

E-POSTER - CONCENTRAÇÃO: GESTÃO EM SAÚDE

TRILHAS DE APRENDIZAGEM: INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Haline Reis De Oliveira (halinefarma23@gmail.com)

Danielle Maria Silva Ribeiro (danielle.ribeiro@crer.org.br)

Diego Batista Da Silva (diego.silva@crer.org.br)

Marcos Suel Cardoso Rosa (marcosscardoso01@gmail.com)

Rafael De Sousa Arrelaro (raffael.arrelaro@crer.org.br)

Thiago De Jesus Batista (tiago.batista@crer.org.br)

INTRODUÇÃO: O programa "Acolher Para Desenvolver" integra o processo de onboarding, que é o processo de integração de novos colaboradores na Unidade. Ele tem como objetivo fornecer todas as informações e recursos necessários para que o novo colaborador se adapte à cultura organizacional, compreenda suas funções e responsabilidades e se sinta parte da equipe desde o início de sua jornada, momento de integração do novo colaborador à equipe da unidade. Diante desta realidade surgiu a necessidade de criar o programa "Acolher Para Desenvolver" com foco em capacitar de forma teórica e prática os novos profissionais que ocupam os cargos de atendente de hospitalidade e auxiliares de farmácia, através de trilhas de aprendizagens. A iniciativa visa nivelar as hard skills e soft skills necessárias para a execução eficiente das atividades, considerando a diversidade de profissionais no mercado de trabalho, desde os menos experientes até os mais especializados.

Dessa forma, o programa prepara os novos colaboradores que ingressam na instituição, proporcionando-lhes as competências essenciais para o sucesso e longa permanência em sua função.

OBJETIVO: Relatar a experiência da construção da trilha de aprendizagem para os cargos de auxiliar de farmácia e atendente de hospitalidade, em unidade de saúde. Avaliar os resultados obtidos e a perspectiva do programa para expansão em outras funções, garantido a retenção de talentos.

METODOLOGIA: Em agosto de 2022 com as novas contratações para as áreas de recepção e farmácia, foi identificada a necessidade de melhoria na capacitação e orientação aos colaboradores, foi realizado diagnóstico com os gestores para entender os principais assuntos e processos a serem ministrados neste treinamento inicial. Foi construída uma proposta de material e uma metodologia mais dinâmica apresentado para a área de Treinamento e Desenvolvimento e os gestores de áreas responsáveis para validação e contribuições. Após material validado, iniciou-se a implantação do projeto piloto, o conteúdo foi aplicado em todos os colaboradores desses cargos. Na sequência, esse material passou a ser utilizado como base de treinamento a todos os profissionais contratados para os específicos cargos. O conteúdo foi construído com base em 3 eixos, sendo eles cultura organizacional, comportamento e questões técnicas abrangendo o nível de atuação de acordo com o cargo. A implementação do programa "Acolher para Desenvolver" nas unidades geridas pela AGIR foi concebida como resposta à necessidade de contratar profissionais mais capacitados e qualificados. A metodologia do programa foi estruturada de forma cuidadosa, abordando os principais aspectos teóricos e práticos relacionados à atuação profissional, baseado em fornecer conhecimento específico sobre procedimentos, legislação, ética profissional, segurança no ambiente de trabalho e atendimento humanizado ao paciente.

A trilha é iniciada no primeiro dia presencial onde os novos colaboradores são direcionados a um ambiente específico para serem capacitados por um instrutor vinculado ao Serviço de Desenvolvimento Humano e Organizacional, porém com amplo conhecimento dos processos operacionais do serviço de origem do novo colaborador. As trilhas possuem duração média de 32 horas, divididas em seis módulos e aplicada conforme o cargo de forma presencial. Na conclusão de cada módulo é aplicada uma atividade de retenção de conhecimento na intenção de compreender o grau de conhecimento adquirido e estabelecer a aprovação, para isso é esperado assertividade superior a 80%

da atividade, nos casos em que o colaborador alcance resultados inferiores ou iguais a 79%, ele terá a oportunidade de rever o material de modo autônomo e refazer a prova.

RESULTADOS E DISCUSSÕES: Os resultados do programa “Acolher para Desenvolver” demonstram que a capacitação adequada aos colaboradores impacta positivamente o desempenho no ambiente de trabalho. Auxiliares de farmácia e atendentes de hospitalidade bem instruídos apresentam uma maior eficiência na realização de suas atividades, demonstrando maior assertividade e segurança em suas ações. Com uma menor margem de erros, sendo possível melhorar a qualidade dos serviços fornecidos aos pacientes 100% SUS, garantindo um atendimento adequado e satisfatório. O programa também contribui para a construção de uma equipe mais coesa e alinhada, uma vez que os colaboradores compartilham uma base sólida de conhecimento e habilidades, facilitando a comunicação e a resolução de problemas.

CONCLUSÃO: Diante dos resultados obtidos com o programa "Acolher para Desenvolver", fica evidente a importância de investir na capacitação contínua dos colaboradores. O treinamento introdutório mostra-se uma ferramenta eficaz para elevar o nível de qualificação e adaptação dos profissionais resultando em benefícios tanto para a instituição quanto para desenvolvimento individual e profissional. Após análise dos resultados, o programa será revisado para acrescentar melhorias no processo e padronização e expansão do modelo de trilha de aprendizagem para outras áreas e demais cargos dentro da instituição. Dessa forma, o "Acolher para Desenvolver" demonstra ser uma iniciativa valiosa para promover o crescimento e o sucesso dos colaboradores e das organizações de saúde, onde há o programa implantado.

Palavras-chave: recursos humanos; gestão de pessoas; desenvolvimento; trilhas de aprendizagem.