

# 28º Congresso Nacional das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos

“Desafios da Gestão de Pessoas”

Patricia Fernanda Florindo  
Santa Casa de Misericórdia de Rio Claro/SP

# **Santa Casa de Misericórdia de Rio Claro**

✓ 860 colaboradores

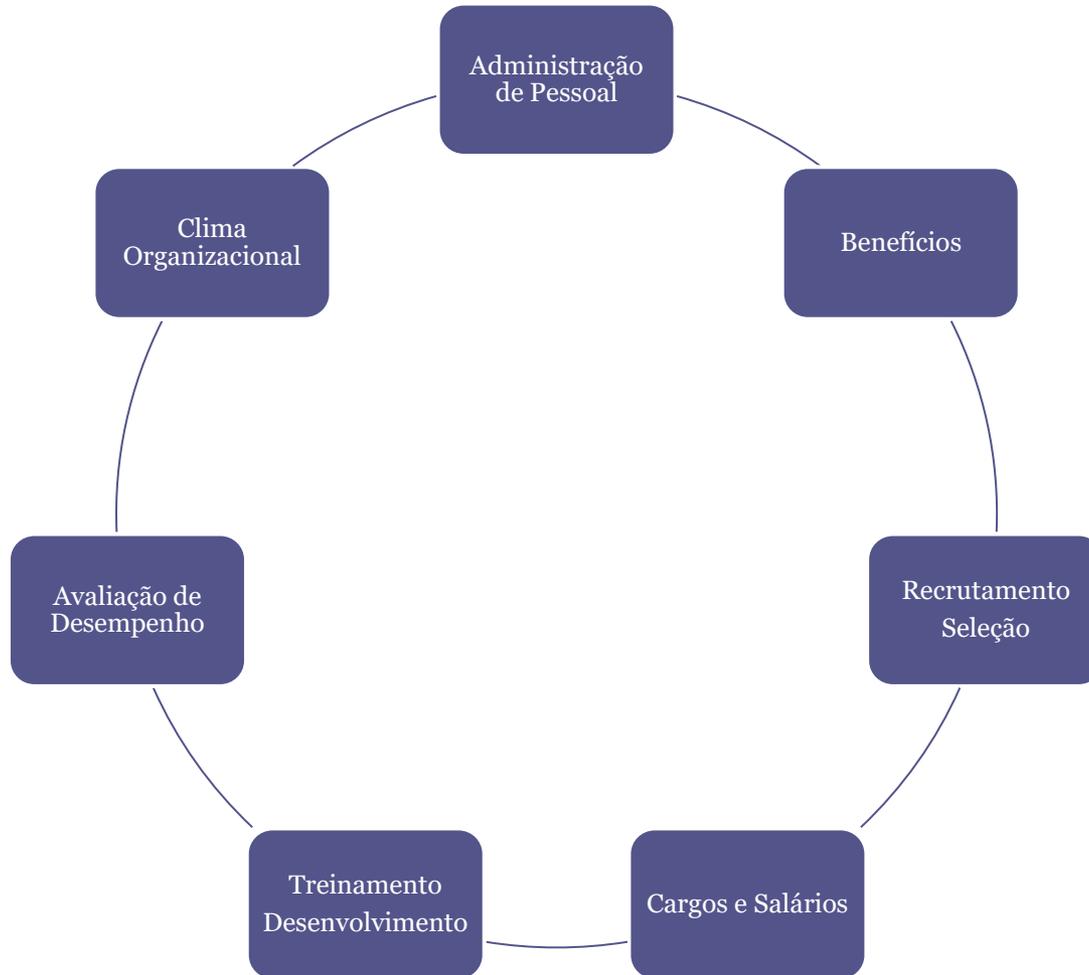
✓ 165 leitos

✓ Média e alta complexidade

✓ Referência nas áreas de Neurocirurgia, Ortopedia/Traumatologia, Cirurgia Vascular , Obstetrícia/Gestação de Alto Risco, Oncologia e Nefrologia

✓ Eleito 9º melhor hospital do Brasil para se trabalhar pelo ranking GPTW – 4ª Edição

# Processos de RH



**Acreditamos que o diferencial não  
está naquilo que fazemos, mas  
sim em COMO fazemos**

**Cultura Organizacional**



**Interesse legítimo pelas pessoas**

## **Prioridade para processo seletivo interno**

- ✓ Oportunidade de crescimento profissional em todas as áreas
- ✓ Igualdade

**Em 2017 foram 34 promoções por processo seletivo interno**

**80% dos gestores foram promovidos internamente**

## **RH de portas abertas**

- ✓ Participação
- ✓ Segurança
- ✓ Identificação de problemas
- ✓ Melhora na comunicação

## **Comunicação transparente**

- ✓ Sim – quando?
- ✓ Não – porque?

# **Investimento em desenvolvimento profissional**

## **Programa de Bolsa de Estudos**

- ✓ Em 2017 foram oferecidas aos colaboradores 03 bolsas de estudo de Graduação e 10 de Pós Graduação

## **Treinamentos internos/externos**

- ✓ 13.073 horas de treinamento em 2017

## **Programa de incentivo ao aperfeiçoamento**

- ✓ Todos os auxiliares de enfermagem que concluem o curso técnico de enfermagem são automaticamente promovidos
- ✓ Em 2017 foram 07 promoções

# Programa de capacitação de líderes

## 02 Capacitações / ano

Objetivo: despertar aptidão para a gestão de equipe

- ✓ Postura
- ✓ Conceito de Liderança
- ✓ CHA – Competência / Habilidade / Atitude
- ✓ Empatia
- ✓ Recontextualização

# Acolhimento de novos colaboradores

## Integração:

**08 horas** para os profissionais administrativos e apoio

- ✓ Missão, Visão e Valores da Santa Casa
- ✓ Serviços oferecidos à população / setores de atendimento
- ✓ Rotinas trabalhistas, normas internas e benefícios

**30 horas** para profissionais da área de enfermagem

- ✓ Treinamentos teóricos e práticos (além das orientações acima)

Divulgação de foto e nomes dos novos colaboradores nos quadros de avisos desejando boas vindas

Acolhimento do colaborador “in loco” realizada pelo gestor da área através da apresentação das principais rotinas do setor

**Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de  
Rio Claro**



**Manual da Integração  
ENFERMAGEM**



- ❖ Nos dias de Integração você deve se apresentar na Recepção da Santa Casa.
- ❖ Nos 3 primeiros dias de integração não é necessário o uso do uniforme branco, apenas o calçado fechado.
- ❖ O 4° e 5° dia de integração será *in loco* acompanhado da Enfermeira da Educação Continuada. Nesses dias é necessário o uso do uniforme branco e o calçado fechado.

**1º dia:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Horário:** 07h00 às 13h00

**4º dia:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Horário:** 08h00 às 13h00

**2º dia:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Horário:** 07h00 às 13h00

**5º dia:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Horário:** 08h00 às 13h00

**3º dia:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Horário:** 08h00 às 13h00

*Parabéns!*

*Estamos muito felizes em anunciar que você é um novo membro do time Santa Casa de Rio Claro.*



Seja bem vindo,

RH - ISCMRC

# Comunicação aberta

## Implantação do facebook como ferramenta de comunicação

- ✓ Agilidade nos processos seletivos
- ✓ Divulgação de acontecimentos relevantes
- ✓ Maior participação dos colaboradores

## **Investimento no ambiente de trabalho**

**Ações relevantes que visam a  
promoção do bem estar e qualidade  
de vida dos colaboradores**

# Momentos de inspiração e reflexão

## Semana da Enfermagem, Profissional da Saúde e Serviço Social

- ✓ Evento em comemoração ao dia do profissional da saúde, do enfermeiro e dos assistentes sociais
- ✓ Realização de palestras, gincanas e apresentações culturais com temas relacionados às profissões citadas
- ✓ Anualmente no mês de maio

## Semana da Medicação e Prescrição Segura

- ✓ Tem como objetivo a erradicação dos erros de prescrição e a segurança do paciente.
- ✓ Realizada anualmente no mês de setembro

## Semana da Prematuridade

- ✓ Promover a humanização do atendimento ao prematuro
- ✓ Anualmente no mês de novembro

# **Momentos de inspiração e reflexão**

## SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho

- ✓ Parceria com a CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
- ✓ Realização de palestras, gincanas, atividades nos setores sobre Segurança do Trabalho

## Semana da Doação de Órgãos

- ✓ Tem como objetivo sensibilizar os colaboradores e a comunidade para a importância da doação de órgãos
- ✓ Realizada anualmente no mês de setembro

## Semana da Humanização

- ✓ O objetivo desta semana é promover a reflexão sobre o tema através de palestras e atividades de sensibilização.
- ✓ Realizada anualmente no mês de abril

# Momentos de escuta

## Projeto Café com os Diretores

- ✓ Oportunidade de se expressar, tirar dúvidas, fazer sugestões.



## Reuniões de Grupo nos Setores – Trabalho realizado pela Psicologia Hospitalar

- ✓ Identificar problemas e tratá-los antecipadamente
- ✓ Temas pré-estabelecidos ou demandas pontuais

# Momentos de agradecimento

O objetivo é reduzir o stress no trabalho e integrar os colaboradores em um ambiente alegre e descontraído

## Aniversariantes do mês

- ✓ Festa realizada toda última sexta-feira de cada mês
- ✓ Convites nominais



## Dia do Picolé

- ✓ Realizado anualmente em um dia do verão



## Almoço e Jantar Temáticos

- ✓ Realizados uma vez ao ano



# Momentos de agradecimento

## Projeto Presença Premiada:

- ✓ Campanha de valorização do “presenteísmo”
- ✓ Em 2018 – ganhador em dobro



## Projeto Destaque do mês – Parceria com GTH (Grupo de Trabalho Humanizado)

- ✓ Valorização do profissional

Divulgação nos quadros de aviso de todos os colaboradores que receberam elogios na pesquisa de satisfação respondida mensalmente pelos clientes atendidos em nossas unidades



# Momentos de cuidar

## Projeto Santa Ajuda

✓ Apoio psicológico e social, através de atendimento individual e com hora marcada

## Apoio Pass

✓ Serviço de orientação e aconselhamento Psicológico, Jurídico, Social e Financeiro.

✓ Atendimento telefônico ou presencial

## Programa Medida Ideal

✓ Grupo de atenção ao sobrepeso e obesidade

✓ Acompanhamentos: Médico, Nutricionista, Psicóloga e Educador Físico

✓ Duração do Programa: 01 ano

## Ginástica Laboral

✓ Realizada nos setores com supervisão de fisioterapeuta

## Biblioteca

✓ Mais de 500 títulos à disposição dos colaboradores para empréstimo

# Momentos de homenagear

## Dia das Mães

- ✓ Entrega de mimo e cartão, painel com desenhos dos filhos e sorteio aos participantes



## Dia dos Pais

- ✓ Entrega de mimo e cartão, painel com fotos dos filhos e sorteio aos participantes



## Dia Da Mulher

Palestras e atividades voltadas às colaboradoras



# Momentos de homenagear

## Páscoa

- ✓ Entrega de chocolate a todos os colaboradores
- ✓ Páscoa colorida: painel com desenhos dos filhos e sorteio aos participantes



## Final de Ano

- ✓ Entrega de cesta com produtos natalinos ou cartão presente com crédito extra a todos os colaboradores



# Momentos de celebrar

## Calendário anual de eventos:

Março – Festa de aniversário da Santa Casa



Junho – Festa Junina



Outubro – Festa do dia das Crianças  
(para filhos dos colaboradores)



Dezembro – Jantar de Final de Ano  
Realizado em ambiente externo



# Momentos de celebrar

## Show de Talentos

Realizado anualmente

A inscrição é livre e as categorias são:  
canto (individual/grupo), dança, dramaturgia, stand up.



## Coral Santa Casa

formado por colaboradores e voluntários do hospital. O objetivo é proporcionar momentos de descontração através da música.

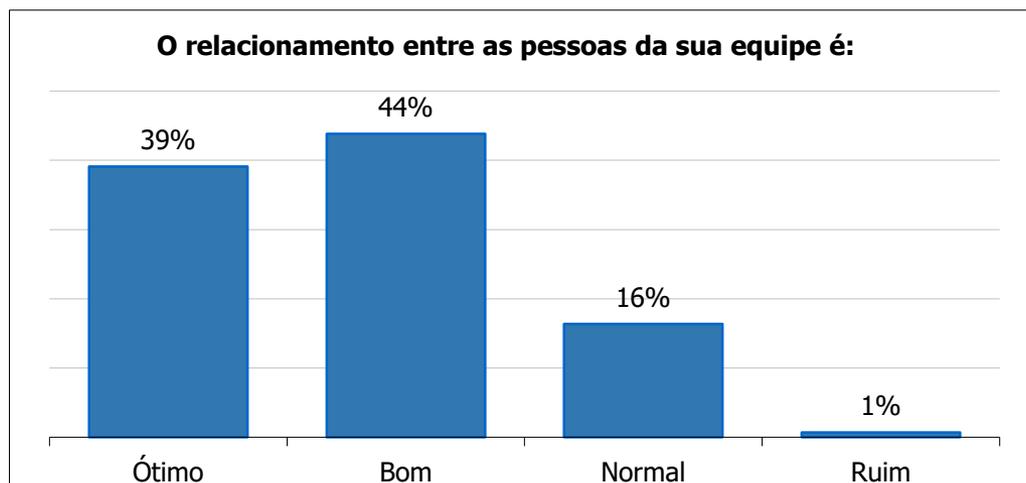


**Todas as atividades são elaboradas e desenvolvidas por uma Comissão de Eventos formada por colaboradores de maneira voluntária.**

# Nossos resultados

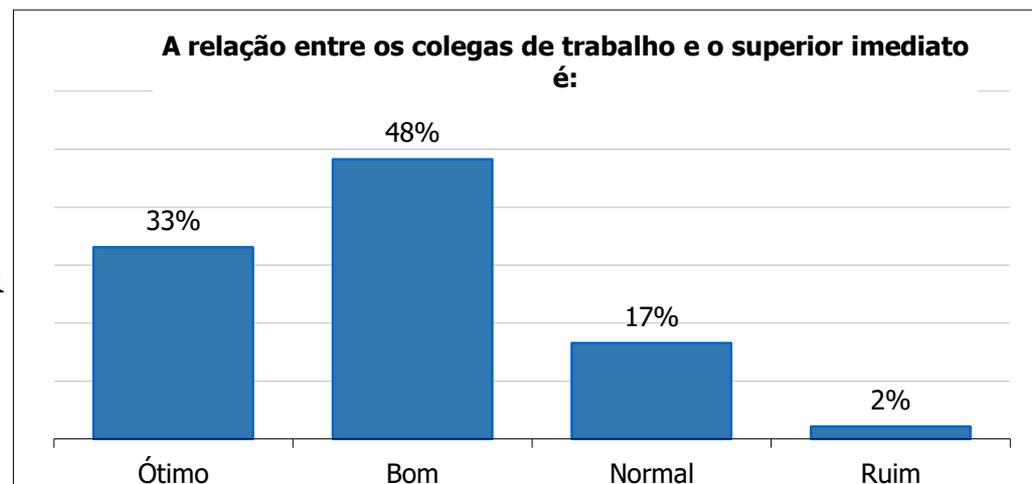
<b>Índice %</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Absenteísmo	3,26	2,21	1,88
Turn-over	2,15	1,71	1,66
Afastados	7,16	7,06	6,45

# Pesquisa de Clima Organizacional – Dezembro/2017

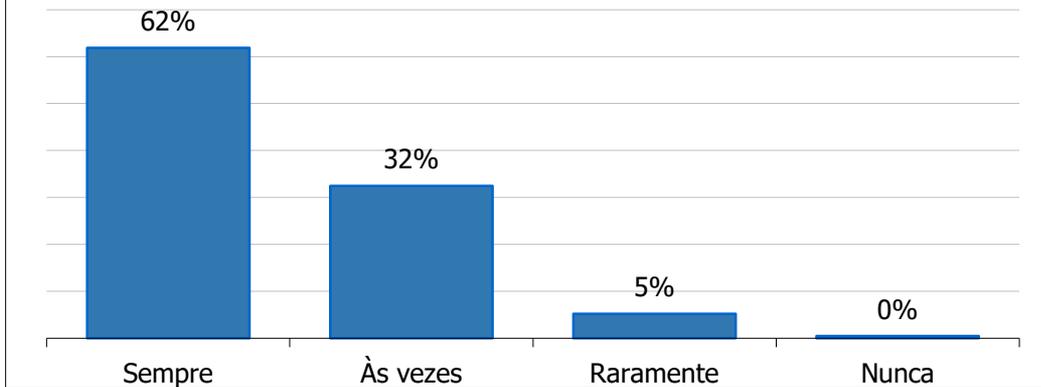


**83% Ótimo e Bom**

**81% Ótimo e Bom**



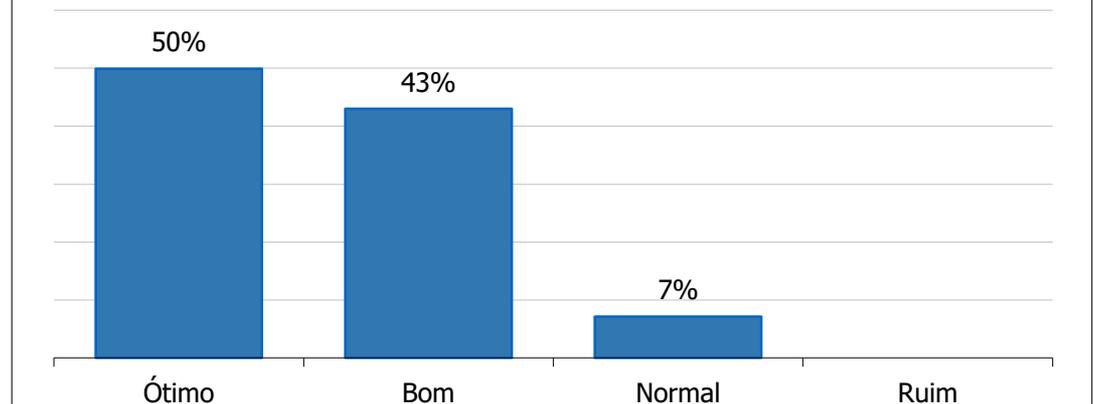
**Em sua opinião, a Santa Casa possui interesse verdadeiro e transparente no bem-estar dos seus colaboradores?**

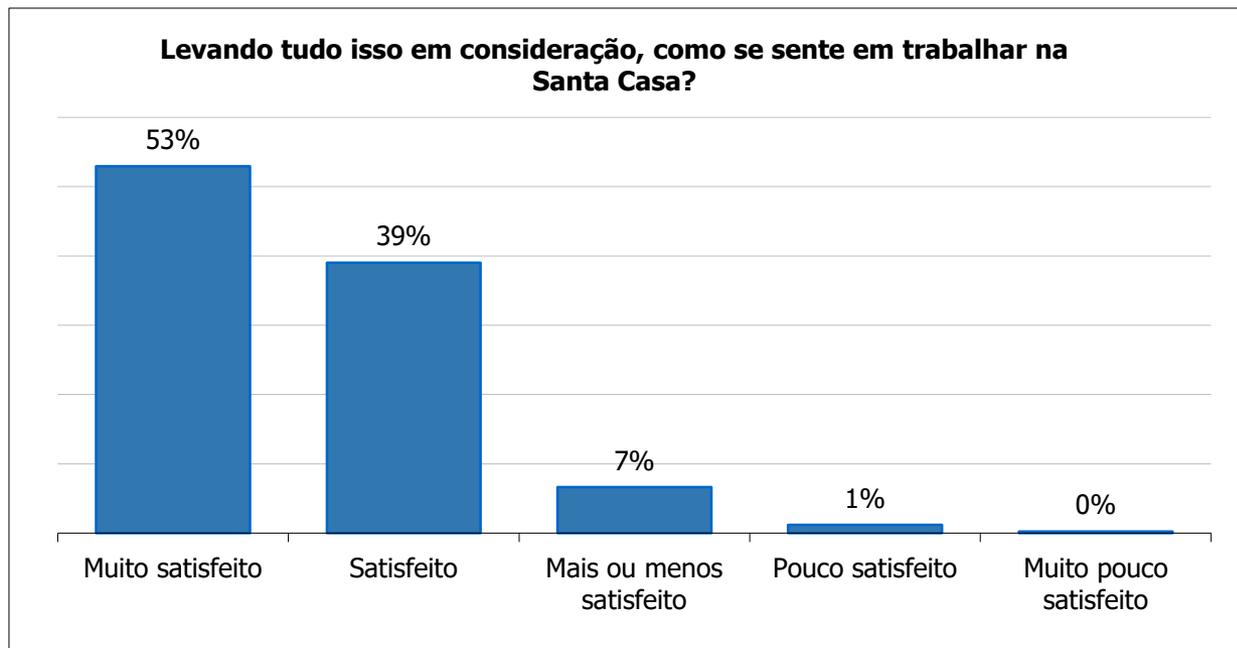


**62% Sempre**

**93% Ótimo e Bom**

**A qualidade do serviço realizado pela Santa Casa é:**





**92% Muito satisfeitos / Satisfeitos**

## Alguns comentários:

*“Sinto muito orgulho em fazer parte desta empresa, todas as minhas conquistas pessoais e profissionais estão diretamente ligadas a essa empresa e se eu tiver que resumir meu sentimento em duas palavras, elas seriam: Lealdade e Gratidão.”*

*“É um excelente lugar para se trabalhar, com pessoas dedicadas naquilo que faz e um excelente ambiente de trabalho.”*

*“Obrigado Santa Casa pela oportunidade de trabalho e realização.”*

*“Eu adoro fazer parte desta empresa. Gosto do que eu faço e estou no lugar certo.”*

*“Me orgulho em fazer parte dessa equipe!”*

*“Vejo que a Santa Casa vem evoluindo nos últimos anos e fico feliz em fazer parte desse processo de desenvolvimento. Espero contribuir ainda mais futuramente.”*

*“Com toda sinceridade, amo o que faço e aprendi muito esse um ano de Santa Casa, está sendo uma escola para mim. Grata.”*

É através destas ações que a Santa Casa de Rio Claro procura valorizar seu capital humano!



# Aqui tem trabalho sério e agora com reconhecimento **NACIONAL**

A Santa Casa de Rio Claro  
está entre os 10 melhores hospitais  
do país para trabalhar, segundo  
ranking da Great Place to Work

**#EuSouSantaCasaDeRioClaro**





Obrigada!

Patricia Fernanda Florindo  
(19) 3535-7096  
(19) 99628-5365  
[rh@santacasaderioclaro.com.br](mailto:rh@santacasaderioclaro.com.br)

Brasilia-DF, agosto de 2018.