

FACULDADE PERNAMBUCANA DE SAÚDE – FPS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA CLÍNICA HOSPITALAR.

**O SERVIÇO DE PLANTÃO PSICOLÓGICO PARA PROFISSIONAIS DE SAÚDE
NO CONTEXTO HOSPITALAR**

Proposta de implantação de serviço de plantão psicológico apresentado como requisito básico para a apresentação de Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-graduação de Psicologia Clínica Hospitalar.

Recife – 2016

FACULDADE PERNAMBUCANA DE SAÚDE- FPS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA CLÍNICA HOSPITALAR.

**O SERVIÇO DE PLANTÃO PSICOLÓGICO PARA PROFISSIONAIS DE SAÚDE
NO CONTEXTO HOSPITALAR**

Alunas:

Ana Paula Pereira da Silva

Pós-Graduanda em Psicologia Clínica Hospitalar

Zilmara Silva de Brito Bandeira de Almeida

Pós-Graduanda em Psicologia Clínica Hospitalar

Orientadora:

Thárita Cavalcanti Menezes da Silva

Psicóloga Hospitalar e Doutoranda em Psicologia Clínica – UNICAP.

Recife – 2016

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo refletir sobre o processo de saúde-doença dos profissionais de saúde em instituições hospitalares. Constata-se que, em decorrência das rotinas trabalhistas, muitos profissionais de saúde vivenciam situações estressantes ou até mesmo de adoecimento físico e/ou psíquico. Atualmente os estudos demonstram que o estresse e a síndrome de burnout estão mais presentes referentes às causas do adoecimento do indivíduo e trabalho. O presente trabalho buscou, em um primeiro momento, refletir sobre a atuação dos profissionais de saúde no contexto hospitalar para posteriormente, sugerir uma proposta de intervenção com esses profissionais. O plantão psicológico será uma modalidade de intervenção, pois poderá realizar prevenção, diagnóstico e tratamento dos sofrimentos psicológicos transmitidos pelo indivíduo. O serviço de plantão psicológico é considerado um espaço de escuta, acolhimento e encaminhamento à psicoterapia quando necessário. Espera-se, por fim, oferecer uma modalidade de atendimento para suprir esta demanda e contribuir para a prática e a qualidade de vida dos profissionais de saúde mediante a disponibilização de serviços especializados no contexto hospitalar.

Descritores: Profissionais de Saúde; Sofrimento Psíquico; Plantão Psicológico.

ABSTRACT

This paper aims to reflect on the health-disease process of health professionals in hospital institutions. It is observed that, due to the labor routines, many health professionals experience stressful situations or even physical and / or psychic illness. Currently, the studies show that stress and burnout syndrome are more present with regard to the causes of illness and work. The present work sought, at first, to reflect on the performance of health professionals in the hospital context to later suggest a proposal for intervention with these professionals. The psychological work will be a modality of intervention, since it can carry out prevention, diagnosis and treatment of the psychological sufferings transmitted by the individual. The psychological service is considered a space of listening, welcoming and referral to psychotherapy when necessary. It is hoped, finally, to offer a modality of care to supply this demand and contribute to the practice and the quality of life of health professionals through the provision of specialized services in the hospital context.

Descriptors: Health Professionals; Psychic suffering; Psychological Attendance.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	04
2. MARCO TEÓRICO	05
2.1 Contextualização da Saúde e Psicologia no Brasil.....	05
2.2 Estresse, Síndrome de Burnout e Profissionais de Saúde.....	08
2.3 O Serviço de Plantão Psicológico para os Profissionais de Saúde.....	11
3. JUSTIFICATIVA	13
4. OBJETIVOS	14
4.1. Objetivo geral.....	14
4.2. Objetivos específicos.....	14
5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	15
5.1 Cronograma das Atividades	16
5.2 Requisitos Técnicos ou Recursos.....	16
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	19
8. APÊNDICES	22

1 – INTRODUÇÃO

O trabalho surge do interesse em conhecer a dinâmica de atuação de profissionais da saúde e como a psicologia poderá proporcionar serviços estratégicos para promover uma melhora na qualidade de vida destes profissionais dentro do ambiente de trabalho. Como destaca Fernandes (2006, p.109), “a qualidade de vida no trabalho envolve tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos”.

Nos últimos anos, constata-se um crescente interesse por questões relacionadas ao tema saúde e trabalho. A saúde do trabalhador necessita ser visualizada e promovida com ações eficazes, capaz de combater efeitos danosos das rotinas trabalhistas. O ambiente de trabalho é um dos fatores que fazem os indivíduos vivenciarem situações estressantes ocasionando desequilíbrio na vida pessoal, profissional e social. Neste sentido, o presente trabalho busca compreender os impactos que o estresse e a Síndrome de Burnout têm na saúde física e psíquica do indivíduo, e especialmente em profissionais de saúde.

Em síntese, a Síndrome de Burnout¹ é uma “experiência individual, específica do contexto do trabalho”(MASLACH, et. al, 2001). Esta condição pode ser observada como maior frequência em indivíduos cuja característica profissional é lidar diretamente com o público. De um modo geral, definimos como sendo um transtorno adaptativo ao estresse crônico associado às demandas e reivindicações laborais.

A escolha da temática foi dividida o ambiente de trabalho ser um espaço que pode propiciar fatores que fazem com que os profissionais de saúde vivenciem situações estressantes ocasionando desequilíbrio na vida pessoal, profissional e social. Desse modo, a modalidade de serviço institucional, conhecida como plantão psicológico, destaca-se no Brasil como prática de apoio para estes profissionais. Esta prática é apresentada tendo como uma origem “essencialmente institucional e vem se ampliando e solidificando no âmbito da Psicologia Clínica” (PALMIERI e CURY, 2007, p. 472). Assim, esse serviço tem como modalidade o modelo clínico de atendimento com uma visão de processo breve e emergencial devido à procura durante ocorrência emocional que estão vivendo.

¹ Trata-se de uma palavra inglesa que traduzida significa “queima após desgaste”. Portanto, o sentido literal significa “estar esgotado” ou “queimado”. (LIMA et al, 2007)

O trabalho do psicólogo será abordado a partir da sua atuação enquanto profissional de saúde com foco no bem-estar e qualidade de vida de diferentes profissionais, os quais diariamente enfrentam e vivenciam situações estressantes no contexto hospitalar. Estes ambientes são comumente apontados como carregados de sofrimentos, além de exigirem uma carga de trabalho exaustiva, provocando em alguns profissionais dor e sentimentos negativos.

O trabalho nem sempre tem uma significação positiva e as vezes provocam aspectos que prejudicam a saúde do profissional, apesar da saúde do trabalhador está sendo auxiliada pelos setores governamentais, a psicologia vem historicamente proporcionando evolução na relação saúde do indivíduo - trabalho.

2 – MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA SAÚDE E PSICOLOGIA NO BRASIL.

Na década de 1920, houve a criação do Departamento Nacional de Saúde Pública – DNSP, responsável pelas ações de saneamento, higiene, supervisão e fiscalização da saúde nos portos e controle de endemias (FILHO, 2010).

Conforme Filho (2010), em 1953, foi criado o Ministério da Saúde com objetivo de centralizar as campanhas sanitárias, desenvolvendo projetos em parceria com outras instituições. Diante deste contexto, foram desenvolvidas práticas educativas que levassem em consideração características sociais, culturais, entre outras.

Durante vários anos, houve diversas mudanças relacionadas à saúde, mas somente na década de 70, iniciam-se experiências de assistência hospitalar. Como aponta Filho (2010, p.21), “a partir da constituição de 1988 foi criado o Sistema Único de Saúde-SUS que é considerado uma das maiores conquistas sociais com seus princípios onde apontam para a democratização nas ações e nos serviços de saúde que deixam de ser restritos e passam a ser universais”. Assim, deixam de ser centralizados e passam a nortear-se pela universalização e igualitário.

Segundo Gelbcke e Padilha (2004, p.273), podemos classificar as diretrizes em três níveis hierárquicos de prevenções apontados pelo SUS: primário, secundário e terciário:

A prevenção primária é aquela que se realiza para evitar os problemas de doenças. Já a prevenção secundária é o

reconhecimento precoce de doenças e a adoção de medidas para acelerar o processo de recuperação, evitando complicações. E a prevenção terciária é o cuidado fornecido para minimizar os efeitos dos problemas de saúde e evitar complicações em logo prazo.

Conforme a definição dos autores, o nível primário se enquadra nas unidades de saúde, realização de exames, consultas e procedimentos básicos que são os procedimentos de promoções e prevenções. O secundário se enquadra nas clínicas e unidades de pronto atendimento de assistências das especialidades estratégicas e ambulatoriais. E por fim, o nível terciário que são os hospitais de alta complexidade.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) define a saúde como “um estado de completo bem-estar físico e social e não somente ausência de afecções e enfermidades” (SEGRE e FERRAZ,1997, p.539). Refletindo sobre o contexto de saúde do trabalhador podemos compreender que segundo a Lei nº 8.080/90, art.6,§3.º, um conjunto de atividades que se destina, através das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores, assim como visa à recuperação e reabilitação da saúde dos trabalhadores[...]. (SAÚDE, 1991)

O Conselho Nacional de Saúde aborda ações voltadas para o contexto trabalhista. Dessa forma, pode repercutir de diferentes formas, visando à melhoria da qualidade de vida do profissional de saúde. Assim, partindo do conceito já mencionado referente à saúde, percebe-se que não só a questão relacionada à saúde geral teve avanços no decorrer dos anos, como também a Psicologia que vem passando por várias transformações a fim de comprovar e fortalecer a sua importância nos diversos campos de atuação.

Em consequência cada vez mais se debate sobre a importância da inserção da psicologia em contextos organizacionais, educacionais, assim como na saúde, entre outros. A Psicologia da saúde trabalha com o intuito de prevenir o adoecimento e promover a saúde dos indivíduos.

[...] a Psicologia da Saúde como disciplina ou campo de especialização da Psicologia que aplica seus princípios técnicas e conhecimentos científicos para avaliar, diagnosticar, tratar e modificar e prevenir os problemas físicos, mentais ou qualquer outro relevante para os processos de saúde e doença. (CASTRO e BORNHOLDT, 2004, p.3)

Como descreve a citação acima, a Psicologia da Saúde contribui com o desenvolvimento do bem-estar e qualidade de vida da população. Assim, a inserção do psicólogo neste contexto visa à atuação a partir de uma visão holística e integrativa do ser humano, buscando evidenciar e visibilizar os aspectos preventivos e curativos no processo saúde - doença.

A Psicologia hospitalar apresenta-se como uma das modalidades de atuação do psicólogo na saúde, direcionando seus atendimentos para as diversas especialidades básicas, assim como da alta complexidade, dos serviços ambulatoriais e dos serviços de urgência e emergência. Segundo Castro e Bornholdt (2004, p.50), a “Psicologia Hospitalar tem sua função centrada nos âmbitos secundários e terciários de atenção á saúde...”

Mediante esse conjunto de ações para o atendimento à sociedade, a psicologia hospitalar foi ampliando suas atribuições no contexto hospitalar, atuando com os pacientes, familiares e a equipe de trabalho. Como destaca Mosimann e Lutosa (2011, p. 220), “a Psicologia Hospitalar define como objeto de trabalho não somente a dor do paciente, mas também a angustia da família na maioria das vezes disfarçada da equipe, e a angústia muitas vezes negada dos médicos”.

Apesar disso, faz-se necessário a seguinte reflexão: a inserção da psicologia nos hospitais e da possibilidade de atuação do psicólogo junto às equipes de saúde, como estes profissionais visualizam e compreendem este serviço? Estariam dispostos a submeterem-se a uma modalidade de atendimento tão sigiloso e delicado apresentando seus conflitos pessoais e profissionais a um profissional que compõe o quadro de funcionários do hospital onde trabalha? E, estes reverberariam nas resolutividades dos entraves, ou, até mesmo, na abertura de uma escuta clínica? Por este motivo, vê-se a importância e urgência da gestão institucional investir em serviços e profissionais de psicologia sem vínculo com a equipe de saúde com o intuito de contribuir para a saúde de seus colaboradores.

Segundo Jacques (2003, apud Dalcin, 2009, p.16), “tal interesse é consequência, em parte, do crescente número de transtornos mentais e dos comportamentos associados ao trabalho”. Diante dos acontecimentos relacionados aos sofrimentos em ambientes de trabalho, as investigações sobre a correlação entre o processo saúde-doença e a função que se ocupa e executa estão ganhando

espaço para pesquisas e descobertas referente ao trabalho e o fenômeno psicológico/físico ocasionado mediante as rotinas trabalhistas.

2.2 ESTRESSE, SÍNDROME DE BURNOUT E PROFISSIONAIS DE SAÚDE.

Conforme as modificações ocorridas no contexto trabalhista, com o passar do tempo houve a necessidade de a psicologia explicar que os males dos sofrimentos relacionados ao trabalho não poderiam ser somente fisiológicos e sim que a vida cotidiana do trabalhador poderia ser uma das variáveis para resultados dos sofrimentos tanto fisiológico como psicológico. De acordo com Gibert e Cury (2009, p.46), “nas organizações, muitos trabalhadores vivenciam algum tipo de sofrimento físico ou psíquico decorrentes das atividades de trabalho. Sentimentos e emoções permeiam as relações de trabalho, pois são componentes intrínsecos à experiência humana”.

Referente aos sofrimentos dos trabalhadores, dar-se-á maior ênfase ao estresse, pois o mesmo é considerado presente na relação indivíduo e trabalho. De acordo com Oliveira (2003, p.2), o conceito de estresse foi utilizado pela primeira vez na área da saúde em 1936 por Hans Selye, uma endocrinologista, depois de ter notado que as pessoas sofriam de várias doenças físicas e reclamavam de sintomas em comum como: fadiga, desânimo, falta de apetite.

O estresse causa degradações fisiológicas, comportamentais e psíquicas. Portanto, pode ser chamado de estressor alguma ação que interfere negativamente no seu estado interno e que ocasiona suas ações externas. Jacques (2003, apud Dalcin, 2009, p.15) coloca que “o estresse não é uma doença, mas uma tentativa de adaptação e não está relacionado apenas ao trabalho, mas ao cotidiano de vida experimentado pelo sujeito”.

Apesar do estresse não ser uma doença em si, em 2014, o Manual Estatístico Diagnóstico das Doenças Mentais (DSM-V) considerou dois tipos de estresse: O primeiro refere-se ao estresse agudo que apresenta uma redução na realização de suas atividades anteriores, devido a algum acontecimento estressante ou traumático. Caso o estresse não seja cuidado poderá desencadear a síndrome de Burnout² que é conhecida como a síndrome da fadiga do trabalho. Já o segundo, estresse

² A síndrome do “burn-out” em profissionais da área de saúde é composta por sintomas somáticos, psicológicos e comportamentais. (MARTINS, 2003, p.63)

contínuo ocorre quando o ambiente de trabalho é percebido como uma ameaça ao indivíduo, repercutindo no plano pessoal e profissional, surgindo demandas maiores do que a sua capacidade de enfrentamento durante o âmbito de trabalho e consequentemente no seu cotidiano.

Apesar das semelhanças entre estresse e síndrome de Burnout, que consiste em ambas estarem relacionadas com o sofrimento psicológico e físico, há uma diferença significativa mediante suas manifestações, pois o estresse tem um efeito momentâneo e específico, já a síndrome de Burnout refere-se a um estado de exaustão intenso ocasionado pelas rotinas de trabalho. O indivíduo que possui a síndrome necessita encontrar suporte para repensar e resignar-se na sua inserção no trabalho e na vida pessoal.

De acordo com Tamayo (apud Kovács, 2010, p.425), a Síndrome Burnout tem três componentes relacionados: “exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal”. Visto que, estes sintomas podem manifestar-se em qualquer pessoa de formas diferentes, assim será exposto o conjunto de circunstâncias causadas nos profissionais de saúde.

Como destaca Pitta (apud Kovács, 2010, p.425)

Enumera algumas das defesas, que os profissionais de saúde apresentam quando diante de ansiedades provocadas pelo trabalho: fragmentação da relação profissional e paciente; despersonalização e negação da importância da pessoa, distanciamento e negação de sentimentos, tentativa de eliminar decisões e redução do peso da responsabilidade.

Diante das diversas somatizações das atividades ocupacionais, os profissionais de saúde começam a viver conflitos de sua postura mediante as rotinas diárias, ocasionando sofrimentos psíquicos que precisam de cuidados. De acordo com Malagaris e Carvalho (2007, p.3), “em meio a tantos fatores estressantes, faz-se necessário cuidar da saúde física e mental dos profissionais em geral, a fim de evitar o absenteísmo³ e baixa produtividade, associados, muitas vezes, a doenças crônicas”.

³ O absenteísmo constitui-se em variável relevante quando se trata de dimensionar o quadro de pessoal para os serviços como o caso dos plantões. Além de todo o transtorno que causa na equipe de trabalho, a situação da falta de pessoal gera descontentamento na equipe, decorrente da sobrecarga das tarefas para os membros assíduos. (CARVALHO e OLIVEIRA, p.4)

Abordaremos a respeito do profissional de saúde no contexto hospitalar, pressupondo que a atividade da equipe de saúde poderá ser um fator para o sofrimento, como o esgotamento físico e psicológico.

Enfim, estamos diante da síndrome do estresse profundo e crônico, da qual padecem aqueles que profissionalmente dedicam todo, ou quase todo, o seu tempo de trabalho à atenção e/ou ao cuidado de outras pessoas. Por exemplo: médicos, enfermeiras, professores, diretores de Recursos Humanos, etc. (OVEREJO, 2010, p.160)

No hospital, os profissionais da área como os médicos, enfermeiros, assistentes sociais, entre outros que têm contato direto com pacientes e acompanham os mesmos durante os sofrimentos da hospitalização em algumas situações risco de morte eminente, são propícios de desenvolver estresse ou esgotamento psíquico ou físico. Nas leituras pesquisadas temos como exemplo de estresse relacionado ao trabalho a categoria de enfermagem.

De acordo com Batista e Bianchi (2006, p.438), “tem-se que o enfermeiro é um profissional que vive sob condições estressantes de trabalho”. Assim como os profissionais de enfermagem ficam expostos às possibilidades de adoecimento, os estudos comprovam que a equipe médica também está inserida como profissão que vivencia momentos estressores.

Este caráter estressante inerente à tarefa médica tem se amplificado significativamente devido ao volume de pacientes e às precárias condições de trabalho vigentes na maioria dos serviços de emergência da rede pública, o que tem gerado situações de franca hostilidade por parte dos pacientes e familiares. (MARTINS, 2003, p. 62)

As leituras demonstram como resultados que existe uma ocorrência comum de sofrimentos psíquicos decorrentes das relações trabalhistas no contexto hospitalar; não somente a equipe de médicos e enfermagem, mas os demais profissionais apresentam alguma porcentagem de estresse relacionado ao trabalho. Segundo Malagaris e Carvalho (2007, p.6), “Analisando mais pormenorizadamente as categorias profissionais, notou-se que as que apresentaram maior índice de estressados são as de serviço social, enfermagem e medicina”.

A partir de articulações teóricas referentes às atividades ocupacionais dos profissionais de saúde e as possibilidades do adoecer decorrente do trabalho, os estudos relatam que os profissionais de saúde atuam em um ambiente potencializado de estresse, tensão que muitas vezes resultam em sofrimento emocional acarretando sintomas físicos e psíquicos.

Como afirma Kovacs (2010, p.425), “o profissional de saúde, em contato com o sofrimento nas suas diversas dimensões, vive conflitos sobre como se posicionar frente à dor, que nem sempre consegue aliviar”. Atuar no âmbito hospitalar implica vivenciar os sofrimentos dos pacientes e familiares e lidar com frustrações diante do estado clínico do mesmo, impotência diante do adoecer e da morte, o que vem sendo um fator de adoecimento da equipe.

2.3 O SERVIÇO DE PLANTÃO PSICOLÓGICO PARA OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE.

Pucci (1999, apud Palmieri 2007, p.473), “relata que, nas instituições de saúde, como os hospitais, verifica-se a necessidade de cuidar-se dos profissionais, para o benefício destes e para a qualidade de trabalho oferecido àqueles que estão doentes e necessitam de especiais”. Partindo desse pressuposto, percebe-se a importância da intervenção com esses profissionais, através de um espaço de escuta clínica e acolhimento àqueles com necessidade de fortalecimento pessoal e profissional.

Outra modalidade de cuidado às equipes de saúde é o plantão psicológico, baseado na abordagem centrada na pessoa como postulada por Carl Rogers⁴ que enfatiza como o cliente se utiliza de sua capacidade de superar adversidades e delas resultar em crescimento pessoal.

O Plantão psicológico surgiu a partir de uma necessidade, sendo assim, percebida a potencialidade de uma escuta atenta no momento de crise. O plantão psicológico tem se ampliado em diversos contextos: escolas, comunidade, hospital, tendo em vista que existe um movimento por parte do indivíduo onde busca o atendimento no momento de crise que deve ser considerado, pois existe pessoas que possam ser contempladas, ou seja, beneficiadas a partir de uma escuta visto que o plantão psicológico é um serviço que está disponível no momento exato do sofrimento.

⁴ Carl Rogers, foi um Psicólogo norte-americano que criou através de seus estudos Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), onde o indivíduo em psicoterapia buscará dentro de si a capacidade de utilizar essa relação para crescer e provocar um desenvolvimento pessoal (MOREIRA, 2013, p.2).

O plantão psicológico, segundo Oliveira (2005), acontece como um espaço que favorece a experiência, tanto do cliente como do plantonista, no qual o psicólogo se apresenta como alguém disposto, presente e disponível e não apenas como detentor do conhecimento técnico. E isto seria um estar junto, um inclinar-se na direção sofrimento, deixando-se afetar, e a partir daí compreender o outro. (SOUZA e DUTRA, 2010)

O serviço de plantão psicológico para os profissionais de saúde proporcionará momentos que os mesmos transmitam suas aflições e angústias que estão desequilibrando o psíquico e/ou o comportamento. Então, o psicólogo deve pensar e desenvolver estratégias de atendimentos que contribuam diretamente na resolução de problemas e que possam suprir as necessidades desses profissionais no ambiente de trabalho.

De forma coerente Bastos (1992, apud Silva et. al, 2014, p.15)

Postula ainda que, o psicólogo deve romper com paradigma que restrinja a sua atuação, ou que o conduza a um modelo padrão, mas que trabalhe uma atuação psicológica, centrada no indivíduo e voltada para a superação dos problemas, de modo que, gere condições que trabalhe o humano, promovendo qualidade de vida e contribuição na execução dos serviços essenciais de saúde.

Vale ressaltar que a Psicologia foi ao longo da construção científica aprimorando sua atuação profissional, mediante a necessidade do indivíduo. Assim, podemos dizer que a Psicologia se tornou coadjuvante nas suas diversas áreas de atuação avaliando e analisando situações específicas de forma sistemática, ou melhor, compreendendo o sujeito e seu contexto.

O psicólogo poderá promover o trabalho de plantão psicológico que possibilita abranger mais um espaço de atuação no contexto hospitalar, visando à promoção de saúde aos profissionais. Como aponta Doescher e Henriques (2012, p. 718), “plantão psicológico (PP) é um tipo de intervenção psicológica que acolhe a pessoa no exato momento de sua urgência, ajudando-a lidar melhor com seus recursos e limites”.

Visto que esta modalidade de plantão psicológico proporciona atendimento no momento em que o sujeito necessita de um acolhimento específico e de

compreensão por parte de um profissional no sentido de minimizar o seu atual estado de desajuste, angústia ou sofrimento.

Tassinari (1999, apud Reboucas e Dutra, 2010, p.26), define o plantão psicológico como:

(...) um tipo de atendimento psicológico, que se completa em si mesmo, realizado em uma ou mais consultas sem duração pré-determinada, objetivando receber qualquer pessoa no momento exato de sua necessidade para ajudá-la a compreender melhor sua emergência e, se necessário, encaminhá-la a outros serviços.

Assim, o plantão psicológico pode considerar uma modalidade breve e centralizada na resolução de dificuldades focadas em questões emergenciais a partir da necessidade de um serviço imediato, sem agendamento e atendimentos prolongados.

3 – JUSTIFICATIVA

A partir de articulações teóricas referentes às atividades ocupacionais dos profissionais de saúde e as possibilidades do adoecer decorrente do trabalho, os estudos relatam que os profissionais de saúde atuam em um ambiente potencializado de estresse, tensão que muitas vezes resultam em sofrimento emocional acarretando sintomas físicos e psíquicos.

De acordo com Elias e Navaro (2006, p.518), “o hospital de maneira geral, é reconhecido como um ambiente insalubre, penoso e perigoso para os que ali trabalham”. O trabalho do psicólogo prestado serviço de plantão psicológico é de suma importância, visto que estando em um ambiente hostil que é o hospital e que muitas vezes os profissionais presenciam o início e término do processo de hospitalização dos pacientes, as angústias dos familiares e o próprio luto do pacientes, há necessidade de um espaço para que no decorrer das rotinas trabalhistas, os mesmos possam expor algo sentimental ou emocional que esteja incomodando na sua existência e afetando sua atividade laboral.

Partindo do pressuposto de que uma instituição está bem quando os membros que a compõem estão bem, a atuação do profissional de Psicologia no plantão psicológico será dar suporte, caso os trabalhadores tenham necessidade durante o trabalho, pois nas rotinas trabalhistas também surgem os diversos

conflitos físicos e psíquicos como a dor, o medo, a angústia, a insatisfação e a aflição.

Visando o hospital numa instituição que trabalha o processo saúde – doença, o serviço de plantão psicológico para os profissionais de saúde busca trabalhar com o nível primário estabelecido pelo SUS que é o da promoção e prevenção de doenças de forma individual ou coletiva para a sociedade. De acordo com Grubits et. al,(2007, p. 29), “Muitos psicólogos da saúde centram-se nos aspectos preventivos, isto é, na promoção da saúde e na redução do risco de doença.”

A inserção do psicólogo neste cenário hospitalar tem um posicionamento a novas possibilidades com um olhar diferenciado, analisando a particularidade de cada profissional da saúde, o qual fará o seu trabalho na posição de mediador durante a situação conflituosa. Então, o psicólogo realizando esses atendimentos individuais aos profissionais proporcionará um espaço no sentido promover e prevenir sentimentos negativos e acumulativos que podem ser causados pelo trabalho.

4 – OBJETIVOS

4.1. Objetivo Geral

Implantar o serviço de plantão psicológico para acolher os funcionários mediante suas necessidades, e então prevenir e diagnosticar problemas que possam influenciar nas rotinas trabalhistas.

4.2. Objetivos Específicos

1. Proporcionar para os profissionais um momento de escuta mediante suas angustias, sofrimentos e outros sentimentos referente atuação profissional.
2. Promover a prevenção das instalações de patologias relacionadas ao trabalho e mediante a necessidade do profissional encaminhar para psicoterapia.
3. Contribuir para bem-estar psíquico e comportamental dos profissionais de saúde.

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Após a revisão integrativa da literatura a fim de compreender as demandas do processo-doença apresentadas por profissionais de saúde, será apresentada uma exposição do serviço de plantão para os profissionais de saúde no contexto hospitalar.

A proposta do serviço de plantão psicológico será oferecer aos gestores das instituições hospitalares um trabalho de intervenções para os profissionais de saúde, um espaço de escuta que poderá promover o bem-estar e a qualidade de vida dos funcionários mediante as situações emergenciais, como nos momentos de crise, ansiedade, estresse, entre outras alterações de desequilíbrio psicológico ou comportamental, um espaço que compreenda o indivíduo em sua contextualização, pois decorrente das atividades diárias vão existindo diversos aspectos que poderão incomodar, tais como: as perdas que sofrem, escolhas que têm que tomar, dificuldades interpessoais. Enfim, são diversos fatores que levam a pessoa a procurar o plantão psicológico como uma forma de saber lidar com uma situação que lhe apresenta urgência.


Inicialmente será oferecida uma proposta de plantão psicológico durante três meses. Após o término do contrato provisório, será realizada uma pesquisa para concretizar a necessidade de continuar o serviço, através de um questionário que ficará exposto nas salas de cada categoria profissional durante cinco dias após o término do contrato, a fim de coletar dados que enfatize a aplicabilidade da atuação do psicólogo voltado para os profissionais. O questionário é composto de cinco perguntas, contendo questões alternativas e justificativas, o mesmo foi criado a partir de pesquisas bibliográficas com leituras pertinentes ao tema.

Ressaltamos que durante o período do contrato, o psicólogo estará atuando nos três turnos, sendo horários e datas agendadas com a coordenação do hospital. A proposta é oferecer os três turnos oportunidade de profissionais que procurarem o serviço durante o expediente de trabalho sejam atendidos. Assim, o psicólogo plantonista estará disponível durante cinco horas em cada turno diferente por três vezes por semana para atender aos profissionais que o procura naquele momento específico de sua necessidade emergencial.

Para divulgação da implantação do plantão psicológico será realizada apresentação da proposta durante as reuniões das equipes de cada especialidade para explicar e esclarecer suas finalidades e objetivos. Também através de cartazes

nos murais do hospital e entrega de panfletos durante a inauguração da implantação do serviço.

5.1 Cronograma das Atividades

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	1º Mês	2º Mês	3º Mês
Apresentação do projeto para diretoria			
Reunião para assinatura do contrato			
Realização da divulgação do serviço nos murais e nos setores do hospital	X		
Realização do serviço de Plantão Psicológico	X	X	X
Aplicação do questionário para os profissionais de saúde			
Apresentação do Relatório Geral Referente o Serviço de Plantão psicológico			

5.2 Requisitos Técnicos ou Recursos

RECURSOS	DISCRIÇÃO	VALOR
Recursos Humanos	02 psicólogas	3.000,00
Recursos Materiais	Papel, canetas,	100,00
Recursos Físicos	Sala exclusiva para realização do serviço, duas cadeiras, um espaço para os pacientes esperarem o atendimento.	-

ORÇAMENTO GERAL PARA REALIZAÇÃO DO PROJETO	R\$3.100,00
--	-------------

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do exposto, percebe-se a importância de um serviço de plantão psicológico, devido evidenciamos que os estudos apresentam uma reflexão mais ampla a respeito da saúde do trabalhador, podendo-se observar, através da literatura, uma relação direta entre os profissionais de saúde e os sofrimentos psíquicos e físicos relacionados à situação estressante no ambiente de trabalho, porém não afirmando ser esta a sua possível causa, mas que com certeza colabora se não para a origem, mas como também para o agravamento do quadro que pode levar à Síndrome de Burnout. Ressaltando que o modo de perceber e reagir aos acontecimentos é que determina a reação final do indivíduo em tais situações de vida.

Tendo em vista os dados mencionados durante o trabalho apresentado, podemos identificar que a atuação do psicólogo no contexto hospitalar voltado para os profissionais é de vital importância, devendo ter uma atenção psicológica ao sofrimento e à dor na contemporaneidade.

Assim, podemos dizer que o serviço de plantão psicológico quando aplicado no hospital para os colaboradores, estará proporcionando um espaço para lidar, de forma natural, com seus problemas diários sem que isso atrapalhe no seu cotidiano de trabalho. No entanto, o plantão psicológico é uma modalidade que está sendo vista com outro olhar, analisando todo o contexto onde os profissionais se interagem com os pacientes versus profissionais.

O trabalho apresentado trouxe um viés no qual vimos o profissional como um indivíduo que precisa estar atento e cuidar dos seus problemas a fim de permanecer saudável fisicamente e psiquicamente para poder cuidar do outro. Deste modo, o serviço de plantão psicológico oferecido aos profissionais de saúde é indispensável no âmbito hospitalar, auxiliando-os a uma maior e melhor compreensão de si, de sua relação com o outro (paciente, familiares, equipe, e instituição de saúde). Neste contexto, o profissional irá analisar não um aspecto de sua vida e sim todo contexto e as circunstâncias que o levaram a necessidade de atendimento psicológico.

REFERÊNCIAS

BATISTA, Karla de Melo; Bianchi, Estela Regina Ferraz. Estresse do Enfermeiro em Unidade de Emergência. Rev. Latino-am Enfermagem, Jul/Ago. 2006.

www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692006000400010...sci. Acesso em 13 de Maio de 2016.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Caderno Saúde do Trabalhador**. Departamento de Ações Programadas. Brasília, 2001. bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cd03_12.pdf. Acesso em 13 de Maio de 2016.

CARVALHO, Marcione de Dias; OLIVEIRA, Ivanete da R. S. **Absenteísmo na Enfermagem: Levantamento das Causas na Literatura da Área**. https://www.posgraduacaoredentor.com.br/.../conteudo_5423440bca897. Acesso em 13 de Maio de 2016.

CASTRO, Elisa Kern de; BORNHOLDT, Ellen. **Psicologia da saúde x psicologia hospitalar: definições e possibilidades de inserção profissional**. *Psicol. cienc. prof.*, Brasília, v. 24, n. 3, p. 48-57, set. 2004. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S14149893200400030007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 13 maio de 2016..

Conselho Nacional de saúde 1991. www.conselho.saude.gov.br/resolucoes/reso_91.htm Acesso em 21 de Maio 2016

DALCIN, Ediane de Miranda Castro. **"Ambiente e trabalho: condições de estresse em profissionais de um centro de Atenção Psicossocial I no interior do Mato Grosso."** Universidade Católica de Goiás. Dissertação de Mestrado em Ciências Ambientais e Saúde. Goiânia. 2009

DOESCHER, Andrea Marques Leão; Henriques, Wilma Magaldi. **Plantão Psicológico: um encontro com o outro na urgência**. Maringa, out/dez. 2012. www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-73722012000400018...sci. Acesso em 13 maio de 2016.

ELIAS, Marisa Aparecida; NAVARRO, Vera Lúcia. **A relação entre o trabalho, a saúde e as condições de vida: negatividade e positivismo no trabalho das profissionais de enfermagem de um hospital escola**. *Rev. Latino-am Enfermagem*. 2006. www.scielo.br/pdf/rlae/v14n4/v14n4a08.pdf. Acesso em 14 de Maio de 2016

FILHO, José Ezequiel da Silva. **A atuação Profissional de Psicologia no Caps Casa Verde**, UFAL, Maceió, 2010.

FERNANDES, Almesinda Martins de Oliveira. **Psicologia e relação humana no Trabalho** / Almesinda Martins de O. Fernandes de Oliveira, Milena Oliveira Silva – Goiânia: AB, 2006.

GIBERT, Maria Agnes Pérez, CURY, Vera Engler. **Saúde Mental e Trabalho: Um estudo fenomenológico com psicólogos organizacionais**. *Boletim de Psicologia*, 2009. http://conselho.saude.gov.br/web_comissoes/cist/index.html Acesso em 14 de Maio de 2016.

GELBCKE, Francine; Lima e PADILHA, Maria Itayra Coelho de Sousa. **O fenômeno das drogas no contexto da promoção da saúde**, Texto e Contexto Enfermagem. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

GRUBITS, Sonia; GUIMARÃES, Liliansa A.M e FREIRE, Heloisa B.G. **Psicologia da Saúde: conceitos e evolução do campo**. In: GRUBITS, Sonia, GUIMARÃES, L.A.M (org.). Psicologia da Saúde. Especificidades e diálogo interdisciplinar. São Paulo: Vetor, 2007

CARVALHO, Liliansa de; MALAGRIS, Lucia Emmanoel Novaes. **Avaliação do nível de stress em profissional de saúde**. Estud. Pesqui. Psicol. v.7 n.3 Rio de Janeiro dez. 2007. www.revispsi.uerj.br/v7n3/artigos/pdf/v7n3a16.pdf Acesso em 21 de Maio 2016

Manual Estatístico Diagnóstico das Doenças Mentais (DSM-V), 2014. c026204.cdn.sapo.io/1/c026204/cld-file/1426522730/.../DSM%20V.pdf. Acesso em 21 Maio 2016

MARTINS, Luiz Antonio Nogueira. **Saúde Mental dos Profissionais de Saúde**. 2013. www.pqv.unifesp.br/saudementaldosprofissionaisdesaude.pdf Acesso em 21 de Maio 2016

MASLACH, C. Schaufeli. W.B. Leiter M. Job Burnout. Annus.Rev.Psychol, 2001.

MOSIMANN, Laila T. Noletto Q, LUSTOSA, Maria Alice. **A psicologia hospitalar e o hospital**. Rev. SBPH. Vol 1. Rio de Janeiro. 2011. pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci...pid...08582011000100012. Acesso em 14 de Maio de 2016.

SEGRE, Ferroz MARCO, Segre; CARVALHO, Flávio. **O Conceito de Saúde**. Revista de Saúde Pública. Universidade de São Paulo. Vol.31. numero 5. Out. 1997.

MOREIRA, Virginia; TORRES, Rafael Bruno. **Empatia e redução fenomenológica: possível contribuição ao pensamento de Rogers**. Arq. bras. psicol., Rio de Janeiro, v. 65, n. 2, p. 181-197, 2013. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672013000200003&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 21 maio 2016.

NARDI, H. C. Saúde do Trabalhador. In: CATTANI, A. D. (org.) (1997) **Trabalho e tecnologia, dicionário crítico**. Petrópolis: Editora Vozes; Porto Alegre: Ed. Universidade, 219-224.

KOVÁCS, M. J. **Sofrimento da equipe de saúde no contexto hospitalar: cuidando do cuidador profissional**. *O mundo da saúde*, 34(4), 420-429. 2010. www.saocamilo-sp.br/pdf/mundo_saude/79/420.pdf. Acesso em 14 de Maio de 2016.

OLIVEIRA, Vilma B. T. C. **Stress ocupacional em uma amostra em uma amostra de professores do ensino médio da rede particular de educação**. 2003.

site.ucdb.br/.../7821-stress-ocupacional-em-uma-amostra-de-professores-do Acesso em 14 de Maio de 2016.

OVEREJO, Bernal Anastasio. **Psicologia do trabalho em mundo globalizado: como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho**. Porto alegre. Artmed. 2010.

PALMIERI, Tatiana Hoffmann; CURY, Vera Engler. **Plantão psicológico em Hospital Geral: um estudo fenomenológico**. *Psicol. Reflex. Crit.*, Porto Alegre , v. 20, n. 3, p. 472-479, 2007 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722007000300015&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 13 de Maio de 2016.

REBOUCAS, Melina Séfora Souza; DUTRA, Elza. **Plantão psicológico: uma prática clínica da contemporaneidade**. *Rev. abordagem Gestalt.*, Goiânia , v. 16, n. 1, p. 19-28, jun. 2010 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672010000100004&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 22 maio 2016.

SILVA, Ana Paula Pereira da. LIMA, José Lesso de. MONTEIRO, Kátia Alves. ROCHA JUNIOR, José . Rodrigues. **Uma leitura sobre a Psicologia Hospitalar e a percepção das gestantes sobre o parto**. *Ciências Biológicas e da Saúde | Maceió | v. 2 | n.1 | p. 11-29 | maio 2014 | periodicos.set.edu.br*

APÊNDICES



1. Você foi atendido através do serviço de Plantão psicológico? Caso não, justifique por quê.

Sim

Não

.....

.....

.....

2. Para você como funcionário é importante a continuidade do serviço de plantão para os profissionais inseridos no hospital? Justifique sua resposta.

Sim Não

.....

.....

.....

3. Quando você é atendido por um psicólogo, o seu estado psíquico ou comportamental houve uma melhora durante as rotinas trabalhistas?

Sim Não

.....

.....

.....

4. Para você o serviço de Plantão Psicológico contribui para qualidade de vida pessoal e profissional?

Sim Não

.....

.....

.....

5. Quais palestras, treinamentos ou atividades você considera necessário para a qualidade de vida dos profissionais de saúde?

.....

.....



1.1. **Nome do Psicólogo**, registrada no Cadastro de Pessoas Físicas-CPF
....., Inscrição Profissional CRP sob o nº....., endereço

1.2 **Cliente**, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ, endereço.....

1.2. Denominado neste como paciente/contratante.

2. OBJETO:

Prestar atendimento de Plantão Psicológico para os profissionais de saúde através de três encontros semanais durante três meses, com duração de cinco horas em cada turno,

3. DA AVALIAÇÃO

Após o término de contrato será realizado uma aplicação do formulário para diagnosticar e verificar a necessidade da efetividade do serviço.

4. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1: Receber atendimento psicológico de qualidade, por profissional qualificado;

4.2: Oferecer o espaço físico de acordo com o recomendado pela psicóloga;

5 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Realizar o serviço de Plantão Psicológico para os profissionais de saúde conforme horário e data marcada.

6 - DO PAGAMENTO

6.1 o valor do serviço de Plantão Psicológico será R\$3.000,00 (três mil reais)

.6.2 o pagamento deverá ser realizado no dia 10 de cada mês,

6.3 o pagamento será dividido em três vezes de R\$1.000,00 (Hum mil reais)

Recife, de Julho de 2016

.....

Psicóloga

.....

Empresa