



Hospital e Maternidade Santa Luíza

Balneário Camboriú, SC



Grupo Médico de Serviços Hospitalares e Diagnose SA



Perfil



Leitos: 40

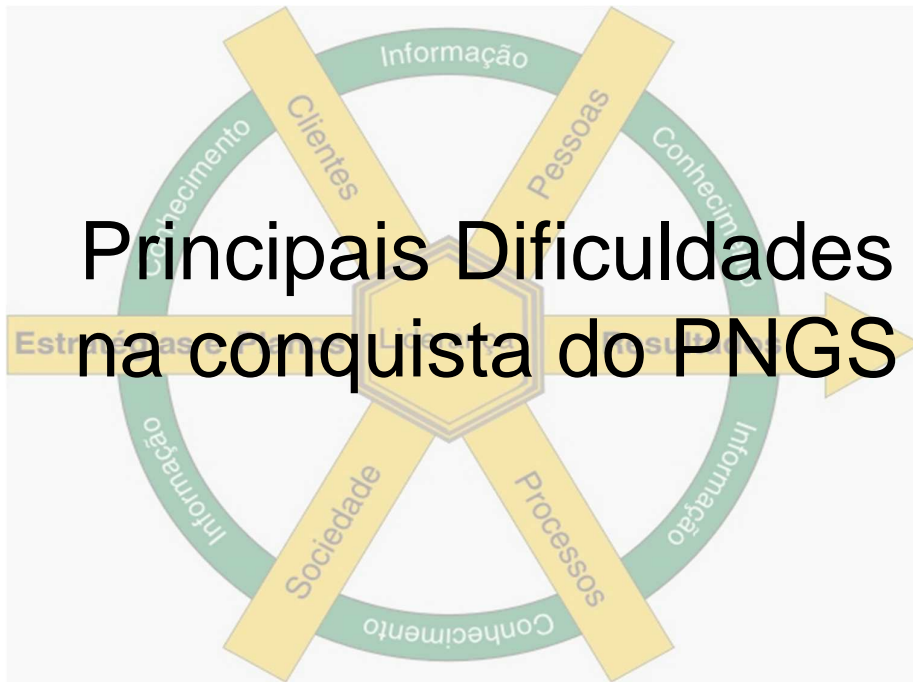
Nº Funcionários: 150

Principais Clientes: Convênios Médicos, Particulares

Principais Serviços e Processos: Atendimento PA Obstetrícia, Atendimento UTINEO Natal, Serviço de Imunização, Atendimento Clínico e Cirúrgico Eletivo,

Desafio Estratégico: Buscar excelência na prestação dos serviços hospitalares.



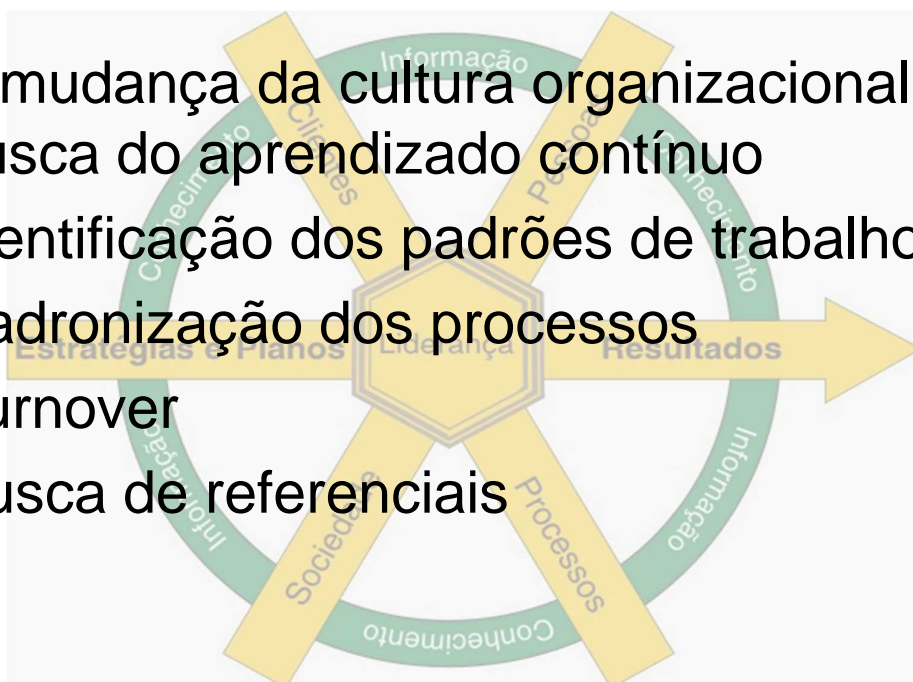


Principais Dificuldades na conquista do PNGS

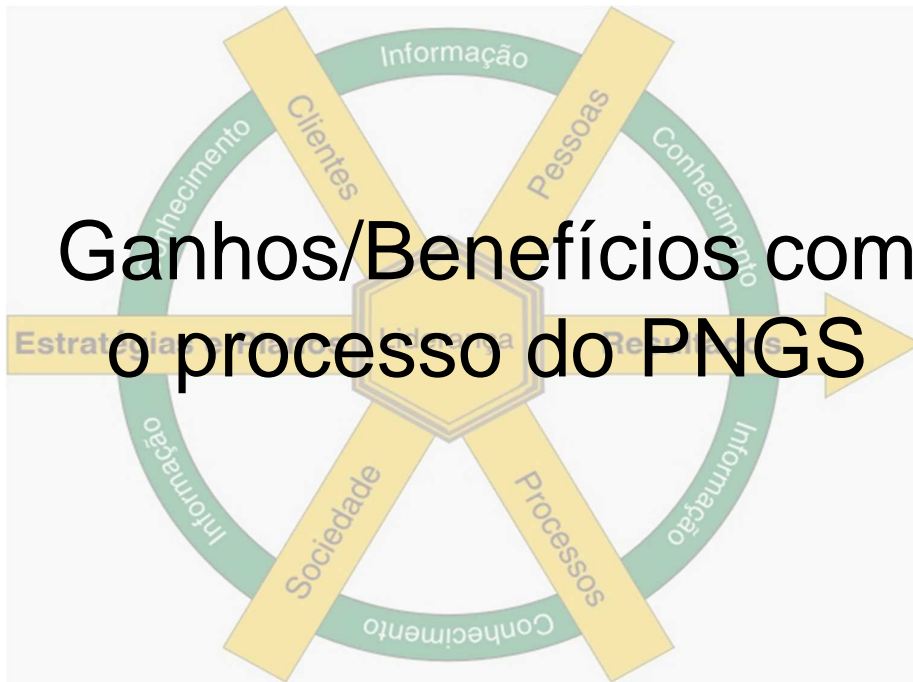
Ciclo 2012-2013



- A mudança da cultura organizacional pela busca do aprendizado contínuo
- Identificação dos padrões de trabalho
- Padronização dos processos
- Turnover
- Busca de referenciais



Ciclo 2011-2012

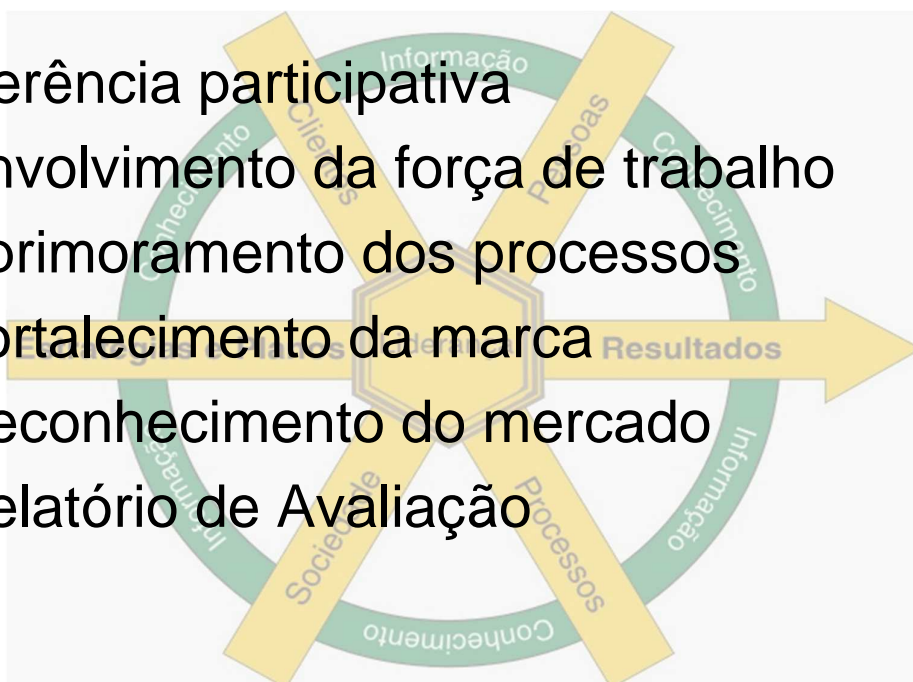


Ganhos/Benefícios com o processo do PNGS

Ciclo 2012-2013



- Gerência participativa
- Envolvimento da força de trabalho
- Aprimoramento dos processos
- Fortalecimento da marca
- Reconhecimento do mercado
- Relatório de Avaliação



Ciclo 2011-2012



Principais Práticas de Gestão



- **LIDERANÇA**

Ferramenta BSC
Código de Conduta e Ética

- **ESTRATÉGIAS E PLANOS**

Planejamento Estratégico
Monitoramento da implementação dos planos de ação (BSC)
Reuniões mensais de análise crítica dos resultados

- **CLIENTES**

Pesquisa de Satisfação
Utilização das redes sociais (captação, informação)

Ciclo 2012-2013



Principais Práticas de Gestão



- **SOCIEDADE**

Projeto Social E.AMA / Reciclagem de material/PGRSS

- **INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO**

Reuniões com as áreas setoriais
Manuais Setoriais
Processos críticos informatizados
Software Tasy/Sistema de redundância

- **PESSOAS**

Processo sistematizado de recrutamento e seleção
Instrumento de LNT / Seleção interna / Dossiê Profissional
Pesquisa de Clima Organizacional

Ciclo 2012-2013





Principais Práticas de Gestão



• PROCESSOS

Requisitos através do Planejamento estratégico/Pesquisa de Satisfação.

Acompanhamento, análise e melhoria dos indicadores definidos no BSC. (Cirurgia Segura, Sala VIP, Protocolo do auto cuidado)

Reuniões estratégicas e reuniões operacionais

Conselho de ADM

Conselho Fiscal

Diretoria Executiva (Presidente, Vice Presidente, Diretor Financeiro)

Reuniões Semanais Nível Tático e Estratégico

Reuniões Estratégicas BSC e demais partes interessadas

Ciclo 2012-2013



Principais Resultados



- Lucratividade
- Giro de Estoque
- Tempo Médio de Pagamento
- Turnover
- Índice de Excelência

Ciclo 2012-2013

