

Instrutores internos: aprimorando o acolhimento dos novos colaboradores

Fernanda Lydiane de Lima JESUS¹, Estefani de Oliveira SILVA¹, Estefani Miris RIBEIRO¹, Alcione Ferreira ANTUNES¹, Sebastião Ezequiel VIEIRA²

1. Estudante de Enfermagem da Faculdade de Minas – FAMINAS Muriaé/ MG; * fernandalydiane@bol.com.br

2. Professor da Faculdade de Minas - FAMINAS Muriaé/MG

Palavras Chave: *Instrutores internos, treinamento, acolhimento.*

Introdução

O processo de acolhimento e treinamento de novos colaboradores envolve a transmissão de conhecimentos específicos, experiências vividas, necessidades e pontos importantes do setor e sanar possíveis dúvidas que irão ajudá-los na prática e tomadas de decisões para assim alcançar diferenciais a partir de Protocolo Operacional Padrão (POP). No início de fevereiro do ano de 2014, foi desenvolvido o projeto inovador “Instrutores Internos” no Hospital do Câncer de Muriaé Fundação Cristiano Varella com o objetivo de proporcionar acolhimento, orientação, acompanhamento sistematizado e segurança para a integração dos novos colaboradores para que possam desempenhar efetivamente seu trabalho através de alguns profissionais escolhidos pela instituição (instrutores internos). Tendo um funcionário como referência no serviço, os novos integrantes da equipe podem se dirigir a ele para aprender a rotina do setor, procedimentos a serem realizados e esclarecer dúvidas. Isso contribui com uma melhor e mais rápida adaptação ao serviço e aumenta significativamente os resultados na melhoria do atendimento [1]. Diante disso, esse estudo tem como objetivo analisar e descrever alguns resultados do projeto implementado pela instituição citada.

Resultados e Discussão

Esta é uma pesquisa de caráter descritivo a respeito de um projeto criado pelo Hospital do Câncer de Muriaé Fundação Cristiano Varella. Para a instalação desse projeto na instituição, foram realizadas reuniões a fim de organizar um serviço adequado e que viesse apresentar bons resultados. Os instrutores foram escolhidos a partir de suas habilidades e experiência, perfil didático e boa comunicação para realizar esta função. Os dados para essa pesquisa foram obtidos a partir de um sistema informatizado [2] e do setor de Treinamento e Desenvolvimento dessa instituição no segundo semestre de 2015. A pesquisa proporcionou um amplo estudo sobre o processo de educação permanente e os seus benefícios. Um levantamento realizado na instituição com 48 profissionais de enfermagem (18 instrutores internos e 30 capacitados por eles) mostrou que 70% dos profissionais admitidos avaliaram como “ótimo”, 27% como “bom” e 3% como “regular” essa estratégia de acolhimento e capacitação. E entre os instrutores internos, 73% avaliaram como “ótimo” e 27% “bom”. Em relação ao desempenho dos novos profissionais, 56% dos instrutores avaliaram como “ótimo” e 44% como “bom”, isso significa que, em sua maioria, após a implementação da estratégia julgaram que a atuação dos novatos apresentou um melhora no desempenho se comparado ao período que antecedeu o desenvolvimento do projeto. Todos os colaboradores entrevistados disseram que a participação

no processo de acolhimento e capacitação aos novos colaboradores proporcionou crescimento profissional [3].

Conclusões

A educação permanente possibilita atualização dos profissionais em relação ao conhecimento teórico e prático, fortalecendo as relações entre as equipes e melhorando a qualidade no atendimento. Com esta padronização do treinamento pode-se perceber que o projeto contribuiu significativamente para que o hospital pudesse alcançar altos índices de qualidade, segurança e minimização dos riscos para os pacientes. A pesquisa também demonstrou a importância da implementação de estratégias de capacitação para equipe de saúde e como isso trouxe resultados satisfatórios para os profissionais e a empresa. Assim, desenvolver pessoas inclui transmitir informações para adquirir novas habilidades e ser eficiente nas ações realizadas, além de ensinar formações básicas para que possam obter mudanças de hábitos, novas ideias e condutas.

Referências Bibliográficas

- [1] CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos. 7 ed. São Paulo: Atlas, p .495-515, 2002.
- [2] INTERACT SA 6.4. Sistema informatizado de produção. Fundação Cristiano Varella. Acesso em 23 de Janeiro de 2015.
- [3] SILVA, Gisele de Souza, intervenções de acolhimento e capacitação de novos colaboradores: o papel do enfermeiro e instrutores internos. Monografia. Muriaé: 2015. 50 p.