

Qualidade no Atendimento e Serviço ao Cliente

Fundamentação:

O funcionamento dos serviços do hospital, sejam de ação clínica ou de apoio a esta, depende do bom atendimento dispensado ao público utilizador, principalmente aos doentes e seus acompanhantes. Como esse atendimento reflete a imagem da organização e a qualidade dos serviços prestados, é essencial que as pessoas da “linha da frente” tenham as capacidades e conhecimentos necessários para fazerem um atendimento profissional e de qualidade.

O atendimento ao público em alguns casos gera situações de violência física e verbal, pelo que se torna necessário preparar os profissionais para gerir esses conflitos da maneira mais adequada. Qualquer conflito pode ter consequências positivas ou negativas, conforme a resolução que for dada ao mesmo.

Assiste-se, atualmente, à afluência à Urgência Geral e Serviços de Internamento de inúmeros cidadãos estrangeiros das mais diversas nacionalidades, os quais colocam, frequentemente, os funcionários administrativos perante dúvidas relativas ao modo e forma de identificação. De facto, para que seja possível ao Centro Hospitalar Universitário do Porto o processamento legal de tais episódios, é imprescindível que os seus dados estejam corretamente registados, bem como existam e sejam apresentados os documentos de suporte a tais registos e os formulários convencionados. O profissionalismo qualificado da função atendimento, incluindo a atenção dada e a transmissão clara de informação, privilegia a adoção de comportamentos solícitos, assertivos e personalizados, com prestação de informação objetiva e eficaz em termos de localização espaço-temporal, e é um instrumento de eficácia e de eficiência do funcionamento da organização e uma fonte de satisfação para o público utilizador do hospital, contribuindo para a melhoria do relacionamento utente/atendedor e consequentemente da humanização e qualidade dos serviços de saúde.

Programa:

- A importância da Comunicação no Atendimento
- Obstáculos e Princípios para uma Comunicação Eficaz
- O Impacto da Linguagem no Cliente
- Atitudes no Atendimento – Saber Colocar-se no Lugar do Cliente
- A comunicação Assertiva no Atendimento – Palavras, Atitudes e Forma de Estar
- Atendimento Telefónico Eficaz

Objetivos:

Utilizar uma comunicação eficaz nas suas relações com o cliente, contribuindo para a sua satisfação e, de forma global, para a excelência da imagem da Instituição

Regime de certificação: somente serão certificados os Formandos que demonstrem a aquisição de competências (avaliação contínua em contexto de formação) – e cumulativamente, estejam presentes em pelo menos 95% da carga horária total da ação.

Local: Centro de Formação

Carga horária: 21 horas

Destinatários: profissionais que trabalhem em contacto com outras pessoas e com o público

Equipa pedagógica: 1 formador externo

Organização: Departamento de Ensino, Formação e Investigação

Cofinanciado por:

