

ESTRESSE DA EQUIPE DE ENFERMAGEM NO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO DE UM HOSPITAL PÚBLICO

Joana Carolina da Silva Pimentel; Danielle Alves Falcão; Rayllynny dos Santos Rocha; Renata Kelly dos Santos e Silva; Francisco Gilberto Fernandes Pereira

Universidade Federal do Piauí, carolinapimentell@outlook.com

Universidade Federal do Piauí, daniellefalcao-13@hotmail.com

Universidade Federal do Piauí, rayllynny.santos@gmail.com

Universidade Federal do Piauí, r.ks@outlook.com

Universidade Federal do Piauí, gilberto.fp@hotmail.com

Resumo do artigo: A pesquisa traz como objetivo identificar os fatores desencadeadores do estresse da equipe de enfermagem que trabalha no serviço de pronto atendimento de um hospital público. Trata-se de um estudo descritivo e transversal, com abordagem quantitativa, realizada em um hospital público da cidade de Picos-PI, entre dezembro de 2016 a fevereiro de 2017. Participaram da pesquisa 8 enfermeiros e 19 técnicos de enfermagem que atuam no Serviço de Pronto Atendimento (SPA), ambos os sexos. Como resultados foram encontrados: 55,5% eram do sexo feminino, a faixa etária mais prevalente entre 20-30 anos, aproximadamente 37%, relacionadas à atividade laboral, a maioria dos profissionais (77,7%) atuam nessa profissão há mais de 4 anos, sendo que especificamente no setor da urgência a grande maioria atua há mais de 3 anos (59,2%). Em relação às horas trabalhadas por dia, 96,3% relataram que trabalham de 12 a 24 horas por dia, possuindo um intervalo de 3 horas para descanso durante cada plantão, sendo que aproximadamente 48,14% afirmaram ter outro vínculo empregatício. Quando questionados sobre a satisfação com o cargo que ocupa dentro da instituição que foi realizada a pesquisa, as respostas foram majoritariamente que estão satisfeitos (96,3%). Em contrapartida, em relação ao salário, mostraram que há insatisfação com o mesmo, representado por aproximadamente 74% das respostas. A grande demanda do setor é o fator que mais causa estresse no ambiente de trabalho, segundo os entrevistados, seguido pelo ambiente físico e a sobrecarga do trabalho. Assim, podemos concluir que os profissionais que trabalham no Serviço de Pronto Atendimento estão constantemente expostos a elevados níveis de estresse ocupacional, proporcionados principalmente pelas atividades da equipe que exigem rapidez e eficácia em tempo mínimo, diante de uma grande demanda populacional. Desta forma, a presente pesquisa é de grande relevância para todos os trabalhadores hospitalares, em especial enfermeiros do Serviço de Pronto Atendimento, servindo de base para futuros estudos que visem a melhoria dos serviços e qualidade de vida através da redução dos níveis de estresse.

Palavras-chave: Esgotamento profissional; Estresse ocupacional; Equipe de enfermagem.

INTRODUÇÃO

O estresse é considerado como um problema de saúde pública e refere-se ao conjunto de transtornos psicológicos que por sua vez podem estar relacionados às práticas de trabalho, cujas demandas ultrapassam as capacidades físicas ou psíquicas do profissional para encarar as solicitações decorrentes do ambiente laboral. Assim, é importante ressaltar que a intensa rotina nas urgências e emergências aumenta ainda mais o estresse dos profissionais devido à dinâmica do serviço que funciona constantemente, o que pode acarretar sérios danos tanto para a saúde física como mental (OLIVEIRA et al., 2013).

O serviço de pronto atendimento (SPA) é uma das áreas mais cansativas dos hospitais, pois exige dos profissionais condutas eficazes, rápidas e precisas da equipe que atua para o bem-estar e socorro ao paciente e seus familiares. Assim, tudo isso provoca esgotamento físico e mental para os trabalhadores que prestam serviços nesse setor. Além dos atendimentos considerados corriqueiros, as paradas cardiorrespiratórias, as convulsões, lesões por arma de fogo ou arma branca, são ocorrências inerentes a esse ambiente (FARIAS et al., 2011).

Diante disso, é válido salientar a importância do profissional de enfermagem que trabalha na urgência e emergência perceba os fatores desencadeadores do estresse no seu local de trabalho, para que ele possa ir em busca de soluções para atenuar os problemas de adoecimento laboral e assim, evitar a instalação do estresse, para proporcionar uma assistência de enfermagem de qualidade aos usuários (BEZERRA, SILVA, RAMOS, 2012).

Com base nesse contexto, ao se identificar o problema exposto, questiona-se: Quais os principais fatores que desencadeiam estresse na equipe de enfermagem que atua no SPA?

Manifestou-se o interesse em identificar o nível de estresse da equipe de enfermagem, porque a unidade de urgência e emergência é um ambiente em que os profissionais estão diariamente expostos a riscos, tanto físicos como psíquicos, assim, as elevadas demandas de atendimento nesse setor comprometem a qualidade de vida do trabalhador, que pode trazer sérias consequências não só para a sua saúde, mas também para a assistência de enfermagem prestada.

O tema investigado, portanto, é de fundamental importância para a enfermagem, uma vez que o trabalho do enfermeiro exige um alto grau de acurácia e discernimento, pois o mesmo está envolto diariamente de situações que são de sua total responsabilidade. Deste modo, conhecer os fatores desencadeadores de

estresse da equipe de enfermagem que atua no SPA será de grande relevância, pois irá possibilitar novos aprendizados e conhecer a rotina desses profissionais, auxiliando na compreensão dos fatores determinantes e condicionantes. Poder contribuir com a saúde destes trabalhadores, buscando estratégias para reduzir o índice de estresse, conseqüentemente, a assistência de enfermagem será prestada com mais excelência.

A presente pesquisa traz como objetivo identificar os fatores desencadeadores do estresse da equipe de enfermagem que trabalha no serviço de pronto atendimento de um hospital público.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo e transversal, com abordagem quantitativa. O estudo será realizado em um hospital público da cidade de Picos-PI, no período de dezembro de 2016 a fevereiro de 2017.

A população deste estudo foi constituída de 17 técnicos de enfermagem e oito enfermeiros que trabalham no serviço de pronto atendimento. Assim, a amostra foi equivalente à população, que atenderam ao seguinte critério de inclusão: estar exercendo a atividade profissional no período de coleta de dados. Desta forma, foram excluídos do estudo aqueles que estiverem de licença ou em período de férias.

Os dados foram coletados no período de dezembro de 2016 a fevereiro de 2017, mediante o uso de um instrumento estruturado autoaplicável (APÊNDICE A) entregue diretamente aos trabalhadores no momento da abordagem e devolvidos no prazo máximo estipulado pela pesquisadora de 20 dias. Antes de dar início às coletas, o coordenador do setor do hospital em que foi realizada a pesquisa foi informado sobre a importância da mesma e sua contribuição para a saúde dos trabalhadores. Além disto, os entrevistados foram previamente informados sobre o instrumento de coleta de dados, esclarecendo todas as suas dúvidas.

Os dados obtidos foram organizados pelo *Sistema Microsoft Office Excel 2010* e logo após tabulados e analisados no programa software *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versão 20.0 e os resultados foram organizados em tabelas e figuras, com apresentação das frequências relativa e absoluta, bem como a realização da estatística descritiva, além de discutidos de acordo com a literatura pertinente.

O presente estudo foi encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal Piauí- UFPI. Sendo respeitados todos os aspectos éticos necessários ao correto encaminhamento e conclusão da pesquisa, resguardados os preceitos de privacidade e confidencialidade dos dados utilizados atendendo as

recomendações da Resolução nº. 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) que fala sobre Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa envolvendo Seres Humanos do Ministério de Saúde (BRASIL, 2012).

Os profissionais que concordaram em participar da pesquisa receberam o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido- TCLE (APÊNDICE B) contendo informações detalhadas sobre o estudo, a liberdade para ele desistir a qualquer momento, a garantia do anonimato e, ainda, que o estudo não trará nenhum prejuízo ou complicações para os participantes (BRASIL, 2012). Foram reproduzidas duas vias do termo, em que uma ficou com o pesquisador e a outra com o participante. Em relação os riscos, o preenchimento deste questionário poderá, eventualmente, implicar em risco de ordem psicológica, que consiste no constrangimento ao responder as perguntas. Mas, para contornar este constrangimento o participante teve total liberdade para responder o questionário em casa para que possa se sentir o mais confortável possível, como também foi garantido total sigilo nas informações coletadas.

Quanto aos benefícios, o estudo não trouxe benefício direto aos participantes, no entanto, pode contribuir na promoção da saúde do trabalhar da equipe de enfermagem que atua no serviço de pronto atendimento, com o propósito de compreender comportamentos e quais os principais fatores que causam estresse a este público e, a partir disso, programar estratégias tanto para os profissionais quanto para o responsável pelo setor em que atuam na tentativa de reduzir o estresse e contribuir para uma melhor qualidade na assistência de enfermagem, bem como melhoria na qualidade de vida do trabalhador. Em relação aos riscos, esta pesquisa não trará risco físico ao participante.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram da pesquisa 27 profissionais da equipe de enfermagem, destes 8 eram enfermeiros e 19 técnicos de enfermagem que atuam no Serviço de Pronto Atendimento (SPA) de um hospital público. Em relação às características sociodemográficas dos participantes da pesquisa, verificou-se que a maioria (55,5%) era do sexo feminino, apresentando um índice maior de solteiros (44,4%) e casados (37%). Ao serem agrupados em relação a faixa etária, aproximadamente 37% dos sujeitos apresentaram entre 20 e 30 anos de idade, 25,9% entre 31 e 40, 25,9% entre 41 e 50 anos e 11,1% acima de 50 anos de idade com um desvio padrão de 2,87. Foi notória que, por ser a maioria dos entrevistados do sexo feminino, pode haver mais chances de desenvolverem o estresse devido à dupla jornada, a mulher pode ser mais vulnerável, pois além da

profissão muitas delas são mães, esposas e realizam tarefas domésticas, o que leva a ter menos descanso na vida pessoal, e esses aspectos podem representar grande desgaste físico e mental trazendo agravos à saúde.

Tabela 1 - Distribuição das características sócio-profissionais dos trabalhadores de enfermagem.

Variável	n	%	
Sexo			
Feminino	15	55,5	
Masculino	12	44,4	
Idade			
20-30	10	37,04	Desvio padrão e média Média= 6,75 Desvio= 2,872281
31-40	7	25,92	
41-50	7	25,92	
>50	3	11,11	
Estado civil			
Solteiro	12	44,44	Média= 6,75
Casado	10	37,04	Desvio= 5,123475
Divorciado	1	3,7	
Outros	4	14,81	
Categoria profissional			
Enfermeiro	8	29,63	Média=13,5

Quanto as características relacionadas à atividade laboral, 77,7% dos profissionais atuam nessa profissão há mais de 4 anos, sendo que especificamente no setor da urgência a grande maioria atua há mais de 3 anos (59,2%). Em relação às horas trabalhadas por dia, 96,3% relataram que trabalham de 12 a 24 horas por dia, possuindo um intervalo de 3 horas para descanso durante cada plantão. Aproximadamente 48,14% afirmaram ter outro vínculo empregatício que, segundo a maioria dos participantes, se dá pelo fato de baixos salários e a consequente necessidade de ter outras rendas, e surge como resultados cargas horarias maiores e que causam mais desgastes na saúde. Quando questionados sobre a satisfação com o cargo que ocupa dentro da instituição que foi realizada a pesquisa, as respostas foram majoritariamente que estão satisfeito (96,3%). Em contrapartida, em relação ao salário, mostraram que há insatisfação com o mesmo, representado por aproximadamente 74% das respostas, como mostra a Tabela 2. Todos mostraram está satisfeitos com o setor que trabalha dentro da instituição.

Tabela 2 - Características relacionadas a atividade laboral.

Variável	n	%	Media
Tempo de atuação na enfermagem			
< 1 ano	1	3,7	6,75
1-2 anos	3	11,1	
3 anos	2	7,4	
>4 anos	21	77,7	
Tempo de trabalho no setor de urgência			
<1 ano	4	14,8	Média

1-2 anos	7	25,9	9
>3 anos	16	59,2	

Quantidade de horas/dia trabalhadas no setor

8 horas	1	3,7	12-24 horas
8-12 horas	0		
12-24 horas	26	96,3	

Número de vínculos empregatícios atual

1	14	51,85	1
2	13	48,14	

Satisfação com o cargo que ocupa

Sim	26	96,3	
Não	1	3,7	

Satisfação com o salário

Sim	7	25,9	
Não	20	74,07	

Satisfação em relação ao setor que trabalha

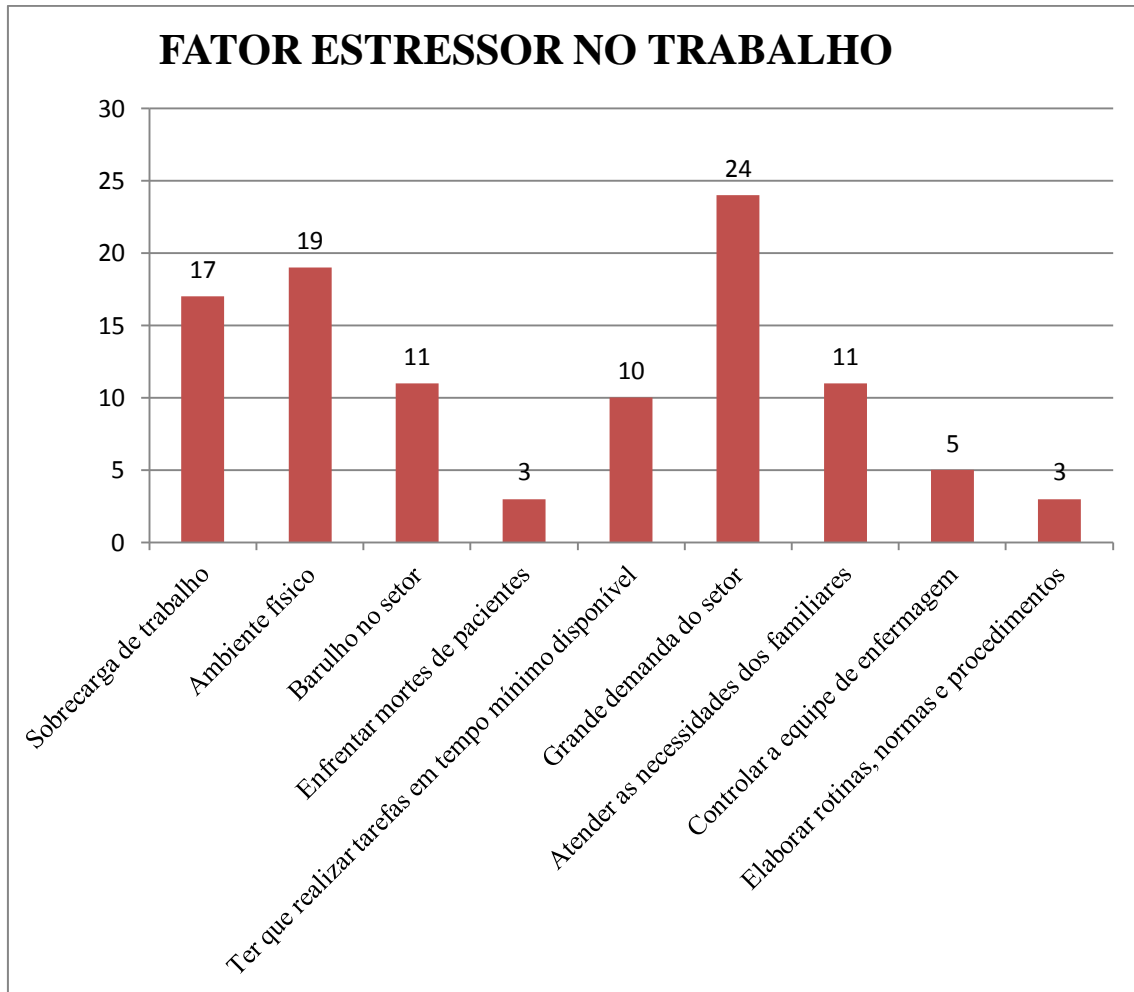
Sim	27	100	
Não	0		

No que se refere aos resultados sobre os fatores que mais causam estresse no local de trabalho, a grande demanda do setor foi a resposta mais repetidas pelos participantes, seguida pelo ambiente físico e a sobrecarga do trabalho, como mostra o Gráfico 1, que traz os fatores que podem está relacionados com o surgimento do estresse. Os profissionais relataram que além desses fatores questionados existem mais problemas que geram o estresse, como por exemplo, a falta de recursos materiais que interferem no atendimento e que, por muitas vezes, são cobrados pelos pacientes, pois é quem estão em contato direto com os mesmo. Além disso pode-se perceber que os ritmos intensos e as longas jornadas de trabalho contribuem para o desgaste físico e mental desses profissionais causando problemas no seu local de trabalho e na assistência. A urgência é um setor em que o profissional tem pouco tempo para descanso e deve ser ágil e preciso nos procedimentos, sendo um fator a mais para ocasionar o estresse e desgaste da equipe.

A sobrecarga de trabalho está relacionada com a grande demanda do local da pesquisa, pois é um hospital de referencia para toda a região, sendo assim, atende diversos municípios o que causa a superlotação e grande demanda para os profissionais, isso consequentemente afeta o fator do tempo mínimo para realizar cada procedimento, o profissional tem que prestar assistência rápida por se tratar do setor de urgência. O que se pode notar que tem menos influência na relação com o estresse foi a elaboração de normas e rotinas e o enfrentamento de mortes dos pacientes.

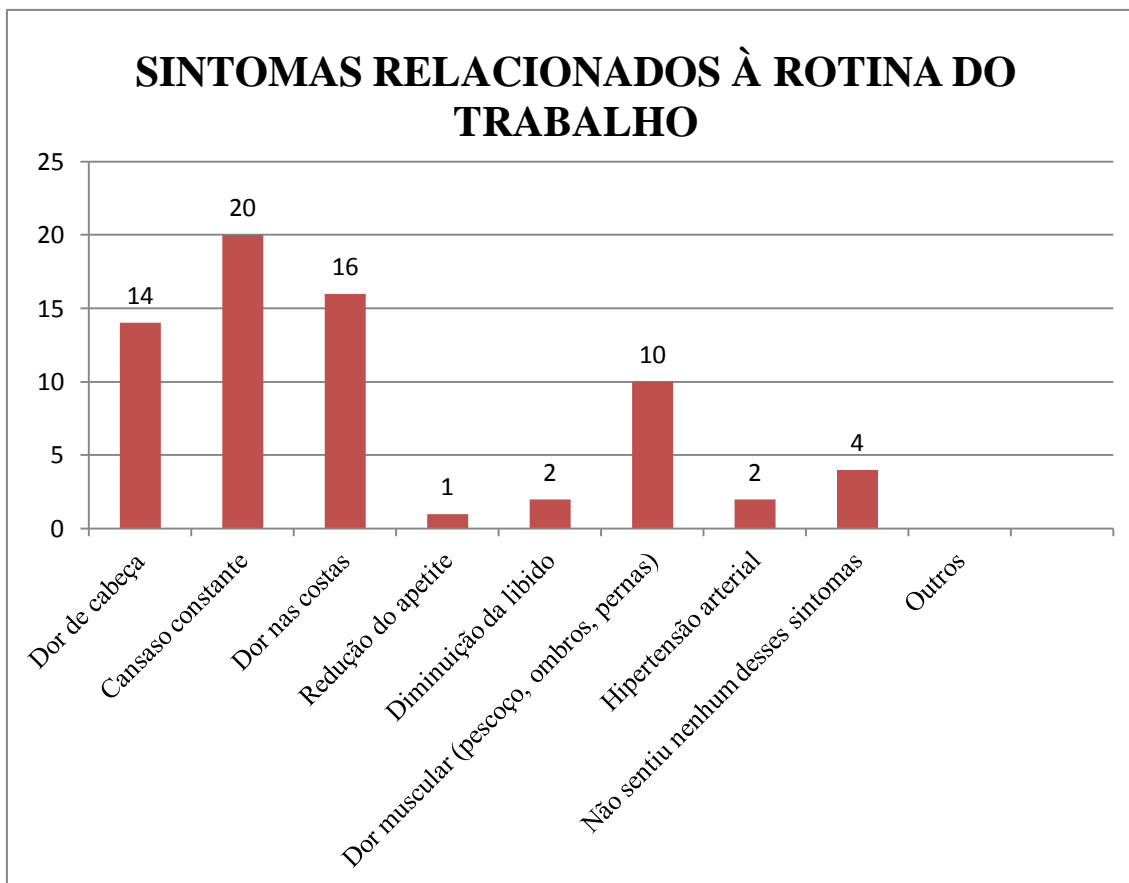
Os resultados apresentado no gráfico excedem a quantidade de profissionais pesquisados, pois os sujeitos da pesquisa deram mais de uma resposta às questões.

Gráfico 1 – Fator estressor no trabalho



O Gráfico 2 apresenta os sintomas mais presentes nesses profissionais e que estão relacionados a seu trabalho. A dor muscular foi a resposta que mais se repetiu pelos profissionais, eles relatam que o tempo para descanso e relaxar a musculatura é praticamente inexistente, pois não há tempo para se ausentarem do setor devido as múltiplas intercorrências que chegam ao hospital, sendo a maioria delas necessário uma assistência rápida. A dor nas costas também está ente os fatores que mais causam o estresse, isso se dá pelo seu posicionamento durante os procedimentos.

Gráfico 2 – Sintomas relacionados à rotina do trabalho.



Em suma, o ambiente de urgência e emergência difere dos demais locais de atendimentos de saúde, principalmente, por estar sob constantes situações inesperadas e extremas, naturalmente causadoras de estresse. Isso dificulta a boa relação entre a equipe, favorecendo uma assistência fragmentada e individualista. É necessário encontrar um ponto de equilíbrio em meio ao caos do ambiente hospitalar frente a essas situações, o que gera grande carga emocional para os profissionais.

Tudo isso está inserido em um contexto de atuação em equipe multiprofissional, devendo os enfermeiros não apenas saber o que fazer, mas também a melhor maneira de exercer suas funções em harmonia com toda a equipe e sob o menor tempo possível. Tais exigências do setor contribuem para o surgimento de fatores estressores, como demonstrado também nos estudos de Farias et al (2011), evidente quando por 18 vezes foram citados como fatores estressores: ter que realizar tarefas em tempo mínimo disponível, controlar a equipe de enfermagem e elaborar rotinas, normas e procedimentos, respectivamente 10, 5 e 3 vezes.

O desgaste provocado por uma assistência prestada sempre em ritmo acelerado deixa reflexos mesmo fora do ambiente de trabalho, como admite Melo et al (2013), interferindo na vida pessoal dos profissionais e constituindo ambiente para surgimento de problemas de saúde físicos e mentais. É o que indica o maior índice das respostas para o quesito sintomas relacionados à rotina do trabalho, onde o cansaço constante foi citado 20 vezes. Outros fatores como redução do apetite, diminuição da libido e hipertensão arterial também pode estar relacionados com a carga de estresse ocupacional a que os profissionais estão submetidos, no entanto estes foram citados em menor frequência. Somado a isso, a presente pesquisa mostra a grande demanda do setor como principal fator estressor no trabalho, característica que pode se tornar mais evidente por se tratar de um hospital de referência para municípios da macrorregião, atendendo não só os moradores da cidade de Picos mas toda população advinda de municípios vizinhos.

CONCLUSÃO

Assim, podemos concluir que os profissionais que trabalham no Serviço de Pronto Atendimento estão constantemente expostos a elevados níveis de estresse ocupacional, proporcionados principalmente pelas atividades da equipe que exigem rapidez e eficácia em tempo mínimo, diante de uma grande demanda populacional. Pode-se observar o quanto o estresse influencia na qualidade do serviço prestado bem como na vida pessoal dos profissionais. Este último evidencia-se pelos problemas relatados como o cansaço constante e dores musculares. Desta forma, a presente pesquisa é de grande relevância para todos os trabalhadores hospitalares, em especial enfermeiros do Serviço de Pronto Atendimento, servindo de base para futuros estudos que visem a melhoria dos serviços e qualidade de vida através da redução dos níveis de estresse.

REFERÊNCIAS

BEZERRA, F. N.; SILVA, T. M.; RAMOS, V. P. Estresse ocupacional dos enfermeiros de urgência e emergência: Revisão Integrativa da Literatura. **Acta paul. Enferm.**,v.25, n.2, p.151-6, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. Conselho Nacional de Saúde (BR). **Diretrizes e Normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos**. Resolução n. 466/12 de 12 de dezembro de 2012 – CNS. Brasília, DF, 2012.

FARIAS, S.M.C. et al. Caracterização dos sintomas físicos de estresse na equipe de pronto atendimento. **Rev. Esc. Enferm. USP**, v. 45, n.3, p.722-29,2011.

MELO, M.V. et al. Estresse dos profissionais de saúde nas unidades hospitalares de atendimento em urgência e emergência. **Cadernos de Graduação - Ciências Biológicas e da Saúde Facipe**. v.1, n.2,p.35-42, 2013.

OLIVEIRA, J.D.S. et al. Representações sociais de enfermeiros acerca do estresse laboral em um serviço de urgência. **Rev. Esc. Enferm. USP**, v.47, n.4,p.984-9, 2013.

PEREIRA, D.S. et al. Estressores laborais entre enfermeiros que trabalham em unidades de urgência e emergência. **Rev. Gaúcha Enferm.** v.34, n.4, p.55-61,2013.