

Checklist da Felicidade em Saúde

Autodiagnóstico para identificar onde cultura, liderança e experiência precisam de atenção.

Marque cada afirmação: 0 = não acontece | 1 = parcialmente | 2 = de forma consistente. Total possível: 40 pontos.

1. Liderança e segurança psicológica

Item	0	1	2
As pessoas conseguem apontar problemas sem receio de exposição ou retaliação.	■	■	■
As lideranças oferecem feedback também quando as coisas estão indo bem.	■	■	■
Erros são analisados para gerar aprendizado, e não apenas para encontrar culpados.	■	■	■
Os líderes percebem sinais de sobrecarga antes que virem conflitos, afastamentos ou desligamentos.	■	■	■
Há coerência entre o discurso da liderança e a experiência real das equipes.	■	■	■

2. Clareza, reconhecimento e sentido

Item	0	1	2
Os colaboradores compreendem o que se espera deles e onde começa e termina sua responsabilidade.	■	■	■
As pessoas entendem como seu trabalho impacta a experiência do paciente.	■	■	■
Existe reconhecimento genuíno por entregas, comportamentos e contribuições.	■	■	■
Decisões que afetam a equipe são explicadas com clareza.	■	■	■
As pessoas sentem que seu trabalho tem propósito e relevância.	■	■	■

Pare por 30 segundos: se sua equipe respondesse anonimamente, as notas seriam iguais às que você acabou de marcar?

Continue o diagnóstico

3. Experiência do colaborador

Item	0	1	2
Os processos internos ajudam, em vez de dificultar, a execução do trabalho.	■	■	■
As equipes têm acesso às informações necessárias para atender bem.	■	■	■
Há espaço para escuta e melhoria contínua.	■	■	■
O ambiente favorece cooperação entre áreas, e não apenas cobrança entre setores.	■	■	■
A instituição acompanha clima, eNPS, turnover, absenteísmo e intenção de permanência.	■	■	■

4. Experiência do paciente

Item	0	1	2
O paciente entende o que acontecerá ao longo de sua jornada.	■	■	■
A comunicação é clara, humana e adequada ao momento de vulnerabilidade.	■	■	■
O paciente se sente tratado como pessoa, e não apenas como senha, leito ou procedimento.	■	■	■
Tempo de espera, dúvidas e mudanças de fluxo são comunicados com transparência.	■	■	■
A instituição acompanha satisfação, NPS, reclamações, elogios, acolhimento e confiança.	■	■	■

Leitura do resultado

Pontos	Leitura	Direção
0–15	Alerta	Priorize escuta, segurança psicológica e revisão de processos críticos.
16–25	Em construção	Escolha 2 frentes prioritárias e acompanhe a evolução por 60–90 dias.
26–33	Ambiente saudável	Conecte indicadores de pessoas e da experiência do paciente.
34–40	Cultura madura	Preserve a consistência e procure pontos cegos antes que virem problemas.

Transforme o diagnóstico em ação

1. Onde está a maior distância entre o que a liderança acredita e o que as pessoas vivem?
2. Qual processo produz desgaste desnecessário?
3. O que pode mudar nos próximos 30 dias?

Minha prioridade: _____

Primeira ação: _____

Data para revisar: _____