



HOTELARIA HOSPITALAR EM TEMPOS DE COVID-19

Profa. Celina Angélica Lisboa Valente Carlos

De acordo com Brasil (2020), em 31 de dezembro de 2019, foi descoberto um novo agente do coronavírus, causador da doença COVID-19. Sua rápida expansão fez com que a Organização Mundial da Saúde (OMS) a caracterizasse, em 11 de março de 2020, como uma pandemia, responsável por milhares de óbitos e pela reestruturação dos serviços de saúde mundiais, medidas de distanciamento social, mudanças de hábitos de higiene, o aumento da taxa de desemprego, dentre outros fatores.

Nesse sentido, o que se percebe nos dias atuais, é que Brasil e o mundo estão passando por uma série de desafios a fim de enfrentar e conter os inúmeros desdobramentos desta pandemia.

Especificamente relacionado aos serviços de saúde, é importante salientar que, todas as instituições precisam avaliar os processos de trabalho, de forma a garantir oferta de serviços com qualidade e segurança tanto para o cliente interno quanto para o externo.

Desta forma, a fim de auxiliar na garantia de serviços prestados com excelência, as instituições de saúde devem contar com um departamento de Hotelaria Hospitalar bem estruturado.

Segundo Boeger (2008), a hotelaria hospitalar é a reunião de serviços de apoio que associados a serviços específicos tem como objetivo ofertar ao cliente da saúde conforto, bem estar e segurança. A partir desse objetivo, a adaptação de serviços em época de pandemia exigirá novos esforços, mas nada além da realidade de instituições que trabalham de forma séria em obediência as legislações impostas ao segmento.

Portanto, ao compreendermos que serviços de apoio dizem respeito a serviços de higiene e limpeza, lavanderia e rouparia, segurança patrimonial, atendimento a clientes, manutenção, serviço de nutrição e dietética etc., é fundamental que nesse momento seja reforçado **treinamentos** oferecidos a todos os funcionários dos setores mencionados.



Enfatizando que, de acordo com Torres e Lisboa (2014), treinamentos precisam ser frequentes, concisos e destinados ao público alvo. Uma boa estratégia refere-se à realização de treinamentos práticos *in loco* de forma a assegurar que os funcionários possam absorver ao máximo dos conteúdos ministrados. Assim, é importante, nesse momento, treinar o processo de desinfecção de matéria orgânica, fluxo de limpeza concorrente e terminal, higienização de áreas comuns, manejo de resíduos de serviços de saúde (RSS), biosegurança e uso correto de equipamento de proteção individual (EPI).

Além de equipe devidamente treinada, a hotelaria hospitalar deve dispor de **lideranças comprometidas** e envolvidas com supervisões diárias. Durante essas supervisões, faz-se necessário contar com *checklist* para anotações pertinentes ao bom andamento das atividades do departamento. Destaca-se importância acerca do registro de conformidades e, a partir desses, a elaboração de planos de ações com a propósito de correção. Caberá ainda às lideranças apoiar e motivar a equipe em momentos de temor e inseguranças.

As instituições precisam contar ainda com produtos **saneantes de boa qualidade** e apropriados para o uso hospitalar, além de **enxoval padronizado e dimensionado corretamente**.

Ademais, o momento é também importante para a **revisão de fluxos de pessoas na instituição**, ou seja, é necessário repensar se haverá mudança no horário de visitas e trocas de acompanhantes, assim como o número de visitantes a ser autorizado aos pacientes, lembrando sempre, que, o objetivo é resguardar a vida de funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes.

É ainda necessário pensar em **ações humanizadas** para pacientes, visitantes, acompanhantes e funcionários. Sabemos que o vírus que a causa da COVID-19 é altamente transmissível e pode levar ao óbito, por isso, muitas pessoas tem ficado extremamente fragilizadas, portanto, precisamos melhorar a estadia ou dia de trabalho das pessoas que estão nas instituições de saúde. Embora o momento não seja propício a aglomerações, atitudes humanizadas individualizadas devem ser



planejadas e implantadas.

Nesse contexto, o departamento de hotelaria hospitalar que encara com seriedade a oferta de serviços com conforto, segurança e bem estar terá muito a contribuir com as instituições de saúde de forma a driblar não somente a pandemia causada pelo COVID-19, mas qualquer outra que possa existir.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

BOEGER, M. A. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. 3 ed. São Paulo, SP: Atlas, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sobre a doença**. 2020. Disponível em <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca>. . Acesso em: 05.jun.20

LISBOA, T.C; TORRES, S. **Limpeza e desinfecção de superfícies e processamento de roupas em serviços de saúde**. 4 ed. São Paulo: Sarvier, 2014.