

Condicionantes do ambiente hospitalar de trabalho e sua influência nas atividades dos profissionais de saúde: um estudo de caso

Conditions of the hospital work environment and its influence on professional health activities: a study case

Luís Pereira de Moraes

Mestre em Bioprospecção Molecular, Departamento de enfermagem da Universidade Regional do Cariri – URCA.

E-mail: luispereira256@gmail.com

ORCID: 0000-0001-6659-2502

Isaac Moura Araujo

Graduando em ciências biológicas, Departamento de Biologia da Universidade Regional do Cariri – URCA.

E-mail: isaac.faculdade@hotmail.com

ORCID: 0000-0002-6544-0141

Cícero Pedro da Silva Junior

Graduando em ciências biológicas, Departamento de Biologia da Universidade Regional do Cariri – URCA.

E-mail: juninhocatolico@hotmail.com

ORCID: 0000-0001-6462-4080

Francisco Elizaldo de Brito Junior

Doutor em Ciências Biológicas, Departamento de enfermagem da Universidade Regional do Cariri – URCA.

E-mail: naldobritoo2018@gmail.com

ORCID: 0000-0002-3585-8467

Alissan Karine Lima Martins

Doutora em enfermagem, Departamento de enfermagem da Universidade Regional do Cariri – URCA.

E-mail: alissan.martins@urca.br

ORCID: 0000-0002-4203-6656

Rachel de Sá Barreto Luna Callou

Doutora em Saúde materno infantil, Departamento de enfermagem da Universidade Regional do Cariri – URCA.

E-mail: rachel.callou@hotmail.com

ORCID: 0000-0002-4596-313X

Resumo

O ambiente hospitalar possui uma série de fatores que geram insalubridade podendo provocar sofrimento psicológicos aos profissionais que nele atuam. Dentre as profissões existentes nesse ambiente, a enfermagem é apontada, como uma profissão que apresenta alto nível de estresse ocupacional. De forma menos frequente, mas não menos importante, outras categorias profissionais também sofrem prejuízos decorrentes do estresse decorrente da operacionalização das atividades hospitalares. Objetivou-se identificar os condicionantes que influenciam as atividades profissionais de trabalhadores no ambiente hospitalar por meio das três dimensões Job Stress Scale (JSS). Trata-se de um estudo transversal, do tipo estudo de caso, desenvolvido com 63 profissionais de um Hospital Pólo, na Região do Cariri, Ceará. Foi realizada análise descritiva por meio de frequências absolutas e relativas para as variáveis categóricas. Este trabalho obedeceu a Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, respeitando os princípios da Bioética. Foi evidenciado que os profissionais entrevistados não enfrentam muitos problemas com relação ao ambiente de trabalho, pois quando questionados sobre se tem um ambiente calmo e agradável onde trabalham, 77,7% (49 profissionais) responderam que concordam ou concordam mais que discordam. De modo geral, pode-se afirmar que a situação de trabalho para os profissionais do referido hospital, mostrou-se satisfatória na opinião dos mesmos, indicando necessidade de atenção com relação ao desgaste por esgotamento para garantir maior satisfação profissional e impactar de forma positiva nos

serviços ofertados pelo Estabelecimento de Assistência à Saúde – EAS.

Palavras-chave: Estresse; Profissionais de saúde; Saúde mental no trabalho; Hospital.

Abstract

The hospital environment has a series of factors that generate unhealthiness and can cause psychological suffering to the professionals who work in it. Among the existing professions in this environment, nursing is pointed out, as a profession that presents a high level of occupational stress. Less frequently, but not less important, other professional categories also suffer losses due to the stress resulting from the operationalization of hospital activities. The objective was to identify the conditions that influence the professional activities of workers in the hospital environment through the three dimensions Job Stress Scale (JSS). This is a cross-sectional

study, of the case study type, developed with 63 professionals from a Pólo Hospital, in the Cariri Region, Ceará. Descriptive analysis was performed using absolute and relative frequencies for categorical variables. This work followed Resolution 466/2012 of the National Health Council, respecting the principles of Bioethics. It was evidenced that the interviewed professionals do not face many problems in relation to the work environment, because when asked if they have a calm and pleasant environment where they work, 77.7% (49 professionals) answered that they agree or agree more than they disagree. In general, it can be said that the work situation for the professionals of the hospital was satisfactory in their opinion, indicating the need for attention in relation to exhaustion to ensure greater professional satisfaction and positively impact the services offered by Health Care Establishment – HCE.

Keywords: Stres; Hospital; Healthcare professional.

Introdução

O ambiente hospitalar é permeado por características que repercutem de maneira significativa no cotidiano dos seus trabalhadores por articular aspectos complexos distribuídos em uma estrutura hierárquica, com múltipla tecnologia, trabalho contínuo e em diferentes turnos.¹ Nesse contexto, aspectos psicológicos e emocionais podem ser comprometidos, desencadeando estresse ocupacional, sobretudo quando há acúmulo de tarefas e sobrecarga laboral, convivência de modo muito próximo com o sofrimento do outro e com a morte assim como a exposição constante a risco de contaminação.²

Estresse ocupacional é definido como decorrente da relação entre indivíduo e ambiente laboral, em que esse é avaliado como oneroso e até excessivo

aos recursos da pessoa, sendo percebido como um risco ao seu bem-estar.³

A importância de estudos sobre o tema está relacionada às potenciais consequências negativas nas relações de trabalho. Tanto a organização perde em produtividade e qualidade do serviço prestado, quanto o trabalhador tem prejudicadas a sua saúde física e psicológica.^{4,5,6} O aumento no interesse pelo estudo do estresse dá-se pelo risco que os trabalhadores têm de desenvolver a Síndrome de *Burnout*, conflitos e insatisfação no trabalho, o que é preocupante, uma vez que implica em consequências danosas para profissionais, instituição e pacientes.⁷

Desse modo, o monitoramento dos níveis de estressores ocupacionais é relevante para

acompanhar a situação de saúde e qualidade de vida dos trabalhadores, bem como para definir ações que possam reduzir ou eliminar tais estressores. Esse acompanhamento pode ser feito com a utilização de ferramentas de mensuração adequadas.⁸

Na literatura, estão disponíveis vários modelos e instrumentos de pesquisa destinados a avaliar estressores ocupacionais. Dentre esses modelos, um dos mais utilizados para a mensuração do estresse ocupacional e do apoio social é o *Job Stress Scale (JSS)*,⁹ que se trata de uma versão sueca resumida do *Job Content Questionnaire (JCQ)*.^{10,11}

A ferramenta JSS é um instrumento muito utilizado para investigar o estresse ocupacional na área da saúde e propõe um modelo teórico tridimensional que relaciona três dimensões—demandas, controle no trabalho e apoio psicossocial—ao risco de adoecimento.⁹

A primeira e segunda dimensões dizem respeito à demanda psicológica envolvida na atividade laboral e o nível de controle do trabalhador sobre o seu trabalho.⁹ As demandas são definidas como pressões de natureza psicológica, sejam elas quantitativas, tais como tempo e velocidade na realização do trabalho, ou qualitativas, como os conflitos entre demandas contraditórias. O controle, por sua vez, está relacionado à possibilidade de o trabalhador utilizar suas habilidades intelectuais para a realização de seu trabalho, bem como possuir autoridade suficiente para tomar decisões sobre a forma de realizá-lo.^{12,13}

A terceira dimensão, a do apoio social no ambiente de trabalho, é definida por seus autores como os níveis de interação social, existentes no trabalho, tanto com os colegas quanto com os chefes.¹² A literatura aponta que o apoio social diminuído é um fator de risco ao indivíduo para os efeitos nocivos do estresse.¹⁴

Os estudos sobre estresse ocupacional têm ganhado destaque nestes últimos tempos e se relacionam de forma direta com os processos de trabalho, no sentido de reestruturação das condições laborais nocivas e, também, para produzir bem estar na saúde do trabalhador.^{6,15,16,17}

Com o intuito de contribuir com o conhecimento sobre o estresse de profissionais que trabalham no âmbito hospitalar, este estudo objetivou identificar os condicionantes que influenciam as atividades profissionais de trabalhadores no ambiente hospitalar por meio das três dimensões da JSS.

Metodologia

Trata-se de um estudo transversal, do tipo estudo de caso, desenvolvido durante os meses de setembro e outubro de 2018, cuja população estudada foram trabalhadores de um hospital de referência, localizado no município do Crato, extremo sul do estado do Ceará, na região do Cariri.

A instituição é Hospital Polo, para aproximadamente 350.000 habitantes, sendo referência nas áreas de clínica médica,

cirúrgica, pediátrica e obstetrícia, para mais 12 municípios da região.

A população do estudo compreendeu trabalhadores da referida instituição que contabilizava um total de aproximadamente 100 funcionários no período investigado. Optou-se por incluir os profissionais que mantinham vínculo empregatício firmado por contratos diretos com o Estabelecimento de Assistência à Saúde – EAS por compreender que trabalhadores terceirizados podem não desenvolver atividades contínuas, assim como podem ter carga horária diferenciada e relações interpessoais mais frágeis.

Dessa forma, não houve cálculo amostral, tendo em vista que a amostra foi composta por todos os profissionais que trabalhavam na assistência à saúde, de forma direta ou indireta, e funcionários técnico-administrativos que estavam em *locus* no período de coleta de dados, totalizando 63 trabalhadores. Destes, 27 eram integrantes da equipe de enfermagem (enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem), 07 eram farmacêuticos ou técnicos farmacêuticos, 02 eram da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), 12 do faturamento, 06 eram responsáveis pelo arquivo, 04 da contabilidade, 02 do setor administrativo, 02 do departamento pessoal e 02 desenvolviam atividades relacionadas à tecnologia de informações.

O estudo foi o resultado de uma proposta do setor Segurança do Trabalho do referido

hospital em parceria com a Residência Multiprofissional em Saúde Coletiva da Universidade Regional do Cariri-URCA.

O instrumento utilizado, a escala *Job Stress Scale* (JSS), é composto por 17 questões: cinco para avaliar demanda, seis para avaliar controle e seis para apoio social.⁹ Dentre as perguntas que avaliam demanda, quatro referem-se a aspectos quantitativos, como tempo e velocidade, para realização do trabalho, e uma pergunta avalia aspecto predominantemente qualitativo do processo de trabalho, relacionado ao conflito entre diferentes demandas.

Dentre as seis questões referentes ao controle, quatro se referem ao uso e desenvolvimento de habilidades, e duas à autoridade para tomada de decisão sobre o processo de trabalho. Para ambas as dimensões, as opções de resposta são apresentadas em escala tipo Likert (1-4), variando entre "frequentemente" e "nunca/quase nunca".⁹

O bloco referente ao apoio social contém seis questões sobre as relações com colegas e chefes com quatro opções de resposta em escala tipo Likert (1-4) com variação entre "concordo totalmente" e "discordo totalmente".⁹ De acordo com os autores, este instrumento apresenta consistência interna suficiente para avaliar suas dimensões.⁹

A coleta de dados foi realizada por entrevistadores previamente treinados. O instrumento utilizado foi um questionário de

aplicação autopreenchido, contendo informações que atendiam ao objetivo do estudo.

A análise dos dados se deu através da estatística descritiva para a apresentação dos resultados, por meio de frequências absolutas e relativas para as variáveis categóricas. Para análise dos dados, foi utilizado o software Microsoft Office Excel versão 2010. Os achados foram discutidos à luz da literatura pertinente.

Este trabalho foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa, atendendo a Resolução CNS nº 466/2012, referente aos aspectos éticos da pesquisa envolvendo seres humanos, sob parecer Nº 2.753.039 e Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE): 89918518.0.0000.5055, emitido em 04 de julho de 2018, sendo a coleta iniciada somente após aprovação e com assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido pelos participantes.

Resultados e discussão

O número total de trabalhadores incluídos no estudo foi 63, sendo 27 (42,9%) pertencentes ao grupo envolvido diretamente na assistência ao paciente e 36 (57,1%) alocados em cargos técnico-administrativos.

Em relação às características laborais, os perfis dos dois grupos demonstraram-se distintos em alguns aspectos. Quando questionados se podiam contar com o apoio de seus colegas de trabalho, 67% dos funcionários do setor administrativo concordaram com a afirmação,

ao passo que apenas 41% dos que trabalham na assistência concordaram. No entanto, a autonomia no trabalho autorreferida, bem como a motivação apresentaram-se semelhantes nos dois grupos, a exemplo, 44,4% dos profissionais tanto da área assistencial como da administrativa, relataram não poderem escolher o que fazer no seu trabalho. Esses valores são entendidos quando nos referimos à assistência, pois esses profissionais precisam seguir os protocolos assistenciais rigorosamente para garantir a sua segurança e a do paciente (Figura 1).

A autonomia consiste na possibilidade outorgada ao empregado de agir de forma relativamente independente na execução do seu trabalho, abrindo perspectivas para inovar, criar e aprimorar rotinas de execução do trabalho.¹⁸ Entretanto, o trabalho em saúde tem características próprias que inclui um conjunto de saberes e de práticas com a finalidade de realizar uma intervenção sobre um determinado problema de saúde, conforme os critérios adotados pelo modelo de atenção do serviço, considerando-o como um objeto de ação de saúde.¹⁹ Nesta dimensão, a autonomia pode ser prejudicada, já que o saber é corporificado nas técnicas guiadas por protocolos clínicos rígidos e nas metodologias assistenciais.

As respostas dos profissionais da assistência para as perguntas: “Você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas?”; “Seu trabalho exige que você tome iniciativa?”; “Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?”;

“Trabalho exige demais de você?”; “Trabalha intensamente (produzir muito em pouco tempo):” e “Tarefas de trabalho com muita rapidez?” foram 100% entre “frequentemente” e “às vezes”, sendo em sua maioria na opção “frequentemente”. Já para os profissionais da administração, a única que houve outras respostas além de “frequentemente” e “às vezes” foi “Seu trabalho exige demais de você?”, cujo 14% responderam “raramente” e 3% “quase nunca”, contudo a grande maioria, 83,33%, ainda estão divididos entre “frequentemente” e “às vezes”. Esses dados evidenciam que há um desgaste relacionado ao trabalho para ambos os grupos (Figura 01 e figura 02).

O excesso de trabalho, quer em termos quantitativos como qualitativos, é uma fonte frequente de estresse. Por sobrecarga quantitativa, entende-se o excesso de atividades a realizar, num determinado período de tempo. A sobrecarga qualitativa refere-se a excessivas exigências em relação às competências, conhecimentos e habilidades do trabalhador.^{5,20}

Outra característica de relevância para o bem-estar psicológico ou, pelo contrário, para a motivação ou (des) motivação no trabalho é a oportunidade que o contexto sócio profissional oferece ao indivíduo, para utilizar e desenvolver as próprias habilidades. Se estas oportunidades forem demasiado escassas ou, pelo contrário, excessivas, podem converter-se numa fonte de estresse.^{20,21,22}

No que se refere às relações interpessoais no trabalho, observou-se que não há tantos

problemas e que os trabalhadores mantêm um bom relacionamento tanto com os chefes como com os colegas (Figuras 1B e 2B).

As relações interpessoais e grupais são habitualmente valorizadas de forma positiva. Diversos teóricos que estudam motivação têm assinalado que a afiliação é um dos motivos básicos do ser humano. Sendo assim, os ambientes de trabalho que promovem o contato entre as pessoas parecem ser mais benéficos que aqueles que o impedem ou dificultam.²³

Com efeito, as oportunidades de relação com os outros no trabalho é uma variável que aparece positivamente relacionada com a satisfação do trabalho, e negativamente com a tensão e a ansiedade.²⁴ Isto não significa que as relações interpessoais no trabalho resultem sempre positivas. Por vezes, podem converter-se em severos e importantes estressores.²⁵

Com relação às demais perguntas (“Eu gosto de trabalhar com meus colegas?”; “No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes?”; “Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem?”; “Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho?”; “No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros?”; Existe um local calmo e agradável onde trabalhar?”), foi evidenciado que os profissionais entrevistados não enfrentam muitos problemas com relação ao ambiente de trabalho, pois quando questionados sobre se tem um ambiente calmo e agradável onde

trabalham, 77,7% (49 profissionais) responderam que concordam ou concordam mais que discordam.

Como possível limitação, deve ser considerada a possibilidade de viés de informação, decorrente das respostas obtidas exclusivamente de profissionais das áreas assistencial e técnico-administrativa.

Conclusão

Após análise dos dados percebeu-se que há uma falta de autonomia no trabalho por partes dos profissionais em estudo, pois relataram não

poder escolher o que fazer no seu trabalho. Isso pode estar ocorrendo com maior frequência com os profissionais que atuam na assistência, pois eles necessitam seguir os protocolos assistenciais rigorosamente para garantir a sua segurança e a do paciente.

De modo geral, pode-se afirmar que a situação de trabalho para os profissionais do referido hospital, mostrou-se satisfatória na opinião dos mesmos, indicando necessidade de atenção com relação ao desgaste por esgotamento para garantir maior satisfação profissional e impactar de forma positiva nos serviços ofertados pelo EAS.

Referências

1. Rodrigues CCFM, Santos VEP, Sousa P. Segurança do paciente e enfermagem: interface com estresse e Síndrome de Burnout Patient. **Rev Bras Enferm.** 2017;70(5):1083–8.
2. Baldonado-Mosteiro M, Almeida MC dos S, Baptista PCP, Sánchez-Zaballos M, Rodriguez-Diaz FJ, Mosteiro-Diaz MP. Burnout syndrome in Brazilian and Spanish nursing workers. **Rev Lat Am Enfermagem.** 2019;27.
3. Szabo A, Ward C, Jose PE. Uprooting Stress, Coping, and Anxiety : 2016;23(2):190–208.
4. Cunha NC, Palmieri TM dos R, Cunha TNB, Cunha NB. Estresse dentro das organizações de trabalho. **J Food Syst Res.** 2016;5(9):1–17.
5. de Oliveira EB, Gallasch CH, da Silva Junior PPA, Oliveira AVR, Valério RL, Dias LBS. Estresse ocupacional e burnout em enfermeiros de um serviço de emergência: A organização do trabalho. **Rev Enferm.** 2017;25(1):1–7.
6. Paschoal T, Tamayo Á. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estud Psicol.** 2004;9(1):45–52.
7. Oliveira RF, Lima GG, Vilela G de S. Incidência da síndrome de burnout nos profissionais da enfermagem: uma revisão integrativa. **Rev Enferm do Centro-Oeste Min.** 2017;7.
8. Novaes Neto EM. Fatores associados ao estresse ocupacional entre profissionais de enfermagem em serviços de saúde de média complexidade. **Rev Bras Enferm.** 2020;73(Suppl 1):1–9.
9. Alves MG de M, Chor D, Faerstein E, Lopes C de S, Werneck GL. Short version of the “job stress scale”: A Portuguese-language adaptation. **Rev Saude Publica.** 2004;38(2):164–71.
10. de Araújo TM. Trabalho e distúrbios psíquicos em mulheres trabalhadoras de enfermagem. 1999;
11. de Araújo TM, Karasek R. Validity and reliability of the job content questionnaire in formal and informal jobs in Brasil. **Scand J Work Environ Health.** 2008;52.
12. Theorell T. Working conditions and health. In: **Social epidemiology.** 95th ed. 2000. p. 95–118.
13. Theorell T. The demand-control-support model for studying health in relation to the work environment: an interactive model. **Behav Med approaches to Cardiovasc Dis Prev.** 1996;69–85.

- ¹⁴. Feijó FR, Kersting I, Bündchen C, Oliveira PAB. Estresse ocupacional em trabalhadores de uma fundação de atendimento socioeducativo: Prevalência e fatores associados. **Rev Bras Med do Trab**. 2017;15(2):124–33.
- ¹⁵. Dias EG, Faria MLS. Estresse ocupacional em trabalhadores de uma autoescola de Janaúba, Minas Gerais. 2017;63–72.
- ¹⁶. Lipp MEN, Costa KR da SN, Nunes V de O. Estresse, qualidade de vida e estressores ocupacionais de policiais: Sintomas mais frequentes. **Rev Psicol Organ e Trab**. 2017;17(1):46–53.
- ¹⁷. Silva LC, Salles TLDA. O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento. **Rev Carreiras e Pessoas (ReCaPe)** ISSN 2237-1427. 2016;6(2).
- ¹⁸. Dias EG, dos Santos AR, Souza ELS, Araújo MML, Alves JCS, Mishima SM. Qualidade de vida no trabalho dos profissionais da saúde de uma Unidade Básica de Saúde. **Rev Cubana Enferm** [Internet]. 2016;4(2016):1–14
- ¹⁹. Oliveira MM de, Pedraza DF. Contexto de trabalho e satisfação profissional de enfermeiros que atuam na Estratégia Saúde da Família. **Saúde em Debate**. 2019;43(122):765–79.
- ²⁰. Moura R dos S, Saraiva FJC, Rocha KR da SL, dos Santos RM, da Silva NAR, Albuquerque WDM. Estrés , burnout y depresión en los profesionales de enfermería de las unidades de cuidados intensivos. **Enferm Glob**. 2019;54:79–93.
- ²¹. Souza NR. Identificando o nível de estresse e suas causas profissionais de enfermagem em um hospital geral de Passos, Minas Gerais. **Cienc Prax**. 2013;2(n):27–32.
- ²². Santos O. **Ninguém morre de trabalhar, o mito do stress**. S Paulo: CANTGRAF. 1988;
- ²³. Martins M da C de almeida. Situações indutoras de stress no trabalho dos enfermeiros em ambiente hospitalar. **Millenium**. 2003;28.
- ²⁴. Gardell B. Alienation and mental heath in the modern industrial environment. **Soc Stress Dis**. 1971;1:148–80.
- ²⁵. Dias SMM, Vilas Boas AA, Dias MRG, Barcellos KCP. Fatores desmotivacionais ocasionados pelo estresse de enfereiros em ambiente hospitalar. 2005.

Anexos

Figura 1. Condicionantes de trabalho dos profissionais que trabalham na assistência direta ou indireta do serviço hospitalar. Crato-CE, 2018.

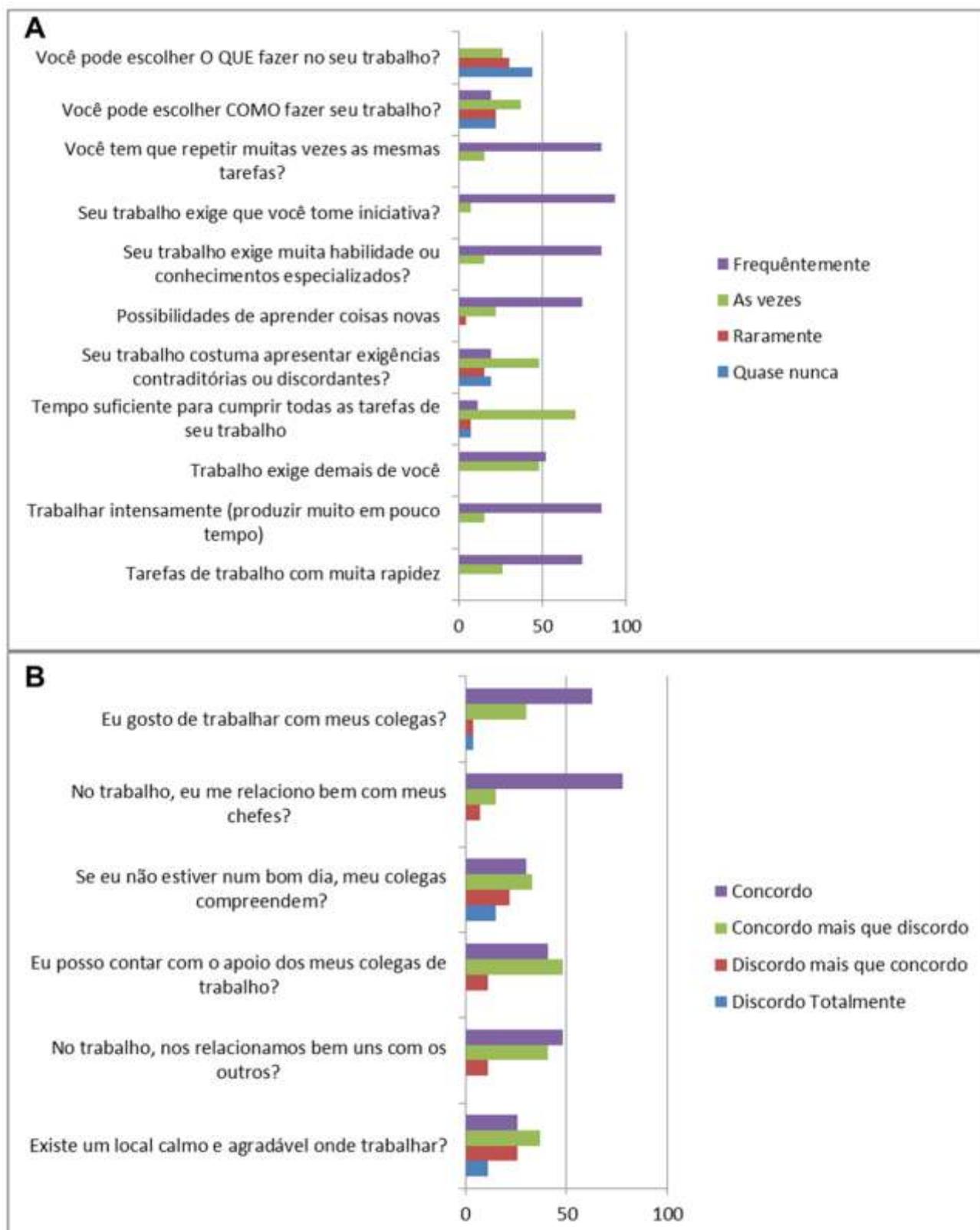
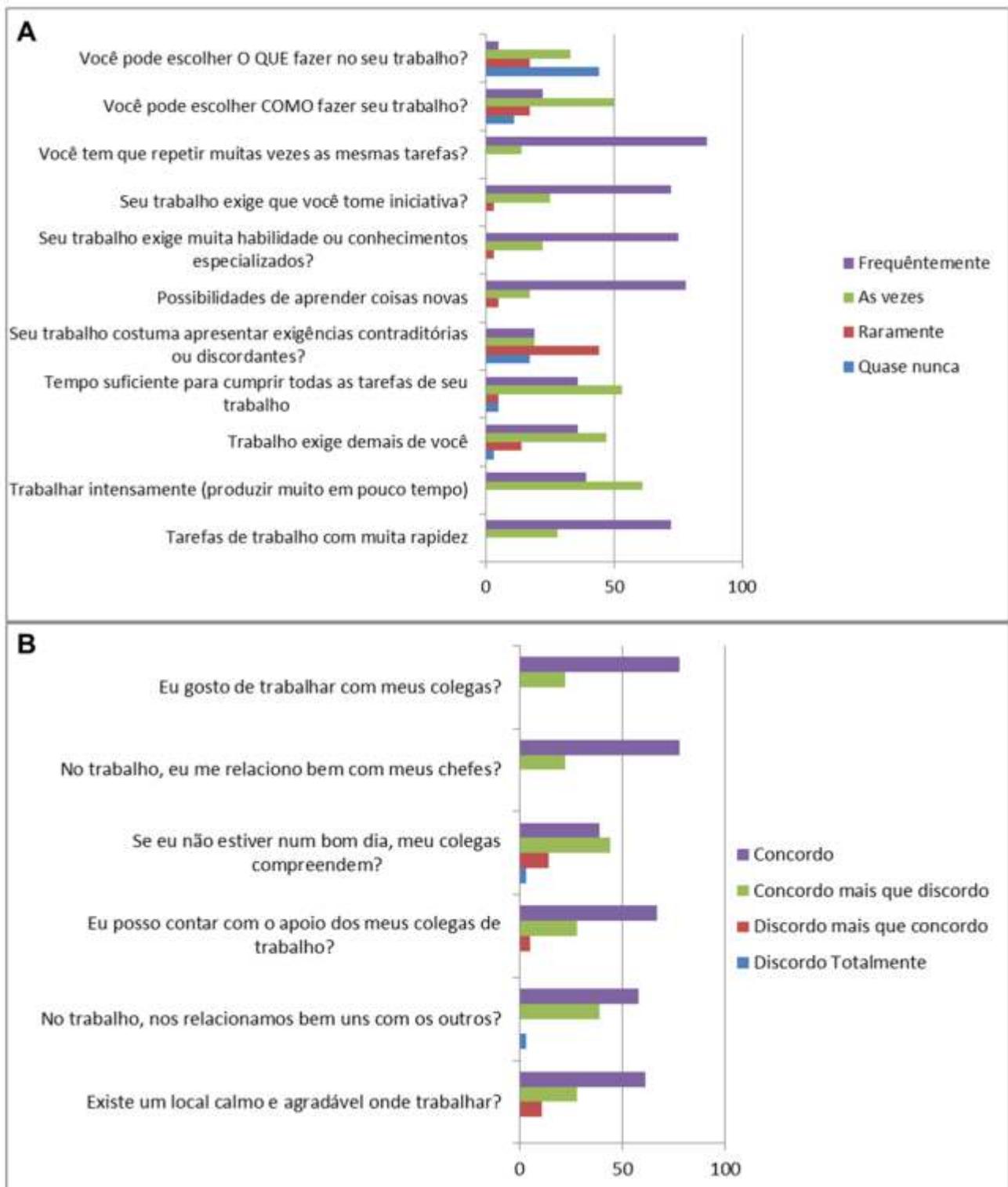


Figura 2. Condicionantes de trabalho dos profissionais que trabalham nos setores administrativos do serviço hospitalar. Crato-CE, 2018.



Submissão: 28/11/2019
 Aceite: 05/09/2020