

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão

ENSINO EM SERVIÇO COMO ESTRATÉGIA PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS EM UMA ORGANIZAÇÃO HOSPITALAR¹

**Cledir Tania Franca Garcia², Elisabete Brandenburg Dos Santos³, Laís Sartor⁴, Regina
Marta Hein De Souza⁵, Vanise Andréia Corrêa Prates⁶.**

¹ Pesquisa Institucional da Associação Hospital de Caridade Ijuí, desenvolvida pelo Grupo de Pesquisa do Desenvolvimento Humano

² Enfermeira, Supervisora da Educação Continuada, Associação Hospital de Caridade Ijuí/RS, Mestre em Docência Universitária, Especialista em Gerência dos Serviços de Enfermagem, em Enfermagem Obstétrica e Gestão de Pessoas. E-mail: ctfranca@hci.org.br

³ Administradora, Gerente de Recursos Humanos, Associação Hospital de Caridade Ijuí/RS, Especialista em Recursos Humanos. E-mail: esantos@hci.org.br

⁴ Psicóloga, Coordenadora do Desenvolvimento Humano, Associação Hospital de Caridade Ijuí/RS, Especialista em Docência para Educação Profissional e em Avaliação Psicológica. E-mail: lsartor@hci.org.br

⁵ Fisioterapeuta, Coordenadora do Serviço de Fisioterapia, Associação Hospital de Caridade Ijuí/RS, Especialista em Fisioterapia Hospitalar. E-mail: rmsouza@hci.org.br

⁶ Nutricionista, Coordenadora do Serviço de Nutrição e Dietética, Associação Hospital de Caridade Ijuí/RS, Especialista em Formação Pedagógica e em Administração Hospitalar. E-mail: vprates@hci.org.br

Introdução

As organizações desempenham papéis importantes nos mais variados setores da sociedade, sejam públicas, privadas ou sem fins lucrativos, desenvolvem modelos para estruturar suas atividades que influenciam o comportamento dos seus membros. As organizações hospitalares são consideradas organizações complexas tanto com vistas a sua estrutura quanto às relações sociais de trabalho (EVERALDO; SILVA; PESSOA, 2013). Os hospitais são classificados como organizações prestadoras de serviços, de grande utilidade e importância para a comunidade em geral. Nessas organizações, o trabalho é marcadamente complexo, compreendendo grupos profissionais de diferente capacitação e formação, mas que estão organizados, predominantemente, em torno de uma base hierárquica composta de especialidades e por especialistas em setores de operação médica, técnica e administrativa (SENHORAS, 2007, p.46). A qualificação profissional tem como um de seus principais objetivos a atualização e o aprimoramento em razão das constantes mudanças nos campos científico e tecnológico visando o atendimento das necessidades que os profissionais apresentam em seus processos de trabalho (BRAGA; MELLEIRO, 2009, p.1217). Neste contexto a Associação Hospital de Caridade Ijuí implantou um programa de educação continuada na modalidade ensino em serviço intitulado: Aperfeiçoamento de Competências para o Desenvolvimento Profissional, o qual constitui-se como uma estratégia gerencial para o desenvolvimento de pessoas no ambiente hospitalar. Este trabalho tem como objetivo descrever os resultados da implantação do Programa Aperfeiçoamento de Competências para o Desenvolvimento Profissional na Associação Hospital de Caridade Ijuí, RS.

Metodologia

Trata-se de um estudo descritivo na modalidade de relato de experiência de ações voltadas à educação continuada na modalidade ensino em serviço aos colaboradores da AHCI da área de

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão

enfermagem, nutrição, fisioterapia e higienização, no município de Ijuí, na região noroeste do estado do Rio Grande do Sul, no período de janeiro de 2013 a dezembro 2014. Dentre as ações desenvolvidas destacam-se: Atualização em Procedimentos de Enfermagem Hospitalar, na enfermagem, Copeira Trainne, na área de nutrição, Atualização em Fisioterapia Hospitalar, na fisioterapia e Formação para a Limpeza Hospitalar na higienização.

Resultados e Discussão

O Serviço de Enfermagem em 2014 promoveu para os enfermeiros, auxiliares e técnicos de enfermagem cursos de Atualização em Procedimentos de Enfermagem Hospitalar de forma centralizada, contemplando os temas de Desbridamento de Feridas, Técnicas de Curativos e Administração de Medicamentos. O Curso de Desbridamento de Feridas contou com uma carga horária de oito horas, sendo seis horas teóricas e duas práticas, foi desenvolvido por uma enfermeira estomaterapeuta, tendo a participação de 40 enfermeiros da Instituição. O Curso de Técnicas de Curativos teve uma carga horária de dez horas, sendo oito horas teóricas e duas horas práticas, por meio de encontros semanais, contando com a participação de 203 profissionais de enfermagem. O Curso de Administração de Medicamentos contemplou 12 horas teóricas, por meio de encontros semanais, tendo como facilitadores os enfermeiros e os farmacêuticos da Instituição, tendo a participação de 180 profissionais de enfermagem. Além dos cursos de atualização profissional supracitados, na área de enfermagem também foi realizado a III Jornada de Enfermagem com o tema A Segurança do Paciente no mês de maio de 2014, tendo 130 participantes e outras capacitações de forma descentralizada pelas diversas unidades de enfermagem, contemplando temas de acordo com cada área específica, dentre elas, unidades fechadas, abertas e ambulatoriais. O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) da AHCI implantou em fevereiro de 2013 na modalidade mentoring um projeto direcionado aos colaboradores a nível médio, tendo como público as copeiras, intitulado Copeira Trainne, o qual é desenvolvido até os dias atuais, com o objetivo de preparar as novas copeiras para atuar junto ao SND da AHCI. Sua elaboração foi baseada na Resolução RDC nº 216/2004 (BRASIL, 2004). O processo de aprendizado iniciou suas atividades junto à copa facilitado por quatro copeiras referência que foram selecionadas pelas nutricionistas. As copeiras referência continuaram desenvolvendo suas rotinas de trabalho, concomitante ao processo de capacitação das copeiras trainne, nos turnos da manhã e tarde. As copeiras trainne contratadas receberam a capacitação no período mínimo de quinze dias no turno da manhã e quinze dias no turno da tarde com acompanhamento direto da copeira referência e supervisão das nutricionistas. Posteriormente as copeiras que já faziam parte do quadro profissional do SND passaram também pelo processo como forma de atualização e padronização do serviço. Desde a implantação do projeto participaram 32 copeiras, sendo 13 novas colaboradoras em 2013 e 19 em 2014, das quais 16 foram novas contratações.

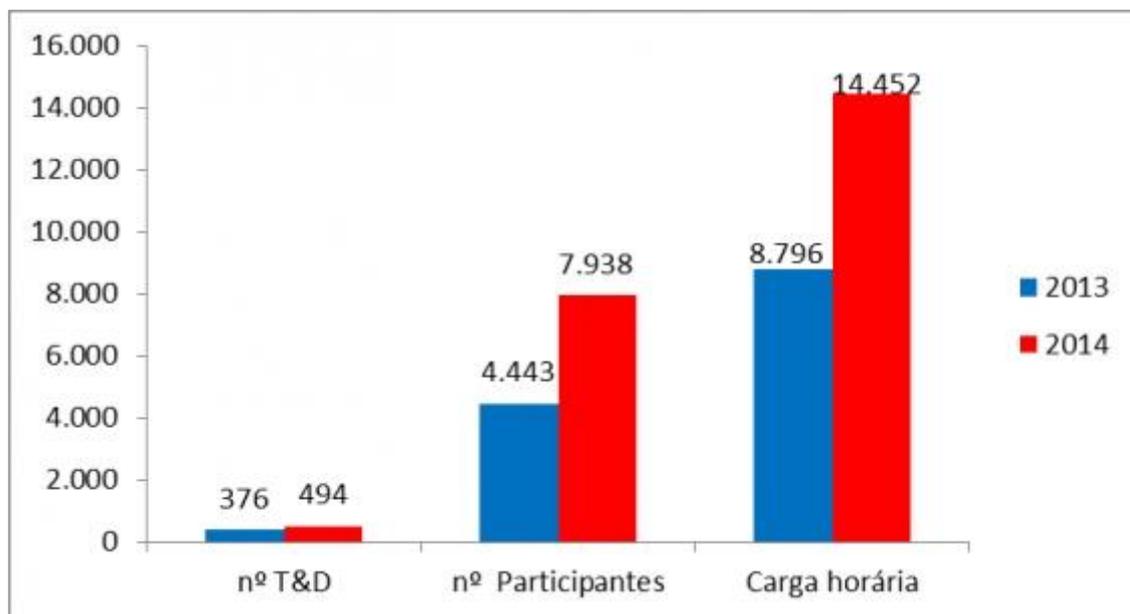
Além disso, foram desenvolvidas capacitações centralizadas à equipe de nutrição incluindo as nutricionistas abordando temas específicos da rotina da nutrição hospitalar. No mês de março de 2014 ocorreu o I Simpósio de Nutrição Enteral, com o tema Trabalho em Equipe na Assistência Nutricional, tendo 62 participantes. O Serviço de Fisioterapia desenvolveu no ano de 2014 capacitações com facilitadores internos, abordando temas da área de intensivo e unidades de internação. Também em 2014 foi promovido o Curso de Atualização em Terapia Intensiva para Fisioterapeutas, com carga horária de 12 horas, tendo um facilitador externo especialista na área de terapia intensiva, contou com 30 participantes. Ocorreram treinamentos específicos de forma

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão

descentralizada para capacitar os novos fisioterapeutas em suas unidades de referência, no qual o fisioterapeuta passa por um treinamento juntamente com o colega durante um determinado período, até estar apto a assumir a função. Além disso, aconteceram treinamentos de parada cardiorrespiratória com equipe multiprofissional inserindo cada vez mais o profissional fisioterapeuta nas urgências. O Serviço de Higienização, no mês de abril de 2014, implantou o cargo de Assistente de Governança, na modalidade mentoring, para acompanhar e capacitar as novas higienizadoras, com o intuito de qualificar o Serviço de Higienização. Inicialmente foram identificadas três higienizadoras da equipe que possuíam perfil condizente com as atividades que seriam desenvolvidas pelo cargo supracitado. Após esta etapa, as Assistentes de Governança obtiveram treinamento específico, no mês de junho de 2014, o qual abordou assuntos sobre hotelaria, controle de infecções hospitalares, limpeza e desinfecção de superfícies, conduta, liderança e ética. Em ano de 2014 foram promovidas ações de educação continuada na modalidade ensino em serviço contemplando toda a equipe de higienização, abordando a Norma Regulamentadora 35 da Segurança e Saúde em Trabalho em Altura, rotinas da Medicina Nuclear, prevenção de infecções hospitalares na higienização, atendimento ao cliente, boas práticas de higienização e procedimento de segurança em acidentes com material perfurocortante. Como indicadores gerenciais da Instituição mediante a implantação do programa Aperfeiçoamento de Competências para o Desenvolvimento Profissional, foram avaliados os treinamentos, o turnover e a satisfação do cliente dos quatro serviços envolvidos. Com relação ao número de treinamentos, número de participantes por treinamento e o número de horas de treinamento fica evidenciado que o programa contribuiu para a melhoria destes indicadores. Ao analisarmos o Gráfico 1, o qual apresenta o número de T&D no Serviço de Enfermagem, comparando-se o ano 2013 com 2014, verifica-se que houve um aumento de 118 treinamentos, representando em média dois treinamentos a mais por mês do que o ano anterior, ou seja, 24%. Enquanto que o número de participantes aumentou consideravelmente, representando 44% a mais do que o ano anterior, totalizando 3.495 participações. Consequentemente houve um aumento de 39% das horas de T&D em 2014.

Gráfico 1: Comparativo do nº de T & D, nº de participantes e carga horária, do Serviço de Enfermagem, dos anos de 2013 e 2014, da AHCI, Ijuí, RS, 2015.

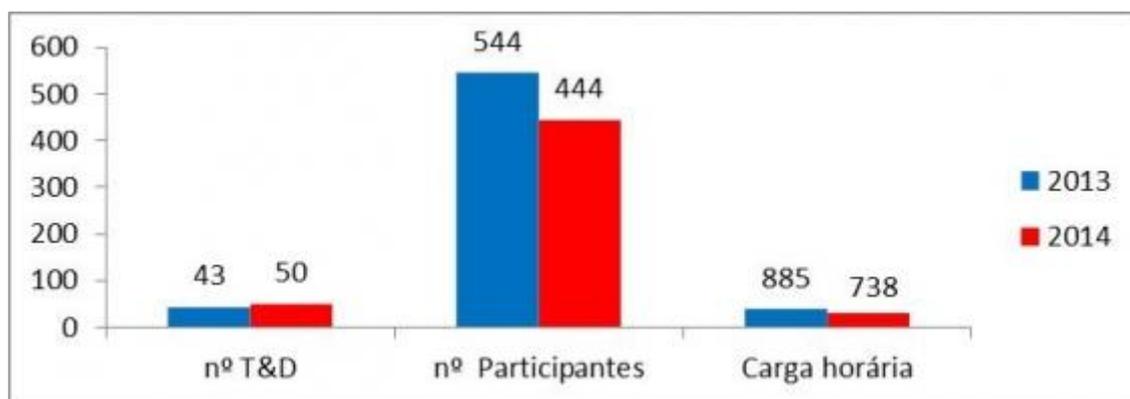
Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão



Fonte: Documentos provenientes do Setor de Recursos Humanos da AHCI, 2014.

O aumento nos três indicadores avaliados está relacionado à oferta dos cursos de atualização profissional ministrados no ano de 2014, os quais contemplaram temas de atividades diárias na área de enfermagem, tanto à nível de unidade de internação, quanto ambulatorial. Realizando uma análise do Gráfico 2 o qual se refere ao Serviço de Nutrição, é possível verificar que o número de T&D em 2014 foi superior ao mesmo período em 2013 em 16%. É importante enfatizar que o número de participantes e a carga horária total apresentou uma redução de 18% e 16% respectivamente. Como os treinamentos ocorreram dentro da jornada de trabalho procurou-se respeitar o prazo máximo de 1h30min/treinamento, desta forma, os treinamentos tornaram-se mais dinâmicos, produtivos, e com temas específicos conforme cronograma pré-estabelecido.

Gráfico 2: Comparativo do nº de T & D, nº de participantes e carga horária, do Serviço de Nutrição e Dietética, dos anos de 2013 e 2014, da AHCI, Ijuí, RS, 2015.



Fonte: Documentos provenientes do Setor de Recursos Humanos da AHCI, 2014.

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão

Outro fato relevante na análise deste gráfico foi o papel essencial das copeiras referência desenvolvendo atividades de supervisão e acompanhamento in loco, proporcionando segurança e qualificação no desempenho das atribuições das copeiras trainee, através da revisão de rotinas e padronização do serviço, reduzindo assim, o número de horas extras. Mentoring refere-se a uma relação de duas pessoas, voltada para o desenvolvimento de uma delas: é o padrinho, funcionário competente e experimentado que se aplica ao crescimento funcional de um colega que precisa de sua ajuda. Bons exemplos seriam o trainee adotado por um padrinho e o funcionário recém-admitido que precisa se integrar às coisas da empresa (GIL, 2012). Observa-se no Gráfico 3 referente T&D do Serviço de Fisioterapia que houve aumento de 68 treinamentos comparando o ano de 2013 ao de 2014, representando uma média de 5 treinamentos mensais a mais que no ano anterior, ou seja 55%, enquanto que o número de participações cresceu em 33%, totalizando 397 participações a mais, gerando aumento de 32% na carga horária em relação ao ano anterior.

Gráfico 3: Comparativo do nº de T&D, nº de participantes e carga horária, do Serviço de Fisioterapia, dos anos de 2013 e 2014, da AHCI, Ijuí, RS, 2015.

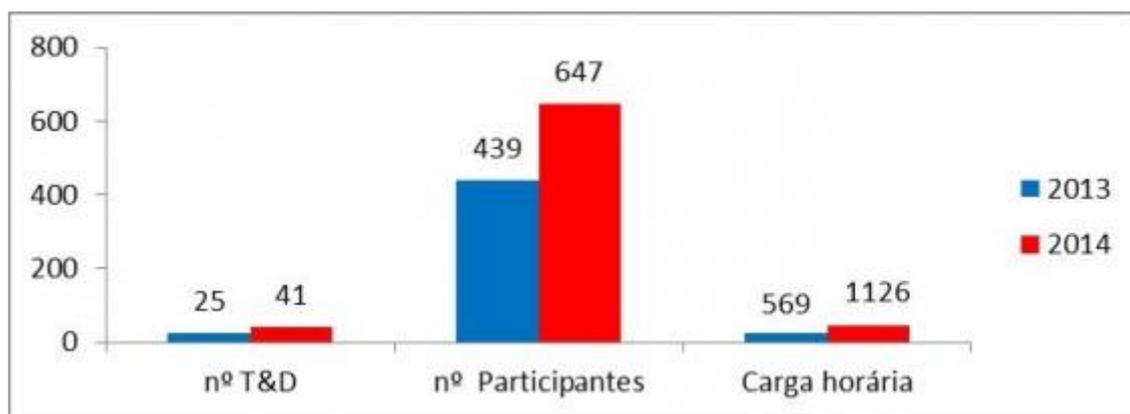


Fonte: Documentos provenientes do Setor de Recursos Humanos da AHCI, 2014.

No ano de 2013 o Serviço de Fisioterapia contava com 18 profissionais, enquanto que em 2014 passou a ter 26, o que justifica o aumento do número de participações nos treinamentos e consequentemente a ampliação da carga horária. O Gráfico 4 evidencia que no Serviço de Higienização, ao comparar o número de treinamentos dos anos 2013 e 2014, houve um aumento deste índice de 64%. O indicativo de horas de treinamento também apresentou aumento expressivo em 97%. O número de participações apontou um aumento de 47%, dos quais foram 439 no ano de 2013 e 647 no ano de 2014.

Gráfico 4: Comparativo do número de T & D, número de participantes e carga horária, do Serviço de Higienização, dos anos de 2013 e 2014, da AHCI, Ijuí, RS, 2015.

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão

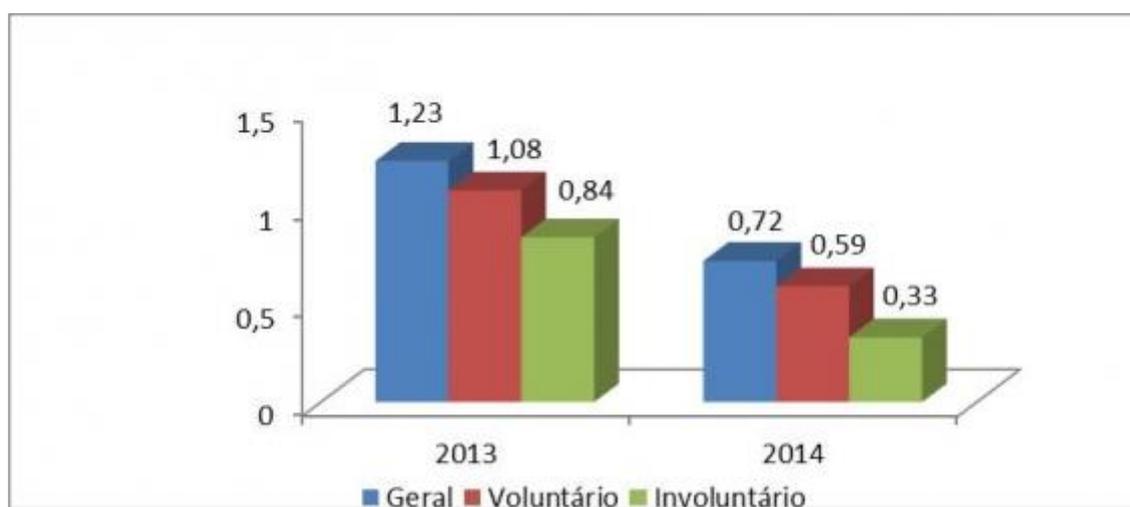


Fonte: Documentos provenientes do setor de Recursos Humanos da AHCI, 2014.

A implantação do cargo de Assistente de Governança e a maior oferta de treinamentos técnicos e comportamentais implicaram na maior adesão das higienizadoras e conseqüentemente na melhoria da qualidade do serviço.

Verificou-se por meio do sistema de gestão de pessoas (TOTVS) que 100% dos colaboradores ativos da enfermagem, nutrição, fisioterapia e higienização foram treinados em 2014. Dentre os resultados da implantação do programa Aperfeiçoamento de Competências para o Desenvolvimento Profissional verificou-se uma estreita relação com o índice de turnover nos serviços onde foram desenvolvidas ações de ensino em serviço. Ao analisar o Gráfico 5 verifica-se que no Serviço de Enfermagem houve uma redução significativa dos três índices de turnover, do ano de 2013 para 2014, o turnover geral reduziu 41%, o voluntário 45%, enquanto que o involuntário reduziu em 61%.

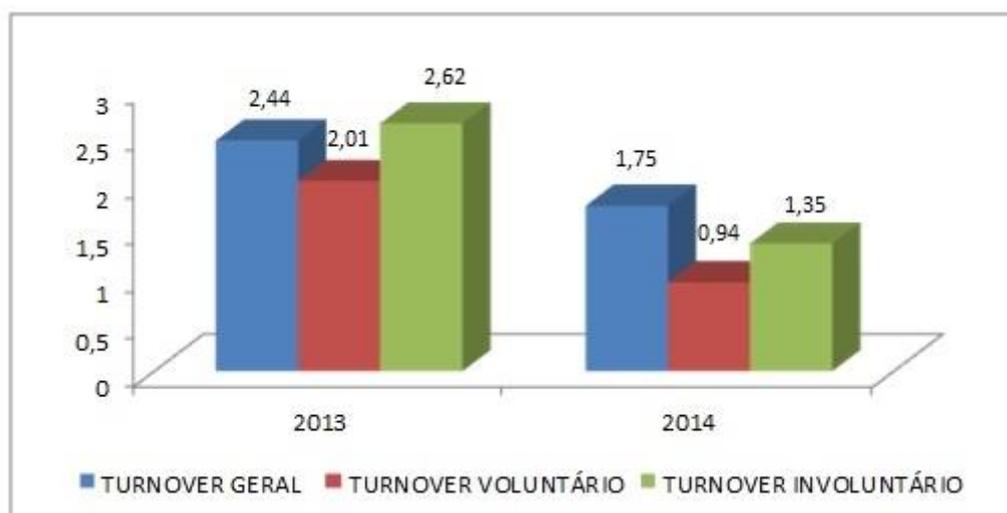
Gráfico 5: Comparativo do índice de turnover geral, voluntário e involuntário do Serviço de Enfermagem dos anos de 2013 e 2014, da AHCI, Ijuí, RS, 2015.



Fonte: Documentos provenientes do Setor de Recursos Humanos da AHCI, 2014.

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão

A modalidade de atualização profissional ensino em serviço torna o profissional competente, fazendo com que ele tenha melhor desempenho nas suas atribuições contribuindo para a permanência do profissional na instituição. Com relação ao Serviço de Nutrição o Gráfico 6 nos revela que o turnover geral reduziu 29% de 2013 para 2014, o voluntário 53% e o involuntário 49%. Gráfico 6: Comparativo do índice de turnover geral, voluntário e involuntário do Serviço de Nutrição, dos anos de 2013 e 2014, da AHCI, Ijuí, RS, 2015.



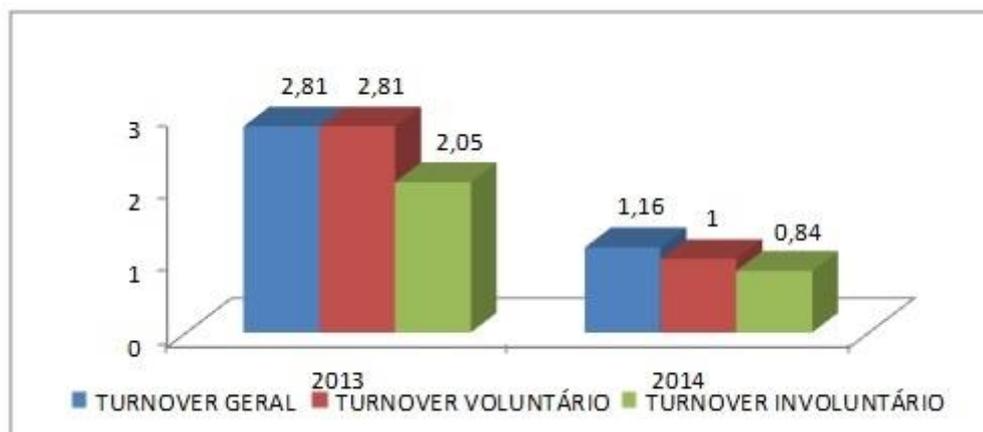
Fonte: Documentos provenientes do Setor de Recursos Humanos da AHCI, 2014.

Com a implantação do projeto Copeira Trainne foi possível verificar melhora da qualidade do serviço prestado através da capacitação e qualificação do quadro de colaboradores, primando pela disseminação do saber individual para o coletivo. Além disto, as copeiras sentiram-se acolhidas no momento da entrada na instituição, compartilhando de um ambiente humanizado o que contribuiu para a permanência das colaboradoras no serviço.

Observando o Gráfico 7 referente ao Serviço de Fisioterapia, em comparação dos anos de 2013 e 2014, houve a redução do turnover geral de 59%, enquanto o voluntário de 64% e o involuntário de 59%.

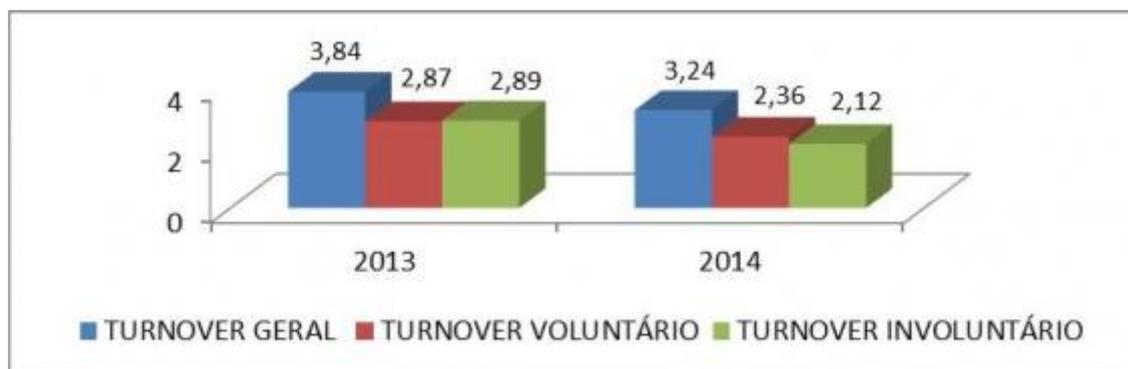
Gráfico 7: Comparativo do índice de turnover geral, voluntário e involuntário do Serviço de Fisioterapia, dos anos de 2013 e 2014, da AHCI, Ijuí, RS, 2015.

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão



Documentos provenientes do Setor de Recursos Humanos da AHCI, 2014.

A redução do turnover no comparativo dos anos acima foi reflexo da consolidação da equipe em 2014 conforme demanda de trabalho e RDC nº 7 de 24 de fevereiro de 2010 da ANVISA que trata sobre as Boas Práticas em Serviços de Saúde (BRASIL, 2010). O Gráfico 8 evidencia que o turnover no Serviço de Higienização, obteve diminuição entre os anos avaliados nos três tipos, sendo estes geral, voluntário e involuntário, com representatividade respectiva de 16%, 18% e 27%. Gráfico 8: Comparativo do índice de turnover geral, voluntário e involuntário do Serviço de Higienização, dos anos de 2013 e 2014, da AHCI, Ijuí, RS, 2015.



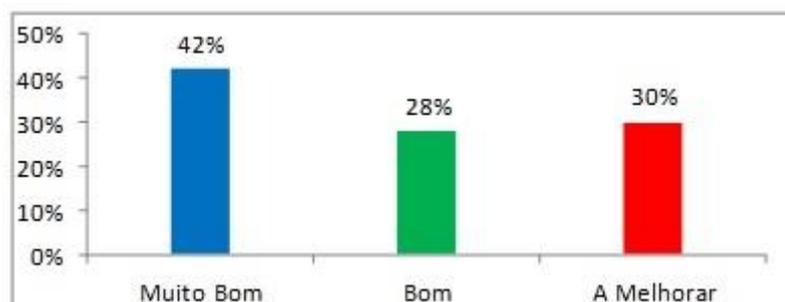
Fonte: Documentos provenientes do Setor de Recursos Humanos da AHCI, 2014.

Pode-se inferir que a redução do turnover é consequência do acompanhamento realizado pelas Assistentes de Governança em um modelo de mentoria e do aumento do número de treinamentos técnicos e comportamentais os quais possibilitaram o desenvolvimento das higienizadoras. Neste contexto, com a implantação do Programa Aperfeiçoamento de Competências para o Desenvolvimento Profissional na modalidade ensino em serviço, os profissionais das áreas de enfermagem, nutrição, fisioterapia e higienização, sentiram-se valorizados e dispostos para o trabalho o que implicou na melhora do índice de turnover institucional. Ainda como resultado da efetividade deste Programa, fica evidenciado a satisfação dos clientes da AHCI com relação aos

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão

serviços prestados pela enfermagem, nutrição, fisioterapia e higienização. O Gráfico 9 revela que 70% dos clientes que responderam a pesquisa de satisfação por meio do formulário do SAC da AHCI, consideram os serviços prestados pela Instituição satisfatórios. Pois 28% dos respondentes do formulário avaliam como bom e 42% muito bom, com isso conclui-se que os clientes estão satisfeitos com os serviços prestados. A socialização destes dados ocorre por meio do contato da coordenação do SAC aos gestores, com periodicidade bimestral, os quais compartilham com suas equipes. Outro meio de divulgação são os murais no hall de entrada e nos diversos setores da Instituição.

Gráfico 9: Avaliação Geral do Cliente em Relação aos Serviços Prestados, dos meses março e abril 2015 da AHCI, Ijuí, RS, 2015.



Fonte: Documentos provenientes do SAC da AHCI, 2015.

A satisfação do cliente é um dos elementos fundamentais da qualidade. Inserido no processo de avaliação dos serviços de saúde, o paciente ou cliente tem papel fundamental no processo de avaliação da assistência (POLIZER; D INNOCENZO, 2006, p. 551). A qualificação profissional por meio de ensino em serviço desenvolve competências específicas, tornando o colaborador apto a prestar um cuidado com conhecimento científico, habilidade e sensibilidade capaz de satisfazer o cliente.

A educação continuada na visão de Silva et al (1989) citados por Farah (2003, p.03) deve ser entendida “como conjunto de práticas educacionais planejadas no sentido de promover oportunidades de desenvolvimento do funcionário, com a finalidade de ajudá-lo a atuar mais efetivamente e eficazmente na sua vida institucional”. A educação continuada está voltada para melhorar ou atualizar a capacidade do indivíduo, em função das necessidades dele próprio e da instituição em que trabalha.

Conclusão

Como resultados das ações da implantação do Programa Aperfeiçoamento de Competências para o Desenvolvimento Profissional na AHCI, evidenciou-se o aumento do número de treinamentos, o que contribuiu para o aperfeiçoamento profissional, bem como para o desenvolvimento de competências específicas, a redução do turnover e a melhora da satisfação do cliente. Concluímos que a educação continuada é uma das estratégias para promover o desenvolvimento e o aperfeiçoamento dos profissionais de saúde nas instituições hospitalares. É um dos caminhos para uma assistência de qualidade, respeitando-se o paciente e o profissional, integrando o processo produtivo ao educativo, por meio do ensino em serviço.

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão

Palavras-Chave: Educação Continuada; Competência Profissional; Percepção de Equipe.

Referências Bibliográficas

BRAGA, A. T; MELLEIRO, M. M. Percepção da equipe de enfermagem acerca de um serviço de educação continuada de um hospital universitário. Rev. Esc. Enferm. USP, v.43, n.spe2, p. 1216-1220, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v43nspe2/a12v43s2.pdf>> Acesso em: 10 mar. 2015.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004. Dispõe sobre regulamento técnico de boas práticas para serviços de alimentação. Disponível em:

<http://www.paulinia.sp.gov.br/downloads/RDC_N_216_DE_15_DE_SETEMBRO_DE_2004.pdf>. Acesso em: 10 jun.2015.

_____. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 7, de 24 de fevereiro de 2010. Dispõe sobre os requisitos mínimos para funcionamento de Unidades de Terapia Intensiva e dá outras providências. Brasília: ANVISA, 2010. Disponível em: <http://www.crefito8.org.br/site/legislacao/diversos/rdc_07_2010.pdf>. Acesso em: 10 fev.2015.

EVERALDO, C.; SILVA, M. A.; PESSOA, D. K. N. A estrutura organizacional e suas implicações: caso Hospital Universitário Professor Alberto Antunes. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA E TECNOLOGIA, X., 2013, Rio de Janeiro, Anais... Rio de Janeiro: AEDB. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos06/774_artigo%20seget.pdf>. Acesso em: 28 fev.2015.

FARAH, B. F. Educação em Serviço, educação Continuada, educação permanente em Saúde: sinônimos ou diferentes concepções? Revista APS, v.6, n.2, p.123-125, jul./dez. 2003. Disponível em:<<http://www.ufjf.br/nates/files/2009/12/Tribuna.pdf>> Acesso em: 10 mai. 2015.

GIL, A. C. Gestão de pessoas. São Paulo: Atlas, 2012.

SENHORAS, E. M. A cultura na organização hospitalar e as políticas culturais de coordenação de comunicação e aprendizagem. RECIIS. R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde. Rio de Janeiro, v.1, n.1, p.45-55, jan.-jun, 2007. Disponível em: <<http://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/viewFile/45/55>>. Acesso em 28 fev.2015.

POLIZER, R.; D INNOCENZO, M. Satisfação do cliente na avaliação da assistência de enfermagem. Rev. Bras. Enferm., Brasília, v. 59, n. 4, p. 548-551, 2006. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n4/a14v59n4.pdf>>. Acesso em: 11 jun.2015.