

## TREINAMENTO E EDUCAÇÃO EM SERVIÇO\*

Herna Thummerer

RBEEn/14
----------

---

H. THUMMERER — Treinamento e educação em serviço. *Rev. Bras. Enf.*; DF, 31:117-122, 1978.

---

O DEPARTAMENTO DE ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL E TREINAMENTO DO HOSPITAL MOINHOS DO VENTO, criado em março de 1976, subordinado à DIVISÃO EDUCATIVA, vem desenvolvendo seus trabalhos com o auxílio direto do DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL, DEPARTAMENTO DE ENFERMAGEM, COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÕES e com o apoio integral da DIVISÃO ADMINISTRATIVA.

### 1. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

Uma instituição hospitalar é composta de diversas áreas definidas que, por sua vez, deverão integrar-se harmonicamente, para que haja um trabalho com resultado eficiente, científico e positivo a que se propõe. Para tanto, cada uma destas áreas necessita de orientação e treinamento específico para os seus funcionários já integrados em suas atividades cotidianas, assim como para os recém admitidos.

Todas as áreas são importantes. Julgamos, porém, prudente iniciar o trabalho de orientação e treinamento na área da enfermagem de forma integral, enquanto que as demais áreas recebem

atendimento segundo as necessidades surgidas no momento.

Antes de pensarmos no treinamento, sentimos a necessidade de uniformizar e atualizar as técnicas e rotinas existentes no serviço de enfermagem de nossa Instituição.

Já vínhamos desenvolvendo, anteriormente, de forma informal trabalhos com os diferentes Setores do Hospital, nos quais mais se fazia sentir a necessidade de orientação e treinamento.

Constatamos que neste treinamento anterior 1) alguns setores eram mais favorecidos devido a vários setores como: iniciativa mais dinâmica de alguns responsáveis de setores; 2) repetição mais frequente de algumas técnicas e

---

\* Monografia apresentada no XXIX Congresso Brasileiro de Enfermagem.

rotinas, ficando outras no esquecimento; 3) o mesmo problema explanado de forma não homogênea nos diversos setores; 4) dificuldade de área física e horário para desenvolver os trabalhos.

Com a criação do Departamento conseguimos racionalizar e dinamizar este trabalho, tornando possível: 1) agrupar elementos de vários setores para expor o mesmo problema de maneira uniforme, em área física e horário pré-estabelecidos; 2) estimar o número de pessoas atingidas e que **puderem ser** observadas no cumprimento da orientação dada; 3) planejar antecipadamente e aplicar tentativa de solução nas reais necessidades de cada setor; 4) utilizar recursos humanos, materiais e o tempo de forma racional e organizada.

## 2. OBJETIVOS DO DEPARTAMENTO DE ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL E TREINAMENTO.

2.1. Padronizar a execução de Técnicas e Rotinas em todas as áreas de Instituição, para alcançar:

- 2.1.1. melhor e mais seguro atendimento ao paciente interno.
- 2.1.2. maior rendimento e produtividade do funcionário.
- 2.1.3. maior segurança e satisfação do funcionário ao executar sua atividade.
- 2.1.4. assistência uniforme junto ao paciente.
- 2.1.5. maior facilidade no deslocamento de funcionários, quando se fizer necessário, para outros setores.
- 2.1.6. melhor divisão das despesas.

2.1.7. melhor controle das infecções.

- 2.2. Atualizar sobre a evolução científica corretamente, segundo as condições da Instituição.
- 2.3. Dar formação complementar a todos os funcionários para adaptá-los às inovações científicas, atualizando assim seus conhecimentos.
- 2.4. Integrar os novos participantes entre si e em suas áreas de atividade através de acompanhamento, supervisão, orientação e treinamento.
- 2.5. Valorizar o papel individual que desempenha dentro da organização.
- 2.6. Mostrar-lhes a necessidade de haver cooperação no grupo de trabalho.
- 2.7. Conscientizar a importância da atuação humana junto aos pacientes e colegas.
- 2.8. Atingir os objetivos da Instituição que são:
  - 2.8.1. Prestar assistência médico-hospitalar e social aos que o procuram, dentro dos padrões, técnicos e científicos exigidos para cada caso.
  - 2.8.2. Proporcionar educação profissional.
  - 2.8.3. Proporcionar meios para o aperfeiçoamento do pessoal que nele trabalha.
  - 2.8.4. Promover a pesquisa.

### Finalidade do D.O.P.T.

Integração e conscientização de responsabilidade dos funcionários dentro de sua área específica e no conjunto empresarial.

### 3. ASSUNTOS DESENVOLVIDOS NO PERÍODO DE MARÇO DE 1976 A MARÇO DE 1977.

3.1. Para maior clareza, damos a seguir a relação dos principais assuntos desenvolvidos, com os diferentes setores do Hospital:

3.1.1. Atualização das Técnicas e Rotinas de Enfermagem para toda equipe de enfermagem dos Setores de internação.

3.1.2. Requisições para Farmácia e Almoxarifado, e apresentação de nova ficha de Admissão do Paciente para Responsáveis e Secretárias dos Setores de internação.

3.1.3. Limpeza hospitalar — para serventes.

3.1.4. Relações humanas e ética profissional — para vigilantes.

3.1.5. Análise das Normas de Trabalho — para Assessoristas.

3.1.6. Prevenção de Incêndio e Uso de Extintores — para funcionários, professores e alunos.

3.1.7. Atualização de Serviço — para Copeiras do Setor de Internação.

3.1.8. Relações Humanas e Higiene no Trabalho — para funcionários do S.N.D.

### 4. PADRONIZAÇÃO DAS ATIVIDADES

Numa organização complexa, como é um hospital, há necessidade de uma

certa uniformidade e simplificação das atividades.

Não se concebe, hoje em dia, o desperdício de tempo com complicações e ou com o pessoal.

O aumento vertiginoso do custo de vida, a maior procura em número de pacientes para serem internados, a dificuldade de se ter os elementos capacitados e suficientes para atendê-los, a constante mudança exigida pelas novas descobertas científicas, levam-nos a reformular velhas teorias e condutas.

Padronizar as atividades, de um complexo hospitalar, induz a aumento do rendimento e produtividade do funcionário, dando-lhe ao mesmo tempo maior segurança e satisfação.

Supera-se aquele constante problema junto ao paciente, que fica analisando e comparando, as diferenças existentes, numa mesma técnica, quando executada por mais de um funcionário. Desta forma uniformiza-se o atendimento junto ao paciente, o que lhe dá mais confiança no atendimento prestado.

A padronização das atividades reduz a dificuldade que o funcionário encontra ao ser deslocado para outros setores, quando há necessidade.

A padronização nos dá maior visão sobre os gastos. Nos permite avaliar mais corretamente as necessidades a curto e médio prazo de tempo.

A padronização nos permite um controle mais rígido em detectar e tomar as medidas necessárias para reduzir as infecções.

### 5. ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL

Fixar-se em padrões rígidos, que em outros tempos eram válidos, faz com que incorramos no erro de estagnarmos, tanto intelectual como profissionalmente.

Mas, não só estes dois aspectos serão atingidos, como também, nos arrisca-

mos a prejudicar e negligenciar, em última análise, o paciente. Negligência, porque se não nos atualizamos deixamos de conhecer medidas melhores de ajudá-lo a vencer seu estado de doença.

Estamos cientes que toda estrutura física de uma instituição, a sua filosofia, os membros que dela participam ativamente, de forma direta ou indireta, são envolvidos pela constante renovação, devido à corrida desenfreada de novas descobertas e aperfeiçoamentos, características de nossa época atual.

Não se justifica, portanto, que continuemos marcando passo. A atualização, por outro lado, não significa que obstinadamente deva-se mudar a cada momento.

Devem ser estudadas e avaliadas, se as mudanças sugeridas, realmente comportam. Uma vez comprovadas, devem ser introduzidas e aplicadas.

Sabemos que todas as mudanças, de qualquer natureza, ao serem introduzidas, geram um impacto, uma resistência. Se não forem corretamente aplicadas e desenvolvidas, é certo que o prejuízo será muitas vezes maior do que se tivéssemos estagnados.

Todo o indivíduo ao receber o encargo de mudar, por exemplo uma técnica, deve ser, infalivelmente, orientado, familiarizado e treinado. Uma vez consciente do resultado desta mudança haverá plena aceitação da mesma.

Uma mudança nunca deve ser imposta, mas sim conscientizada.

Por isso, a revisão periódica é uma necessidade, particularmente para os funcionários antigos, que mantêm hábitos de longa prática, devendo ser substituídos por métodos mais modernos.

Segue o Plano de Trabalho que foi utilizado na padronização das rotinas e técnicas dos setores de Internação. Antes porém, vamos definir técnica e rotina:

**Técnica** — estabelece as tarefas de forma científica de como devem ser executadas.

**Rotina** — estabelece as tarefas em forma sistemática, na seqüência em que devem ser executadas.

## 6. PLANO DE TRABALHO PARA PADRONIZAR E ATUALIZAR AS TÉCNICAS E ROTINAS DOS SETORES DE INTERNAÇÃO.

### 6.1. Identificação

**Assunto** — Atualização das Técnicas e Rotinas de Enfermagem.

**Local** — Auditório Diaconisa Hilda Sturm — 3.º andar do Hospital Moinhos de Vento.

**Participantes** — Funcionários, Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem e Atendentes dos Setores de Internação.

**Data** — segundas feiras — para os responsáveis dos Setores de Internação.

terças e quintas — turno da manhã

quartas e sextas — turno da tarde duas vezes por semana — turno da noite, grupos alternados.

**Horários** — 13:30 — 14:30 hs. para os turnos da manhã, tarde e Responsáveis dos Setores de Internação. 20:00 — 21:00 hs. para os turnos da noite.

### 6.2. Objetivos

6.2.1. Padronizar a execução de Técnicas e Rotinas em todas as áreas da Instituição, para alcançar:

- melhor e mais seguro atendimento ao paciente internado.

- maior rendimento e produtividade do funcionário.
- maior segurança e satisfação do funcionário ao executar sua atividade.
- assistência uniforme junto ao paciente.
- maior facilidade no deslocamento de funcionários, quando fizer necessário, para outros setores.
- melhor divisão das despesas.
- melhor controle das infecções.

6.2.3. Acompanhar a evolução científica corretamente segundo as condições da Instituição.

6.2.4. Dar formação complementar a todos os funcionários para adaptá-los às inovações científicas, atualizando assim seus conhecimentos.

### 6.3. Desenvolvimento

- Foram desenvolvidas todas as Técnicas Básicas de Enfermagem de forma teórica e prática.
- Elaborado pastas de Rotinas e Técnicas, com folhas mimeografadas, para cada Setor de Internação.

Obs.: As Técnicas e Rotinas padronizadas desta maneira foram distribuídas a todos os setores que trabalharão segun-

do estas, e farão em tempo oportuno as sugestões sobre a mudança eventual de alguma Técnica determinada pela atividade prática.

## 7. INTEGRAÇÃO E TREINAMENTO DE NOVOS FUNCIONARIOS

Um funcionário novo bem integrado no meio de seu grupo e da área física de suas atividades, representa um alto grau de rendimento para a instituição, satisfação pessoal do funcionário, aceitação e confiança da parte do paciente, maior coleguismo e cooperação por parte da equipe de trabalho.

### 7.1. A integração

Visa conscientizar o valor de seu relacionamento humano junto aos pacientes e colegas. Mostrar-lhe a necessidade de haver cooperação no grupo de trabalho, e de valorizar o papel individual que desempenha dentro da organização.

### 7.2. O treinamento

Tem a finalidade de familiarizar os recém admitidos com as técnicas e rotinas da Instituição.

Desta forma, consegue-se manter, em todo o hospital, a uniformidade das tarefas, ou pelo menos o mais próximo possível do que foi estabelecido.

## 8. RESULTADOS OBTIDOS NESTE PERÍODO

8.1. As rotinas e técnicas de enfermagem atualizadas e padronizadas demonstram resultados positivos mediante os objetivos já alcançados.

Da mesma forma como os outros assuntos desenvolvidos

para os funcionários das diferentes áreas do hospital.

## 9. PLANOS PREVISTOS

- 9.1. Concluir a atualização de técnicas e rotinas de enfermagem dos Setores de Internação.
- 9.2. Elaborar rotinas para as áreas especializadas.
- 9.3. Acompanhar periodicamente os funcionários treinados em seus setores.
- 9.4. Treinar os funcionários antigos para seu aperfeiçoamento e atualização.
- 9.5. Atender outras áreas segundo as suas necessidades mais prementes.

## 10. CONCLUSÕES

Apesar do curto período de atuação e experiência, podemos concluir que como já foi dito em outros trabalhos,

aproveitar o campo de serviço para dar novos conhecimentos ao pessoal, desenvolve os antigos funcionários e facilita o aproveitamento dos recém admitidos, resultando em benefício imediato para os pacientes.

## 11. RECOMENDAÇÕES

- Todo hospital deve ter um Departamento ou um Centro de Orientação de pessoal em serviço para obter reais resultados no treinamento de seus funcionários, isto é, aperfeiçoamento dos antigos e orientação correta dos novos.
- Hospitais pequenos encontrarão benefícios se neles funcionarem de maneira normal um serviço interno de treinamento, enquanto que hospitais médios e grandes se justifica manter um programa contínuo de tempo integral.
- Manter intercâmbio com outras entidades para renovação de idéias e aperfeiçoamento de métodos.

## BIBLIOGRAFIA

1. CALENDER, Tiny M. — **Administración Hospitalaria para Enfermeras** — Traducion de Dr. Joaquim Sainz Astofi. Ed. Nueva Editorial Interamericana — México, 1974.
2. CASTRO, Berenice Teixeira de. — **Considerações gerais sobre educação em serviço**. Revista Paulista de Hospitais, São Paulo, 19 (10) : 7-10, outubro 1971.
3. MACHADO, Zélia Barbosa — **Orientação do Pessoal em Serviço**. Revista Brasileira de Enfermagem. Rio de Janeiro, 15 (4) : 283-295, Ano 1962.
4. CHAPARRO, Estela. INFANE, Elvira e Col. — **Administración de los Servicios de Enfermaria**. Biblioteca de Enfermaria. Editorial Medica Panamericana. Buenos Aires, 1974.
5. MOREIRA, Edla Dalva — **Atualização do Pessoal de Enfermagem na Previdência Social**. Revista Brasileira de Enfermagem. Rio de Janeiro, 20 (4) : 364-371, 1967.