

Emoções veladas em profissionais de um hospital secundário

Veiled emotions in professionals of a secondary hospital

Ângela Rocha Mapurunga¹; Lilian Alves Amorim Beltrão¹; Silvana Furtado Sátiro¹; Solange Meininger¹; Fernanda Pereira de Sousa¹; Maria Elidiana Araújo Gomes¹

1 – Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar – Fortaleza, CE, Brasil

Artigo submetido em: 20/08/2022

Artigo aceito em: 09/05/2023

Conflitos de interesse: Não há.

RESUMO

Trata-se de um relato de experiência sobre ações direcionadas para o acompanhamento psicológico dos colaboradores de um serviço hospitalar, no município de Fortaleza, como integrante do Projeto Cuidando de Quem Cuida. Assim, com objetivo de desenvolver ações e parcerias para preservação dos aspectos mental e social dos seus trabalhadores foi aplicado o instrumento específico para identificação da Síndrome de Burnout, questionário de Jbeilli. Os questionários foram distribuídos a todos os funcionários pelo serviço de psicologia, no período de Outubro à Dezembro de 2021. Tal experiência teve como resultados: necessidade da inserção de um profissional na área da psicologia que desenvolvesse um cuidado terapêutico na perspectiva organizacional e ampliação de parcerias com instituições de ensino para elaboração e aplicação de novas estratégias organizacionais.

Palavras-chave: assistência à saúde mental; qualidade de vida; estresse psicológico; saúde do trabalhador.

ABSTRACT

This is an experience report on actions aimed at the psychological follow-up of employees of a hospital service, in the city of Fortaleza, as part of the Projeto Cuidando de Quem Cuida. Thus, in order to develop actions and partnerships to preserve the mental and social aspects of its workers, the specific instrument for identifying Burnout Syndrome, the Jbeilli questionnaire, was applied. The questionnaires were distributed to all employees by the psychology service, from October to December 2021. This experience had the following results: the need to insert a professional in the field of psychology who would develop therapeutic care from an organizational perspective and expansion of partnerships with educational institutions for the elaboration and application of new organizational strategies.

Keywords: mental health care; quality of life.; Psychological stress; worker's health.

INTRODUÇÃO

O setor da saúde, na atualidade, vem apresentando desafios que exigem do trabalhador uma qualificação cada vez mais específica. Essas exigências, por sua vez, ao longo do tempo podem favorecer a exaustão emocional e causarem, quando não percebidas, transtornos psíquicos e físicos na vida do trabalhador(1).

A literatura aponta para a relação entre o maior desgaste emocional proporcionado pelo aumento das exigências no setor de trabalho e a incapacidade de controle sobre as emoções o que irá proporcionar sofrimento emocional, comprometendo a saúde física e mental dos trabalhadores(2).

Portanto, o trabalhador da saúde é confrontado com a incapacidade de gerenciamento do stress cotidiano gerado pelas demandas não solucionadas que, conseqüentemente, se tornam crônicas e levam ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout (SB). A Síndrome de Burnout foi descrita pela primeira vez, em 1974, pelo psiquiatra Herbert Freudenberger(3). Atualmente, está inserida na Classificação Internacional de Doenças CID-11 com o código QD85 e, na legislação brasileira é contemplada como acidente de trabalho, regulamentada pela Lei de Benefícios previdenciários 8.213/91 (4,5,6).

Tal síndrome é desenvolvida a partir da exposição constante aos fatores sócios ambientais que desencadeiam o stress e, assim fragilizam o trabalhador, tornando-o incapaz de conseguir estratégias para solução de suas demandas no ambiente de trabalho causando o seu adoecimento (7).

Dessa forma, o fenômeno da SB atinge profissionais que costumam ter contato intenso com usuários no seu ambiente de trabalho com destaque para os profissionais da saúde, da educação, policiais e assistentes sociais (8). Nesse contexto, esse relato tem como objetivo descrever o processo de identificação e direcionamento de ações voltadas sobre ações voltadas para o acompanhamento psicológico dos colaboradores de um serviço hospitalar.

RELATO DE EXPERIÊNCIA

O relato descrito traz a vivência, como gestora técnica do Hospital José Martiniano de Alencar, no município de Fortaleza, da criação e desenvolvimento de estratégias que valorizem e cuidem do trabalhador da instituição a partir de iniciativas direcionadas para nutrição, atividade física, avaliação e acompanhamento psicológico, promovendo ações que preservem o bem estar físico, mental e social do nosso trabalhador. Tal iniciativa partiu do Projeto intitulado: “Cuidando de Quem Cuida”, realizado no período de Novembro/2021 à Julho/2022. Nesse período, a instituição estava dentre as que recebiam pacientes diagnosticados pela infecção causada pelo coronavírus SARS- CoV-2. Tal infecção com alto poder de transmissibilidade e que gerou Emergência Global na Saúde Pública ocasionando, em 2020, estado de pandemia(9).

Assim, apesar de toda dinâmica hospitalar para atender as diversas demandas, se fazia necessário criar ferramentas para o enfrentamento do esgotamento físico e psíquico apresentados pelos colaboradores administrativos e assistenciais que se potencializaram a partir da pandemia do COVID-19.

Portanto, impulsionada por tais inquietações, reuni o serviço de psicologia do hospital e decidimos que seria necessário um diagnóstico do nosso serviço, utilizando um instrumento específico para identificação da SB, conhecido como Questionário Ocupacional de Jbeili.

O Questionário Ocupacional de Jbeili foi desenvolvido por Chafic Jbeili, à qual se inspirou na escala diagnóstica de Maslach Burnout Inventory considerada como padrão ouro para detecção da síndrome pois aborda três aspectos que são: exaustão física e emocional para solucionar as adversidades, despersonalização e/ou cinismo entendida como negação da síndrome e o distanciamento dos recursos que podem auxiliar a superar tal estado de sofrimento emocional e diminuição da realização pessoal proporcionando sensações de incompetência diante da capacidade de produção(10).

Dessa forma, foi pactuado que o serviço de psicologia aplicaria os questionários em todos os 43 setores da instituição, incluindo administrativo e assistencial, seguindo as seguintes etapas: os psicólogos do serviço

elaboraram o plano de sensibilização e acompanhamento durante aplicação dos questionários; o setor de informática inseriu o questionário num tablet; durante aplicação do questionário nos setores, os profissionais da psicologia permaneciam para esclarecimento de alguma dúvida e, assim, o tablet com questionário de Jbeilli foi entregue aos 570 profissionais da instituição, no período de Outubro a Dezembro de 2021, à qual se obteve 83 respostas dos colaboradores; a participação dos colaboradores tinha caráter voluntário e suas respostas eram de acesso, exclusivo, do grupo de psicologia do hospital às quais foram responsáveis pela tabulação e interpretação das respostas.

A partir da interpretação dos resultados obtidos foram identificados sete servidores com presença da Síndrome de Burnout, os quais foram convidados para acompanhamento psicológico, mas, os mesmos, não compareceram.

DISCUSSÃO

A partir dessa experiência, foram enumeradas algumas fragilidades que, possivelmente, levaram à não adesão dos servidores. Dentre essas fragilidades, foram pontuados alguns fatores considerados como possíveis influenciadoras para a não adesão do servidor à proposta.

Assim, um fator observado foi que, o trabalhador, em muitos momentos, ao preencherem o questionário, abordava que, alguns colegas do mesmo setor apresentaram sintomas que apontavam para Síndrome de Burnout, mas não se visualizavam como portadores dos sintomas característicos da síndrome, outros apresentaram resistência para preenchimento do questionário e, finalmente a proximidade do servidor com o profissional do serviço de psicologia, que eram os responsáveis por aplicar o questionário, pode ter proporcionado algum constrangimento e, por tal motivo gerou resistência para o preenchimento do questionário.

Portanto, tal experiência que, a princípio se percebeu como não exitosa, se tornou o gerador impulsionador para rever a forma de abordagem e a necessidade da inserção de um novo profissional na área da psicologia, sendo que esse não teria vínculo prévio com os servidores e que desenvolvesse um cuidado terapêutico voltado para

os fatores organizacionais e, diante desse novo “olhar” ampliasse uma assistência psicológica em que se proporcione um elo entre organização e seu trabalhador.

Diante dessa necessidade, foi inserido no setor da psicologia do hospital, um profissional com abordagem organizacional e, o mesmo, vem desenvolvendo atendimentos e ações terapêuticas direcionadas ao bem-estar físico e psíquico do trabalhador dentro da perspectiva organizacional o que se percebeu uma boa aceitação por parte dos colaboradores ao novo serviço prestado.

Por fim, existe a perspectiva de desenvolver uma parceria com instituições de ensino para elaborar estratégias organizacionais a serem aplicadas e multiplicadas em outros serviços de saúde do hospital e do Estado.

REFERÊNCIAS

1. Vieira I, RUSSO JA. Burnout e estresse: entre medicalização e psicologização. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, 2019; v. 29(2), e290206.
2. Munhoz OL, Arrial TS, Barlem EL, Dalmolim GL, Andolhe R, Magnago TS. Estresse ocupacional e burnout em profissionais de saúde de unidades de perioperatório. *Acta Paulista Enfermagem*, 2020; 33:1-7.
3. Freudenberg, H. J. Staff burn-out. *The Journal of Social Issues*, 1974;30(1), 159-165. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
4. Organização Mundial da Saúde. Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde – CID-11 [Internet]. Brasília, DF: OMS/DATASUS; 2008. [citado 11 Ago. 2022]. Disponível em: <http://www.datasus.gov.br/cid10/V2008/cid10.htm>
5. World Health Organization. ICD-11 for mortality and morbidity statistics. Version: 2019 April. Geneva: WHO; 2019 [citado 20 Ago 2022]. Disponível em: <https://icd.who.int/browse11/l-m/en>.
6. Brasil. Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF, 7 mai. 1999, p. 50. [citado 11 Ago. 2022] Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3048compilado.htm.

7. Maslach C. Compreendendo El Burnout. Cienc Trab. 2009;11(32):37–43.
8. Ministério da Saúde do Brasil. Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil. (2001). Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde. In Série A Normas e Manuais Técnicos (Vol. 114). Ministério da Saúde do Brasil. https://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho1.pdf.
9. Organização Pan-Americana da Saúde. Folha informativa sobre COVID-19 [Internet]. Brasília: OPAS; 2020 [citado em 2022 Ago 19]. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>.
10. Maslach C, Schaufell WB, Leiter MP. Jobburnout. Annu. Rev. Psychol., 2001, v. 52, p. 397-422.

*** Autor correspondente:**

Maria Elidiana Araújo Gomes

Email:

maria_elidiana@hotmail.com