

Por Marcelo Boeger (\*)



Em 1974, Freudenberger deu o nome de *Burnout* para a síndrome que afetava profissionais de forma física e emocional no ambiente de trabalho. Em sua pesquisa, percebeu que afetava principalmente os profissionais que exerciam funções em que o contato com outras pessoas era intenso com um nível de entrega muito grande.

De lá para cá, muito se estudou sobre este tema em diversas perspectivas. Sabe-se que algumas profissões podem ser mais vulneráveis a este fenômeno. Por exemplo, professores, agentes penitenciários, policiais, enfermeiros e médicos podem ser duramente acometidos pelo estresse profissional e pelo *Burnout*. São profissões normalmente caracterizadas por uma maior dedicação emocional e abnegação, atuando no limite de seu conforto físico e emocional.

No caso dos médicos, muitos hospitais vêm atuando no sentido de prover maior conforto e hospitalidade a estes profissionais que passam horas dentro de Pronto Socorro, Centros Cirúrgicos ou em atendimento.

Como podemos oferecer conforto a este profissional que tanto se dedica ao paciente e tanto afeta a marca e o *branding* do hospital em que atua?

No mundo corporativo já é comum encontrarmos empresas que oferecem a seus profissionais espaços agradáveis, com uma decoração diferenciada onde as pessoas podem fazer uma pausa e retomar o fôlego e com isso, se objetiva gerar aumento de produtividade e até reduzir conflitos entre profissionais. Hoje já não é incomum encontrar até em escritórios, as famosas salas de descompressão.

No mundo corporativo, uma sala de descompressão é um espaço onde os profissionais podem passar um tempo e relaxar para retornarem ao trabalho revigoradas. Frutas, jogos e internet fazem parte do menu destas salas.

Nos grandes hospitais podemos encontrar dentro do “conforto médico” espaços semelhantes visando ajudar a equipe médica a encontrar não somente um espaço para relaxar, bem como serviços de alimentação, massagem, descanso entre outros.

Na pesquisa “Conforto para Médicos atuantes em Centro Cirúrgico” que tive o prazer de orientar na especialização em hotelaria há alguns anos atrás, realizada em hospitais privados brasileiros, revelou-se que, em média, 29% dos cirurgiões ficam até uma hora no hospital, 49% até três horas, 10% entre três e oito horas e 12% por mais de 8 horas por dia.

A pesquisa demonstrou que os mesmos dividem seu tempo diário entre atendimento em consultórios (muitas vezes dentro ou contíguo ao prédio hospitalar), cirurgias e consultas pré-anestésicas (no caso de anestesiologistas) e até no próprio pronto socorro.

Quando o “conforto médico” surgiu em hospitais, o local se resumia a uma sala com um sofá, uma televisão, micro-ondas e um frigobar com sanduíches. Ainda hoje temos hospitais em que quase nada foi feito neste sentido. Nesses hospitais, as reclamações dos médicos são sempre em relação ao tamanho do espaço físico do conforto médico, entendendo que a área destinada ao mesmo é insuficiente para o número de frequentadores. Outra reclamação recorrente é sobre a qualidade da comida ou que a mesma vem “amassada”, morna ou quase fria. Em muitos hospitais que não se apropriaram de modelos mais arrojados, não é raro encontrar médicos que são obrigados a colocar a bandeja no colo, sentado em um sofá, gerando um enorme desconforto para se alimentarem.

Já nos hospitais que repensaram estes serviços, podemos encontrar padrões de hotelaria exclusivos para este espaço com restaurantes com cardápios exclusivos, serviços de massagem rápida, áreas de descanso reservadas, lanchonetes e restaurantes – muitas vezes nas 24 horas. Alguns hospitais possuem serviços com empresas parceiras que podem facilitar o dia a dia do corpo clínico como empresas de lavanderias, serviços de motoboy e de facilidades como correios, xerox, floriculturas, farmácias, despachante e em alguns, até academias e espaço de manicure e pedicure. Os serviços não devem ser apenas oferecidos para os profissionais do centro cirúrgico e deve contemplar a equipe de atendimento clínico, que também passa por alto nível de pressão.

Muitos disponibilizam profissionais do departamento de hotelaria para apoiar e facilitar a visualização de informações dos mesmos para temas como agendamento cirúrgico, liberação de guias, apoio com informações para preenchimento de prontuários, etc.

Naturalmente o bom ambiente e a existência destes serviços não são os únicos pontos para eliminar o estresse no trabalho, mas podem apoiar e ajudar a reduzir o estresse dos profissionais, fideliza-los naquela Instituição pelo alto nível de serviços prestados.

Por tudo isso, devem obrigatoriamente estar no radar do gestor de hotelaria e facilities dos hospitais a importância de contemplar o conforto médico em suas ações – oferecendo serviços de qualidade, desde a alimentação adequada e promover conforto da roupa privativa disponibilizada para uso em cirurgias até da gestão das instalações em que a equipe permanece durante o tempo em que estão nos hospitais.

(\*) **Marcelo Boeger** é administrador de Empresas, Coordenador e Professor do curso de especialização em hotelaria hospitalar do IIEPAE – Hospital Albert Einstein. Mestre em Planejamento em Gestão Ambiental pela UNIBERO Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi. Sócio e Consultor da Empresa Hospitalidade Consultoria. Autor de diversos livros, entre eles: Liderança em 5 Atos, Editora Yendis, 2012 (co-autor), Manual de Especialização em Hotelaria Hospitalar do Hospital Albert Einstein, Ed. Manole, 2011(organizador), Hotelaria Hospitalar, Gestão em Hospitalidade e Humanização – 2<sup>a</sup>. edição – ed. Senac.

**Fonte:** [Hospitais Brasil](#), em 31.01.2018.