

## **14º Congresso Brasileiro de Design: O Design aliado à Hotelaria Hospitalar como estratégia na Gestão em Saúde: revisão integrativa da literatura sobre a experiência do paciente pediátrico**

*14<sup>th</sup> Brazilian Congress on Design Research: Design allied to Hospitality as a strategy in Health Management: integrative literature review on the experience of the pediatric patient*

RACHED, Mariana Aziz; Mestre em Gestão em Saúde; Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA)

mariana.aziz.rached@gmail.com

LIBÂNIO, Cláudia de Souza; Doutora em Engenharia; Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA)

claudiasl@ufcspa.edu.br

TONETTO, Leandro Miletto; Doutor em Psicologia; Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq)

ltonetto@gmail.com

Objetivo. Com o intuito de aprofundar sobre os serviços de Hotelaria Hospitalar e *Design*, este artigo busca verificar, o atual cenário de pesquisas a respeito do *design* aliado a hotelaria hospitalar como elemento estratégico na Gestão em Saúde, bem como, aos usuários. Método. A busca integrativa da literatura foi realizada em abril de 2020 nas bases de dados PubMed, Web of Science, Scopus, Bireme e Scielo, incluíram-se artigos publicados em periódicos revisados por pares no período de início de 2010 a final de 2019 e que abordam o tema *Design* em organizações de saúde. Resultados. Aponta-se serviços e necessidades dos usuários que relacionados a hotelaria e ao *design* ao serem ofertados tornam-se apoio à gestão para melhor experiência e recuperação do paciente pediátrico. Conclusão. Compreende-se que a hotelaria e o design contribuem positivamente para o sistema de saúde, ambos, têm como centro do cuidado, o paciente e de seus acompanhantes.

**Palavras-chave:** Hotelaria hospitalar; criança; design para o bem-estar.

*Objective. In order to delve deeper into Hospitality and Design services, this article seeks to verify the current scenario of research on design combined with hhospitality as a strategic element in Health Management as well as users. Method. The integrative literature search was carried out in April 2020 in the PubMed, Web of Science, Scopus, Bireme and Scielo databases, including articles published in peer-reviewed journals from early 2010 to late 2019 and addressing the theme Design in health organizations. Results. Services and user needs are pointed out that related to hospitality and design, when offered, become management support for a better experience and recovery of the pediatric patient. Conclusion. It is understood that hospitality and design contribute positively to the health system, both have the patient and their companions as the center of care.*

**Keywords:** Hospitality; child; design for well-being.

## 1 Introdução

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS): “Saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não, simplesmente, a ausência de doenças ou enfermidades” (1946). No contexto do bem-estar, a hotelaria hospitalar é um serviço que busca encantar o cliente, suprir as suas necessidades por meio de processos que visa a prática da hospitalidade, ao atendimento de qualidade tanto aos pacientes quanto aos seus familiares/acompanhantes, a humanização (BOEGER, 2012).

Humanização é a grande conquista da Hotelaria, atualmente muitas instituições hospitalares já são reconhecidas pela tecnologia, conhecimento técnico-científico e equipamentos, o investimento em humanização é o fator de diferenciação destas instituições na nova realidade sendo o cliente, a razão pela qual uma instituição existe, ou seja, o seu maior patrimônio (TARABOLSI, 2003).

Atualmente, a necessidade dos clientes está na busca por serviços, inovações tecnológicas que os valorizem e lhes dêem mais economia de tempo. Quando o paciente é uma criança a necessidade de investir no ambiente e nos serviços de humanização se torna mais evidente pela sensibilidade deste usuário diante de um mundo desconhecido e de medo como o hospital. Neste aspecto, Boeger (2012, p.52) comenta que “toda a experiência vivida no hospital passa por espaços com características que podem facilitar a realização dos serviços. A arquitetura hospitalar tem papel fundamental para o conforto de seus clientes”.

Um desses serviços e inovações está no campo do design onde se pode oferecer um ambiente mais acolhedor nos hospitais, o que para o atendimento ao público infantil contribui para a recuperação da criança diminuindo o seu nível de ansiedade (OLSEN et al., 2000). Sendo assim, deve existir uma preocupação dos gestores por implantar tais mudanças físicas oferecendo um ambiente mais lúdico, humano e de fácil interação para as crianças, seus familiares e profissionais (GOMES, 2011).

No âmbito comercial, a necessidade de um ambiente acolhedor, de segurança, recolhido em que o homem possa ser ele mesmo é um aspecto admirável e deslumbrante para o sentido e a importância da hospitalidade (LASHLEY, 2004). Neste contexto, “a existência de atitudes de hospitalidade será garantida por um modelo de gestão que leve em conta suas estruturas físicas, sua arquitetura, seus processos administrativos e suas pessoas” (BOEGER, 2012, p. 140).

Melo et al. (2016) ressaltam que, para as crianças e seus acompanhantes, os espaços de entretenimento no hospital se tornam indispensáveis pois, é um ambiente lúdico, uma ação terapêutica, interagem a equipe multiprofissional com as crianças e suas famílias propiciando ocasiões de contentamento e de recomposição das experiências. Além disso, nestes locais, as crianças aprendem a relacionar-se com os demais pacientes, diminuir o seu nível de *stress* e medo, além da família ter a oportunidade de se aproximar da equipe assistencial e receber um tratamento humanizado.

Os gestores devem estar a par das infraestruturas de saúde voltadas para o público infantil a fim de garantir uma melhoria contínua dos serviços e obter qualidade no atendimento (PINA et al. 2015). Caires et al. (2018) comentam que as crianças e adolescentes quando hospitalizados se sentem presos, fechados diante das condições da doença e muitas vezes faltam opções de lazer no hospital que os ajudem nestes momentos de desconforto.

Neste contexto, a inovação em saúde por meio do design e da hotelaria é de extrema importância porque, voltada ao aperfeiçoamento das condições de bem-estar, busca alcançar a

melhoria do cuidado, a redução de custo e a desigualdade no acesso aos serviços de saúde sendo alcançada por meio de novas práticas, produtos e processos (COSTA, 2016).

Com o intuito de aprofundar sobre os serviços de Hotelaria Hospitalar e *Design*, este artigo busca identificar por meio de uma revisão integrativa da literatura, como o *Design* aliado a Hotelaria Hospitalar é um elemento estratégico para a Gestão em Saúde e ao público infantil no uso do sistema de saúde.

## 2 Materiais e Métodos

O presente estudo foi realizado por meio de revisão integrativa de literatura a fim de pesquisar o tema *Design* e Hotelaria em ambiente hospitalar para recuperação de crianças em tratamento oncológico.

A revisão integrativa de literatura é um método comumente usado no setor da saúde para melhor utilização e abordagem da prática com base em evidências a fim de obter informações mais amplas sobre um tema por meio da combinação do conhecimento teórico e prático (ERCOLE et al., 2014). Além disso, por meio dela é possível analisar pesquisas e obter resultados para melhor prática clínica no cuidado com o paciente (MENDES, 2008).

Primeiramente, foi estruturada a questão de pesquisa, definida como: Qual o atual cenário de pesquisas sobre o tema *Design* como elemento estratégico para a Hotelaria Hospitalar, bem como, quais as relações entre os termos e aspectos determinantes para usuários do sistema de saúde? Em seguida, foram escolhidas as seguintes bases de dados para pesquisa bibliográfica: PubMed, Scielo, Web of Science, Scopus e Bireme.

Também foi realizada a definição da estratégia de busca, através das palavras-chave: “*Child\**”, “*Design*”, “*Hospital\**”. As palavras-chave foram combinadas com o operador booleano AND e, ainda na estratégia, os filtros de busca utilizados foram: somente estudos do tipo artigo, acesso totalmente abertos, na língua inglesa e portuguesa, área multiprofissional, base de dados LILACS. A quarta etapa foi a realização da pesquisa dos artigos seguida da seleção dos estudos encontrados.

Os critérios de inclusão definidos foram: apenas artigos publicados em periódicos revisados por pares e indexados, publicados no período do início de 2010 a final de 2019, escritos no idioma inglês ou português. Os critérios de exclusão definidos foram: artigos em duplicação, artigos que apresentam revisões sistemáticas e mapeamentos sistemáticos, artigos que não abordem o tema da pesquisa e/ou que tratem a palavra “*design*” como método de pesquisa, quando o trabalho não se trata de um artigo embora estejam classificados como tal em um periódico (editoriais, ensaios, reviews de livros...), artigos não disponíveis em formato PDF.

Após a definição dos critérios foi criada a tabulação dos dados em planilha de Excel com as seguintes informações dos artigos: título, autores, ano, centro de pesquisa, periódicos, palavras-chaves, resumo e país. Estes dados foram analisados para a elaboração dos resultados, discussão e conclusão.

Foram encontrados um total de 1.144 artigos. Foram excluídos 21 artigos por não estarem em padrão de artigo científico, 1 por não estar revisado por pares, 34 duplicados e 1.067 por não englobarem o tema da pesquisa e/ou tratarem a palavra ‘*design*’ como método de pesquisa, resultando em 21 artigos para análise, como demonstra-se na Tabela 1.

Tabela 1 – Quantidade de artigos por base de dados.

| Base de dados  | Quantidade geral | Após critérios de exclusão | Duplicados | Após critérios de inclusão |
|----------------|------------------|----------------------------|------------|----------------------------|
| Scielo         | 136              | 115                        | 13         | 7                          |
| Pubmed         | 293              | 277                        | 10         | 6                          |
| Web of Science | 227              | 218                        | 7          | 2                          |
| Scopus         | 217              | 213                        | 3          | 1                          |
| Bireme         | 271              | 244                        | 1          | 5                          |
| <b>Total</b>   | <b>1.144</b>     | <b>1.067</b>               | <b>34</b>  | <b>21</b>                  |

Fonte: Os autores 2021.

### 3 Resultados e Discussão

Os 21 artigos selecionados para análise dos resultados foram classificados em três categorias: título do artigo, autores, ano, objetivo e periódico publicado, como demonstra-se no Quadro 1:

Quadro 1 – Categorias para análise de resultados.

|   | Título do artigo  | Autores  | Ano  | Objetivo  | Periódicos                                      |
|---|---|--|------|---|---|
| 1 | Percepção da equipe multiprofissional sobre ruído em unidade de cuidado intermediário neonatal.                                     | Silva, Aline Carolina de Araújo, Zamberlan-Amorim, Nelma Ellen, Fonseca, Luciana Mara Monti, Fujinaga, Cristina Ide, Benutti, Deise Petean, Scochi, Carmen Gracinda Silvan | 2012 | Descrever a percepção da equipe multiprofissional sobre ruído no ambiente em uma unidade de cuidado intermediário neonatal.   | Acta Paulista de Enfermagem                     |
| 2 | <i>Incidence and risk factors for central nervous system relapse in children and adolescents with acute lymphoblastic leucemia.</i> | Cancela, Camila Silva Peres, Murao, Mitiko, Viana, Marcos Borato, Oliveira, Benigna Maria de   | 2012 | Analisar a incidência de recidiva do sistema nervoso central e os fatores de risco para sua ocorrência em crianças e adolescentes com leucemia linfoblástica aguda.   | Revista Brasileira de Hematologia e Hemoterapia |
| 3 | <i>Psychological preparation for surgery: verbal report of the drawing-story.</i>   | Broering, Camilla Volpato, Crepaldi, Maria Aparecida   | 2013 | Avaliar o relato verbal das crianças sobre os desenhos que elas produziram em situações de preparação psicológica para cirurgia.  | Estudos de Psicologia (Campinas)                |
| 4 | <i>Developing family-friendly signage in a South African paediatric healthcare setting.</i>   | Leonard, Angela L., Verster, Anchen, Coetzee, Minette  | 2014 | Contribuir para um ambiente favorável à família, revisando a situação atual e desenvolvimento de sinalização para melhorar a orientação e transmitir o essencial informações para pais, cuidadores e pacientes. | Curationis                                      |
| 5 | Uma experiência terapêutica pré-cirúrgica: o uso  | Eloísa Pelizzon Dib e Jorge Luís Ferreira Abrão  | 2014 | Demonstrar a importância e a viabilidade da intervenção psicológica por intermédio do   | Boletim de Psicologia                           |

|    |  |  |      |  |  |
|----|--|--|------|--|--|
|    | do desenho como mediador lúdico.   |  |      | desenho como mediador lúdico no contexto de internação pediátrica para preparação cirúrgica.   |  |
| 6  | <i>A pilot study to evaluate the feasibility of individualized yoga for inpatient children receiving intensive chemotherapy.</i> | Diorio, Caroline and Schechter, Tal and Lee, Michelle and O'Sullivan, Cathy and Hesser, Tanya and Tomlinson, Deborah and Piscione, Janine and Armstrong, Christine and Tomlinson, George and Sung, Lillian     | 2015 | Determinar a viabilidade de ioga individualizada para crianças hospitalizadas recebendo quimioterapia intensiva.   | BMC complementary and alternative medicine |
| 7  | <i>Coping with the diagnosis and hospitalization of a child with childhood cancer.</i>   | Nóia, Tainan de Cerqueira; Souza Evangelista Sant'Ana, Ricardo; Santana dos Santos, Ana Dulce; Carvalho Oliveira, Sheila; Cardoso Bastos Veras, Sylvia Maria; e Maurício de Nassau; Lopes-Júnior, Luís Carlos. | 2015 | Descobrir como os membros da família lidam com a hospitalização devido ao diagnóstico de câncer infantil.  | Investigación y Educación en Enfermería    |
| 8  | <i>Health Services and Health Care Needs Fulfilled by Structured Clinical Programs for Children with medical Complexity.</i>     | Kuo, Dennis Z. and Berry, Jay G. and Glader, Laurie and Morin, Melinda J. and Johanningmeir, Sarah and Gordon, John  | 2016 | Descrever as necessidades de serviços de saúde de crianças com complexidade médica relacionadas pela família e avaliar quais necessidades são mais frequentemente atendidas em um programa clínico estruturado com base em um centro de cuidados terciários para crianças com complexidade médica. | The Journal of Pediatrics                  |
| 9  | <i>Play interventions to reduce anxiety and negative emotions in hospitalized children.</i>                                      | Li, William H. C. and Chung, Joyce Oi Kwan and Ho, Ka Yan and Kwok, Blondi Ming Chau   | 2016 | Testar a eficácia das intervenções lúdicas para reduzir a ansiedade e emoções negativas em crianças hospitalizadas.  | BMC pediatrics                             |
| 10 | <i>The toys for assisting children with cancer: the vision of the familiars.</i>   | Leylane de Araújo Melo, Leylane de Araújo Melo, Ana Marlusia Alves Bomfim, Andréa Marques Vanderlei Ferreira, Luciana da Conceição Silva e Morgana Valesca de Melo Bezerra                                     | 2016 | Verificar a visão dos familiares sobre o uso da brinquedoteca como recurso terapêutico na assistência à criança com câncer.  | Revista Ciência Plural                     |
| 11 | <i>"Know your audience": A hospital community engagement programme in a non-profit paediatric</i>                                | Pol, S. and Fox-Lewis, S. and Cheah, P.Y. and Turner, C.   | 2017 | Explorar o impacto do novo programa de envolvimento da comunidade do hospital (composto por um Grupo Consultivo de Jovens e um Café Científico) nos membros da comunidade e outras partes interessadas, no que   | PLoS ONE                                   |

|    |  |  |      |   |  |
|----|--|--|------|---|--|
|    | <i>hospital in Cambodia.</i>   |  |      | diz respeito às suas atitudes, habilidades e grau de envolvimento em um hospital pediátrico no Camboja.   |  |
| 12 | <i>Epidemiology of cancers in Lahore, Pakistan, among children, adolescents and adults, 2010-2012: a cross-sectional study part 2.</i> | Badar, Farhana and Mahmood, Shahid   | 2017 | Estimar a incidência de câncer por faixa etária para a população do distrito de Lahore, no Punjab Cancer Registro (PCR), Paquistão. A população média anual de Lahore foi de 9,8 milhões em 2010-2012.  | BMJ open   |
| 13 | <i>Hospitalizations for Ambulatory Care-Sensitive Conditions among Children with Chronic and Complex Diseases.</i>                     | Coller, Ryan J. and Kelly, Michelle M. and Ehlenbach, Mary L. and Goyette, Evan and Warner, Gemma and Chung, Paul J.             | 2018 | Avaliar as hospitalizações sensíveis à atenção primária (ACS) em crianças com doenças crônicas não complexas (NC-CD) e crianças com complexidade médica (CMC) e identificar associações com características da atenção ambulatorial. Embora as hospitalizações por SCA sejam potencialmente evitáveis em populações em geral, os preditores específicos de atendimento ambulatorial e a influência da complexidade médica sobre eles são mal compreendidos. | The Journal of Pediatrics                                |
| 14 | Percepção de familiares e cuidadores quanto à segurança do paciente em unidades de internação pediátrica.                              | Peres, Merianny de Avila, Wegner, Wiliam, Cantarelli-Kantorski, Karen Jeanne, Gerhardt, Luiza Maria, Magalhães, Ana Maria Muller | 2018 | Compreender a percepção de familiares e cuidadores sobre a Segurança do Paciente em uma unidade de internação pediátrica.   | Revista Gaúcha de Enfermagem                             |
| 15 | <i>Women perspective of facility-based childbirth services in Ghana: A qualitative study</i>   | Avortri, Gertrude S., Modiba, Lebitsi M.   | 2018 | Investigar as percepções das mulheres sobre os fatores que dificultam ou facilitam a prestação de serviços de parto de qualidade nos serviços de saúde de Gana.   | African Journal of Primary Health Care & Family Medicine |
| 16 | Recidiva oncológica: Olhares dos Profissionais hospitalares sobre as Dificuldades do   | Caires, Susana and Machado, Marta and Antunes, Maria Conceição and Melo, Ana Sofia Marques                                       | 2018 | Desenvolver um estudo para conhecer as percepções dos profissionais de oncologia, relativamente às principais dificuldades experienciadas pelas crianças e adolescentes cuja doença recidivou.  | Psico-USF  |

|    |  |  |      |   |                                |
|----|--|--|------|---|--------------------------------|
|    | Paciente<br>Pediátrico   |  |      |   |                                |
| 17 | A atuação de enfermeiros de unidades pediátricas na Educação em Saúde.   | Fabiana Silva Okagawal, Isabel Cristina Kowal Olm Cunha  | 2018 | Explorar como atuam os enfermeiros de unidades pediátricas hospitalares no desenvolvimento de aspectos de educação em saúde aos pacientes e famílias, identificando seu preparo para esta ação.   | Revista Paulista de Enfermagem |
| 18 | <i>Perceptions of quality and safety among dental patients.</i>  | Obadan-Udoh, E, Ramoni, R, Van Der Berg-Cloete, S, White, G, Kalenderian, E  | 2019 | Avaliar a qualidade de atendimento odontológico, usando as percepções do paciente.  | South African Dental Journal   |
| 19 | <i>Effect of the Promoting Resilience in Stress Management Intervention for Parents of Children With Cancer PRISM-P): A Randomized Clinical Trial.</i>   | Rosenberg, Abby R. and Bradford, Miranda C. and Junkins, Courtney C. and Taylor, Mallory and Zhou, Chuan and Sherr, Nicole and Kross, Erin and Curtis, J. Randall and Yi-Frazier, Joyce P. | 2019 | Determinar se a entrega individual ou em grupo de uma nova intervenção chamada a promoção da resiliência no gerenciamento do estresse para os pais (PRISM-P) melhora o relato dos pais, a resiliência em comparação com o cuidado usual.            | JAMA network open              |
| 20 | <i>Children and Young People's Health Partnership (CYPHP) Evelina London model of care: protocol for an opportunistic cluster randomised controlled trial (cRCT) to assess child health outcomes, healthcare quality and health service use.</i> | Newham, James Joseph and Forman, Julia and Heys, Michelle and Cousens, Simon and Lemer, Claire and Elsherbiny, Mohamed and Satherley, Rose-Marie and Lingam, Raghu and Wolfe, Ingrid       | 2019 | Desenvolver e avaliar um modelo integrado de atendimento como parte de um programa de fortalecimento dos sistemas de saúde em dois distritos de Londres, Reino Unido, caracterizados por populações de etnias mistas e níveis variados de privação. | BMJ open                       |
| 21 | <i>Effect of Comprehensive Care Coordination on Medicaid Expenditures Compared With Usual Care Among Children and Youth With Chronic Disease: A</i>  | Caskey, Rachel and Moran, Kellyn and Touchette, Daniel and Martin, Molly and Munoz, Garret and Kanabar, Pinal and Van Voorhees, Benjamin   | 2019 | Avaliar se um programa abrangente de coordenação de cuidados reduz as despesas do Medicaid diminuindo a utilização do hospital e do departamento de emergência.   | JAMA network open              |



|  |                                   |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------|--|--|--|--|
|  | <i>Randomized Clinical Trial.</i> |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------|--|--|--|--|

Fonte: Os autores 2022.

Durante a análise dos artigos evidenciaram-se tipos de serviços e necessidades dos usuários que relacionados a hotelaria e ao *design* ao serem ofertados tornam-se apoio à gestão na saúde como garantia e eficácia do ambiente hospitalar para melhor experiência e recuperação do paciente pediátrico.

Por meio dos artigos selecionados, tais serviços são percebidos e implantados com o objetivo de aliviar a carga emocional negativa dos pacientes e acompanhantes, promover o bem-estar por meio da intervenção lúdica para garantir melhor resultado nas implantações e estrutura física a fim de contribuir com a ambientação, os espaços de recreação e o atendimento humanizado para que os serviços hospitalares voltados ao público infantil sejam melhores preparados e cuidados.

### 3.1 Panorama geral dos artigos

Os periódicos que tiveram mais de um artigo publicado foram The Journal of Pediatrics, JAMA network open e BMJ open. Observou-se que as palavras-chaves mais recorrentes durante a análise dos artigos foram: “*Child*”, “*Adolescent*”, “*Humans*”, “*Child health services*”, “*Hospital*”, “*Infant*”, “*Adult*”, “*Hospital*”, “*Hospitalization*”, “*Pediatrics*”, “*Preschool*” como demonstra-se na Tabela 2:

Tabela 2 – Principais palavras-chaves/quantidade.

| Palavras - chave             | Quantidade |
|------------------------------|------------|
| <i>Child</i>                 | 16         |
| <i>Female</i>                | 7          |
| <i>Adolescent</i>            | 7          |
| <i>Male</i>                  | 7          |
| <i>Humans</i>                | 6          |
| <i>Preschool</i>             | 6          |
| <i>Infant</i>                | 3          |
| <i>Hospital</i>              | 3          |
| <i>Hospitalization</i>       | 3          |
| <i>Paediatrics</i>           | 2          |
| <i>Adult</i>                 | 2          |
| <i>Psychological</i>         | 2          |
| <i>Child health services</i> | 2          |
| <i>Child health</i>          | 2          |

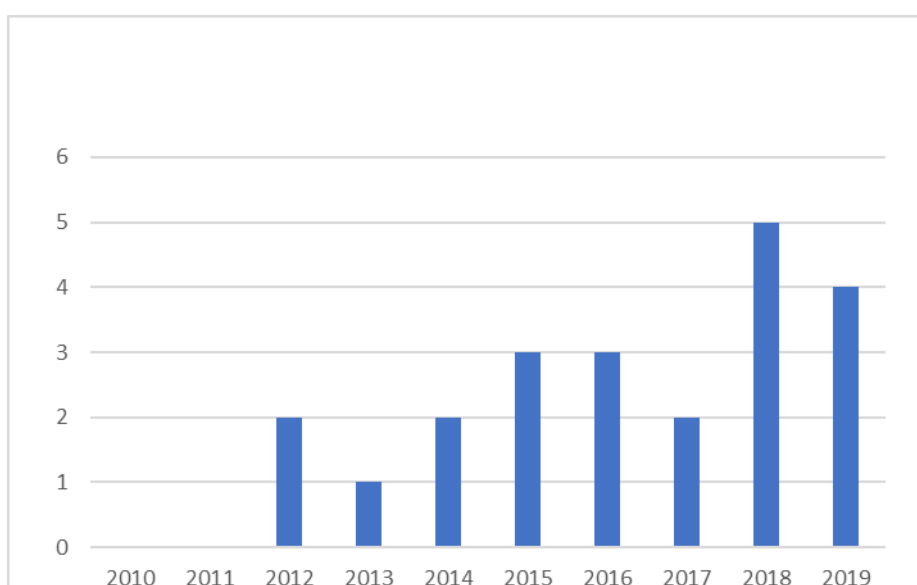
Fonte: Os autores 2021.

Tais palavras-chaves demonstram a importância de avaliar o paciente pediátrico para considerar além, da dimensão da saúde, os aspectos sociais como a presença dos acompanhantes, as dimensões emocionais, psicológicas, a adaptação deste paciente diante das mudanças de rotina

e contexto de vida, os serviços de saúde próprios para atender as crianças e adolescentes e as estruturas físicas dos hospitais para a assistência do paciente pediátrico e seus familiares.

Houve um crescimento de publicações ao longo dos anos tendo um declínio em 2017 o que demonstra que as pesquisas relacionadas ao *design* e a hotelaria aplicadas à saúde são recentes e merecem atenção a fim de contribuir para a inovação de serviços de saúde, com a humanização do atendimento através do conceito de hospitalidade, bem-estar, experiência do paciente. Apresenta-se o Gráfico 1 com a evolução das publicações ao longo dos anos.

Gráfico 1 – Evolução das publicações ao longo dos anos.



Fonte: Os autores 2021.

### 3.2 Relações entre hotelaria e design na saúde

No que tange ao público infantil, as crianças merecem receber nos hospitais uma estrutura arquitetônica adequada, que as ajudem no combate à doença e durante o tratamento que estão recebendo, bem como um ambiente confortável aos seus acompanhantes. Conhecer o tipo de paciente é essencial para a qualidade dos serviços de saúde e quando se trata de um público infantil a interação paciente, família e equipe médica é primordial para a sua segurança dentro de um ambiente hospitalar, para que as suas necessidades sejam melhores interpretadas. Os gestores tanto de hospitais públicos quanto privados devem se responsabilizar pelos projetos de instalações colocando a necessidade da comunidade atendida em primeiro lugar (POL et al., 2017).

A hotelaria e o *design* na saúde permitem aos usuários adquirirem serviços diferenciados a fim de evoluir ao longo de sua recuperação, principalmente, quando se trata de doenças crônicas como, por exemplo, o câncer infantil. Coller et al. (2018) ressaltam a necessidade de serviços de qualidade para crianças com doenças crônicas complexas em atendimento ambulatorial tendo como resultado a diminuição do nível de hospitalização.

Durante o tempo de hospitalização do paciente pediátrico avalia-se o comportamento dos familiares que sofrem o impacto diante do diagnóstico, além da ansiedade sofrem *stress* e neste

sentido, por meio da hotelaria e do *design* é possível desenvolver espaços e condições de conforto próprio para os acompanhantes. Assimilar a opinião dos pacientes quando estes são crianças e estão num quadro de doença como o câncer se torna um desafio para os gestores adaptarem o ambiente hospitalar as necessidades deste público específico como um serviço a sua recuperação e bem-estar. Peres et al. (2018) enfatizam que gestores e instituições também devem reconhecer a participação dos familiares e acompanhantes nos cuidados da saúde da criança como um meio de segurança ao paciente.

Em busca de um cuidado centrado no paciente, um fator indispensável e que influencia na recuperação e no bem-estar das crianças é a acústica hospitalar. Deve-se considerar o desenvolvimento de ambientes e espaços com acústica adequada avaliando os detalhes do som com o intuito de propiciar melhor sensação de bem-estar e facilitar a concentração e atenção dos profissionais no atendimento ao paciente. As principais fontes de ruídos destacados devem-se ao manuseio dos equipamentos e utensílios, o tom de voz alto dos profissionais durante a troca de plantão e das visitas, ou seja, considera-se aspectos físicos, humanos e tecnológicos para a adequação da acústica hospitalar.

Questionando uma equipe de enfermagem sobre a percepção dos ruídos em unidade de internação neonatal obteve-se como resposta à causa do barulho o surgimento do *stress*, da fadiga das crianças. Avaliar a qualidade do ambiente hospitalar é essencial tanto do ponto de vista dos gestores quanto dos profissionais da assistência para que seja implantada uma estrutura acústica e física adequadas considerando os sons que se produzem dos equipamentos e materiais hospitalares em benefício a saúde do paciente (SILVA et al., 2012).

Um outro aspecto levantado é a diferenciação dos pacientes enquanto adolescentes e crianças. Ambos, são considerados em atendimento pediátricos, porém necessitam de espaços adaptados a sua faixa etária para terem o conforto adequado e propicio ao seu bem-estar. Normalmente, os adolescentes têm pouca esperança na cura enquanto as crianças, têm dificuldade por entender as suas limitações ocasionadas pela doença. Sobre este aspecto, Caires et al. (2018) completam que a recaída na qualidade de vida das crianças com diagnóstico de câncer tem como principais características dificuldades emocionais tendo como destaque a pouca esperança pela cura.

Ao tratar-se dos espaços de recreação, em 2016, foi publicado um artigo apontando sobre a presença da brinquedoteca no tratamento de crianças com câncer e a opinião dos familiares com relação a este ambiente para a qualidade de vida de seus filhos. A criação deste espaço deve ter como finalidade a humanização propiciando a socialização, incentivar a criança no enfrentamento da doença já que o ambiente hospitalar afasta da sua rotina, dos seus costumes. Os pais e familiares que acompanham as crianças no tratamento perceberam a mudança positiva de comportamento das crianças diante da doença salientando a sua melhora (MELO et al., 2016).

Uma pesquisa foi realizada num hospital pediátrico em Camboja (Ásia) com crianças entre 10 (dez) e 15 (quinze) anos através de um programa envolvendo familiares, crianças e equipe médica. Uma das necessidades pontuadas pelas crianças foi a importância que tem a biblioteca e um *playground* no ambiente hospitalar (POL et al., 2017). A construção de um ambiente lúdico no contexto hospitalar merece atenção por parte dos gestores. Ouvir as crianças pode ajudar os gestores na tomada de decisões e contribuir na implantação de serviços que efetivamente façam a diferença ao paciente no seu processo de cura e recuperação.

Os serviços como a intervenção lúdica por meio da brinquedoteca, foi um dos fatores comentados ao longo dos artigos por ser um ambiente que propicia melhor qualidade de vida para as crianças por meio dos brinquedos, da decoração, estrutura física personalizada. Além de diminuir as suas sensações de ansiedade, desânimo, depressão, agitação, na brinquedoteca o paciente melhora as suas relações humanas com as demais crianças e profissionais envolvidos. Outro aspecto é a utilização do desenho como preparação psicológica afim de avaliar os sentimentos das crianças e ajudá-las, neste caso, o ambiente propício para esta prática pode ser oferecido e avaliado pelo *design* e a hotelaria com o intuito de melhorar a suas emoções e prepará-las para enfrentarem a doença de maneira positiva. Nesse ambiente a criança tem espaço de manifestar os seus sentimentos e emoções através do brincar, o desenho se torna um instrumento para a equipe de saúde conseguir lidar com este paciente interpretando a sua visão de mundo, a expectativa de vida diante da hospitalização (SILVA, 2010).

Nos ambientes de recreação dos hospitais e também por incentivo de profissionais como psicólogos, o desenho tem uma função terapêutica para a compreensão dos sentimentos das crianças já que muitas não conseguem expressar suas emoções verbalmente (DIB e ABRÃO, 2013). Ao interpretar as necessidades destes pacientes, os profissionais da saúde devem buscar uma atitude mais humana no cuidado e no processo da cura o que permite ir além da patologia e enxergar este público de forma mais completa, personalizada (CAIRES et al., 2018).

Como investimento humano, uma das ações necessárias está na humanização do atendimento que não se limita ao espaço físico, mas alcança um aspecto mais pessoal, abrange o contexto familiar de cada indivíduo para que diante desta circunstância de dor e sofrimento, a criança receba segurança no tratamento que será submetida por parte de todos os profissionais envolvidos, principalmente, da assistência como médicos, enfermeiros, psicólogos, assistente social. Neste sentido, tornar o ambiente hospitalar mais amigável e cooperativo ao paciente e à equipe assistencial é próprio do sentido da humanização.

No contexto da humanização, a pesquisa auxiliou na reflexão sobre as circunstâncias de vida dos pacientes e seus acompanhantes. Os medos, sofrimentos, sentimentos e angústias que são gerados podem através da humanização do atendimento e dos espaços melhores planejados converter tais emoções em benefícios aos pacientes, auxiliando no tratamento.

Neste aspecto, também foi possível identificar o quanto a presença da hotelaria hospitalar e do design de serviços possibilita que mais profissionais da saúde estejam atentos ao tema da hospitalidade e que cada vez haja mais espaços voltados aos bem-estar, ao acolhimento principalmente, em locais onde o tempo de espera e os procedimentos costumam ser longos. Além disso, verificou-se a importância que a humanização tem ao tratar cada paciente como único, a fim de perceber, detectar e atender as suas necessidades.

Assim, aos gestores verificou-se que a humanização deve ser compreendida como um valor da instituição. Percebeu-se a necessidade do enfoque nos pacientes considerando o cuidado humanizado e centrado na pessoa. Dessa forma, a humanização torna-se um diferencial, proporcionando resultados positivos para a implantação da hotelaria hospitalar e para a recuperação do paciente.

Ademais, foi possível identificar que a humanização também acontece na maneira como são oferecidos os serviços para que os usuários e seus acompanhantes possam receber um atendimento de qualidade desde a chegada até a saída.

#### 4 Conclusão

Compreende-se que a hotelaria e o *design* contribuem positivamente para o sistema de saúde pois, ambos, têm como o centro do cuidado, o paciente, suas necessidades e de seus acompanhantes. São duas áreas capazes de transformar os ambientes hospitalares em locais mais humanos, em melhores condições de bem-estar, conforto, seja pelo aspecto material, físico, como as decorações, a presença de espaços de entretenimento, arquitetura moderna, acústica, quanto por aspectos intangíveis como, a segurança, a ternura, a compaixão que são frutos da atitude de hospitalidade no atendimento.

Este artigo analisou trabalhos científicos que tratavam da presença da hotelaria hospitalar aliada ao design para a gestão em Saúde e considerou alguns elementos necessários para os espaços hospitalares dedicados ao público infanto-juvenil a fim de melhorar os ambientes recreativos desviando o foco da doença o que é essencial para a evolução do tratamento ,principalmente, quando se trata de doenças crônicas como, por exemplo, o câncer infantil.

Trata-se a hotelaria hospitalar como elemento estratégico no que diz respeito a prática da hospitalidade nos ambientes que estão dispostos e criados aos pacientes e acompanhantes, ou seja, no modo de atuar dos profissionais, na capacidade de perceber as suas necessidades e atendê-las, na promoção de mudanças dos ambientes para que sejam mais acolhedores, descontraídos, na melhor imagem, comunicação e qualidade do hospital aos seus usuários. Ressalta-se que o tema da hospitalidade e humanização foi priorizado neste artigo com foco no atendimento ao público infantil podendo ser estendido a outros usuários como pessoas em cuidados paliativos, idosos, adultos.

Além disso, incluem-se como limitações do estudo, aprofundar sobre serviços necessários aos familiares , a presença de recursos inovadores que facilitem o atendimento ao paciente e lhe proporcione maior interação com o ambiente, apresentar as principais dificuldades para a humanização do atendimento encontradas pelos profissionais ao lidarem com o diagnóstico do câncer infantil, avaliar as melhores práticas para a diminuição dos ruídos em ambiente hospitalar e desenvolver um estudo sobre as dimensões emocionais que são geradas durante o tratamento oncológico para melhor prática da hospitalidade.

Por tratar-se de uma Revisão Integrativa de Literatura os instrumentos de pesquisa utilizados foram as pesquisas bibliográficas que contribuíram para a avaliação e estudo da hotelaria e do *design* no contexto da arquitetura hospitalar.

A partir do que se identificou com esta pesquisa sugerem-se alguns temas para futuros estudos como por exemplo: A infraestrutura e a prática da hotelaria hospitalar para os atendimentos dos acompanhantes; a hotelaria hospitalar na organização dos espaços disponibilizados aos profissionais da saúde, o exercício da hospitalidade diante às regras da instituição; o reconhecimento do importante conceito de “lar” para a oferta de hospitalidade em ambiente hospitalar. Pelo fato do conceito e prática da hotelaria hospitalar ser recente na literatura, recomenda-se que mais pesquisas enfoquem neste setor de serviço para evidenciar aspectos de humanização voltados ao atendimento hospitalar relacionados a outras áreas profissionais, além das comentadas neste artigo como, o *design* e a arquitetura.

## 5 Referências

- BOEGER, Marcelo Assad. **Hotelaria hospitalar: gestão em hospitalidade e humanização**. São Paulo: SENAC São Paulo, 2012.
- CAIRES, Susana et al. Recidiva Oncológica: Olhares dos Profissionais Hospitalares sobre as Dificuldades do Paciente Pediátrico. **Psico-USF**, [s. l.], v. 23, n. 2, jun. 2018.
- COSTA, L. S. Innovation in healthcare services: notes on the limits of field research. **Cad. Saúde Pública**, São Paulo, v. 32, Suppl 2, 2016.
- COLLER, R. J. et al. Hospitalizations for Ambulatory Care-Sensitive Conditions among Children with Chronic and Complex Diseases. *The Journal of Pediatrics*, [s. l.], v. 194, p. 218-224, 2018.
- DIB, E.P.; ABRÃO, J. L. Uma experiência terapêutica pré-cirúrgica: o uso do desenho como mediador lúdico. **Bol. Psicol.**, São Paulo, v. 63, n.139, 2013.
- ERCOLE, F. F. et al. Integrative review versus systematic review. **Revista Mineira de Enfermagem**, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, p. 1-260, 2014.
- GOMES, Isabelle. COLLET, Neusa; REIS, Paula Elaine Diniz dos. Ambulatório de Quimioterapia Pediátrica: experiência no Aquário Carioca. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, jul./set. n. 20, p. 585-91, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/FsrjL6YDRCxRPBG5Fhg8dKs/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 de agosto de 2020.
- LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2004.
- MENDES, K. S.; SILVEIRA, R. C.; GALVÃO, C. M. Revisão Integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 17, 4, dez. 2008.
- MELO, L. de A. et al. The toys for assisting children with câncer: the vision of the familiars. **Revista Ciência plural**, [s. l.], v. 2, n. 3, p. 97-110, abr. 2016.
- OLSEN, R.; HUTCHINGS, B.; EHRENKRANTZ, E. Ahouse for all children. **Newark**: Center for Architecture and Building Science Research, New Jersey Institute of Technology, 2000.
- PERES, M. de A., et al. Percepção de familiares e cuidadores quanto à segurança do paciente em unidades de internação pediátrica. **Rev Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre, v. 39, e2017-0195, 2018.
- PINA, J. C. et al. Presence and extent of the primary health care attributes among children hospitalized for pneumonia. **Rev Lat Am Enfermagem.**, Ribeirão Preto, v. 23, n. 3, p. 512-519, 2015.
- POL, S. et al. "Know your audience": A hospital community engagement programme in a non-profit paediatric hospital in Cambodia. **PLoS ONE**, [s. l.], v. 12, n. 8, e0182573, 2017.
- SILVA, Josianne Maria Mattos. The drawing in the expression of feelings in hospitalized children. **Revista de psicologia**, Recife, v. 22, n. 2, p. 447-456, 2010.
- SILVA, A. C. de A., et al. Percepção da equipe multiprofissional sobre ruído em unidade de cuidado intermediário neonatal. **Acta Paulista de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 25, n. 1, 2012.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar:** serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo. São Paulo: Atlas, 2003.