# FACULDADE SÃO LOURENÇO

**PERSPECTIVAS DOS PROFISSIONAIS EM ENFERMAGEM FRENTE AO ACOLHIMENTO HUMANIZADO EM HOSPITAL DE MÉDIO PORTE NO SUL DE MINAS GERAIS.**

Bruna Helena Antônia Pereira

Kayla Aparecida Rangel

São Lourenço - MG

2023

**PERSPECTIVAS DOS PROFISSIONAIS EM ENFERMAGEM FRENTE AO ACOLHIMENTO HUMANIZADO EM HOSPITAL DE MÉDIO PORTE NO SUL DE MINAS GERAIS**

Proposta de Projeto de Pesquisa para o Programa de Iniciação Científica da Faculdade São Lourenço

Orientador(a): Profª Cristiany Reis Costa Ferreira Pinto

São Lourenço - MG

2023

RESUMO

O ato de acolher o profissional adequadamente, tem como finalidade ajudar em sua adaptação ao serviço, suas rotinas, os valores e normas da instituição, além de gerar os resultados positivos diante do atendimento simples ou crítico. O presente estudo tem como objetivos avaliar os principais desafios encontrados pelos novos membros das equipes no âmbito da saúde. é durante o acolhimento que ocorre o processo de aprendizagem sobre a instituição, suas políticas, estrutura e funcionamento.Adaptar-se em um novo local é complexo, pede do novo membro que consiga de primeira conseguir lidar com as diferenças interagir com os novos colegas e também suprir a expectativa do novo emprego. O presente estudo trata-se de uma revisão da literatura. A amostra contara com resposta de auxiliares de enfermagem, técnicos de enfermagem e enfermeiros. Para a coleta de dados utilizaremos um instrumento, contendo setes questões, sendo seis questões de múltipla escolha e uma questão aberta. O instrumento que será utilizado, estará em forma de questionário, disponível pelo Google Forms. Portanto, é essencial adotar práticas de acolhimento humanizado, garantindo que os novos membros se sintam valorizados e preparados para nova função.

**Palavras-chaves:** Acolhimento humanizado; Enfermagem; Trabalho em equipe.

**ABSTRACT**

The act of welcoming the professional properly aims to help them adapt to the service, its routines, the values ​​and norms of the institution, in addition to generating positive results in the face of simple or critical care. This study aims to assess the main challenges encountered by new team members in the field of health. it is during reception that the learning process about the institution, its policies, structure and functioning takes place. Adapting to a new place is complex, it requires the new member to be able to deal with differences at first, interact with new colleagues and also meet the expectations of the new job. The present study is a literature review. The sample had a response from nursing assistants, nursing technicians and nurses. For data collection, we will use an instrument containing seven questions, six multiple-choice questions and one open question. The instrument that will be used will be in the form of a questionnaire, available through Google Forms. Therefore, it is essential to adopt humanized welcoming practices, ensuring that new members feel valued and prepared for their new role.

**Keywords:** Humanized embracement; Nursing; Team work.

**SUMÁRIO**

1 INTRODUÇÃO.......................................................................................................................6

2 REVISÃO DA LITERATURA...............................................................................................9

2.1 Acolhimento de novos membros...........................................................................................9

2.2 Adaptação dos novos membros.............................................................................................9

2.3 Socialização Organizacional...............................................................................................10

2.4 O papel do enfermeiro.........................................................................................................10

3 RESULTADOS ESPERADOS..............................................................................................12

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.................................................................................................13

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS......................................................................................14

ANEXO I....................................................................................................................................16

**1 INTRODUÇÃO**

Segundo pesquisa realizada sobre o significado da palavra integrar no dicionário Michaelis, o resultado encontrado é o ato de incorporar um elemento em um conjunto e adaptar a um grupo e uma comunidade (DICIONÁRIO BRASILEIRO DA LÍGUA PORTUGUESA, 2023).

Desde 1996 são realizadas pesquisa que envolvem o ato de acolher um novo profissional que venha fazer parte de uma nova equipe, ou seja, integrar o grupo da enfermagem, seja ele auxiliar, técnico ou enfermeiro.

As pesquisas realizadas por Coan *et al*., (1996), mostrou que eram adotadas pelas grandes empresas hospitalares, programas que levassem orientações e acolhimento aos recém-contratados, dessa forma gerando uma facilidade na adaptação, que era considerada complexa há 27 anos.

É de extrema importância o ato de acolher e valorizar os profissionais recém-contratados, suprindo a parte educativa, organizacional e principalmente o acolhimento humanizado, pois como tudo muda, o acolher e capacitar o recém-chegado levar a uma melhora no atendimento frente a saúde e vida dos pacientes, que demanda cada dia mais de profissionais de excelência (CASTRO; ALMEIDA e FRAGA, 2020).

O ato de acolher o profissional adequadamente, tem como finalidade ajudar em sua adaptação ao serviço, suas rotinas, os valores e normas da instituição, além de gerar os resultados positivos diante do atendimento simples ou crítico (OLIVEIRA, 2020).

A Cultura Organizacional refere-se a tudo o que faz referência a uma organização, como suas crenças e valores que estabelecem padrões de comportamento e que define a história desta organização. Entender e compreender a Cultura Organizacional é o melhor caminho para se ter um conhecimento mais profundo de como as coisas acontecem no dia a dia (FERNANDES, 2019).

O recém-contratado precisa se adaptar ao local de serviço e isso é alcançado com o treinamento e a recepção adequada, o que vai gerar um resultado de produtividade alta e uma excelência assistencial. Além disso, o modo em que o colaborador é recebido, diz muito em como será seu relacionamento daqui em diante com seus colegas e líderes (RUIZ *et al*., 2020).

Sendo assim, em busca de estudar a temática abordada acima e justamente pela falta de literatura da mesma, o objetivo deste estudo é avaliar os principais desafios encontrados pelos novos membros das equipes no quesito acolhimento humanizado.

O acolhimento dos novos membros da equipe é algo que vem sendo muito discutido em todos ambientes de trabalho, devido à falta de manejo por muitos colegas, gerando dessa forma problemas de relacionamento, inseguranças, falta de trabalho em equipe, entre outros. O profissional pode ser o melhor em conhecimento técnico-científico, mas se não sabe lidar com o novo e com o compartilhar conhecimento e acolhimento, pode causar a perda de um novo membro.

O presente estudo tem como objetivos avaliar os principais desafios encontrados pelos novos membros das equipes no âmbito da saúde e apresentar a importância que existe por trás de um acolhimento humanizado e elucidar qual o sentimento gerado naqueles profissionais que não são bem recebidos.

O acolhimento humanizado pode proporcionar boas experiências para o novo membro e para aqueles que já estão presentes na instituição há anos. Acolher é promover amparo e segurança, dessa forma é possível minimizar a ansiedade e ajudar no processo de adaptação necessária, principalmente nos primeiros meses de experiência. É essencial que o novo membro se sinta pertencente a nova equipe, construindo dessa forma, relações que no final todos saem ganhando.

O presente estudo trata-se de uma revisão da literatura, com levantamento de produções científicas realizado por meio das bases de dados eletrônicas: Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME), *Scientific Electronic Library Online* (Scielo) e Google Acadêmico, abrangendo publicações do período de 2017 a 2023. Como descritores foram usados acolhimento humanizado, enfermagem e trabalho em equipe.

O seguinte estudo será realizado na cidade de São Lourenço, Minas Gerais. A amostra contará com resposta de auxiliares de enfermagem, técnicos de enfermagem e enfermeiros. Como critério de inclusão será necessário estar atuando na área e com inscrição ativa no COREN e critério de exclusão não estar atuando na área.

Para a coleta de dados utilizaremos um instrumento, contendo doze questões, sendo onze questões de múltipla escolha e uma questão aberta. O instrumento que será utilizado, estará em forma de questionário, disponível pelo Google Forms (Anexo I).

Os dados serão armazenados e tabulados em uma planilha eletrônica criada pela pesquisadora utilizando o programa Microsoft Office Excel, versão 2019. Os dados serão tratados conforme sua natureza e apresentados em forma de tabelas ou gráficos.

A pesquisa será encaminhada ao Comitê de Ética em Pesquisa, sendo realizada somente após a aprovação e assinatura do termo de consentimento pelos participantes. O presente estudo seguirá os preceitos estabelecidos pela Resolução 466/12, de 12/12/2012, do Ministério da Saúde. Onde será mantido o anonimato e o sigilo das informações.

**2 REVISÃO DA LITERATURA**

2.1 Acolhimento de novos membros

Na atualidade é muito usado o termo *onboarding* para expressar sobre as etapas que um novo colaborador passa ao ingressar em uma empresa. É no processo de *onboarding* que o acolhimento começa, passando por toda ambientação, aprendendo as novas funções e os comportamentos requeridos na instituição, promovendo um melhor desenvolvimento e acolhimento (CARACITAS, 2022).

Segundo Fernandes (2019), é durante o acolhimento que ocorre o processo de aprendizagem sobre a instituição, suas políticas, estrutura e funcionamento. E também ocorre a interação entre os recém-chegados com os colegas de profissão e seus líderes, que estarão acompanhando-os no dia a dia.

Numa perspectiva acolhimento vs integração, o acolhimento, permite que uma certa ansiedade sentida nos primeiros tempos seja trabalhada, ao receber o novo membro e ao familiarizá-lo com a organização. Os objetivos prendem- se com o influenciar os colaboradores, estando mais direcionado para o contexto de trabalho e não tanto para o desempenho da função, como a integração. Já no processo de integração isolado, o recém-admitido tem acesso a várias informações que irão permitir que este conheça o seu papel dentro da organização, o que permite clarificar quais as tarefas que irá realizar, ter conhecimento sobre qual a sua equipe, bem como evidenciar as suas responsabilidades e o valor da sua contribuição para o alcance dos objetivos organizacionais (CARACITAS, 2022).

O ideal para um bom acolhimento é começar apresentando o local onde atuará, sua equipe de trabalho e a equipe com quem trabalhará. Além desses detalhes é interessante passar as informações mais relevantes para que consiga desenvolver sua função (MADALENO, 2017).

O acolhimento humanizado de novos colaboradores na área da enfermagem é particularmente importante, considerando a natureza sensível e complexa do trabalho realizado nesse campo.

**2.2 Adaptação dos novos membros**

Adaptar-se em um novo local é complexo, pede do novo membro que consiga de primeira conseguir lidar com as diferenças interagir com os novos colegas e também suprir a expectativa do novo emprego. Para a chegada dos novos membros é interessante que exista um planejamento adequado, com os materiais e recursos necessários para que eles possam começar a trabalhar imediatamente. Isso inclui a configuração do local de trabalho, fornecimento de equipamentos e acesso aos sistemas e informações relevantes (CARACITAS, 2022).

A adaptação se inicia com a necessidade de mudança que proporcionam um comportamento diferente nos grupos e indivíduos, para que tenham a vontade de adaptar-se. Adaptação é extremamente importante para as organizações, para o grupo e para os indivíduos, faz com que se atualizem e ajustem suas demandas, mas depende de todos estarem dispostos a buscarem o que desejam (BOHNEN, 2012).

**2.3 Socialização Organizacional**

O momento de socialização está ligado ao acolhimento e a integração, porém a socialização é mantida por todo o período e serviço, começando no recrutamento e durante o período em que o profissional manter-se na instituição (FERNANDES, 2019).

Sendo o acolhimento e integração uma prática de socialização organizacional, conforme suprarreferido, este fenômeno de socialização assume uma particular importância no estudo em causa. Apesar de serem – o acolhimento, a integração, e a socialização organizacional – processos diferentes, eles complementam-se e são essenciais na vida do colaborador dentro da organização (CARACITAS, 2022).

Por meio da socialização organizacional é possível gerar adaptação e sentimento de pertencimento a nova equipe, já que os novos membros entram no novo serviço muitas vezes com dúvidas e desorientados. E um dos métodos utilizados para que isso ocorra é o acolhimento (MADALENO, 2017).

A socialização é também aquele período de boas-vindas aos novos membros, ideal para mostrar o que a empresa tem a ofertar e o que ela espera dos funcionários. Quando recebem o devido acolhimento e treinamento sente-se acolhidos e partes da organização (COSTA e RIZZATO, 2018).

**2.4 O papel do enfermeiro**

O papel da enfermagem no acolhimento humanizado a um novo membro da equipe é fundamental para garantir uma transição suave e bem-sucedida. Isso envolve o apoio emocional que oferece suporte ao novo membro, mostrando empatia, ouvindo as preocupações e respondendo a perguntas, promovendo orientação, que fornece informações detalhadas sobre os procedimentos e políticas da unidade de saúde, bem como sobre a cultura organizacional. Proporcionando treinamento continuo e capacitação, garantindo que o novo membro receba treinamento adequado para desempenhar suas funções com segurança e eficácia.

Além do citado acima também é preciso que exista integração para que **f**acilite a chegada do novo membro na equipe, apresentando-o aos colegas e promovendo um ambiente de trabalho colaborativo, monitoramento, acompanhamento do progresso do novo membro e disponibilidade para esclarecimento de dúvidas ou resolução dos problemas que possam surgir. Necessário que seja realizado também avaliação contínua, para garantir que o novo membro esteja se adaptando bem e identificar o que precisa melhorar.

E ao final podemos ter uma promoção do cuidado centrado no paciente,reforçando a importância desse cuidado e também da ética profissional na enfermagem.

**3 RESULTADOS ESPERADOS**

Espera-se obter como resultado quais são os desafios enfrentados pelos profissionais de saúde ao entrar para uma nova empresa, descobrindo se já pensaram em desistir e se existe diferença quando são bem acolhidos. No final apresentar os resultados de um acolhimento humanizado e a falta dele.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implantação do acolhimento humanizado no processo de trabalho de um novo membro da equipe é uma estratégia valiosa para promover um ambiente de trabalho saudável e estimulante. Ao investir na integração adequada, a organização fortalece o engajamento, a retenção de talentos e a produtividade de seus colaboradores. Portanto, é essencial adotar práticas de acolhimento humanizado, garantindo que os novos membros se sintam valorizados e preparados para contribuir efetivamente para o sucesso da equipe e da empresa como um todo.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

CARACITAS, RF. Processo de Acolhimento e Integração de Novos Colaboradores numa IPSS: Proposta de Reformulação. Orientador: Doutor Paulo Pinto Moreira. 2022. 124 f. Monografia (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos) - Coimbra Business School, Coimbra, 2022. Disponível em: https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/43199/1/Rafaela\_Caracitas.pdf. Acesso em: 13 abr. 2023.

CASTRO, ARV; ALMEIDA, AP; FRAGA, AP. Redesenho gerencial do processo educativo da equipe de enfermagem em hospital pediátrico de nível terciário. Rev. Soc. Bras. Enferm. Ped, v. 20, ed. 1, p. 54-59, 2020. Disponível em: https://journal.sobep.org.br/wp-content/uploads/articles\_xml/2238-202X-sobep-20-1-0054/2238-202X-sobep-20-1-0054.x19092.pdf. Acesso em: 13 abr. 2023.

COAN, TCM *et al*. A OPINIÃO DE ENFERMEIROS RECÉM-ADMITIDOS SOBRE O PROGRAMA DE TREINAMENTO PARA A SUA INTEGRAÇÃO EM UM HOSPITAL DE ENSINO. Rev. Esc.Enf.USP, v. 30, ed. 2, p. 187-203, 1996. Disponível em: https://www.scielo.br/j/reeusp/a/PQHxwNsdSBgrrXrtvvg4KYN/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 13 abr. 2023.

COSTA, ML; RIZZATO, S. INFLUÊN CIA D A SOCIALIZAÇÃO NA SATISFAÇÃO: AS MAIORES DIFICULDADES PARA A ADAPTAÇÃODO SERVIDOR. Amazon Business Research, n. 2, p. 1-24, 2018. Disponível em: http://periodicos.uea.edu.br/index.php/abr/article/view/1115/723. Acesso em: 6 jun. 2023.

FERNANDES, RTM. Processo de Acolhimento e Integração de Novos Colaboradores numa IPSS: Proposta de Reformulação. Orientador: Prof. Dr. Paulo Pinto Moreira. 2022. 124 f. Trabalho para conclusão de mestrado (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos) - Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, 2022. Disponível em: https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/43199/1/Rafaela\_Caracitas.pdf. Acesso em: 6 jun. 2023.

FERNANDES, RTM. SOCIALIZAÇÃO ORGANIZACIONAL, ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES COMO FATORES PONTENCIADORES DE SUCESSO NA EMPRESA HUBEL INDUSTRIA DA ÁGUA, S.A. Orientador: Prof. Dra. Maria Margarida Nascimento Jesus. 2019. 112 f. RELATÓRIO DE ESTÁGIO (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos) - Universidade do Algarve, 2019. Disponível em: https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/14107/1/Relat%C3%B3rio%20Final\_.pdf. Acesso em: 6 jun. 2023.

MADALENO, CMFF. ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO DE COLABORADORES NA RESTFLIGHT LISBOA. Orientador: Prof. Dr. JORGE FILIPE DA SILVA GOMES. 2017. 53 f. RELATÓRIO DE ESTÁGIO (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos) - Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, 2017. Disponível em: https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/13981/1/DM-CMFFBM-2017.pdf. Acesso em: 6 jun. 2023.

OLIVEIRA, MM. Plano de acolhimento e integração de novos enfermeiros. Orientador: Adriano Pedro. 2020. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Escola Superior de Saúde, 2020. Disponível em: http://hdl.handle.net/10400.26/33211. Acesso em: 13 abr. 2023.

RUIZ, PBO. Profissionais de Enfermagem Recém Admitidos em Um Hospital Escola: Custos Diretos dos Treinamentos e da não Produtividade. Rev Paul Enferm [Internet], ed. 31, p. 1-11, 2020. Disponível em: https://repen.com.br/revista/wp-content/uploads/2021/05/REPEn\_2020\_v31\_Profissionais-de-Enfermagem-Recem-Admitidos-em-Um-Hospital-Escola.pdf. Acesso em: 13 abr. 2023.

**ANEXO I**

**Questionário**

**Nome:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Profissão/Categoria:**

( ) Auxiliar de enfermagem ( ) Técnico de enfermagem ( ) Enfermeiro

**Local de trabalho:**

( ) Unidade de internação ( ) Centro Cirúrgico ( ) Pronto atendimento 24 horas

( ) CME ( ) Berçário ( ) Maternidade ( ) Terapia intensiva – UTI ( ) Pediatria

( ) UTI neonatal ( ) Oncologia

**Tempo de profissão:**

( ) <1 ano ( ) 1 a 2 anos ( )2 a 3 anos ( )3 a 4 anos

( ) 4 a 5 anos ( ) > 5 anos

**01 – No início de suas atividades atuais, você foi bem acolhido?**

( ) Sim ( ) Não

**02 – Encontrou alguma resistência na comunicação entre você e a equipe?**

( ) Sim ( ) Não

**03 –Com o Acolhimento Humanizado, o ambiente fica mais leve?**

( ) Sim ( ) Não

**04 – Com o Acolhimento Humanizado, você se sente pertencente ao local e a equipe?**

( ) Sim ( ) Não

**05 – Consequentemente ao acolhimento humanizado, você se sente integrada ao local e a equipe?**

( ) Sim ( ) Não

**06 – A ausência do Acolhimento Humanizado dificulta na adaptação ao setor de trabalho?**

( ) Sim ( ) Não

07 – A ausência do Acolhimento Humanizado dificulta a adaptação do trabalho em equipe?

( ) Sim ( ) Não

**08 – A ausência do Acolhimento Humanizado atrapalha o rendimento ao trabalho em equipe?**

( ) Sim ( ) Não

**09 – Você pensou em desistir do seu trabalho pela falta de acolhimento?**

( ) Sim ( ) Não

**10– Se você respondeu sim para pergunta anterior, o que fez para resolver?**

( ) Pediu demissão

( ) Conversou com seu Coordenador

( )Procurou Setor Recursos Humanos

**11 – Selecione alguns Pontos Positivos do Acolhimento Humanizado na nova equipe de trabalho.**

( ) Atendimento pautado na Ética;

( ) O ambiente gera desmotivação;

( ) Na equipe gera competidores;

( ) Equipe mais satisfeita e engajada;

( ) Diminui a rotatividade da equipe;

( ) Melhor percepção e mais satisfação do usuário quanto a equipe;

( ) Rotatividade dos profissionais, restringindo o vínculo e a continuidade do cuidado;

( ) Dedicação dos profissionais à assistência paciente/família;

( ) Indica ações mais assertivas;

( ) Equipe motivada e eleva a eficiência;

( ) Sobrecarga na equipe.

**12 – Sugestões para o Acolhimento Humanizado de novos membros.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_