

Relato de experiência da melhoria da satisfação do cliente associado a um Programa de Humanização e Cuidado do Colaborador em um Hospital Público



5º Fórum Latino-Americano de Qualidade e Segurança na Saúde



CONTEXTO

A avaliação da satisfação do usuário é um instrumento importante para analisar a qualidade do atendimento, pois através da qualidade do atendimento realizado podem ser obtidos dados sobre as expectativas do usuário e tal fato possibilita encontrar soluções para melhorar os serviços prestados.

PROBLEMA

Satisfação dos usuários abaixo da meta (90%) em 2018, dos setores de clínica médica, centro obstétrico e ambulatório relacionados a recepção, enfermagem e equipe médica.



AVALIAÇÃO DO PROBLEMA E ANÁLISE DAS CAUSAS

Queixas no Serviço de Atendimento ao Usuário relacionado a comportamento no atendimento, informação e cordialidade. E na percepção dos gestores de área, foi evidenciado a existência de conflito entre a equipe

ENVOLVIMENTO DA EQUIPE

A estratégia utilizada com os profissionais atuantes nos setores, foi a implantação de um programa de humanização e cuidado do colaborador, com o objetivo de minimizar conflitos entre a equipe e desenvolver inteligência emocional.

ESTRATÉGIA DE MELHORIA

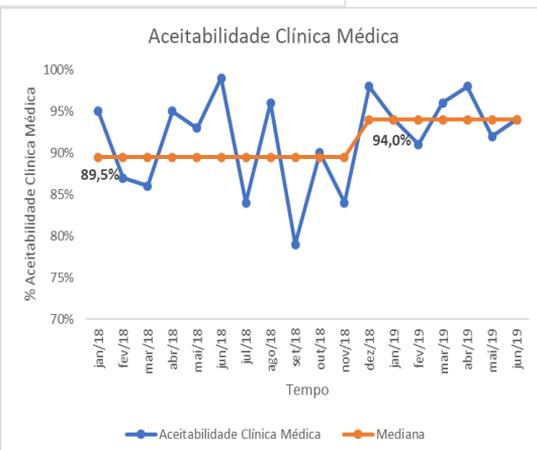
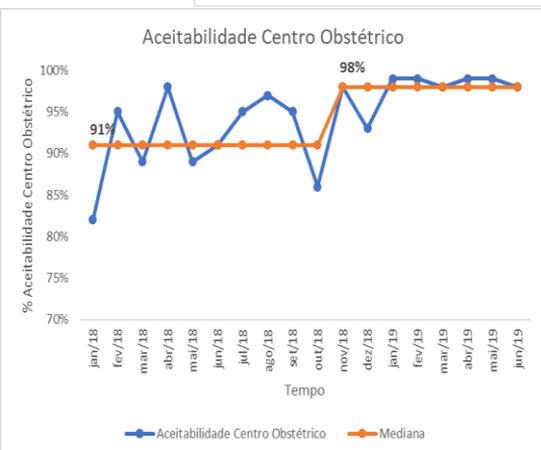
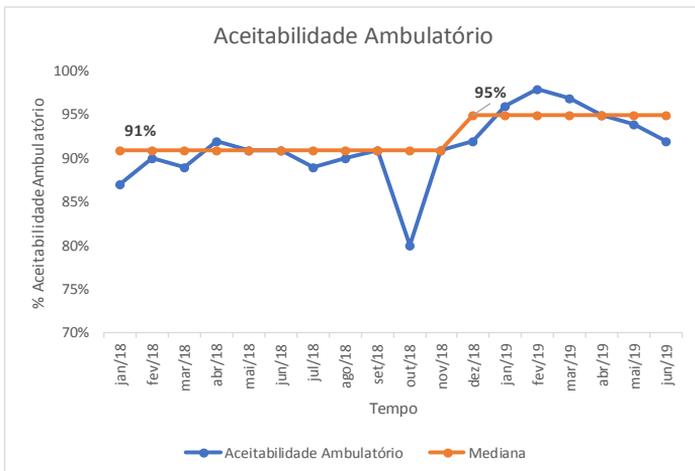
O programa de humanização e cuidado do colaborador, proporciona vivências e aproxima a teoria e conceito de Mindfulness, como ferramenta de autocuidado e gestão emocional através do autoconhecimento e inteligência emocional.

Intervenção

Foram realizadas palestras de Comunicação não violenta e Sinergia, associado a escuta sensível com os profissionais e intervenção in loco com a introdução da técnica Mindfulness.

As teorias e técnicas utilizadas foram: Técnica dos 3 Passos, Primeiro e Segundo Sofrimento, Técnica da Caminhada e do Movimento com Atenção Plena e Técnica da Respiração.

MEDIÇÃO DE MELHORIA



EFEITO DA MUDANÇA

Evidenciada diminuição das queixas no Serviço de Atendimento ao Usuário referente aos setores e aos profissionais que participaram do Programa de Humanização e Cuidado do Colaborador e na percepção dos gestores das áreas, houve melhoria no relacionamento entre a equipe.

LIÇÕES APRENDIDAS

É fundamental observar o comportamento dos indivíduos e conhecer suas opiniões, não somente para melhorar os serviços oferecidos, mas também para aprimorar as ações voltadas para o colaborador, que é um fator que interfere na satisfação ao olhar crítico do usuário, juntamente com o tratamento recebido

CONCLUSÃO

Os resultados após a implantação do programa, refletem a importância da satisfação do colaborador no trabalho para a prestação de serviços, sendo a avaliação de satisfação do usuário fundamental para evidenciar as opiniões produzidas, sendo indispensável para a melhoria contínua da qualidade

