UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE SAÚDE PÚBLICA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO MULTIPROFISSIONAL NA ATENÇÃO BÁSICA 2015

Ana Augusta Uliano Meurer

Síndrome de burnout em profissionais da Estratégia de Saúde da Família do município de Grão Pará-SC

Florianópolis, Março de 2016

Ana Augusta Uliano Meurer

Síndrome de burnout em profissionais da Estratégia de Saúde da Família do município de Grão Pará-SC

Monografia apresentada ao Curso de Especialização Multiprofissional na Atenção Básica da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito para obtenção do título de Especialista na Atenção Básica.

Orientador: Bárbara de Oliveira Turatti
Coordenador do Curso: Prof. Dr. Antonio Fernando Boing

Florianópolis, Março de 2016

Ana Augusta Uliano Meurer

Síndrome de burnout em profissionais da Estratégia de Saúde da Família do município de Grão Pará-SC

Essa monografia foi julgada adequada para obtenção do título de "Especialista na atenção básica", e aprovada em sua forma final pelo Departamento de Saúde Pública da Universidade Federal de Santa Catarina.

Prof. Dr. Antonio Fernando Boing
Coordenador do Curso

Bárbara de Oliveira Turatti
Orientador do trabalho

Florianópolis, Março de 2016

Resumo

Profissionais de saúde de todas as partes do mundo estão submetidos à certo grau de estresse ocupacional e esgotamento profissional, visto que o próprio trabalho desses profissionais está diretamente ligado a lidar com o sofrimento dos seres humanos. Além disso, as altas cargas horárias, baixos salários e más condições do ambiente de trabalho são fatores contribuintes para aumentar os níveis de estresse e esgotamento profissional. Existem consequências negativas relativas ao esgotamento profissional, que podem afetar tanto a saúde destes profissionais, quanto a qualidade dos seus serviços prestados, e para minimizar essa situação é preciso que se adotem medidas de prevenção, dentre elas: condições de trabalho satisfatórias, a melhora no ambiente físico, palestras educativas sobre agentes estressores, seu enfrentamento e melhora das relações entre chefia e subordinados. Avaliar o nível de estresse ocupacional e esgotamento profissional entre trabalhadores das ESFs (Estratégias de Saúde da Família) e UBS (Unidade Básica de Saúde) do município de Grão Pará, SC, além de contribuir para o conhecimento sobre os processos que provocam estresse nos profissionais de saúde e também propor medidas de sua redução, localizando as causas e avaliando as consequências na saúde física e mental dos profissionais atuantes. Será entregue aos profissionais que participarão do estudo, ou seja, todos os profissionais que trabalham nas ESFs e UBS do município de Grão Pará, um questionário chamado "Maslach Burnout Inventory" (MBI), para que possam responder. Esse instrumento, baseia-se em uma abordagem psicossocial, que analisa o esgotamento profissional. Almeja-se desenvolver o Procedimento Operacional Padrão, com a descrição das rotinas da Unidade, para facilitar o fluxo de atendimento, e implantando o acolhimento, através de consultas de triagem de enfermagem, controlando melhor o fluxo de pacientes na UBS.

Palavras-chave: Estresse profissional, Qualidade de vida no trabalho, Síndrome de Burnout, Esgotamento Profissional, Atenção Primária à Saúde

Sumário

1 INTRODUÇÃO 9

2 OBJETIVOS 11
2.1 Objetivo Geral 11
2.2 Objetivos Específicos 11

3 REVISÃO DA LITERATURA 13
3.1 Definição de Estresse 13
3.2 Fatores de risco para o surgimento do Estresse 13
3.3 Síndrome de Burnout 14
3.4 Consequências do estresse 15

4 METODOLOGIA 17

5 RESULTADOS ESPERADOS 19

REFERÊNCIAS 21

1 Introdução

A cidade de Grão Pará, no Estado de Santa Catarina, possui aproximadamente 6.500 habitantes, cujas etnias correspondem à italianos, alemães, poloneses e portugueses. Na zona urbana encontra-se aproximadamente 3.500 habitantes e na zona rural, 3.000 habitantes (IBGE, 2015).

No centro da cidade, encontram-se a maioria dos serviços de saúde, educação e assistência social. O centro de ensino da cidade possui quatro escolas, assim distribuídas: Centro de Educação Infantil Tio Patinhas, com 250 alunos; Centro de Educação Infantil (creche), com 40 alunos; Escola Municipal Professor Gregório Wesller, com 158 alunos; e EJA - Educação de Jovens e Adultos, com 158 alunos.

Há uma igreja matriz, clubes de idosos e de mães, que proporcionam uma integração entre os moradores. Há coleta seletiva de lixo, abastecimento de água e destino adequado do esgoto. Não há áreas de risco social e ambiental dentro da abrangência da ESF - Estratégia Saúde da Família. O abastecimento de água é responsabilidade do SAMAE -Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto . O lixo é coletado e aterrado em local distante da abrangência do ESF. O destino do esgoto é a rede de esgoto, fossas sépticas, fossas rudimentares, valas e rios. Existe baixíssima quantidade de residências que não possuem banheiro ou sanitário.

A economia básica do município é a agricultura (fumo, milho, feijão e frutas) e suinocultura. Destaca-se, também, piscicultura, apicultura, pecuária e criação de aves para o abate. O setor industrial possui madeireiras, ataúdes, molduras, alumínio, confecções, granjas com abatedouro. O comércio é representado por supermercados, lojas de calçados e roupas, banca de jornal, restaurantes, postos de gasolina, salões de beleza, representações comerciais, bares, etc.

A grande maioria da população é alfabetizada, com aproximadamente 4% de analfabetos. A maioria da população tem boas condições de moradia. A renda per capita média é de aproximadamente R$ 850 reais.

Existe uma Unidade Central de Saúde e mais três ESFs. A área que corresponde ao ESF, onde atuo, fica no centro da cidade; corresponde a aproximadamente 2.544 habitantes, sendo 1.254 homens e 1.290 mulheres; 742 menores que 20 anos, 1.475 entre 20 e 59 anos e 327 maiores que 60 anos. Aproximadamente 15% da população é portadora de hipertensão arterial e 4% de diabetes mellitus (BRASIL, 2015). Todas as ESFs funcionam numa mesma estrutura física, todas as áreas "misturam-se", sendo que atendemos toda a população da cidade.

A procura por atendimento é muito alta, aproximadamente 200 pessoas por dia. A partir de informações coletadas na Unidade, existe dificuldade em encontrar profissionais que se estabeleçam no local, sendo q ue muitos iniciam o trabalho e permanecem por menos

de 1 mês. Dessa maneira, o alto índice de afastamento dos profissionais e o absenteísmo de muitos, causam prejuízos físicos e psíquicos para toda a equipe de saúde, tais como, problemas psiquiátricos, gastroenterite aguda, hipertensão e lombalgia.

Com a grande demanda de pessoas atendidas, os pacientes exigem serem atendidos, mesmo quando o número de consultas está excedido, ameaçando enfermeiras, técnicas e médicos. A Secretaria de Saúde funciona no mesmo local, sendo procurada pelos pacientes, que ameaçam secretários e gestores, e os mesmos impõem que o atendimento ocorra, tirando a autonomia de toda a equipe. Não existe triagem de enfermagem, pois a população exige passar pelo médico, por isso a gestão decidiu que não haverá triagem, mesmo sobre protesto da equipe.

O nível de estresse na rotina da ESF é muito alto. Desta forma, o foco da intervenção será o alto nível de estresse dos profissionais que trabalham nas ESFs e UBS - Unidade Básica de Saúde, coletando dados que comprovem este estresse. Este estudo é de grande relevância para toda a equipe e população já que um ambiente de trabalho seguro e tranquilo, proporciona um atendimento de qualidade a todos.

Este tema tem sido muito discutido na sociedade pois retrata a triste realidade profissional e o seu visível desgaste físico e emocional. Acredito que com os dados em mãos, seja possível chamar atenção das autoridades, quanto à gravidade da situação, proporcionando organizar um ambiente de trabalho, de acordo com os princípios do SUS e do Ministério da Saúde. Este projeto é oportuno, pois trará para os funcionários, a esperança de melhores condições de trabalho, beneficiando a todos, funcionários e comunidade.

Uma das perspectivas que deve ser considerada no presente Projeto de Intervenção, é o incentivo à população, no que se refere ao desenvolvimento de condutas, que favoreçam o autocuidado, reduzindo, assim, as demandas de atendimento, a partir da identificação dos problemas de saúde mais frequentes na região e atividades de educação em saúde.

2 Objetivos

2.1 Objetivo Geral

Avaliar os fatores predisponentes do alto nível de estresse aos quais estão submetidos os funcionários da Unidade Básica de Saúde do município de Grão Pará - SC.

2.2 Objetivos Específicos

Identificar as necessidades específicas da UBS a partir da aplicação de questionários à Equipe profissional e aos usuários do Serviço.

Desenvolver o Procedimento Operacional Padrão com a descrição das rotinas da Unidade para facilitar o fluxo de atendimento.

Implantar o acolhimento, através de consultas de triagem de enfermagem, controlando melhor o fluxo de pacientes na UBS.

3 Revisão da Literatura

3.1 Definição de Estresse

O estresse é um estado produzido por uma mudança no ambiente, que é percebido como desafiador, ameaçador ou perigoso, para o balanço ou equilíbrio dinâmico da pessoa.

Em termos mais científicos, o estresse é a resposta fisiológica e de comportamento de um indivíduo, que se esforça para adaptar-se e ajustar-se à pressões internas e externas. Como a energia necessária para essa adaptação é limitada, o organismo entra finalmente na fase do esgotamento(BARE; SMELTZER, 1998) .

A física que descreveu originalmente o conceito de estresse, foi utilizado para descrever uma força ou um conjunto de forças que, aplicadas a um corpo, tendem a desgastá-lo ou a deformá-lo. Hans Selye foi um dos pioneiros no estudo do estresse, e a partir desse conceito, proposto pela física, passou a estudar as reações que cada organismo apresentava ao ser exposto a diferentes situações, potencialmente danosas(SZABO; TACHE; SOMOGYI, 2012) .

Como resultado de seus estudos, Selye demonstrou, experimentalmente, que todo organismo reage com o mesmo conjunto de sinais, ao ser exposto a qualquer tipo de situação potencialmente danosa. As reações apresentadas, dividem-se em três estágios:

(1) reação breve de alarme, diante a apresentação aguda de um agente danoso;

(2) período de resistência, ocorrido a partir da permanência do agente;

(3) estágio de exaustão do organismo, que ocorre pela apresentação crônica do agente, podendo levar-lo à morte.

Este conjunto de reações fisiológicas, foi denominado síndrome geral de adaptação, e os estímulos capazes de eliciar tais respostas adaptativas foram denominados estressores, sendo todo o processo, denominado estresse.

As reações de estresse, a partir dessa conceituação, são básicas para a adaptação de todos os organismos às situações adversas, contudo, agentes estressores de grande intensidade ou mesmo de baixa intensidade, mas com grande cronicidade, desencadearão reações prejudiciais ao organismo ,que se configuram no estágio três(LAUTERT; CHAVES; MOURA, 1999) .

3.2 Fatores de risco para o surgimento do Estresse

Algumas profissões e modelos de organização do trabalho, acabam por expor mais o trabalhador a um determinado conjunto de estressores ocupacionais.

A própria caracterização do trabalho, em muitas áreas da saúde, aponta para a presença de estressores ocupacionais, relacionados à sobrecarga de trabalho, regime de turnos, insegurança no trabalho e baixos salários(PASCHOAL; TAMOYO, 2005) .

Os serviços de saúde, enquadram-se na categoria de profissões que lidam com relacionamento interpessoal direto e contínuo com o beneficiado, visando um cuidado integral, que pode acabar por expor o profissional de saúde a importantes estressores psicossociais(CARLOTTO; CÂMARA, 2007) .

Esses estressores psicossociais gerados no processo de trabalho, quando crônicos, são relacionados diretamente com reações emocionais de estresse, características da condição denominada esgotamento profissional(BORGES; ARGOLO; BAKER, 2006) .

3.3 Síndrome de Burnout

A cronicidade do esgotamento emocional, de acordo com alguns estudos, caracteriza-se como o fator desencadeante para o surgimento de um quadro clínico chamado Síndrome de ”Burnout”ou Síndrome do Esgotamento Profissional.

Esta síndrome, gera consequências negativas para a saúde individual e coletiva, visto que pode indicar um impacto indireto, associado com a própria qualidade da assistência à saúde prestada aos usuários.

O termo Burnout, é uma composição de burn = queima e out = exterior, sugerindo assim que a pessoa com esse tipo de estresse, consome-se física e emocionalmente, passando a apresentar um comportamento agressivo e irritadiço. A Síndrome de Burnout é uma resposta ao estresse ocupacional crônico e caracterizada pela desmotivação ou desinteresse, mal estar interno ou insatisfação ocupacional, que parece afetar, em maior ou menor grau, alguma categoria ou grupo profissio(SILVA; SOARES; COSTA, 2015).

Em 1981, Maslach e Jackson desenvolveram, objetivando operacionalizar melhor o conceito de Burnout, um instrumento estruturado com propriedades psicométricas, para mensurar o nível de esgotamento profissional, entre profissionais que prestavam serviços em relacionamento direto com o público. Através de estudos de construção e validação, os referidos autores, chegaram à versão do questionário, denominado de “Maslach Burnout Inventory” - MBI(MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001). Este instrumento, baseia-se em uma abordagem psicossocial, que analisa o esgotamento profissional, a partir de três dimensões independentes, sendo elas:

(1) exaustão emocional ou perda de recursos emocionais para lidar com o trabalho;

(2) despersonalização ou desenvolvimento de atitudes negativas, de insensibilidade e de cinismo com aqueles que recebem o serviço prestado;

(3) falta de realização pessoal ou tendência a avaliar o próprio trabalho de forma negativa, associado com sentimentos e avaliações de baixa auto-estima profissional.

Diversos estudos, apontam que entre profissionais de saúde, o estresse ocupacional pode ter conseqüências negativas, estando associado com prejuízos na qualidade de vida no trabalho, problemas de saúde física e mental , baixa satisfação no trabalho e maior chance de cometerem erros no trabalho(CARVALHO; MALAGRIS, 2007).

3.4 Consequências do estresse

O esgotamento profissional, possui consequências negativas no âmbito emocional, cognitivo, comportamental e social. Esta multidimensionalidade das consequências, está relacionada com prejuízos na saúde geral e qualidade de vida, daqueles que padecem desta síndrome.

O estresse ocupacional e o esgotamento profissional, aparecem usualmente associados à diminuição da produção, da qualidade do trabalho executado, ao aumento do absenteísmo, ao aumento da rotatividade, bem como, com o incremento de acidentes ocupacionais, o que, por fim, pode acarretar, consideráveis prejuízos financeiros para as organizações, e prejuízos para a própria saúde dos trabalhadores (BENEVIDES-PEREIRA, 2003).

Considerando tais consequências, os fatores relacionados ao estresse ocupacional e esgotamento profissional, podem gerar danos diretos e indiretos aos pacientes atendidos. Alguns estudos, como o de Borges, Argolo e Baker (2006) apontam para índices de prevalências significativos da síndrome entre profissionais de saúde no Brasil, inclusive entre profissionais da ESF .

Em uma pesquisa realizada em 1999, observa-se que 48% dos enfermeiros estavam estressados e 52%, pouco estressados (LAUTERT; CHAVES; MOURA, 1999).

(RIOS, 2008) indicou que 50% dos profissionais de enfermagem não tinham nenhum sinal de estresse, 30% estavam na fase de resistência ao estresse e 20% se encontravam na fase de quase-exaustão.

Entre profissionais de um CRT-DST/AIDS, 13,2% de manifestações de estresse alto, 39,7% de manifestações moderadas e o restante dos profissionais, sem estresse ou com manifestações sintomáticas leves(CARVALHO; MALAGRIS, 2007).

Por fim, um estudo relatou que 81,8% dos profissionais de enfermagem, consideravam sua profissão estressante, comparando as diferenças de estresse entre categorias profissionais, e encontrou diferenças entre os níveis de estresses entre Auxiliares de enfermagem, Técnicos de enfermagem e Enfermeiros. Observou-se, que os Enfermeiros apresentavam maiores indicadores de estresse (PASCHOALINI; OLIVEIRA; FRIGÉRIO, 2008).

Desde 1996, o estresse ocupacional e o esgotamento profissional, são caracterizados no Brasil, como agentes patogênicos causadores de doença do trabalho. Contudo, a produção de estudos científicos na área no país, parece ainda pequena(BENEVIDES-PEREIRA, 2003).

Desta maneira, caracteriza-se de extrema importância, o desenvolvimento de mais estudos sobre esta temática no país, bem como a sistematização dos trabalhos já existentes, com o intuito de encontrar lacunas no conhecimento e propor maneiras de contribuir para o aprimoramento da situação, entendendo como este aspecto está presente na vida dos trabalhadores brasileiros.

4 Metodologia

Inicialmente, realizou-se a pesquisa e revisão de literatura por meio da consulta eletrônica nas bases de dados da biblioteca virtual SciELO Brasil (Scientific Electronic Library Online), revistas científicas, dissertações e teses.

Os descritores utilizados foram: estresse ocupacional, condições de trabalho, desgaste físico e emocional.

Toda a pesquisa bibliográfica foi realizada pela autora do TCC (trabalho de conclusão de curso) e iniciou no mês de agosto de 2015. O término da pesquisa, juntamente com toda a análise dos dados está prevista para o mês de abril de 2016.

Após a pesquisa em literatura, será entregue aos profissionais que participarão do estudo, ou seja, todos os profissionais que trabalham nas ESFs e UBS do município de Grão Pará, um questionário chamado "Maslach Burnout Inventory" (MBI), para que possam responder.

O instrumento citado acima, baseia-se em uma abordagem psicossocial, que analisa o esgotamento profissional a partir de três dimensões independentes, sendo elas:

(1) Exaustão Emocional ou perda de recursos emocionais para lidar com o trabalho;

(2) Despersonalização ou desenvolvimento de atitudes negativas, de insensibilidade e de cinismo com aqueles que recebem o serviço prestado;

(3) Falta de Realização Pessoal ou tendência a avaliar o próprio trabalho de forma negativa, associado com sentimentos e avaliações de baixa auto-estima profissional.

Todos os dados respondidos no questionário serão armazenados, e a anonimidade de cada funcionário será respeitada.

Após a coleta de dados, os mesmos serão digitados no programa Epi info 3.5. Os dados serão analisados de acordo com o tipo de variável e sua distribuição.

A partir do resultado do trabalho, espera-se ter dados objetivos em mãos, com avaliação do nível de estresse dos funcionários de saúde do município, e com isso alertar as autoridades da importância da organização num ambiente de saúde de acordo com os princípios do SUS (Sistema Único de Saúde).

5 Resultados Esperados

Através da intervenção, espera-se alcançar dados concretos, demonstrando o alto nível de estresse e esgotamento profissional que os funcionários da área da saúde, que atuam nas ESFs e na UBS do município de Grão Pará, estão submetidos, avaliando os fatores predisponentes, que causam o alto nível de estresse.

Através desses resultados, será possível evidenciar o problema às autoridades, quanto a gravidade do caso, nos permitindo tentar organizar o funcionamento do local, de acordo com os reais princípios do SUS e do Ministério da Saúde.

Para esse propósito, almeja-se desenvolver o Procedimento Operacional Padrão, com a descrição das rotinas da Unidade, para facilitar o fluxo de atendimento, e implantando o acolhimento, através de consultas de triagem de enfermagem, controlando melhor o fluxo de pacientes na UBS.

Referências

BARE, B. G.; SMELTZER, S. C. *Tratado de enfermagem médico cirúrgica*. Rio de Janeiro: Guanabara koogan, 1998. Citado na página 13.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. O estado da arte do burnout no brasil. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, p. 4–11, 2003. Citado na página 15.

BORGES, L. de O.; ARGOLO, J. C. T.; BAKER, M. C. S. Os valores organizacionais e a síndrome de burnout: Dois momentos em uma maternidade pública. *Psicologia: reflexão crítica*, p. 34–43, 2006. Citado 2 vezes nas páginas 14 e 15.

BRASIL, M. da Saúde do. *Sistema de Informação da Atenção Básica 2014*. 2015. Disponível em: <http://www2.datasus.gov.br/SIAB/index.php>. Acesso em: 26 Dez. 2015. Citado na página 9.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Propriedades psicométricas do maslach burnout inventory em uma amostra multifuncional. *Estudos de psicologia*, p. 325–332, 2007. Citado na página 14.

CARVALHO, L.; MALAGRIS, L. Avaliação do nível de stress em profissionais de saúde. *Estudos e pesquisas em psicologia*, p. 570–582, 2007. Citado 2 vezes nas páginas 14 e 15.

IBGE, I. B. de Geografia e E. *Informações sobre os municípios brasileiros*. 2015. Disponível em: <http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/home.php>. Acesso em: 22 Dez. 2015. Citado na página 9.

LAUTERT, L.; CHAVES, E. H. B.; MOURA, G. M. S. S. O estresse na atividade gerencial do enfermeiro. *Rev Panam Salud Publica*, p. 415–425, 1999. Citado 2 vezes nas páginas 13 e 15.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job burnout. *Annu. Rev. Psychol*, p. 397–422, 2001. Citado na página 14.

PASCHOAL, T.; TAMOYO, A. Impacto dos valores laborais e da interferência família – trabalho no estresse ocupacional. *Psicologia: teoria e pesquisa*, p. 173–180, 2005. Citado na página 13.

PASCHOALINI, B.; OLIVEIRA, M.; FRIGÉRIO, M. C. Cognitive and emotional effects of occupational stress in nursing professionals. *Acta Paul enferm*, p. 487–492, 2008. Citado na página 15.

RIOS, I. C. Humanização e ambiente de trabalho na visão de profissionais da saúde. *Saúde e Sociedade*, p. 151–160, 2008. Citado na página 15.

SILVA, J. L. L.; SOARES, R. da S.; COSTA, F. dos S. Fatores psicossociais e prevalência da síndrome de burnout entre trabalhadores de enfermagem intensivistas. *Rev Bras Ter intensiva*, p. 125–133, 2015. Citado na página 14.

SZABO, S.; TACHE, Y.; SOMOGYI, A. The legacy of hans selye and the origins of stress research: A retrospective 75 years after his landmark brief "letter" to the editor of nature. *Informa healthare*, p. 472–478, 2012. Citado na página 13.