

Conciliando de Corazón:

Bienestar Laboral para una Atención de Calidad



Introducción

Conciliando de Corazón es un modelo de bienestar enfocado en satisfacer las necesidades de nuestros colaboradores buscando aumentar su motivación, producir una actitud positiva en el desempeño de sus funciones y favorecer el ambiente laboral. Este refleja la relación existente entre la satisfacción laboral de nuestros colaboradores y la calidad del servicio que brindan a nuestros pacientes.

Objetivos

Crear estrategias que permitan a nuestros colaboradores encontrar un equilibrio entre los diferentes ámbitos de sus vidas, mientras se promueve su desarrollo personal y profesional, con el fin de:

- ★ Mitigar la rotación.
- ★ Disminuir la tasa de accidentalidad.
- ★ Fortalecer las habilidades de liderazgo.
- ★ Brindar a nuestros colaboradores herramientas para el manejo de diferentes situaciones.
- ★ Impactar positivamente la percepción de los pacientes, ofreciendo una atención diferencial, competente y humanizada.

Metodología

Escuchar las voces de nuestros colaboradores

Entrevistas individuales a los miembros del comité directivo con el fin de guiar el desarrollo de la metodología, y actuar alineados con nuestro direccionamiento estratégico.

Grupos focales para profundizar en las respuestas valiosas y explorar el vínculo entre el bienestar de los colaboradores y la satisfacción de los pacientes. Se realizaron siete grupos en los que participaron **48 colaboradores** de diferentes servicios.

Encuestas virtuales centradas en el plan de bienestar existente, en las que contamos con la participación de **130 colaboradores** entre administrativos y asistenciales.

Trabajar a partir de las necesidades identificadas

49 Medidas de Conciliación y Bienestar las cuales flexibilizamos para aumentar su cobertura.

Creamos el programa de formación **"Conversaciones con Propósito"**, que busca sensibilizar a nuestros **líderes** y brindarles herramientas para el desarrollo de sus equipos, para que sean los principales promotores del bienestar del personal que tienen a cargo.



Empatia



Liderazgo consciente



Retroalimentación asertiva y efectiva



Prevención del suicidio en el entorno laboral

Establecimos el programa de habilidades **"Espacios de Re-conocimiento"** con nuestros **colaboradores**, desarrollando estrategias de autoliderazgo mediante el cuidado de la salud mental, el autoconocimiento y fortalecimiento de entornos sanos para las personas que los rodean.



Resolución de Conflictos



Gestión Emocional



Planificación de Actividades



Entornos Saludables



Salud Mental



Autoconocimiento

Expresamos nuestro compromiso con los colaboradores desde el proceso de selección con nuestra Promesa de Valor.

ERES EL CORAZÓN DE

Nuestra Casa

Hacemos uso **estratégico de nuestra inducción corporativa** mediante el aula virtual, con el fin de facilitar que todos los nuevos colaboradores se conecten con el **direccionamiento estratégico** y lo conozcan, esto lo reforzamos constantemente con **"los días culturales"** y **"las piezas informativas"**, que compartimos por los medios de comunicación establecidos por la clínica. Adicionalmente habilitamos un **espacio en la intranet** dedicado exclusivamente al modelo.



Mejoramiento logrado y Cambios significativos

EN 17 MESES de implementación logramos:



Impactar al **86%** de colaboradores, aprendices y partícipes no gestores con estrategias de Conciliación y Bienestar.



Reducir en un **0.66%** el porcentaje de rotación, logrando un índice inferior al **4.0%**.



Incrementar en un **76%** la satisfacción laboral de los colaboradores.



Aumentar la percepción de satisfacción de los pacientes, con un resultado de **4.74** en la encuesta anual de Inverem.



Aumentar **501 horas anuales** en capacitaciones, incluyendo formaciones en liderazgo y habilidades blandas.



Disminuir la tasa de accidentalidad en un **3.48%**.

Discusión y conclusiones

Proponer un **modelo diferencial** a nuestros colaboradores, mediante medidas que atiendan a sus necesidades específicas ha demostrado mayor enfoque por parte de estos y mejoras en el desempeño de sus funciones, impactando directamente en la **calidad del servicio que brindan a los pacientes**, pues se ha entendido que cuando los colaboradores tienen mejores estrategias de **autoconocimiento**, transmiten **emociones positivas** dentro del proceso terapéutico que hacen que el paciente se sienta **satisfecho con la atención** que recibe. Lo que denota **aspectos positivos** en el proceso de adaptación de los colaboradores al cargo, evidenciados en la **disminución de la rotación** y el **aumento de la satisfacción**.

Equipo multidisciplinario

- Margarita Gómez Ortega - Coordinadora Gestión Desarrollo Humano.
- Sara Uribe Velásquez - Líder de Conciliación y Bienestar.
- Mateo Álvarez López - Psicólogo de Selección y Desarrollo.
- Ana María Amaya Restrepo - Líder de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Diana Marcela Echavarría Restrepo - Analista de Nómina y Seguridad Social.

Escanea el código y conoce más sobre *Conciliando de Corazón*



Conciliando De Corazón