

**OCORRÊNCIA DO ESTRESSE EM ENFERMEIROS NO AMBIENTE HOSPITALAR****OCCURRENCE OF STRESS IN NURSES IN HOSPITAL ENVIRONMENT****OCURRENCIA DEL ESTRÉS EN ENFERMEROS EN EL AMBIENTE HOSPITALARIO**

Lauro Geovane Moraes Rodrigues¹, Johny Carlos de Queiroz², Lucídio Clebeson de Oliveira³, Rejane Maria Paiva de Menezes⁴, Gleyce Any Freire de Lima⁵

RESUMO

Objetivo: analisar fatores desencadeantes do estresse em enfermeiros no hospital e os reflexos na qualidade da assistência. **Método:** estudo exploratório-descritivo, com abordagem qualitativa, realizado com 10 enfermeiros. Na produção dos dados, utilizou-se a entrevista semiestruturada, registrada e transcrita, seguindo os passos: pré-análise, exploração do material com a identificação dos núcleos textuais, tratamentos e interpretação dos dados, os quais foram analisados mediante a Técnica de Análise de Conteúdo. Este estudo teve o projeto aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa, CAAE nº 5677.0.000.351-09. **Resultados:** o estresse está ligado aos seguintes fatores desencadeantes: falta de materiais, do profissional médico na emergência, unidade desorganizada e equipamentos sem condições de pronto uso em situações de urgência/emergência, número insuficiente de profissionais de enfermagem, além da falta de um trabalho integrado dificultando as relações humanas. **Conclusão:** observou-se que os fatores que desencadeiam o estresse interferem negativamente na qualidade de vida do profissional de enfermagem prejudicando, assim, sua assistência. **Descritores:** Enfermagem; Estresse; Hospital.

ABSTRACT

Objective: to analyze stress causes in nurses in the hospital and the reflections on the quality of care. **Method:** exploratory and descriptive qualitative study, conducted with 10 nurses. In the data production, a semi-structured interview, recorded and transcribed was used following these steps: pre-analysis, material exploration with the identification of textual centers, treatment and data interpretation, analyzed by the Analysis Technique content. This study had the project approved by the Research Ethics Committee, CAAE 5677.0.000.351-09. **Results:** stress is linked to triggering factors such as lack of materials, the health professionals in the emergency room, disorganized unit and equipment unable to ready use in emergency/urgency situations, insufficient number of nursing professionals, and the lack of an integrated job making difficult human relationships. **Conclusion:** it was observed that the factors that trigger stress negatively affect the quality of life of nursing professional harming their assistance. **Descriptors:** Nursing; Stress; Hospital.

RESUMEN

Objetivos: analizar factores desencadenantes del estrés en enfermeros en el hospital y los reflejos en la calidad de la asistencia. **Método:** estudio exploratorio-descriptivo con enfoque cualitativo, realizado con 10 enfermeros. En la producción de los datos, se utilizó la entrevista semi-estructurada, registrada y transcripta, siguiendo los pasos: pre-análisis, exploración del material con la identificación de los núcleos textuales, tratamientos e interpretación de los datos, los cuales fueron analizados mediante la Técnica de Análisis de Contenido. Este estudio tuvo su proyecto aprobado por el Comité de Ética en Investigación, CAAE 5677.0.000.351-09. **Resultados:** el estrés está ligado a los factores desencadenantes, como falta de materiales, del profesional médico en la emergencia, unidad desorganizada y equipamientos sin condiciones de pronto uso en situaciones de urgencia/emergencia, número insuficiente de profesionales de enfermería, además de la falta de un trabajo integrado dificultando las relaciones humanas. **Conclusión:** se observó que los factores que desencadenan el estrés interfieren negativamente en la calidad de vida del profesional de enfermería perjudicando su asistencia. **Descriptor:** Enfermería; Estrés; Hospital.

¹Enfermeiro, Especialista em Enfermagem e Saúde do Trabalhador, Secretaria de Saúde Pública do Rio Grande do Norte/SESAP. Mossoró (RN), Brasil. E-mail: lauro_morais@hotmail.com; ²Enfermeiro, Professor Mestre em Enfermagem, Faculdade de Enfermagem, Universidade do Estado do Rio Grande do Norte/UERN e Faculdade de Enfermagem Nova Esperança de Mossoró/Facene. Mossoró (RN), Brasil. E-mail: johnycarlos@uol.com.br; ³Enfermeiro, Professor Especialista em Enfermagem e Saúde do Trabalhador, Faculdade de Enfermagem, Universidade do Estado do Rio Grande do Norte/UERN e Faculdade de Enfermagem Nova Esperança de Mossoró/Facene. Mossoró (RN), Brasil. E-mail: lucidiolebeson@hotmail.com; ⁴Enfermeira, Professora Doutora em Enfermagem Fundamental, Graduação / Programa de Pós-Graduação em Enfermagem na Assistência à Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN. Natal (RN), Brasil. E-mail: rejemene@terra.com.br; ⁵Enfermeira, Mestranda, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande do Norte/PPGENF/UFRN. Natal (RN), Brasil. E-mail: gleyceany_freire@hotmail.com

INTRODUÇÃO

Com as adversidades da vida de profissionais da área da saúde em ambientes hospitalares, sinais e sintomas desafradáveis surgem causando consequências alarmantes para a saúde do trabalhador. Tais sinais são reflexos de uma vida desgastada, ou seja, estresse. Ele acontece quando o indivíduo encontra-se submetido a uma carga excessiva de estressores. Três fases distintas são evidenciadas: primeira, alarme - sensações da quebra da homeostase; segunda, resistência - busca de reequilíbrio, com desgaste de energia; por último, exaustão - as defesas do organismo não respondem aos estímulos necessários para restabelecer homeostase.^{1,2}

Entende-se que, na medida em que o indivíduo reage aos estímulos estressores, estes determinam o nível de estresse ao qual está sendo dominado. Para piorar, o estresse intenso, prolongado ou crônico pode ter impacto negativo na saúde física e mental, podendo gerar a síndrome de Burnout.³

Dentre ao cursos da área da saúde, a Enfermagem é um dos que mais sofrem com os estressores advindos do ambiente hospitalar, como a dor alheia, longas jornadas de trabalho, as relações do trabalho, a morte. A atividade do enfermeiro está diretamente relacionada à assistência ao usuário em todos os níveis de atenção, sobretudo, no hospital que trata do paciente grave. Exige-se, para tanto, olhar íntegro do ser humano dependente de cuidados, domínio de tecnologias, conhecimento teórico e prático e articulação desses saberes para facilitar a sistematização da assistência.⁴

O estresse, do inglês *stressors*, foi citado primordialmente em estudos científicos em 1926 para designar os sinais observados (hipertensão, falta de apetite, desânimo e fadiga) num grupo de pacientes que sofriam de diversas patologias e que não condiziam com a sintomatologia das doenças.⁵

O estresse é classificado por meio de agentes biogênicos e automaticamente estressores, tais como: frio, fome, dor; psicossociais, os quais tem a capacidade de estressar uma pessoa em decorrência de sua história de vida; externos, resultantes de eventualidades ou condições impostas que afetam o organismo; internos, determinados pelo próprio indivíduo.⁶

Na Contemporaneidade, o trabalho é marcado por grandes alterações no que tange às organizações, às condições impostas e às relações do trabalho, as quais são introduzidas nas vidas dos trabalhadores. Assim, o estresse é umas das enfermidades consideradas

emergentes que compreendem mudanças físicas e mentais afetando a vida pessoal e profissional da humanidade.^{7,8} Com isso, observa-se em diversos segmentos científicos a preocupação do estresse nos contextos sociais. Na área da saúde, é amplamente discutido, pois os sinais apresentados no estresse favorecem o descuidado para com o paciente que necessita de atenção e com ele mesmo, o qual se define como estresse ocupacional, relacionado ao ambiente de trabalho, que associado ao estresse de forma geral, ou seja, da vida constante do indivíduo, gera inúmeros prejuízos.⁹

Nesse contexto, questiona-se: como o estresse pode influenciar o trabalho do enfermeiro no ambiente hospitalar? Com isso, o presente estudo tem como objetivo:

- Analisar os fatores que desencadeiam o estresse em enfermeiros no ambiente de trabalho hospitalar e os reflexos na qualidade da assistência prestada aos usuários.

MÉTODO

A pesquisa foi realizada no Hospital Regional Hélio Morais Marinho (HRHMM), vinculado à Secretaria Estadual de Saúde Pública (SESAP), situado no município de Apodi, Estado do Rio Grande do Norte, Brasil.

A unidade hospitalar é caracterizada como Hospital Geral, de pequeno porte, de curta permanência, corpo clínico aberto, estruturado horizontalmente, com a finalidade de atender usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

Cerca de dez enfermeiros fizeram parte do estudo de um total de 13 na instituição, com regime de trabalho de quarenta horas semanais.

Para caracterizar a população de estudo, ficaram delimitados como critérios de inclusão: vínculo empregatício no referido hospital; participação voluntária e que tivesse disponibilidade; ambos os sexos; e consentido assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Os critérios de exclusão incluíram os enfermeiros em gozo de férias, licenças e atestados médicos, além dos que se recusaram a participar da pesquisa.

Optou-se por uma pesquisa descritiva, a qual descreve uma situação, mediante estudo em determinado espaço, para interpretar os fenômenos atuais. Utilizou-se também a abordagem qualitativa, aplicável em seres humanos em cenários naturalistas, atribuindo significados por meio das experiências provenientes de contextos vividos.^{10,11}

Utilizou-se um questionário, o qual foi dividido em duas partes: a primeira se constituiu na obtenção do perfil dos enfermeiros (questões fechadas) e a segunda composta por questões exclusivamente subjetivas (questões abertas).

Este estudo teve o projeto de pesquisa aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Enfermagem Nova Esperança de Mossoró (FACENE/FAMENE), mediante parecer nº 194/2009 e CAAE nº 5677.0.000.351-09. A pesquisa seguiu as recomendações legais e éticas da Resolução do Conselho Nacional de Saúde 466/2012.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) foi assinado pelos participantes para garantir-lhes o anonimato e identificados por nomes de pássaros, os quais não fizeram nenhuma referência ao gênero dos profissionais.

Por meio da Análise de Conteúdo proposta por Bardin¹², foi realizado um levantamento do material analisado (pré-análise); e a exploração do material pelos recortes de texto para a elaboração das categorias temáticas, contemplando a interpretação dos dados obtidos para os resultados deste estudo.

RESULTADOS

Após a análise dos dados selecionados, os resultados foram sintetizados e agrupados em três categorias temáticas: inicialmente, foram apresentados os fatores desencadeantes do estresse; posteriormente, realçadas as condutas para o enfrentamento do estresse; e, por último, o estresse e a qualidade da assistência. As categorias serão apresentadas a seguir.

Os fatores elencados que desencadeiam o estresse foram relatados em diversas ocasiões por vários profissionais durante o processo de trabalho e em diversos setores do hospital.

Falta de insumos ou escassez destes, falta pessoal, estrutura inadequada, falta condições de trabalho, brigas no ambiente de trabalho, falta de interesse para com a assistência por parte dos funcionários, falta valorização do serviço por parte dos superiores". (Sabiá, Canário, Papagaio e Andorinha)

Percebem-se inúmeros fatores que influenciam o aparecimento dos sinais de estresse, por horas estressantes e potenciais para o agravamento deste. Chama-se à atenção o absenteísmo de profissionais ao ambiente de trabalho, fato que sobrecarrega as atividades e as responsabilidades.

As discordâncias entre si por parte dos profissionais dificultam a sincronização dos objetivos da equipe, desfavorecendo o

relacionamento harmonioso e influenciando na baixa produtividade para a assistência aos pacientes. Nesse contexto, a falta de um líder na equipe é gênesis para o trabalho irresoluto, monótono e não humanescente, gerando, assim, estresse e não continuação dos cuidados.

O cuidado expressa e manifesta o seu corpo de conhecimentos, de habilidade e de atitudes, procurando entender o ser humano em sua totalidade. Tais fatores dificultam e alicerçam a mecanização das tarefas, limitada à realização de técnicas muitas vezes errôneas, deixando de lado o cuidado com o paciente e de si mesmo.¹³

Com relação à logística do serviço analisado, evidenciam-se os principais fatores agravantes em favor do estresse comumente vistos em ambientes de hospitais públicos.

Falta de materiais na hora dos procedimentos; falta do profissional médico na hora de uma emergência; [...] unidade desorganizada e equipamentos sem condições de pronto uso em situações de urgência ou emergência; número insuficiente de profissionais auxiliares e técnicos que constituem a maior parte da força de trabalho dentro da equipe de enfermagem. (Gavião)

Não é fácil confrontar com problemas de distintas naturezas, sobretudo, com o estresse “instalado”. É humanamente impossível conviver com tantas adversidades e com inúmeras ocorrências estressantes, as quais resultam no desequilíbrio entre as demandas psicológicas e o controle do trabalho, podendo acarretar em consequências nocivas à saúde dos enfermeiros.¹⁴

Para que haja contentamento no ofício e confrontar o estresse, é importante a condução de estratégias, como por exemplo, o trabalho em equipe que é uma excelente ferramenta para enfrentamento dos problemas da assistência, pois faz com que as responsabilidades sejam descentralizadas, as decisões amparadas e compartilhadas, facilitando a gerência do serviço e superando os problemas e o “estresse natural” do serviço.

O trabalho em equipe, porque muitas vezes não depende individualmente do enfermeiro e sim de um conjunto de coisas que devem andar juntas para poder dar certo. (Canário)

O trabalho coletivo enfrenta o estresse, no entanto, é necessário somar as inter-relações positivas entre a equipe e/ou as equipes do hospital, com os pacientes, com a família, ou seja, o apoio social é um recurso que deve ser utilizado e cultivado pelo indivíduo, usando-o inclusive para enfrentamento do estresse cotidiano.¹⁵

Neste processo de enfrentamento, considera-se a significação da humanização do serviço que é “palco” incisivo na prevenção do estresse. Para tanto, exige-se capacitação e sensibilização contínua, as quais conspiram a favor deste.

Capacitação com os profissionais sobre como atender ao público com humanização. Por meio desta acredita-se que os funcionários tornar-se-ão mais comprometidos e respeitarão as necessidades dos usuários que procuram o serviço de saúde. (Graúna)

Em outro aspecto a favor do enfrentamento, estabelece positivamente os direitos do descanso e repouso de maneira confortável, valorização por meio de bons honorários, monitoramento da saúde, atualização para qualificação e comprometimento com a causa.

Ser comprometido, ser ético e humanizado, provendo soluções de acordo com suas possibilidades pessoais e locais. [...] melhor salário; apartamento de enfermagem para descanso; exames periódicos identificando a saúde do trabalhador; fazer valer os seus direitos, claro não esquecendo os seus deveres; elogiar quando preciso; atualização de conhecimentos através de cursos ou outros. (Gavião)

Dentre os recursos mais utilizados para prevenção do estresse, tanto na vida pessoal quanto profissional, está a prática do lazer e do descanso - prática regular de exercícios físicos e de relaxamento, alimentação rica em nutrientes e aprender a dominar as tensões.¹⁵

Relaciona-se no serviço de saúde hospitalar o estresse e suas consequências diante dos profissionais com a qualidade da assistência, pois estão envolvidos na atenção com o paciente, de tal maneira que se identifica diversos distúrbios emocionais, tais como: irritação, mau humor e incapacidade de fazer o trabalho.¹⁶

O estresse diminui o nível de atenção do funcionário e muitas vezes acaba influenciando também na baixa estima pelo trabalho. (Sabiá)

Além dos distúrbios emocionais, outros prejuízos à assistência são trazidos pela organização do trabalho, suas condições e sobrecarga deste, a qual acarreta no aumento do estresse, diminuindo a atenção para com o paciente.¹⁶

Quando você não está bem passa isso para os pacientes, o que dificulta a qualidade da assistência e uma prestação de serviços que envolva o paciente holisticamente. (Canário)
Para aqueles que envolvem o pessoal com o trabalho deixa-se mostrar a irritação ou estado depressivo na assistência ao cliente. (Andorinha)

Desconcentra o profissional, desestimula, torna o ambiente mais hostil. (Golinha)
Se você não está bem não pode prestar um bom atendimento aos usuários. (Beija-Flor)

Sabe-se da extrema necessidade de enfrentar o estresse, haja vista os inúmeros depoimentos que limitam a assistência à saúde das pessoas, partindo do princípio que os serviços de saúde devem estar sempre atentos às questões problemáticas referentes ao estresse e aos contextos do trabalho interno em busca de se refletir e resolver as premissas deste problema.

CONCLUSÃO

Observou-se que são inúmeros os fatores desencadeantes do estresse e inúmeras consequências, sobretudo, quando se relaciona a qualidade de vida do profissional, bem como a realização ideal do seu trabalho diante das constantes rotinas. São tantas adversidades que distorcem a direção do que se pretende para o que se faz.

Como fatores que contribuem para uma maior ineficiência, podemos citar as conturbadas assistências prestadas aos pacientes, pois o profissional estressado jamais terá a capacidade de assistir o outro de maneira integral, agravado a isso em setores intensivos, onde os pacientes necessitam de cuidados mais detalhados.

Este estudo apresentou um exemplo da realidade que a enfermagem perpassa nos hospitais públicos do Brasil. Isso nos faz refletir sobre a saúde pública e as profissões que a permeiam, pois são direitos e deveres garantidos negligenciados.

O estresse sempre vai existir em qualquer profissão, no entanto, existem maneiras para a prevenção, como o cuidado de si e o autocuidado, os quais são ações que amenizam as consequências bio-pscio-social e profissional. Por fim, os resultados do presente estudo servirão para que a academia e meios científicos discutam as eventualidades aqui trazidas, concordando, discordando e apontando soluções para que as organizações do trabalho em enfermagem tomem providências no sentido de que os profissionais trabalhem mais e melhor para a população.

REFERÊNCIAS

1. Menzani G, Bianchi ERF. Stress dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiro. Rev Eletr Enf [Internet]. 2009 [cited 2011 Mai 10];11(2):327-33. Available from: <http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n2/v11n2a13.htm>

2. Magalhães AP, Castro NMS. Fatores determinantes de estresse em enfermeiros que atuam em centro de terapia intensiva (CTI) unidade de terapia (UTI) e pronto socorro. [Internet] 2010 [cited 2011 Mai 10]. Available from: http://www.nelydecastro.com.br/recomendacoes_bibliograficas/index.htm.
3. França SPS, Martino MMF De, Silva LL et al. Critical analysis on the concept of stress in health care used in scientific publications. J Nurs UFPE on line [Internet]. 2012 [cited 2013 Apr 10];6(10):2542-50. Available from: http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/2606/pdf_1575
4. Giordani JN, Bisogno SBC, Silva LAA. Percepção dos enfermeiros frente às atividades gerenciais na assistência ao usuário. Acta Paul Enferm. 2012;25(4):511-6.
5. Associação Educacional Dom Bosco [Internet]. Rio de Janeiro: SANTOS LP, WAGNER R. Gerenciando o estresse Ocupacional: uma nova abordagem [cited 2013 Apr 20]. Available from: http://www.aedb.br/seget/artigos07/265_Gerenciamento%20do%20Estresse%20Ocupacional%20Uma%20Nova%20Abordagem.pdf
6. Lipe ME e colaboradores. Stress: conceitos básicos. In: LIPP, M.E.N. (org.). Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas, SP: Papirus, p.17-31, 1996a.
7. Benevides-Pereira AMT. Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. 3 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.
8. Hanzelmann RS, Passos JP. Imagens e representações da enfermagem acerca do stress e sua influência na atividade laboral. Rev esc enferm USP [Internet]. 2010 [cited 2013 Apr 20];44(3):694-701. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n3/20.pdf>.
9. Paschoal T, Tamayo A. Ergonomia, Estresse e trabalho. Validação da escala de estresse no trabalho. Estudos de Psicologia [Internet] 2004 [cited 2011 Mai 10];9(1):45-52. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf>
10. Marconi MA, Lakatos EM. Técnicas de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2006.
11. Marcus MT, Liehr PR. Abordagens de Pesquisa Qualitativa. In: Lobiondo-Wood G, Haber J. Pesquisa em enfermagem. Métodos, avaliação crítica e utilização. 4th ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2001. p.122-139.
12. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 10. ed. São Paulo: Hucitec, 2007. 406 p.
13. Graças EM, Santos GF. Metodologia do cuidar em enfermagem na abordagem fenomenológica. Rev Esc Enferm USP [internet]. 2009 [cited 2013 Apr 17];43(1):200-7. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v43n1/26.pdf>
14. Urbanetto JS, Silva PC, Hoffmeister E, Negri BS, Pinheiro da Costa BE, Poli de Figueiredo CE. Estresse no trabalho da enfermagem em hospital de pronto-socorro: análise usando a Job Stress Scale. Rev Esc Enferm. USP 2011;19(5):[10 telas].
15. Corral-Mulato S, Baldissera VDA, Santos JL, Philbert LAS, Bueno SMV. Estresse na vida do acadêmico em enfermagem. (Des)conhecimento e prevenção. Invest Educ Enferm. 2011;29(1):109-117.
16. Feitosa Lima G, Simonetti SH. Ferraz Bianchi ER. Kobayashi RM. Caracterización del estrés de enfermeros que trabajan en hospital especializado en cardiología. Rev Elet trim de Enferm [Internet]. 2012 [cited 2013 Apr 17];28(11):90-104. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/docencia2.pdf>

Submissão: 05/08/2014

Aceito: 28/04/2015

Publicado: 15/05/2014

Correspondência

Gleyce Any Freire de Lima
Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Centro de Ciências da Saúde
Bairro Lagoa Nova, s/n
CEP 59078970 – Natal (RN), Brasil