

E-POSTER**ADMINISTRAÇÃO****2008****ATENDER COM CORTESIA - ESTE É O NOSSO PROPÓSITO**

ANA HELENA GARCIA PINHO; ADRIANA VIGNOLI; DAIANE OLSSON DE SOUZA; NATHÁLIA SUSIN; KARINA DA LUZ WILDNER

HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Introdução: como qualificar a equipe de atendimento para dar sentido ao trabalho que realiza? Como minimizar o impacto de um trabalho que exige tolerância, bom senso, amabilidade e cortesia frente ao cliente fragilizado? Estas questões levaram o Serviço de Hospitalidade (SH) a reafirmar seu papel enquanto área de atendimento, compreendendo que a base está no preparo do profissional, para que possa acolher de forma genuína o cliente. O HCPA é uma Instituição de referência, Acreditada internacionalmente, cujo propósito é “Vidas fazendo mais pela Vida”. O SH é responsável pelas Recepções de acesso à Internação e Ambulatório e atende públicos com diferentes peculiaridades, sendo desafiador lidar com as expectativas de cada cliente. Alinhado ao propósito do Hospital definiu o seu: “Atender com Cortesia”. Cortesia é um princípio da Hospitalidade, significa tratar as pessoas de maneira atenciosa e singular. Objetivo: a partir do propósito do SH, desenvolver um modelo próprio de atendimento, com foco no funcionário. Metodologias empregadas: capacitar alguém para ser amável requer um esforço direcionado ao desenvolvimento individual e da equipe; criar um ambiente onde o profissional esteja confortável, seguro, acolhido e respeitado, preservando sua espontaneidade. Diante disso e dos resultados da Pesquisa de Cultura Institucional, foi trabalhada a dimensão Camaradagem, fortalecendo as relações entre os colegas, através do “mural da camaradagem” e de vídeos de agradecimento, destacando situações em que foram camaradas. Visando externalizar o sentimento de hospitalidade entre colegas e clientes, o Dia da Gentileza entrou no calendário do Serviço. Para avaliar as ações realizadas e identificar novas demandas junto aos funcionários, foi aplicada pesquisa “Nosso Jeito de Atender”. Com o total de 77,96% de respondentes, 56,5% concordam que estão emocionalmente preparados para atender e 54,3% concordam que conhecem os POP'S necessários para desempenhar as atividades. Em relação à qualidade do seu atendimento prestado, 67,4% estão totalmente satisfeitos. No que se refere ao preparo para lidar com situações de stress que envolvam o atendimento, 30,4% concordam que estão preparados. Observações: foi elaborado um plano de capacitação para fortalecer emocionalmente os funcionários, focando em comunicação não violenta e manejo de conflitos. Considerações: cortesia ocorre quando a relação respeitosa entre colegas e entre funcionário/cliente, é preservada.

2057**SOLIDARIEDADE E ASSISTÊNCIA EM REDE EM TEMPOS DE PANDEMIA COVID-19: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

VANDA REGINA MACHADO; PATRÍCIA SILVA DOS SANTOS; ADRIANA FERREIRA DA ROSA RIBEIRO; DANIELA RODRIGUES DORNELES JACOBUS DOS SANTOS; DANIELA BREZEZINSKI QUADRADO; FABRÍCIO BADALOTTI; MÁRCIA WEISSHEIMER; MARIA FERNANDA DORNELLES DE DORNELLES FERREIRA

HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Introdução: a pandemia do Covid-19 que eclodiu no Brasil aproximadamente na primeira quinzena de janeiro deste ano, fez-se perceber a importância e necessidade de proteção individual para cada cidadão da sociedade, um destes resguardos são as máscaras de proteção facial. Ocorre que nem toda população tem acesso aos materiais de proteção, em especial às máscaras faciais. Os funcionários administrativos e equipe de enfermagem de um Hospital Público no município de Porto Alegre observaram que a manta SMS, (spunbond – meltblown – spunbond), também conhecidas como TNT (tecido – não – tecido), material utilizado para embalar e proteger materiais cirúrgicos esterilizados, descartado no Bloco Cirúrgico não possui contato com resíduos biológicos e são considerados recicláveis. Observou-se que a quantidade descartada é bastante significativa e em função disso, identificou-se a possibilidade de um planejamento para ações sociais. Objetivo: confeccionar máscaras para ser oferecida à comunidade sem condições de possuir tal material para sua proteção individual. Método: relato de experiência sobre produção e distribuição de máscaras de proteção e o envolvimento da equipe voluntária. Resultados: o material foi coletado e organizado pelas enfermeiras que por sua vez entregaram as mantas SMS para os funcionários administrativos do hospital. Tais materiais foram encaminhados para costureiras voluntárias e estudantes de moda da universidade Unisinos que confeccionaram as máscaras. Os alunos da disciplina de logística empresarial da Faculdade Famaqui fizeram o mapeamento das instituições necessitadas, além de toda a pesquisa logística para tal demanda. De abril até agosto deste ano, foram entregues novecentas máscaras para as instituições: ONG Mistura POA – Vila do Planetário, Albergue Dias da Cruz, Associação dos funcionários do HCPA – ASHCLIN e FASC – Fundação de Assistência Social e Cidadania. Os voluntários continuarão o trabalho enquanto for necessário desta forma, pode-se contribuir para redução de pessoas enfermas nas unidades de saúde. Conclusão: o envolvimento dos funcionários do Hospital, Famaqui, Unisinos e demais voluntários do projeto criou uma rede de solidariedade, respondendo uma demanda da sociedade, em tempos de