



Missão, Visão e Valores

Planejamento Estratégico e sua implementação: Melhorando os Serviços de Saúde e os Resultados para a Comunidade

Sandra Dratler, DrPH
University of California, Berkeley
School of Public Health



A declaração da Missão

- Declaração de propósitos comuns
- Fornece a razão de existir de uma organização
- Captura o caráter distintivo da organização
- Identifica o escopo das operações
- Ajuda a navegar através de períodos turbulentos



Perguntas a serem feitas

- Não estamos fazendo algo novo que deveríamos estar fazendo?
- Estamos fazendo algo que não deveríamos?
- Estamos fazendo algo que deveríamos continuar, mas de um modo diferente?



Características da Missão

Declaração de propósitos amplamente definida

- Geral o bastante para permitir a inovação e a expansão para novas atividades
- Específico o bastante para prover direção

○ Duradouro

- Comprometimento com idéias e causas que permanecem relativamente estáveis ao longo do tempo



Características da Missão

- Enfatiza a singularidade da organização
 - Deve se distingüir de outras do mesmo tipo
- Identifica o escopo das operações em termos de serviços e área de serviço
 - Especifica o negócio (i.e., atenção em saúde, HIV/AIDS/IST) e os principais grupos interessados



Componentes da Missão

- Nomeia grupos de clientes a serem servidos
- Indica os principais serviços fornecidos
- Especifica a área geopográfica
- Identifica a filosofia da prganização
- Inclue a auto-imagem preferida
- Descreve a imagem pública desejada



Construindo a Declaração da Missão

- Líder precisa iniciar o processo
- Agregue pessoas interessadas
 - Devem compreender os problemas da organização
 - Devem compreender as forças e fraquezas da organização
- Aparentemente simples, mas de fato
 - Complexa
 - Consumidora de tempo



Missão do Projeto de Saúde em AIDS da UCSF

- A missão do Projeto de Saúde em AIDS da UCSF é prover aconselhamento culturalmente sensível e educação para interromper a difusão da infecção por HIV, e ajudar as pessoas a enfrentar os desafios emocionais, psicológicos e sociais de viver com a doença do HIV.



Missão do Northwestern Memorial Hospital

- Northwestern Memorial Hospital é um centro médico acadêmico onde o paciente está em primeiro lugar. Nós somos uma organização de cuidadores que deseja consistentemente ter altos níveis de qualidade e custo-benefício. Nós buscamos melhorar a saúde da comunidade que servimos fornecendo uma larga escala de serviços sensíveis as necessidades dos pacientes e suas famílias.



Missão vs. Visão

- Missão
 - Captura a razão de ser
- Visão
 - Expressa uma esperança
 - Comunica o que a organização poderia ser se todos trabalhassem para concretizar este potencial
 - Provê um mapa indicando para onde a liderança da organização quer ir coletivamente



Quatro atributos da Visão

- Idealista
- Singular
- Orientada para o futuro
- Utópica



Características da Visão

- Conecta o presente ao futuro medido através dos resultados
- Empurra a situação atual para o resultado desejado
- Foto do futuro desejado



Características da Visão

- Deve ser inspiradora, e não meramente objetivos quantitativos
- Deve ser clara, desafiadora e sobre excelência
- Deve fazer sentido, ser flexível e resistir ao tempo
- Deve motivar primeiro os funcionários



Visão 2010

Nosso Centro de Saúde

- Nosso Centro de Saúde é conhecido por produzir consistentemente serviços com resultados excelentes e pessoas vem de todos os lugares para receber nossos serviços de alta qualidade. Nós temos reduzido a difusão das doenças transmissíveis, e as pessoas na nossa área estão mais saudáveis e felizes



Visão 2012

Programa Comunidade HIV/AIDS

- O Programa Comunidade HIV/AIDS está comprometido com o serviço de prevenção e necessidades de tratamento da nossa comunidade independentemente da capacidade de pagamento. Nossos clientes estão satisfeitos com a qualidade e cortesia dos serviços recebidos. Nossos funcionários são inspirados pelos clientes para prover cuidados inovadores e de qualidade.



Valores

- Coisas que a organização e as pessoas acreditam
- Princípios fundamentais que fazem uma organização única
- Frequentemente relacionado ao comportamento ético e socialmente responsável pela tomada de decisão
- Refletido na visão da organização



É importante ...

- Reexaminar os valores
- Reafirmá-los
- Mudá-los
- Comunicá-los
- Comprometê-los de maneira escrita para que todos vejam



Principais Valores da Catholic Healthcare West

- **Dignidade** – Respeitando o valor intrínseco e meritoso de cada pessoa
- **Colaboração** - Trabalhando com pessoas que apoiam a visão e os valores comuns para alcançar objetivos compartilhados
- **Justiça** - Advogando a mudança social e agindo por meios que promovam o respeito a todas pessoas
- **Supervisão-confiança** - Cultivando recursos a nós confiados para promover a cura e a plenitude
- **Excelência**- Ultrapassando expectativas através do trabalho em equipe e inovação



Valores da PacifiCare Health Systems

- Responsabilização – reconhecimento
- Melhorias contínuas
- Impulsionado pelo cliente
- Distribuição de poder
- Integridade
- Pessoas
- Trabalho em equipe
- Qualidade



CEARGS



Centro de Estudos de AIDS/DST do RS

www.ceargs.org.br

ceargs@ceargs.org.br

51-30290324