



Ação de Humanização e Voluntariado na Hotelaria Hospitalar, no Município de Santa Vitória do Palmar - RS.

Resumo: O voluntariado surge como base à humanização em todas as suas fases e segmentos, cresceu muito nos últimos anos no Brasil, seja ele de forma social, filantrópica ou de cunho religioso. Crescimento esse que não ocorreu somente nos meios de hospedagem hospitalar. Alunos do curso de hotelaria da FURG de forma espontânea tomaram a iniciativa de terem um envolvimento *in loco* e vivencial, tendo em vista que as premissas deste estudo decorrem de um projeto de pesquisa baseado na humanização e no voluntariado da hotelaria hospitalar. A metodologia utilizada, conforme o objetivo do estudo foi à exploratória e descritiva, desde a perspectiva dos procedimentos a pesquisa, foi a bibliográfica e documental de cunho qualitativo, em conformidade com a indicação de Gil (2007). Sendo assim o trabalho visa destacar a ação voluntária de alunos a clínicas e ao hospital do município.

Palavras-chave: humanização; voluntariado; hotelaria hospitalar.

Resumen: El voluntariado surge como base a la humanización en todas sus fases y segmentos, ha crecido mucho en los últimos años en Brasil, sea de forma social, filantrópica o de cunho religioso. Crecimiento que no ocurrió solamente en los medios de hospedaje hospitalario. Alunos del curso de hotelaria de la FURG de forma espontánea tomaron la iniciativa de tener una participación *in loco* y vivencial, teniendo en cuenta que las premisas de este estudio provienen de un proyecto de investigación basado en la humanización y en el voluntariado de la hostelería hospitalaria. La metodología utilizada, según el objetivo del estudio fué la exploratoria y descriptiva, desde la perspectiva de los procedimientos la investigación, fué la bibliográfica y documental de cunho cualitativo, de acuerdo con la indicación de Gil (2007). Siendo así el trabajo pretende destacar la acción voluntaria de alumnos a clínicas y al hospital del municipio.

Palabras-clave: humanización; voluntariado; hotelaria hospitalaria.

Introdução

Esse trabalho decorre de um projeto de pesquisa que foi implementado na comunidade de Santa Vitória do Palmar/RS, o mesmo é desenvolvido junto às clínicas geriátricas e ao hospital do municipal, com ações mensais.

Os objetivos do referido projeto consistem em incluir os docentes e discentes envolvidos com as práticas, associando a teoria aos locais de trabalho; Instigar o voluntariado e as ações sociais, integrar a comunidade acadêmica a sociedade no município de Santa Vitória do Palmar; engajar os discentes a uma aproximação da realidade do mercado de trabalho e promover uma integração com uma das colunas da hotelaria, que é o segmento hospitalar.

A implementação desse projeto possui como justificativa a hotelaria, tendo por origem os hospitais, ou seja, os hospitais e clínicas fazem parte da hotelaria hospitalar, sendo um hotel para enfermos. Como conceito de hotelaria hospitalar para Taraboulsi (2004), é possível notar que a hospitalidade é um caminho que conduz a humanização



do ambiente hospitalar, que se traduz no ato de receber os “clientes” de forma que estes se sintam em um hospital sem ter os tradicionais aspectos de um hospital, sem cheiro de hospital, sem ser comida de hospital, reduzindo assim os impactos causados pela necessidade de estar em um complexo hospitalar. Segundo alguns gestores, psicólogos e médicos, este novo cenário pode parecer para muita gente um luxo desnecessário e esforço inútil, mas a receptividade dos clientes de saúde ao tratamento e a satisfação observada, facilitaram muito o serviço médico e diminuem consideravelmente os quadros depressivos. (TARABOULSI, 2004, p. 25). Esta ação social e filantrópica vai ao encontro do que os alunos possuem de conteúdos programáticos dentro do curso de hotelaria, há os segmentos da hotelaria hospitalar, atualmente um dos segmentos de maior empregabilidade para os alunos. Já existem ações de ONGs e demais grupos filantrópicos com movimentos sociais que se preocupam com a situação dos enfermos em hospitais e demais locais de tratamento. A inclusão dos alunos com atividades de cunho humanitário e de forma voluntária, era uma lacuna existente que a FURG estava devendo em detrimento de uma maior aproximação com a comunidade e a região do município. Podendo desta forma os alunos exercerem e verem a realidade dos futuros locais que farão parte das suas atividades profissionais.

Voluntariado

O voluntariado social tem muitas segmentações e variáveis, mas em todas as ações foi possível perceber que não se trata de um modismo e sim forte movimento de cunho social. Conta com um Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (P.N.H.A.H.) surgiu a partir do ano de 2000 por iniciativa da União, através do ministério da saúde e tem como objetivo a promoção das pessoas como centro das atenções, com valor fundamental nas práticas de saúde e através de vários meios, tais como primar à relação profissional em detrimento do paciente, hospital e comunidade. As ações de humanizações foram implantadas, através de grupos de trabalhos e capacitações profissionais (BRASIL, 2000).

Já a Política Nacional de Humanização (P.N.H.) foi criada em 2003 para efetivar os princípios do Sistema Único de Saúde (S.U.S.), no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre



gestores, trabalhadores e usuários. O Programa Nacional de Humanização à Assistência Hospitalar (2003) tem como premissa, além da preocupação com a saúde brasileira, o aspecto da relação usuário da saúde com o profissional da saúde. Etimologicamente voluntário provem do latim *voluntarius* que significa: capacidade de escolha, decisão. Podendo ter a conotação “anseio” ou “desejo”. Como adjetivo, foi encontrada sua primeira ocorrência na língua portuguesa no século XV, com o significado de “espontâneo” (CUNHA apud ORTIZ, 2001, p. 29).

Muitos autores da área da saúde ressaltam a importância da humanização para a hotelaria hospitalar, podemos destacar a ênfase de (BOEGER, M.A. 2005 p.26.) nesse sentido: Sem dúvida, a humanização está diretamente ligada a todas as áreas da hotelaria. Não podemos analisar o excelente tratamento dado ao cliente de um hotel cinco estrelas na internação em um hospital, pois é necessário considerar todas as adaptações no atendimento, levando em conta todos os motivos que levaram o cliente ao hospital. O cliente muitas vezes está debilitado, sonolento, ansioso e muitas vezes, até apavorado com o ambiente hospitalar. Os serviços devem considerar a humanização, pois o resultado será bem mais eficaz do que pensar na hotelaria hospitalar, focando apenas as instalações e o luxo. (BOEGER, M.A. 2005 p.26.)

Quanto à legislação do trabalho voluntário no Brasil, esta ação só foi regulamentada no Brasil apenas em 1998, pela Lei nº. 9.608/98. De acordo com a Lei, independente do motivo que leva uma pessoa ao serviço, para ser caracterizado como voluntário, o trabalho deve ocorrer por vontade própria, sem remuneração, prestado por um indivíduo isoladamente e para uma organização sem fins lucrativos, com objetivos públicos.

Segundo Ortiz (2000, p.28) por meio da história do voluntariado, desde o tradicional assistencialismo religioso e individualizante, até o engajamento no terceiro setor, o trabalho voluntário tem se apresentado como resposta a demandas religiosas, políticas, sociais, econômicas ou subjetivas.

A hotelaria como um estabelecimento de prestação de serviços, se apresenta de muitas formas na gestão de um meio de hospedagem, no caso os segmentos da hospitalidade, muito mais do que um simples ato de bem receber. Onde nos deparamos com a questão humanização dos serviços, com participação do terceiro setor voluntariado e com os tradicionais serviços para hotel, porém, para pessoas enfermas e



para os colaboradores e visitantes, tornando um ambiente mais agradável e com ambiência humanizada.

Resultados

As atividades *in loco* proporcionam aos acadêmicos a possibilidade de vivenciarem a realidade que existe dentro de clínicas geriátricas e hospitalares, tais como: abandono, carência de acompanhamento, aflição, angústia, temores e o simples fato de um isolamento e limitações físicas que impedem de uma interação social, sejam elas por questões de faixa etária, enfermidades, recursos financeiros, que podem desencadear outros transtornos. Nesses momentos e situações, por mais simples que seja a ação, de carinho, de contato físico, possibilitam melhoras através de uma integração, nem que seja momentânea, através de visitas esporádicas ou de reinserção social.

Por ser um projeto de voluntariado, tem como base essencial a humanização, considera-se que a humanização na área da saúde precisa de atenção especial para cada situação, sendo assim o projeto visa proporcionar alegria a estes locais por meio de atividades simples, e com acompanhamento de outros profissionais com domínios técnicos e responsáveis pelos seus setores e demais atividades, tais como: a) canto com acompanhamento de algum instrumento, b) simples visita em datas especiais, c) atividades lúdicas, d) teatro, e) apresentação de uma mostra fotográfica, f) jogos de salão, g) leitura de poemas ou contos, h) puericultura, i) ações para angariar material de higiene ou medicamentos, j) ações sociais junto a ONGs, já existentes, etc. Seria possível elencar muitas ações, todas elas com as suas variáveis, tais como faixa etária, limitações, enfermidade ou não, porém, toda e qualquer ação é válida, nesse período de cortes e reduções de verbas, onde nem sempre basta ter um local aparelhado, suporte financeiro e físico por parte do governo, para poder funcionar um local dessa natureza. O simples fato de participar de um projeto dessa natureza é trazer um pouco de amor, carinho, amizade e conforto para as pessoas que necessitam, pois a ação prática e operacional é vivenciada e se torna uma forma de aprendizagem, passando a ser um processo de aprendizagem e de inclusão, com uma experiência além-sala de aula.



Conclusão

As atividades de voluntariado em meios de hospedagem se torna muita satisfatória e válida. No momento em que alunos saem do hermetismo de uma sala de aula e da teoria e passam a vivenciar a realidade do mercado de trabalho, desenvolvem outras habilidades de relacionamento interpessoal e sentimentos humanitários, trata-se de uma vivência única e é de suma importância para o processo de aprendizado, adquirido no decorrer de toda trajetória acadêmica, pois, somente na prática, é possível compreender melhor os conceitos abordados em sala de aula. Através de um contato direto com os sujeitos envolvidos no ramo da hotelaria hospitalar, sejam eles os enfermos, equipes das clínicas e do hospital, com maior vivência nesse segmento da área da saúde, soma-se a tudo isso, a satisfação pessoal aliada a objetivos promotores de um desenvolvimento e evolução profissional.

Referências

- BRASIL. **Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde.** Manual do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar. Brasília, 2001. Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/biblioteca>>. Acesso em: 11 de abr. de 2018.
- BRASIL. **Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde.** Manual do Programa Nacional de Humanização. Brasília, 2001. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_fo lheto.pdf>. Acesso em: 08 de mai. de 2018.
- BRASIL. **Governo Federal. Lei n. 9.608, de 18 de fevereiro de 1998.** (Lei do Voluntariado). Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 19.2.1998. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/L9608.htm>>. Acesso em: 25 abr. 2018.
- BOEGER, M.A. **Gestão em Hotelaria Hospitalar.** 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- CUNHA, Márcia. **Os andaimes do novo voluntariado.** 2005. Dissertação (Mestrado em Sociologia) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://livros01.livrosgratis.com.br/cp098322.pdf>>. Acesso em: 08 de abr. 2018.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- ORTIZ, Maria Cristina. **Voluntariado em hospitais: uma análise institucional da subjetividade.** 2007. Tese (Doutorado em Psicologia)-Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, 2007.
- TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade.** São Paulo: Atlas, 2004. 190p.