SantaCasaBA Hospital SANTA IZABEL

A IMPORTÂNCIA DOS COLABORADORES DITOS "INVISÍVEIS" PARA PROMOVER A IMAGEM DO HOSPITAL E FIDELIZAR CLIENTES

SantaCasaBA

Hospital
SANTA IZABEL

Dr. Cristiano Marcio Lima França CRM/BA 12.690 Hospital Santa Izabel - Santa Casa BA cmlfranca@hotmail.com

Resumo

O estudo tem a finalidade de analisar a importância do investimento em capital humano para promover a eficácia e eficiência dos servidores hospitalares da área de apoio e a consequente conquista em excelência nas opiniões dos clientes, tanto dos doentes quanto dos seus acompanhantes.

Introdução

A fidelização dos clientes a um hospital depende também da qualidade na prestação de serviços pelos colaboradores que, no cotidiano, fazem diferença e quase não são notados, mas cujo compromisso envolve o conforto, a segurança e a qualidade no fenômeno da humanização durante a estada do paciente na casa de saúde.

Método

Utilizou-se, metodologicamente, o procedimento técnico bibliográfico de cunho exploratório para desenvolver a fundamentação teórica.

A revisão de literatura foi constituída pelos seguintes objetivos específicos: apresentar a função da administração hospitalar; identificar a definição e as características sobre hotelaria hospitalar; e explicitar a importância do investimento no capital humano no ambiente hospitalar, através da Gestão de Pessoas. Uma das funções dos gestores é fazer com que os diversos profissionais se sintam integrados aos objetivos do hospital e responsáveis solidariamente pelas metas.

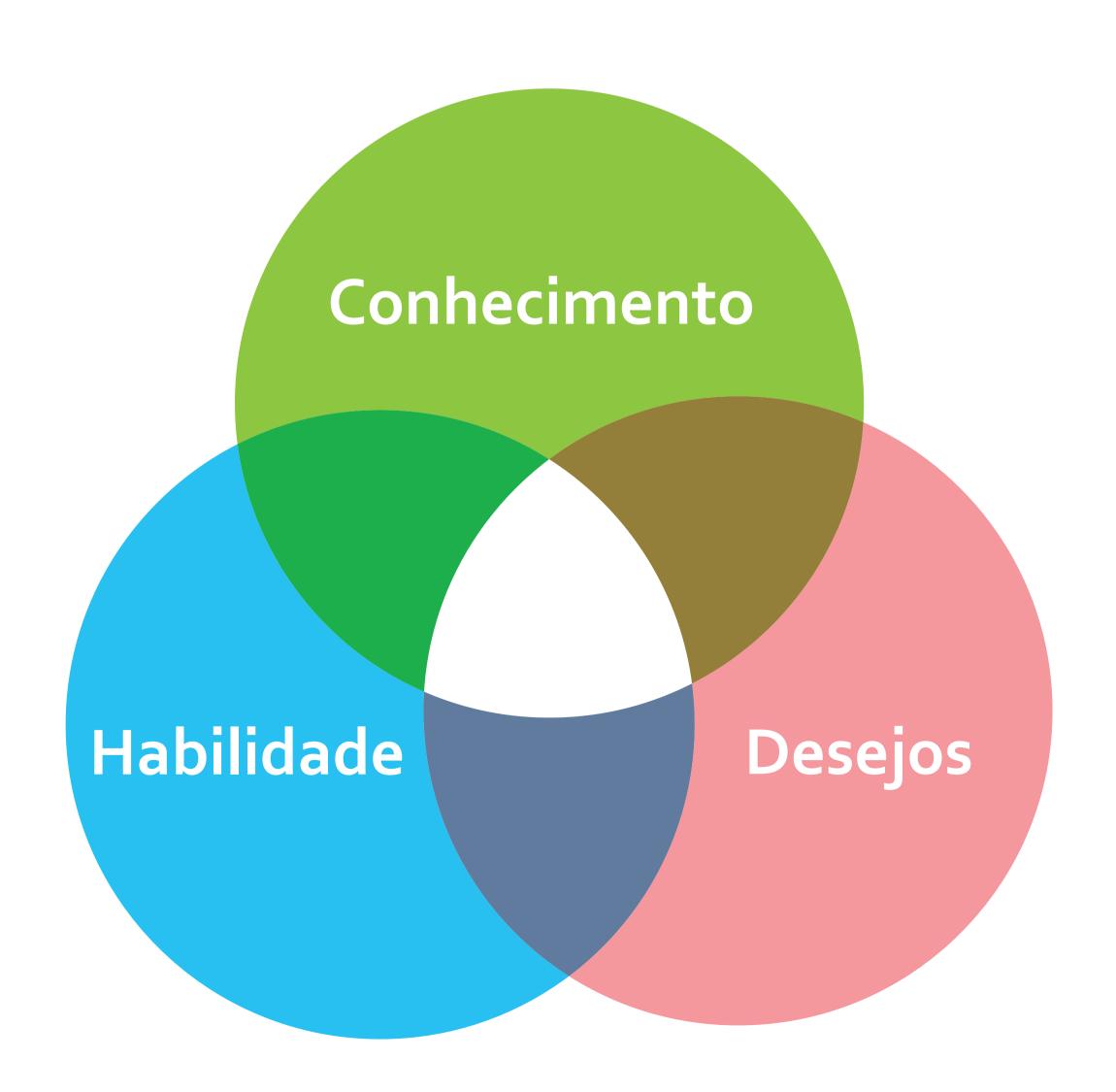


Figura 01 - Hábitos eficazes. Princípios interiorizados e padrões de comportamento. Fonte: Covey (1989).

Resultados

Os resultados da pesquisa demonstraram que a capacitação profissional e cultural promovida pelos seus gestores, permite que os funcionários desenvolvam e se interponham sobre os seus limites e capacidades técnicas e pessoais, além de aumentar a garantia da sua empregabilidade, resultando em uma maior segurança profissional e realização pessoal transparecendo a sua satisfação aos pacientes.

Discussão

Sabe-se que os colaboradores de apoio como camareiras, vigilantes, recepcionistas e serviços gerais têm contato por mais tempo com os pacientes do que com os seus médicos assistentes. Desta forma, a gentileza e o conhecimento técnico prestados aos clientes influenciam positivamente na imagem da instituição de saúde frente ao seu público alvo.

A formação educacional continuada, apoiada pelos gestores, é uma estratégia que possibilita a conquista do conhecimento, da habilidade, do desejo, hábito e, principalmente, aprazimento dos afazeres dos colaboradores de apoio, aumentando a sua empregabilidade e zona de conforto profissional.

Conclusões

Observa-se, na contemporaneidade, que os clientes (usuários) estão cada vez mais exigentes e observadores, atributos que coexistem com suas necessidades ilimitadas.

Com isso, entende-se que as oportunidades de qualificação profissional oferecidas a todos os departamentos da organização, desde o setor operacional ao estratégico, estreitam o grau de comunicação, instauram a confiabilidade, promovem a descentralização na tomada de decisão e otimizam o processo gerencial hospitalar em longo prazo.

Com vista a garantir a prestação de serviço de qualidade e excelência aos usuários na hotelaria hospitalar, os servidores influenciam, de maneira direta e positiva, na imagem da instituição de saúde, tornando-a referência como unidade de tratamento.

Bibliografia

BOEGER, M. A. Gestão em Hotelaria Hospitalar. São Paulo: Atlas, 2003.

CHIAVENATO, I. Teoria geral da administração. 6 ed. Campus: Rio de Janeiro, 1999.

COVEY, Stephen R. Os 7 hábitos das pessoas muito eficazes. São Paulo: Best Seller, 1989.

PONCHIROLLI, Osmar. O Capital Humano como Elemento Estratégico na Economia da Sociedade do Conhecimento sob a Perspectiva da Teoria do Agir Comunicativo. Florianópolis: UFSC, 2000.