

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA

ITAJUBÁ - MG

PROJETO: IMPACTO NA VIDA DOS CLIENTES ATRAVÉS DA LIDERANÇA DE ALTA PERFORMANCE

EIXO: Humanização

AUTORIA:

JOSINETTE CAMPOS CARVALHO OLIVEIRA
COORDENADORA DE GESTÃO DE PESSOAS

administracao@santacasaitajuba.com.br

035 3629-5600

035 9 9941-8753

FINALISTA

SÍNTESE DE QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS:

- Graduada em Administração, Pós graduada em Gestão de Pessoas, Coach Integral Sistêmico e Analista de Perfil Comportamental.
- Perita em Desenvolvimento de Pessoas em Alta Performance e Análise de Perfil Comportamental.
- Atua há mais de 10 anos na área de Recursos Humanos, atualmente é Coordenadora de Recursos Humanos da Santa Casa de Misericórdia de Itajubá.

DESCRIÇÃO

JUSTIFICATIVA:

A necessidade foi através da Pesquisa de Satisfação dos nossos clientes, a rotatividade dos nossos colaboradores, um aproveitamento de 30% de toda admissão realizada no período de 1 ano e meio e a busca em ser um hospital referência em humanização, percebemos que precisávamos incluir essa cultura em nossos colaboradores, desta forma para trazer mais resolutividade e satisfação dos nossos clientes.

Iniciamos o projeto de trabalhar a Inteligência Emocional em nossos talentos internos, valorizando quem já faz parte da equipe e agregando valor e princípios como elemento ímpar em nosso processo seletivo.

Buscamos a referência em humanização, mas como podemos oferecer um serviço humanizado se não conhecemos a fundo nossos colaboradores? Se não avaliamos se estamos com as pessoas certas nos lugares certos?

INVESTIMENTO:

Valor estimado do investimento: 0,00

Valor efetivamente investido/gasto: 0,00

OBJETIVOS:

O OBJETIVO PRINCIPAL É IDENTIFICAR O PERFIL CERTO PARA O CARGO CERTO; REALIZAR TREINAMENTOS PROFUNDOS PARA QUE POSSAMOS TIRAR O MELHOR DE CADA LIDERANÇA.

NESSE PROJETO O FOCO É BUSCAR A ALTA PERFORMANCE DE TODA EQUIPE, TRABALHANDO PRIMEIRAMENTE COM OS LÍDERES IMEDIATOS, UMA VEZ QUE A EQUIPE É ESPELHO DO SEU LÍDER.

ESTAMOS PROCURANDO EXTRAIR O MÁXIMO POTENCIAL DOS NOSSOS COLABORADORES, UMA VEZ QUE A LIDERANÇA COMPORTAMENTAL É O QUE SEPARA OS VERDADEIROS LÍDERES DAQUELES QUE APENAS CUMPREM UM PAPEL DE LIDERANÇA NAS INSTITUIÇÕES. É PRECISO ENTENDER DE PESSOAS E DESENVOLVER HABILIDADES PARA OBTER UM TIME EFICAZ, TENDO AUTORRESPONSABILIDADE, SABER DAR FEEDBACKS, LIDERAR COM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E ALTA PERFORMANCE.

EM UM DISCURSO DE LÍDER SEMPRE SE ESPERA 3 COISAS: INFORMAÇÃO, ORIENTAÇÃO E INSPIRAÇÃO. POR ISSO, UM BOM LÍDER HOSPITALAR TEM GRANDE RESPONSABILIDADE NA HORA DE SE COMUNICAR COM SUA EQUIPE. BOAS ESCOLHAS DE PALAVRAS FAZEM UMA DIFERENÇA MUITO GRANDE NO IMPACTO DA COMUNICAÇÃO!

TEMPO DE IMPLANTAÇÃO: 03 MESES

PLANO DE AÇÃO IMPLEMENTADO:

- Iniciar o treinamento de Líderes em Alta Performance através de reuniões com vídeos, livros, filmes e dinâmicas;
- Oferecer um treinamento mais profundo aos líderes - Trabalhando a Inteligência Emocional;
- Redescrever o processo seletivo;
- Realizar o diagnóstico de setores;
- Realizar o levantamento de perfil dos colaboradores atual;
- Implementar processo de validação do trabalho oferecido pelos nossos colaboradores: Projeto Continue e Precisa Melhorar;
- Avaliação de Satisfação dos colaboradores.

GANHOS OBTIDOS:

Podemos medir o aumento de satisfação dos nossos clientes internos e externos e pacientes. Ter colaboradores mais antifragilidades, não basta resistirmos a pressão do dia a dia, precisamos de profissionais adaptados às novas realidades como essa que estamos vivendo atualmente, precisamos de profissionais capazes de lidar com suas emoções, frustrações e crenças que carregam com si. Com uma equipe diferenciada. Com menos rotatividade.

Nosso objetivo não é trazer uma experiência diferenciada somente para os nossos colaboradores, mas principalmente aos nossos clientes/pacientes e atingindo a sociedade como um todo. De uma forma simples mais objetiva, através da capacitação das emoções vamos poder unir a razão e a emoção e ter um time mais motivado e com vontade de acordar todos os dias frente as adversidades, mas querendo seguir em frente. Nosso foco é no bem mais precioso do ser humano, a vida.

PRINCIPAIS DESAFIOS E IMPREVISTOS ENCONTRADOS:

Trabalhar a cultura interna de cada colaborador e montar um time que tenha a mesma visão que a Instituição. Conseguir encaixar os treinamentos na jornada de trabalho de cada líder e trazer o comprometimento com cada exercício ou tarefa sugerida

EXISTÊNCIA DE CARÁTER INOVADOR OU OUTRO DIFERENCIAL:

Sim, vamos além de treinar colaboradores para que sejam bons profissionais, trabalhamos de forma sistêmica para que eles tenham ganhos em diversas áreas da vida como: Espiritual, familiar, conjugal, filhos, saúde, social, servir, financeira, profissional, intelectual e emocional.

Nosso foco não é somente fazer com que a Instituição cresça, e sim que também possamos contribuir na mesma proporção à nossa sociedade e realmente fazer a diferença na vida de diversas famílias.

GARANTIA DE SUSTENTABILIDADE DO PROJETO:

O comprometimento da alta gestão e o empenho, aceitação e o querer dos envolvidos. Um projeto em que não houve a necessidade de um investimento financeiro além do que já se aplicava, porém, é necessário empenho de todos os envolvidos.

ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES/RESULTADOS ALCANÇADOS:

Através da avaliação de satisfação dos clientes externos e avaliação de satisfação dos clientes internos.