

Guia de Bolso para Lideranças

5 mudanças de mindset para criar uma experiência mais humana em hospitais e clínicas

A liderança não controla a felicidade individual. Mas influencia diretamente as condições em que pessoas trabalham, cuidam e são cuidadas.

01

DE: "Precisamos motivar as pessoas."

PARA: "Precisamos descobrir o que está desmotivando as pessoas."

Pergunte: o que hoje está dificultando sua equipe de fazer um bom trabalho?

02

DE: "Felicidade é responsabilidade de cada um."

PARA: "O ambiente influencia profundamente a experiência das pessoas."

Olhe para segurança psicológica, respeito, reconhecimento, clareza e condições de trabalho.

03

DE: "Paciente satisfeito é paciente atendido rapidamente."

PARA: "Tempo importa, mas confiança, comunicação, segurança e acolhimento também."

Meça como o paciente se sentiu durante a jornada, não apenas quanto tempo ele esperou.

04

DE: "RH cuida do colaborador. Assistencial cuida do paciente."

PARA: "A experiência do paciente nasce de uma cadeia de experiências internas."

Cruze dados de pessoas e de pacientes. Procure padrões entre clima, turnover, NPS e reclamações.

05

DE: "Como fazer as pessoas felizes?"

PARA: "Que ambiente estamos construindo para as pessoas?"

Troque ações isoladas por decisões consistentes sobre cultura, processos e comportamento de liderança.

Leve estas 5 perguntas para a próxima reunião

- Como nossas pessoas estão chegando para trabalhar?
- Como elas estão terminando o dia?
- Como nossos pacientes estão se sentindo durante a jornada?
- Que processo está gerando desgaste desnecessário?
- O que está sob nosso controle mudar agora?

Pergunta final para o líder: se eu fosse colaborador ou paciente da instituição que lidero hoje, como este lugar me faria sentir?