

# Gestão de Pessoas

## A contribuição dos modelos de Acreditação Hospitalar para os resultados da Organização.



**Rosangela Martha**  
Gerente Recursos Humanos

O **RH estratégico** é capaz de influenciar não apenas o desempenho individual, mas também o da empresa, oferecendo estratégias possíveis que produzam resultados palpáveis em todos os níveis hierárquicos.

A contribuição da **Certificação de Acreditação Hospitalar** ao RH veio para aperfeiçoar as ações que não eram padronizadas.

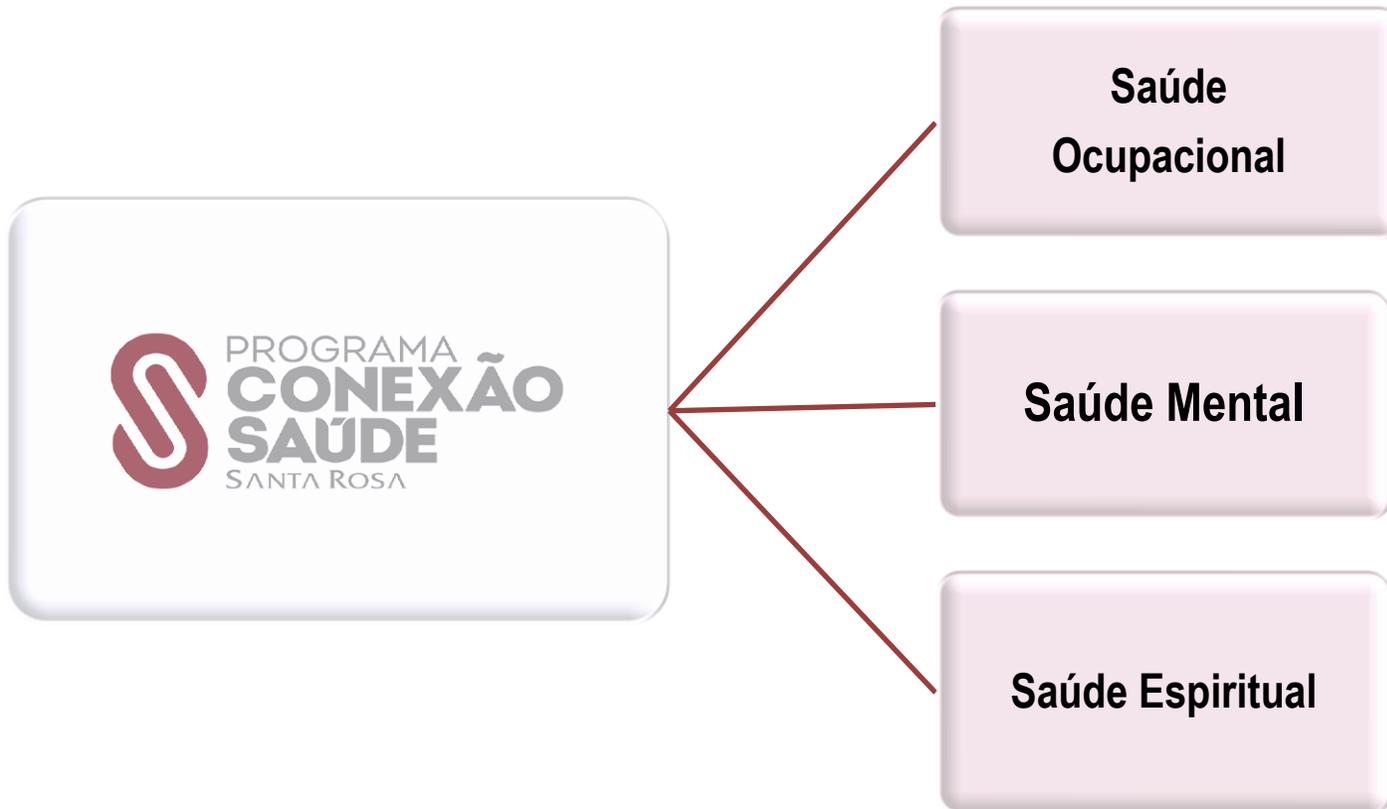
- ✓ Mapeamento e Padronização dos Processos de RH;
- ✓ Reestruturação das Políticas de Gestão de Pessoas;
- ✓ Fortalecimento de um Programa de Desenvolvimento (criação do Núcleo de Educação Permanente Multiprofissional);
- ✓ Disseminação da Cultura da Organização (Missão, Visão e Valores);
- ✓ Implantação de Indicadores Estratégicos.



Com a busca da **Certificação Canadense**, o foco passou a ser a segurança do paciente e a qualidade do cuidado com o colaborador, “cuidar de quem cuida”. Passou-se a pensar em projetos voltados à **Valorização das Pessoas**.

- ✓ Programa de Qualidade de Vida, “Conexão Saúde”;
- ✓ Apoio Psicológico;
- ✓ Monitoramento e Manejo do Nível do Estresse;
- ✓ Plano de Cargos e Salários;
- ✓ Plano de Carreira e Sucessão;
- ✓ Programa de Retenção de Pessoas: “Acolhendo Você de Braços Abertos”;





**\* Os membros da equipe têm acesso a estratégias saudáveis no local de trabalho que os ajudam a gerenciar sua própria saúde: gerenciar o estresse, reduzir peso e parar de fumar; iniciativas que encorajam estilos de vida saudáveis como, incentivos para fazer exercícios e hábitos alimentares saudáveis no horário das refeições.**



**ACCREDITATION CANADA**  
**AGRÉMENT CANADA**  
*INTERNATIONAL*

*Driving Quality Health Services*  
*Force motrice de la qualité des services de santé*

❖ O serviço de apoio psicológico oferecido aos colaboradores do Hospital tem caráter breve e situacional. O **objetivo** é acolher, ouvir e auxiliar os em questões emergentes as quais nem sempre precisam de tratamento psicológico prolongado.



**\*\* Os membros da equipe têm acesso a serviços de apoio psicológico, inclusive no período imediato após incidentes traumáticos. Diretrizes: O apoio emocional e psicológico.**

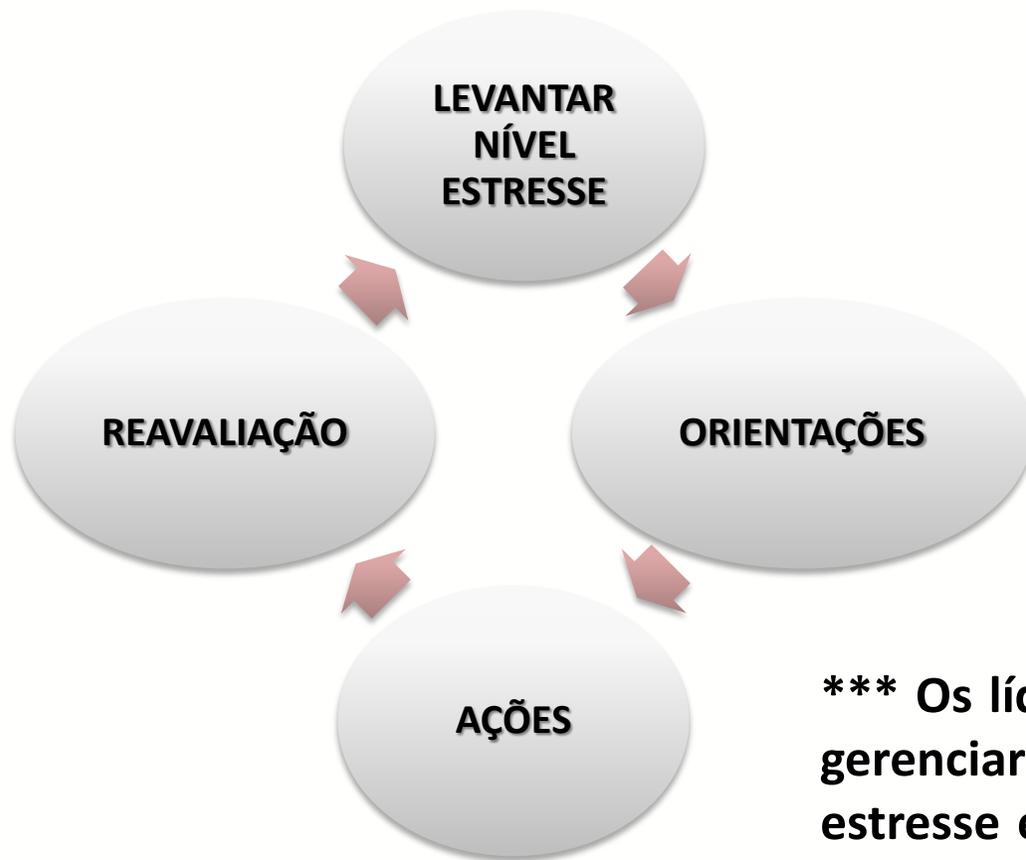


ACCREDITATION CANADA  
AGRÉMENT CANADA  
INTERNATIONAL

*Driving Quality Health Services*

*Force motrice de la qualité des services de santé*





**\*\*\* Os líderes monitoram a fadiga dos colaboradores e trabalham para gerenciar o estresse e os riscos à segurança. No local de trabalho, o estresse e a fadiga podem resultar de questões relacionadas às escalas de trabalho e ao número de funcionários, ou a distrações ambientais, tais como ruído.**

## Ações e estratégias para fortalecer a Cultura de Segurança do Paciente:

- ✓ Manual de bolso para todos os envolvidos;
- ✓ Crachás ilustrativos com as ROP's;
- ✓ Folder Orientativo aos Pacientes e Acompanhantes;
- ✓ Jornal Interno “De Frente com a Canadense”;
- ✓ Gincanas;
- ✓ Oficinas;
- ✓ Vídeo-aulas;
- ✓ Encontro com gestores.

**\*\*\*\* A instituição oferece treinamento e informações educativas sobre segurança dos pacientes, para líderes e colaboradores.**



ACCREDITATION CANADA  
AGRÉMENT CANADA  
INTERNATIONAL

*Driving Quality Health Services*

*Force motrice de la qualité des services de santé*



HOSPITAL  
SANTA ROSA

# Cultura do Acolhimento

Despertar em todos a importância do **acolhimento** do novo colaborador. O primeiro momento é o que marcará a imagem que o mesmo terá das pessoas e do novo ambiente o qual será inserido.



## Abrangência do Programa:

- Acolhimento desde o Recrutamento & Seleção;
- Seminário de Integração;
- Programa Anjo da Guarda;
- Encontros periódicos “De Braços Abertos”;



# O Despertar...

**Aflorar emoções e sentimentos**

**Surpresas**

**Encantamento**

**Mistério**



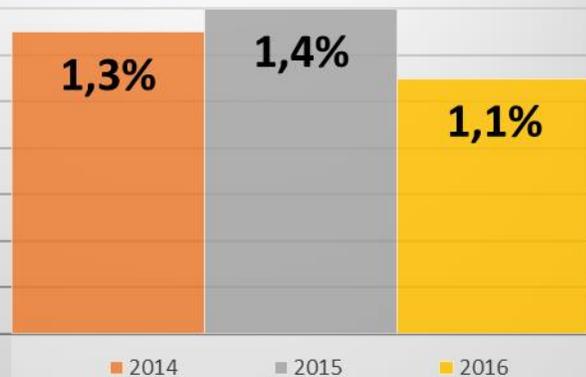
## Que resultado esperamos?

- ✓ Redução da rotatividade;
- ✓ Absenteísmo;
- ✓ Retenção de talentos;
- ✓ Melhora do clima organizacional;
- ✓ Melhoria na Taxa de Eficácia do Processo Seletivo.



# Processos e resultados de programas de atração, retenção e capacitação

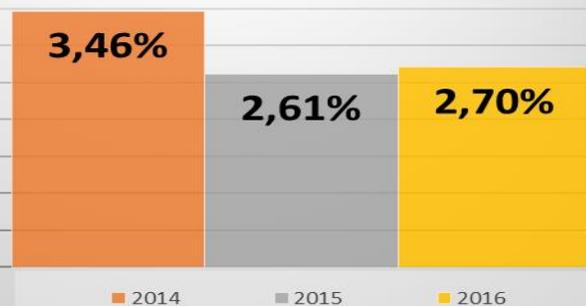
## Rotatividade:



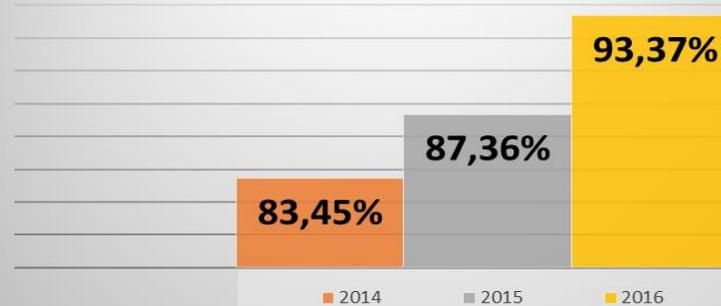
## Aproveitamento Interno:

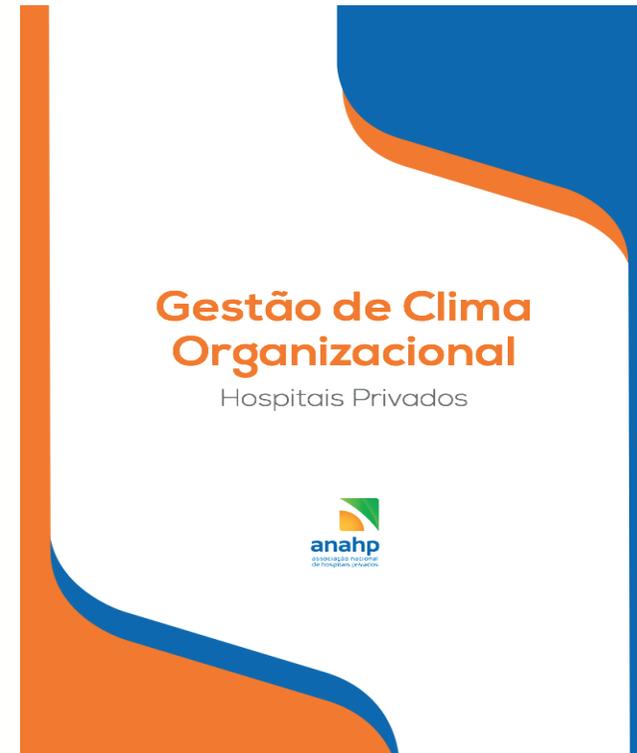


## Absenteísmo



## Eficácia dos Processos Seletivos:





**NOSSOS ENCONTROS  
“DE BRAÇOS ABERTOS”  
SÃO MAIS OU MENOS ASSIM...**



*“Não sei se a vida é curta ou longa para nós, mas sei que nada do que vivemos tem sentido se não tocarmos o coração das pessoas. Muitas vezes basta ser: colo que acolhe, braço que envolve, palavra que conforta, silêncio que respeita e alegria que contagia...”*

*Cora Coralina*



# Obrigada!

Gerência de Recursos Humanos

[rh@hospitalsantarosa.com.br](mailto:rh@hospitalsantarosa.com.br)

(65) 3618-8000

