Jeito de ser HAC

Hospital Angelina Caron

APRESENTAÇÃO 5

O que expressa o seu jeito de ser? 6

E qual é o Jeito de Ser do Hospital Angelina Caron? 7

AO SEU LADO, SEMPRE! 10

Atendimento de Qualidade 12

Comunicação Interpessoal 16

Trabalho em Equipe 20

Realizar e Inovar 22

Humanização e Empatia 24

Estrutura Organizacional e Responsabilização (Accountability) 26

Efetividade e Ética 28

Engajamento, Respeito e Otimismo 30

PADRÕES GERAIS DE COMPORTAMENTO 32

Expressando nossa Marca 34

Uso de Materiais Padrões 36

Redes Sociais e Relacionamento com a Imprensa 38

Vestimenta 39

apresentação

O que expressa o seu *jeito de ser?*

A forma de pensar, agir, os comportamentos, a fala, e todas as atitudes são usadas para expressar quem você é e permitem que você seja reconhecido pelos outros como um ser humano único, além de construir, na mente de outras pessoas, uma imagem de quem você é.

O mesmo conceito aplica-se a uma marca/empresa. Quando todas as áreas e todos os colaboradores levam a mesma cultura, trabalhando em busca dos mesmos objetivos, praticando os mesmos valores, eles colocam em prática o "jeito de ser" de uma empresa, e é esse jeito de ser que constrói o que chamamos de imagem de marca na mente das pessoas.

E qual é o *jeito de ser* do Hospital Angelina Caron?

Para responder essa pergunta, construímos esse guia que serve como referência de como devem agir todos os colaboradores, médicos, fornecedores e todas as pessoas que levam a marca do Hospital Angelina Caron.

Queremos que cada um utilize suas aptidões e talentos individuais para que juntos sejamos referência em atendimento de qualidade, humanização e cuidado dos pacientes.

Tenha sempre esse guia por perto para que o Jeito de Ser do Hospital Angelina Caron seja um hábito praticado no seu dia a dia.

Boa leitura.

Ao

seu lado,

sempre!

Ao seu lado, *sempre!*

O hospital é uma constante nas vidas das pessoas, desde a hora do nascimento até o final da vida, em um momento de alegria por um procedimento de sucesso ou de tristeza por um diagnóstico não esperado.

Independentemente do momento, bom ou ruim, todas as pessoas quando vão a um hospital, procuram a mesma coisa: alento, esperança, saúde, cura e confiança.

Poder contar **com quem realmente se importa**, está **presente**, está **próximo** e não mede esforços para **realizar um excelente atendimento**, faz toda a diferença para quem busca um hospital para si ou para alguém que ama.

Ao seu lado, sempre, traduz o jeito de ser que deve ser praticado por toda a equipe do Hospital Angelina Caron: um jeito de atitudes que aproximam, de quem está perto, um jeito acolhedor.

Pois não importa a adversidade, nossa equipe deve estar sempre ao lado dos nossos clientes, servindo-os da melhor forma possível, com humanização e cuidado.

Antes de agir pense:
Minha atitude vai demonstrar aos clientes e colaboradores que estou AO SEU LADO, SEMPRE?

Atendimento de Qualidade

O cliente é prioridade, sempre!

As pessoas, geralmente, não procuram um hospital sem motivos. Por isso, precisamos sempre estar atentos à necessidade de cada um e não medir esforços para que cada pessoa que busque o Hospital Angelina Caron tenha sua necessidade atendida da melhor forma possível. Com uma experiência positiva, mesmo em momentos tristes.

Um atendimento de qualidade vai muito além do serviço assistencial, vai desde o atendimento de uma ligação, do sorriso no rosto dos colaboradores, até a proatividade de ouvir o cliente, resolver seus problemas e encantá-lo com pequenos detalhes.

Lembre-se:

Para o cliente, Você é a empresa.

Por isso, suas atitudes sempre serão interpretadas como sendo atitudes do Hospital Angelina Caron.

NA PRÁTICA

Situação 01

Sem querer, o cliente apertou um número errado e a ligação dele caiu no seu ramal incorretamente.

O QUE NÃO FAZER

Mesmo se for um erro do cliente, não devemos simplesmente desligar o telefone e pedir para que ligue novamente. É necessário **RESOLVER O PROBLEMA DE FORMA PROATIVA.**

O QUE FAZER

- Pergunte qual a necessidade dessa pessoa. Consulte a ELO Intranet para descobrir o ramal correto do setor desejado.
- Se tiver conhecimento suficiente, oriente quanto aos procedimentos básicos do assunto desejado.
- Depois disso, informe que irá transferir a ligação para o responsável. (Informe o ramal correto - para que o cliente consiga ligar caso a ligação caia, mas não peça para que o cliente ligue, faça você mesmo a transferência da ligação para o setor correto.)
- Antes de concluir a transferência e desligar o telefone, converse com o colaborador responsável e introduza o assunto e as necessidades do cliente (para que não seja necessário que a pessoa repita todas as informações novamente) e só depois de explicar o assunto, finalize a transferência da ligação.

NA PRÁTICA

Situação 02

Estou caminhando por algum setor do hospital e um cliente me abordou com alguma dúvida ou necessidade.

O QUE NÃO FAZER

Fingir que não ouviu e passar reto, ou simplesmente dizer que não é o seu setor e que não pode ajudá-lo.

O QUE FAZER

Pare, escute, dê atenção.

- Se você tiver a informação correta, oriente a pessoa para a solução da sua dúvida.
- Caso não saiba, acompanhe o cliente até um balcão de atendimento ou até um segurança para que o cliente tenha sua necessidade atendida por completo.

Nossa prioridade é proporcionar um atendimento de qualidade, e isso significa:

- Atender de forma eficiente e o mais ágil possível (sem esquecer da cordialidade, simpatia e sorriso no rosto).
- Resolver o problema do cliente no primeiro contato, sempre que possível, em todos os canais (telefone, e-mail ou presencialmente).
- No atendimento é importante ter paciência e escutar com atenção o que o cliente está dizendo.
- Responder com a melhor solução ou orientação, surpreendendo o cliente positivamente.
- Fazer com que a experiência do cliente seja positiva em todos os momentos.
- Buscar referências e experiências fora. Pesquise quais são as melhores práticas do mercado.
- Prestar um bom atendimento para seus clientes internos, some forças e contribua com projetos de outras áreas.
- Ter sempre um sorriso no rosto, na sua voz (ao atender o telefone), fale devagar e com tom delicado.

MUITO IMPORTANTE!

O mesmo cuidado que temos com o cliente externo (pacientes, acompanhantes e visitantes) precisamos ter com o cliente interno (colaboradores e médicos). Além de beneficiar sua imagem como profissional, atender com qualidade outras áreas considerando-as como clientes internos contribui para o processo colaborativo e para o crescimento de todos.

Comunicação Interpessoal

Você sabe como usar o tom correto para gerar uma corrente positiva para realização de tarefas com a colaboração de outras pessoas?

Você pratica a escuta ativa?

Você sabe quando usar as ferramentas corretas: quando mandar um e-mail, fazer uma ligação ou mandar uma mensagem?

A comunicação positiva pode ser uma grande ferramenta para o seu dia a dia no ambiente de trabalho.

O QUE FAZER

- Prefira usar palavras e expressões positivas e cordiais como: como posso te ajudar? Estou à disposição, conte comigo, por favor, por gentileza, muito obrigado, etc. Palavras como essas podem facilitar a comunicação e o relacionamento interpessoal no dia a dia.
- Redobre a atenção com a gramática (escrita e verbal).
- Procure escutar com atenção e sem julgamentos, deixando que o outro termine de falar sem interrompê-lo.
- Sempre responda as solicitações e e-mails enviados em tempo hábil e com agilidade. Caso perceba que não terá a resposta completa em até 48 horas do recebimento da mensagem, responda que você recebeu a mensagem e alinhe um prazo para a entrega completa.

O QUE NÃO FAZER

Ao contrário do exemplo anterior, palavras e expressões reativas que demonstram negatividade podem dificultar o seu relacionamento com outras pessoas: Não dá, não consigo, não posso fazer, isso é impossível, etc.

- Troque o “não”, “não posso”, “não dá”, por “vou verificar a melhor forma de ajudá-lo”.
- Dialogar é diferente de brigar, gritar, fofocar...
- Não divulgue informações incompletas, incertas e que possam ser facilmente interpretadas erroneamente, as “fake news” só trazem prejuízos a todos.

Escolha o canal de comunicação correto:

- As mensagens de texto (chats, whatsapp ou similares) devem ser usadas apenas para a troca de ideias, ou reforço pontual de algum tópico previamente tratado entre as pessoas. Esses métodos de conversação não são recomendados para a solicitação de demandas pela dificuldade de acesso aos registros das mensagens (especialmente se for por áudio) e por se misturarem com mensagens externas ao ambiente de trabalho.
- Utilize o E-MAIL para solicitação de demandas, registro de atividades, envio de arquivos e para oficializar algum assunto tratado em reunião.
    - Ao escrever um e-mail, tente ser o mais claro possível no assunto abordado.
    - Para um determinado assunto comum, procure utilizar o mesmo título para que fique mais fácil realizar buscas futuras.
    - Cuidado ao reenviar mensagens, em alguns casos conteúdos indesejados ou sigilosos podem ser replicados sem querer.

- Utilize tópicos em assuntos muito extensos para facilitar a compreensão.
- Evite o uso de textos em letra maiúscula, pois o leitor pode interpretar com um tom de voz alta na conversa.

- Para assuntos urgentes, para tirar dúvidas pontuais ou até para introduzir um assunto que possa necessitar de uma reunião, prefira o contato por telefone.

DICA:

Cuidado ao se comunicar por textos. Diferentemente da comunicação presencial, o texto não carrega a emoção expressada pelo tom de voz, por um sorriso, pela pausa na fala e muitas outras expressões que facilitam o ouvinte a entender a sua intenção.

- Reuniões são úteis para alinhamentos com mais pessoas que necessitam de uma tomada de decisão ou diálogo mais aprofundado. Sempre avalie a necessidade antes de realizar uma reunião para que o tempo de cada um possa ser utilizado da forma mais eficiente possível.
    - Agende a reunião (que pode ser presencial ou online) com antecedência. Dê preferência aos recursos de agendamento por e-mail, explicando no convite qual será a pauta (assunto) da reunião.
    - Reserve a sala de reunião ou envie um link e orientações de acesso à videoconferência.
    - Tenha claro os assuntos que irá abordar durante a reunião e organize-se previamente.
    - Preveja o tempo que a reunião levará.
    - Após a reunião, envie uma ata, por e-mail, para que todas as pessoas que participaram estejam alinhadas e tenham o registro das decisões tomadas.

Trabalho em Equipe

Valorizamos o diálogo constante, entre colaboradores e entre áreas, para que novas ideias e projetos sejam colocados em prática de forma a melhorar ainda mais a experiência dos nossos clientes. Uma conversa, um bate-papo ou uma troca de ideias no ambiente corporativo deve ter como objetivo **construir pontes, estreitar laços, ter novas ideias e a resolução de problemas.**

NA PRÁTICA

O QUE NÃO FAZER

- Não seja reativo a um pedido ou ideia, avalie a solicitação de outras pessoas com disposição em ajudar.
- Não critique só por criticar, lembre-se que todos jogamos no mesmo time e temos um só objetivo: Salvar vidas.
- Não faça para os seus colegas de trabalho o que não gostaria que eles fizessem para você.
- No HAC não deve existir a frase: “esse projeto não é meu”. Todos trabalhamos juntos.

O QUE FAZER

- O diálogo deve estimular o trabalho em equipe e a troca entre os profissionais.
- Lembre-se que opiniões diferentes podem ajudar a confirmar se o caminho correto está sendo tomado.
- Utilize todos os meios de comunicação disponíveis para facilitar o trabalho em equipe.
- A troca de opiniões traz novas experiências e aprendizados importantes para o seu desenvolvimento profissional.
- Trabalhar em equipe é ter consideração pelos colegas, por isso, sempre responda as solicitações de outras áreas em tempo hábil, com agilidade, cooperando com as necessidades dos outros.
- Quando estiver realizando um projeto em conjunto ou em parceria com algum outro setor, informe regularmente sobre o progresso das tarefas designadas a você e contribua com as necessidades da outra área.

Realizar e Inovar

O sentimento de realização gera uma sensação positiva em todas as pessoas. Por este motivo devemos buscar realizar o nosso trabalho da melhor forma possível, tirando os projetos da gaveta e colocando-os em prática em tempo oportuno.

Novos desafios e novas ideias devem ser continuamente incentivadas e estar sempre em nossos objetivos e metas.

NA PRÁTICA

O QUE NÃO FAZER

- Jamais utilize a expressão “sempre foi assim”.
- Não ridicularize novas ideias, mesmo que nesse momento elas não sejam viáveis.
- Não tome os créditos todos para si, na vida, ninguém faz nada sozinho. Ao contrário, agradeça e reconheça as pessoas que te ajudaram em um projeto ou atividade.
- Evite procrastinar e deixar para depois aquilo que pode ser feito hoje, assim você evita o atraso dos projetos e entregas.

O QUE FAZER

- Seja sempre aberto para o novo e busque um olhar criativo para os problemas. A inovação nos faz evoluir e a criatividade nos mostra novas soluções para problemas antigos.
- Utilize palavras simples e de fácil compreensão para comunicar uma nova ideia.
- Preze pelo bom humor no ambiente de trabalho, um ambiente leve proporciona a criatividade.
- Ao entregar um novo projeto ou concluir uma atividade, celebre!
- Tenha um cronograma e agenda pessoal com data estabelecida para cada atividade/projeto.
- Pratique a melhoria contínua. Todos devem ser responsáveis pela melhoria dos processos da sua área, tornando os serviços e atendimentos mais ágeis, simples e facilitando a vida dos clientes e colaboradores.

Humanização e Empatia

A empatia é ação de colocar-se no lugar de outra pessoa, de sentir o que ela sente, tentando compreender o comportamento e as emoções do outro.

Esse sentimento é muito importante no ambiente de trabalho, pois nos torna mais humanos e mais engajados com a necessidade do outro. Isso é importante ser praticado não só no atendimento aos nossos pacientes, mas também no relacionamento interpessoal entre as equipes e áreas, assim construímos um local agradável para todas as pessoas presentes em nosso hospital.

NA PRÁTICA

O QUE NÃO FAZER

- Não use expressões faciais negativas.
- Não use sarcasmo ou tom de superioridade em suas comunicações.
- Não exponha problemas ou assuntos delicados para quem não estiver envolvido.
- Agressividade e violência são inaceitáveis.
- Não menospreze os sentimentos e necessidades dos outros, ao contrário tente compreendê-los.

O QUE FAZER

- Humanização é lembrar que o outro é tão importante quanto você mesmo.
- Seja empático com a dor e necessidade do outro, ajudando-o de todas as formas que estiver ao seu alcance.
- Ouça sem julgamentos.
- As críticas devem ser sempre construtivas e devem ser feitas de forma clara e respeitosa.
- Em caso de divergências o assunto deve ser resolvido diretamente e apenas entre as partes envolvidas.
- Preconceitos e discriminações não são aceitos em nosso ambiente de trabalho.
- Lembre-se constantemente: **nosso cliente é o amor da vida de alguém.**

Estrutura Organizacional e Responsabilização (Accountability)

As portas sempre estão abertas para o diálogo, seja entre colegas de trabalho ou com a liderança, mas lembre-se, as conversas devem ser realizadas em momentos adequados.

Isso não quer dizer que um colega ou gestor pode te receber a qualquer momento, sempre utilize do bom senso e empatia ao abordar e tratar determinados assuntos com um colega, gestor ou liderança.

Aja com profissionalismo, responsabilidade e comprometimento em todas as situações e com todas as pessoas da empresa.

NA PRÁTICA

O QUE NÃO FAZER

- Não se comprometa com o que não pode cumprir, se estiver inseguro quanto ao processo correto, volte e alinhe com seu gestor imediato.
- Não descumpra processos ou procedimentos do seu setor nem de outras áreas da empresa.
- Não deixe o pessoal sobrepor o profissional, relações afetivas não devem prejudicar o seu trabalho.

- Todos são iguais, não haja com favoritismo.

O QUE FAZER

- Lembre-se que mesmo em diferentes cargos ou setores, todos fazemos parte do hospital e trabalhamos por um mesmo objetivo: salvar vidas.
- Mantenha seu gestor imediato informado dos status das suas atividades, dos acontecimentos da área e do seu dia a dia.
- Ao participar de reuniões, ou tomar decisões use do bom senso e tenha autonomia com responsabilidade.
- Alinhou um projeto ou se comprometeu com uma atividade? Comunique seu gestor e entregue o que foi combinado.
- Houve um ruído entre você e um colega de trabalho? Converse diretamente com seu colega, dando-lhe a oportunidade de resolver o problema de maneira madura e educada, antes de envolver seus gestores.
- Saiba assumir seus erros, se errar peça desculpas sinceras.

DICA AOS GESTORES:

- Mantenha suas equipes informadas sobre as estratégias, projetos e assuntos pertinentes ao dia a dia da sua área.
- Estimule o acesso e consumo das informações pelos canais de comunicação Elo. Eles são as fontes oficiais do hospital.
- A confiança mútua e o respeito entre os gestores e a equipe é muito importante.

Efetividade e Ética

Efetividade significa alcançar os resultados desejados e os objetivos propostos da melhor maneira possível, agindo sempre de forma profissional e ética , evitando desperdícios e em tempo hábil. É uma competência muito importante, e esperada para todos os profissionais.

NA PRÁTICA

O QUE NÃO FAZER

- Não tenha atitudes ou decisões que resultem em retrabalho, desperdício, ou custo desnecessário.
- Não priorize ações que prejudiquem a produtividade durante os horários de trabalho.
- Não viva “apagando incêndio”, esses momentos devem ser esporádicos e não rotineiros, para isso é imprescindível ter um plano de ação que avalie os riscos e preveja possíveis problemas.
- Não deixe para realizar as ações em cima da hora, elas podem sobrecarregar não só você, como outras áreas, prejudicando o planejamento de quem se organizou previamente.
- Não atrase as entregas, mas caso algum imprevisto aconteça, informe as mudanças para as áreas envolvidas com agilidade.
- Não obtenha proveito de fornecedores ou da sua posição/influência para benefícios próprios em detrimento a outros ou à instituição.

O QUE FAZER

- Em reuniões, conversas, e-mails, busque a assertividade, ou seja, afirmar de maneira clara, objetiva e transparente os assuntos e objetivos.
- Invista esforços em busca de soluções para os problemas e desafios de forma rápida, porém eficiente e sustentável.
- Planeje suas atividades e projetos incluindo metas e prazos, e mantenha um acompanhamento periódico dos resultados e status das ações.
- Se precisar do apoio de outras áreas, faça a solicitação com antecedência. E ao receber um pedido de outra área, programe-se para entregar no prazo combinado.
- Mantenha o foco, seja produtivo e organizado, otimizando seu tempo de trabalho.
- Acima de tudo, seja e pratique a ÉTICA, fazendo o que é certo, mesmo quando "ninguém estiver olhando".

DICA AOS GESTORES:

- É seu papel alinhar os objetivos da sua área e dos projetos de sua equipe com os objetivos estratégicos da empresa.
- Mantenha a gestão dos indicadores da sua área em dia.
- Esteja alinhado com sua equipe, direcionando corretamente seu time e auxiliando-os em seus desafios.
- Lembre-se: você é o maior exemplo de conduta para seus colaboradores.

Engajamento, Respeito e Otimismo

Independentemente do setor ou cargo, todos trabalhamos com um único objetivo: levar o melhor atendimento e experiência aos nossos clientes.

Atingir esse objetivo só será possível se construirmos juntos um ambiente de trabalho saudável, leve e agradável, em que cada um faça a sua parte, contribuindo para a união das equipes e o sucesso de todos.

Manter um bom clima no ambiente de trabalho depende (e muito!) do bom relacionamento entre os colegas ao seu redor.

NA PRÁTICA

O QUE NÃO FAZER

- Não seja egocêntrico e individualista.
- Não inveje os outros, trabalhe junto, aprendendo e ensinando o que sabe.
- Não trate ninguém, independentemente do cargo ou posição, com rispidez e falta de respeito.
- Cuidado com as “brincadeiras”, elas podem caracterizar bullying e assédio moral.

- Não humilhe, se exalte ou exponha as pessoas.
- Não fofoque, não minta, não fale palavras impróprias no ambiente de trabalho.
- Preconceito e violência não são aceitos de maneira alguma em nossa instituição.

O QUE FAZER

- Engajamento, respeito e otimismo devem estar SEMPRE acima de tudo, independentemente do modo com que você foi tratado pelo outro.
- Trate o outro como gostaria de ser tratado.
- Gentileza gera gentileza.
- Respeite o espaço do outro.
- Estimule a relação, a troca de ideias e o auxílio entre todos.
- Seja cortês, educado e simpático.
- Sorria! A alegria deve fazer parte do nosso dia a dia.
- Compartilhe e divulgue os resultados, conquistas e boas notícias com os outros.

Padrões gerais de *comportamento*

Expressando nossa Marca

A forma principal e correta de pronunciar e se referir a nossa marca é a nomenclatura completa: **HOSPITAL ANGELINA CARON.**

Embora tornou-se popular o uso carinhoso e isolado do termo "CARON", nós colaboradores e médicos, ao atendermos o telefone, escrevermos um e-mail, ou em qualquer comunicação com nossos clientes, colaboradores, fornecedores e outros públicos externos devemos utilizar a nomenclatura completa.

Quando for necessário, em textos e para não repetir muitas vezes o nome completo da marca, pode-se adotar a abreviação: HAC.

NA PRÁTICA

Modelo de atendimento telefônico

- Áreas que RECEBEM ligações externas (clientes/fornecedores):

  Hospital Angelina Caron + [seu nome] +
  [saudação: bom dia/tarde/noite]

- Áreas que RECEBEM ligações internas (colaboradores e médicos):

  [nome do setor] + [seu nome] +
  [saudação: bom dia/tarde/noite]

- Ao REALIZAR ligações externas (para clientes/fornecedores) todas as áreas devem usar o modelo abaixo:

  Saudação [bom dia/tarde/noite] + meu nome é [seu nome] + sou do Hospital Angelina Caron e gostaria de falar com o(a) [nome do cliente].

  - Lembre-se: sempre pergunte se a pessoa está disponível para conversar naquele momento ou se prefere que retorne a ligação em outro horário.

IMPORTANTE:
Áreas de atendimento especializado como Telefonia, Comercial, além dessa abordagem, devem seguir os scripts específicos de suas áreas.

Uso da marca e materiais padrões

O uso correto do logotipo do HAC e uma identidade visual consistente é muito importante para a identificação da empresa e para a construção de uma imagem de marca positiva.

Por isso, precisamos zelar pela nossa marca e garantir a correta aplicação, sem distorções, alterações de cores, fontes e identidade visual, evitando assim a descaracterização e o uso de outras "submarcas".

Para garantir que isso aconteça, o HAC disponibiliza aos colaboradores diversos materiais padronizados e que expressam corretamente a aplicação textual e gráfica da nossa marca. Estes materiais devem ser utilizados na comunicação com todos os públicos externos e internos.

NA PRÁTICA

- Utilize sempre o papel timbrado para envio de documentações oficiais do HAC, além de envelopes e pastas, conforme sua necessidade. Nunca reutilize envelopes ou materiais com a marca de outras empresas.
- A assinatura de e-mail deve seguir o padrão disponibilizado pelo HAC e não pode ser alterada ou acrescentado imagens e frases.

- Se necessitar de cartões de visitas, estes devem ser solicitados internamente para confecção do material nos padrões de comunicação.
- Apresentações de slides devem seguir os modelos padrões criados e disponibilizados na Elo Intranet, respeitando o estilo de design, fonte, ícones e imagens.
- Placas, cartazes, avisos devem seguir o padrão de identidade visual do HAC, por isso, devem ser validados e aprovados pela área de Comunicação.
- Modelos de plotagem de veículos e frota, brindes corporativos e outros materiais devem ser aprovados pela área de Comunicação.
- Para mais informações, consulte o Manual da Marca e os arquivos disponibilizados na Elo Intranet ou entre em contato com a área de comunicação (marketing).

Redes Sociais e Relacionamento com a Imprensa

- Cuidado ao tratar de assuntos relativos à rotina de trabalho, metas, principalmente com pessoas não inseridas no contexto do hospital, seja de forma física ou virtual.
- O HAC possui porta-vozes oficiais para se relacionar com a imprensa e somente estes colaboradores podem fornecer informações e dar entrevistas. Caso você seja abordado por jornalistas, não responda nenhum questionamento.
- Não se manifeste nas redes sociais em nome do Hospital Angelina Caron.
- A área de comunicação é responsável pelo suporte e atendimento à imprensa e às ações oficiais do HAC na internet e redes sociais.

Vestimenta

A vestimenta comunica uma mensagem. E essa mensagem é responsável por transmitir os seus valores e os da organização, pois, ao tornar-se funcionário, você se torna espelho e carrega a imagem da empresa e tudo que a nossa marca comunica para o mercado.

Ou seja, o dress code define a imagem e o posicionamento da empresa para os clientes e a sociedade em geral. Assim como o gestual, as roupas são elementos estratégicos para uma comunicação eficiente.

NA PRÁTICA

- Para os setores que possuem uniformes, estes devem ser utilizados sempre, pois ele comunica a nossa marca da forma correta.
- Para as áreas administrativas podemos adotar o esporte fino como padrão do dia a dia, porém é de suma importância usar o bom senso e, em atendimento à parceiros, fornecedores, clientes vale a utilização de peças mais sociais.
- Médicos e profissionais assistenciais devem utilizar jaleco e EPIs conforme políticas específicas.
- É de extrema importância o cuidado com roupas curtas, apertadas, decotes, transparência. Lembre-se sempre que estamos em um ambiente corporativo.

Nosso jeito de ser é:

estar sempre perto, estar próximo, ser presente, aproximar, aconchegar...

O QUE TUDO ISSO SIGNIFICA?

- Ligação genuína.
- Mesmo propósito.
- Coerência e transparência.
- Cuidado, carinho e qualidade.
- Empatia pela necessidade e desafio do outro.
- Alegria em compartilhar o sucesso de todos.
- É fazer junto. É ser colaborativo.
- É ligar o HAC às pessoas.
- E as pessoas ao HAC.
- É estar...

Ao seu lado, *sempre!*

Hospital
Angelina Caron