

Na cultura japonesa, o conceito de hospitalidade centrada no cuidado de atendimento às pessoas é expresso pela palavra *omotenashi* que, traduzida, significa “Hospitalidade”. Na prática, essa palavra significa ir além da excelência e antecipar os desejos e necessidades das pessoas antes mesmo que elas tenham algo a dizer, sem esperar nada em troca, gerando assim um inesperado estado de encantamento.

Inspirado nessa filosofia típica da cultura japonesa, o Hospital Nipo-Brasileiro acaba de implantar um novo modelo de atendimento em sua rotina operacional, apoiado em cinco (5) princípios de qualidade adotados em todas suas práticas de relacionamento, que ensinam e estabelecem servir com cortesia, saber ouvir, atentar aos detalhes, pro-atividade no cuidado e sensível aos desejos dos pacientes.

Sob o lema Cuidar de Perto. Cuidar Sempre, esse Novo Modelo de Atendimento do Hospital Nipo-Brasileiro foi implementado através de uma ação especial coordenada pelo setor de Treinamento e Desenvolvimento que envolveu e convidou todos colaboradores a uma reflexão de como suas atitudes podem impactar no dia a dia dos pacientes e de todos à sua volta.

Manifestando satisfação pelo total engajamento dos colaboradores nesse novo modelo de atendimento, Dr. Sérgio Okamoto, Superintendente Geral do Hospital Nipo-Brasileiro, destacou como missão de todos o grande desafio de surpreender e encantar cada vez mais os pacientes: “ O inesperado, tenham certeza, é o grande diferencial capaz de gerar encantamento, ao permitir que o fator surpresa quebre padrões e rotinas previsíveis estabelecidos nas diversas áreas do relacionamento humano, especialmente no setor da saúde!”

Na sequência, Michelle F. Araújo, Superintendente de Operações Administrativas do Hospital Nipo-Brasileiro destacou o caráter coletivo do novo modelo institucional de atendimento e a importância dos cinco princípios de qualidade para a superação dos obstáculos na relação com os pacientes: “ os desafios da prática são enormes, porém, confiamos no alto nível de comprometimento e senso de empatia de todos para a sua superação! ” - enfatizou.

A Coordenadora de Treinamento e Desenvolvimento, Carla Casas Fernandes, reiterou também a importância de todos os colaboradores no esforço coletivo de implantação e consolidação do novo modelo e expresso num Guia de Boas Práticas, que contempla desde as funções básicas, como o atendimento telefônico com informação de setor, nome e saudação do atendente, até orientações mais complexas e sutis exigidas durante o atendimento: “ servir com cortesia, nos lembra que acolher desperta emoções; no saber ouvir, a prática do olho no olho pressupõe dar atenção e gera confiança; atentar aos detalhes, significa cuidar melhor da experiência; ser proativo, evidencia ser resolutivo e transmite competência; e ser sensível aos desejos dos pacientes, transmite empatia, personalizando relações capazes de transformar momentos.”, finaliza ela.

Fonte: Anahp, em 13.04.2023