

Experiência do Colaborador nas Instituições – case Einstein

Letícia Peralta



Sindicato das Santas Casas de Misericórdia
e Hospitais Filantrópicos do Estado de São Paulo

SINDHOSFIL

www.sindhosfil.com.br

Letícia Peralta

- Primogênita de 3 filhos.
- Casada;
- Mãe da Isabella – 3 anos
- Formada em Psicologia;
- Pós Graduada em Gestão de RH e em Gestão das emoções nas organizações;
- Mais de onze anos de experiência em RH, com Treinamento e Desenvolvimento Humano e Organizacional;
- Coordenadora das frentes de Clima, Engajamento, Experiência do Colaborador e Onboarding na SBIBAE e Hospital M'boi Mirim.



Nossa Missão é ...

CUIDAR de PESSOAS.

PESSOAS cuidam de PESSOAS.

Quem CUIDA precisa se sentir
PROTEGIDO e CUIDADO.



Sindicato das Santas Casas de Misericórdia
e Hospitais Filantrópicos do Estado de São Paulo

SINDHOSFIL

www.sindhosfil.com.br

Como nos posicionamos

O Einstein tem como premissa o cuidado centrado na pessoa, sendo este um dos valores incorporados na gestão de pessoas.



NOSSO PROPÓSITO É

ENTREGAR VIDAS

MAIS SAUDÁVEIS

levando uma

GOTA DE **EINSTEIN**

PARA CADA CIDADÃO



O que acreditamos...

Observações e percepções de um colaborador a respeito da organização, frequentemente influenciada pelo espaço físico, equilíbrio entre a vida profissional e a pessoal

Ambiente

Os pontos de contato, moldados por interações dentro da organização

Cultura, pessoas e líderes, trabalho, programas e processos, local de trabalho / tecnologia



Eventos da vida, eventos da carreira, eventos da organização

Eventos

A sequência de momentos na jornada de um funcionário, com e sem script

Employee experience

Colaboradores

Minhas expectativas, moldadas por quem eu sou e pelo que valorizo

PESSOA NO CENTRO DO CUIDADO

Seqüência de Momentos na Jornada de uma Pessoa - com e sem script



(*) Impacto Social, Valores, Posição no Mundo, Sentimento e Orgulho de Pertencer e Propósito.

(**) Eventos Pessoais: Momento Pessoal, Saúde, Segurança, Família, Desenvolvimento e Carreira.

(***) Reconhecimento, Valorização, Recompensa

(****) Ações relacionadas a toda a sua jornada na Organização: Carreira, Desenvolvimento, Capacitação e ações relacionadas a Ambiente, Suporte, Liderança

Nosso modelo

A experiência do colaborador, manifestada de diversas formas, amadurece em conjunto com o modelo que propõe ações mais proativas e contínuas.

Modelo Contínuo da Maturidade do Engajamento nas Empresas



Um mundo que se transforma...

Pessoas que se transformam

Experiência Digital

Estilo de Vida e Comportamento

Evolução Tecnológica

Mobilidade Urbana

Configurações Familiares

Gerações

Desejo de Experiência

Valores

Diversidade

Estruturas menos hierarquizadas

Inovação

Tempo

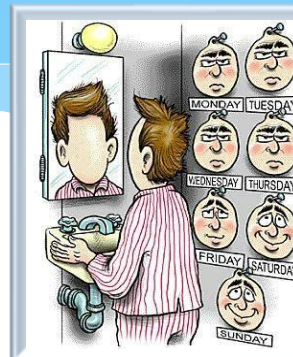
Relação com o trabalho

Saúde Mental

Estruturas Colaborativas

Aprendizagem

Transformam a forma de liderar



“Não se pode contratar um par de braços sozinhos, uma pessoa inteira vem junto com ele”

Peter Drucker

Qual a prioridade?



A voz do colaborador

- ✓ Canais de Comunicação
- ✓ Encontros e Eventos
- ✓ Campanhas
- ✓ Liderança



Valores Comuns | Engajamento e Cooperação | Querer fazer parte

Clareza e Direcionamento

Proximidade

Menos respostas e mais perguntas

Programas | Suporte

Accountability

Co-Criar



Gestão da Experiência do Colaborador

O que é importante “agora” para as pessoas que atuam no Einstein?

Não basta pressupor é preciso envolver, perguntar, ouvir e compreender cada público!



Comitê Ex do Colaborador

Squad para desenho de soluções que suportem o colaborador para sua melhor experiência: acolhimento, segurança, saúde e bem estar. Plano COVID 2021 - Equipes Linha de Frente Privado e Público. Aqui neste grupo identificamos oportunidades sugerimos práticas, compartilhamos e principalmente “Fazemos acontecer”. Reunimos representantes de algumas áreas e também colaboradores que contribuam com ações simples e emergenciais. Vamos fortalecer cada vez mais esse grupo!

19/Março
7h40



Criação de um grupo por whatsapp

Grupo Comitê de Experiência do Colaborador



78 integrantes

Mapeamento das ações

- Retomada das ações 2020
- Mapeamento das práticas nas Unidades
- Reunião com as Lideranças As:
- Pesquisa c
- Entrevista com Líderes (ações de suporte ao líder)
- Rondas e Escuta pelos membros do Comitê EX
- Alinhamento ao Comitê de Crise.

Representantes das Diferentes áreas e grupos profissionais



- Público
- Privado
- Todas as regiões atendidas pelo Einstein
- Presencial X Home Office

Frentes de Atuação



Necessidades Humanas

- Ambientes e Espaços
- Alimentação
- Saúde do Colaborador
- Suporte à Família (Filhos)
- Equilíbrio e Bem Estar
- Reconhecimento
- Suporte à Liderança

Mapa de Empatia | Para as Pessoas e COM as Pessoas

“Clusters dos públicos” – Lideranças, Equipes Assistenciais, Equipe Apoio Operacional, Equipes em Home Office, etc.

Frentes de atuação

Aprimorar a experiência do colaborador – com base nas suas necessidades;
Fortalecer o engajamento;
Proporcionar apoio e suporte aos colaboradores.

Mapear

Co-criar

Agir

Liderança atuando em toda a jornada

VOZ
do
colaborador

Cooperação

Envolvimento de

- RH e Patrimônio;
- Saúde e Segurança do Trabalho;
- SCIH e Saúde corporativa

Liderança

Expectativas pessoais

Suporte à família e ao colaborador

Eventos pessoais

Segurança do colaborador

Eventos na organização

Saúde e bem estar

Eventos na organização

Ambientes e espaços

Eventos na organização



E agora, como continuamos...

Times colaborativos – Por “partes” e COM o colaborador

Semana da Experiência do colaborador (Co-criar e envolver)

Jornada Novo colaborador | Jornada do Médico PJ (Personas, Jornadas)

Grupos de afinidades (Espaços seguros, trocas, aprendizados)

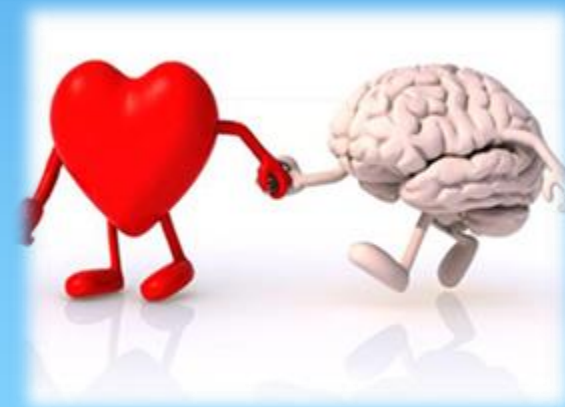
Espaços de “escuta” (Pesquisas, grupos focais, encontros e eventos)

Canais para dar voz: Dúvidas, sugestões, questionamentos, denúncias...

As organizações vitoriosas serão aquelas que se tornarem mais humanas em suas interações - as que construirão confiança, se envolverem em um diálogo genuíno, generoso e proporcionarem experiências motivadoras que encantem e surpreendam sua força de trabalho.

O que fazemos é:

***Para as Pessoas e
Com as pessoas***



Letícia Simões Peralta

Leticia.peralta@einstein.br



Sindicato das Santas Casas de Misericórdia
e Hospitais Filantrópicos do Estado de São Paulo

SINDHOSFIL

www.sindhosfil.com.br