentes hospitais públicos, buscaram neste estudo destacar os benefícios da implantação do serviço de hotelaria hospitalar, mais especificamente o serviço de governança em hospitais públicos.

Este serviço está em franco crescimento nos hospitais particulares e tem sido um diferencial competitivo entre eles. A implantação da hotelaria no hospital público, de acordo com a nossa vivência, com profissional treinado exclusivamente para esta atividade, trouxe significativos benefícios, a saber: redução do tempo de espera no preparo do leito, favorecendo sua ocupação mais rápida; melhora da higienização; maior controle do enxoval; maior conforto aos clientes; melhora na qualidade do atendimento e redução de custos

Durante o desenvolvimento da pesquisa foi possível concluir que a implantação de um serviço de governança dentro dos Estabelecimentos Assistenciais de Saúde, na esfera pública, é o primeiro passo para atender as exigências e as expectativas do paciente. Além de ciência e tecnologia, o paciente agora mais consciente de seus direitos, busca um atendimento mais humanizado.

Nas entrevistas foram confirmados os benefícios identificados, como a redução no tempo de espera no preparo do leito, favorecendo uma ocupação mais rápida; maior conforto aos pacientes, proporcionando melhora na qualidade do atendimento com a liberação da equipe de enfermagem exclusivamente para o cuidado ao paciente. E ainda, maior controle do enxoval, ocasionando redução de custos.

Outro ponto identificado como essencial foi o elemento humano, importante no processo de acolhida aos pacientes e familiares. Se estes não estiverem conscientes de seu papel como elemento para humanização, todo o esforço para estruturar um serviço de hotelaria será insuficiente.

REFERÊNCIAS

BOEGER, Marcelo. **Hotelaria hospitalar: gestão em hospitalidade humanização**. São Paulo: SENAC, 2009.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. SECRETARIA EXECUTIVA. **Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instancias do SUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

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

GUIMARÃES, Nísia do Val Rodrigues Roxo. **Hotelaria hospitalar: uma visão interdisciplinar**. São Paulo: Atheneu, 2007.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 8. ed. São Paulo: Hucitec, 2004.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2003.

TORRES, Silvana; LISBOA, Terezinha Costa. **Limpeza e higiene: lavanderia hospitalar**. 2. ed. rev. ampl. São Paulo: CLR Balieiro, 2001.

Recebido em: 27/04/2014.

Aceito em: 15/05/2014.

Publicado em: 29/07/2014