

SOFRIMENTO PSÍQUICO NA EQUIPE DE ENFERMGEM DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU

Psychic suffering in de nursing team of the Mobile Emergency Service

Sufrimineto psíquico en el equipo de enfermería del Servicio de Atención Móvil de Urgencia

Larissa de Toledo Oliveira^I; Lauren de Toledo Oliveira^{II}; Elaine Reda da Silva^{III}

^IAcadêmica do 10º período do Curso de Enfermagem da Universidade São Francisco. São Paulo, Brasil. E-mail: lary_toledo@outlook.com

^{II}Acadêmica do 10º período do Curso de Enfermagem da Universidade São Francisco. São Paulo, Brasil. E-mail: lauren_tata@hotmail.com

^{III}Enfermeira. Mestre pelo Programa de Pós-Graduação na Saúde do Adulto pela Universidade de São Paulo. Docente do Curso de Enfermagem da Universidade São Francisco. São Paulo, Brasil. E-mail: elreda@ig.com.br

RESUMO

Este estudo teve como objetivo conhecer os fatores geradores de sofrimento psíquico na equipe de enfermagem do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU da região de Bragança Paulista - SP. Tratou-se de um estudo descritivo, exploratório, de campo, com abordagem quantitativa. A coleta de dados foi realizada após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade São Francisco com 6 enfermeiros que atuavam no SAMU. Quanto aos resultados observou-se que os fatores de risco, relacionados ao sofrimento psíquico, levaram em consideração desde questões relacionadas ao horário de trabalho, dupla jornada, necessidades pessoais e hábitos de vidas, até questões mais específicas relacionadas às características do serviço de urgência e emergência e condições de trabalho. Logo, concluiu-se que reconhecer fatores que contribuem para o adoecimento dos profissionais e traçar estratégias para minimizar os danos podem trazer grandes vantagens, tanto para o trabalhador como para a instituição.

Descritores: Enfermeiro; Serviço de Atendimento Móvel de Urgência; Sofrimento Psicológico.

ABSTRACT

The nursing staff's work at the health-care setting routines cannot be predictable. The Emergency Room is itself stressing, constant and unpredictable. Consequentially these professionals are about to be exposed to a plenty of hazards; occupational and psychosocial ones. Besides others. This study therefore has had as its main aim, raising up and identifying psychological suffering sources to the nursering personnel at "Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU" in Bragança Paulista area in São Paulo state. This is a practical describing and exploratory research. Quantitative method approaches have been made with six nurses working at SAMU. All after the Committee on Ethics in Research of the Universidade São Francisco approval register. The ethical aspects follow up to Conselho Nacional de Saúde's Settling #466 / 12 and all the data were analyzed according on the survey variables. They are shown by chats, displays and graphics through simple percentage numbers. Later compared to its literature field. The survey becomes itself relevant for raising the causes up of the reasons which bring psychic suffering on the nursing staffers. This allows us identify some strategies to promote and bring psychic health-care up to these professional's working place. Once is very-well- known that all the crew success is straight relied on their own wellness and good-health. The nurses themselves.

Descriptor words: Nurse. Mobile First-Aid Care Service, Psychic Sufferig

RESUMEN

El trabajo que realizan los profesionales de enfermería en la atención prehospitalaria es imprevisible, la emergencia en sí es impredecible, estresante y constante, por lo que los profesionales están expuestos a diversos riesgos laborales y psicosociales, entre otros. Por tanto, este estudio tuvo como objetivo identificar los factores que generan malestar psicológico en el equipo de enfermería del Servicio Móvil de Emergencia - SAMU en la región de Bragança Paulista - SP. Se trata de un estudio de campo, descriptivo, exploratorio, con abordaje cuantitativo, que se realizó con 6 enfermeros que laboran en SAMU, previa aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Universidade São Francisco. Los aspectos éticos siguen la Resolución 466/12 del Consejo Nacional de Salud y los datos fueron analizados según las variables de estudio, mediante un porcentaje simple, siendo presentados en forma de tablas, cuadros y gráficos y posteriormente comparados con la literatura. Se verificó la relevancia de este estudio, en el sentido de conocer los factores que generan sufrimiento psicológico en el equipo de enfermería, permitiendo la identificación de estrategias para la promoción de la salud psicológica en el ambiente laboral, ya que el éxito de toda la organización depende de la salud de quienes están directamente conectados. a él, es decir, los trabajadores que lo componen.

Descriptor: Enfermera; Servicio de Atención Móvil de Emergencia; Sufrimiento Psicológico.

INTRODUÇÃO

Hoje em dia, o trabalho é onde passamos a maior parte do nosso dia, e por mais que ele seja necessário, alguns podem ser mais estressantes que outros. Os profissionais de enfermagem, de longe, já sofrem com o estresse diário em sua rotina, muitas vezes são submetidos à pressão, envolvendo decisões importantes, longas jornadas de serviço, sofrimentos, medos, conflitos, tensões, disputa pelo poder, ansiedade, convivência com a vida e morte. Logo, esses profissionais são os mais suscetíveis a qualquer tipo de sofrimento, seja ele psíquico, emocional ou físico.

Os profissionais que trabalham no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) têm como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido alguma situação de urgência ou emergência que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, sem aviso prévio de quando irá acontecer, sendo, portanto, estes profissionais mais propensos a sofrerem em função da adrenalina e urgência no chamado.

O trabalho realizado pelos profissionais de enfermagem do atendimento pré-hospitalar não pode ser previsto, a emergência por si só é imprevisível, estressante e constante, e conseqüentemente são expostos a vários riscos ocupacionais, psicosociais, entre outros. Os principais influenciadores para o adoecimento nesse ambiente é a jornada elevada ou dupla jornada de trabalho, descontentamento com o salário, muita responsabilidade exigida, tudo isso irá influenciar diretamente na qualidade de vida, desempenho profissional e principalmente na saúde mental¹.

O sofrimento psíquico se relaciona mais com a distribuição do trabalho em si e não com a profissão, pois são inúmeros os fatores que desencadeiam esse resultado, como brigas, indiferenças, frustrações, salários baixos e também quando não há reconhecimento do profissional².

Alguns autores consideram que sofrimento refere-se à vários confrontos já existentes entre as atividades exercidas e o desempenho psíquico no homem. O fato de ter que lidar com a dor, sofrimento, estresse e morte evidencia os trabalhadores de enfermagem a um importante desgaste físico e mental. O trabalho tem um significado importante, e nem sempre só ele vai trazer tristeza para o indivíduo, portanto, é necessário haver um equilíbrio entre atividade laboral e ambiente social³.

Assim, o atendimento pré-hospitalar mostra-se complexo em suas particularidades, levando-se ainda em consideração às demandas nos serviços públicos de saúde no país, logo, não é difícil imaginar como a atividade do socorrista do SAMU pode gerar riscos à saúde mental desses profissionais.

Há uma estreita relação entre o trabalho e a saúde mental do trabalhador, pois ainda que o mesmo apresente dificuldades, desafios, também apresenta o lado bom, pois poder ter a capacidade de ajudar o próximo, superar limites e alcançar seus objetivos, gera satisfação e traz estabilidade emocional. Dessa forma, a atividade laboral torna-se elemento determinante das condições biopsicossociais do indivíduo.

Sendo assim, cabe aos profissionais enfermeiros ter a percepção de como anda sua saúde, visando realizar o autocuidado e a promoção da saúde, tanto física como mental no seu ambiente de trabalho, além de conhecer seus limites e se atentar aos sinais e sintomas que seu corpo transmite.

Diante do exposto, a questão norteadora deste estudo foi: quais são os sofrimentos psíquicos da equipe de enfermagem do SAMU em sua jornada de trabalho?

Logo, esta pesquisa teve como objetivo conhecer os fatores geradores de sofrimento psíquico na equipe de enfermagem no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU da região de Bragança Paulista - SP.

MATERIAL E MÉTODO

Tratou-se de um estudo descritivo, exploratório, de campo com abordagem quantitativa, realizado no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, localizado no município de Bragança Paulista – SP.

Foram convidados a participar do estudo todos os enfermeiros que atuavam no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, totalizando 10 enfermeiros. Porém, excluindo-

se aqueles que estavam de licença ou férias durante o período de coleta de dados, participaram deste estudo 6 profissionais.

Para a coleta de dados foi utilizado um formulário, composto por questões abertas e fechadas. O projeto de pesquisa foi submetido à aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade São Francisco, atendendo, desta forma, às determinações preconizadas pela Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde. A coleta de dados somente foi iniciada após a aprovação do CEP com o número CAAE 29864420.1.0000.5514.

Assim, os dados foram coletados no período entre maio e junho de 2020, sendo realizada uma visita ao SAMU com a finalidade de apresentar a intenção da pesquisa e solicitar informação a respeito do melhor dia e horário para a realização da coleta de dados com cada profissional, visando não atrapalhar a dinâmica de trabalho. De acordo com o agendamento estabelecido, as pesquisadoras estiveram presentes na Instituição de Estudo, a fim de apresentar aos participantes os objetivos e a metodologia da pesquisa e após o aceite verbal dos mesmos foram solicitadas as assinaturas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Após a autorização formal, as pesquisadoras realizaram a entrevista seguindo o instrumento de coleta de dados previamente elaborado.

Os dados foram analisados segundo as variáveis do estudo, por meio de percentual simples, sendo apresentados sob a forma de tabelas e quadros e posteriormente comparados à literatura.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Perfil dos enfermeiros que participaram do estudo

Dos 6 profissionais que participaram do estudo, verificou-se que a maioria era solteiro, 4(66,67%) e tinha entre 34 e 45 anos 5 (83,33%), sendo metade do sexo masculino e metade do sexo feminino. Quanto ao tempo de formação houve predominância de profissionais que haviam se formado entre 2 e 7 anos 2 (33,33%) e há mais de 19 anos 2 (33,33%).

Em relação ao tempo de atuação na instituição houve predomínio de profissionais que atuavam entre 3 e 8 anos 5 (83,33%) e apenas 1 (16,67%) referiu atuar há menos de 3 anos na instituição.

Destaca-se que todos referiram ter curso de pós-graduação, 6 (100%), sendo predominante a especialização em urgência e emergência 4 (66,67%).

Alguns autores dizem que o profissional com maior tempo de formado possui um potencial maior de experiência podendo apresentar mais segurança no desempenho de suas funções. Entretanto, advertem para o cuidado desse profissional, não cair no comodismo e se interessar em aprimorar os seus conhecimentos⁴.

Por outro lado, a especialização é a forma como mais de 70% das pessoas utilizam as qualificações, esta responsabilidade é inerente aos próprios profissionais e a sua formação profissional⁵.

Além disso, sabe-se que um serviço de urgência requer níveis elevados de conhecimentos e capacitação, e os profissionais devem estar preparados para oferecer um cuidado de elevado nível, em benefício do paciente, logo a importância dos cursos de pós-graduação⁴.

Fatores que podem estar relacionados com o sofrimento psíquico dos profissionais

Através da tabela 1 pode-se verificar a caracterização da amostra estudada segundo jornada de trabalho, atividade física, qualidade da alimentação, qualidade do sono, avaliação quanto ao relacionamento com os colegas, avaliação quanto ao controle emocional e preparo para lidar com situações estressantes.

Tabela 1 - Caracterização da amostra estudada segundo jornada de trabalho, jornada dupla de trabalho, atividade física, qualidade da alimentação, qualidade do sono, avaliação quanto ao relacionamento com os colegas, avaliação quanto ao controle emocional e preparo para lidar com situações estressantes. Bragança Paulista, 2020 (N = 6).

JORNADA DE TRABALHO	N	%
12 horas por dia (12x36)	03	50,00
08 horas por dia	03	50,00
JORNADA DUPLA DE TRABALHO	N	%
Sim	02	33.33
Não	04	66.67
REALIZA ATIVIDADE FÍSICA REGULAR	N	%
Sim	04	66.67
Não	02	33.33
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA ALIMENTAÇÃO	N	%
Boa	02	33.33
Regular	02	33.33
Ruim	02	33.33
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SONO	N	%
Boa	02	33.33
Regular	03	50,00
Ruim	01	16.67
AVALIAÇÃO QUANTO AO RELACIONAMENTO COM OS COLEGAS	N	%
Boa	06	100
Regular	00	0,00
Ruim	00	0,00
AVALIAÇÃO QUANTO AO CONTROLE EMOCIONAL	N	%
Boa	04	66.67
Regular	02	33.33
Ruim	00	00,0
PREPARO PARA LIDAR COM SITUAÇÕES ESTRESSANTES	N	%
Sim	06	100
Não	00	00,0

Fonte: próprio autor.

Analisando os fatores que podem estar relacionados com o sofrimento psíquico dos profissionais, verifica-se que: quanto a jornada de trabalho 3 (50,00%) trabalham 12x36 e 3

(50,00%) 8hs/dia; 2 (33,33%) referiram ter dupla jornada de trabalho; 2 (33,33%), relataram não realizar atividades físicas; 2 (33,33%) referiram que a qualidade da alimentação é regular e 2 (33,33%) ruim; quanto a qualidade do sono 2 (33,33%) referiram que é regular e 1 (16,67%) referiu ser ruim e ainda 1 (16,67%) avaliou o controle emocional como regular.

Porém, destaca-se que apesar desses fatores todos, 6 (100%), referiram estar preparados para lidar com situações estressantes.

A fim de promover a compreensão e definição de estresse, o mesmo foi definido como "uma resposta complexa de um organismo, envolvendo a resposta física, psicológica e hormonal a qualquer evento que as pessoas considerem desafiador"⁶.

O estresse pode levar à perda do desempenho geral do indivíduo, ou seja, problemas de saúde física e mental, que afetam seu desempenho profissional, felicidade e relacionamento interpessoal⁷.

Foi observado que a carga de trabalho e as condições de trabalho são fatores que contribuem para agravar os níveis de estresse da equipe de enfermagem durante situações de urgência e emergências⁸.

Outra variável a ser considerada é o turno de trabalho, visto que o trabalho noturno é considerado um estressor, pois interfere no sono, altera o humor, afeta a vida social, gerando impactos negativos na qualidade de vida e conseqüentemente podendo comprometer a qualidade do atendimento⁹.

O atendimento de urgência e emergência exige do enfermeiro um amplo conhecimento técnico-científico, concentração, agilidade, habilidade e tomadas de decisão rápida, uma vez que este é responsável pela avaliação da necessidade da vítima, definição de prioridades e cuidados de maior complexidade¹⁰.

Dessa forma, o enfermeiro vive sob atenção e tensão constantes no serviço, o que gera um descuido em relação ao seu estado de saúde, pois não se preocupa com os aspectos físicos e psíquicos que o envolve e não há, também, estímulos por parte dos gestores quanto à adoção de hábitos de vida saudáveis¹⁰.

Logo, verifica-se que esse descuido em relação à saúde, citado pelos autores acima, vão ao encontro dos dados relacionados a prática de atividade física, qualidade da alimentação, sono e controle emocional, relatados neste estudo, onde nem todos os profissionais avaliam como satisfatório.

Acredita-se que realizar atividades físicas e manter um estilo de vida saudável, com uma boa qualidade de sono e uma dieta equilibrada, pode ser de grande ajuda para minimizar o estresse¹¹.

Por fim, quando perguntado para os profissionais se estavam preparados para lidar com situações estressantes, todos relataram estar preparados.

O estresse é relativo e recebe a influência do contexto e do indivíduo. Isto é, estão condicionados a singularidades individuais dependentes do sujeito com interpretação e significados próprios, visão de mundo, das características do trabalho, das especificidades das situações e das especificidades técnicas intrínsecas da profissão¹².

Quadro 1 – Fatores geradores de sofrimento psíquico no ambiente de trabalho segundo a opinião dos profissionais. Bragança Paulista, 2020 (N = 6).

FATORES GERADORES DE SOFRIMENTO PSÍQUICO	ENFERMEIROS (E)
Escassez de recursos (humanos materiais)	E1; E4; E6
Problemas de comunicação	E1; E6
Descontentamento com o salário	E1; E4; E6
Aspectos relacionados à organização do trabalho	E2; E4; E5
Problemas relacionados à liderança	E1
Falta de comprometimento da equipe	E1; E3
Falta de treinamento	E1
Convívio com a morte	E1; E2; E5; E6
Mudanças	E6
Problemas de relacionamento entre a equipe	E6
Dificuldade para cumprimento de metas/objetivos	E6
Falta de responsabilidade e compromisso no trabalho	E1
Falta de cooperação entre os funcionários	E1; E3
Divergências de opiniões e condutas	E1; E3
Falta de motivação	E1; E6
Desvalorização do trabalho	E4; E6
Excesso de estresse no ambiente do trabalho	E1; E6
Sobrecarga de trabalho	E1; E6
Falta de equidade na distribuição do trabalho	E1; E6

Fonte: próprio autor.

O quadro 1 demonstra que 5 (83,33%), dos 6 enfermeiros que participaram desta pesquisa (E1, E2, E3, E4 e E6), referiram mais de um fator gerador de sofrimento psíquico, sendo que os fatores mais frequentes, foram: convívio com a morte, citado por 4 enfermeiros (66,67%); escassez de recursos (humanos e materiais) 3 (50,00%); descontentamento com o salário 3 (50,00%) e aspectos relacionados a organização do trabalho 3 (50,00%).

Dentre os fatores ocupacionais, geradores de sofrimento psíquico, apontados pelos enfermeiros que atuam em situações de urgência e emergência, destacam-se recursos humanos e recursos materiais insuficientes, instalações físicas, carga horária, turno noturno, relacionamento interpessoal, ambiente competitivo, entre outros¹³.

Além disso, situações estressantes envolvem a necessidade de responder rapidamente a situações de vida limitada e mortes de pacientes, altas cargas de trabalho, participação frequente em público com um estado emocional alterado, sobrecarga de tarefas e conflitos relacionados à diferença de opinião entre os profissionais de saúde¹⁴.

Os profissionais de enfermagem são os que estão mais expostos ao estresse nos setores de urgência e emergência por lidarem constantemente com a dor, a morte e a doença dos pacientes de maneira mais efetiva¹⁵.

O processo de trabalho, incluindo a estrutura e a organização funcional, sugere que o trabalho do enfermeiro, é complexo. Há um clima de grande tensão emocional, desgaste físico e psíquico que pode contribuir como fator desencadeante do estresse.

Com suas funções pré-estabelecidas esses profissionais sofrem de intensa pressão pela necessidade de ter respostas rápidas em relação aos casos com que se deparam em seu dia-a-dia. Enfrentam também situações limítrofes de vida e sofrimento, e, portanto, estão num processo constante de ajustes e reajustes para alcançarem o equilíbrio. Esta exigência de manter a sintonia se deve ao ritmo acelerado de trabalho e à constante presença de fatores intervenientes que colaboram com o desgaste destes profissionais, podendo gerar insatisfação no trabalho¹⁶.

Para que a execução das atividades não acarrete danos à saúde dos trabalhadores, condições adequadas de trabalho são necessárias. Em termos gerais, essas condições representam o conjunto de fatores capaz de determinar a conduta do trabalhador. Esses fatores são constituídos pelas exigências definidoras do trabalho objetivo, com seus critérios de avaliação e condições de execução propriamente ditas, aí incluídas as regras de sua utilização, a organização do trabalho, a remuneração e o ambiente¹⁷.

Os efeitos do estresse podem afetar as pessoas e seu ambiente social, como amigos e familiares. Os estágios posteriores do estresse podem trazer consequências físicas e psicológicas, levando ao cansaço mental, desatenção, perda de memória e, nos estágios posteriores, exaustão, causando doenças como hipertensão, impotência, diabetes e outras doenças¹⁸.

O salário é um dos fatores que afetam diretamente a satisfação no trabalho e a qualidade de vida, pois se o salário do profissional for satisfatório, ele estará mais motivado para o desempenho de suas funções sem ter que buscar outras fontes de renda.

Na diversidade de fatores que marcam a rotina dos trabalhadores de enfermagem, a desvalorização salarial mostra-se como insatisfação dessa categoria, assim como observado

em estudo anterior no Samu de Natal, em 2009, com a equipe de enfermagem, que visou identificar o nível de insatisfação desta categoria¹⁹.

A remuneração é de grande valia para a enfermagem, uma vez que o salário, em função da responsabilidade da categoria, é muito baixo e precisa ser mais adequado às habilidades e ao nível de conhecimento, a fim de se tornar um mecanismo eficaz do estado de satisfação.

Os baixos salários das categorias da enfermagem foram apontados como uma das causas de maior insatisfação. Em virtude disso, vem à tona que a maioria dos trabalhadores de enfermagem é obrigada a optar por mais de um emprego, o que leva essa categoria a permanecer no ambiente de trabalho, a maior parte do tempo de suas vidas produtivas, podendo haver prejuízo para sua qualidade de vida²⁰.

Estratégias de enfrentamento para lidar com situações estressantes e ações institucionais que podem contribuir para a redução do sofrimento psíquico no ambiente de trabalho

Quadro 2 – Estratégias de enfrentamento para lidar com situações estressantes segundo a opinião dos profissionais. Bragança Paulista, 2020 (N = 6).

ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO PARA LIDAR COM AS SITUAÇÕES ESTRESSANTES	ENFERMEIROS (E)
Comunicação	E1
Trabalho em equipe	E1
Discutir os problemas	E1
Seguir hierarquia	E2; E5
Paciência	E2; E3; E5
Praticar hobbies	E4
Terapia	E6

Fonte: próprio autor.

Em relação as estratégias de enfrentamento para lidar com situações estressantes, verificou-se que metade dos profissionais (E1; E2; E5) citou mais de uma estratégia 3 (50,00%) e a outra metade (E3; E4; E6) 3 (50,00%) apenas uma estratégia. As estratégias mais citadas foram paciência 3 (50,00%) e seguir hierarquia 2 (33,33%).

Com a compreensão dos fatores geradores de sofrimento psíquico, é possível estabelecer uma relação entre os eventos estressantes no trabalho, as formas de enfrentamento e a incidência de sintomas físicos e psicológicos dos profissionais, o que futuramente permitirá apontar práticas, comportamentos e estratégias de enfrentamento adequadas a situações de estresse, de forma a auxiliar na prevenção do surgimento de sintomas e doenças relacionadas ao estresse ocupacional, melhorando a qualidade de vida no trabalho e o atendimento ao paciente¹⁴.

O enfermeiro da urgência deve ser capaz de reconhecer o que lhe causa estresse no ambiente de trabalho para que assim possa buscar soluções para enfrentá-lo. Quando há falhas nessas técnicas de enfrentamento surge à Síndrome de Burnout ou Síndrome do Esgotamento profissional que pode levar à morte, sendo que a enfermagem é uma das profissões mais afetadas por essa síndrome²¹.

A valorização dos trabalhadores é um fator que muito contribui para a prevenção do estresse, os profissionais precisam de apoio psicológico e necessitam de um espaço em que possam discutir assuntos que os incomodam e dar sugestões, por meio de uma gestão participativa¹⁵.

Observa-se a necessidade da criação de momentos para que o grupo possa se reunir e discutir os problemas existentes, com o objetivo de fazer com que cada membro da equipe reflita sobre o assunto e a partir daí surjam medidas que possam ser implementadas no intuito de prevenir e minimizar o estresse²².

Para implantar ações que contribuam para a promoção de um ambiente saudável é imprescindível o uso da ética, respeitar as pessoas e a hierarquia, pois é preciso entender que o profissional de enfermagem tem que tomar decisões, ter autonomia, assumir várias responsabilidades e liderar a equipe, visando a segurança e a qualidade assistencial.

A utilização de mecanismos adequados como a paciência, a realização do trabalho em equipe e a cooperação espontânea são fatores importantes para minimizar ou prevenir o estresse²².

Logo, a utilização dessas estratégias pode fortalecer o papel dos indivíduos e das equipes no enfrentamento dos estressores, viabilizar a convivência entre os membros, desenvolver habilidades e promover motivação e satisfação no trabalho²³.

Quadro 3 – Ações institucionais que poderiam contribuir para a redução do sofrimento psíquico no ambiente de trabalho segundo a opinião dos profissionais. Bragança Paulista, 2020 (N = 6).

AÇÕES INSTITUCIONAIS PARA REDUÇÃO DO SOFRIMENTO PSÍQUICO	ENFERMEIROS (E)
Ações que proporcionem interação interpessoal	E1; E2; E3; E5; E6
Melhora nas condições de Trabalho: quantidade suficiente de profissionais, materiais e equipamentos de qualidade, aumento do salário.	E4; E6
Treinamentos	E1; E2; E4; E5; E6
Acompanhamento multiprofissional	E6

Fonte: próprio autor.

Verifica-se no quadro 3 as ações que poderiam contribuir para a redução do sofrimento psíquico no trabalho, constatando-se que a maioria (E1, E2, E4, E5 e E6) citou mais de uma

ação 5 (83,33%) e somente um 1 (16,67%) citou apenas uma ação (E3). As ações mais citadas foram: ações que proporcionam interação interpessoal e treinamentos, com 5 (83,33%) cada.

Os gestores das instituições de saúde devem buscar estratégias que ajudem os profissionais a combater o estresse e/ou preveni-lo, conhecendo a realidade pessoal do que realmente os incomoda no ambiente de trabalho.

Alguns exemplos de medidas que visam colaborar com a redução do estresse e que podem ser adotadas conforme a necessidade são: treinamentos e desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais, programas de qualidade e processos de melhoria contínua, eliminação das horas extras, programas de acompanhamento e orientação, melhoria no fluxo de informações, planos de remuneração, carreira e reconhecimento, técnicas de relaxamento, administração do tempo, rodizio de cargos, meditação, feedback positivo, expansão da rede de apoio social, ginástica laboral, entre outros²⁴.

Os processos relacionados ao equilíbrio entre as habilidades e os recursos necessários para a assistência ao paciente são, geralmente, os potenciais redutores de estresse em urgências e emergências. Portanto, a gestão desses processos, incluindo as expectativas da equipe, pode melhorar a qualidade dos serviços²⁵.

Destaca-se, ainda, a importância do desenvolvimento de intervenções educativas no ambiente de trabalho. Essas medidas podem ajudar os profissionais de saúde a desenvolver habilidades pessoais para lidar com as condições críticas que enfrentam no trabalho e permitir que reconheçam os fatores de risco potenciais que contribuem para o estresse ocupacional²⁶.

Em relação as ações que proporcionam interação interpessoal, verifica-se que a prática de lazer é uma estratégia que deve ser utilizada. O desenvolvimento de métodos alternativos, como lazer e relaxamento, favorecem a saúde mental dos trabalhadores e ajudam a reduzir o estresse e o cansaço causados pela alta pressão no trabalho diário. Essa estratégia pode gerenciar de forma eficaz os estressores encontrados no ambiente de trabalho, pois contribui para promover a melhoria da qualidade de vida dos profissionais²⁷.

Outro fator que deve ser considerado é o exercício físico, pois ajuda a melhorar a qualidade de vida do indivíduo, aliviando a tensão e mantendo o equilíbrio do corpo, além de reduzir o estresse e a ansiedade. Por outro lado, no processo de exercício físico, o corpo humano secreta endorfina, responsável por promover a felicidade e a autoestima, sendo uma terapia para todos os aspectos do ser humano²⁷.

Portanto, salienta-se a importância do conhecimento dos estressores visando evitar que a pressão evolua a um nível que prejudique a saúde dos trabalhadores.

CONCLUSÃO

Este estudo possibilitou verificar alguns fatores que podem contribuir para o sofrimento psíquico dos enfermeiros que atuam no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, além de estratégias para melhorar a qualidade de vidas desses profissionais.

Estes fatores levam em consideração desde questões relacionadas ao horário de trabalho, necessidades pessoais e hábitos de vidas, como jornada de trabalho, dupla jornada, prática de atividade física, qualidade da alimentação e do sono, e o controle emocional, até questões mais específicas relacionadas as características do serviço de urgência e emergência e condições de trabalho, como o convívio com a morte, falta de recursos (humanos e materiais), insatisfação com o salário e aspectos relacionados à organização do trabalho.

As estratégias de enfrentamento para lidar com situações estressantes mais mencionados foram: ter paciência e seguir uma hierarquia.

Quanto as ações institucionais, que podem contribuir para a redução do sofrimento psíquico no ambiente de trabalho, destacaram-se: ações que proporcionam interação interpessoal e treinamentos.

Portanto, conhecer e manter a saúde dos profissionais e o que nelas interferem são de extrema relevância para se ter um bom desempenho e qualidade na saúde mental.

Diante disso, conclui-se que reconhecer fatores que contribuem para o adoecimento dos profissionais e traçar estratégias para minimizar os danos podem trazer grandes vantagens, tanto para o trabalhador como para a instituição.

REFERÊNCIAS

1. Oliveira FP, Mazzaia MC, Marcolan JF. Sintomas de depressão e fatores intervenientes entre enfermeiros de serviço hospitalar de emergência. Acta Paul Enferm. 2015; 28(3):209-15. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v28n3/1982-0194-ape-28-03-0209.pdf>. Acesso em: 15/01/2020.
2. Silva de Paula G, Reis JF, Silvino ZR et al. O sofrimento psíquico do profissional de enfermagem. R. pesq.: cuid. fundam. online 2012. jan/mar. (Ed. Supl.):33-36. Disponível em: <http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/1664>. Acesso em: 17 set. 2018.
3. Oliveira CC, Rocha Filho FR. Sofrimento psíquico em profissionais de enfermagem. Id online Revista de Psicologia. 2008. Fev.Ano 2, Nº 4. 47-59. Disponível em: <<https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/162/162>>. Acesso em: 15/01/2020.
4. Andrade ML, Caetano JA, Soares E. Percepção das enfermeiras sobre a unidade de emergência. Rev. Rene. 2000;1(1):91-7.

5. Machado MH, Wermelinger M, Vieira, M et al. Aspectos gerais da formação da enfermagem: o perfil da formação dos enfermeiros técnicos e auxiliares. *Enferm. Foco* 2016; 6 (2/4): 15-34. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/687>. Acesso em: 18/09/2020.
6. Lipp MN, Malagris LN. O stress emocional e seu tratamento. In Bernard Range (Org) . São Paulo: Artes Medicas. 2001.
7. Pereira CA, Miranda LCS, Passos JP. O estresse e seus fatores determinantes na concepção dos graduados de enfermagem. *REME rev. min. Enferm.* 2010 abr-jun. 14(2): 204-209. Disponível em: <http://reme.org.br/artigo/detalhes/107>. Acesso em: 18/09/2020.
8. Santos, CCF. A importância da capacitação do(a) enfermeiro(a) atuante na emergência e urgência: revisão sistemática de literatura. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento.* 2019 jan. Ano 04, Ed. 01, Vol. 04, pp. 50-60.
9. Martins JT, Robazzi MLCC, Bobroff MCC. Prazer e sofrimento no trabalho da equipe de enfermagem: reflexão à luz da psicodinâmica Dejouriana. *Rev Esc Enferm USP.* 2010; 44(4):1107-11. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n4/36.pdf>. Acesso em: 18/09/2020.
10. Tavares TY, Santana JCB, Eloy MD, et al. O Cotidiano dos Enfermeiros que Atuam no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. *Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro.* 2017;7:e1466.
11. Moreno FN, Gil GP, Haddad MCL et al. Estratégias e Intervenções no Enfrentamento da Síndrome de Burnout. *Rev. enferm. UERJ.* 2011. jan.-mar. 19(1): 140-145. Disponível em: <http://www.facenf.uerj.br/v19n1/v19n1a23.pdf>. Acesso em: 15/06/2018.
12. Costa JRA , Lima JV. Estratégias para o enfermeiro enfrentar o stress em seu trabalho comportador de transtorno mental. *Rev Gaúcha Enferm, Porto Alegre (RS)* 2003 dez;24(3):325-35. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/303964214.pdf>. Acesso em: 18/09/2020.
13. Bezerra FN, Silva TM, Ramos VP. Estresse ocupacional dos enfermeiros de urgência e emergência: Revisão Integrativa da Literatura. *Acta Paul Enferm;* 25(Número Especial 2):151-6, 2012. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/ape/v25nspe2/pt_24.pdf. Acesso em: 15/01/2020.
14. Maturana APM, Valle TGM. Estratégias de enfrentamento e situações estressoras de profissionais no ambiente hospitalar. *Psicol. hosp. (São Paulo).* São Paulo 2003 dez; v. 12, n. 2, p. 02-23. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S167774092014000200002&lng=pt&nrm=iso. Acessos em: 18/09/2020.
15. Melo MV, Silva TP, Novais ZG 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.* Recife 2013 nov; 1(2), 35-42.

16. Brasil. Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção às Urgências [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde, 2006. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/Politica%20Nacional.pdf>. Acesso em: 18/09/2020.
17. Zapparoli AS, Marziale MHP. Risco ocupacional em unidades de Suporte Básico e Avançado de Vida em Emergências. Rev. bras. enferm. Brasília Jan./Feb. 2006. vol.59 no.1 pp.41-46. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672006000100008. Acesso em: 18/09/2020.
18. Lipp MEN. O modelo quadrifásico do stress. In: Rangé B. Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003. P.17-21.
19. Campos RM, Farias GM, Ramos CS. Satisfação profissional da equipe de enfermagem do SAMU/Natal. Rev Eletr Enf. 2009;11(3):647-57. Disponível em: http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n3/v11n3a2_4.htm. Acesso em: 18/09/2020.
20. Schmidt DRC. Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem atuantes em unidades do bloco cirúrgico [dissertation]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/USP; 2004.
21. Harbs T C, Rodrigues ST, Quadros VAS. Estresse da equipe de enfermagem em um centro de urgência e emergência. Boletim de Enfermagem. 2008. 12, 41-56.
22. Coronetti A, Nascimento ERP, Barra, DCC et al. O estresse da equipe de enfermagem na unidade de terapia intensiva: o enfermeiro como mediador. Arquivos Catarinenses de Medicina. 2006. Vol. 35, no. 4. 36-43. Disponível em: <https://www.acm.org.br/revista/pdf/artigos/394.pdf>. Acesso em: 18/09/2020.
23. Ribeiro RM, Pompeo DA, Pinto MM et al. Estratégias de enfrentamento dos enfermeiros em serviço hospitalar de emergência. Acta paul. enferm. [online]. 2015, vol.28, n.3, pp.216-223. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ape/v28n3/1982-0194-ape-28-03-0216.pdf>. Acesso em: 18/09/2020.
24. Mantovani, M. Estresse x ambiente de trabalho. Administradores – o portal da administração, 2013. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/estresse-x-ambiente-de-trabalho>. Acesso em: 18/09/2020.
25. Santos CCF. A importância da capacitação do(a) enfermeiro(a) atuante na emergência e urgência: revisão sistemática de literatura. 2019. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/saude/capacitacao>. Acesso em: 18/09/2020.
26. Carvalho AEL, Frazão IS, Silva DMR. Estresse dos profissionais de enfermagem atuantes no atendimento pré-hospitalar. Rev. Bras. Enferm., Brasília 2020; v. 73, n. 2, e20180660. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672020000200173&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 18/09/2020.

27. Souza RC, Silva SM, Costa MLAS. Estresse ocupacional no ambiente hospitalar: revisão das estratégias de enfrentamento dos trabalhadores de Enfermagem. Rev Bras Med Trab. 2018;16(4):493-502. Disponível em: https://pdfs.semanticscholar.org/bed2/457d98178e97434cb1005e377b8c333b0e94.pdf?_ga=2.267290957.2100833939.1601910405-1790395876.1598807548. Acesso em: 05/10/2020.