

**FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICÍPIO DE ASSIS
INSTITUTO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE ASSIS-IMESA**

ANA PAULA ONCA

SANDRA CATARINA MARCELINO NEVES

**PROFISSIONAIS DA ENFERMAGEM: ESTRESSE NAS
RELAÇÕES INTERPESSOAIS EM AMBIENTE
OCUPACIONAL**

**ASSIS
2009**

**FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICÍPIO DE ASSIS
CURSO DE ENFERMAGEM**

ANA PAULA ONCA

SANDRA CATARINA MARCELINO NEVES

**PROFISSIONAIS DA ENFERMAGEM: ESTRESSE NAS
RELAÇÕES INTERPESSOAIS EM AMBIENTE
OCUPACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, apresentado a Fundação Educacional do Município de Assis, como exigência para a obtenção do título de Enfermeiro.

Orientadora: Profa. Dra. Anney Tojeiro Giordani

**ASSIS
2009**

ONCA, Paula.
NEVES, Sandra.

Título: Profissionais da Enfermagem: Estresse nas Relações Interpessoais em Ambiente Ocupacional.

ONCA, Ana Paula e NEVES, Sandra C. M. Assis, 2009.
39 f.: il; 30 cm

Orientadora: Professora Doutora Annecy Tojeiro Giordani.
Trabalho Monográfico (Curso de Enfermagem) –
Fundação Educacional do Município de Assis, 2009.

Palavras-Chave: Relações Interpessoais, Estresse e Trabalho

CDD:

**FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICÍPIO DE ASSIS
CURSO DE ENFERMAGEM**

ANA PAULA ONCA

SANDRA CATARINA MARCELINO NEVES

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, apresentado a Fundação Educacional do Município de Assis, como exigência para a obtenção do título de Enfermeiro.

Orientadora: Prof.^a Dra. Annecy Tojeiro Giordani

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Elizete Mello da Silva

Examinadora

Enfermeira Isabel Cristina Guedes Mazalli

Examinadora

P Prof.^aDra. Annecy Tojeiro Giordani

Orientador

**FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICÍPIO DE ASSIS
CURSO DE ENFERMAGEM**

ANA PAULA ONCA

SANDRA CATARINA MARCELINO NEVES

**PROFISSIONAIS DA ENFERMAGEM: ESTRESSE NAS RELAÇÕES
INTERPESSOAIS EM AMBIENTE OCUPACIONAL**

Com base no disposto da lei Federal n. 9160, de 19/02/1998, AUTORIZO a Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, sem ressarcimento dos direitos autorais, a disponibilizar na rede mundial de computadores e permitir a reprodução por meio eletrônico ou impresso do texto integral e/ou parcial da OBRA acima citada, para fins de leitura e divulgação da produção científica gerada pela Instituição.

Assis-SP, ____/____/____

Ana Paula Onca

Sandra Catarina Marcelino Neves

Declaro que o presente Trabalho de Conclusão de Curso, foi submetido a todas as Normas Regimentais da Fundação Educacional do Município de Assis e, nesta data AUTORIZO o depósito da versão final desta monografia bem como o lançamento da nota atribuída pela Banca Examinadora.

Assis-SP, ____/____/____

Prof.^a Dra. Anecy Tojeiro Giordani
Orientador

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha mãe Maria, meu pai Marcilio, minha irmã Ana Cristina e ao Daniel, que sempre me apoiaram nos meus compromissos acadêmicos, e por ter tido paciência comigo e ter me ajudado nas horas em que mais precisei.

Ana Paula.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao Carlos, Nivaldo e as minhas filhas Isabella, Beatriz e Yasmim e em especial a minha mãe, Olinda que me ajudou nas horas em que mais precisei.

Sandra.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por mais esta realização pessoal.

Ao meu pai, Marcilio, minha mãe, Maria, minha irmã Ana Cristina e ao Daniel por sempre estarem ao meu lado nas horas difíceis e de cansaço extremo, por todo o apoio e atenção, apoio para que eu pudesse atingir mais este objetivo.

A minha família e amigos que estiveram ao meu lado, compreendendo-me as horas de ausências e que me incentivarão nessa caminhada.

Aos mestres, colegas de sala Sandra e Viviane, pela dedicação.

Ana Paula.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por estar presente em minha vida, dando-me força e coragem para enfrentar os obstáculos

A minha família e amigos que estiveram ao meu lado, compreendendo-me nas horas de ausências e que me incentivarão nessa caminhada.

Aos mestres, colegas de sala Ana Paula, Keila, Marcos, Marcelo e Viviane, pela dedicação.

Enfim muitas pessoas são responsáveis por este momento, peço a Deus que esteja sempre presente em suas vidas, abençoando e mostrando-lhes o melhor caminho a seguir.

Sandra.

RESUMO

O estresse é um componente da vida moderna que esta cada dia mais presente, muitas vezes se torna um aliado na superação de desafios, mas cronicamente pode causar danos importantes na saúde física e mental. Podemos observar que o estresse pode ser causado por diversas maneiras, onde o profissional sofre uma mudança brusca no estilo de vida e isso é causado pela nossa exposição a um determinado ambiente, que leva a ter varios tipos de reações, vale ressaltar que os conflitos existem nas relações entre profissionais de Enfermagem e profissionais da Saúde, tem a ver com situações frenéticas de trabalho as quais impõem grande demanda de atividades variadas que acaba por interferir e afetar o desempenho fisiológico e mental do trabalhador, e isso pode ser solucionado de uma forma diferente e saudável, temos algumas tipos de relaxamento para ser desenvolvidos no ambiente de trabalho assim ajudando a prevenir o estresse e a qualidade de vida do enfermeiro.

Palavras – chaves: Relações Interpessoais, Estresse e Trabalho

ABSTRACT

Stress is a part of modern life that is increasingly present, often becomes an ally in overcoming challenges, but chronically can cause major damage to the physical and mental health. We can see that stress can be caused by various means, where the trader suffers a sudden change in lifestyle and this is caused by our exposure to a particular environment, which leads to have several types of reactions, it is noteworthy that the conflicts are the relationship between nursing professionals and health professionals, has to do with hectic work situations which require great demand for various activities which ultimately interfere and affect the physiological and mental performance of the employee, and this can be solved in a different way and healthy, we have some kind of relaxation to be developed in the work environment thus helping to prevent stress and quality of life of nurses.

Words - Chaves: Interpersonal Relationships, Stress and Work

SUMÁRIO

RESUMO

ABSTRACT

1. INTRODUÇÃO.....	13
2. OBJETIVOS.....	15
3. METODOLOGIA.....	16
4. REVISÃO DA LITERATURA.....	16
Capítulo 1.....	17
1.1 Conceitos do estresse.....	17
1.2 Sinais e Sintomas.....	18
1.3 Síndromes de Adaptação Geral (SAG).....	21
1.4 Síndromes de Burnout.....	22
1.5 Saúdes Ocupacionais.....	23
1.6 Alguns Fatores de Estresse no Trabalho do Enfermeiro.....	24
Capítulo 2.....	25
2.1 Algumas Medidas de Prevenção.....	25
2.2 Estratégias na Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho.....	26
Capítulo 3.....	29
3.1 Absenteísmo.....	29
3.2 Controles dos Atestados Médicos.....	30
3.3 Índice de Controle.....	32
3.4 Orientações para Interpretação dos Resultados dos Índices de Absenteísmo por Doenças.....	35
3.5 Análises dos Resultados de Absenteísmos por Doenças.....	35
3.6 Presenteísmo.....	36
5 Conclusão	37
6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39

1. INTRODUÇÃO

É, inicialmente, em uma pequena região cerebral, que ocorrem alterações fisiológicas do estresse. Chamada hipotálamo, essa região estimula a glândula hipófise, de tal modo que a as glândulas supra-renais produzam adrenalina, noradrenalina, corticóides e concomitantemente, o sistema nervoso autônomo simpático entra em ação. Trata-se de ações neuroendócrinas que deixam o ser humano em constante estado de alerta, estimulando o estado de fuga e as sensações de insegurança e vulnerabilidade. Interessante resgatar que o termo estresse, foi utilizado em 1926, pela primeira vez na Saúde, quando se observou que pessoas que sofriam de problemas físicos e emocionais, reclamavam de alguns sintomas em comum tais como:

Falta de apetite, pressão alta, palpitações cardíacas, respiração alterada, desânimo, fadiga, insônia, distração, sentimento de culpa, indecisão, falta de interesse, desejo de fugir de tudo e de todos, angustias, instabilidade, descontrole, agressividade, tiques nervosos, perda da concentração e esquecimento. (HANS SELYE apud PINTO, 2006, p. 12).

O estresse pode ser causado pela ansiedade e pela depressão devido à mudança brusca no estilo de vida e a exposição a um determinado ambiente, que leva a pessoa a ter varias reações como: dor, mágoa, morte, brigas, divórcios, mudanças, doenças, desemprego, trabalho, estudo, provas, relacionamento, conflito, decepção, fumo, alcoolismo, insônia, mudança do estilo de vida, sobrecarga de trabalho, excesso de responsbilidade, falta de apoio, expectativas exageradas e o baixo estima. Na verdade, o estresse pode afetar o organismo de diversas formas e seus sintomas podem variar de pessoa para pessoa. Existe uma sensibilidade pessoal que reage quando o ser humano enfrenta um ou mais problemas, essa particularidade explica como cada pessoa lida com situações desafiadoras, decidindo enfrentá-las ou não. Não são só situações ruins que levam ao estresse, mas toda e qualquer mudança vivenciada resulta em situações estressantes, mesmo que seja boa ou traga felicidade. Por sua própria natureza e características, o trabalho do enfermeiro, revela-se especialmente suscetível ao fenômeno do estresse

ocupacional afetando de maneira considerável a qualidade de vida do Enfermeiro. Sobre os principais fatores contribuintes para ocorrência de estresse que afeta profissionais da Enfermagem, Hans Selye apud Pinto (2006, p. 12) cita:

Achatamento dos salários, estreitamento do mercado de trabalho, desemprego, número reduzido de enfermeiros na equipe de enfermagem (13,14% segundo o Conselho Federal de Enfermagem), dificuldades em delimitar os diferentes papéis entre enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, profissionais que são obrigados a atuar em mais de um local de trabalho, exercendo uma carga horária mensal extremamente longa.

Fora todos esses fatores, valem ressaltar que os conflitos existem nas relações entre profissionais de Enfermagem e desses para com outros profissionais da Saúde, clientes e familiares, também têm a ver com situações frenéticas de trabalho as quais impõem grande demanda de atividades variadas que acaba por interferir e afetar o desempenho fisiológico e mental do trabalhador, fator culminante em um crescente número de afastamentos do trabalho. Assim, as relações interpessoais na equipe de Saúde são corroboradas por Silva (2006), como fator contributivo para o estresse podendo resultar em estados de depressão enquanto grave problema de saúde pública. O trabalho do enfermeiro, por sua própria natureza e características, revela-se especialmente suscetível ao fenômeno do estresse ocupacional. O estresse tem afetado de maneira considerável a qualidade de vida do Enfermeiro, esta afirmação é expressa em trabalhos de vários autores.

Os serviços de Saúde em geral, somados as características que compõem as atividades e relações interpessoais da Enfermagem com demais membros da equipe, clientes e familiares, a torna muito especial. Ela existe para cuidar, no entanto, para que o cuidado oferecido seja de qualidade, o conhecimento, a atenção minuciosa, a compreensão, o medo e o amor pela profissão andam juntos. Deve-se considerar então, que profissionais da Enfermagem são seres humanos, possui sentimentos e emoções, estando sujeitos o tempo todo a situações de estresse que resultam na ocorrência de falhas técnicas e relacionais observadas com frequência durante o desenvolvimento de suas atividades laborais. Interessa-nos conhecer a fundo os diversos fatores que tendem a contribuir para que o estresse ocorra e assim, apresentar sugestões que contribuam para sua efetiva prevenção e controle.

2. OBJETIVOS

Geral

- Aprofundar o conhecimento através de revisão bibliográfica atualizada sobre a ocorrência de estresse nas relações interpessoais envolvendo profissionais da Enfermagem e respectivos fatores que os levam a essa condição que afeta sua saúde física e mental.

Específico

- Identificar fatores que contribuem para a ocorrência do estresse laboral e comportamentos que o caracterizam no cotidiano de profissionais de Enfermagem e em suas relações interpessoais no ambiente de trabalho.

3. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo monográfico bibliográfico que compreenderá as seguintes etapas: levantamento, seleção, leitura e análise de referências bibliográficas especializadas e afinizadas com a temática central, dando-se preferência a teses de doutorado, dissertações de mestrado, monografias, livros inteiros e capítulos, assim como a artigos impressos e publicados em revistas científicas na área da Saúde e/ou disponibilizados na Internet, preferencialmente, disponibilizados em sites governamentais e com no máximo cinco anos de publicação.

4. REVISÃO DA LITERATURA

CAPITULO 1

1.1 Conceitos do Estresse

O significado de estresse é o conjunto de reações do organismo a agressões de ordem física, psíquica, infecciosa, que são capazes de perturbar a homeostase, que seriam os mecanismos de ação do nosso organismo que faz com que tudo no nosso corpo permaneça em equilíbrio. O estresse não é um diagnóstico, doença, ou síndrome. Ele é um conjunto de sintomas emocionais ou físicos, não específicos, que podem estar associados ou não a uma doença ou síndrome. A associação do estresse com uma determinada doença irá depender da vulnerabilidade individual; da intensidade, natureza e duração do estresse, além da capacidade do indivíduo em se adaptar ou modificar os recursos disponíveis em seu ambiente.

Segundo SELYE e HELMAN (2006), afirma que o conceito de estresse foi descrito pela primeira vez por Hans Selye em 1936, e desde então mais de 110mil estudos já foram publicados sobre o tema na literatura acadêmica.

O estresse vem se acarretando cada vez mais na vida das pessoas, isso causando um sofrimento tanto individual quanto coletivo, e até mesmo problemas físicos e emocionais no final do século XX. Cada dia que se passa as pessoas vem reclamando de alguns sintomas e síndromes citados, o estresse vem afetando a vida das pessoas.

Helman (2006, p.262), ressalta que no modelo original de Selye, o estresse representa a resposta genérica do organismo frente às exigências do ambiente. Trata-se de um mecanismo fisiológico inerente, que prepara o organismo para a ação e que é acionado quando exigido, Nem todo tipo de estresse é prejudicial ao organismo; em nível moderada (“eustresse”), ele tem uma função protetora e de adaptação. Entretanto, em nível mais elevado (“distresse”), a reação ao estresse pode provocar mudanças patológicas e até a morte. Temos três influências

ambientais, a física, psicológica ou sociocultural, eles que produzem o estresse que é denominado o fator estresse ou estressor.

No processo civilizatório mundial, é comum nos dias atuais falar de estresse continuamente, pois há tantas irregularidades sociais, psicológicas e outras ordens que fica difícil atentar para as coisas da psicodinâmica do trabalho sem levar em conta a contemporaneidade globalizada, onde os valores éticos estão decaindo e as máquinas estão tomando conta da mão-de-obra humana. Fica então parecendo uma concorrência, ou seja, a competição do estressor e do estressado. Porém é importante ressaltar que devemos enfrentar este conflito contínuo.

Em nosso estudo foi pesquisado o conceito de estresse é um conjunto de fatores de origem não determinada que possa agir sobre o organismo ou, ainda, um estado manifestado por uma síndrome específica constituído por alterações não específicas produzidas no organismo. Alterações psicofisiológicas que ocorrem no organismo com o intuito de manter o equilíbrio, interno, as reações neuroendócrinas se desenvolvem e são consideradas reações de defesas e de adaptação perante o estressor. De acordo com este conceito, as doenças surgem quando ocorre uma ruptura da homeostase orgânica, ou seja, quando o organismo perde a capacidade orgânica na presença de estímulos internos e externos como citamos no começo.

1.2 Sinais e Sintomas do Estresse

Os sintomas são inespecíficos. Podem ser de fundo psicológico como irritabilidade, redução da concentração e memória, insônia, isolamento, desânimo, apatia e emotividade acentuada. Já os sintomas de origem física estão relacionados ao cansaço, fadiga, dores pelo corpo, dores de cabeça, palpitações, quedas de cabelo, dentre outros.

O fator estressor é o agente estressor já é o que estimula o estresse ou a situação desencadeante das alterações orgânicas. O estressor é qualquer evento, acontecimento ou circunstância que exerça influência física, emocional ou mental em um indivíduo. Geralmente os fatores estressores estão relacionados ao convívio social e familiar, ambiente de trabalho, meio ambiente, condição de saúde e situação sócio-econômica do indivíduo, dentre outros. Apesar de muitos não acreditarem que

o estresse seja uma doença, muitos estudiosos defensores desta teoria, consideram o estresse como uma doença do século XX, por que através do estresse pode-se desencadear varias patologias entre elas doenças cardiovasculares, hipertensão arterial e ate mesmo o desenvolvimento de neoplasia maligna.

Ao contrário de outros autores, Wagner & Hollenbeck apud Pinto (2006) define estresse como um estado emocional desagradável decorrente da insegurança das pessoas e sua capacidade para enfrentar um desafio percebido em relação a um valor importante. No entanto, o estresse tem fundamental papel no desempenho de atividades como competições esportivas, reuniões importantes ou em situações de perigo, sendo um grande aliado ao aumento da capacidade física, raciocínio, memória e concentração. Porém, algumas condições podem favorecer o aparecimento dos efeitos negativos sobre o organismo como, por exemplo, o acúmulo de situações persistentemente estressantes de difícil controle, pressões no trabalho, relacionamentos infelizes, eventos traumáticos como acidente automobilístico e estupro.

Alem dessas situações de perigo o enfermeiro vem sofrendo com o estresse desde inicio da graduação, porque é um estudo que exige muito do aluno e com isso ele tem que se dedicar a estudar muito, algumas pessoas que além de estudar tem que consiliar o trabalho para poder continuar mantendo seus estudos porque sem emprego nao tem como pagar, muitas pessoas começam e para logo ao meio do ano porque tem dificuldade de trabalhar e estudar, muitas vezes trabalha de madrugada para poder levar o estudo e o estagio de dia, por isso chegamos à conclusão que na enfermagem ja começa com o verdadeiro estresse ai vem se acarretando do inicio ao fim da profissão. O processo educativo em enfermagem ja é muito estressante e com isso provoca formas de reações e adaptação no sentido de preservar o equilíbrio e a integridade na qualidade de vida e na formação acadêmica. Na maioria das vezes quem exerce a profissão de auxiliar ou técnico de enfermagem, já chegam exausto na sala de aula e com isso ficam irritados e dispersivos por acumularem uma jornada de trabalho e ainda terem que assistir as aulas com a carga horária puxada, isso também leva muitas vezes a ficarem estressados.

Na verdade, a profissão Enfermagem determina a natureza do estresse, que relacionado a problemas sociais, laborais ou profissionais. Nesse sentido, vivenciam o chamado estresse social, os profissionais da Enfermagem que trabalham em casa,

cuidando de suas famílias; os que são vítimas de assédio sexual por parte da equipe, especialmente, os molestados por médicos; os que são alvo de racismo, inclusive em hospitais; aqueles que têm medo que sua homossexualidade seja descoberta e gere fofocas devido à discriminação por parte de outros profissionais da Saúde e pela própria Enfermagem.

Já, existem aqueles que vivenciam cotidianamente, situações que caracterizam o denominado estresse laboral. Esse guarda relação estreita com o trabalho noturno e maiores permanências nos serviços; com a carga excessiva de trabalho levando a insatisfação do trabalhador; com a violência e insegurança que se caracterizam por agressões verbais e físicas praticado por profissionais da Saúde, usuários dos serviços e familiares.

Também, há uma lista de estressores profissionais importantes e que não podem deixar de ser citados, dentre eles: a insegurança no trabalho devido à formação básica insuficiente e ao mesmo tempo, o desinteresse do profissional da Enfermagem em buscar conhecimento através da educação continuada e cursos de aperfeiçoamento; a frequente falta de autonomia e de flexibilidade a mudanças. É igualmente comum, que profissionais da Enfermagem vivenciem a Síndrome do anjo, ao realizarem atividades com êxito sem esperarem elogios, além de serem constantemente expostos a riscos físicos, químicos e biológicos presentes no ambiente de trabalho e com odores, visões e sons desagradáveis relacionados ao sofrimento e a morte, os quais podem lhe causar sérios danos a saúde.

1.3 Síndromes de Adaptação Geral (SAG)

Segundo Potter (2004, p.547) temos os fatores de estresse são divididos em três estágios:

Reação de alarme: Envolve a reação de alarme a mobilização dos mecanismos de defesa do corpo e da mente, para lidar com o estressor. Os níveis hormonais elevam-se, a fim de aumentar o volume sanguíneo e, por tanto, preparar a pessoa para agir. Outros hormônios são liberados, visando aumentar os níveis glicêmicos para disponibilizar a energia para a adaptação. O aumento dos níveis de outros hormônios- epinefrina e norepinefrina- resulta em maior frequência cardíaca, maior fluxo sanguíneo para os músculos, maior ingestão de oxigênio e maior alerta mental.

Esta intensa atividade hormonal prepara a pessoa para a resposta de luta ou fuga. Aumentam o débito cardíaco, a captação de oxigênio e a frequência cardíaca torna-se maior, a fim de propiciar maior energia. Outras alterações ocorrem. Com o aumento desta energia e alerta mental, a pessoa fica preparada para lutar ou fugir do estressor.

Durante a reação de alarme, a pessoa confronta-se com um estressor específico. A resposta fisiológica da pessoa é extensa, envolvendo os principais sistemas do corpo podendo durar de um minuto a muitas horas. Quando o estressor é extremo, ou permanece por longo tempo, pode haver ameaça à vida. Se o estressor ainda está presente depois da reação de alarme inicial, a pessoa progride para a segunda fase da SAG, a resistência.

Estágio de Resistência: Nesse estágio, o corpo estabiliza-se, e os níveis hormonais, a frequência cardíaca, a pressão arterial e o débito cardíaco voltam ao normal. A pessoa tenta se adaptar ao estressor. Quando o estresse pode ser resolvido, o corpo repara a lesão que pode ter ocorrido. Entretanto, se o estressor permanece presente, como na perda sanguínea continuada, doença debilitante ou doença mental grave e duradoura, e a adaptação falha, a pessoa entra na terceira fase da SAG, a exaustão.

Estágio da Exaustão: Acontece o estágio de exaustão, quando o corpo não consegue mais resistir ao estresse e a energia necessária para manter a adaptação está depletada. A resposta fisiológica é intensificada, mas o nível de energia da

pessoa fica comprometido, e a adaptação ao estressor diminui. O corpo torna-se incapaz de se defender contra o impacto do estressor, a regulação fisiológica diminui, caso o estresse continue, pode resultar a morte.

1.4 Síndrome de Burnout

A síndrome de Burnout poderíamos dizer que seria um alto acarretamento de emoções não identificadas (estresse), sempre leva a situações não desejadas, fazendo ser uma pessoa negativa e sem perspectiva futuras e com um enorme desgaste físico e emocional, e pode levar a ser uma pessoa amarga e sem visão do problema a ser solucionado no seu ambiente de trabalho. É uma condição psicológica debilitante, ocasionada pelo estresse em alívio, e que contribui para o absenteísmo, para constantes mudanças de serviço e ainda que esteja relacionado ao alcoolismo, suicídio, doenças mentais e conflitos conjugais. Outros autores têm uma melhor definição para ela.

A definição mais aceita sobre a síndrome de burnout fundamenta-se na perspectiva social psicológica de Maslach & Jackson 6. Essa considera burnout como uma reação à tensão emocional crônica por lidar excessivamente com pessoas. É um construto formado por três dimensões relacionadas, mas independentes: (a) exaustão emocional: caracterizada por falta de energia e entusiasmo, por sensação de esgotamento de recursos ao qual pode somar-se o sentimento de frustração e tensão nos trabalhadores, por perceberem que já não têm condições de despender mais energia para o atendimento de seu cliente ou demais pessoas, como faziam antes; (b) despersonalização: caracterizada pelo desenvolvimento de uma insensibilidade emocional, que faz com que o profissional trate os clientes, colegas e a organização de maneira desumanizada; (c) diminuição da realização pessoal no trabalho: caracterizada por uma tendência do trabalhador a autoavaliar-se de forma negativa, tornando-se infeliz e insatisfeito com seu desenvolvimento profissional, com conseqüente declínio no seu sentimento de competência e êxito, bem como de sua capacidade de interagir com os demais. (CARLOTTO; PALLAZO, 2006)

Essa síndrome é conhecida também como estafa ou esgotamento.

1.5 Saúde Ocupacional

O ambiente de trabalho como as situações estressoras encontradas no mesmo contribuem para o absenteísmo e também para o estresse ocupacional.

Segundo a OMS um estudo sobre os fatores ocupacionais estressantes relacionados com transtornos fisiológicos e de comportamento revela que entorno de 5 a 10% da população trabalhadora apresenta problema grave, sendo porcentagem mais elevada no grupo de mais idade; e que a presença de problemas moderados de estresse atinge cerca da metade dos trabalhadores. (LIMA; CARVALHO, 2000, p.31).

A OMS tem-se verificado que o desgaste do enfermeiro provocado por certas condições de trabalho, e um dos fatores de, e conseqüentemente, no aparecimento de doenças E também algumas situações que apresentem risco para a saúde do enfermeiro podem não apenas contribuir para o aparecimento de algumas doenças, e sim também agravar as já existentes.

O profissional de enfermagem procura a sua profissão para ter condições de atender as necessidades básicas, ter satisfação e realizar-se profissionalmente. Assim pode-se ter razão de satisfação ou insatisfação, as condições de trabalho podem contribuir para o prazer ou desprazer no desenvolvimento das atividades, e por isso as pessoas tem que trabalhar por prazer e não por desprazer, e sempre estar satisfeita com o seu trabalho, pois a insatisfação causa muito sofrimento.

O desempenho, a produtividade e a qualidade do trabalho estão diretamente ligados a fatores subjetivos psicológicos, a insatisfação diminui muito a produtividade. Trabalho sobre pressão, autoritarismo também são fatores que ocasionam o estresse, e causam adoecimento e envelhecimento precoce. Na realidade, o trabalho tem que ser prazeroso, ser fonte de vida, liberdade e de satisfação.

1.6 Alguns fatores de estresse no trabalho do enfermeiro

Segundo Paranhos (2007, p.122-123) cita alguns fatores estressantes:

Problemas de comunicação com a equipe: relacionamento com superiores; relacionamento interpessoal com o paciente; familiares; colegas e outros profissionais; falta de suporte; equipe de enfermagem apática e descontente.

Inerente à unidade: recursos físicos; mudanças tecnológicas; mudanças profissionais; ambiente; trabalho repetitivo; carga de trabalho; número inadequado de pessoal; odores desagradáveis; exposição constante a riscos; falta de equipamentos e pressão excessiva no trabalho.

Assistência prestada: lidar com a morte e o morrer, paciente com dor, doença terminal, lidar com necessidades emocionais do paciente e da família, pacientes e familiares agressivos, incerteza quanto ao tratamento do paciente.

Interferência na vida pessoal: conflito entre trabalho e a casa, desenvolvimento na carreira, tomada de decisão nos rumos da vida, experiências anteriores.

Atuação do enfermeiro: conflito de papéis, ambigüidade de papéis, falta de autonomia, estilo de supervisão, salário não-condizente, falta de treinamento, falta de oportunidade de crescimento na organização, falta de suporte administrativo e envolvimento.

Somado a isso tudo também temos a precariedade do sistema de saúde no Brasil, onde a muitas unidades sobrecarregadas, com atendimento até muitas vezes exaustivos. Podemos ver que o ambiente de trabalho gera estresse de várias naturezas e em vários níveis, por lidar com o sofrimento, dor e muitas vezes ter que presenciar a morte dor paciente e com isso os profissionais de saúde podem ser levados a um crescente estresse.

A enfermagem é uma ocupação particularmente estressante conceituada as cargas de trabalho físicas, químicas, mecânicas, fisiológicas e psíquicas, sofridas pelos trabalhadores de enfermagem como exigências ou demandas psico-biológicas do processo de trabalho que geram, ao longo do tempo, as particularidades do desgaste do trabalhador.

CAPÍTULO 2

2.1 Algumas Medidas de prevenção

Devemos tomar algumas medidas de prevenção para o controle de danos produzidos pela carga mental e psíquica do trabalho na Saúde, sendo que algumas diretamente estão ligadas ao trabalhador e outras a empresa ou instituição onde atua. Nesse sentido, permitir o próprio crescimento das competências; alimentar-se bem e fazer exercícios regulares; desfrutar de atividades de lazer; disponibilizar de tempo para o sono e repouso adequado; prevenir e controlar problemas mentais e emocionais passando por avaliações médicas periódicas são medidas importantes para prevenir o estresse.

Concomitantemente, algumas ações sociais que dizem respeito à instituições onde a Enfermagem está presente, também ajudam a assegurar que o trabalhador encontre melhores condições laborais e de qualidade de vida. Assim, é bom resgatar o quão é importante o apoio e o reconhecimento do trabalho da Enfermagem por parte de superiores, assim como a abertura e incentivo à comunicação para alívio da ansiedade, prevenção de acidentes e redução de fatores de risco de itrogênia.

Também, reuniões regulares de informações sobre técnicas a serem realizadas assim como, discussões conjuntas em torno de problemas cotidianos servem para orientar comportamentos junto a clientela e demais membros da equipe multiprofissional evitando maiores atritos, fugas ou erros cujas consequências poderão ser desastrosas. Por outro lado, para que o trabalhador sinta-se psicologicamente protegido contra acidentes ocupacionais, medidas tomadas pela empresa poderão estar ligadas a criação de grupos de conversa ou de apoio, sobre variadas formas, permitindo que cada membro da Enfermagem enfrente melhor o estresse, sobretudo se for possível contar com a participação de um psicólogo ou psiquiatra. Melhorar a sinalização, a ordem, a limpeza do ambiente de trabalho e identificar corretamente as áreas de riscos, de modo que todos conheçam a sinalização dos símbolos é uma dentre várias medidas que contribuirão para isso.

Entretanto, vale ressaltar que uma melhor seleção do profissional nem sempre leva em conta as cargas psíquicas que o trabalho acarreta às diferentes categorias

da Enfermagem. Sendo assim, deve-se levar em conta a necessidade de uma melhor adequação dos currículos a cada tipo de atividade, principalmente no âmbito hospitalar, inclusive no que diz respeito a escolha das chefias, coordenações e outros cargos gerenciais na área da Enfermagem de modo a valorizar uma maior interação da equipe e contribuir para o alívio da pressão psíquica.

2.2 Estratégia na Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho

Nesse sentido, falar em qualidade de vida levando-se em conta as principais características do trabalho na Enfermagem, é valorizar alguns benefícios apresentados por França (2002, p. 166) a serem: “melhor qualidade e motivação no trabalho; redução do número de doenças; oportunidade de crescimento pessoal-profissional; otimização dos recursos da empresa e exemplos de modelos de vida saudável”.

Quando o foco é a redução do estresse nas relações interpessoais entre enfermeiro e sua equipe de Enfermagem, Goleman apud Giroto (2008) estabelece algumas competências para ajuda solucionar conflitos a serem: a autoconsciência emocional, a auto-avaliação, a autoconfiança, o autocontrole, a transparência e o gerenciamento de conflitos. Nessa linha de pensamento, a autoconsciência emocional consiste na competência em identificar e perceber as próprias emoções que estão em andamento e portanto, remete-se à intuição e comunhão com o estado interior. A auto-avaliação refere-se ao conhecimento que o indivíduo tem de seus próprios limites e possibilidades. Sabedor de seus pontos fortes e fracos busca informações para se auto-avaliar, de modo a perceber se algo está ou não dentro de seu alcance. Reconhece seus limites e sabe de suas capacidades. Já, um profissional autoconfiante, é aquele que possui forte senso de seu próprio valor e capacidade. Confia em sua própria habilidade e ao se auto-avaliar passa, a saber, de seus pontos fortes tendendo a adquirir confiança em si mesmo. Ter autocontrole, por sua vez, é importante para manter impulsos e emoções em equilíbrio, uma vez que se refere à capacidade de mesmo frente a uma situação qualquer, não agir pelo impulso o qual poderá ser negativo ou positivo.

Giordani (2008, p.154-155), considera que,

É importante que o profissional de primeiro atendimento, em especial, saiba que representa a organização, e não ele mesmo. Isto lhe permitirá lidar melhor com situações de agressividade de alguns clientes, os quais costumam extravasar sua raiva em quem está na linha de frente, muito embora o descontentamento se aplique à empresa e à qualidade dos serviços.

Em caso de nervosismo ou agressividade do cliente, não se deve interromper sua fala, deixando-o liberar sua raiva. É indicado ouvi-lo atentamente, o que pode ajudar, bem como demonstrar empatia e interesse em resolver problemas que apresenta. Manter-se calmo, e em hipótese alguma perder o controle, sem dúvida é um desafio possível de ser alcançado. Dai, o entendimento de que a qualificação não se restringe apenas ao fato de o funcionário conhecer o serviço, estendendo-se ao perfil ideal, jeito, qualidade e motivação necessários para desempenhar tarefa tão especial. Assim é indispensável que funcionários ligados diretamente ao público também recebam o suporte necessário para que o estresse vivido no dia-a-dia do trabalho seja minorado.

A necessária transparência nas relações interpessoais, é outra competência que denota que o indivíduo é honesto, íntegro e digno de confiança. Assim, tornar-se claro e expor informações suas para os outros, tendo bom senso de acordo com a situação em questão, desmonta pensamentos duvidosos e opiniões negativas.

Ainda, para a redução do estresse nas relações interpessoais da Enfermagem, é preciso gerenciar conflitos, habilidade essa compreendida como a habilidade que o indivíduo tem de apaziguar uma situação de conflito em um ambiente, conseguindo fazer com que todos os envolvidos entrem em consenso e se entendam. Essa competência conduz o processo de maneira a explorar as bases das idéias de cada um, não somente aceitando-as como prontas, mais se conscientizando de que pode haver erros de comunicação e entendimento possíveis de serem sanados e prevenidos. O desenvolvimento dessas competências ajuda e muito a prevenir o estresse não somente entre trabalhadores da Enfermagem como se emprega positivamente também, a outras categorias profissionais dentro e fora da Saúde. Devemos cuidar da nossa saúde tanto física quanto mental, a tendência é gerar o estresse, por isso é muito comentado a importância de cuidarmos primeiramente do nosso corpo e ter a percepção do quanto ele é importante e o quanto ele ajuda nas atividades físicas e faz com que o nosso corpo gaste um pouco desse estresse, um pouco que ficamos parados podemos notar que pensamos muito e com isso pode-se

gerar o estresse do problema, o melhor é ocupar a mente com algo bom que possa tampar um pouco desse estresse.

CAPÍTULO 3

3.1 Absenteísmo

Absenteísmo: é a indicação de incidência temporária de faltas e atrasos no trabalho por motivo de doença, justificada por atestado médico. Quando o absenteísmo ocorre por doença, isso irá afetar a qualidade da prestação do cuidado paciente/cliente, e com isso os outros profissionais acabam trabalhando mais que o necessário, para suprir tanto suas obrigações quanto a do outro que se encontra ausente, podendo causar o estresse no enfermeiro que não é reconhecido pelo seu esforço.

É preciso saber qual são as causas do absenteísmo e agir para que não ocorra o prejuízo no setor da saúde e com certeza isso aumentará o nível de satisfação tanto dos funcionários quanto dos paciente/cliente. Muitas das causas do absenteísmo são doenças pessoais ou de alguns familiares, transportes, desmotivação, dificuldades financeiras, alcoolismo, drogas, falhas dos supervisores ou chefia.

Segundo o Artigo 473 da CLT - Consolidação das Leis Trabalhistas, o trabalhador pode deixar de comparecer ao serviço sem prejuízo ao salário:

I Até dois dias consecutivos em caso de falecimento do cônjuge, ascendente, descendente, irmão ou pessoa que, declara em sua carteira de trabalho e previdência social, viva sob sua dependência econômica.

II Até três dias consecutivos em virtude de casamento.

III Por cinco dias em caso de nascimento de filho no decorrer da primeira semana.

IV Por um dia em cada doze meses de trabalho em caso de doação voluntária de sangue devidamente comprovada.

V Até dois dias consecutivos ou não para se alistar eleitor nos termos da lei respectiva.

VI O período de tempo em que tiver de cumprir as exigências do serviço militar referidas na letra “C” do artigo 65 da Lei nº4. 375 de 17 de agosto de 1964 (Lei Serviço Militar).

VII Nos dias em que estiver comprovadamente realizando provas de exame vestibular para ingresso em estabelecimento de ensino superior.

VIII Pelo tempo necessário quando tiver que comparecer a juízo. (MORAES, 2007 p.139-140)

3.2 Controles dos Atestados Médicos

Segundo (Moraes 2007, p.140), cita que;

É importante ressaltar que quando se faz um controle dos atestados médicos, eles devem ser avaliados atentamente, segundo a Resolução CFM (Conselho Federal de Medicina) nº1. 658/2002 que normatiza a emissão de atestados citado no “Artigo3º na elaboração do atestado medico, o medico assistente observa os seguintes procedimentos:

- a) Especificar o tempo concedido de dispensa à atividade, necessário para a completa recuperação do paciente;
- b) Estabelecer o diagnóstico, quando expressamente autorizado pelo paciente;
- c) Registrar os dados de maneira legível;
- d) Identificar-se como emissor, mediante assinatura e carimbo ou número de registro no Conselho Regional de Medicina.

Não se deve cobrar ou deixar de aceitar o atestado médico dos trabalhadores que não apresentar o CID (Código Internacional de Doença). Devem ser observadas rasuras quanto à data e ao tempo de afastamento concedido no atestado. Qualquer suspeita deve ser investigada procurando o local de atendimento e médico responsável pela emissão do atestado médico.

O controle dos atestados médicos tem como abjetivo:

- Verificar as condições de saúde dos funcionários;
- Identificar agentes causadores do afastamento.

Chegamos à conclusão que com o controle dos atestados fica muito mais fácil identificar qual patologia traz um aumento no índice de absenteísmo no quadro de colaboradores da empresa, levando em conta somente os ocorridos por doenças e não os atestados gerados por acidentes de trabalho. Com isso ajudará na implantação de programas preventivos ou ainda identificar aonde ocorrem o maior índice de absenteísmo

Podem-se manter campanhas de vacinação contra certas patologias, tipo gripe, hepatites, febre amarela, febre maculosa, incentivo ao controle da pressão arterial dentre outras. Oferecendo orientação e palestras sobre prevenção

Outro índice também que afeta esta em doenças gástricas GECA (gastroenterocolite aguda) neste caso como medida preventiva deve-se analisar a alimentação tanto nos locais que oferecem refeição e também as que são preparadas em casa pelos funcionários. Oferecendo-lhes palestras e orientação sobre higienização, modo corretos de preparos e conservação dos alimentos.

Mais um fator alarmante é o local onde se trabalha um grande número de mulheres. A grande alternativa é oferecer-lhes orientações, atendimento ginecológico e obstétrico dentro dos locais de serviços, isso com certeza diminuir o absenteísmo e acima de tudo prevenir e controlará contra certas patologias, dentre elas câncer de mama, colo uterino, e as mulheres em idade fértil poderá receber orientações sobre planejamento familiar, em caso de gestantes poderá realizar um pré-natal no seu local de trabalho e as que estiverem entrando na menopausa poderão fazer a reposição hormonal e orientação no seu local de trabalho.

3.3 Índices de controle

Moraes 2007, explica melhor a formula dos Índices de controle dos absenteísmos por doença.

1-Índice de Freqüência:

$$\text{IF} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de atestados médicos no mês}}{\text{n}^\circ \text{ de funcionários no mês}}$$

2-Índice de Gravidade:

$$\text{IG} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de dias perdidos no mês}}{\text{n}^\circ \text{ de funcionários no mês}}$$

3-Percentagem de Tempo Perdido

$$\text{PPT} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de dias perdidos no mês} \times 100}{\text{n}^\circ \text{ de funcionários no mês} \times \text{n}^\circ \text{ de dias de trabalho do mês (média 25 dias)}}$$

4-Percentagem de Tempo Perdido até 15 dias de Afastamento

$$\text{PTP até 15 dias} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de dias perdidos por afastamentos até 15 dias no mês} \times 100}{\text{n}^\circ \text{ de funcionários no mês} \times \text{n}^\circ \text{ dias de trabalho do mês (média 25 dias)}}$$

5-Percentagem de Tempo Perdido Total

$$\text{PTP Total} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de dias perdidos por afastamento até 15 dias} + \text{dias perdidos por afastamento a partir do 16 dia até o 360 dias} \times 100}{\text{n}^\circ \text{ de funcionários no mês} \times \text{n}^\circ \text{ dias de trabalho do mês (média 25 dias)}}$$

6-Taxa de Freqüência por Funcionário.

$$\text{TFF} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de funcionários com um ou mais afastamento do mês}}{\text{n}^\circ \text{ de funcionários no mês}}$$

Exemplo:

Uma empresa com 504 colaboradores apresentou os seguintes atestados médicos. Qual o índice de freqüência, o índice de gravidade e o percentual de tempo perdido?

45 atestados com 1 dia=total de 45 dias perdidos

21 atestados com 2 dias= total de 42 dias perdidos

08 atestados com 3 dias=total de 24 dias perdidos

04 atestados com 4 dias=total de 16 dias perdidos

02 atestados com 5 dias= total de 10 dias perdidos

01 atestado com 8 dias=total de 8 dias perdidos

02 atestados com 10 dias=total de 20 dias perdidos

01 atestado com 15 dias=total de 15 dias perdidos

Total de atestados médicos 84

Total de dias perdidos com atestados médicos 180.

Índice de Freqüência

$$\text{IF} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de atestados médicos no mês}}{\text{n}^\circ \text{ de funcionários no mês}}$$

$$\text{IF} = \frac{84}{504}$$

$$\text{IF} = 0,166$$

Índice de Gravidade

$$IG = \frac{\text{n}^\circ \text{ de dias perdidos no mês}}{\text{n}^\circ \text{ de funcionários no mês}}$$

$$IG = \frac{180}{504}$$

$$IG = 0,357$$

Porcentagem de Tempo Perdido

$$PTP = \frac{\text{n}^\circ \text{ de dias perdidos no mês} \times 100}{\text{n}^\circ \text{ de funcionários no mês} \times \text{n}^\circ \text{ de dias de trabalho do mês (média 25 dias)}}$$

$$PTN = \frac{180 \times 100}{504 \times 25}$$

$$PTP = 1,428$$

$$PTP = 1,4\%$$

De acordo com o resultado encontrado no Índice de frequência IF=0,16 e o Porcentual de Tempo Perdido PTP = 1,4% do exemplo anterior, conclui-se que o

número de atestados médicos e o percentual de tempo perdido estão acima do esperado para o mês (MORAES, 2007, p.141 a 144).

3.4 Orientações para interpretação dos resultados dos índices de absenteísmo por doença citado por (MORAES, 2007, p.143-144)

- -Não devem ser incluídos na estatística de absenteísmo-doença atestados médicos devido a acidente de trabalho e licença maternidades.
- Para o cálculo do número de funcionários do mês pelo número de dias de trabalho do mês, devem-se subtrair os dias referentes aos que estão em férias. Não devem ser computadas as horas extras.
- Para cálculo dos dias perdidos não devem ser calculadas horas perdidas dos trabalhadores, exceto se elas constituírem uma grande parte do dia de trabalho do funcionário. Exemplos: a) funcionário que trabalha pela manhã vai ao médico faltando três horas para o término da jornada de trabalho de oito horas (não deve ser computado); b)funcionário que trabalha duas horas pela manhã vai ao médico e traz atestado de uma dia(deve ser computado).
- Para cálculo de porcentagem de tempo perdido não deve ser computada ausência dos trabalhadores por mais de um ano.

3.5 Análises dos resultados dos índices de absenteísmo por doenças;

Não tem como ter um valor ideal cada setor tem sua realidade, mas podemos realizar comparação com alguns deles fazendo essa comparação podemos até chegar num bom censo para saber se só naquele setor ocorre o absenteísmo e com isso podemos até mudar algumas coisas.

Segundo o subcomitê de absentismo da associação internacional de medicina do trabalho, o índice de frequência deve ficar em torno de 0,10 por mês e o índice de tempo perdido não deve ser maior que 1,20%. Índices acima destes valores são considerados altos e devem ser avaliados com intuito de gerar propostas concretas de ações de redução através de programas de prevenção e promoção a saúde dos trabalhadores (COUTO apud MORAES, 2007, p.144).

3.6 Presenteísmo

Um problema muito comum hoje em dia na área da saúde é o presenteísmo, definido como a presença dos colaboradores ao local de trabalho, mas doentes, com isso não conseguindo desempenhar suas determinadas funções.

Os sintomas mais comuns do trabalhador com presenteísmo são: cefaléia, dores lombares, alergias, distúrbios gástricos, angustias, irritação e depressão, sendo o grande gerador de presenteísmo o estresse (MORAES, 2007, p.145).

Estudo realizado pelo **International Stress Management Association** relacionou os oito países mais estressados do mundo, em ordem decrescente. São eles Japão (70%), Brasil (30%), China (24%), Estados Unidos (20%), Israel (18%), Alemanha (16%), França (14%) e Hong Kong (12%). (OGOTA apud MORAES, 2007, p.145).

O que podemos verificar é que com isto a qualidade de vida diminui muito o absentismo. Assim uma boa avaliação que será realizada representara uma maior produtividade nos os enfermeiros, e com isso terá a prevenção de doenças ocupacionais, ou doenças clinicas que podem surgir ou piorar se não for identificadas ou avaliadas, sendo o reconhecimento por parte do empregado do real papel dos profissionais da saúde ocupacional.

CONCLUSÃO

O estresse vivenciado na área da enfermagem poderia ser evitado com certas precauções, assim poderíamos constituir em um instrumento fundamental para o desenvolvimento das atividades assistenciais a saúde do enfermeiro e ainda podemos fazer um registro das informações necessárias se constituírem parte efetiva das atividades desenvolvidas pelo conjunto dos profissionais presentes nos serviços de saúde. Os profissionais de saúde podem utilizar o relaxamento e o exercício físico, sempre olhando os aspectos físicos e emocionais da mesma, e acima de tudo respeitando seus limites para obterem uma boa qualidade de vida.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARLOTTO, Mary Sandra; PALAZZO, Lilian dos Santos. Síndrome de burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 22(5): 1017-1026, mai, 2006. Disponível <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v22n5/14.pdf>> consulta realizada no dia 04-11-09.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi, RODRIGUES, Avelino Luiz, Stress e Trabalho “Uma Abordagem Psicossomática” São Paulo 3ª Edição 2002 pag 166.

GIORDANI, Anney Tojeiro. Humanização da saúde do cuidado. Difusão Editora. 2008, pag. 154-155.

GIROTTI, Marlene, Inteligência Emocional nas organizações - trabalho de conclusão de curso apresentado ao Instituto Municipal de Assis-IMESA/FEMA, Assis-SP 2008 pag. 13- 14.

HELMAN, Cecil G. Cultura, Saúde e Doença. 4 edição Porto Alegre: Artmed, 2006, pag.262.

LIMA, Elenice Dias Ribeiro de Paula; Carvalho, Dacle Vilma, Revista Técnica de Enfermagem edição nº 22 março 2000, Ano 3 Saúde Ocupacional Nursing, Estresse Ocupacional Considerações Gerais, pag. 31.

MORAES, Marcia Vilma G. Enfermagem do Trabalho: programas, procedimentos e técnicas. 2 edição São Paulo 2007, pag.139 a 145.

PARANHOS, Ana Maria Calil Wana Yeda, O Enfermeiro e as Situações de Emergência, São Paulo 2007, pag.122-123.

PINTO, Fátima Regina Galharini, Estresse no trabalho e suas conseqüências - trabalho de conclusão de curso apresentado ao Instituto Municipal de Assis-IMESA/FEMA - Assis SP 2006 pag. 12.

POTTER, Patrícia A.; PERRY, Anne Griffin, Fundamentos de Enfermagem 5 edição, Rio de Janeiro, 2004, pag.547.