

HOTELARIA EM INSTITUIÇÕES DE SAÚDE: OPERAÇÃO, SERVIÇOS E ESPAÇOS

Ementa

Fundamentos da gestão em hotelaria hospitalar e sua evolução histórica. Requisitos para boa operação dos serviços de apoio em edifícios de saúde e a relação da operação com os seus espaços, fluxos e inter-relações. Implantação da hotelaria hospitalar. Estudo e análise de procedimentos operacionais relacionados à hotelaria hospitalar. Boas práticas de atendimento. Qualidade em serviços de hotelaria na administração hospitalar (recepção, lavanderia, enxovais, uniformes, higiene predial e hospitalar, segurança patrimonial, ambientação e paisagismo, serviços de alimentação, humanização no atendimento). Novas tecnologias no serviço de hotelaria hospitalar. Terceirização em hotelaria hospitalar. Planejamento físico dos estabelecimentos de saúde, com seus setores, fluxos e inter-relações. Importância da arquitetura hospitalar na melhoria da qualidade de serviço hospitalar e no controle de infecção hospitalar. Condições ambientais para conforto e humanização no espaço hospitalar.

Temas

1. Conceitos e definições
2. Estrutura, especificações e requisitos
3. Legislação e desempenho
4. Procedimentos operacionais
5. Excelência no atendimento

Referências bibliográficas

- BOEGER, M.; WAKSMAN, R. D.; FARAH, O. G. D. Hotelaria hospitalar: manuais de especializações Einstein. Barueri: Manole, 2001.
- CAMARGO, L. O. L. Hospitalidade. São Paulo: Aleph, 2010.
- CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. São Paulo: Manole, 2014.
- CORREA, H.; CORREA, C. Administração de produção e operações. São Paulo: Atlas, 2013.
- DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S. Hospitalidade: cenários e oportunidades. São Paulo: Thomson Learning, 2003.
- GIOSA, L.; MORALES, V. Terceirização: uma abordagem estratégica. São Paulo: Meca, 2017.
- ORLANDO, J.; MIQUELIN, L. UTIs contemporâneas. Rio de Janeiro: Atheneu, 2008.
- PORTER, M.; TEISBERG, E. O. Repensando a saúde: estratégias para melhorar a qualidade e reduzir os custos. Porto Alegre: Bookman, 2007.
- PORTER, R. Das tripas coração. Rio de Janeiro: Record, 2004.
- TURRIANI, S.; LOUSADA, E. Qualidade do atendimento ao cliente hospitalar. São Paulo: Micael, 2010.