

A INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL NO SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR DE UM HOSPITAL PRIVADO DE SALVADOR-BA

Diego Costa Da Cunha Ferreira (1), Daniele Midiam Santana Mendes Ferreira (1), Fabrício Maciel Da Silva (2), Flávia Maria Magalhães da Paixão Queiroz (3), Daniele Ramos Rosa da Silva (4)

*(1) Real Sociedade Portuguesa de Beneficência Dezesseis de Setembro – Hospital Português
Email: diegocostaferreira15@hotmail.com*

*(1) Real Sociedade Portuguesa de Beneficência Dezesseis de Setembro – Hospital Português
Email: danymidiam@gmail.com*

*(2) Real Sociedade Portuguesa de Beneficência Dezesseis de Setembro – Hospital Português
Email: f.maciell19@@hotmail.com*

*(3) Real Sociedade Portuguesa de Beneficência Dezesseis de Setembro – Hospital Português
Email: faudonino@gmail.com*

*(4) Real Sociedade Portuguesa de Beneficência Dezesseis de Setembro – Hospital Português
Email: danielle.rosa25@hotmail.com*

Introdução

Caracteriza-se inclusão a integração plena de pessoas que possuem necessidades especiais ou específicas numa sociedade, através de políticas de inclusão. A lei Federal nº 13.146, de 06 de julho de 2015 instituiu, no seu Art. 1º, a Lei Brasileira de Inclusão (LBI), conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais da pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

Estagiários do curso de graduação em enfermagem, sensibilizados pelas dificuldades observadas em um grupo de colaboradores com deficiência intelectual, contratados para o Serviço de Hotelaria de um hospital geral, privado, da cidade do Salvador, desenvolveram uma estratégia para facilitar sua inclusão e senso de pertencimento.

De acordo com Boeger (2003: 24), A hotelaria hospitalar é a reunião de todos os serviços de apoio, que associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação, ou por meio de sua experiência não assistencial em serviço médico hospitalar. A inclusão da pessoa com deficiência intelectual (PCDI) no ambiente hospitalar além de ampliar a empregabilidade, permite sua inserção em meio à sociedade, dota a instituição de um diferencial em relação a outras instituições do mesmo segmento, pelo cumprimento do seu papel social, enquanto atende ao que determina o Art. 35 da LBI.

Partindo desta premissa, foi desenvolvida uma legenda com a sequência das rotinas diárias de trabalho, facilitando a adaptação do colaborador com deficiência intelectual na função de ajudante de governança, tornando possível o cumprimento das suas atividades com êxito em um processo de genuína inclusão no quadro de colaboradores do hospital. Diante disso, este trabalho tem como objetivo descrever a inclusão da PCDI no setor da hotelaria hospitalar de uma instituição, geral, de alta complexidade, privada, da cidade de Salvador - BA.

Metodologia

Trata-se de um relato acerca da experiência de três estagiários do curso de graduação em enfermagem no que concerne às ações de adaptação implantadas, assim como a criação de um instrumento facilitador de rotina para colaboradores com deficiência intelectual no serviço de higienização, em um setor administrativo do hospital privado de Salvador-BA.

O objetivo de tais intervenções foi de apresentar a rotina diária do auxiliar de higienização, de maneira menos complexa, através da utilização de recursos visuais e, conseqüentemente, incluí-los com êxito no ambiente de trabalho.

A experiência aqui descrita aconteceu através de sete etapas:

- 1) Treinamento in loco;
- 2) Acompanhamento diário da rotina;
- 3) Intervenções em tempo real;
- 4) Identificação das dificuldades apresentadas pelas PCDI;
- 5) Desenvolvimento do instrumento através da utilização de formas geométricas;
- 6) Aperfeiçoamento do instrumento com a utilização de imagens;
- 7) Implantação do projeto na rotina diária do colaborador.

Resultados e Discussões

Através da contratação de seis PCDI pelo setor de hotelaria de um hospital privado de alta complexidade de Salvador-BA, em parceria com a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), as líderes do serviço enfrentaram um novo desafio, pois foram os primeiros colaboradores contratados com deficiência intelectual para a higienização hospitalar, e assim identificaram alguns problemas na realização diária da rotina pelos novos contratados.

Diante do exposto, foi solicitado aos estagiários do curso de graduação em enfermagem o acompanhamento diário para identificação das fragilidades, entraves ou comportamentos que limitassem ou impedissem a natural participação social destes profissionais, com intervenções em tempo real. Foi possível desta forma, alcançar o desempenho desejado.

O processo e estrutura adaptados à condição dos profissionais e o reconhecimento das suas potencialidades permitiram a obtenção de resultados tão exitosos quanto aqueles alcançados por profissionais que atuam na instituição em questão e não apresentam nenhum tipo de deficiência.

Diversas dificuldades foram evidenciadas como: fixação de rotina diária; vagarosidade; desatenção na realização de atividades; déficit na memorização de ambientes; confusão na utilização dos equipamentos de proteção individual (EPI), além de queixas frequentes dos clientes da do hospital.

Inúmeras vezes houve necessidade de intervenção por parte das lideranças de enfermagem do setor de hotelaria, sobretudo junto aos clientes para que soubessem da importância do *feedback*, alimentando planos contínuos de melhorias. Os estagiários, engajados com o propósito da inclusão,

reforçaram as rotinas e técnicas corretas do serviço de um ajudante de governança, além de interagirem com palavras de incentivo e confiança.

No entanto, mesmo com as ações supracitadas, as PCDI mantiveram as dificuldades de desenvolver sozinhas as suas atribuições, apontando para a necessidade de aprimoramento das estratégias, as quais foram idealizadas com o intuito de aproveitar ao máximo o potencial dos contratados e deixá-los confortáveis e seguros para desempenharem suas funções. Sendo assim, elaborou-se outro instrumento para facilitar a realização adequada da rotina preconizada pelo serviço. Inicialmente, a utilização das figuras geométricas apresentou algumas limitações que poderiam interferir no entendimento da mensagem pelo colaborador e usuários do serviço, considerando que haveria necessidade de mexer na sinalização visual da instituição.

A partir deste entendimento, buscou-se o aperfeiçoamento do instrumento através da criação de um impresso com detalhamento das atividades, disponibilizado no Depósito de Material de Limpeza (DML), tendo como objetivo identificar através de imagens a ordem de prioridade das tarefas, os ambientes que deveriam ser higienizados, as técnicas corretas, a indicação das cores das luvas e organização do ambiente de trabalho. Após a implantação do projeto, os estagiários do curso de graduação em enfermagem acompanharam o andamento por cerca de 20 dias, tendo sido observada uma melhora significativa na identificação dos ambientes e atividades desempenhadas e correta utilização das luvas. Após o período de experiência, tivemos a efetivação de 50% da equipe.

Conclusões

Foi possível identificar que o reconhecimento das necessidades e as diversas intervenções realizadas foram suficientes para ajudar as PCDI na inserção em seu serviço laboral. A elaboração do instrumento de fácil compreensão facilitou a adaptação da PCDI ao perfil de exigência do serviço e também proporcionou a inclusão, pois ofereceu suporte estrutural, administrativo e emocional para que realizassem suas tarefas de maneira eficiente e organizada com a ajuda do facilitador.

Outro aspecto relevante foi o retorno positivo e a redução do número de sinalizações negativas realizadas pelos clientes. Almeja-se que o projeto seja reproduzido por outros gestores e expandido a outros setores, estimulando outras instituições a adotarem medidas que favoreçam a inclusão da PCDI ao seu quadro de funcionários.

Referências

BOEGER, M. A. Gestão em Hotelaria Hospitalar. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015.

TARABOULSI, F. A. Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade. São Paulo: Atlas, 2004.