



A satisfação dos profissionais de saúde no ambiente de trabalho

The satisfaction of health professionals in the working environment

Rosa Amorim Bomfim¹

Palavras-chave

Satisfação
Recursos humanos
Ambiente de trabalho
Gestão em saúde

Keywords

Satisfaction
Human resources
Working environment
Health management

RESUMO

O presente estudo é o resultado de uma pesquisa exploratória descritiva, que teve como objetivo compreender a realidade vivenciada pelos profissionais de saúde de um hospital privado em Salvador, na Bahia. Utilizou-se como metodologia a pesquisa quantitativa-qualitativa e como técnica de coleta de dados, o questionário. Desta forma, o intuito foi analisar a satisfação no trabalho por parte dos profissionais de saúde, pois os relatos dos questionários avaliados demonstraram que, apesar de estarem conscientes sobre o conceito de satisfação, percebe-se a necessidade de um estudo maior sobre este assunto no âmbito dos serviços de saúde.

ABSTRACT

The present paper is the result of an exploratory-descriptive research aimed at understanding the reality experienced by health professionals in a private hospital in Salvador, Bahia, Brazil. A quantitative-qualitative research was used as the methodology and the questionnaire as the data collection technique. Thus, this study aimed at analyzing health professionals' job satisfaction, because the reports from the evaluated questionnaires showed that despite being aware of the concept of satisfaction, it is still needed a larger study on this subject under health services.

Recebido em:
13/06/2013

Aprovado em:
21/08/2013

Conflito de interesses:
nada a declarar

Fonte de financiamento:
nenhuma

Trabalho realizado no Hospital Privado da Cidade de Salvador (BA), Brasil.

1. Mestre em Administração pela Universidade Salvador (UNIFACS); Professora do Centro Universitário Jorge Amado (UNIJORGE); Especialista em Recursos Humanos pela Faculdade São Camilo/Bahia – Salvador (BA), Brasil.

Endereço para correspondência: Rosa Amorim Bomfim – Rua Irmã Dulce, 119 – apartamento 104 – Edifício Jardim do Horto – Horto Florestal – CEP: 40286-030 – E-mail: adm.rosa@yahoo.com.br

INTRODUÇÃO

A satisfação profissional é uma necessidade senão de todos, mas da maioria dos indivíduos. Portanto, torna-se muito difícil conquistar metas e objetivos nas organizações hospitalares se nelas não existirem programas voltados aos seus profissionais, especialmente de qualidade de vida, nos quais seus funcionários se sintam satisfeitos com seu trabalho.

No entanto, é essencial haver uma conscientização da importância dos profissionais de saúde se manterem constantemente satisfeitos em seu trabalho, principalmente no que se refere ao modo de tratar os pacientes, os quais devem ser o alvo das atenções, observando todo seu contexto físico, psíquico e social de maneira integral e personalizada.

Todavia, com tantas inovações no ramo da saúde, ainda é preciso buscar soluções práticas para aliviar os sofrimentos físico e emocional dos pacientes, mas também dos profissionais, quando estes acabam se envolvendo emocionalmente, o que pode atrapalhar suas ações. Assim, a questão da satisfação deve ser expressa e melhor conceituada entre os profissionais de saúde, para que a recuperação dos pacientes seja rápida, eficaz e eficiente.

Este estudo tem como objetivo geral analisar a satisfação no trabalho por parte dos profissionais de saúde, seguido pelos objetivos específicos: compreender a satisfação no trabalho e identificar os fatores que interferem na satisfação dos mesmos. Nesse sentido, é válido questionar: quais os fatores necessários para os profissionais de saúde se sentirem satisfeitos em seu ambiente de trabalho?

O presente artigo pretende refletir a vivência dos profissionais de saúde para o significado que atribui ao ambiente hospitalar. Desse modo, espera-se ampliar os estudos referentes a esta temática, além de estimular os estudantes da área da saúde a repensarem os conceitos e fatores da satisfação do trabalho oferecidos nesta pesquisa, já que alterações de paradigmas são necessárias e nos remetem a pensar e mudar nossas ações como seres humanos.

SATISFAÇÃO VERSUS MOTIVAÇÃO NO TRABALHO

Um dos grandes desafios do administrador é motivar as pessoas no ambiente de trabalho. Segundo Chiavenato¹, motivação é o desejo de exercer altos níveis de esforço em direção a determinados objetivos organizacionais, condicionados pela capacidade de satisfazer propósitos individuais. A motivação depende de direção (objetivos), força e intensidade do comportamento (esforço), duração e persistência (necessidade). Uma necessidade significa

uma carência interna da pessoa e que cria um estado de tensão no organismo.

Conforme Fiorelli relatou², esta linha teórica admite que o homem mova-se para completar o que lhe falta. A ela pertencem as teorias de Herzberg e Maslow, os quais incluíram vários tipos de fatores ou necessidades em suas análises, chegando a conclusões semelhantes em alguns aspectos, complementares em outros e construindo modelos, cujos focos são fatores relacionados ao indivíduo.

Na teoria de Herzberg, dividiram-se os elementos que afetam o comportamento do indivíduo em higiênicos (extrínsecos) e motivacionais (intrínsecos). Chiavenato¹ afirma que os fatores higiênicos ou insatisfatórios estão associados com o contexto do trabalho, ou seja, com os aspectos relacionados ao ambiente de trabalho. A insatisfação está associada mais ao ambiente em que a pessoa trabalha do que à natureza do emprego em si, que é o caso dos profissionais de saúde, os quais sentem dificuldades de estarem satisfeitos em um local que resulta em muita tensão, concentração e frieza nesses indivíduos.

Contudo, esta teoria de Herzberg está voltada para o comportamento no trabalho e pode ser facilmente utilizada pelo administrador. Seu impacto na prática administrativa não deve ser subestimado, e muitas de suas aplicações são úteis para o profissional, independentemente de sua validade científica. É uma teoria dos determinantes da satisfação e insatisfação no emprego e não propriamente da motivação.

Herzberg et al.³ acreditavam que o principal motivador no ambiente de trabalho é o trabalho em si, e que as outras influências possíveis são de importância secundária. A satisfação na equipe de trabalho é fator decisivo para excelência da qualidade. Os fatores que trazem satisfação à força de trabalho devem ser explorados para o benefício da organização e como consequência da força de trabalho, sem a qual não há existência de nenhuma instituição.

Em outras palavras, Chiavenato⁴ afirma que o oposto de satisfação profissional não seria a insatisfação, mas sim nenhuma satisfação profissional; e, da mesma maneira, o oposto de insatisfação profissional seria nenhuma insatisfação profissional e não a satisfação. Soma-se também a teoria de Maslow, que estabelece a conhecida hierarquia de necessidades básicas, sendo apresentada como pirâmide, e tais variáveis são descritas de baixo para cima (necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e autorrealização)⁵, como mostra a Figura 1.

Desta forma, Maslow⁶ introduz a teoria sobre a motivação humana calcada nos exames das necessidades básicas, mostrando que o homem tende a agir buscando o estado de equilíbrio, agindo como um sistema autorregulado. As necessidades fisiológicas estão relacionadas com a própria subsistência e existência do indivíduo, sendo que as de segurança aparecem no comportamento humano quando as fisiológicas estão relativamente satisfeitas.

No entanto, as necessidades sociais estão relacionadas com a vida associativa do indivíduo junto a outras pessoas, enquanto que aquelas de estima estão com a maneira pela qual a pessoa se observa e se avalia. Por fim, a necessidade ligada à autorrealização está relacionada com autonomia, independência, autocontrole, competência e plena realização daquilo que cada pessoa tem de potencial e virtual, da utilização plena dos talentos individuais.

RELAÇÃO DE VIDA E MORTE

A morte é vista como algo inerente, e sua imprevisibilidade vem acompanhada da dissociação com o sofrimento, do sentimento de fracasso do corpo, do sistema de saúde, da sociedade ou de questões religiosas. Atualmente, foi estabelecido um tabu frente à morte, que passa a ser escondida nas organizações hospitalares e controlada por trabalhadores da saúde, enquanto que, na Idade Média, ela era reverenciada e exposta na sala de visitas, pois era encarada como algo comum.

De acordo com o que foi relatado por Rezende⁷, a mudança de enfoque ocorreu como consequência do desdobramento das sociedades industriais, que passaram aprisionadas em uma instituição com novas formas de enfrentamento: o paciente deixa de ser cuidado em casa e sua situação lhe é omitida a fim de ser poupado

do destino real. No entanto, a proteção também ocorre com seus familiares e amigos no momento em que sua negação ao sofrimento e à intolerância da perda do outro abatem o cotidiano, buscando pela complementaridade e plenitude na vida.

Em outras palavras, a família e o médico passam a serem cúmplices no fato de omitir ao moribundo sua real situação. É uma forma de proteção ao paciente, à família e aos amigos, pois neste momento passam a ter a oportunidade de, ao menos em alguns momentos, negar a condição de sofrimento e possível perda da pessoa amada. Por outro lado, o profissional também passa a lançar mão de sua onipotência e desejo de encontrar alguma técnica possível de prolongar a vida de tal paciente. Consequentemente, muitas vezes, as pessoas não têm tempo hábil de se preparar para a perda, fato que ocorre já com o óbito.

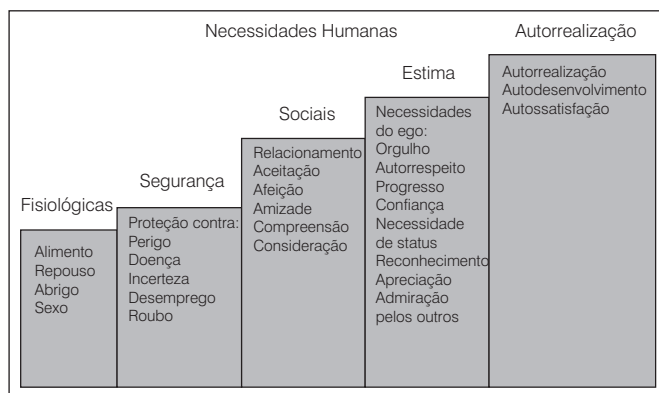
Segundo Pitta⁸, o homem adoece porque pode morrer, mas não morre porque adoece. É uma forma real de assumir o processo de desenvolvimento do ser humano tanto como um animal irracional ou uma planta que nasce ou brota, atinge a maturidade e passa ao processo de degeneração — envelhecimento. A abordagem relacionada à aparência muito mais do que ao aprendizado causa maior sofrimento, pois a experiência adquirida e os aspectos de maturação não são valorizados, mas a transformação do corpo e sua essência mais superficial.

Entretanto, para os profissionais de saúde, a morte faz parte do cotidiano e pode tornar-se companheira de trabalho. Todavia, observa-se que eles têm um medo maior da morte e que, por meio da profissão, podem buscar uma forma de maior controle e domínio sobre ela. O médico lida com a doença e a morte e busca a todo o momento salvar o paciente, ainda que não se permita conhecer seus próprios sentimentos de impotência, culpa e raiva em relação à finitude humana.

Desse modo, é necessário que os profissionais de saúde conheçam suas competências de forma a estarem atualizados com elas, conhecendo seus limites e alcances para poder interagir sem se misturar e se perder. Portanto, é muito importante haver uma satisfação constante entre os profissionais de saúde no ambiente hospitalar.

O PROFISSIONAL DE SAÚDE NO AMBIENTE DE TRABALHO

O profissional de saúde é aquele que mantém contato com o paciente, que facilmente possui tendências



Fonte: Megginson, Mosley & Pietri Junior (1998).

Figura 1. Hierarquia das necessidades de Maslow.

oscilantes, priorizando em momentos o fazer e em outros, o pensar. Trabalhar com a doença e os sentimentos nela envolvidos é um processo desgastante e estressante, fazendo-se necessários mecanismos de defesa conscientes ou não para que a doença e o sofrimento do outro não interfiram na saúde psíquica e física do profissional.

Kolb⁹ descreveu que devemos considerar os fatores emocionais tanto quanto os problemas de enfermidade física, pois as características de personalidade relacionadas à doença possuem relação direta ao manejo do paciente com a própria situação. A resposta psicológica do paciente ocorrerá de acordo com sua história e a importância dada à enfermidade, variando desde ansiedade, tristeza, bem como repressão, negação ou até o exagero dos sintomas na busca de piedade e atenção, medo da morte e da doença incurável e incapacitante.

No entanto, trabalhar com a saúde requer considerações além da capacidade técnica, ética e respeito do profissional, incluindo o comportamento organizacional e o paciente. Os profissionais que ajudam outros indivíduos apresentam um estado grande de esgotamento, até mesmo transformando o trabalho, antes realizado com entusiasmo, em cansaço e desilusão.

Segundo Dejours¹⁰, o trabalho do profissional de saúde, nas mais diversificadas funções, inclui a necessidade do funcionamento de forma integral: dia e noite. O convívio com a pressão permanente; o grau de responsabilidade, comprometimento e o compartilhar estão em todas as áreas, principalmente no contato direto com o paciente.

O hospital é um ambiente físico reservado para acolher doentes e tratar doenças, onde circulam profissionais de saúde, tentando realizar suas funções. Com isso, espera-se que as instituições hospitalares promovam assistências com qualidade, de forma que o atendimento seja o cartão de visita do paciente, deixando-o, assim, mais confortável.

Entretanto, a busca pela satisfação do trabalho destes profissionais, na realidade, nos leva a uma reflexão sobre tal tema. Observa-se que a melhoria do relacionamento entre o hospital e seu usuário depende de fatores que interferem na satisfação destes profissionais e que devem ser integradas na política hospitalar como um todo.

Desse modo, o indivíduo pode ter a sensação de que tudo que havia programado para o futuro não mais acontecerá, pois o seu fim chegará antes ou mesmo sua doença o impedirá. Muitas vezes, a gravidade da doença afasta o paciente do convívio familiar e do trabalho, isolando-o de seu ambiente.

Santos¹¹ afirma que o atendimento é o elemento principal para o paciente desde sua entrada até sua saída, fazendo com que ele se sinta sempre o mais confortável e seguro de si mesmo. Por isso, é importante que os profissionais de saúde sempre estejam satisfeitos com seu trabalho em qualquer tipo de situação que lhes ocorrer, mesmo que venham a se confrontar com a morte de um de seus pacientes.

Segundo Drucker¹², um grupo tem seus relacionamentos próprios, envolve um problema real e salutar de poder, existindo nele conflitos que não são de personalidades, mas sim objetivos de interesses e perspectivas. As relações humanas se recusam, em outras palavras, a aceitar que existe uma esfera política.

As formas de encarar o dia a dia e suas programadas ou inesperadas situações refletem as possibilidades de enfrentamento dos conflitos e sentimentos envolvidos neste cotidiano imprevisto, e que, ao mesmo tempo, acompanha os sentimentos mais profundos e inimagináveis ligados à satisfação no trabalho.

Dejours e Abdoucheli¹³ citam que todo relacionamento possui uma carga inexorável e inerente das histórias individuais das pessoas envolvidas, o que frequentemente a contamina e sobrecarrega por causa das lembranças e simbologias muitas vezes inúteis e/ou traumatizantes. A influência desta interligação pode chegar a determinar a estrutura do relacionamento da pessoa consigo, com o outro, com o trabalho e com tudo o que o envolve.

Em outras palavras, a carga efetiva está comprometida com a história passada e o presente, despertando sentimentos de gratificação e/ou frustração. Se uma pessoa trabalha em condições gratificantes, ela gostará do trabalho; mas se for de forma discriminada, sentirá raiva. No entanto, de qualquer forma, estamos estabelecendo o contato com o meio. Assim, é possível ter sonhos, realizá-los e o trabalho passa a ser uma forma de articulação da própria percepção perante o mundo e de possuir uma identidade, estar inserido.

Portanto, a busca da individualidade, enquanto inserido a um grupo, enfoca não somente seu entrosamento e identidade, como também o contato com outra pessoa. A possibilidade de manter-se autêntico e aprender com outras novas formas de realizar são outras ênfases à necessidade humana de relacionar-se com o outro. Enfim, a relação de trabalho envolve aspectos culturais e informalidades da organização e individuais, que dimensionam as relações sociais locais, indo, portanto, além da situação de trabalho simplesmente.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa foi realizada em duas etapas: pesquisa bibliográfica e de campo. O método da investigação foi exploratório descritivo. O tipo foi desenvolvido por meio de uma pesquisa quantitativa e qualitativa com auxílio de um questionário fechado e aberto a fim de levantar dados sobre a satisfação dos profissionais de saúde de um hospital privado na cidade de Salvador, Bahia.

Após a coleta, os dados foram apresentados em gráficos e analisados, com base em percentuais, e discutidos, tendo como suporte básico o referencial teórico. Os procedimentos adotados foram os seguintes: após a elaboração do instrumento de pesquisa, procurou-se o vice-presidente do hospital e o responsável do setor de Recursos Humanos para executar o trabalho de pesquisa.

Para o universo de pesquisa, foram selecionados 60 profissionais de saúde nos níveis de apoio, médio e superior, em que o questionário foi exaustivamente testado até o modelo final composto por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas e psicólogos, mas somente 42 participantes responderam ao questionário de pesquisa, conforme mostra o Gráfico 1.

Os contatos com os participantes se deram de maneira indireta, em que os questionários foram respondidos em dois períodos — imediatamente ou adiado para um período posterior, justificado pela grande demanda existente na rede hospitalar da instituição investigada. Em seguida, de posse da lista dos profissionais escolhidos para a amostra da presente pesquisa, apresentou-se a discussão dos resultados, a qual revelou que a equipe possui um

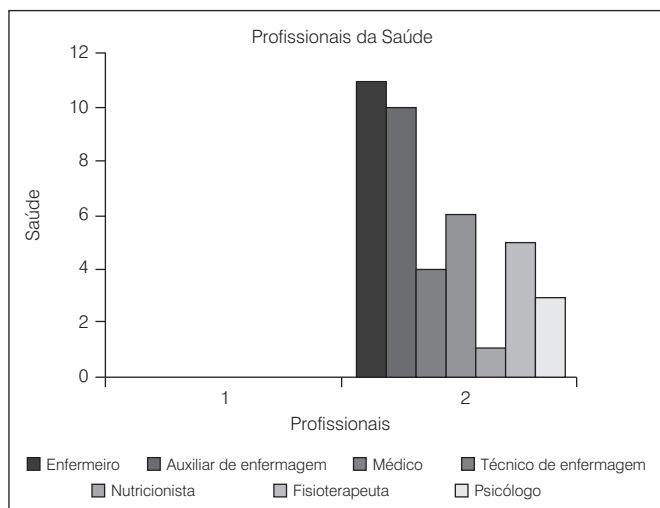


Gráfico 1. Distribuição dos indivíduos segundo a categoria profissional.

conhecimento teórico a respeito das atribuições em relação ao tema proposto. O apoio institucional para o processo de estímulo à satisfação também foi sinalizado. Sobre os fatores que levam a isso, conceitos e abordagens, os profissionais de saúde demonstraram estar integrados com as suas necessidades. Assim, a partir da análise dos dados, obtiveram-se os resultados mostrados no Gráfico 2.

Esses dados coincidem com o que foi encontrado na literatura, pois, de acordo com Fiorelli², os fatores selecionados contribuem para os indivíduos chegarem à autorrealização, o que mostra um percentual favorável de satisfação desses profissionais. O movimento de buscar a satisfação é normalmente acompanhado por emoções conscientes ou não, e disto decorre a criação de situações, surgindo a necessidade de se obter solução, o que gera a ação. Entretanto, o ambiente físico é o fator de maior preocupação para esses profissionais, pois eles se encontram sempre com pacientes enfermos, como mostrado no Gráfico 3.

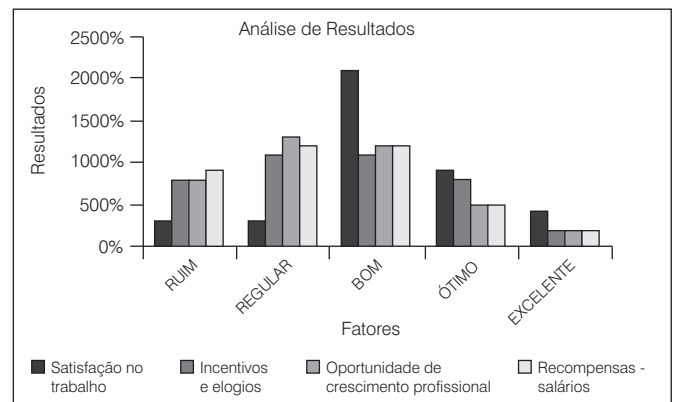


Gráfico 2. Fatores importantes no ambiente de trabalho.

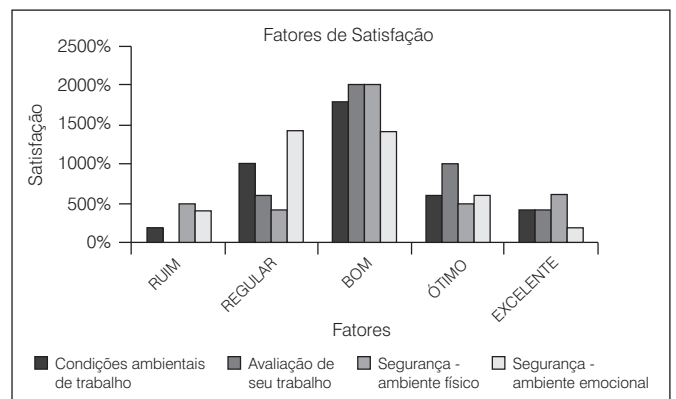


Gráfico 3. Fatores de satisfação no ambiente de trabalho. Unidade hospitalar em Salvador, Bahia, maio de 2005.

Desse modo, a saúde do trabalhador envolve o institucional e pessoal, desde a organização e as condições do trabalho a ser desenvolvido. É necessário que haja uma estrutura capaz de comportar e facilitar o bom desempenho de um trabalho digno, pois sua repercussão irá se refletir nos aspectos gerais da organização e dos funcionários. Apesar disso, os profissionais de saúde se dizem satisfeitos com o trabalho e que a influência do ambiente exerce forte pressão, já que usam sua criatividade em busca de novos conhecimentos.

Além disso, os participantes afirmam que o melhor incentivo na satisfação no trabalho seria a valorização profissional e o reconhecimento, acreditando que ela é conseguida por meio de melhores salários. Constatou-se também que é preciso que a instituição atenda às exigências básicas como justiça, reconhecimento de trabalhos bem executados, progressão de acordo com o desempenho e estímulos para o desenvolvimento pessoal.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo da satisfação permite compreender alguns aspectos do comportamento humano, o que, por sua vez, permite prevê-lo e, portanto, controlá-lo por meio das necessidades ou satisfações, que impulsionam o comportamento, e dos objetivos ou metas que o dirigem. Os profissionais de saúde não procuram apenas simplesmente obter um estado de equilíbrio ou superar estados de perturbação, mas acima de tudo realizar alguma coisa, pôr em ação a própria potencialidade, o que leva à construção da própria identidade profissional.

Desta forma, a pesquisa mostrou que entre os fatores de satisfação destacaram-se as condições do ambiente de trabalho, a segurança física e emocional no trabalho e a forma como ele é realizado, avaliado e valorizado. Portanto, os profissionais estão satisfeitos, não pelo que pensam que devem fazer ou ter, mas pelo que desejam. Logo, a satisfação das necessidades que um profissional sente em um determinado momento o leva a um processo de busca de objetivos diretos ou substitutos, dirigidos a conquistá-la.

REFERÊNCIAS

1. Chiavenato I. Administração nos novos tempos. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus; 1999.
2. Fiorelli JO. Psicologia para administradores: integrando teoria e prática. São Paulo: Atlas; 2000.
3. Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. The motivation to work. New York: John Wiley; 1964.
4. Chiavenato I. Recursos humanos. Edição compacta. 7. ed. São Paulo: Atlas; 2002.
5. Megginson LC, Mosley DC, Pietri Junior PH. Administração: conceitos e aplicações. 4. ed. São Paulo: Harbra; 1998.
6. Maslow AH. Motivation and personality. New York: Harper & Row publishers; 1970.
7. Rezende ALM. Saúde: dialética do pensar. São Paulo: Cortez; 1986.
8. Pitta A. Hospital: dor e morte como ofício. São Paulo: Hucitec; 1991.
9. Kolb LC. Psiquiatria clínica. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, S/A; 1977.
10. Dejours C. A loucura do trabalho. São Paulo: Cortez; 1987.
11. Santos MCB. O desafio da humanização do atendimento ao paciente. Recife: Atlas; 1993.
12. Ducker PF. Fator humano de desempenho. São Paulo: Pioneira; 1997.
13. Dejours C, Abdoucheli E. Psicodinâmica do trabalho. São Paulo: Atlas; 1994.