



Integração Institucional como Estratégia de Gestão da Qualidade em um Pronto-Socorro Público: relato de experiência na padronização da inserção de novos

Paula Dal Maso Altimari, Eduardo Luna de Oliveira Torres, Renata Meire Bailo de Oliveira Machado, Jussara Mazzetto, Pronto Socorro Arnaldo de Figueiredo Freitas

Eixo Temático: Liderança e Comportamento Organizacional

Introdução

A integração de novos colaboradores constitui uma estratégia fundamental para favorecer a adaptação ao ambiente institucional, promover o conhecimento das normas, fluxos e processos de trabalho e fortalecer a cultura de segurança e qualidade. Em um pronto-socorro público de porta aberta, caracterizado por elevada demanda assistencial, diversidade de categorias profissionais e necessidade de resposta rápida às demandas dos usuários, a ausência de um processo estruturado de integração pode dificultar a adaptação dos profissionais e gerar variabilidade na execução das rotinas Institucionais.

Objetivo

Relatar a experiência de implantação de um programa estruturado de integração para novos colaboradores de um pronto-socorro público, abrangendo todas as categorias profissionais e as principais áreas estratégicas da unidade, com duração diferenciada de dois dias para as categorias em geral e três dias para os profissionais de enfermagem.

Métodos

Trata-se de um relato de experiência referente à implantação de um processo institucional padronizado de integração de novos colaboradores. O programa foi estruturado de forma multiprofissional, contemplando, nos dois primeiros dias, conteúdos institucionais e visita orientada às áreas estratégicas do pronto-socorro. Para a equipe de enfermagem, foi acrescentado um terceiro dia, destinado ao aprofundamento de processos específicos da assistência, rotinas, protocolos, procedimentos, registros e responsabilidades profissionais. A programação envolveu apresentação da instituição, missão, visão e valores, normas e políticas internas, segurança do paciente, fluxos assistenciais, comunicação institucional, indicadores, protocolos, gerenciamento de riscos, recursos humanos, tecnologia da informação e demais áreas estratégicas relacionadas ao funcionamento da unidade.

Conclusão

A implantação de um programa estruturado de integração demonstrou ser uma estratégia relevante para organizar a entrada de novos colaboradores em um pronto-socorro público, favorecendo o acolhimento, a adaptação à cultura institucional e o conhecimento dos processos de trabalho. A diferenciação do período de integração da enfermagem mostrou-se pertinente diante da complexidade e da amplitude das atribuições assistenciais da categoria. A experiência reforça a importância de programas de integração sistematizados como ferramenta de gestão de pessoas, qualidade e segurança, especialmente em serviços de urgência e emergência com elevada rotatividade e complexidade operacional.

Resultados

A implantação possibilitou maior padronização do processo de acolhimento e inserção dos profissionais, estabelecendo um roteiro único para apresentação da instituição e dos principais processos de trabalho. A estratégia também favoreceu a aproximação dos novos colaboradores com as diferentes áreas do pronto-socorro, permitindo melhor compreensão do fluxo assistencial e das interfaces entre os setores. Para a enfermagem, a ampliação para três dias possibilitou maior aprofundamento das especificidades da categoria, incluindo processos assistenciais, protocolos institucionais, registros em prontuário e responsabilidades relacionadas à prática profissional. Observou-se ainda maior organização das etapas de admissão e integração, com redução da dependência de orientações informais e maior uniformidade das informações transmitidas aos novos profissionais. A experiência também demonstrou que a integração pode ser utilizada como oportunidade para alinhar expectativas entre instituição e colaborador, esclarecer responsabilidades, apresentar padrões de comportamento profissional e reforçar princípios relacionados à ética, humanização, segurança e qualidade.

Além disso, o programa passou a representar uma importante ferramenta de apoio à gestão, permitindo que novos profissionais fossem inseridos na instituição com maior conhecimento sobre os processos e expectativas organizacionais.

Acesse o trabalho
na íntegra!

