Gestão Estratégica

Unimed Vale do Sinos
Dr. Ademar Edgar Trein
Diretor de Desenvolvimento Humano
Dezembro/2017

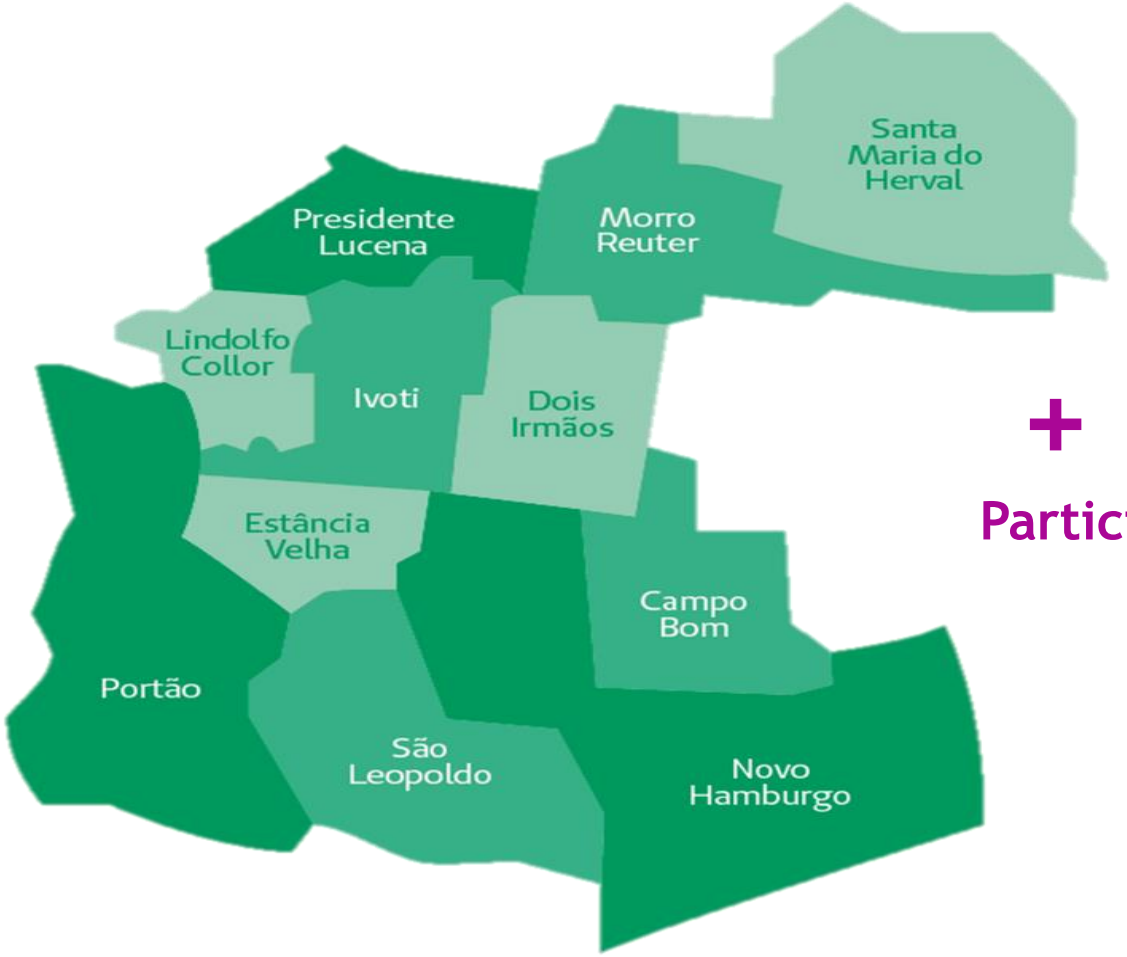
CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed
Vale do Sinos/RS

INTERNO

Unimed Vale do Sinos

Fundação 14/05/1975



+ de 28 %

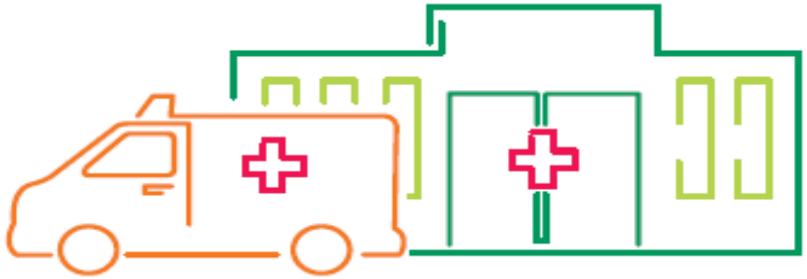
Participação de Mercado

Unimed Vale do Sinos

+ 490 médicos Cooperados

+ 1.500 Colaboradores

+ 97 MIL Clientes



7 unidades próprias de atendimento

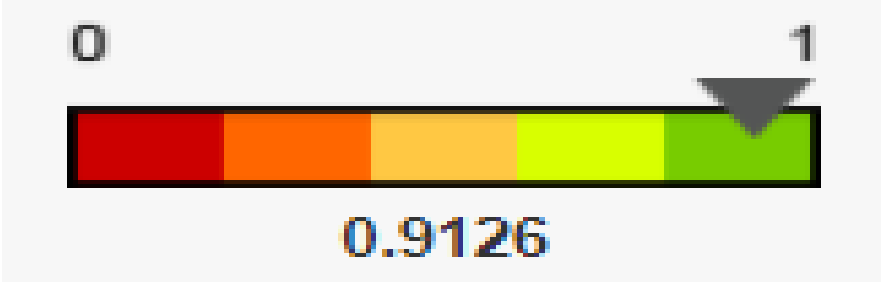
1 hospital com 69 leitos

2 hospitais dia

3 unidades de atendimento 24 horas

6 ambulâncias

IDSS 2017 (Ano Base 2016)



planejamento estratégico

2016 / 2021

SOMOS TODOS UNIMED

Unimed
Vale do Sinos/RS

planejamento

move o futuro

FILOSOFIA UNIMED VS

Nosso Negócio
Soluções em Saúde

Missão
Promoção integral da saúde.

Visão
Ser referência nacional em gestão de saúde com inovação, sustentabilidade e liderança de mercado.

Valores
Humanização
Ética
Credibilidade
Competência
Segurança do Paciente

Política de Gestão de Pessoas
Promover a humanização por meio do bem estar, inclusão social e o desenvolvimento de seus líderes e colaboradores.

Política da Qualidade
Inovar na prestação de serviços de saúde com foco em resultados sustentáveis por meio do aprendizado com satisfação das partes interessadas.

Política de Sustentabilidade
Ter saúde financeira respeitando o meio ambiente e colaborando para o desenvolvimento da sociedade.

Etapas de Definição das Estratégias

Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas

Levantamento de Dados
- Resultados
- Clientes e Mercados
- Processos Internos
- Aprendizado e Desenvolvimento

Análise de Dados
- Revisão do Book Criação apresentação
- Análise Interna (Pontos Fortes e Fracos)
- Análise Externa (Oportunidades e Ameaças)

Apresentação dos Dados
- SEMINÁRIO I
- Grupos: Perspectivas

Revisão da Estratégia
- Pesquisa Filosofia
- Negócio
- Missão
- Visão
- Política da Qualidade
- Política de GP

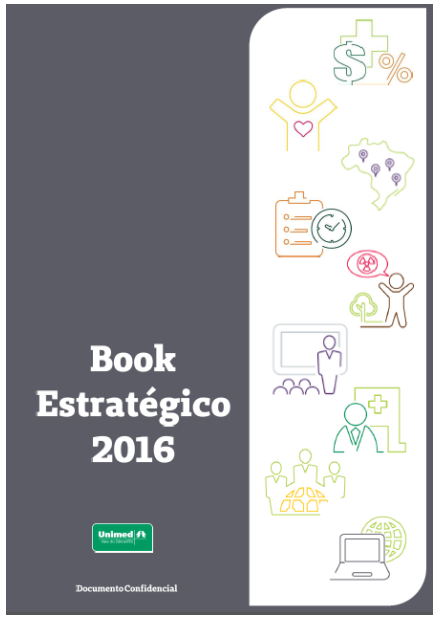
Definição da Estratégia
- SEMINÁRIO II
- Temas Estratégicos
- FCS
- Objetivos
- Metas
- Responsáveis

Mapa Estratégico
- Desenho do Mapa
- Causa e efeito

Desdobramento Metas
- Planos de Ação
- Indicadores
- Prazos

Execução e Comunicação
- Implementação das ações
- Comunicação às Partes Interessadas

Acompanhamento
- Reuniões AC BSC
- Estratégia em Ação



ESTRATÉGIA EM AÇÃO

SEMINÁRIO ESTRATÉGICO

Equipe Unimed VS (Diretoria e Liderança - 35 Participantes)

Pessoas, CANVAS,

colaboração

Visão sistêmica,

Estratégia.

Divulgação das **ESTRATÉGIAS** em **TODOS OS TURNOS** e em **TODAS AS UNIDADES** de atendimento **PARTICIPAÇÃO de 75%** dos colaboradores.
Todos os cooperados receberam a cartilha e mouse pad.

Cartilha

Mouse pad

Murais

MAPA DOS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

Abrangência: Cooperados e Colaboradores

+ de 100 sugestões de melhorias

MAPA DOS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

A Unimed VS acreditou e continua acreditando no potencial de todos para conquista dos objetivos estratégicos de curto e longo prazo. Nesse sentido, com o objetivo de engajar todos os públicos na busca de resultados sustentáveis, propomos o mapa:

O comprometimento de cada um direciona a cooperativa para o atendimento da Visão:
Ser referência nacional em gestão de saúde com inovação, sustentabilidade e liderança de mercado.
Relacionar suas* contribuições para o atendimento de cada perspectiva:

*Colaboradores em reunião setorial

resultados

Escreva suas contribuições para melhoria do resultado econômico-financeiro da Unimed VS, direcionando ao crescimento sustentável e satisfação dos cooperados.

1. _____
2. _____

clientes e mercado

Escreva suas contribuições para melhoria da satisfação e percepção do cliente e crescimento da Unimed VS no mercado.

1. _____
2. _____

processos internos

Escreva suas contribuições para melhoria e inovação nos processos da Unimed VS.

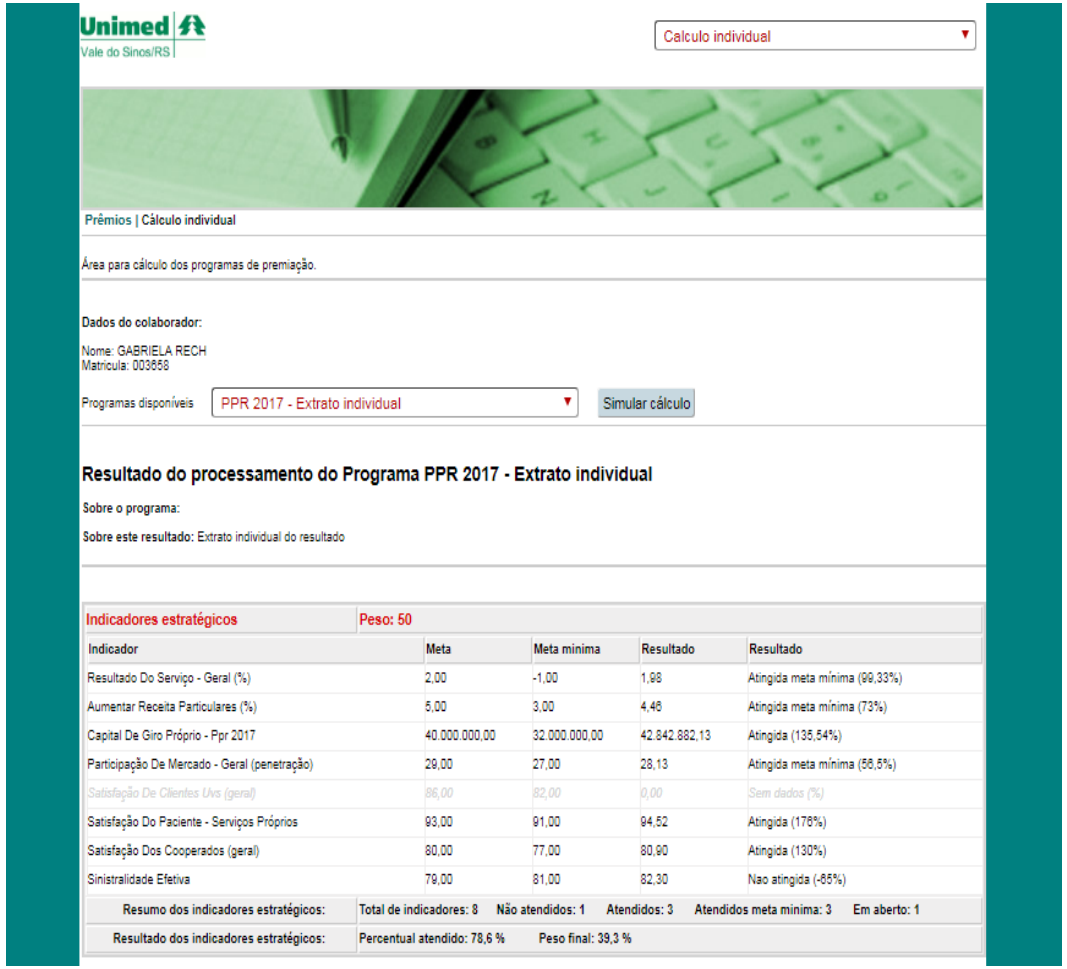
1. _____
2. _____

aprendizado e desenvolvimento

Escreva suas contribuições para melhoria do seu desempenho individual, da cultura e do clima organizacional.

1. _____
2. _____

Prêmio de Participação nos Resultados - PPR



Unimed Vale do Sinos/RS

Calculo individual

Prêmios | Cálculo individual

Área para cálculo dos programas de premiação.

Dados do colaborador:

Nome: GABRIELA RECH
Matricula: 003658

Programas disponíveis: PPR 2017 - Extrato individual — Simular cálculo

Resultado do processamento do Programa PPR 2017 - Extrato individual

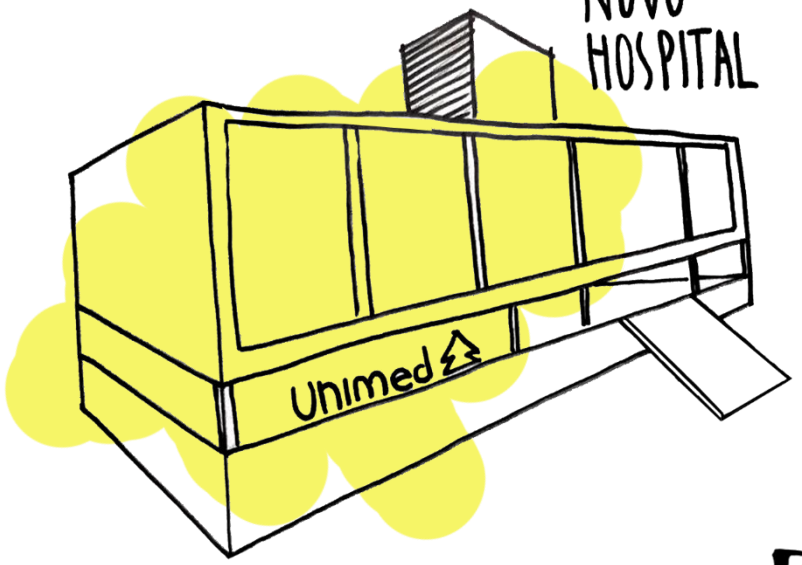
Sobre o programa:

Sobre este resultado: Extrato individual do resultado

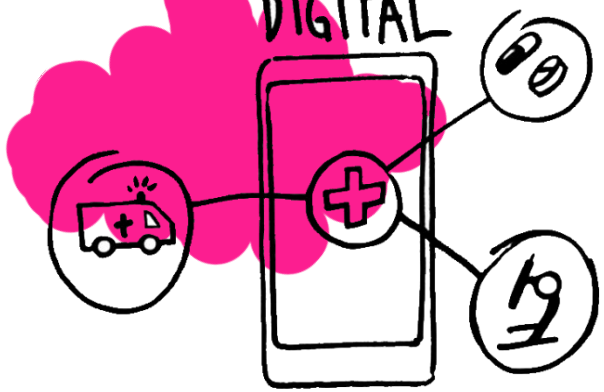
Indicadores estratégicos	Peso: 50			
Indicador	Meta	Meta minima	Resultado	Resultado
Resultado Do Serviço - Geral (%)	2,00	-1,00	1,98	Atingida meta mínima (99,33%)
Aumentar Receita Particulares (%)	5,00	3,00	4,46	Atingida meta mínima (73%)
Capital De Giro Próprio - Ppr 2017	40.000.000,00	32.000.000,00	42.842.882,13	Atingida (135,54%)
Participação De Mercado - Geral (penetração)	29,00	27,00	28,13	Atingida meta mínima (56,5%)
Satisfação De Clientes Uvs (geral)	86,00	82,00	0,00	Sem dados (%)
Satisfação Do Paciente - Serviços Próprios	93,00	91,00	94,52	Atingida (176%)
Satisfação Dos Cooperados (geral)	80,00	77,00	80,90	Atingida (130%)
Sinistralidade Efetiva	79,00	81,00	82,30	Nao atingida (-65%)
Resumo dos indicadores estratégicos:	Total de indicadores: 8 Não atendidos: 1 Atendidos: 3 Atendidos meta minima: 3 Em aberto: 1			
Resultado dos indicadores estratégicos:	Percentual atendido: 78,6 % Peso final: 39,3 %			

Sistema de acompanhamento das metas

PRINCIPAIS DESAFIOS ESTRATÉGICOS



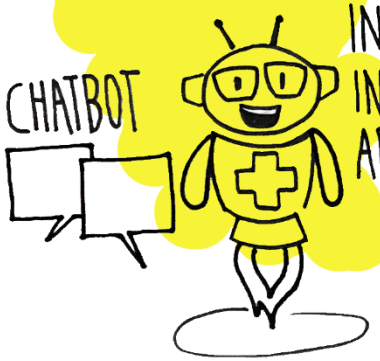
NOVO HOSPITAL



HOSPITAL DIGITAL

PRONTUÁRIO ELETRÔNICO

TELERRADIOLOGIA



CHATBOT

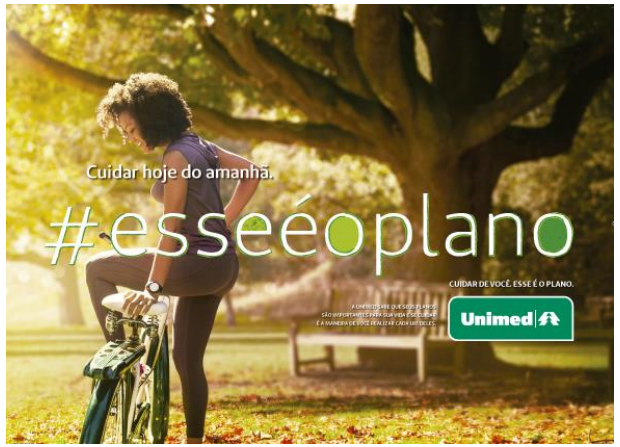
INOVAÇÃO
INTELIGÊNCIA
ARTIFICIAL

HEMODINÂMICA

EaD
ACADEMIA UNIMED

PLANO
PLENO
ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE

PROGRAMA DE MELHORIA DA QUALIDADE - PMQ



CUIDAR

- DE CADA DETALHE
- HOJE DO AMANHÃ (hoje precisamos ser melhor que ontem e amanhã melhor que hoje)
- DE ENVELHECER SEM FICAR VELHO
- **DE VOCÊ**

esse é o plano

GESTÃO
DOS COOPERADOS

2.249 Horas de treinamento de Cooperados, até outubro de 2017

Até setembro de 2017, a UVS investiu

R$ 2.300.000,00 em benefícios aos cooperados

Elogiar ganhou representatividade

AUMENTO NO Nº DE ELOGIOS AOS MÉDICOS

+ 24,84%

EM 2017

QUEDA NAS RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

- 22,17%

EM 2017

Informações de janeiro a outubro/17

Comunicação de elogios

COMUNICAÇÃO DE ELOGIOS

Novo Hamburgo , 28 de Fevereiro de 2017.

Prezado Celso Homero da Costa Fabrin,

Segue para conhecimento, manifestação do paciente Sr. Gilberto Roberto Kauer que realizou procedimento no PA SL em 23/02/17

"Obrigado a equipe médica, Dr. Adriano Staubus e Dr. Celso Homero da Costa Fabrin e as enfermeiras. As pessoas são acolhedoras, prontas a atender e sempre com sorriso no atendimento".

Dr. Ademar Edgar Trein
Diretor de Desenvolvimento Humano

Agradecemos a sua contribuição
para o crescimento da nossa cooperativa.

Núcleo de Desenvolvimento Humano

Unimed

COMUNICAÇÃO DE ELOGIOS

Agradecemos a sua contribuição
para o crescimento da nossa cooperativa.

Unimed

88 CARTAS DE ELOGIOS
foram encaminhadas aos cooperados em 2016 e neste ano até agora 310.

Em 2017 a terapia do elogio foi ampliada para colaboradores e prestadores.

GESTÃO
DE PESSOAS

SOMOS TODOS UNIMED

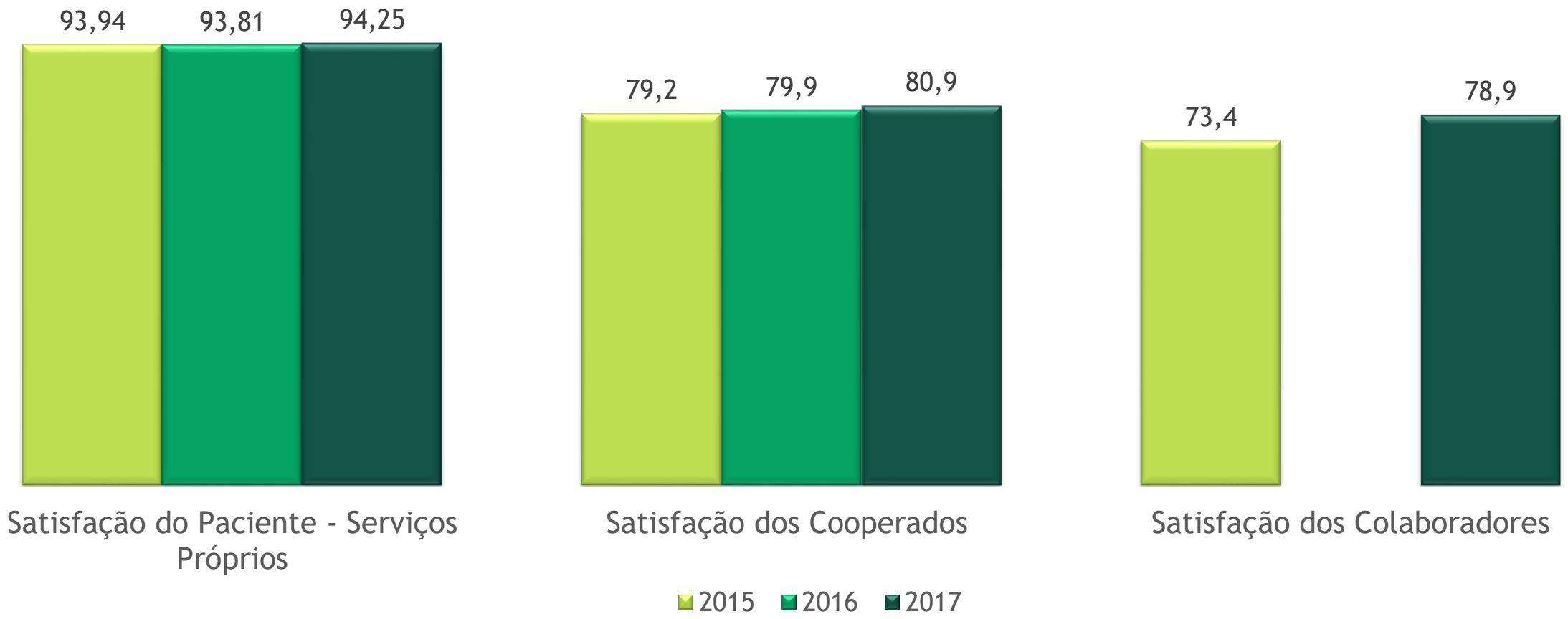
Unimed Vale do Sinos/RS

UM NOVO CONCEITO
DE RELACIONAMENTO COM O
COLABORADOR

VESTIR A CAMISA para tornar a **UNIMED MELHOR.**

SOMOS TODOS UNIMED.

Satisfação dos Principais Públicos



Temos hardware, software, mas principalmente

HUMANware

Hospital Unimed recebe homenagem de paciente alemão

“ O atendimento foi **excelente**, não somente na parte clínica, mas também na parte **humana**”.

Erich Lutz

ENCANTAR O CLIENTE

é a forma mais eficaz de fazer sucesso.

O resultado final do uso de um serviço é um SENTIMENTO

OBRIGADO

contato: eqp@vs.unimed.com.br

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed
Vale do Sinos/RS

INTERNO