

O Idoso E A Humanização Do Ambiente Hospitalar: Contribuições Para A Enfermagem

*The Elderly And The Humanization Of The Hospital Environment:
Contributions To Nursing*

Aline Miranda da Fonseca Marins

Enfermeira. Professora do Departamento de Enfermagem Médico-Cirúrgica da Escola de Enfermagem Anna Nery (DEMC / EEAN), da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Pós- Graduanda do Curso: MBE em Gestão Hospitalar – UNINTER.

Edna Maria Grahl Brandalize Slob

Enfermagem Obstetrícia e Licenciatura em Enfermagem pela UFPR. Especialista em Metodologia da Ciência e Magistério Superior. Auditora de qualidade e Orientadora de TCC da Faculdade Internacional de Curitiba –FATEC/FACINTER

RESUMO

A hospitalização pode trazer importantes implicações para o idoso. Por isso a humanização do espaço hospitalar faz-se necessária e pode contribuir para uma estadia hospitalar mais segura, harmoniosa e acolhedora para os idosos e seus acompanhantes. A hotelaria hospitalar pode funcionar como um elemento de integração do trinômio hospital, idoso e humanização. Sendo assim, o objetivo traçado foi conhecer a produção científica em saúde e enfermagem sobre a humanização e hotelaria no ambiente hospitalar, com ênfase na assistência ao idoso. Foi realizada uma pesquisa exploratória, qualitativa do tipo bibliográfica utilizando a Biblioteca Virtual em Saúde a partir do termo hotelaria hospitalar e dos descritores humanização da assistência, hospitalização e idoso. Os estudos encontrados apontaram, prioritariamente, que os principais elementos que movimentam a engrenagem do cuidado humanizado ao idoso hospitalizado são: tecnologia relacional, acolhimento e empatia. Conclui-se que esses elementos são essenciais para o profissional de saúde, especialmente o enfermeiro repensar a hospitalidade e a hotelaria no âmbito hospitalar.

Palavras-chave: Hotelaria Hospitalar; Humanização da Assistência; Idoso.

ABSTRACT

Hospitalization may have important implications for the elderly. Therefore, the humanization of hospital environment is necessary and can contribute to a hospital stay more secure, harmonious and welcoming atmosphere for the elderly and their escorts. The hospital hospitality can function as an element of integration of the trinomial hospital, elderly, and humanization. Thus, the objective was to trace the scientific production in health and nursing on the humanization and hospitality in a hospital environment, with an emphasis on the assistance to the elderly. It was performed an exploratory research, qualitative bibliographical type using the Virtual Health Library from the term hospital hospitality and of descriptors humanization of care, hospitalization, and elderly. The studies found pointed out, first that the main elements that move the gear of the humanized care to elderly hospitalized are: relational technology, acceptance, and empathy. It concludes that these elements

are essential for health professionals, especially nurses to rethink the hospitality and stay within the hospital environment.

Keywords: Hospital Hospitality; Humanization of Assistance; Elderly.

INTRODUÇÃO

A população brasileira, assim como a da América Latina e Caribe, vem sofrendo, nas últimas décadas, transições decorrentes nos níveis de mortalidade e fecundidade, em ritmos nunca vistos anteriormente. Essas mudanças fizeram com que a população passasse de um ritmo demográfico de alta natalidade e mortalidade para outro, primeiramente com baixa mortalidade e a seguir, baixa fecundidade. Isso levou a um envelhecimento da população (LEBRÃO, 2017, p.136).

Aliada a transição demográfica, tem-se a transição epidemiológica caracterizada, no mais das vezes, pela redução da morbimortalidade por doenças infecto parasitárias e aumento da morbimortalidade por doenças crônicas.

As doenças crônicas são em geral incuráveis, demandam tratamento contínuo e possuem complicações que podem culminar em incapacidades funcionais. A idade avançada contribui para a suscetibilidade a doenças e maior probabilidade de morte (ALMEIDA; AGUIAR, 2011).

No contexto hospitalar, a internação pode causar diminuição da capacidade funcional do idoso, pela influência de fatores externos, ambientais, físicos e culturais que interferem na independência funcional do idoso. No decorrer do processo saúde e doença, a hospitalização pode potencializar a fragilidade física e a vulnerabilidade emocional, uma vez que o ambiente hospitalar, comumente, é hostil (BOTH et al., 2014).

Nesse sentido, uma abordagem que integre humanização na perspectiva da hotelaria hospitalar é primordial quando se trata da

assistência à saúde da pessoa idosa. Para Dias (2006), a enfermagem, ao cuidar do cliente, também se preocupa com o ambiente que o cerca, porque sabe que pode interferir no processo de recuperação desse cliente. A autora ainda acrescenta que a hotelaria hospitalar pode ajudar justamente nesse processo, criando condições ambientais favoráveis e facilitadoras.

Esse estudo é importante e se justifica, pois, humanizar o espaço hospitalar, com vistas ao atendimento das necessidades de saúde da pessoa idosa pode contribuir para a melhoria da qualidade de saúde e de vida dessa população, proporcionando uma estadia hospitalar mais segura de riscos, mais harmoniosa e acolhedora para os idosos e familiares / acompanhantes. Ao incluir a hotelaria hospitalar no modelo de gestão, o hospital pode conseguir, com esse fato, interferir nas ações de humanização e perceber o quanto esse modelo pode impactar o relacionamento entre as pessoas (BOEGER, 2012, p. 24).

Faz-se mister (re)pensar a estrutura e processo de trabalho nos serviços hospitalares. Novas competências se impõem ao trabalho em saúde, de forma desafiadora, além da necessidade de reformulação dos serviços de saúde para o atendimento das demandas emergentes oriundas desse novo perfil epidemiológico do país (REIS et al., 2014).

Diante do exposto, foi delineado o seguinte objeto de estudo: a humanização do ambiente hospitalar para a assistência ao idoso.

Nesse sentido, foram realizadas algumas reflexões e questionamentos, como, por exemplo: De que forma é desenvolvida a humanização do espaço hospitalar para o atendimento ao idoso? A hotelaria hospitalar pode contribuir nesse contexto?

Para responder a essas indagações, foi traçado o seguinte objetivo: Conhecer a produção científica em saúde e enfermagem sobre a humanização e hotelaria no ambiente hospitalar, com ênfase na assistência ao idoso.

METODOLOGIA

Para atender o objetivo proposto, optou-se por seguir a metodologia da pesquisa exploratória, qualitativa, do tipo bibliográfica, que segundo Leopardi (2002, p.131), é utilizada para conhecer sua frequência, regularidade, tipos, assuntos examinados, métodos empregados em textos. Requer o acesso à bibliografia prevista para a análise do tema, tempo e precauções sobre a uniformidade dos registros.

Segundo Marconi e Lakatos (2010, p.26), a pesquisa bibliográfica obedece oito fases distintas: escolha do tema, elaboração do plano de trabalho, identificação, localização, compilação, fichamento, análise e interpretação, redação.

A investigação da temática deu-se em meio eletrônico, na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), com acesso pelo link: <http://brasil.bvs.br/>, no período de setembro de 2017 a março de 2018.

Na primeira etapa, foi desenvolvida uma busca utilizando o termo “hoteleria hospitalar”. Essa terminologia não é reconhecida como em descritor em saúde, de acordo com o DeCS (Descritores em Ciência da Saúde/BVS).

Na segunda etapa, foram utilizados os seguintes Descritores em Ciência da Saúde (DeCS), consultados e padronizados pelo DeCs / BVS: humanização da assistência, hospitalização, idoso. Para auxiliar a investigação, foi utilizado o operador booleano AND, que resultou nas seguintes combinações: Humanização da assistência / Humanization of Assistance / Humanización de la Atención (AND) Hospitalização/Hospitalization /Hospitalización (AND) Idoso/Aged/Anciano.

Tanto para a busca utilizando o termo “hoteleria hospitalar” como para os descritores “Humanização da assistência, hospitalização e idoso”, foram adotados os seguintes critérios de inclusão: estudos disponibilizados em texto completo, nos idiomas português, inglês e espanhol, publicados nos últimos dez anos (2007 a 2017) cujas temáticas tivessem como foco “a humanização

do ambiente hospitalar para a assistência ao idoso". Foram excluídos: estudos repetidos e temáticas não correspondentes à pesquisada.

Os estudos selecionados foram tratados da seguinte forma: inicialmente, foi realizada a leitura dos títulos e dos resumos para identificar a aproximação com a temática. Posteriormente, os estudos selecionados foram lidos na íntegra, reafirmando a aproximação com a temática, obedecendo aos critérios de inclusão e as etapas da pesquisa bibliográfica, segundo Marconi e Lakatos (2010).

Sobre o termo "hotelaria hospitalar", foram encontrados 12 estudos, estando apenas 04 disponíveis na íntegra.

Ao utilizar os descritores: "humanização da assistência", "hospitalização" e "idoso" foram encontrados em total de 23 estudos. Obedecendo aos critérios de inclusão, 16 estavam disponíveis na íntegra, nas bases LILACS (Literatura Científica e Técnica da América Latina e Caribe) e BDENF (Base de Dados em Enfermagem).

Dos 16 estudos analisados preliminarmente, 13 não se enquadravam nos critérios de inclusão, pois, três estavam repetidos em ambas as bases de dados e dez não tratavam do tema investigado.

REFERENCIAL TEÓRICO

Para a investigação da temática proposta é importante destacar alguns aspectos, como por exemplo, a humanização da assistência, sobretudo, no contexto hospitalar, a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa (PNSPI) e a Hotelaria Hospitalar.

A humanização da assistência à saúde, embora contextualizada formalmente nos moldes de uma política "Política Nacional de Humanização - PNH" em 2003 pelo Ministério da Saúde, ainda requer reflexões e discussões, pois perpassa aspectos subjetivos e objetivos de todos aqueles inseridos no processo de cuidado em saúde, seja o usuário, o profissional e o gestor.

A missão da humanização num sentido amplo, além da melhora do tratamento intersubjetivo, dir-se-ia que se trata de incentivar, por todos os meios possíveis, a união e colaboração interdisciplinar de todos os envolvidos, dos gestores, dos técnicos e dos funcionários, assim como a organização para a participação ativa e militante dos usuários nos processos de prevenção, cura e reabilitação. Humanizar não é apenas “amenizar” a convivência hospitalar, senão, uma grande ocasião para organizar-se na luta contra a inumanidade, quaisquer que sejam as formas que a mesma adote (OLIVEIRA, COLLET e VIEIRA, 2006).

A hospitalização representa, para muitos idosos, um momento de fragilidade e de medo, pois além do sofrimento e sensação desagradável e da insegurança que a doença ocasiona, esse paciente irá necessitar da atenção de um conjunto de trabalhadores da saúde para intervir neste processo (MARTINS et al., 2008, p.31).

De acordo com a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa (BRASIL, MS, 2006):

Há necessidade de atenção integral e integrada à saúde da pessoa idosa. Dentre outros aspectos, esta deverá ser estruturada nos moldes de uma linha de cuidados, com foco no usuário, baseado nos seus direitos, necessidades, preferências e habilidades; estabelecimento de fluxos bidirecionais funcionantes, aumentando e facilitando o acesso a todos os níveis de atenção; providos de condições essenciais infra-estrutura física adequada, insumos e pessoal qualificado para a boa qualidade técnica (BRASIL, MS, 2006).

Por isso, nesse estudo, abordar e associar a hotelaria hospitalar como um eixo integrador e transformador do processo de humanização à assistência da pessoa idosa é desafiador, porém faz-se uma reflexão necessária.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Hotelaria hospitalar

Ao analisar os estudos sobre hotelaria hospitalar, nenhum deles tinha como temática central “a humanização do ambiente hospitalar para a assistência ao idoso”. Contudo, é importante destacar que eles reforçam,

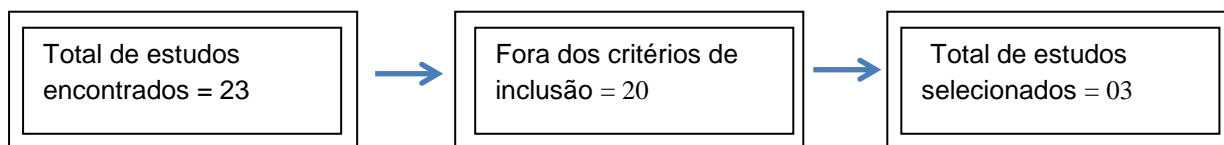
em seu contexto, que o conceito de hotelaria clássica adaptado ao ambiente hospitalar, pode contribuir para a humanização, hospitalidade e acolhimento dos clientes e dos profissionais de saúde.

Para isso, é necessário que a hotelaria hospitalar seja reconhecida como um elemento importante e integrante do processo de trabalho em saúde, mesmo ainda em transformação e desenvolvimento.

Humanização da Assistência, Hospitalização e idoso

Foram encontrados apenas três estudos que tinham como foco “a humanização do ambiente hospitalar para a assistência ao idoso”, conforme o fluxograma apresentado na figura 1 a seguir:

Figura 1 - Fluxograma de seleção dos estudos.



Fonte: A autora. 2018.

Os estudos selecionados foram distribuídos de acordo com o título, autor, ano e localização, conforme o quadro 1 a seguir:

Quadro 1: Distribuição dos estudos selecionados utilizando os descritores: humanização da assistência, hospitalização e idoso.

Título	Autor	Ano	Localização
O significado do cuidado perioperatório para o idoso	Garcia, S.D.; Garanhani, M.L.; Tramontini, C.C.; Vannuchi, M.T.O.	2014	Revista de Enfermagem da UFSM (BDENF)
O idoso hospitalizado sob o olhar da teoria de enfermagem humanística	Caldas, C.P.; Teixeira, P.C.	2012	Revista Ciência Cuidado e Saúde (LILACS)
A percepção da equipe de saúde e do idoso hospitalizado em relação ao cuidado humanizado.	Martins, J.J.; Scneider, D.G.; Bunn, K.R.; Goulart, C.A.; Silva, R.M.S.;	2008	Arquivos Catarinenses de Medicina (BDENF)

	Gama, F.O.; Albuquerque, G.L.		
--	----------------------------------	--	--

Fonte: A autora (2018).

Os achados apontaram que é necessário prestar uma assistência de qualidade ao idoso hospitalizado e que para isso, a comunicação, o apoio emocional e a atenção são elementos fundamentais nesse processo.

Para corroborar esse achado, Crocket, Silva, Ferreira e Evangelista (2012, p.102), destacam que “[...] o cuidado adequado e de qualidade é aquele que engloba técnica, conhecimento e o saber conviver. As ênfases dadas às relações humanas e à afetividade reforçam a importância que a arte da comunicação oferece [...]”.

Nesse sentido, ao abordar o idoso hospitalizado, o profissional de saúde deve considerar aspectos relacionados à segurança afetiva desse idoso e investir na tecnologia das relações, sendo esse um caminho para contribuir com e para a humanização da assistência a essa população. “[...] qualquer que seja o hospital, o idoso valoriza e considera imprescindível uma fala na hora certa, uma mão presente em momentos inesperados e uma atitude de amparo[...]”. (GARCIA et al., 2014, p. 64).

No que tange a tecnologia relacional no cuidado ao idoso, Martins et al. (2008, p.31), destacam que:

É primordial que os trabalhadores da saúde atrelem à sua competência científica e técnica, o uso constante das tecnologias relacionais, como o acolhimento, o vínculo e a troca de saberes. Estes atos são componentes essenciais do cuidado humanizado (MARTINS et al., 2008).

A empatia pode ser um instrumento mediador e transformador da realidade no contexto hospitalar e de cuidado ao idoso. Para Caldas e Teixeira (2012, p. 752), “[...] sem a empatia, não se pode conhecer o outro e se comunicar com ele, a não ser, saindo de alguma maneira de si mesmo para penetrar no interior do outro e sentir coincidentemente aquilo que o outro sente[...]”.

A comunicação empática requer habilidades específicas dos profissionais de saúde, pois é necessário “transitar do fazer para o escutar, perceber, compreender e identificar necessidades para só depois planejar a ação de cuidado” (DIAS et al, 2015, p. 1844).

No estudo de Martins et al (2008), ao serem indagados como gostariam de ser cuidados durante a hospitalização, os achados prevalentes foram: a afetividade, a amizade, o amor, a dedicação e o respeito.

Para humanizar a assistência, o cliente deve ser acolhido, ouvido e respeitado pelos profissionais de saúde. Um ambiente acolhedor pode contribuir de maneira positiva para a boa recuperação do cliente e até mesmo na relação profissional de saúde e cliente (FONTANA 2010; GARCIA et al 2016).

No âmbito hospitalar, no qual o idoso hospitalizado, na maioria das vezes, possui múltiplas comorbidades, períodos longos de internação, necessitando muitas vezes de um acompanhante, seja familiar e/ou não familiar, além de uma assistência multiprofissional, é importante considerar e ressaltar a importância da hotelaria hospitalar nesse contexto.

Boeger (2012, p.24) afirma que “[...] ao incluir a hotelaria no modelo de gestão, o hospital pode conseguir, com esse formato, interferir nas ações de humanização e perceber o quanto esse modelo pode impactar o relacionamento entre as pessoas [...]”.

No estudo de Caldas e Teixeira (2012, p. 755), os idosos perceberam o hospital como um “centro do cuidado”, como o melhor local para ter sua saúde restabelecida.

É importante que o cliente hospitalizado tenha um ambiente hospitaleiro, agradável e humanizado, composto por equipe profissional altamente capacitada e que contribua para a sua recuperação e contentamento (OLIVEIRA, et al, 2012, p.196).

É importante e necessário que os enfermeiros e demais profissionais de saúde repensem o modelo de gestão assistencial / de cuidado em saúde em gerontologia, incluindo a hotelaria como um elemento propulsor, mediador, transformador e de integração do trinômio hospital – idoso – humanização. “[...] talvez, a palavra que melhor traduza, hoje, o conceito de hotelaria hospitalar seja transformação”. (BOEGER, 2012, p.19).

Inclusive, quando o foco do cuidado é o idoso, é preciso incluir a família e/ou rede de suporte social no planejamento dessa assistência, transformando o modo de gerir e assistir a essa clientela.

Ao focar o paciente, o hospital precisa preocupar-se mais com detalhes que possam tornar sua estada menos desgastante e contribuir com sua melhoria progressiva [...] Vários setores de um hospital podem ser estruturados e reestruturados para oferecerem serviços de melhor qualidade e conforto aos clientes, familiares e visitantes, adequando o seu funcionamento ao prestado pela hotelaria. (GODOI, 2008, p.120)

Complementando a discussão, Garcia et al. (2014, p.61), acrescentam que “[...] o enfermeiro pode colaborar com situações em que a família ou amigos representados pelos acompanhantes façam parte do processo de recuperação do paciente [...]”.

Não menos importante, outro aspecto identificado nos artigos selecionados, foi a expressão da espiritualidade e religiosidade como elementos de cuidado, acolhimento e humanização.

Martins et al (2008) acrescentam que os respeitos às crenças permeiam a humanização do cuidado em saúde. Caldas e Teixeira (2012) enfatizam que a religião, a fé, Deus e a oração são fatores que contribuem para o enfrentamento da internação.

Para Garcia et al. (2014, p.61), “[...] com ética e respeito pelos valores religiosos e espirituais dos pacientes, é possível encontrar na religião e espiritualidade ferramentas úteis que podem auxiliar no atendimento a idosos internados [...]”.

A hospitalidade e hotelaria podem ser aliadas quando a necessidade é atender as demandas espirituais e religiosas.

Os hospitais que possuem serviço de capelaria servem como apoio para pacientes colocarem em prática suas crenças religiosas e os profissionais de enfermagem devem informá-los quanto à disponibilidade do serviço, deixando-os à vontade para escolher se querem ou não o atendimento (GARCIA, et al, 2014, p.61).

Assim, acolher o idoso, sua família e/ou rede de suporte social em suas necessidades ou demandas reais é uma das principais estratégias para a valorização e favorecimento da humanização em saúde e gerontologia.

Em relação às estratégias de cuidado voltado para o idoso hospitalizado, “[...] os enfermeiros afirmaram que elas são inerentes às necessidades apresentadas pelo paciente, dentre elas: o conforto, o apoio, a atenção, a segurança, a higiene, a nutrição, o apoio espiritual, a assistência biopsicossocial, dentre outras [...]” (DIAS et al., 2015, p. 1836).

Nesse sentido, os aspectos relacionais são latentes, necessários e se mostram imprescindíveis quando se quer alcançar a humanização do cuidado ao idoso, particularmente, no ambiente hospitalar.

Dessa forma, a partir dos resultados alcançados nessa investigação, os principais elementos e/ou achados que movimentam a engrenagem do cuidado humanizado ao idoso hospitalizado são: acolhimento, empatia e tecnologia relacional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo apresentou em sua essência que três elementos: acolhimento, empatia e tecnologia relacional precisam ser considerados quando o profissional de saúde busca desenvolver e/ou aplicar em seu cotidiano, a humanização do ambiente hospitalar, tendo como foco a assistência ao idoso.

Esses elementos se configuram como uma engrenagem que movimenta o trinômio hospital, idoso e humanização e que são essenciais para o profissional de saúde, especialmente, para o enfermeiro repensar a hospitalidade e a hotelaria no âmbito hospitalar.

Nesse sentido, os questionamentos iniciais foram respondidos e analisados a partir dos artigos selecionados, os quais apontaram uma lacuna na área do conhecimento sobre a temática investigada e demonstrada pela escassez de estudos. Inclusive, é necessário estimular novas investigações que tenham como elo de ligação a hotelaria hospitalar, a humanização e o idoso, como objetos centrais de estudo.

Quanto à escassez de estudos, foi observada a necessidade de inclusão do termo hotelaria hospitalar como um descritor em ciências da saúde, o que poderia facilitar sobremaneira a identificação de outros estudos sobre essa abordagem, nos diferentes idiomas.

Ainda em relação à hotelaria hospitalar, uma proposta e/ou sugestão que facilitaria a busca de dados sobre a temática seria a criação de uma base de dados de domínio público, na qual os trabalhos de conclusão de curso sejam de graduação e/ou pós-graduação de variadas instituições de ensino superior, fossem direcionados e alocados, configurando e demarcando uma área importantíssima do saber / conhecimento científico.

E por último, esse estudo pode contribuir, promover e/ou provocar o (re) pensar do profissional de saúde, particularmente, o enfermeiro, sobre a humanização do espaço hospitalar para o atendimento ao idoso, evidenciando a importância da hotelaria no espaço hospitalar e sendo essa um elo de ligação e transformação para que a humanização do idoso seja de fato efetivada.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A.B.A.; AGUIAR, M.G.G. O cuidado do enfermeiro ao idoso hospitalizado: uma abordagem bioética **Rev. Bioét.**, v. 19, n. 1, p. 197-217, 2011.

BOTH, J.E.; LEITE, M.T.; HILDEBRANDT, L.M.; BEUTER, M.; MULLER, L. A.; LINCK, C.L. Qualificação da equipe de enfermagem mediante pesquisa convergente assistencial: contribuições ao cuidado do idoso hospitalizado. **Esc. Anna Nery**, v. 18, n. 3, p. 486-495, 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS. Série B. Textos Básicos de Saúde, Brasília (DF): Editora do Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL. Portaria nº 2528 de 19 de outubro de 2006. Ministério da Saúde. Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa. Brasília, 2006.

CALDAS, C.P.; TEIXEIRA, P.C. O idoso hospitalizado sob o olhar da teoria de enfermagem humanística. **Revista Ciência Cuidado e Saúde**, v. 11, n. 4, p. 748-757, 2012.

CROCHET, T.C., SILVA, M.J.P., FERREIRA, D.M., EVANGELISTA, V.C. Afetividade no processo de cuidar do idoso na compreensão da enfermeira. **Rev. Esc. Enferm. USP**, v. 46, n. 1, p. 96-102, 2012.

DIAS, M. A. A. Humanização do espaço hospitalar: uma responsabilidade compartilhada. **Revista O Mundo da Saúde**, v. 30, n. 2, p. 340-343, 2006.

FONTANA, R.T. Humanização no processo de trabalho em enfermagem: uma reflexão. **Rev. Rene**, v. 11, n. 1, p. 200-207, 2010.

GARCIA, I.F.; RODRIGUES, I.C.G.; SANTOS, V.L.P.; RIBAS, J.L.C. Humanização na hotelaria hospitalar: um diferencial no cuidado com o paciente. **Revista Saúde e Desenvolvimento**, v. 10, n. 5, p. 196-207, 2016.

GARCIA, S.D.; GARANHANI, M.L.; TRAMONTINI, C.C.; VANNUCHI, M.T.O. O significado do cuidado perioperatório para o idoso. **Revista de Enfermagem da UFSM**, v. 4, n. 1, p. 55-66, 2014.

GODOI, A.F. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais**. 2. Ed. São Paulo: Ícone, 2008.

LEBRÃO. M.L. O envelhecimento no Brasil: aspectos da transição demográfica e epidemiológica. **Revista Saúde Coletiva**, v. 04, n. 17, p. 135-140, 2017.

LEOPARDI, M. T. **Metodologia da Pesquisa na Saúde**. Florianópolis: UFSC, 2002.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, J.J.; SCNEIDER, D.G.; BUNN, K.R.; GOULART, C.A.; SILVA, R.M.S.; GAMA, F.O.; ALBUQUERQUE, G.L. A percepção da equipe de saúde e do idoso hospitalizado em relação ao cuidado humanizado. **Arquivos Catarinenses de Medicina**, v. 37, n. 1, p. 30-37, 2008.

OLIVEIRA, B. R. G, COLLET, N., VIERA, C.S. A humanização na assistência à saúde. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**. 2006; 14(2):277-84, 2006.

OLIVEIRA, C.; GOMES, E.F.; RACANELI, F.C.; VELASQUEZ, G.G.; LOPES, M.R. A hotelaria Hospitalar como uma nova perspectiva de atuação em organizações de saúde. **Revista Turismo: Estudos e Práticas**, v. 1, n. 2, p. 2316-1493, 2012.

REIS, L. A.; MEIRA, E. C.; SOUZA, A. S; ANDRADE, C. C. Percepções e práticas de profissionais de saúde no cuidado a pessoas idosas hospitalizadas. **Revista Enfermagem Contemporânea**, v. 3, n. 2, p. 113-122, 2014.