

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
FACULDADE DE HOTELARIA E TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

NILZA DO NASCIMENTO PESSÔA

MATERNIDADE SÃO FRANCISCO DE NITERÓI - RJ:
UM EXEMPLO DE APLICAÇÃO DA HOTELARIA HOSPITALAR

NITERÓI
2014

NILZA DO NASCIMENTO PESSÔA

MATERNIDADE SÃO FRANCISCO DE NITERÓI - RJ:
UM EXEMPLO DE APLICAÇÃO DA HOTELARIA HOSPITALAR

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado para obtenção do grau de
Tecnólogo em Hotelaria da Universidade
Federal Fluminense, orientado pela
Professora Dra. Cláudia Corrêa de
Almeida Moraes.

NITERÓI
2014

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

P475m Pessôa, Nilza do Nascimento

Maternidade São Francisco de Niterói - RJ: um exemplo de aplicação da Hotelaria Hospitalar. / Nilza do Nascimento Pessôa; orientadora: Cláudia Corrêa de Almeida Moraes. 2014.

60f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal Fluminense, Faculdade de Hotelaria e Turismo, Departamento de Turismo, Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, Niterói, 2014.

1 Hotelaria Hospitalar. 2 Hospitalidade. 3 Maternidade São Francisco I. Moraes, Cláudia Corrêa de Almeida, *orient.* II. Universidade Federal Fluminense III. Título.

CDD 22ed.: 338.4791

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
FACULDADE DE HOTELARIA E TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

NILZA DO NASCIMENTO PESSÔA

MATERNIDADE SÃO FRANCISCO DE NITERÓI - RJ:
UM EXEMPLO DE APLICAÇÃO DA HOTELARIA HOSPITALAR

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado para obtenção do grau de
Tecnólogo em Hotelaria da Universidade
Federal Fluminense.

DATA DA APROVAÇÃO: ___/___/___.

CONCEITO: _____.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dra. Cláudia Corrêa de Almeida Moraes (Orientadora)

Prof. Dr. Carlos Alberto Lidizia Soares

Prof. Me. Eduardo Antônio Pacheco Vilela

***Aos meus queridos pais, meus
primeiros e grandes mestres.***

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais (*in memoriam*), Altevir Farias do Nascimento e Nayde Noronha do Nascimento. Cheguei até aqui graças a eles que me educaram e sempre me incentivaram. Meu imenso Obrigada!

Em especial, à minha querida e única filha, Aimeé do Nascimento Pessôa.

Agradeço minha irmã Angela Paiva por todo o apoio a mim prestado e pelos cuidados especiais que teve com nossos pais. Minha sobrinha Wangela Paiva que contribuiu com este trabalho através de seus conhecimentos interdisciplinares, em especial, em Biblioteconomia.

Aos meus irmãos e irmãs pelo apoio nos diversos momentos, por melhor ou pior que fossem.

Às amigas Dra. Maria Cláudia Almeida Issa e Janaína Macêdo de Carvalho pelo incentivo e apoio incondicionais.

À Universidade Federal Fluminense, ao departamento de Hotelaria e Turismo, pelo apoio e promoção desse Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria.

À minha orientadora Professora Dra. Cláudia Corrêa de Almeida Moraes, pela compreensão, durante o tempo da elaboração deste trabalho e pelos conhecimentos que tive a oportunidade de obter. Serei eternamente grata.

Aos meus professores e colegas da primeira turma de Hotelaria da Universidade Federal Fluminense que me proporcionaram grandes momentos de alegria e ajudaram o meu crescimento através de trocas de conhecimentos e vivências em todos os estágios do curso.

Finalmente a Nossa Senhora de Nazaré e ao nosso grande Pai pelas bênçãos recebidas até os dias de hoje.

“Nunca deixe que lhe digam que não vale à pena acreditar nos sonhos que se tem, ou que seus planos nunca vão dar certo, ou que você nunca vai ser alguém [...]”

Renato Russo.

RESUMO

PESSÔA, Nilza do Nascimento. **Maternidade São Francisco de Niterói - RJ: um exemplo de aplicação da hotelaria hospitalar.** 2013. 60 f. Monografia (Graduação) – Faculdade de Turismo e Hotelaria, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2013.

Este trabalho analisou a adaptação da hotelaria dentro do ambiente hospitalar da Maternidade São Francisco, localizada na cidade de Niterói - RJ, tendo em vista sua aplicação de hotelaria hospitalar e hospitalidade em seus serviços aos clientes. A metodologia utilizada foi o levantamento bibliográfico, acesso a livros, artigos e textos acadêmicos, todos com o intuito de embasar e ajudar no desenvolvimento teórico deste trabalho. Foi utilizada pesquisa exploratória com a abordagem do estudo qualitativo. A coleta de dados foi feita através de roteiro de observações presenciais. Os instrumentos para a coleta de dados desta pesquisa foram diários de observação elaborados a partir da bibliografia consultada. Verificou-se que a Maternidade São Francisco possui uma organização que preza por bons serviços e pelo excelente atendimento aos clientes. Este trabalho constatou a importância da inserção da hospitalidade e hotelaria adaptada em hospitais, além do alto nível dos serviços oferecidos pela Maternidade São Francisco na cidade de Niterói - RJ.

Palavra-chave: Hotelaria Hospitalar. Hospitalidade. Maternidade São Francisco – Niterói-RJ.

ABSTRACT

PESSÔA, Nilza do Nascimento. **San Francisco Maternity Niterói - RJ: an example of application of hospital hospitality.** 2013. 60 f. Monograph (Graduation) - School of Tourism and Hospitality, Fluminense Federal University, Niterói, in 2013.

This study examined the adaptation of hospitality within the hospital environment Maternity San Francisco, located in the city of Niterói - RJ, considering your application for hospital catering and hospitality services to its customers. The methodology used was the literature survey, access to books, articles and academic texts, all in order to ground and help in the theoretical development of this work. Exploratory research approach was used with the qualitative study. Data collection was done through classroom observations script. The instruments for collecting data for this study were drawn from daily observation from the consulted literature. It was found that the San Francisco Maternity an organization which cares for the good service and excellent customer service. This study verified the importance of integrating the hospitality and catering adapted in hospitals, in addition to the high level of services offered by Motherhood San Francisco in the city of Niterói - RJ.

Keyword: Hospital Hospitality. Hospitality. Parenting San Francisco - Niterói - RJ.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 -	Fachada da Maternidade São Francisco	32
Figura 2 -	Página inicial do <i>site</i> da Maternidade São Francisco	33
Figura 3 -	<i>Folder</i> para inscrição no programa PROGESTA	34
Figura 4 -	Quarto com <i>amenities</i> personalizados	37
Figura 5 -	Acomodações <i>DayClinic</i>	37
Figura 6 -	Centro cirúrgico	38
Figura 7 -	UTI Neo Natal	38
Figura 8 -	Sala de Parto Natural1	39
Figura 9-	Sala de Parto Natural 2	39
Figura 10 -	Cine Parto – Sala Especial para familiares	40
Figura 11 -	Cine Parto – Visão da família pela gestante	41
Figura 12 -	Restaurante café em frente ao berçário	42

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	HOTELARIA HOSPITALAR	14
2.1	Serviços de Hotelaria Hospitalar	17
2.1.1	Arquitetura e estrutura hospitalar	18
2.1.2	Recepção	19
2.1.3	Serviço de Nutrição e Dietética	21
2.1.4	Serviço de Governança	23
2.1.5	Segurança Patrimonial e do paciente	24
3	HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO	27
4	PERCEPÇÕES SOBRE A APLICAÇÃO DA HOTELARIA HOSPITALAR NA MATERNIDADE SÃO FRANCISCO EM NITERÓI - RJ	30
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
	REFERÊNCIAS	46
	ANEXOS	50
	APÊNDICE	58

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, os clientes de saúde primam por vantagens como a segurança, conforto e bem-estar buscam mais que um tratamento médico eficiente. Assim, os hospitais, tais como os hotéis, têm se preocupado em ofertar serviços diferenciados e a implantar novos conceitos a partir da hotelaria convencional para a acolhida e satisfação dos clientes. Este novo aspecto dentro de hospitais denomina-se hotelaria hospitalar. A qual, juntamente com a hospitalidade foi evidenciada ao longo deste trabalho.

Por tanto, os objetivos que constituíram esta pesquisa conduziram a elaboração deste trabalho visando atingir os desígnios pretendidos, foram divididos em objetivos gerais e específicos.

Assim, o objetivo geral foi:

- Analisar a aplicação da hotelaria hospitalar e hospitalidade na Maternidade São Francisco através dos serviços e atendimento ao público.

E os objetivos específicos:

- a) Abordar o conceito de hotelaria hospitalar e seus serviços;
- b) Destacar a importância da hospitalidade e humanização no ambiente institucional;
- c) Identificar os benefícios gerados pela presença da adaptação de serviços hoteleiros no ambiente da Maternidade São Francisco.

A definição destas ideias é fundamental para a tomada de decisões no que tange aos aspectos metodológicos que norteiam a pesquisa, afinal, temos que saber o que queremos para então termos como proceder para um resultado final satisfatório.

A motivação desta pesquisa foi realizar um estudo de exemplo sobre os serviços hoteleiros e de hospitalidade que são ofertados pela maternidade São Francisco em Niterói, um trabalho voltado a toda sociedade, tendo em vista que esta unidade hospitalar diferencia-se pelos conceituados serviços hoteleiros oferecidos aos seus clientes e familiares.

A problemática desta pesquisa consiste em mostrar em que medida a utilização – aplicação - dos princípios da hotelaria hospitalar e hospitalidade contribui com a qualidade dos serviços oferecidos pela Maternidade São Francisco. A questão da hotelaria hospitalar aplica-se, primeiramente, pelo fato de esta ser uma tendência apresentada pelo mercado atual e desenvolver um novo olhar para os serviços, com foco na percepção e satisfação dos clientes. Um segundo elemento que permeia este trabalho é que a hotelaria hospitalar passou a ser um instrumento essencial na transformação dos ambientes de saúde, portanto, além dos benefícios agregados aos serviços, a hotelaria hospitalar passa a ser um subsídio para ao alto padrão de qualidade que as organizações de saúde oferecem aos clientes, ampliando a excelência na prestação de seus serviços.

Para entender como a Maternidade São Francisco (MSF) trabalha a hospitalidade e os serviços hoteleiros em sua unidade, foram adotadas as teorias que tem como base o conceito de hotelaria hospitalar e hospitalidade. Logo após, foi analisada a Maternidade em si, focando nos serviços hoteleiros utilizados na área da saúde, a hospitalidade agregando valores e qualidade no trato para com o público.

Como ponto de partida para a realização deste trabalho foi necessário fazer levantamentos bibliográficos buscando acesso a livros, artigos e textos acadêmicos, todos com o intuito de embasar e ajudar no desenvolvimento teórico deste trabalho. A pesquisa Bibliográfica pressupõe e ajuda a desenvolver as habilidades, pois a busca de informações é essencial para se chegar ao conhecimento.

Pode-se definir pesquisa como um procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos a mesma e se desenvolve através de inúmeras fases, que se dá a partir das suposições iniciais, e que se faz necessário levantar conhecimento sobre o assunto (GIL, 2002).

Para o desenvolvimento do trabalho foi utilizada a pesquisa exploratória descritiva com a abordagem do estudo qualitativo que é um método que procura interpretar, descrever e compreender o fenômeno em seu contexto natural (OLIVEIRA, 2008).

A coleta de dados foi desenvolvida através de roteiro de observações e visitas à maternidade. Sendo a observação uma ferramenta importante para a obtenção dos dados para a análise da unidade hospitalar.

A observação ajuda o pesquisador a identificar e a obter provas a respeito de objetivos sobre os quais os indivíduos não têm consciência, mas que orientam seu comportamento [...] e obriga o observador a um contato mais direto com a realidade. (MARCONI; LAKATOS, 1996, p. 79)

A metodologia da pesquisa científica nos ajuda a superar as dificuldades no momento da elaboração da produção acadêmica. Sua importância fica salientada quando nos fornece subsídios para uma melhor compreensão sobre a natureza e os objetivos propostos; auxiliando na melhoria da produtividade e qualidade das produções científicas.

Ter uma base conceitual organizada é fundamental para o desenvolvimento dos tópicos do trabalho. O levantamento bibliográfico a respeito do tema da pesquisa será base para o crescimento da mesma. Isso é demonstrado por Fachin (2006, p.122) onde discorre que a “pesquisa bibliográfica é o levantamento dos livros, periódicos e demais materiais de origem escrita que servem como fonte de estudo ou leitura” de grande importância para o entendimento da base teórica.

Trata-se, então, de um estudo onde a metodologia utilizada foi a pesquisa exploratória descritiva com abordagem qualitativa, a coleta de dados foi feita através de roteiro de observações e visitas à Maternidade São Francisco localizada na cidade de Niterói e tendo como foco a observação dos métodos hoteleiros e de práticas de hospitalidade existentes e disponibilizados ao público que busca seus serviços. Contudo, a pesquisa foi desenvolvida embasando-se em fundamentos teóricos sobre os assuntos abordados. Conversas informais com clientes e médicos, também serviram de subsídios para o desenvolvimento e concretização deste trabalho, que, fundamentalmente, prezou pela observação da qualidade dos serviços de hotelaria hospitalar oferecidos, e ao bem estar dos clientes.

Verificou-se através desta pesquisa que a Maternidade São Francisco possui uma organização que preza por bons serviços e pela qualidade do atendimento aos clientes. Este trabalho constatou a importância da inserção da hospitalidade e hotelaria adaptada em hospitais, além do alto nível dos serviços oferecidos pela Maternidade São Francisco na cidade de Niterói - RJ.

2 HOTELARIA HOSPITALAR

A palavra hospital vem do latim "hospes", que significa hóspede, dando origem a "hospitalis" e a "hospitium" que designavam o lugar onde se hospedavam na Antiguidade, além de enfermos, viajantes e peregrinos.

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS, 1977, p.9):

Hospital é parte integrante de uma organização médica e social, cuja função básica consiste em proporcionar à população assistência médica integral, curativa e preventiva, sob quaisquer regimes de atendimento, inclusive o domiciliar, constituindo-se também em centro de educação, capacitação de recursos humanos e de pesquisas em saúde, bem como de encaminhamento de pacientes, cabendo-lhe supervisionar e orientar os estabelecimentos de saúde a ele vinculados tecnicamente. (OMS, 1977, p.9)

O hospital moderno desenvolve, simultaneamente, quatro importantes atividades:

- a) Previne a comunidade contra doenças;
- b) Promove a cura dos pacientes;
- c) Educa e especializa profissionais da área de saúde;
- d) Realizar pesquisas médicas em diversos níveis.

Quando vemos um hospital muito bem equipado, reconhece-se o quanto a tecnologia avançou para o uso médico-hospitalar. A tecnologia está a serviço para bem equipar os hospitais, sempre em benefício do paciente. Entretanto, sabe-se que o hospital teve uma longa e difícil jornada, desde os seus primórdios até os dias atuais, para galgar a posição de destaque que hoje ocupa nos cuidados de saúde da sociedade.

Hoje a hotelaria hospitalar representa uma vantagem competitiva para a instituição que a desenvolve. Os serviços de apoio, quando devidamente organizados, apropriam-se de um modelo de gestão que gera conforto, segurança e bem estar aos clientes dos serviços de saúde. No Brasil, este campo está em plena expansão, esta área corresponde a uma grande parte da folha de pagamento dos hospitais que buscam o aperfeiçoamento contínuo, conciliando os objetivos da instituição de saúde ao bem - estar de seus clientes.

A Hotelaria Hospitalar no Brasil é recente, com pouco mais de uma década e sua frequência está mais presente em hospitais particulares, pelas próprias questões financeiras, por contarem com equipamentos de alta tecnologia e profissionais qualificados (BOEGER, 2003, p. 24).

Conceitualizando a Hotelaria Hospitalar, segundo Taraboulsi (2004, p. 22)

A hotelaria hospitalar é uma tendência que veio para livrar os hospitais da cara de hospital e que traz em sua essência uma proposta de adaptação a nova realidade do mercado, modificando e introduzindo novos processos, serviços e condutas. (TARABOULSI, 2004, p. 22)

O hospital passou a ser local de trabalho de diversos profissionais das mais variadas áreas, não mais pertencentes ao corpo médico e equipes de enfermagem, mas também a administradores, operadores de equipamentos, recepcionistas, recreacionistas, nutricionistas, psicólogos, entre outros. Como enfatiza Pitta (1990) dentro deste contexto: “a saúde como instituição, atividade econômica e necessidade social, tem ocupado cada vez mais espaço nos meios de comunicação e políticas públicas”. Afirmando com isto a importância da saúde dentre as mais variadas expressões de interesses.

Em contraponto às instituições hospitalares encontramos os clientes, buscando soluções para seus males, então, cabe aos hospitais e seus profissionais oferecerem a melhor assistência através do diagnóstico, seguido pelos diversos processos hospitalares, até a baixa hospitalar, proporcionando serviços com excelência qualitativa para que estes clientes desfrutem dos serviços com mais conforto e alto nível de satisfação na avaliação para com a instituição.

A hotelaria hospitalar está diretamente ligada e presente em todos os processos, tendo, assim, uma essencial contribuição para o alcance dos principais objetivos dos hospitais, segundo Malagón-Londoño, Morera e Laverde (2000):

A missão do hospital é a recuperação da saúde, e por isso, há esforços técnicos, de pesquisa e gestão, que são realizados por uma equipe multidisciplinar, selecionada, preparada e capacitada. (MALAGÓN-LONDOÑO; MORERA; LAVERDE, 2000)

Além de satisfazer as necessidades dos que procuram, atendendo-os de maneira hospitaleira e humanizada, contando com serviços adaptados da hotelaria para chegarem a um alto grau de satisfação de seus clientes obtendo,

conseqüentemente, uma divulgação positiva e o crescimento da organização hospitalar.

2.1 Serviços de Hotelaria Hospitalar

Os serviços fazem a diferença dentro de qualquer instituição de diversas especialidades e segundo Powers e Barrows (2004, p. 37):

A medida em que as empresas concorrentes expandem seus menus e amenidades e sofisticam suas operações, todas as operações de determinado nível de preço tendem a tornar-se parecidas. A diferenciação crucial torna-se o serviço – geralmente na forma de serviço pessoal [...] No mundo de hoje o serviço será a diferença entre a mera sobrevivência (ou a dificuldade) e o sucesso. (POWERS; BARROWS. 2004, p. 37)

Powers e Barrows (op. cit, 2004, p. 409) enfatizam que:

Serviço é experiência para o cliente e desempenho para o servidor. Em qualquer situação é intangível, e hóspede e servidor são parte da transação. Esse elemento pessoal torna difícil controlar a qualidade do serviço – e bastante diferente dos produtos manufaturados. Em razão de não haver possibilidade de reverter a experiência do hóspede, o padrão das operações de serviço deve ser de zero defeito. Finalmente, a produção e o consumo são simultâneos. Assim não há estoque. (POWERS; BARROWS, 2004, p. 409)

Com isto é crucial que as instituições ofereçam serviços que possam ser percebidos pelos clientes, e ainda, de forma positiva, agregando valor a organização e a engrandecendo através destas ações que valorizam o cliente em primeiro lugar.

Ao longo deste trabalho, evidenciaremos as áreas onde os clientes tem um contato mais direto com a unidade de saúde, e que, através da percepção destes serviços avaliam e constroem criticas e avaliações positivas ou não de uma organização. Os pontos enfatizados para esta pesquisa são referentes a estrutura e arquitetura da MSF, a recepção, nutrição e dietética hospitalar, governança, segurança patrimonial e do paciente. A partir do princípio da hotelaria hospitalar que é a “excelência no atendimento, busca da qualidade e Humanismo”, é importante ter agilidade em todos estes serviços oferecidos, principalmente, pelo fato de estar lidando com a vida das pessoas.

2.1.1 Arquitetura e Estrutura Hospitalar

O espaço arquitetônico desempenha uma função de propiciar o bem estar físico e emocional de seus pacientes, setor que vem merecendo constante atenção nos processos e planejamento em saúde tanto na rede pública quanto na rede privada.

A arquitetura hospitalar passou a ser considerada fundamental para a elaboração de ambientes hospitalares, estabelecendo a necessidade da prática de uma arquitetura especial, voltada para o conforto, tanto de usuários quanto dos profissionais e funcionários que atuam no ambiente. Foucault (1989, p. 99) coloca a seguinte afirmação, que vem a corroborar o contexto acima:

O hospital como instrumento terapêutico é uma invenção relativamente nova, que data do final do século XVIII. A consciência de que o hospital pode e deve ser um instrumento destinado a curar aparece claramente em torno de 1780 [...] (FOUCAULT, 1989, p. 99)

A partir disto, a arquitetura passa a ter uma nítida importância dentro do cenário hospitalar, aliando conforto e bem estar em prol de um objetivo comum que é a cura de seus clientes.

A arquitetura tem papel fundamental no que se refere ao conforto de seus clientes e melhoria de produtividade no trabalho da equipe de saúde em geral. É evidente que, com uso de técnicas como a cromoterapia, a utilização de luz natural, formas amenas e um estilo construtivo mais hoteleiro que hospitalar, tem-se um local mais agradável para o trabalho, tanto para funcionários como para acompanhantes e pacientes. O ambiente torna-se menos agressivo que a imagem convencional de um hospital. (BOEGER, 2003, p. 28)

A construção de um prédio hospitalar requer atenção, não somente no aspecto técnico, mas também no aspecto humano. A arquitetura tem que definir espaços hospitalares em que a tecnologia não ofusque o querer humano. A harmonização de espaços em relação à temperatura, umidade, acústica e ao visual pode proporcionar um benefício para a melhora do mal estar físico, bem como um suporte emocional durante a estada em ambiente hospitalar.

Esses parâmetros são baseados na forte corrente de humanização que permeia os estudos e pesquisas sobre a nova arquitetura de instituições de saúde. Acima de todos os outros determinantes, o desenho do novo hospital apoia-se na figura do paciente e na tradução de todos os seus direitos e suas aspirações como usuários do sistema de saúde. (SANTOS; BURSZTYN, 2004, p. 87).

A arquitetura possui uma grande influência e importância na humanização hospitalar melhorando, consideravelmente, as condições e aparecendo como uma grande evolução para qualquer tratamento. A partir destas inovações arquitetônicas, os hospitais vêm se transformando e tornando-se locais mais eficientes e adequados aos tempos atuais.

2.1.2 Recepção

A recepção tem uma função importante dentro das organizações hospitalares, pois, assim como em um hotel, este setor é responsável pelo primeiro contato do cliente de saúde com a instituição determinando, assim, grande parte da avaliação que os mesmos farão, bem como para as futuras expectativas que estes possam criar referentes aos serviços oferecidos pela unidade de saúde. O hospital deve lembrar que a humanização deve começar por seus colaboradores. Pois, são eles que representam o hospital e que vão lidar diretamente com o público.

Em um hospital o serviço de recepção não se concentra somente em um balcão central. Existem vários outros pontos, ou seja, recepções específicas para diferentes tipos de serviços, tais como: recepção central, de internação ou alta e recepção de caixa.

A permissão para o acesso ao hospital é feita na recepção central, onde os funcionários fazem uma triagem de acordo com o objetivo e a necessidade de cada cliente. O balcão de internação ou alta é o local responsável pelas internações ou altas, fornecer informações pertinentes sobre os serviços oferecidos pelo hospital, orientações para clientes, auxílio junto a convênios de saúde, além do fornecimento de informações acerca do estado de saúde dos pacientes internados a médicos e familiares.

Segundo Boeger (2005), “os procedimentos de saída do cliente no que se refere a contabilizar, a descoberto, no período de internação são realizados no balcão denominado caixa”, outro setor de recepção que compõe a estrutura do hospital.

Importante acrescentar que quando o objetivo é humanizar o atendimento, independente do tipo, a recepção deve contar com indivíduos treinados, que apresentem um bom comportamento, desempenhando seu trabalho com respeito, cordialidade e educação, ajudando os clientes a diminuir seu estado de ansiedade e medo que sempre estão envolvidos em uma questão de atendimento hospitalar.

Agregados ao setor de recepção ainda encontramos profissionais como porteiros, mensageiros, telefonistas e reservistas, garagistas, todos com o objetivo de viabilizar com agilidade e presteza a chegada dos clientes ao hospital.

Segundo Castelli (2003), ao pessoal da recepção cabe:

- O zelo pela aparência pessoal: o pessoal da recepção exerce suas funções num ambiente nobre, já que é um local de muita movimentação de pessoas. Em vista disso a boa aparência é indispensável;
- Cortesia: A cortesia é materializada através do sorriso, da atenção, da boa disposição;
- Cooperação: Todos devem empenhar-se para acolher o cliente da melhor maneira possível, e ao mesmo tempo, prestar as informações devidas aos demais setores com a máxima brevidade;
- Discrição: ser discreto significa – abster-se de tecer comentários sobre o que disse ou fez determinado cliente, evitar tratamento demasiadamente íntimo, mesmo com os mais extrovertidos, comunicação em voz baixa e clara;
- Honestidade, lealdade e responsabilidade: ser honesto, leal e responsável com a empresa significa cumprir com as obrigações exigidas pela função. (CASTELLI, 2003, p. 163)

Diante o exposto podemos concluir que o trabalho dos profissionais da recepção é crucial, pois, frequentemente dão o tom de toda a estadia dos clientes.

2.1.3 Serviço de Nutrição e Dietética

O Papel do Setor de Nutrição é promover a prevenção, recuperação e manutenção da saúde através de uma alimentação adequada e balanceada, propiciando o bem-estar e a melhora da qualidade de vida, respeitando às necessidades individuais, emocionais e especiais, humanizando o serviço e garantindo a hospitalidade.

O Serviço de Nutrição e Dietética deve prestar assistência nutricional e fornecer refeições balanceadas voltadas às necessidades de cada cliente, visando a satisfação e recuperação da saúde. Dentre as principais funções do serviço, está a de proporcionar uma alimentação adequada e nutricionalmente equilibrada, fatores essenciais no tratamento do paciente, além de buscar a qualidade de vida dos clientes de forma a orientar e avaliar seu estado nutricional e hábitos alimentares. O serviço deverá estar atento, também, aos pareceres e/ou solicitações médicas, após o paciente ser avaliado, o mesmo recebe um plano alimentar específico, que varia conforme sua patologia e estado nutricional.

Até o momento, os níveis de ocupação dos hospitais aumentaram a competição por pacientes, e o departamento de nutrição, frequentemente, exerce papel-chave nessa concorrência ao oferecer serviços especiais e opcionais. (op. cit, POWERS, BARROWS, 2004, p. 162)

Uma boa nutrição auxilia na recuperação dos pacientes. A ingestão de nutrientes específicos, em doses especiais, pode ter ação medicamentosa, auxiliando diretamente na recuperação da enfermidade. Por isso, o Hospital deverá contar com uma equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional, com médicos, enfermeiros, nutricionistas e farmacêuticos. A área responsável por cuidar da alimentação dos pacientes é a nutrição clínica, que trabalha de modo a atender as necessidades nutricionais de cada um de acordo com as recomendações dos médicos, trabalhando em conjunto com a equipe médica e demais profissionais assistenciais, garantindo, assim, todo o planejamento do cuidado ao paciente. A equipe cuidará da aquisição de novas tecnologias e materiais de qualidade, acompanhando individualmente cada paciente internado em terapia nutricional e fornecendo orientações para que a terapia continue de forma adequada após a alta.

O setor de nutrição clínica hospitalar tem um papel de destaque na evolução clínica do paciente, pois há fortes evidências de que a terapia nutricional modifica significativamente o curso da internação hospitalar e a recuperação do paciente. Basta apenas observar que a desnutrição está ligada ao maior risco de infecções, complicações pré e pós-operatórias, dificuldades de cicatrização e maior morbimortalidade.

Quanto as atividades desenvolvidas a MSF oferece a promoção e manutenção da saúde, suporte e acompanhamento nutricional diário, avaliações nutricionais para adequação dos diferentes tipos de dietas, assistência nutricional proporcionando melhores condições para o restabelecimento da saúde do paciente e a triagem nutricional para identificação dos riscos nutricionais a fim de melhorar os cuidados dietoterápicos àqueles com maior necessidade.

O termo “comida de hospital” é bastante comum para referir-se a alimentos sem sabor e de desagradável ingestão. Atualmente, no entanto, com a evolução e valorização da nutrição hospitalar, procura-se oferecer aos pacientes refeições balanceadas e saudáveis, sem deixar de lado o sabor. Afinal, a sensação de saciedade do paciente contribui em sua recuperação.

O cardápio hospitalar deve levar em consideração também a variedade de alimentos, os hábitos alimentares dos pacientes (para que a dieta não seja radicalmente diferente daquela à qual seu organismo está acostumado), sua necessidade nutricional e calórica e o direito do paciente a conversar com o responsável pelo serviço, buscando uma melhor aceitação e equilíbrio em sua dieta. É essencial utilizar alimentos sempre de boa qualidade, bem como os utensílios usados para seu preparo.

A humanização do serviço de nutrição e dietética deve ser o principal propósito quando se deseja integrar princípios dietéticos com a gastronomia; sendo representado, principalmente, pelo atendimento nutricional individualizado e personalizado como sendo o maior diferencial para o alcance do conceito de gastronomia hospitalar. Para Mezomo (1994), as principais características dos cardápios e dietas hospitalares, além de prover as necessidades terapêuticas, devem respeitar:

- a) Os hábitos alimentares do paciente (pontos de cocção, temperos, consistência, apresentação, variedades).

- b) A necessidade do paciente em termos da quantidade de sua alimentação.
- c) O direito de escolha, ou alternativa de opção, do paciente.
- d) O direito do paciente ao diálogo com o responsável pela administração do serviço.
- e) O direito do paciente à informação relativa à dieta que lhe é servida.

O serviço de nutrição é bastante complexo, mas que ao ser prestado de maneira eficiente e com qualidade influencia positivamente na opinião que os clientes formam sobre instituição.

2.1.4 Serviço de Governança

A governança é a essência da missão dos hotéis e também da hotelaria hospitalar. Isto significa que o objetivo principal de ambos é alojar os clientes, prezando pelo acolhimento e conforto dos mesmos. Conceituando, segundo Castelli (2003): A governança é o departamento que se ocupa basicamente com a arrumação dos apartamentos, com a lavanderia / rouparia e com a limpeza em geral.

Os processos de governança devem ser muito bem estabelecidos, apresentando ao cliente um ambiente asséptico e hospitalar. O setor também é responsável pela gestão da infraestrutura e manutenção, assim como higiene, controle de pragas, distribuição de enxovais, gerenciamento de resíduos, e gestão dos serviços terceirizados. Este serviço faz parte da hotelaria hospitalar, exigindo capacitação e acompanhamento na atualização das inúmeras portarias que surgem. O setor de governança deve manter-se atualizado e oferecer constantes treinamentos e educação continuada aos colaboradores para evitar rotinas e procedimentos desatualizados que não estejam em conformidade com os métodos de acreditação e agentes fiscalizadores.

É de responsabilidade dos gestores de governança, conhecer as normas estabelecidas pela direção do hospital, saber delegar tarefas aos colaboradores, dirigir e controlar as atividades nos andares e na lavanderia, Manter o fluxo dos processos operacionais nos serviços de higienização, distribuição de enxovais, coleta de resíduos, controle de pragas, gerenciar os recursos financeiros pré-estabelecidos, gerenciar o serviço de atendimento ao cliente (SAC), propondo melhorias como produto das reclamações, além de criar um bom ambiente de

trabalho, assim os funcionários desenvolverão um trabalho mais cortês e hospitaleiro aos clientes.

A importância do trabalho desempenhado por este setor deve-se à sua representatividade na formação da imagem da empresa hospitalar, pois aproximadamente 80% da opinião e da imagem formada por pacientes e familiares advém da arrumação dos quartos e do atendimento realizado. (BOEGER, 2005)

A grande diferença do serviço de governança de um hotel para o de um hospital está na limpeza, pois o hospital necessita de equipes especializadas para lidar com resíduos e roupa.

Normas e critérios técnicos de limpeza rígidos que precisam ser observados pela governança para que os serviços de limpeza e higiene possam ser prestados corretamente (TARABOULSI, 2004, p. 131)

O departamento de governança deve andar em paralelo com outros setores tais como a recepção e o setor de reservas. Estes responsáveis pela acolhida do cliente no hospital. Por tanto a qualidade do serviço depende do trabalho em conjunto desses três setores. É de conhecimento geral dentro de um hotel que imprevistos acontecem e que em muitos casos as reservas não serão feitas de forma antecipada, já que contamos sempre com a disponibilidade do nosso cliente. E é justamente nesses casos que a simbiose precisa acontecer da forma mais intensa. Esses departamentos precisarão ter empatia um com o outro e saber se compreender em algumas situações de emergência, trabalhando sempre de forma que o atendimento ao cliente não seja prejudicado.

2.1.5 Segurança Patrimonial e do Paciente

Em qualquer estabelecimento comercial com grande fluxo de pessoas e segurança é um fator que se torna uma preocupação importante e dentro de um hospital não seria diferente. É de grande importância primar pela qualificação dos profissionais que atuam neste ramo, treinando-os para executar seus serviços com presteza, cortesia e educação para com os clientes, da mesma forma que atuam recepcionistas, porteiros e demais colaboradores da instituição.

As principais atividades desenvolvidas pela equipe de segurança patrimonial são: controle de acesso de fornecedores, colaboradores, pacientes, acompanhantes, visitantes, ou seja, um controle geral de todos que circulam pelo hospital; rondas periódicas periféricas e internas; serviço de orientação ao cliente, atendimento ao público em geral; controle de chaves e de crachás; controle e segurança do estacionamento, dentre outras atividades (BOEGER, 2005).

A identificação dos funcionários, bem como pacientes, acompanhantes e visitantes merece crescente atenção nos centros hospitalares. É comum nos depararmos com sistemas de segurança, vigilância, fatores que aumentam a sensação de segurança dos clientes nas dependências da instituição hospitalar.

A área da segurança patrimonial tem sua atuação por todas as dependências da instituição e merece atenção, pois o fluxo de pessoas em um hospital é bastante intenso e, portanto, torna-se fundamental um controle rígido do acesso ao prédio (op. cit., BOEGER, 2005).

O objetivo do hospital deverá ser o de proteger o cliente, além de evitar a questão dos altos custos com indenizações mediante situações negativas quanto a eficácia da segurança do local como um todo.

O Brasil é um dos países que compõem a Aliança Mundial para a Segurança do Paciente, estabelecida pela Organização Mundial de Saúde em 2004. O principal propósito dessa aliança é instituir medidas que aumentem a segurança do paciente e a qualidade dos serviços de saúde, fomentado pelo comprometimento político dos Estados.

A qualidade dos serviços de saúde é um elemento determinante para assegurar a redução e o controle dos riscos aos quais o paciente está submetido. Nesse sentido, um conjunto de ações complementares entre si, incluindo ações de controle sanitário e regulamentação, é imprescindível para identificar previamente a ocorrência de eventos que afetam a segurança do paciente, reduzir o dano e evitar riscos futuros.

O paradigma da qualidade da atenção nos serviços de saúde brasileiros, cada dia mais, surge como uma exigência da sociedade, reforçada tanto pelos compromissos internos, quanto pelos compromissos externos estabelecidos junto à Organização Mundial de Saúde e da Aliança Mundial para a Segurança do Paciente.

Destaca-se entre esses compromissos o desenvolvimento de esforços que visem à melhoria da comunicação, transparência das informações, empoderamento e participação do paciente e usuários de serviços de saúde. Assim, a ANVISA

disponibiliza no hotsite aos pacientes e profissionais de saúde um conjunto de orientações organizadas sob a forma de cartaz e folder, produto do projeto intitulado “Pacientes pela Segurança dos Pacientes”, além de outras publicações e informações relevantes ao tema.

Com o poder de todas estas Leis o Brasil busca a excelência em atenção a saúde de todos. A importância de Leis que controlem e facilitem a segurança dos pacientes e de todos envolvidos com saúde é evidente e necessita de atenção e cumprimento de todos, evidenciando a melhoria dos serviços, além de proporcionar maior segurança e satisfação dos clientes dentro de unidades hospitalares. Em anexo a legislação acerca do tema.

3 HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO

Quando pensamos em saúde observamos aspectos inseridos neste serviço cuja importância tem crescido bastante nesses últimos tempos, dentre eles, está inserida a hospitalidade, assim faz-se importante uma conceitualização sobre hospitalidade e sua relação com hotelaria e ambientes hospitalares.

A hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviço a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio. A hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido, mas não é só isso. (GOTMAN, 2001; apud GRINOVER, 2002).

Na questão da fidelização de clientes a hospitalidade tem se mostrado um fator essencial influenciando decisivamente nas escolhas dos clientes. Estes, que estão cada vez mais exigentes e experientes na compra de serviços, ficando insatisfeitos quando uma organização se mostra amadora no relacionamento com seus clientes.

Hoje não é suficiente atingir as metas da empresa, mas é necessário superá-las. As instituições devem lembrar que um cliente perdido significa muito para uma organização, pois, este pode afastar clientes potenciais com o relato de sua experiência insatisfatória .

A hospitalidade é uma função básica da hospedagem. Vejamos, segundo Taraboulsi (2004, p. 179) um conceito moderno de hospitalidade:

Hospitalidade é a interação de pessoas em que prevalecem valores de sociabilidade e solidariedade. Harmônicas relações interpessoais, cortesia associada à eficiência daquilo que se propõe fazer ou oferecer. (TARABOULSI, 2004, p.79)

É evidente a relação entre hotelaria hospitalar e hospitalidade, esta última oferece inúmeras possibilidades para o crescimento da instituição, atuando na melhoria da satisfação dos usuários de hospitais. Devemos aqui lembrar que as pessoas, geralmente, procuram os hospitais para a solução de um mal ou para a amenização de um quadro clínico de mal estar, a rede hospitalar passou a

compreender que esses clientes não estão querendo somente uma hospitalização, e sim, uma estrutura com conforto e segurança, não somente para si, como também aos seus acompanhantes e familiares que acabam por se envolver no ambiente. Assim, Quevedo (2006, p. 11) coloca:

O hospital, hoje, além da necessidade de mudança para paciente-cliente, deve considerar que “ninguém entra sozinho no hospital”, junto com o paciente cliente chegam familiares, médicos particulares, diferentes convênios, visitas, entre outros. Todo este público precisa ser bem atendido. Assim, a instituição poderá oferecer “serviços de qualidade” no sentido amplo de serviço.

Em comum com a hotelaria convencional podemos destacar alguns serviços básicos, tais como: recepção (internações e altas); balcão de informações, serviço de nutrição, lavanderia e agendamento ou programação. Além destes serviços já foram incorporados a hospitais floriculturas, farmácias, serviços bancários, entre outros. As características que mais diferenciam a hotelaria hospitalar e a hotelaria convencional se dá nos seus objetivos, no ramo de atuação dos profissionais que ali trabalham, e resíduos produzidos por cada instituição.

O hotel é um edifício que comercializa a hospedagem de pessoas em trânsito ou não com a oferta ou não de serviços parciais ou completos. Já o hospital é o edifício onde se comercializa os serviços de saúde e de profissionais de saúde, onde se resgata a qualidade de vida ou trata doenças e problemas relativos a saúde. (GODÓI, 2004, p.31)

Cultivar um ambiente de respeito à dignidade, a diversidade e aos direitos humanos, adotando práticas que contribuam efetivamente para a prevenção, o combate de formas degradantes de trabalho, a coibição de preconceitos, assédio, desrespeito e discriminação, são maneiras de acolher as pessoas com eficiência e eficácia. Para isto, a instituição deverá propiciar o desenvolvimento humano e profissional de seus colaboradores por meio de práticas e políticas adequadas de salários e benefícios, além da promoção de programas de educação, segurança e saúde no trabalho.

A forma como cada instituição se organiza e se comunica para prestar hospitalidade ou qualquer outro tipo de serviço será decisiva para caracterizar seu atendimento e a qualidade dos serviços oferecidos, pois a estrutura e a comunicação darão a identidade, o perfil e a personalidade que refletirão

diretamente na imagem que o cliente levará da mesma. A hotelaria hospitalar e a hospitalidade tem como ponto concreto a humanização dos ambientes hospitalares. Isto poderá se dar com serviços eficientes, espaços abertos, flores, jardins, cores suaves e principalmente com pessoas comprometidas com o trabalho interagindo com este tipo de cliente.

Os resultados esperados com investimentos em serviços de qualidade, pessoal treinado e qualificado, a diminuição dos inconvenientes e a oferta de uma maior satisfação aos clientes, obviamente, aumentará a demanda pelos serviços hospitalares proporcionados com excelência, elevando assim a margem de lucro desses hospitais que investem em hospitalidade e na hotelaria hospitalar.

4 PERCEPÇÕES SOBRE A APLICAÇÃO DA HOTELARIA HOSPITALAR NA MATERNIDADE SÃO FRANCISCO EM NITERÓI - RJ

A Maternidade São Francisco inaugurada em 2011 é administrada pela experiente Neotin Neonatal, foi idealizada para ser referência dentro do setor hospitalar de Niterói e adjacências, tanto no atendimento médico, quanto nos serviços oferecidos. Atuando com um atendimento humanizado, através de seus colaboradores treinados, oferecendo um alto nível de hospitalidade a clientes, acompanhantes, familiares e aos seus próprios funcionários, o que garante a plena satisfação de todos.

A pesquisa realizada através de roteiros e diários de observação, estruturados a partir da leitura e revisão bibliográfica de autores como Taraboulsi (2004), Boeger (2005), Castelli (2003) e Powers e Barrows (2004), contribuiu, substancialmente, para o entendimento dos processos e foi de vital importância para a conclusão deste trabalho.

A instituição avaliada põe em prática a maioria dos requisitos, anteriormente, descritos e que caracterizam a hospitalidade e hotelaria hospitalar. Durante a pesquisa e observação para a realização da análise, todos os aspectos da experiência na maternidade foram considerados e avaliados de acordo com os padrões explicitados previamente.

Atualmente o hospital pode ser um ambiente agradável, aconchegante e saudável, trazendo qualidade e bem estar aos pacientes/clientes através da implantação da hotelaria hospitalar, pois quando a hotelaria hospitalar é implantada, o hospital passa a ter uma nova imagem, procurando transmitir que o hospital não é apenas um lugar frio com um monte de doentes.

A MSF, endereçada na Rua Tapajós, 325, São Francisco, Niterói – Rio de Janeiro é uma unidade de saúde que prioriza a medicina assistencial à gestante em todas as suas fases, que tem o comando do diretor Dr. Jair Albuquerque Jr. (CRM: 52.46077-7). Em 16 anos de atuação, a Neotin já atendeu mais de 5.000 recém-nascidos enfermos. Sua equipe apresenta índices iguais ou superiores ao ser comparada com os melhores serviços internacionais existentes. Em recentes levantamentos do Governo do Estado, a Neotin apresentou a menor taxa de mortalidade dentre as principais UTIs do Estado do Rio de Janeiro (Dados oficiais de 2010).

- **Arquitetura e Estrutura da Maternidade São Francisco**

A estrutura da MSF está localizada em um bairro familiar, de ambiente agradável, tranquilo e de fácil acesso. A rua é arborizada, bem sinalizada, e em frente à maternidade, observamos a presença de empresa terceirizada com serviços de motoristas e manobristas facilitando, mais ainda, o acesso dos clientes à MSF.

O prédio que abriga a Maternidade São Francisco encontra-se em perfeito estado, sua estrutura é contemporânea, agradável e incita confiança aos clientes quanto a sua organização e sua prestação de serviços, favorecendo assim, o aumento da demanda de clientes optando por seus serviços. Pode-se perceber que o projeto da MSF foi feito para minimizar o impacto que sempre tem os ambientes hospitalares. A arquitetura agrega conforto e qualidade, propicia conforto ambiental, térmico e visual, constatando a preocupação da maternidade com todos os tipos de público, pois apresenta rampas, seguradores, enfim, todos os elementos que possam garantir segurança e acessibilidade, propiciando uma atmosfera mais confiante, humana e aconchegante aos clientes. A estrutura arquitetônica da MSF proporciona aos clientes e colaboradores uma sensação de acolhida, segurança, higiene e bem estar, que aliados ao controle da temperatura e a boa receptividade, garantem o sucesso do primeiro contato com a instituição. Desta forma, a arquitetura da maternidade mostra-se como um diferencial competitivo reconhecido pela gestão da mesma. Como corrobora Lazzarato e Negri (2001):

As transformações arquitetônicas do ambiente hospitalar, vieram, ao longo do tempo, e na perspectiva hoteleira, a oferecer aconchego, conforto, segurança e bem estar aos consumidores de serviços de saúde. (LAZZARATO; NEGRI, 2001)

Figura 1: Fachada da Maternidade São Francisco



Fonte: Pesquisa de campo realizada em 2013.

A primeira impressão da MSF é acolhedora, tanto no atendimento telefônico, quanto no atendimento presencial ou pela internet, a estrutura do hospital mostra-se atenta ao conforto dos clientes e funcionários, que com presteza, auxiliam os clientes na chegada acomodando-os da melhor maneira possível, seja na forma técnica profissional, seja com educação e presteza em seus serviços. Observou-se a satisfação dos clientes ao deixar a Maternidade, nos mostrando que a hospitalidade e hospedagem a curto prazo (*Dayclinic*) ou longo prazo (internamento de mais de um dia), foram satisfatórias.

- **Maternidade São Francisco na *Internet***

O primeiro contato que o cliente potencial pode ter com a instituição é através da *internet*. A MSF possui um site onde podem ser encontradas informações sobre a Maternidade, além de informações sobre os primeiros cuidados com os bebês, como a amamentação, que é o momento da que possui um valor que transcende a alimentação do bebê, mostrando o quanto a maternidade preza pelos bons cuidados tanto com a mãe quanto com o bebê. O *site* apresenta também algumas crianças nascidas na MSF, na sessão Bebê, onde mostram fotos, data e horário de nascimento, e ainda um programa para os pais, onde profissionais habilitados disseminam conhecimentos, preparando-os para vivenciar de forma tranquila esta nova etapa de suas vidas.

Figura 2: Página inicial do *site* da Maternidade São Francisco



Fonte: <http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/>

Figura 3: Folder para inscrição no programa PROGESTA.

Uma nova fase. Uma nova Vida.

A gravidez é um momento muito importante, repleto de alegrias e algumas dúvidas que devemos enfrentar com segurança. Por isso, elaboramos o PROGESTA, um curso voltado para o casal gestante, com o objetivo de orientar e compartilhar conhecimentos, preparando os futuros pais para vivenciar de forma tranquila, prazerosa e consciente os períodos de gestação, parto, pós-parto e relação com o bebê. O curso tem formato de workshop, com aulas expositivas, práticas e participativas com apoio de vídeos e dinâmicas de grupo.

- Módulo 1.** A Gestação mês a mês
- Módulo 2.** O Parto
- Módulo 3.** Conhecendo a maternidade
- Módulo 4.** O Puerpério (pós-parto)
- Módulo 5.** Cuidando do bebê
- Módulo 6:** Amamentação



Duração do curso

um encontro, 30 de novembro (sábado)

Horário: 8h às 15h

Local: Maternidade São Francisco - 2º andar (Cineparto)

Inscrições: Recepção da Maternidade ou abaixo.

Fonte: <http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/inscricao-progesta.php>

O *site* da MSF é o espaço público onde as informações são disponibilizadas para toda a população na forma digital. É sobre este aspecto que reside o uso da internet como uma forte aliada à disseminação da informação proporcionando o acesso que é fundamental como incentivo a dinamização e democratização das informações. Como afirma Castels (1999, p. 431) “a internet é a espinha dorsal da comunicação mediada por computadores”, assim sendo, a internet é um poderoso instrumento no sentido de aproximar o mundo para seus usuários.

A importância de um canal virtual com os clientes é essencial, pois ao longo da espera pelo bebê e da escolha do local para ter a criança, os pais, através da internet, já podem ir conhecendo a maternidade e tendo a noção dos serviços oferecidos e das possibilidades da grande satisfação que a organização da Maternidade São Francisco pode oferecer neste momento único de suas vidas.

- **Percepções acerca da Recepção**

Para a execução da pesquisa, o primeiro contato com a instituição foi realizado através de ligação telefônica, onde o atendimento fora, inicialmente, feito por gravação eletrônica, a qual encaminha a ligação para o setor pretendido dentro da maternidade. Este primeiro contato foi satisfatório, pois não houve demora para que as solicitações fossem respondidas. Avaliou-se desde este momento a preocupação e o respeito com os clientes.

Em relação ao serviço de recepção foi observado que a qualidade deste está em conformidade com o que prega a literatura acerca do tema. Os colaboradores foram receptivos, educados, gentis e prestativos, tanto no atendimento aos pacientes quanto no trato com pessoas que buscavam informações, dando o tom positivo na chegada a maternidade. Os recepcionistas estão em concordância com os princípios da hospitalidade e o serviço é considerado satisfatório.

O ambiente físico é de médio porte, porém, bem equipado, possuindo poltronas confortáveis, aparelhos televisores (onde são veiculadas informações acerca dos serviços prestados pela MSF), filtro de água, banheiros, paredes decoradas com cores que elevam a sensação de conforto (todas em tons claros), *dispenser* de álcool em gel, lixeiras devidamente colocadas, além de ambiente climatizado, higienizado, conseguindo atender seus clientes de forma humanizada, colocando conforto a disposição de todos.

A maternidade cultiva ambientes propícios à realização de um trabalho de alta qualidade, relevante para quem o executa, para a instituição e para a sociedade. Além destes requisitos que a instituição oferece e que a coloca numa boa posição em relação ao que deve-se esperar um local com boa hospitalidade, a mesma preza por implementar serviços diferenciados, que agregarão valor à experiência da nova mãe e sua família nesse momento tão único e importante.

A expectativa dos pacientes está cada vez mais alta, com base nisso, Boeger (2005, p.24) afirma que:

Em relação aos hospitais, a oferta de um atendimento de qualidade está relacionada à nova postura apresentada pelo paciente que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes” (BOEGER, 2005, p. 24).

- **Governança**

Quando se trata das acomodações, é explícito que a maternidade tem um cuidado especial, garantindo que a governança seja executada da melhor maneira e proporcionando uma boa estadia às pacientes. Essa qualidade é percebida desde a qualidade das UTIs e centro cirúrgicos até os extras oferecidos às famílias que acompanham as mães, neste dia tão importante. O ambiente está sempre higienizado, lixeiras sempre vazias ou quase nunca cheias de lixo, no momento da visita aos quartos, percebeu-se a organização quanto ao serviço de rouparia e enxoval, além da presença de *amenities* postos sobre as camas, ou seja, verificou-se que existe a prestabilidade de um serviço em concordância com os princípios pregados acerca deste setor. O serviço de governança faz parte do “*marketing institucional*” da MSF, pois agrega com seus serviços, na satisfação dos clientes, resultando no crescimento e melhora dos serviços e sucesso da unidade de saúde que é a MSF.

Os resultados esperados nesta parceria buscam manter as rotinas e processos atualizados, onde a realização do trabalho responsável segundo as normas dos agentes reguladores sejam cumpridas com excelência. O foco na melhoria dos processos em oferecer um ambiente imune a riscos epidemiológicos, ergonômicos e que possam causar transtornos aos clientes, são também objetivos desta parceria. (HMDoctors, 2012)

As acomodações da nova unidade de saúde não deixam nada a desejar. São 45 leitos de UTI neonatal equipados com aparelhos de última geração; 40 leitos para gestantes em um espaço amplo e confortável e três leitos de CTI adulto com suporte tecnológico adequado. Para os casos mais delicados, quando necessário, como cirurgias eletivas, a plástica vascular, ginecológica e videolaparoscópica, as pacientes contam com o “*Day Clinic*”, em um plano de atendimento especial. Nas suítes Vips, mãe e familiares têm o conhecimento da rotina do bebê graças às câmeras que transmitem imagens do berçário em TVs de LCD. O objetivo deste “zelo monitorado” é manter a família próxima do recém-nascido e entrosá-la nos seus primeiros cuidados de vida. Já o Centro Cirúrgico é composto por quatro salas completas, equipados com aparelhos de última geração e que motivam a confiança da classe médica de Niterói e adjacências.

Figura 4: Quarto com *amenities* personalizados.



Fonte: Pesquisa de campo realizada em 2013.

Figura 5: Acomodações *Day Clinic*



Fonte: <http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/dayclinic.html>

Figura 6: Centro Cirúrgico



Fonte: <http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/dayclinic.html>

Figura 7: UTI Neo Natal



Fonte: <http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/utineonatal.html>

Além de centros cirúrgicos super avançados, a maternidade oferece total suporte às mães que optam por um parto natural, com salas devidamente equipadas para este momento.

Figura 8: Sala Parto Natural 1



Fonte: <http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/hospital.html>

Figura 9: Sala Parto Natural 2



Fonte: <http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/hospital.html>

A MSF oferece serviços diferenciados em relação ao mercado e que tem uma grande receptividade junto ao público consumidor. Um exemplo bastante interessante é o 'Cine Parto', um serviço que faz a integração de familiares e amigos em tempo real, participando do grande momento que é o nascimento do bebê. Esta, para os clientes, é uma experiência extremamente positiva, pois inclui a todos em um momento único e inesquecível.

A família assiste à transmissão do parto em uma sala privativa em tempo real acompanha o nascimento do bebê, ao mesmo tempo em que, através de outra câmera, a gestante pode visualizar seus parentes, proporcionando uma interatividade visual emocionante e tranquilizadora no momento mais esperado da vida do casal e de seus familiares. A Maternidade São Francisco é a precursora deste tipo de serviço no Brasil.

Figura 10: Cine Parto – Sala especial para familiares



Fonte: <http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/cineparto.html>

Figura 11: Cine Parto – Visão da família pela gestante



Fonte: <http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/cineparto.html>

- **Nutrição e Dietética**

No setor de nutrição e dietética foi observada a qualidade dos alimentos servidos tanto aos pacientes, quanto a seus acompanhantes e familiares, toda a área, rigorosamente, salubre e higienizada, proporciona refeições nutricionais da mais alta qualidade a todos, incluindo funcionários.

Para dar melhor qualidade de vida a seus clientes (pacientes, acompanhantes e funcionários), a MSF mantém a Divisão de Nutrição e Dietética, um setor composto por nutricionistas de alto nível técnico, além de cozinheiras, dispenseiras e copeiras responsáveis pela alimentação que é servida diariamente obedecendo a um padrão de qualidade e reconhecido nível nutritivo.

Verifica-se que a alimentação adequada é um fator que merece destaque no tratamento dos pacientes, seja atuando diretamente na cura da doença ou como medida coadjuvante na evolução clínica dos pacientes internados, através da manutenção ou na recuperação do seu estado nutricional, o que acaba refletindo diretamente no tempo de permanência hospitalar e na diminuição da mortalidade e morbidade. (PORTAL EDUCAÇÃO, 2008)

Os pacientes recebem dieta individualizada de acordo com a prescrição dos profissionais da área médica e nutricionistas, respeitando seus hábitos alimentares, econômicos, sociais e culturais, para que todos aceitem a dieta em sua totalidade.

Por isso, a equipe de nutrição visita diariamente, pela manhã e à tarde, todos os pacientes para verificar a aceitação da dieta e a evolução nutricional dos próprios pacientes. A aquisição dos gêneros alimentícios é um fator de extrema importância no que concerne a qualidade, valorizando seu conteúdo nutricional e sua integridade biológica.

Todos os gêneros alimentícios são adquiridos através dos fornecedores que têm que estar qualificados, seguindo as exigências da composição nutricional, acondicionamento e entrega de produtos baseados em normas pré-estabelecidas pela própria Divisão de Nutrição embasada na legislação em vigor. Matérias primas chegam, são descarregadas e seguem para serem armazenadas e, depois, processadas e distribuídas.

Durante a visita diária das nutricionistas, os pacientes recebem orientações quanto à necessidade de aceitação da dieta que é um coadjuvante no tratamento clínico já que o paciente bem alimentado e nutricionalmente equilibrado responde positivamente ao tratamento proposto, e a edição nutricional consta do trabalho da equipe multiprofissional da instituição.

Figura 12: Restaurante café em frente ao berçário.



Fonte: Pesquisa de campo realizada em 2013.

- **Segurança Patrimonial e do Paciente**

A Maternidade São Francisco imprime uma sensação de segurança aos presentes, tanto no âmbito patrimonial, quanto no âmbito da segurança do paciente.

O prédio é devidamente vigiado, através de capital humano e tecnológico, como seguranças, vigias, garagistas, sistema interno e externo de câmeras, no interior da MSF foi constatada a presença de extintores de incêndio, sinalização e orientações ao longo de todo o caminho que fora percorrido dentro das instalações da maternidade, atitudes que visam garantir a segurança de pacientes/clientes, além da equipe da instituição.

A segurança do paciente é garantida através do cumprimento da legislação em vigor, constatado através de certificados que podem ser identificados na recepção da Maternidade São Francisco. A melhoria da segurança do cuidado em saúde reduz as doenças e danos, diminui o tratamento e/ou o tempo de hospitalização, melhora ou mantém o status funcional do paciente, e aumenta sua sensação de bem-estar.

É notório que os serviços hoteleiros adaptados ao setor de saúde trazem uma nova sensação em relação a hospitais, isto, sem dúvidas, agrega valor, conforto, segurança aos pacientes/clientes, que cada vez mais estão atentos aos bons serviços prestados, além de que, com a aplicação destes novos moldes de atendimento exista o crescimento e o aumento da demanda de clientes para a instituição de saúde.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A hotelaria hospitalar tem evoluído muito nos últimos anos, sempre primando pela hospitalidade e humanização dos seus serviços e ambiente, tornando as instituições de saúde cada vez mais competitivas. A hospitalidade é a mais nova tendência na concepção de organizações hospitalares. De fato, o hospital que utiliza estes novos conceitos tem a possibilidade de explorar vários diferenciais na implantação de seus serviços.

Os pontos verificados na pesquisa (estrutura e arquitetura, recepção, nutrição e dietética hospitalar, governança, segurança patrimonial e do paciente), foram explorados com foco no cliente, que hoje em dia está muito mais consciente e exigente quanto a prestação de serviços, sendo de fundamental importância que as organizações, não somente de saúde, mais dos mais diversos setores, optem por serviços diferenciais e de excelência para garantir um espaço significativo dentro do novo mundo globalizado e competitivo que temos diante de nossos olhos, devendo agir com excelência, qualidade e humanismo, tendo em vista que estão lidando com a vida e com necessidades de pessoas.

Pensando nisso, a Maternidade São Francisco foi idealizada para ser referência dentro do setor hospitalar de Niterói e adjacências, tanto no atendimento médico, quanto nos serviços oferecidos. Atuando com um atendimento humanizado, através de seus colaboradores treinados, oferecendo um alto nível de hospitalidade a clientes, acompanhantes, familiares e aos seus próprios funcionários, o que garante a plena satisfação de todos, conseqüentemente, a entrega de um serviço de qualidade.

A pesquisa realizada através de roteiros e diários de observações, baseados na bibliografia levantada, contribuíram no entendimento dos processos e foi de vital importância para a conclusão deste trabalho. Ao longo da pesquisa de campo, observações quanto à humanização no atendimento também foram colhidas. Com base nisso, acredito que a humanização deve andar lado a lado à evolução dos serviços que envolvem saúde, devendo exprimir princípios que operem a favor das relações entre profissionais e usuários visando amenizar cada vez mais experiências tão delicadas, como as que se passam em hospitais.

Foi evidente, no decorrer das observações, perceber que a presença dos serviços hoteleiros é essencial para a diferenciação e sucesso da instituição hospitalar. Portanto, a aplicação destes novos moldes de atendimento favorece o crescimento e aumenta a demanda de clientes para a instituição de saúde, já que conforto e bom atendimento são alguns dos fatores mais buscados e prezados pelos clientes que buscam este tipo de serviço.

É de grande valia destacar a dificuldade encontrada referente ao levantamento bibliográfico para a conclusão do trabalho, o tema da hotelaria adaptada a hospitais ainda é novo, e espera-se que este trabalho venha a contribuir para futuras pesquisas acerca deste tema que tende a crescer diante do novo cenário competitivo que se abre frente a unidades de saúde. Ainda, ressalta-se, que a aplicabilidade da hotelaria adaptada ao setor hospitalar, foi avaliada em um ambiente de saúde que atende clientes particulares e/ou convênios, a partir disso, sugere-se que pesquisas sejam desenvolvidas, envolvendo os serviços de atendimento do SUS (Sistema Único de Saúde), em suas diversas organizações de saúde e localidades, para que se possam estabelecer parâmetros entre os mesmos e as instituições particulares de saúde.

A Maternidade São Francisco segue num bom caminho para ganhar cada vez mais espaço e reconhecimento neste mercado tão peculiar, buscando inovação que facilite a vida de todos e que os permita construir um hospital cada vez melhor. O progresso da instituição, o desempenho e a oferta serviços personalizados são metas permanentes. A MSF orgulha-se em ser um hospital sólido, contemporâneo e presente na vida das pessoas, uma organização que busca construir relacionamentos saudáveis com todos os clientes e funcionários, consciente do seu papel na vida de todos e do seu impacto no cenário competitivo hospitalar.

REFERÊNCIAS

Acomodações Centro Cirúrgico. 1 Imagem. Disponível em:

<http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/hospital.html>. Acesso em 05 de novembro de 2013.

Acomodações Day Clinic. 1 imagem. Disponível em:

<http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/dayclinic.html>. Acesso em 05 de novembro de 2013.

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

_____. **Gestão em hotelaria hospitalar.** 2ed. São Paulo: Atlas, 2005.

BRASIL. **Conceitos e definições em saúde.** Brasília – DF: Ministério da saúde, 1977. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/0117conceitos.pdf>. Acesso em 29 de outubro de 2013.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira.** 9ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CASTELS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação, economia, sociedade e cultura.** 11ed. vol.1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

Centro Cirúrgico. 1 Imagem. Disponível em:

<http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/hospital.html>. Acesso em 05 de novembro de 2013.

Cine Parto. 1 Imagem. Disponível em:

<http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/cineparto.html>. Acesso em 05 de novembro de 2013.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participante.** 2 ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). **Hospitalidade**: reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologia**. 5ed. São Paulo: Saraiva, 2006. 210 p.

Folder para inscrição no programa PROGESTA. 1 Imagem. Disponível em: <http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/inscricao-progesta.php>. Acesso em 05 de novembro de 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODÓI, Adalto F. de. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais**: pensando e fazendo. São Paulo, 2004.

HMDoctors. **O papel da governança Hospitalar**. Disponível em: <http://www.hmdoctors.com/index.php/2012/07/o-papel-da-governanca-hospitalar/#.UqOY4tJDt1Y>. Acesso em 15 de novembro de 2013.

LAZZARATO, M.; NEGRI, T. **Trabalho imaterial**: formas de vida e produção de subjetividade. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

LEGISLAÇÃO. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Disponível em: <http://www.anvisa.gov.br/hotsite/segurancadopaciente/legislacao.html>. Acesso em 11 de nov. de 2013.

MALAGÓN-LONDOÑO, Gustavo; MORERA, Ricardo G.; LAVERDE, Gabriel P. **Administração hospitalar**. 2ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2000.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 3ed. São Paulo: Atlas, 1996. 231p.

MENEGOLLA, Maximiliano; SANT'ANNA, Ilza Martins. **Por que planejar, como planejar**: Currículo, área, aula. 2ªed. Petrópolis: Vozes, 1993.

MEZOMO, João Catarin. **Gestão da Qualidade na Saúde**: princípios básicos. São Paulo: J.C. Mezomo, 1994.

OLIVEIRA, Valéria Rodrigues de. **Desmitificando a pesquisa científica**. Belém: EDUFPA, 2008.

Página inicial do site da Maternidade São Francisco. 1 Imagem. Disponível em: <http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/>. Acesso em 05 de novembro de 2013.

PESSÔA, Nilza do Nascimento. **Fachada da Maternidade São Francisco**. 2013. 1 fotografia, color., coleção particular.

_____. **Cyber em frente ao berçário**. 2013. 2013. 1 fotografia, color., coleção particular.

_____. **Restaurante café em frente ao berçário**. 2013. 1 fotografia, color., coleção particular.

PITTA, A. M. F. de. **Hospital**: dor e morte como ofício. São Paulo: HUCITEC, 1990.

PORTAL Educação. **Nutrição Hospitalar**: alimentação ideal ao estado do indivíduo. Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br/nutricao/artigos/6406/nutricao-hospitalar-alimentacao-ideal-ao-estado-do-individuo#ixzz2mXvazMbl>. Acesso em 05 de novembro de 2013.

QUEVEDO, Mariana Fasolo. **Hospitalidade**: um estudo de caso do Hospital UNIMED Nordeste RS. 2006. 140f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul 2006. Disponível em: http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2006-09-22T081341Z-17/Publico/Dissertacao%20Final%20Mariana%20F%20Quevedo.pdf. Acesso em 30 de outubro de 2013.

Sala de Parto natural. 1 Imagem. Disponível em:

<http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/hospital.html>. Acesso em 05 de novembro de 2013.

SANTOS, Mauro; BURSZTYN, Ivani. **Saúde e Arquitetura:** caminhos para a humanização dos ambientes hospitalares. Rio de Janeiro: SENAC Rio, 2004.

TARABOLSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar:** serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade. São Paulo: Atlas, 2004.

UTI Neo Natal. 1 Imagem. Disponível em:

<http://www.maternidadesaofrancisco.com.br/utineonatal.html>. Acesso em 05 de novembro de 2013.

ANEXOS

ANEXO 1 - PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

uff Universidade Federal Fluminense
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E TURISMO.
DEPARTAMENTO DE TURISMO

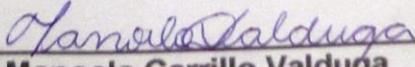
COORDENAÇÃO DO CURSO DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

Carta de Apresentação

Att. Maternidade São Francisco,

Apresentamos nossa aluna NILZA DO NASCIMENTO PESSOA, regularmente matriculada nesta instituição, no Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, sob a matrícula 111.94.013. A aluna está desenvolvendo uma pesquisa sobre Hotelaria Hospitalar, sob orientação da professora Claudia Moraes. Vimos, portanto, por meio deste, solicitar a esta respeitosa instituição que destine alguns minutos para recebê-la, já que V. hospital figura entre as melhores maternidades desta cidade. Além da visita, gostaríamos de ter a permissão de troca de informações da aluna para com a Maternidade através de correio eletrônico.

Atenciosamente,


Manoela Carrillo Valduga
Coordenadora do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria
Matr. SIAPE 1744967

Profª Manoela Carrillo Valduga
Coord. do Curso de Grad.
em Hotelaria - UFF
Mat. SIAPE: 1744967

ANEXO 2 – CHECK-LIST BANHEIRO MSF



CHECK-LIST LIMPEZA- BANHEIRO 1º ANDAR

SEMANA 23/09/13 À 29/09/2013

	2ª FEIRA	3ª FEIRA	4ª FEIRA	5ª FEIRA	6ª FEIRA	SÁBADO	DOMINGO
HORÁRIO	08:00	8:55	08:10		08:28		
ABASTECIMENTO	OK	OK	OK		OK		
LIMPEZA	OK	limpo	OK		OK		
RESPONSÁVEL	Vero	Heppandra	Vero		Vero		
HORÁRIO	10:30	19:20	09:00				
ABASTECIMENTO	OK	OK	OK				
LIMPEZA	OK	limpo	OK				
RESPONSÁVEL	Vero	Heppandra	Vero				
HORÁRIO	13:40	14:10	11:15				
ABASTECIMENTO	OK	OK	OK				
LIMPEZA		limpo	OK				
RESPONSÁVEL		Heppandra	Vero				
HORÁRIO		17:56	13:00				
ABASTECIMENTO		OK	OK				
LIMPEZA		limpo	OK				
RESPONSÁVEL		Heppandra	Vero				
HORÁRIO			18:				
ABASTECIMENTO			OK				
LIMPEZA			OK				
RESPONSÁVEL			Vero				

ANEXO 3 – LEGISLAÇÃO – SEGURANÇA DO PACIENTE.

LEGISLAÇÃO. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Disponível em:

<<http://www.anvisa.gov.br/hotsite/segurancadopaciente/legislacao.html>>. Acesso em 11 de nov. de 2013.

Resolução da Diretoria Colegiada - ANVISA	Tema	Objetivo	Observação
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC ANVISA nº. 154 de 15 de junho de 2004</u>	Estabelece o Regulamento Técnico para o funcionamento dos Serviços de Diálise.	Estabelecer o Regulamento Técnico para Funcionamento do Serviço de Diálise, na forma do Anexo desta Resolução da Diretoria Colegiada (RDC), disciplinando as exigências mínimas.	*Atrelada à RDC nº 154/2004, encontra-se a RESOLUÇÃO - RE Nº 1671, DE 30 DE MAIO DE 2006 , que estabelece os indicadores para subsidiar a avaliação do Serviço de Diálise. ** RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº 33, DE 3 DE JUNHO DE 2008 : Sistema de Tratamento e Distribuição de Água para Hemodiálise.
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC ANVISA nº. 63 de 25 de novembro de 2011</u>	Dispõe sobre os Requisitos de Boas Práticas de Funcionamento para os Serviços de Saúde	Estabelecer padrões para funcionamento dos serviços de atenção à saúde, fundamentados na qualificação, na humanização da atenção e gestão, e na redução e controle de riscos aos usuários e meio ambiente.	
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº 15, DE 15 DE MARÇO DE 2012</u>	Dispõe sobre requisitos de boas práticas para o processamento de produtos para saúde e dá outras providências.	Estabelecer os requisitos de boas práticas para o funcionamento dos serviços que realizam o processamento de produtos para a saúde visando à segurança do paciente e dos profissionais envolvidos.	
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº 306, DE 7 DE</u>	Dispõe sobre o Regulamento Técnico para o gerenciamento		

<u>DEZEMBRO DE 2004</u>	de resíduos de serviços de saúde.		
<u>RESOLUÇÃO - RDC Nº. 50, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2002</u>	Infraestrutura de Estabelecimentos Assistenciais de Saúde	Regulamento Técnico destinado ao planejamento, programação, elaboração, avaliação e aprovação de projetos físicos de estabelecimentos assistenciais de saúde, a ser observado em todo território nacional, na área pública e privada.	
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC nº 51 DE 6 DE OUTUBRO DE 2011</u>	Requisitos para Aprovação de Projetos Físicos de Estabelecimentos de Saúde.	Estabelecer os requisitos para a análise, avaliação e aprovação dos Projetos Físicos de Estabelecimentos de Saúde a serem, avaliados pelo Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS).	*REVOGA PARCIALMENTE A RESOLUÇÃO ANVISA/DC Nº 50, DE 21 de fevereiro de 2002. **REVOGA A RESOLUÇÃO ANVISA/DC Nº 189, DE 18 de julho de 2003.
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº 36, DE 03 DE JUNHO DE 2008</u>	Regulamento Técnico para Funcionamento dos Serviços de Atenção Obstétrica e Neonatal.	Regulamenta o funcionamento dos Serviços de Atenção Obstétrica e Neonatal e seus anexos.	*Os itens da RDC/Anvisa nº 50, de 21 de fevereiro de 2002, referentes à atenção obstétrica e neonatal passam a vigorar conforme o Anexo II desta Resolução. **Arelada à RDC nº 36/2008, encontra-se a INSTRUÇÃO NORMATIVA No- 2, DE 3 DE JUNHO DE 2008 , que dispõe sobre os Indicadores para a Avaliação dos Serviços de Atenção Obstétrica e Neonatal.
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº. 302, DE 13 DE OUTUBRO DE 2005.</u>	Regulamento Técnico para funcionamento de Laboratórios Clínicos.	Regulamento Técnico para funcionamento dos serviços que realizam atividades laboratoriais, tais como Laboratório Clínico e Posto de Coleta Laboratorial.	
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC</u>	Requisitos mínimos para funcionamento de Unidades de	Estabelecer padrões mínimos para o funcionamento das Unidades	*Arelada à RDC nº 7/2010, encontra-se a INSTRUÇÃO

<u>Nº 7, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2010</u>	Terapia Intensiva e dá outras providências.	de Terapia Intensiva, visando à redução de riscos aos pacientes, visitantes, profissionais e meio ambiente.	<u>NORMATIVA Nº 4, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2010</u> , que dispõe sobre indicadores para avaliação de Unidades de Terapia Intensiva.
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº 8, DE 27 DE FEVEREIRO DE 2009</u>	Dispõe sobre as medidas para redução da ocorrência de infecções por Micobactérias de Crescimento Rápido - MCR em serviços de saúde.		
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº 38, DE 4 DE JUNHO DE 2008</u>	Dispõe sobre a instalação e o funcionamento de Serviços de Medicina Nuclear "in vivo".	Regulamento Técnico para a instalação e funcionamento de Serviços de Medicina Nuclear "in vivo", que estabelece os requisitos e parâmetros de controle sanitário para o funcionamento de Serviços de Medicina Nuclear, visando à defesa da saúde dos pacientes, dos profissionais envolvidos e do público em geral.	
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC nº- 42, DE 25 DE OUTUBRO DE 2010</u>	Dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização de preparação alcoólica para fricção antisséptica das mãos, pelos serviços de saúde do País, e dá outras providências.	Instituir e promover a higienização das mãos nos serviços de saúde do país, por meio de preparação alcoólica para fricção antisséptica das mãos, de acordo com as diretrizes da Organização Mundial de Saúde previstas na Aliança Mundial para a Segurança do Paciente, com o intuito de prevenir e controlar as infecções relacionadas à assistência à saúde, visando à segurança do paciente e dos profissionais de saúde.	
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC N.º 45, DE 12 DE</u>	Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas de Utilização das Soluções Parenterais	Fixar os requisitos mínimos exigidos para utilização de Soluções Parenterais - SP, a fim de assegurar que tais produtos, quando	

<u>MARÇO DE 2003</u>	(SP) em Serviços de Saúde.	administrados, sejam seguros e eficazes.	
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA – RDC Nº 11, DE 26 DE JANEIRO DE 2006</u>	Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Funcionamento de Serviços que prestam Atenção Domiciliar	Estabelecer os requisitos de funcionamento para os Serviços de Atenção Domiciliar.	
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº. DE 171, DE 4 DE SETEMBRO DE 2006</u>	Dispõe sobre o Regulamento Técnico para o funcionamento de Bancos de Leite Humano.	Estabelecer os requisitos para instalação e funcionamento de Banco de Leite Humano (BLH) e Posto de Coleta de Leite Humano (PCLH) em todo território nacional com o objetivo de garantir a segurança sanitária do leite humano ordenhado.	
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº. 2, DE 25 DE JANEIRO DE 2010</u>	Dispõe sobre o gerenciamento de tecnologias em saúde em estabelecimentos de saúde.	Estabelecer os critérios mínimos, a serem seguidos pelos estabelecimentos de saúde, para o gerenciamento de tecnologias em saúde utilizadas na prestação de serviços de saúde, de modo a garantir a sua rastreabilidade, qualidade, eficácia, efetividade e segurança e, no que couber, desempenho, desde a entrada no estabelecimento de saúde até seu destino final, incluindo o planejamento dos recursos físicos, materiais e humanos, bem como da capacitação dos profissionais envolvidos no processo destes.	*Alterada pela RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº 20, DE 26 DE MARÇO DE 2012.
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº. 6, DE 30 DE JANEIRO DE 2012</u>	Dispõe sobre as Boas Práticas de Funcionamento para as Unidades de Processamento de Roupas de Serviços de Saúde e dá outras providências.		
<u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC</u>	Dispõe sobre os requisitos de segurança sanitária	Aprovar os requisitos de segurança sanitária para o funcionamento de	

<p><u>Nº. 29, DE 30 DE JUNHO DE 2011</u></p>	<p>para o funcionamento de instituições que prestem serviços de atenção a pessoas com transtornos decorrentes do uso, abuso ou dependência de substâncias psicoativas.</p>	<p>instituições que prestem serviços de atenção a pessoas com transtornos decorrentes do uso, abuso ou dependência de substâncias psicoativas (SPA), em regime de residência.</p>	
<p><u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº 283, DE 26 DE SETEMBRO DE 2005</u></p>	<p>Regulamento Técnico que define normas de funcionamento para as Instituições de Longa Permanência para Idosos, de caráter residencial.</p>	<p>Estabelecer o padrão mínimo de funcionamento das Instituições de Longa Permanência para Idosos.</p>	
<p><u>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº. 67, DE 8 DE OUTUBRO DE 2007</u></p>	<p>Dispõe sobre Boas Práticas de Manipulação de Preparações Magistrais e Oficiais para Uso Humano em farmácias.</p>	<p>Fixar os requisitos mínimos exigidos para o exercício das atividades de manipulação de preparações magistrais e oficiais das farmácias, desde suas instalações, equipamentos e recursos humanos, aquisição e controle da qualidade da matéria-prima, armazenamento, avaliação farmacêutica da prescrição, manipulação, fracionamento, conservação, transporte, dispensação das preparações, além da atenção farmacêutica aos usuários ou seus responsáveis, visando à garantia de sua qualidade, segurança, efetividade e promoção do seu uso seguro e racional.</p>	

APÊNDICE

APÊNDICE – ROTEIRO DE OBSERVAÇÕES MATERNIDADE SÃO FRANCISCO EM NITERÓI –RJ

ARQUITETURA E ESTRUTURA

- A MSF possui um ambiente acolhedor e confortável?
- A sensação ao adentrar a MSF é de acolhimento ou opressão?
- O espaço é suficiente para a demanda?
- Os móveis são confortáveis?
- A decoração é formal ou descontraída?
- As paredes são coloridas? Quais as cores? Estas cores favorecem o equilíbrio, conforto e tranquilidade aos clientes e funcionários?

RECEPÇÃO

- Os colaboradores utilizam uniforme completo com identificação de fácil visualização?
- A linguagem utilizada é clara, em tom de voz compreensivo e formal?
- Os funcionários utilizam de presteza, gentileza e educação para com os clientes no pré e pós tratamento?
- O tempo de atendimento é considerado hábil, eficiente e eficaz?
- O serviço de recepção conta com auxiliares como porteiro, garagista ou manobrista?
- A recepção possui serviço de oferta de café ou água para o público?

NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

- Como acontece o recebimento e o armazenamento dos alimentos?
- A MSF possui nutricionistas em tempo integral?
- O manuseio e o preparo dos alimentos estão de acordo com as normas sanitárias?
- O cardápio oferecido possui alternativa de opção ou direito de escolha do paciente?
- Os nutricionistas estabelecem visitas aos pacientes diariamente?
- Os acompanhantes tem direito a refeições?
- O serviço de nutrição é ofertado aos funcionários?

SERVIÇO DE GOVERNANÇA

- A arrumação dos apartamentos e demais setores da maternidade estão de acordo com os preceitos da boa governança?
- O serviço de rouparia e enxoval está em boas condições?
- A lavanderia funciona em tempo integral?
- A higienização dos ambientes é feita de quanto em quanto tempo?
- O gerenciamento de resíduos e a manutenção de pragas é feito continuamente e se utiliza de serviço terceirizado?
- A troca do enxoval é feita quantas vezes ao dia? Em que horários?
- Quanto aos *amenities*, são bem aceitos, a qualidade é reconhecida, a quantidade é suficiente, é oferecido kit diário?

SEGURANÇA PATRIMONIAL

- Existem seguranças na entrada da Maternidade São Francisco?
- A MSF possui sistema de vigilância através de câmeras de segurança, tanto na parte externa quanto interna da instituição?
- Os funcionários estão, todos, devidamente uniformizados e com identificação visível?
- É feito o controle de acesso, através da identificação de clientes e funcionários, na portaria ou recepção?

SEGURANÇA DO PACIENTE

- Qual as condições do prédio como um todo? Tem a presença de rachaduras, sujeira ou mofo em sua estrutura?
- Quanto a salubridade e assepsia de todo o ambiente?
- Quanto a manipulação de alimentos?
- Quanto a manipulação de medicamentos?
- A MSF está de acordo com a legislação vigente acerca da segurança do paciente?
- Existem adaptações na estrutura predial para o acesso e permanência de pessoas portadoras de necessidades especiais (PNE), tais como rampas, seguradores, apoios, cadeiras de rodas, etc.?