

PRÊMIO DESTAQUE

GESTÃO DE PESSOAS



MAPEAMENTO DE NECESSIDADES DE APRENDIZAGEM E INICIATIVAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

Empresa: HOSPITAL ALBERT EINSTEIN	
Site: https://www.einstein.br	Cidade: SÃO PAULO/SP
Funcionários Diretos: 250	Unidade: 1
Capital: NACIONAL	Segmento: SAÚDE HOSPITALAR

TEMA

Metodologia e Processos de Aprendizagem

ENFOQUE PRINCIPAL DO CASE

A iniciativa teve como premissa, contribuir de forma assertiva frente aos desafios do cotidiano em organizações hospitalares, onde o conhecimento está embutido em processos, documentos, procedimentos, normas e rotinas organizacionais. Habitualmente nossas dificuldades estão centradas no modelo de aquisição, disseminação e retenção do conhecimento. O público alvo foi constituído por enfermeiros assistenciais.

SETORES DA EMPRESA ATENDIDOS PELO CASE

Clínica médica cirúrgica; pacientes graves, oncologia, pronto atendimento e materno infantil

APRESENTAÇÃO DO CASE

A Gestão do Conhecimento foi usada para nortear a identificação de necessidades de aprendizagem, integração e compartilhamento de conhecimento explícito e tácito. As ações foram diversificadas e intercaladas com metodologia ativa e cíclica dos conceitos. Utilizamos comunidade de prática; lições aprendidas e reconhecimento para os profissionais com desempenho máximo.

DESCRIÇÃO DO CASE

Utilizamos 3 fases: Fase A - Captura das necessidades de conhecimento críticos e práticos existentes através da observação direta. Utilizamos como estratégia diálogo em ambiente de prática; levantamento a partir da ótica dos especialistas e escopo de atuação; registro dos achados em guia estruturado e envolvimento da liderança como fortalecedor das iniciativas. Fase B - Diagnóstico e definição dos procedimentos com análise dos achados na fase anterior, confecção da prova teórica e apresentação dos resultados aos especialistas. Fase C - Aplicação de metodologias ativas como comunidade de prática (via web conferência); encontro com especialistas "on the job"; storytelling; divulgação virtual de boas práticas e cerimonia de reconhecimento do profissional de destaque.

OBJETIVO PRINCIPAL

Mapear lacunas de aprendizagem e posteriormente guiar o escalonamento das abordagens para geração de conhecimento.

Objetivos secundários

- Ampliar o conhecimento do enfermeiro assistencial sobre os temas que estão envolvidos em indicadores assistenciais e competências atribuídas ao escopo da atuação.

Necessidade/Diagnóstico

A partir do diagnóstico de lacunas de aprendizagem identificadas na prova do enfermeiro assistencial no ano de 2016, foram estruturadas ações de geração de conhecimento para ampliar o desempenho. A aproximação dos especialistas nas áreas de atuação e as iniciativas de gestão do conhecimento fortaleceu e contribuiu com o desenvolvimento dos colaboradores em seu contexto organizacional.

Gráfico de resultado comparativo de desempenho na prova técnica do enfermeiro entre os anos de 2016 à 2018.



Estudo teórico com o objetivo de discutir aprendizagem corporativa e gestão do conhecimento.



Estudo teórico com o objetivo de discutir de o modo de aprendizagem corporativa e a gestão do conhecimento.



DESENVOLVIMENTO

Nível hierárquico de aprovação para realização do case

Aprovação foi realizada pela Diretoria assistencial da instituição (Unidade Morumbi).

Definição do público alvo

Enfermeiros assistenciais da unidade Morumbi dos departamentos de Clínica Médica cirúrgica, Departamento de Pacientes Graves, Oncologia, Pronto Atendimento e Materno Infantil nas categorias de Júnior, Pleno e Sênior.

Se tiver mais de um público alvo, quais as porcentagens de cada público atendido?

Maior representatividade era de enfermeiros plenos, seguidos de juniores e sêniores

Comunicação do programa e abrangência do envolvimento na organização

A divulgação foi realizada em reuniões presenciais com a equipe de enfermagem, via modalidade virtual e presencial nas unidades de trabalho.

Metodologia utilizada

As iniciativas de gestão do conhecimento foram designadas a partir de uma investigação inicial no local de atuação do enfermeiro assistencial. A ferramenta foi quantitativa, onde houve a estruturação de uma prova teórica contendo questões formuladas por especialistas. O diagnóstico das necessidades de aprendizado foi estruturado a partir do índice de erro das questões e narrativas dos colaboradores em cenários de atuação. Para o desenvolvimento utilizamos estratégias híbridas de aprendizagem.

Ações de captura, diagnóstico, mobilização e planejamento da geração de conhecimento.



RESULTADOS

Conceituação técnica

A base teórica foi fortalecida através de busca ativa em artigos científicos e revistas indexadas em base de dados sólidas. Utilizamos como fonte: BIREME, Lilacs e BVS. Com os descritores: educação corporativa, gestão do conhecimento e aprendizagem.

Como frases de destaques para representar o case:

- "O profissional educador deve atuar diretamente junto às equipes de trabalho, não apenas conscientizando-as da importância do processo, mas ouvindo-as e acompanhando de modo a oferecer suporte e embasamento técnico para as atividades de aprendizagem dentro das organizações". SCORSOLINI-COMIN, Fabio; INOCENTE, David Forli; MIURA, Irene Kazumi. Aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento: pautas para a gestão de pessoas. Rev. bras. orientac. prof, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 227-240, dez. 2011.
- "É possível perceber que as metodologias ativas, quando praticadas, trazem equilíbrio para as relações educador-aprendiz, diminuindo o poder exclusivo do educador sobre os processos de ensino-aprendizagem, abrindo possibilidades para que o aprendiz direcione sua capacidade de aprendizagem."

SCORSOLINI-C. et. all. _x000B_Organizational learning and knowledge management: guidelines for personnel _x000B_ management. Rev. bras. orientac. prof [online]. 2011, vol. 12, n. 2, pp. 227-240.

Fase de conclusão

A natureza dos dados foi quantitativa e os resultados demonstraram evolução positiva em relação ao conhecimento do enfermeiro assistencial sobre os temas que estão envolvidos nos indicadores assistenciais e competências atribuídas ao escopo da atuação deste profissional. A métrica foi comparada entre 2016 a 2018. A aproximação dos especialistas nas áreas de atuação, bem como as iniciativas de gestão do conhecimento no formato cíclico e frequente, fortaleceu a gestão de pessoas e o conhecimento de temas envolvidos no contexto organizacional. A fragilidade dos nossos achados neste caso, pertence a aquisição do conhecimento tácito, bem como indicadores de avaliação de componentes concernentes a ativos intangíveis sendo difícil identificar o que agregou valor à atividade produtiva, já que eles não são facilmente reconhecidos na estrutura organizacional. Recomenda-se novas estratégias metodológicas futuras, para que se possa explorar e mensurar esta aquisição. Destacamos em nosso anexo as lições aprendidas.

Lições aprendidas com o case

