



GESTÃO HOSPITALAR E GESTÃO DE PESSOAS: IMPORTÂNCIA PARA OS PROCESSOS DE MELHORIA EM HOTELARIA E CUIDADOS PALIATIVOS

SARA DE PAULA FERNANDES LOPES; LUZIA DE JESUS SILVA

INTRODUÇÃO: Hospitais são organizações com alto grau de complexidade que demandam de boas práticas de gestão para que os serviços oferecidos apresentem excelência e qualidade. Atualmente, gestores compreendem que gerenciar pessoas em ambiente hospitalar transcende o fato de controlar recursos produtivos, envolvendo estratégias fundamentadas nas diretrizes básicas da gestão de pessoas que visam valorizar indivíduos, qualificar profissionais, motivar para o trabalho e melhorar a qualidade de vida, tornando viável o enfrentamento e elaboração de estratégias para superação de problemas, adaptação às mudanças e melhoria do serviço. **OBJETIVO:** O objetivo desse estudo é fomentar a compreensão e reflexão sobre a gestão hospitalar com ênfase na gestão de pessoas nos processos de melhoria da qualidade dos serviços hospitalares ao implantar o setor de hotelaria e ao compor equipe de cuidados paliativos. **METODOLOGIA:** Trata-se de uma revisão bibliográfica através de consulta a artigos científicos selecionados através de banco de dados eletrônicos, tais como Scientific Eletronic Library Online (Scielo) e Pubmed, usando como descritores: gestão hospitalar, gestão de pessoas; hotelaria; cuidados paliativos. **RESULTADO:** Foi possível obter como resultado que a gestão de pessoas é fundamental para o planejamento estratégico das instituições hospitalares, para que as missões e as finalidades sejam alcançadas, devendo ser pautada nas diretrizes básicas para o gerenciamento de pessoas como a valorização pessoal, a qualificação profissional, a motivação para o trabalho e a melhoria da qualidade de vida de todos os integrantes do processo. Serviços de hotelaria e cuidados paliativos possuem como peculiaridades a busca em proporcionar qualidade através da humanização, logo, a gestão hospitalar por meio da gestão de pessoas detém sua importância em dispor de uma equipe profissional bem estruturada, com dimensionamento adequado, integrantes habilitados, produtivos, motivados e integrados entre si, pois isso proporciona a qualidade dos serviços oferecidos e favorece a redução das falhas, resolução dos problemas e adaptação às mudanças necessária. **CONCLUSÃO:** Por fim, gestão hospitalar e gestão de pessoas em ambiente hospitalar são essenciais para a melhoria da qualidade dos serviços de hotelaria e cuidados paliativos diante um mercado cada vez mais competitivo e clientes mais exigentes, devendo ser constantemente aprimoradas para a melhoria dos processos.

Palavras-chave: Gestão hospitalar, Gestão de pessoas, Hotelaria, Cuidados paliativos, Processos.