

Projeto Humaniza Comunicação



O projeto nasceu após o estudo “Falhas de Comunicação em Ambiente Hospitalar com as Mães de UTI” conduzido pela pesquisadora Karina Fusco e apresentado no Congresso de Hospitalidade 2017, na Feira Hospitalar, em São Paulo. A pesquisa levantou dados como:

- **57%** das puérperas receberam na sala de parto a notícia de que o filho recém-nascido precisaria ser encaminhado para a UTI de forma fria, sem qualquer cuidado ou sensibilidade.
- **79%** das mães receberam informações sobre a saúde dos filhos apenas nos momentos de visita e de forma automática, apressada e nada humanizada.
- Para **68%** das entrevistadas, isso não é satisfatório.

Proposta de trabalho:

O trabalho consiste na identificação de falhas de comunicação e de processos, inicialmente através de atuações como cliente oculto e na sequência como possível paciente e também como observadora declarada e entrevistadora.

A partir do diagnóstico serão oferecidos:

- Relatório apontando todos os problemas e sugerindo melhorias;
- Treinamentos aos colaboradores;
- Implantação de processos para corrigir as falhas de comunicação;
- Implantação de projeto para melhor funcionamento da Ouvidoria e SAC;
- Produção de conteúdo para melhorar a comunicação do hospital com seus clientes;
- Gerenciamento de processos que assegurem melhorar a imagem da instituição.

Karina Fusco

Hoteleira Hospitalar pós-graduada pelo Instituto de Ensino e Pesquisa Albert Einstein, de São Paulo, consultora e palestrante

(19) 9 9222-8154 / (11) 9 9222-8154