

OUVIDORIA: COMUNICAÇÃO, HUMANIZAÇÃO E QUALIDADE DE ATENDIMENTO

SONIA MARIA DO NASCIMENTO. Hospital Santo Antonio Maria Zaccaria – HSAMZ (Atenção hospitalar) sonia@hsamz.com.br

Introdução: A ouvidoria vem funcionando como espaço de comunicação entre o cidadão e a Instituição, ouvindo e examinando o que o cidadão tem a dizer em suas manifestações sobre os diversos serviços e projetos desenvolvidas pelo hospital.

Objetivo: Receber reclamação, elogios, comentários e sugestões dos usuários, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando o aprimoramento do processo de prestação de serviços, de modo a contribuir com a melhoria da qualidade dos serviços.

Metodologia: O desenvolvimento da experiência vivenciada pela ouvidoria na melhoria da qualidade dos serviços deu-se pela rotina estabelecida com recebimento das demandas, análises das manifestações, encaminhamento e acompanhamento no setor de higienização do hospital, através da manifestação começou-se a identificar o desenvolvimento das atividades dos funcionários no que se refere a limpeza geral do ambiente e a relação dos funcionários no tratamento aos usuários, foram realizadas varias reuniões com a gerencia e setor para identificar problemas da rotina, relacionamento interpessoal e família, foram abordado e trabalhado vários temas para enfrentamento dos problemas inerentes ao fluxo do trabalho para proporcionar uma limpeza que garantisse aos usuários um ambiente confortável e mais humanizado.

Resultado:

O alcance dos resultados deu-se pelo acompanhamento em ouvir as manifestações dos usuários e encaminhá-las com a proposta de mudanças significativas no aspecto cultural, profissional e na melhoria da higienização no aspecto geral do hospital e no atendimento ao usuário.

Conclusão:

A experiência demonstrou a importância de um canal aberto de comunicação entre o usuário e a Instituição, adotando uma sensibilidade na captação de problemas, encaminhamentos de sugestões na busca de soluções, contribuindo para aperfeiçoamento do atendimento e valorização dos cidadãos.