



Hospital João Cesar de Oliveira - Rio Vermelho/MG  
CNPJ: 24.288.698/0001-50

**CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA**  
**HOSPITAL JOÃO CÉSAR DE OLIVEIRA**  
**RIO VERMELHO – MINAS GERAIS.**

2021

## O QUE É O CÓDIGO DE CONDUTA?

É um conjunto de combinados formais relacionados ao comportamento de um determinado grupo de pessoas, de acordo com os princípios e valores comuns.

### **CAPÍTULO 1**

### **TRABALHO EM EQUIPE E**

### **CORRESPONSABILIDADE**

No Hospital João César de Oliveira, respeitamos o ambiente em que trabalhamos, bem como as rotinas que tornam o trabalho resolutivo e seguro para os pacientes e colaboradores. Buscamos conhecer a instituição como um todo e nos sentimos comprometidos com a instituição.

#### **ACOLHIMENTO AOS COLABORADORES NOVOS**

1. É responsabilidade de cada um de nós o acolhimento aos colaboradores novos, propiciando um ambiente receptivo, dando-lhes o suporte adequado, treinando-os e orientando-os para as rotinas do setor com respeito, atenção, cordialidade e empatia, de forma clara, compreendendo os limites de cada um e disponibilizando material teórico institucional.
2. Consideramos a entrada de um colaborador novo como uma oportunidade de compartilhar conhecimentos e aumentar o número de pessoas em condição de ajudar a realizar nossas tarefas e,consequentemente, cumprir a nossa missão.
3. Damos ciência dos processos de trabalho, rotinas e condutas adotados e desejados no Hospital João César de Oliveira para uso efetivo no cumprimento da função aos profissionais novos. Disseminamos protocolos referentes ao setor e compartilhamos conhecimentos técnicos/rotinas.
4. Não emitimos opiniões pessoais baseadas em um olhar negativo sobre colegas e instituição, colaborando para que cada profissional construa sua impressão sobre o ambiente de trabalho e as pessoas pertencentes a ele.

#### **DISPONIBILIDADE PARA COLABORAR**

1. Sabemos escutar, filtrar críticas e ser solidários à equipe. Aceitamos ajuda, reconhecendo que existem formas diversas de trabalho -respeitando os protocolos do Hospital- e temos disponibilidade para compartilhar experiências e conhecimentos.
2. Somos proativos e nos mantemos disponíveis, dispostos, empáticos e atentos para colaborar, independentemente de quem está necessitando de auxílio - acompanhantes, colegas de trabalho do nosso ou de outros setores. Buscamos solucionar demandas e encaminhamos as situações adequadamente.
3. Conhecemos e entendemos nossos próprios cargos e funções e, quando necessário, auxiliamos nas outras atividades do setor, mantendo o trabalho em dia e sendo flexíveis nas adversidades que surgem diariamente.

## LIDERANÇA

1. Conhecemos bem as rotinas do setor e zelamos pelo cumprimento das regras e protocolos. Nos comunicamos tendo uma postura na qual ouvimos opiniões e buscamos resultados positivos.
2. Conversamos com os componentes da equipe reservadamente sobre inadequações pessoais.
3. Estimulamos a notificação de eventos ou ruptura de processos - como forma de alcançar melhores resultados - independentemente do cargo ou função, e investigando se as informações são verídicas.
4. Conhecemos nossas equipes e estamos próximos para saber o que e como delegar a cada colaborador, verificando se está apto para exercer a função, evitando sobrecargas.
5. Avaliamos o desempenho e a afinidade dos colaboradores com a equipe, adotando estratégias de superação.
6. Escutamos, informamos, reconhecemos atitudes e ações positivas e acolhemos as necessidades da equipe. Nos colocamos à disposição, independentemente da situação.
7. Não levamos as solicitações e cobranças para o lado pessoal porque entendemos que isso faz parte das nossas atribuições. Ao cobrar ou ser cobrado, nos colocamos no lugar do outro.
8. Nos comprometemos com as regras e normas institucionais, evitando a quebra das mesmas, considerando a equidade nos casos de exceções.
9. Confiamos na equipe e a preparamos para protagonizar situações que fogem dos protocolos e, sempre que necessário, propomos treinamentos.
10. Exercemos a proatividade e buscamos a capacitação e autodesenvolvimento constantemente.
11. Não praticamos nem admitimos qualquer tipo de assédio ou abuso moral, psicológico e sexual.
12. Respeitamos os horários de intervalo dos colaboradores.

### VOCÊ SABIA?

**ASSÉDIO:** Refere-se a comportamentos de natureza ofensiva. É entendido como um comportamento inconveniente e insistente em relação a alguém, perseguindo, abordando ou cercando essa pessoa.

Tipos mais comuns de assédio:

Assédio sexual<sup>1</sup>: pode compreender conduta verbal, visual ou física de natureza sexual indesejada ou que faça alguém se sentir desconfortável. Pode assumir muitas formas, como:

- avanços sexuais, solicitações de favores sexuais e exigências indesejadas para encontros;
- piadas, imagens, mensagens de texto ou de e-mail de natureza sexual;
- comentários explícitos ou degradantes sobre sexualidade e/ou aparência;
- exibição de figuras sugestivas sexualmente ou pornografia;
- olhares indiscretos que são constrangedores mesmo quando a parte observada não percebe que foi alvo de tais olhares.

Assédio moral<sup>2</sup>: qualquer tipo de atitude hostil, individual ou coletiva, dirigida contra o trabalhador por seu superior hierárquico, por colega do mesmo nível, subalterno ou por terceiro relacionado à empresa, capaz de ofender a sua dignidade ou de causar-lhe danos físicos ou psicológicos, bem como de induzi-lo a atitudes contrárias à sua ética, que possam excluí-lo ou prejudicá-lo na sua carreira. (3) O assédio moral pode assumir tanto a forma de ações diretas (acusações, insultos, gritos, humilhações públicas) quanto indiretas (propagação de boatos, isolamento, recusa na comunicação, fofocas e exclusão social). Esses comportamentos podem ser considerados como abuso psicológico. Nem toda situação de violência ou agressão psicológica no trabalho é tecnicamente assédio moral. Repetitividade e intencionalidade são os elementos que caracterizam o assédio moral e o diferenciam dos abusos psicológicos pontuais e dos conflitos nas relações interpessoais.

Fontes: (1) Código de Conduta da PEPSICO; (2) Jurídico Certo; (3) Superela.



# Hospital João Cesar de Oliveira - Rio Vermelho/MG

CNPJ: 24.288.698/0001-50

## RELAÇÃO COLABORADORES E GESTORES

1. Nos respeitamos mutuamente e horizontalizamos as relações, trabalhando juntos como equipe.
2. Buscamos uma posição de imparcialidade diante de reclamações e problemas, evitando culpar o outro para nos esquivarmos da situação.
3. Como líderes e como liderados, entendemos as responsabilidades e as limitações de ambas as partes.
4. Somos organizados, planejamos as nossas atividades e nos responsabilizamos pelo nosso trabalho para não sobrecarregar os demais processos, respeitando o fluxo de cada setor.
5. Estimulamos o companheirismo e o compartilhamento de informações entre equipe e liderança.
6. Diante de conflitos, adotamos uma postura de imparcialidade, dando a oportunidade de voz a todos os envolvidos, independentemente da hierarquia. Desse modo, agimos com responsabilidade, buscando resolver as situações.
7. Priorizamos a transparência, o respeito, a paciência e a cordialidade entre equipes e lideranças, para que o ambiente de trabalho seja positivo e, dessa maneira, mais produtivo, alegre e eficiente.
8. Somos abertos a novas ideias, evitando impedimentos e negativismos antes mesmo de analisá-las, dando oportunidade a todos os integrantes da equipe.
9. Apoiamos os profissionais em caso de exaltação dos familiares de pacientes, colocando-nos com empatiano lugar de ambos.

## VISÃO DO TODO

1. Somos responsáveis por explicar os fluxos do hospital quando ocorrem questionamentos, entretanto, caso não tenhamos o conhecimento da informação, buscamos os esclarecimentos ou direcionamos para a pessoa ou setor responsável.
2. Nos corresponsabilizamos uns pelos outros e pelos processos da instituição, atentando para a continuidade dos mesmos, olhando para o trabalho de forma sistêmica e integrada, sabendo que cada setor e função/cargo específico tem a sua importância.
3. Lembramos que trabalhamos para uma instituição e não apenas para um determinado setor. Fazemos parte de uma só equipe e devemos nos apoiar. Cada um busca cooperar, colocando-se no lugar do outro, para que o grande grupo funcione.
4. Fazemos nosso trabalho com qualidade e responsabilidade, compartilhando os fluxos internos e conhecimentos, priorizando o atendimento ao paciente e a sua família.
5. Lembramos que a nossa imagem e atitude precisam estar em coerência com a visão e essência do hospital.
6. Comunicamos com antecedência, a necessidade de faltas e informamos de imediato a ausência por atestados para que a equipe possa se organizar.
7. Em caso de ausência de funcionário, avaliamos e percebemos as reais necessidades dos setores para não solicitar remanejamentos desnecessários.

## **CAPÍTULO 2**

### **COMUNICAÇÃO**

No Hospital João César de Oliveira, nos comunicamos de maneira assertiva e respeitosa entre equipes, lideranças, pacientes, familiares e fornecedores. Valorizamos a proatividade na busca por informações corretas antes de transmitir uma mensagem e nos esforçamos para usar uma linguagem compreensível para pacientes, acompanhantes e demais profissionais, nos certificando de que a informação foi adequadamente compreendida. Nos expressamos com ética, respeito, bom senso e discrição, de forma sensível e empática.

#### **CLAREZA NA COMUNICAÇÃO**

1. Descentralizamos e disponibilizamos o acesso às informações institucionais a todos os profissionais, de maneira clara e adequada, para que o sujeito com quem estamos interagindo compreenda.
2. Procuramos nos comunicar e nos fazer entender, adequando nossa linguagem e dando oportunidade para que o outro pergunte, nos assegurando que a informação foi compreendida, seja de forma oral ou escrita.
3. Direcionamos as informações a quem elas são devidas.
4. Buscamos melhorar a comunicação para que as informações oficiais nos cheguem por meio dos canais institucionais e/ou dos coordenadores e não de terceiros.
5. Nos preocupamos com a continuidade dos processos, repetindo as informações necessárias sempre que preciso, contribuindo assim com o trabalho do colega.

#### **COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES**

1. Retransmitimos as informações pertinentes recebidas em reuniões, treinamentos, eventos, pedidos simples, entre outras formas, de maneira ágil e completa para todos os envolvidos.
2. Repassamos nossos conhecimentos e informações da melhor maneira possível (verbal e/ou por meio dos veículos internos e externos institucionais), garantindo o direito à informação adequada entre os setores, no próprio setor e para o público em geral, adequando a linguagem quando necessário, respeitando sempre o sigilo profissional.
3. Nos comunicamos de maneira horizontal, efetiva e padronizada, sabendo que somos responsáveis pelas informações prestadas entre colaboradores do nosso e de outros setores, atentando para o repasse de avisos entre diferentes cargos, turnos e colaboradores ausentes para que nada fique pendente.
4. Reconhecemos a importância de uma comunicação eficaz e, por isso, adotamos uma rotina de comunicação dentro de todos os setores (reuniões, encontros, rodas de conversa, grupos de whatsapp, site), que nos mantém informados e que também serve de canal para encaminhar e relatar situações do dia a dia.
5. Orientamos os acompanhantes sobre os protocolos necessários durante seu período de permanência na instituição.
6. Temos proatividade para buscar conhecimento sobre o nosso e sobre outros setores, a fim de informar corretamente a quem nos procurar.



## CULTURA DE FEEDBACK

1. Adotamos uma postura receptiva diante da cultura do feedback, entendendo estes momentos como uma possibilidade de crescimento pessoal e profissional.
2. Antes de realizar feedback referente ao cumprimento de normas, nos certificamos de que a pessoa recebeu a orientação adequada – e teve compreensão – para a atividade.
3. Damos feedback sobre os aspectos profissionais e comportamentais, respeitando o outro como um ser único, com diferentes bagagens culturais, sociais e emocionais.
4. Organizamos reuniões e construímos um clima favorável para que o feedback seja de líder para liderado e vice-versa, em todos os turnos/plantões.
5. Consideramos importante dar feedback com frequência, incluindo elogios ou críticas construtivas.
6. Damos feedback referente a temas sobre os quais temos propriedade para falar, avaliando sempre se nossas palavras estão realmente trazendo melhorias para a situação e para as pessoas envolvidas.
7. Observando uma ação que merece readequação, nos comprometemos a não desqualificar a pessoa, criticando-a diante de outros, mas sim dando um feedback construtivo diretamente a ela, em local privado e apropriado.

### VOCÊ SABIA?

#### FEEDBACK \*

Nem todo mundo sabe exatamente o que é feedback, embora esse termo seja comum no mundo do trabalho. Em tradução livre para o português, a palavra significa “retorno” ou “resposta”.

#### FEEDBACK NA PRÁTICA\*

No mundo do trabalho, feedback é um “retorno” que o superior dá ao seu liderado para orientá-lo sobre o seu desempenho e pontos que devem ser melhorados. O feedback também pode ser dado do liderado para o líder ou entre colegas. O objetivo de um feedback é orientar o desenvolvimento do profissional, seja ele um iniciante ou um veterano.

#### COMO DEVE SER O FEEDBACK:

- \* A conversa deve acontecer em um ambiente reservado;
- \* O conteúdo abordado pode ser positivo (elogios) ou apontar pontos a melhorar (críticas construtivas); e
- \* A abordagem deve ser sempre respeitosa, com tom de voz adequado, visando o crescimento de quem recebe o feedback.

Fonte: Vagas.com



# Hospital João Cesar de Oliveira - Rio Vermelho/MG

CNPJ: 24.288.698/0001-50

## RESPEITO NA COMUNICAÇÃO

1. Ouvimos e aceitamos as diversas opiniões sem julgamentos, respeitando o outro, independentemente da hierarquia, e proporcionando um ambiente cordial e harmonioso.
2. Tomamos cuidado com a nossa linguagem verbal e corporal, nos expressando com ética, respeito, bom senso e discrição, de forma sensível e empática, independentemente de hierarquia.
3. Filtramos as notícias que nos chegam, evitando fofocas e respeitando-nos, absorvendo aquilo que nos faz bem e não dando continuidade a comentários negativos.
4. Observamos a nossa postura, quando e como falamos, adequando o tom de voz e risos a cada situação e ambiente.
5. Evitamos tratar de assuntos pessoais em locais de circulação comum.
6. Não fazemos comentários desagradáveis relacionados ao jeito de ser de cada um (vestimentas, orientação sexual, peso, altura, religião, política, futebol, entre outros temas).
7. Evitamos discussões desnecessárias, principalmente na frente de acompanhantes e pacientes.
8. Comunicamos aos superiores imediatos situações de inadequação.

## ORIENTAÇÃO AOS ACOMPANHANTES

1. Treinamos os colaboradores para abordar e serem abordados pelos acompanhantes dos pacientes.
2. Desde o primeiro contato, temos uma postura acolhedora diante das dúvidas dos acompanhantes dos pacientes, nos esforçando para encaminhar/orientar e resolver com agilidade suas demandas. Deixamos claras as regras da instituição e, quando sentimos necessidade, consultamos os documentos institucionais (protocolos e fluxos) para orientá-los ou os encaminhamos para os setores responsáveis.

## PASSAGEM DE PLANTÃO

1. Realizamos repasse de plantão de acordo com o protocolo.
2. Repassamos, entre os turnos, recados ou qualquer informação relevante de forma clara, completa e acessível, atentando para o encaminhamento aos demais setores, inclusive os administrativos.
3. Respeitamos os horários de chegada para um bom recebimento de plantão e entendemos as necessidades daquele que o passa e o recebe, esforçando-nos para minimizar os problemas e conflitos, prezando pela continuidade da assistência e lembrando que o paciente é responsabilidade da equipe.

## SIGILO E PRIVACIDADE

1. Respeitamos o sigilo profissional entendendo-o como responsabilidade de todos.
2. Não fazemos comentários sobre casos clínicos e questões pessoais de pacientes e seus familiares nem alimentamos boatos.
3. Discutimos casos referentes a pacientes e familiares em reuniões e locais estabelecidos, não estendendo aos espaços públicos internos (corredores, refeitório) ou externos ao hospital.
4. Preservamos informações clínicas e pessoais de pacientes e acompanhantes obtidas informal ou formalmente (dados de prontuários, registros de imagens, depoimentos, conversas em qualquer situação). Usamos a ética profissional.
5. Respeitamos as regras, permissões e restrições do hospital, tais como compartilhamento de senhas, repasse de informações sigilosas de cada setor.

6. Respeitamos a legislação e as normas institucionais referentes à exposição de pacientes. Não fazemos fotos, vídeos, gravações de pacientes e familiares sem devida autorização institucional.
7. Não reproduzimos nem postamos em nenhuma mídia imagens ou gravações enviadas para nós pelo paciente e seus acompanhantes, sem prévia autorização.
8. Salientamos que a utilização de WhatsApp ou plataformas similares para troca ou compartilhamento de informações referentes a pacientes e/ou suas rotinas se dá apenas entre médicos e equipe de saúde em caráter privado ou protegido e que estas informações são confidenciais, não podendo circular em grupos recreativos.

## SILÊNCIO

1. Prezamos pelo silêncio, porém entendemos que conversas são proveitosas quando descontraem o ambiente, desde que não atrapalhem o fluxo de trabalho, que não sejam em tom de voz muito alto e não interfiram na recuperação do paciente.
2. Respeitamos os espaços e horários de descanso mantendo o ambiente silencioso.
3. Recomendamos aos acompanhantes e/ou colegas que mantenham os equipamentos eletrônicos (TVs, rádios, telefones, tablets, computadores) com volume diminuído ou moderado. Quando possível e permitido, usamos preferencialmente fones.

## USO DO TELEFONE

1. Padronizamos o atendimento telefônico e atendemos empaticamente.
2. Compreendemos que, por trabalharmos em um hospital, muitas vezes as chamadas telefônicas são urgentes. Por isso, somos proativos em atender as chamadas e direcioná-las.
3. Agilizamos o atendimento e economizamos tempo, sabendo o que queremos e para onde ligamos.

### FAÇA UMA ANÁLISE:

Faço apenas críticas construtivas a meus colegas e procuro não me manifestar sobre assuntos que não domino?

Quando me comunico com pacientes e acompanhantes, adequo a minha linguagem e me certifico de que a mensagem foi claramente compreendida?

Respeito a privacidade dos pacientes e familiares e não comento informações pessoais e clínicas sobre eles?

Respeito a legislação e não registro e nem divulgo imagens ou qualquer outro tipo de informação referente a familiares ou pacientes?

## CAPÍTULO 3 CUIDADO COM O OUTRO

No Hospital João César de Oliveira, priorizamos o paciente e seu familiar/acompanhante oferecendo cuidado integral e tratando-os com respeito, empatia, atenção, dignidade e excelência técnico-científica, de forma humanizada. Estendemos essa forma de relacionamento aos nossos colegas para construir um ambiente de trabalho respeitoso, inclusivo e agradável, que favoreça o crescimento profissional e o bem-estar de todos.

## EMPATIA

1. Lembramos sempre que cada uma de nossas ações reflete no todo.
2. Somos prestativos, damos atenção especial às necessidades identificadas e respeitamos a particularidade de cada

situação.

3. Utilizamos as áreas comuns do Hospital João César de Oliveira possibilitando que o acesso seja assegurado a todas as pessoas.
4. Respeitamos as diversas formas de trabalho e aceitamos que existem diferentes maneiras de executar uma mesma tarefa, cumprindo as orientações dos protocolos.
5. Tratamos o outro como um ser único, com o respeito que gostaríamos de ser tratados, independentemente do cargo, função, condição financeira ou parentesco na instituição. Estendemos este comportamento para a relação com os pacientes e familiares/acompanhantes.
6. Somos tolerantes com os colegas de trabalho, nos colocamos no lugar do outro. Compreendemos que todos nós passamos por momentos difíceis e, sempre que possível, buscamos o momento adequado para um *feedback* construtivo, capaz de elevar a consciência do outro sobre si mesmo.
7. Respeitamos e mantemos a calma em todas as situações, agindo com tolerância diante das crises, nos colocando no lugar do outro e priorizando pacientes e familiares/acompanhantes.

## VOCE SABIA?

**EMPATIA:** Segundo o “Dicionário Michaelis”, empatia é “a habilidade de imaginar-se no lugar de outra pessoa”; é a “compreensão dos sentimentos, desejos, ideias e ações de outra pessoa”.

Dicas para exercitarmos a nossa empatia:

- Trate cada pessoa como única: não existe uma receita de como devemos lidar com as pessoas. Ao sentirmos empatia, estamos nos sensibilizando pela realidade do próximo. Isso é essencial para respeitar as diferenças.
- Escute: saber ouvir é muito importante, nem sempre as palavras são necessárias. Um abraço, um olhar carinhoso, quando feito com sinceridade, já é um sinal de que você se “contaminou” pelo sentimento que aflige o próximo.
- Evite julgamentos: às vezes, presenciamos uma atitude de outra pessoa que parece ser incorreta e criamos uma imagem negativa daquela pessoa. No entanto, existem mil e um motivos que podem ter desencadeado aquela reação. É aí que entra a empatia. É preciso tentar entender a história por trás das ações.
- Empatia é diferente de simpatia: fazer comentários tentando amenizar as questões de outra pessoa nem sempre é respeitar o espaço e o tempo de cada um. O que é fácil para você pode não ser para o outro.

## EQUIDADE NO TRATAMENTO

1. Atendemos a todos de forma a suprir as necessidades individuais, prezando pelo princípio da equidade, o que significa oferecer a cada um conforme sua necessidade dentro das nossas possibilidades.

## RELAÇÃO COM PACIENTES E FAMILIARES/ACOMPANHANTES

1. Priorizamos o paciente, oferecendo cuidado integral, tratando-o com respeito, com empatia, com atenção, com dignidade e com excelência técnico-científica, de maneira humanizada, evitando a mecanização do fazer.
2. Tratamos os pacientes e os acompanhantes de maneira individualizada. Nos apresentamos e os chamamos pelos seus nomes. Não usamos apelidos ou diminutivos, como, por exemplo, “mãezinha”, “anjinho”, “paizinho”.
3. Reconhecemos que a internação hospitalar representa para a família um momento difícil. Por isso, nos colocamos no lugar dela, levando informações, agindo com habilidade, sendo solícitos e resolutivos.
4. Incentivamos a participação dos acompanhantes no tratamento, como um direito. Somos receptivos às dúvidas e



questões levantadas por eles, acolhemos os seus saberes e suas sugestões.

5. Respeitamos os acompanhantes em todos os espaços e, ainda que em situação emergencial, prezamos pela educação.
6. Cuidamos do tempo de espera para atendimento dos pacientes com equidade, cortesia e responsabilidade.

## CONDUTA NO ÓBITO

1. Em caso de óbito, temos bom senso, somos discretos em todos os momentos e jamais nos aproximamos apenas por curiosidade, respeitando o espaço da família.
2. Como profissionais acolhemos o sofrimento das famílias. Auxiliamos os envolvidos nos encaminhamentos relacionados à situação.

## RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

1. Nos relacionamos de maneira amigável, gentil e acolhedora, cuidando também de quem cuida, para que o estresse vivido pelo colega de trabalho não afete a assistência.
2. Praticamos como hábito diário cumprimentar as pessoas.
3. No ambiente de trabalho mantemos postura profissional.
4. Buscamos harmonia no ambiente de trabalho, independentemente do grau de afinidade com o colega, pois entendemos que cada indivíduo tem sua forma única de ser e agir.

## RESPEITO À DIVERSIDADE

1. Respeitamos as diferenças sejam elas por cor de pele, condição física, crença, religião, costumes, culturas, formas de falar, orientação sexual, gênero, etnia, nacionalidade, classe social. Sendo assim, não admitimos comportamentos preconceituosos, racistas, intolerantes e de exclusão.
2. Exercemos cargos e funções diferentes, que se completam. Respeitamos as diferenças e peculiaridades de cada um porque juntos conseguimos cumprir nossa missão.
3. Sempre que necessário e possível, promovemos conversas formais ou informais sobre o respeito à diversidade.
4. Respeitamos a diversidade cultural e oferecemos, na medida do possível, alternativas que atendem às necessidades específicas de cada pessoa.

## FAÇA UMA ANÁLISE:

Sou tolerante e paciente com meus colegas, me coloco no lugar deles sem julgamentos e me comporto de forma a tornar o meu ambiente de trabalho agradável para todos?

Trato os pacientes e seus acompanhantes com atenção, respeito e dedicação, entendendo que a família está passando por um momento crítico e, por isso, compreendo determinados comportamentos, pensando, sobretudo, no bem-estar da criança/adolescente que está em tratamento no Hospital?

## **CAPÍTULO 4**

### **COMPROMETIMENTO COM O TRABALHO**

No Hospital João César de Oliveira, entendemos que comprometimento com o trabalho significa disponibilidade, dedicação, envolvimento e responsabilidade. Essa postura se reflete na nossa relação com os colegas, com nossos líderes e liderados, com os pacientes e seus familiares. Como somos comprometidos, fazemos a diferença no nosso trabalho.

#### **AGILIDADE NO TRABALHO**

1. Prezamos pela agilidade em nossas tarefas, pois fazemos parte de uma grande equipe, e o atraso em determinados momentos pode afetar outros processos ou causar o acúmulo de atividades.
2. Nossa agilidade caminha de mãos dadas com a qualidade, ou seja, executamos o trabalho de forma ágil, sem afetar a qualidade dos procedimentos e processos que desenvolvemos.
3. Agilizamos nosso trabalho para que também seja possível auxiliar os colegas, caso eles necessitem.

#### **APRIMORAMENTO**

1. Aprimoramos nossos conhecimentos e nos mantemos atualizados, aproveitando as oportunidades que a instituição oferece, como treinamentos, sensibilizações e palestras, participando desses momentos com interesse.
2. Reconhecemos a importância dos treinamentos e cursos e aplicamos os novos conhecimentos na prática, compartilhando com os nossos colegas e observando as pequenas mudanças que podemos fazer. Diante disso assumimos uma atitude aberta à inovação, buscando a excelência no trabalho.
3. Aproveitamos o saber e a experiência dos demais colaboradores para assimilar novos conhecimentos, aprimorando-nos cada vez mais.
4. Praticamos o que aprendemos, buscamos a resposta quando não sabemos e estamos abertos ao diálogo e à adaptação ao novo.



## ATENÇÃO

1. Entendemos a importância do nosso trabalho. Por isso nos comprometemos a desempenhar nossas funções, prestando atenção nas nossas tarefas e no ambiente, evitando distrações com conversas inoportunas. Respeitamos os demais colaboradores quando eles estão focados em uma tarefa.
2. Executamos nosso trabalho com a máxima atenção, a fim de evitar acidentes ou incidentes e garantir a qualidade dos procedimentos.
3. Estamos atentos aos pacientes, acompanhantes, nossos colegas e ao que acontece no nosso ambiente de trabalho.

## DIRECIONAMENTO DAS DEMANDAS

1. Somos uma grande equipe e nos comprometemos a dar continuidade aos processos, visando ao bom andamento dos trabalhos e, principalmente, à qualidade do atendimento e à segurança dos pacientes.
2. Direcionamos as demandas com atenção, paciência, disponibilidade e assertividade.

## ADMINISTRAÇÃO DO PARTICULAR NO ÂMBITO PROFISSIONAL

1. Entendemos que todos temos problemas particulares, entretanto agimos com maturidade e ficamos atentos aos nossos comentários nos dias em que não estamos bem, respeitando o colega quando ele se encontra na mesma situação.
2. Estamos presentes, atentos, focados, comprometidos com o cuidado com o outro, sabendo administrar os conflitos pessoais e os profissionais.

## CULTURA DE PLANEJAMENTO

1. Nosso planejamento é baseado no conhecimento e na organização setorial, na singularidade de cada tarefa e paciente. Priorizamos aquilo que é mais importante sempre observando as peculiaridades diárias de cada setor.
2. Formalizamos por escrito procedimentos e treinamentos para que não fiquem dúvidas.
3. Cumprimos os fluxos e os protocolos e, com isso, contribuimos para a diminuição de situações imprevistas

## CUMPRIMENTO DE HORÁRIOS

1. Somos responsáveis e nos comprometemos em chegar no horário previsto, pensando que atrasos prejudicam os demais colaboradores, a equipe, o atendimento ao paciente, o bom funcionamento do trabalho, ou seja, prejudica todos nós.
2. Somos assíduos. Não faltamos para não prejudicar os colegas nem sobrecarregar a equipe.
3. Dentro de nossa carga horária, estamos integralmente disponíveis para a nossa função.
4. Cumprimos os horários das refeições e respeitamos o tempo dos intervalos, lembrando que não somos os únicos com necessidades a serem atendidas.



### EMPODERAMENTO

1. Somos profissionais capacitados e comprometidos com a qualidade, aptos a dialogar e analisar situações, buscando a melhoria do atendimento.

### FLEXIBILIDADE

1. Atuamos com empatia e flexibilidade diante de situações específicas, sendo compreensivos e tolerantes.
2. Uma vez conhecendo bem nosso trabalho, atuamos em casos de urgência e/ou emergência, sendo proativos na resolução de situações que fogem ao protocolo.
3. Somos flexíveis e aceitamos as mudanças para melhoria da instituição. Pensamos nos interesses comuns e não apenas nos interesses e comodismos individuais.

### PROATIVIDADE

1. Estamos atentos para prever possíveis problemas e agimos para tentar evitá-los.
2. Diante de problemas, atuamos com proatividade para buscar uma solução. Se não temos autonomia para isso, damos o encaminhamento adequado, informando à gerência ou ao setor competente.
3. Priorizamos soluções, resolvendo quando for possível e comunicando às áreas de competência quando necessário.
4. Nosso foco são os pacientes. Por isso, atuamos com agilidade e proatividade, entendendo que a instituição é um ambiente de urgência e emergência onde a resolutividade se faz necessária.
5. Temos iniciativa para executar nossas tarefas e auxiliar nossos colegas como uma verdadeira equipe.
6. Acolhemos as demandas, mesmo que não sejam do nosso setor. Temos a humildade de assumir o que não sabemos e nos esforçamos para dar o encaminhamento adequado.

### MOTIVAÇÃO NO TRABALHO

1. Mantemos uma boa comunicação, elogiamos e nos relacionamos com empatia com colegas de trabalho, pacientes e acompanhantes, estabelecendo assim um clima de motivação pessoal e coletivo.
2. Evitamos faltas desnecessárias para não sobrecarregar e desmotivar a equipe.
3. Conhecemos e reconhecemos os benefícios oferecidos pela instituição.
4. Comprometemo-nos a não desmotivar nossos colegas com comentários desnecessários e atitudes negativas.
5. Buscamos conhecer todos os integrantes da nossa equipe para incentivá-los individualmente.



6. Enquanto líderes, escutamos e estamos atentos às questões do setor. Somos resolutivos.

### PASSAGEM DE PLANTÃO

1. Repassamos recados ou qualquer informação relevante entre os turnos de forma clara, completa e acessível, prestando atenção no envolvimento dos demais setores, inclusive os administrativos.
2. Respeitamos o horário de chegada para um bom recebimento de plantão e entendemos as necessidades daquele que o passa e o recebe, esforçando-nos para minimizar problemas e conflitos, prezando pela continuidade da assistência e do atendimento e lembrando que o paciente é responsabilidade da equipe.
3. Não deixamos pendências para o próximo turno/plantão. Somos proativos em resolver demandas pendentes quando as encontramos.

### FAÇA UMA ANÁLISE:

- Executo as minhas atividades com a máxima atenção e não atrapalho meus colegas, quando eles estão concentrados, com conversas inoportunas?
- Sei separar os meus problemas pessoais do ambiente de trabalho?
- Sou comprometido com os meus horários. Não me atraso na chegada e respeito o tempo determinado para intervalo?

### APRESENTAÇÃO PESSOAL

No Hospital João César de Oliveira, entendemos que é importante cuidar da nossa apresentação pessoal com asseio e discrição. Utilizamos o uniforme fornecido pela instituição de acordo com a padronização existente em cada setor e respeitando as regras de uso, que visam à nossa proteção e à segurança dos pacientes.

### VESTUÁRIO, HIGIENE E CUIDADOS PESSOAIS

1. Apresentamo-nos de maneira adequada ao ambiente, usando roupas/uniformes limpos e discretos e adequando o uso de adornos conforme normas do setor de trabalho.
2. Não utilizamos roupas transparentes, decotadas, justas ou muito curtas.
3. Temos cuidado com a nossa higiene e asseio pessoal (cabelos limpos e bem penteados e maquiagem leve).
4. Não fazemos uso de cigarros nas dependências do Hospital e ambulatórios ou nas suas imediações (em locais por onde transitam pacientes).
5. Retiramos jalecos/aventais ao entrarmos no refeitório.



## UNIFORMES

### (EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL E ROUPA PRIVATIVA DO SETOR)

1. Não saímos do ambiente de trabalho com jaleco, diminuindo a chance de contaminação, a fim de garantir a segurança do paciente.
2. Relembramos a regra do uso dos uniformes ao colaborador que a descumpre e, se necessário, informamos ao gestor a respeito.
3. Disponibilizamos materiais adequados para precaução de contato, como: luvas, máscaras e aventais.
4. Sabemos o limite indicado pela NR32\* sobre o uso de uniformes em contato com pacientes/área comum do setor específico.

\*NR32 = Norma do Ministério do Trabalho que tem por finalidade estabelecer as diretrizes básicas para a implementação de medidas de proteção à segurança e à saúde dos trabalhadores dos serviços de saúde.

#### FAÇA UMA ANÁLISE:

Entendemos a importância do nosso trabalho. Por isso nos comprometemos a desempenhar nossas funções, prestando atenção nas nossas tarefas e no ambiente, evitando distrações com conversas inoportunas e com o uso do celular fora das regras da instituição. Respeitamos os demais colaboradores quando eles estão focados em uma tarefa.

Executamos nosso trabalho com a máxima atenção, a fim de evitar acidentes ou incidentes e garantir a qualidade dos procedimentos.

Estamos atentos aos pacientes, acompanhantes, nossos colegas e ao que acontece no nosso ambiente de trabalho.

Este Código de Conduta foi revisado e adaptado pelo enfermeiro Fabio Otacilio da Silva, COREN/MG 76303, e se aprovado pela Direção será implantado na Instituição Hospital João César de Oliveira.