

# Formação Profissional dos Assistentes Técnicos no Centro Hospitalar do Porto, e.p.e.

**Oferta/Procura e *Feed-back***

# CONTEXTO:

## Falta de Competências Específicas no acesso à carreira

- Os níveis de escolaridade dos AT é cada vez mais elevado: muitos concluíram o Ensino Superior. A maior parte possui o 12º ano de escolaridade ou equivalente.

MAS...

- ...desempenham funções para as quais nunca receberam formação específica e adequada!
- A aprendizagem dos conteúdos profissionais é feita “no terreno”, de forma empírica e desarticulada, durante o próprio exercício das funções:
  - ... por imitação dos colegas mais antigos no Serviço...
  - ... seguindo orientações das chefias...
  - ... com esforço e empenho pessoal...

# Porquê “fazer formação”?...

## **Grande diversidade de funções, tarefas e responsabilidades...**

- Alteração profunda do perfil profissional resultante da evolução da estrutura organizacional, da mudança de modelos de gestão, dos processos de melhoria contínua em curso...
- Exigências múltiplas e elevadíssimas: atendimento ao público; registo e tratamento de informação; gestão documental e arquivo; assistência personalizada às chefias de serviço e/ou departamento; papel "pivot" nas equipas de saúde ...

## **Porquê "fazer formação"?...**

# Identidade Profissional instável e mal definida...

- O que é ser “Assistente Técnico”...?
- Qual é a representação colectiva, a imagem social associada a esta designação?
- Que sentimento desperta na “pessoa” que encarna este papel?
- Antes: “administrativo”... e agora? ...

## Porquê “fazer formação”?...

## **A Formação Profissional concebida no C.H.P. pretende:**

- ... complementar, reforçar e uniformizar competências individuais;
- ... contribuir para o desenvolvimento da qualidade organizacional;
- ... estimular a construção de uma identidade própria: auto-conceito favorável e representação social positiva (assumpção da elevada dignidade profissional e exigência do reconhecimento colectivo)

# **Porquê "fazer formação"?...**

## **Acções especificamente concebidas e executadas:**

- Secretariado Clínico
- Secretariado Administrativo
- Atendimento ao Público

## **Iniciativas Formativas**

# Objectivos principais:

- Aumentar o grau de profissionalismo na execução das tarefas, contribuindo para o melhor suporte possível às actividades dos serviços.
- Rentabilizar melhor o tempo dispendido na multiplicidade de tarefas que são solicitadas, reduzindo o *stress* através de uma organização pessoal mais efectiva.
- Promover a humanização da organização hospitalar e o acolhimento dos doentes e seus acompanhantes.
- Melhorar a eficácia da comunicação entre os vários profissionais, contribuindo para reduzir a conflitualidade, e aumentar a produtividade.

## Iniciativas Formativas

## Conteúdos Programáticos

- *A organização da estrutura hospitalar:* aspectos fundamentais da legislação, regulamentação e organização da estrutura hospitalar.
- *Posicionamento ético e deontológico:* a Carta de Ética da Administração Pública, o Sigilo Profissional...
- *A função do AT nas vertentes técnica e psicológica:* missões, tarefas e competências profissionais, níveis e graus de responsabilidade; exigências, preocupações e expectativas dos diferentes interlocutores (superiores hierárquicos, colegas de trabalho, profissionais de saúde, doentes, visitas e outros...)
- *Conceitos fundamentais para o trabalho administrativo:* noções básicas de Direito; de Contabilidade, registo e facturação; de Recursos Humanos; de Gestão da Qualidade...

## Iniciativas Formativas



- **Competências específicas:**

- organização eficaz do ambiente de trabalho;
- gestão do tempo;
- domínio da comunicação telefónica;
- eficácia na comunicação escrita;
- bom acolhimento: capacidades de relacionamento interpessoal; recepção e encaminhamento (informar e orientar);
- prever e prevenir conflitos e diferentes manifestações de violência e agressividade
- gerir reclamações
- enfrentar os imprevistos e ser pró-activo...

## **Iniciativas Formativas**

- Acções executadas:

2008

Atendimento ao Público – 3

Secretariado Clínico – 3

Conceitos e Técnicas Contabilísticas – 2

**Alguns números...**

2009

Atendimento ao Público – 2 (+ 4 específicas para o  
Dep. Ambulatório)

Secretariado Clínico – 1

Secretariado Administrativo – 2

Secretariado Avançado - 1

**Alguns números...**

2010

Atendimento ao Público – 4

Secretariado Clínico – 2

Secretariado Avançado – 2

**Alguns números...**

## No triénio 2008/10:

- 26 acções executadas;
- mais de 530 horas (monitoradas) de formação específica para AT;
- média de 16,7 formandos por acção;
- cerca de 440 profissionais atingidos.
- Custo estimado/acção: 4.960,00 €...
- Custo estimado/formando: 297,00 €...

... totalmente suportados pelo C.H.P. (sem financiamento externo)

## Alguns números...

## Índices de Satisfação dos Formandos, (valores médios, avaliados de 0 a 5)

- Conteúdos e Programa – 3,7
- Formadores – 4,3
- Organização e apoio – 4,1
- Instalações e recursos disponíveis – 3,2

**Reacção...**

# Moral da "história"...

... estamos a fazer o nosso melhor, e os nossos colegas Assistentes Técnicos têm essa percepção. Há porém muito por onde crescer, para responder às expectativas dos profissionais, e da organização. Esperamos a vossa colaboração: sugestões, pareceres, solicitações! Queremos estar o vosso serviço...



**“O caminho faz-se andando”...**  
**Obrigada pela vossa atenção!**