



***Prêmio
Benchmarking***
+ FEMIPA 2018

CENTRAL DE APOIO AO FUNCIONÁRIO: CUIDANDO DE QUEM CUIDA

Hospital Pequeno Príncipe

Associação Hospitalar de Proteção à Infância Dr. Raul Carneiro

Michele Gomes



**Prêmio
Benchmarking**
+ FEMIPA 2018

**CENTRAL DE APOIO AO FUNCIONÁRIO:
CUIDANDO DE QUEM CUIDA**

Trabalhar em hospital muitas vezes é...

Conviver com situações de doença e encarar a morte

Encarar o luto e o sofrimento

Além disso...

Jornadas de trabalho múltiplas e irregulares

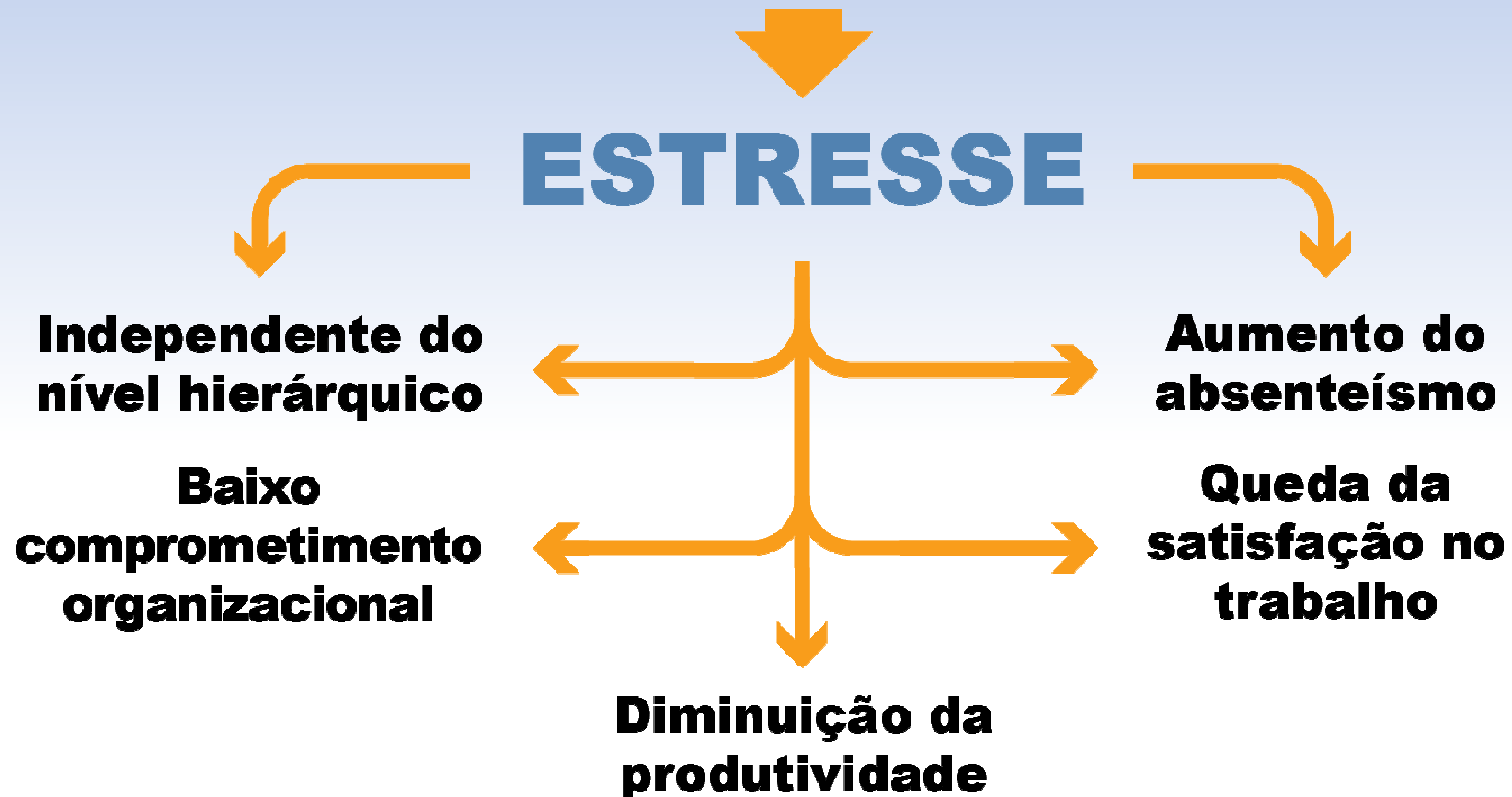
Falta de tempo para o autocuidado

Realização de tarefas fragmentadas e repetitivas



“Este panorama pode levar à depressão, insônia, tabagismo, dependência química e, até mesmo, ao suicídio.”

(Estry-Behar, 1996).





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

**CENTRAL DE APOIO AO FUNCIONÁRIO:
CUIDANDO DE QUEM CUIDA**

No Hospital Pequeno Príncipe

**Cultura de empatia, compaixão e dignidade
humana – Planejamento Estratégico**



**Valorização dos colaboradores
e dos profissionais da saúde – Diretriz**



**1999: Implantação do setor
CENTRAL DE APOIO
AO FUNCIONÁRIO,
integrado ao RH**



**Cuidar,
ouvir e
apoiar**



Objetivo

- Humanização e Acolhimento
- Bem-Estar e Saúde
- Benefícios

O que oferece

- Atendimentos (orientação e/ou encaminhamento)
- Benefícios (programas e serviços)

Estrutura

- 01 Coordenador
- 02 Assistentes
- 01 Auxiliar
- 03 Aprendizes





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

CENTRAL DE APOIO AO FUNCIONÁRIO: CUIDANDO DE QUEM CUIDA

Atendimentos

233.494 atendimentos
entre 2013 e 2017;

- Dificuldades socioeconômicas
- Problemas psicológicos
- Problemas de relacionamento no trabalho
- Orientações diversas





Atendimentos

- Auxílio no desligamento
- Auxílio na comunicação entre colaborador, coordenação, gerente de RH e diretoria
- Ouvidoria





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

CENTRAL DE APOIO AO FUNCIONÁRIO: CUIDANDO DE QUEM CUIDA

Benefícios

- Plano de saúde
- Plano odontológico
- Auxílio-farmácia
- Seguro de vida
- Auxílio-funeral
- Empréstimo consignado
- Adiantamento do 13º salário (em qualquer período)
- Centro de Educação Infantil (creche)





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

CENTRAL DE APOIO AO FUNCIONÁRIO: CUIDANDO DE QUEM CUIDA

- Programa de Valorização de Talentos
- Valores especiais em vacinas e parcelamento com desconto em folha de pagamento
- Incentivo à arte e à cultura
- Convênios
- Curso de Inglês In Company
- Doações





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

CENTRAL DE APOIO AO FUNCIONÁRIO: CUIDANDO DE QUEM CUIDA

- Programa de Oportunidade de Aquisições (exposições e bazar)
- Suporte ao óbito de colaborador e dependente
- Acompanhamento à internação de filho de colaborador
- Orientação jurídica
- Programa Bem-Estar – Obesidade, hipertensão, diabetes, tabagismo, saúde mental e gestantes.





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

CENTRAL DE APOIO AO FUNCIONÁRIO: CUIDANDO DE QUEM CUIDA

Programa Cores – Controle e Redução do Estresse

- Criado em 2000
- Serviços especializados – promoção e prevenção da saúde
- Atividades com foco no bem-estar



programa
cores
HOSPITAL
pequeno **PRÍNCIPE**



Serviços especializados

- Nutrição
- Psicologia
- Auriculoterapia
- Quick Massage (massagem rápida)
- Mulher Saudável – Exames preventivos e orientação do autoexame da mama
- Ginástica laboral
- Atividade física orientada





Atividades com foco no bem-estar

- Promoção da saúde e beleza – esmaltação, hidratação facial, corte e escova, entre outros serviços





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

CENTRAL DE APOIO AO FUNCIONÁRIO: CUIDANDO DE QUEM CUIDA

- Dia dos aniversariantes
- Hospital Pequeno Príncipe & família
 - Almoço do Dia das Mães e Dia dos Pais
 - Festa Junina
 - Festa de Fim de Ano





Programa Cores – Controle e Redução do Estresse

Resultado de mudanças organizacionais decorrentes das ações do setor - Eficácia

Rotatividade ou *Turnover* (áreas em foco)

- Recepção Emergência – **Redução 40%**
- Farmácia - **Redução 38%**
- Posto Enfermagem (UTI Cardio) – **Redução de 24%**
- Internamento (PABX/Recepção) – **Redução 20%**
- Posto Enfermagem (UI 41) – **Redução 11%**



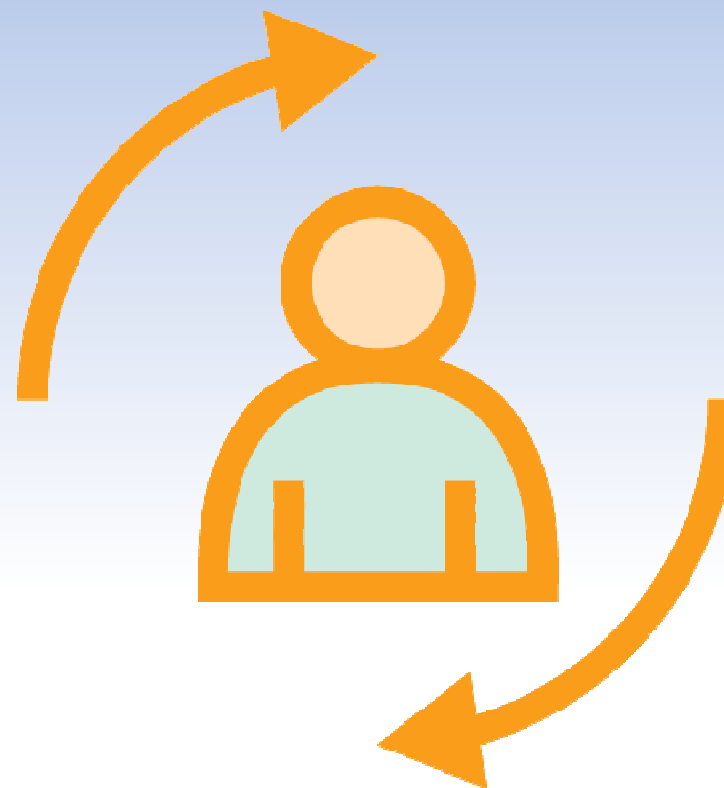


Resultado de mudanças organizacionais decorrentes das ações do setor – Eficácia

Rotatividade ou *Turnover*

- Hospital Pequeno Príncipe – **27,1%***
- Benchmarking PR RH/2017 – 27,7%
(média dos 15 Hospitais)

* No Hospital Pequeno Príncipe, diferente de outras instituições hospitalares, as áreas de Higienização, Lavanderia, Segurança Patrimonial, SND e Manutenção são mão de obra efetiva e não terceirizadas. Esses setores têm o maior índice de rotatividade da instituição.





Absenteísmo Médico (áreas em foco)

- Internamento (PABX/Recepção) – **Redução 82,8%**
- Recepção Emergência – **Redução 77,8%**
- Lavanderia – **Redução 34%**
- Posto Enfermagem (Posto 41) – **Redução 38%**
- Farmácia – **Redução 24%**





Índice de Retenção

- 80%* – Hospital Pequeno Príncipe
- 79,3% – Benchmarking Paranaense de RH 2017

* No Hospital Pequeno Príncipe, diferente de outras instituições hospitalares, as áreas de Higienização, Lavanderia, Segurança Patrimonial, SND e Manutenção são mão de obra efetiva e não terceirizadas. Esses setores têm o maior índice de rotatividade da instituição.





Taxa de Frequência de Acidentes com Afastamento

Taxa de Frequência

0 a 20

20,01 a 40

40,01 a 60

Acima de 60,01

Avaliação OIT

Muito boa

Boa

Regular

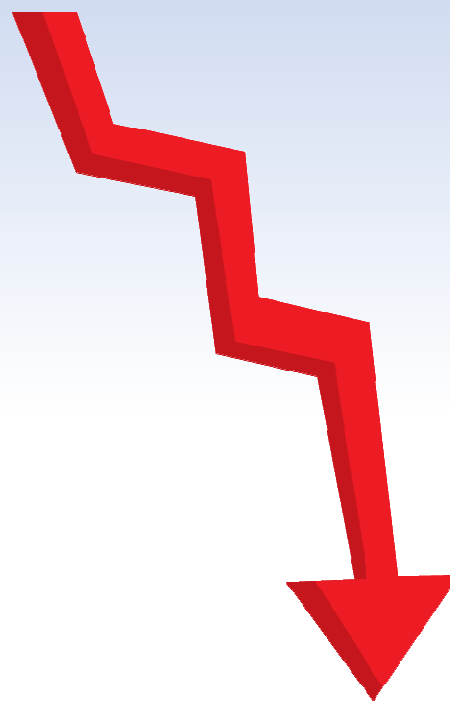
Péssima





Taxa de Frequência de Acidentes com Afastamento

- 2007 a 2015 – 15,39%
- 2016 – 11,65%
- 2017 – 6,03%



**Redução de
61%**



**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

CENTRAL DE APOIO AO FUNCIONÁRIO: CUIDANDO DE QUEM CUIDA

Índice de Satisfação com os serviços – **100%**

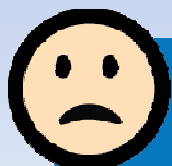
Índice de Participação nos serviços – **89%**





Percepção qualitativa gestor (áreas em foco)

Coordenação Convênios e Particulares

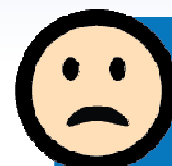


Antes: Colaboradores desmotivados/desanimados demonstrando cansaço físico.



Depois: Melhora no desempenho das atividades, pró-ativos e satisfeitos com a preocupação da instituição com seus colaboradores

Coordenação UTIs



Antes: Colaboradores tensos pela exigência/pressão dos familiares.



Depois: Melhora no desempenho das equipes favorecendo a qualidade da assistência prestada



Melhoria nos parâmetros de saúde e adoção de hábitos mais saudáveis

39%

dos colaboradores classificados como população de risco (Obesidade, Diabetes Mellitus, Hipertensão Arterial, Transtornos Mentais, Tabagistas e Gestantes).

37%

de Adesão ao Programa Bem-Estar (Exame Periódico).

60%

redução/controlado dos fatores de risco identificado.



Melhoria nos parâmetros de saúde e adoção de hábitos mais saudáveis

CONTROLE DE PESO

- Inscritos: **127**
- Conseguiram reduzir peso: **31 (24%)**
- Alta: **3**

DIABETES

- Inscritos: **21**
- Diabetes controlada: **11 (52%)**
- Alta: **1**

SAÚDE MENTAL

- Inscritos: **62**
- Uso de medicação controlada: **59 (95%)**
- Sintomas controlados: **41 (66%)**
- Alta: **1**





Melhoria nos parâmetros de saúde e adoção de hábitos mais saudáveis



HIPERTENSÃO

- Inscritos: **98**
- Pressão controlada: **78 (79%)**
- Alta: **3**

TABAGISMO

- Inscritos: **35**
- Cessaram tabagismo: **3 (8%)**
- Alta: **6**

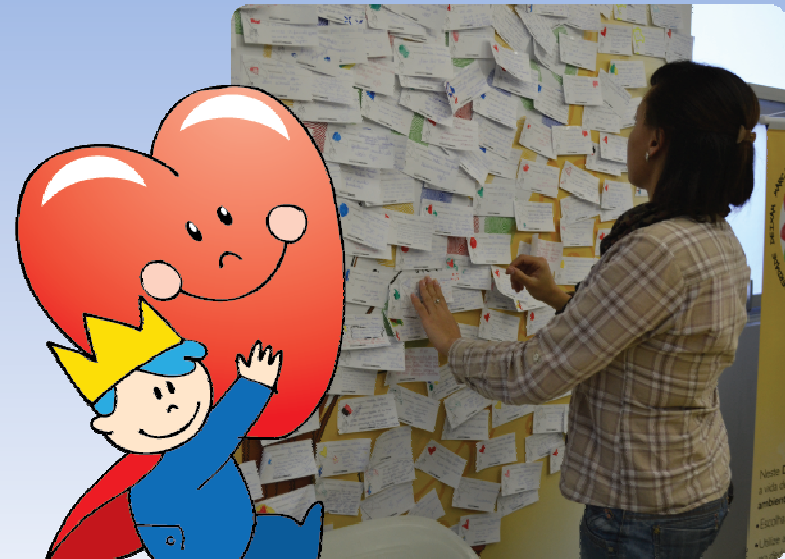
GESTANTES

- Inscritos: **26**
- Gestantes de risco: **5 (19%)**



Investimento

- Parcerias sólidas
- Voluntários
- Criatividade
- Oportunidades





**Prêmio
Benchmarking**
FEMIPA 2018

CENTRAL DE APOIO AO FUNCIONÁRIO: CUIDANDO DE QUEM CUIDA



Obrigada!