

ATENDIMENTO AO CLIENTE

HOSPITAL DE ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Treinamento



NOSSOS VALORES

Competência

Excelência dos processos e resultados

Ética

Credibilidade

Humanismo

Respeito a diversidade

Qualidade no atendimento

Qualificação Profissional

Valorização Profissional

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Manter o pronto socorro;

Honrar compromissos assumidos com nossos clientes e externos;

Manter, e ou, melhorar o padrão de qualidade dos serviços prestados no nível: técnico Nutricional, Assepsia, de Relacionamento Interpessoal e de Ensino à Residência Médica.

- Implantar o projeto de Humanização com o intuito de melhorar o ambiente externo e interno através das seguintes ações: promoção de palestras de esclarecimento para acompanhantes e pacientes; treinamento e orientação aos médicos e funcionários; melhorar a qualidade de vida de todos aqueles que atuam na organização; desenvolver atividades que relacionem a assistência médico-hospitalar à comunidade;

Melhorar os resultados da organização: reduzindo perdas e desperdícios. Zelando pelos equipamentos e instrumentos de trabalho; cuidando da organização interna, desenvolvendo a cooperação e o trabalho em equipe; alcançando padrões de desempenho mais elevados; atuando de forma mais participativa engajada e investindo no segmento de cirurgias de alta complexidade;

Elevar o hospital à liderança no mercado de procedimentos ortopédicos, obedecendo à tendência na utilização de procedimentos não invasivos e reduzindo a permanência de pacientes no Hospital.

Ser competitivo, mantendo a modernização de seus equipamentos, na prestação de serviços e na excelência da qualificação da mão de obra;

Administrar os recursos de forma equilibrada, visando manter a boa imagem da instituição.

Treinamento



Fidelização

“Não é mais segredo. Para a maior parte das empresas, a fidelidade do Cliente é a chave para a lucratividade e o crescimento futuro.”

E o que podemos fazer para fidelizar nossos clientes?

Quem são nossos Clientes?

O objetivo de uma organização seja ela pública ou privada sempre e, antes e acima de tudo, procurar a satisfação de seus clientes que é em ultima análise a razão de sua existência

Cientes Internos

São aqueles responsáveis em todos os níveis em interagir com os clientes externos, sejam fornecedores ou consumidores de nossos produtos ou serviços.

No nosso caso funcionários e médicos

Clientes Externos

São os usuários de nossos serviços ou conhecimentos
(consumidores)

No nosso caso pacientes e seus familiares/ e ou
acompanhantes

Fornecedores

Empresas prestadoras de serviços, laboratórios farmacêuticos, distribuidoras de materiais, medicamentos e materiais para escritório, empresas especializadas em manutenção de equipamentos médico-hospitalares, padaria entre outros.

POSTURA PROFISSIONAL

Não existe maneira certa ou errada quando falamos em comportamento, o que diferencia é o ambiente em que estamos.

E no ambiente profissional existem regras:

Boa educação acima de tudo;

Chamar as pessoas pelo nome e tratar por senhor ou senhora;

Pontualidade e assiduidade;

Apresentar-se ao trabalho uniformizado;

Cumprir as tarefas com responsabilidade;

Ter boa vontade e estar sempre pronto a colaborar;

Não usar apelidos quando se referir aos colegas durante o trabalho;

Ser discreto e reservado;

Responder pelos seus erros;

Buscar aprender e sempre melhorar.

Apresentação Pessoal

Higiene Pessoal

Desodorante/ Perfume

Vestuário

Cabelos

Unhas aparadas e limpas

Maquiagem

Barba

Acessórios

A importância do bom humor e do sorriso

O setor hospitalar diferente dos outros tem como cliente pessoas fragilizadas, preocupadas e conseqüentemente menos pacientes e mais sensíveis.

Ao aqui chegarem desejam ver pessoas dispostas a ouvi-los e a ajuda-los a resolver o seu problema.

Mostrar-se sensível a presença do cliente

Quando o cliente chegar o receba com uma saudação: bom dia, boa tarde, boa noite, e é claro com um sorriso.

Verifique de imediato qual o seu propósito. Encaminhe-o o mais breve possível para o setor responsável.

Atender com rapidez e eficiência

Paciente é uma denominação que alguém “maluco” deu ao nosso cliente. Nossos clientes querem além de um atendimento humanizado que seja rápido e eficiente. O que trabalhando em equipe e de forma integrada certamente será possível.



Mostrar-se Prestativo

O problema do cliente é problema de todos!

Alguém perdido no Hospital;

Alguém reclamando do seu setor ou de qualquer outro;

Alguém questionando um procedimento ou serviço

Preservar a integridade física e moral do cliente

Para entendermos este item, basta simplesmente por alguns segundos nos colocarmos no lugar do outro.

Você gostaria de ver sua intimidade exposta?

De pessoas falando de você como se não estivesse lá?

Falar sobre sua idade ou uma doença que poderia constrange-lo?

Postura Profissional

Outros itens importantes:

Organização e zelo do local de trabalho;

Evitar conversas paralelas;

Evitar comentários de problemas internos.

A importância da Cooperação e do trabalho em equipe

Somos seres sociáveis e vivemos em grupo;

Devemos trabalhar como um time.

A vitória é de todos, assim como a derrota.

Se cada um fizer bem a sua parte, nós e nossos clientes só temos a ganhar.

O que é Feedback?

É o processo de fornecer dados a uma pessoa ou grupo ajudando-o a melhorar seu desempenho no sentido de atingir seus objetivos. Simplificando seria dar um retorno com relação ao comportamento.

Como dar feedback?

Importantíssimo:

Só damos feedback as pessoas que gostamos e desejamos que cresçam.

○ Feedback deve ser:

Acima de tudo tem que ser útil para o receptor;

Descritivo e não avaliativo;

Específico (baseado em fatos reais) e não generalizado;

Solicitado, desejado e oportuno;

Referir-se a pessoa presente;

Tipos de Feedback

Positivo

Negativo

Fofoca

Linguagem Não verbal

Sempre é espontânea e por isso pode ser perigosa. É toda linguagem não falada

Observe:

Expressão Facial

Movimento dos Olhos

Movimentos da Cabeça

Postura e movimentos do Corpo

Comportamento não verbal da voz;

A Aparência.

Gerúndio e Gerundismo

Gerúndio: é uma forma verbal conhecida como FORMA NOMINAL DO VERBO, juntamente com o infinitivo e o particípio. É chamado de forma nominal porque exerce também a função de nome. Esta forma nominal pode e deve ser usada para expressar uma ação em curso ou uma ação simultânea a outra, ou para exprimir a idéia de progressão indefinida. Combinado com os auxiliares ESTAR, ANDAR, IR, VIR , O GERUNDIO marca uma ação durativa, com aspectos diferenciados:

Gerúndio/ Gerundismo

Uso incorreto

Eu vou estar verificando

Eu Vou estar confirmando os dados

A gente pode estar combinando

Uso correto

Estavam todos dormindo

José Carlos andava amanhecendo sem entusiasmo

Comunicação

Tom de Voz

Você já deve ter ouvido, a seguinte expressão:

“o que importa não é o que você fala, e sim como você
fala”

Atendimento Telefônico

Alguns princípios básicos da comunicação telefônica:

Articule com clareza

Use o nome do cliente

Inspire confiança

Elimine distrações



Atendimento Telefônico

1. **Atenda sempre que possível no primeiro toque;**
2. **Evite a expressão “alô”**
3. **Seja cordial com a pessoa que estiver falando;**
4. **Não use expressões indesejáveis;**
5. **Jamais deixe a pessoa esperando**



Atendimento Telefônico

6- Transfira as chamadas com cuidado;

7- Anote sempre os recados;

8- Fale somente o necessário

9- Use sempre palavras fáceis de serem entendidas;

10- Ouça mais e fale menos;



Atendimento Telefônico

- 11 – Conheça bem o seu trabalho e o funcionamento da instituição e do seu setor de trabalho
- 12. Ao desligar seja gentil.



Nossas Especialidades

Hospital Nossa Senhora do Pari

Ortopedia

Radiologia

Atendimento Ambulatorial

Grupo de Mão

Grupo de Prótese(Quadril e Joelho)

Grupo de Pé

Especialista ombro

Infectologista

Fisioterapia

Normas de Segurança

CIPA

BRIGADA DE INCENDIO

SAÍDAS DE EMERGENCIA

USO DE EPI

USO DE EPC

VACINAÇÃO

Funcionamento RH

ERROS NA FOLHA DE PAGAMENTO – Confira sempre o seu demonstrativo de pagamento, caso tenha dúvida pergunte aos funcionários do RH imediatamente;

O VALE REFEIÇÃO – Deve ser retirado do dia 1 ao dia 20 de cada mês e será descontado sempre no 5º dia útil subsequente.



Funcionamento RH

VALE TRANSPORTE

É entregue no dia 20 de cada mês

Se mudar de endereço avise imediatamente o RH

CESTA BÁSICA

O período de entrega é do dia 20 a 07 de cada mês, caso não receba comunique o RH.



Banco de Horas

Considerando que desempenhamos diversos papéis; profissional, marido, esposa, filha(o), namorado(a), fazemos questão que nossos funcionários cumpram apenas seus horário;

Imprevistos

Horas Extras

Banco de Horas

Horário do Café

O S.N.D. – Serviço de Nutrição e Dietética abre às 06:45 e serve café para funcionários sem custo até às 07:30 horas.

Como funciona:

Você chega antes do seu horário toma café e somente depois marca o ponto e vai para o seu setor.

Seu aniversário

No dia do seu aniversário você tem direito a sair uma hora mais cedo;

Recebe um cartão assinado pelos colegas, chefias, administração e diretoria;

Toda ultima sexta-feira do mês é oferecido um bolo aos aniversariantes na COPA, sempre 16:00 horas.



Cartão de Ponto

Entrada 5 minutos antes e saída no máximo 5 minutos depois;

Intervalo para refeição – Uma hora e é obrigatória marcação;

Faltas justificadas

Faltas Abonadas

Atestados – 48 horas

Prêmio de Pontualidade



Quem somos?

Hospital, Maternidade e Pronto Socorro Nossa Senhora do Pari

Instituição privada com fins lucrativos

Tem dois proprietários : Drs. Celso Silva de Toledo e Dirceu de Andrade

Atende clientes conveniados, particulares e CPS – Plano de Auto Gestão do Hospital.