

UMA ANÁLISE DO PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA DESENVOLVIDO NO HOSPITAL WALFREDO GURGEL¹

Daniela GALVÃO (1); Sandra de ARAÚJO (2); Josely GOMES (3)

(1) Graduanda do Curso Superior em Gestão Desportiva e do Lazer do IFRN/RN
Rua Praia de Pitangui, 9135, Ponta Negra – danizinhadejesus@gmail.com

(2) Graduanda do Curso Superior em Gestão Desportiva e do Lazer do IFRN/RN
Rua Maria José Lira, 605, Potengi – sandra.absolon@yahoo.com.br

(3) Professora Doutora do IFRN/RN (Orientadora)
Avenida Francisco Simplicio, 145. Corais Enseada de Ponta Negra, aptº 1803, Torre C –
jogranada2004@yahoo.com.br

RESUMO

A pesquisa tem como objetivo descrever o Programa de Qualidade de Vida desenvolvido no Hospital Walfredo Gurgel, localizado na cidade de Natal/RN. Esse trabalho caracteriza-se como um estudo de caso com característica qualitativa. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados a entrevista semi-estruturada para as Gestoras do Programa e a entrevista estruturada para seis funcionários que participam desse Projeto. Essa pesquisa poderá beneficiar outras Instituições da área da saúde ao implantarem um programa de qualidade de vida no trabalho em suas instalações e que para implantar o programa não necessita de muitos recursos, basta boa vontade e a busca por parcerias.

Palavras-chave: Qualidade de vida. Hospital. Gestoras. Funcionários.

1 INTRODUÇÃO

Qualidade de Vida no trabalho é um tema em discussão na atualidade. Em termos operacionais, Instituições públicas e privadas estão implantando e desenvolvendo Programas de Qualidade de Vida no trabalho para proporcionar aos funcionários um melhor ambiente de trabalho e, conseqüentemente, melhorar o atendimento do público que necessita dos serviços prestados.

De acordo com Dolan (2006), empresas como a Procter & Gamble e a General Motors que estão localizadas nos Estados Unidos, implantaram Programas de Qualidade de Vida em suas fábricas e obtiveram resultados positivos. Nesse sentido, a implantação de um Programa de Qualidade de Vida no ambiente hospitalar poderá beneficiar os profissionais da saúde, além de proporcionar um melhor atendimento aos pacientes dos hospitais.

Diante disso, esse trabalho se justifica pelo fato de os profissionais da saúde apresentarem, em sua maioria, problemas como a sobrecarga de trabalho, nível de estresse elevado, dentre outras questões que afetam a saúde desses profissionais.

Nessa perspectiva, Silva et al (2006, p. 444) abordam a situação desgastante enfrentada pelos profissionais da saúde:

[...] os eventos estressantes permeiam os hospitais e levam os enfermeiros, bem como os demais profissionais, ao esgotamento, gerador de profissionais indiferentes, apáticos e cansados, dominados por estresse e desmotivação, com conseqüente conflitos e insatisfações.

¹ Esse artigo foi aprovado no V Congresso de Pesquisa e inovação da Rede Norte Nordeste de Educação Tecnológica (CONNEPI 2010).

Nesse contexto de conflitos e insatisfações no ambiente hospitalar, pesquisou-se o Programa de Qualidade de Vida desenvolvido no Hospital Walfredo Gurgel, localizado na cidade do Natal/RN. Ele é considerado o principal hospital público do estado do Rio Grande do Norte, atuando especialmente na área de urgências e emergências, sendo responsável pelo atendimento da população de Natal, bem como de cidades do interior do estado.

O Programa de Qualidade de Vida desenvolvido no Hospital Walfredo Gurgel foi implantado no ano de 2008. Esse programa está vinculado ao NAST (Núcleo de assistência à Saúde do Trabalhador), setor do Hospital responsável pela implantação da política de saúde, segurança e qualidade de vida dos servidores da Instituição. O objetivo desse programa é promover ações que propiciem uma melhor qualidade de vida para os funcionários, além de proporcionar um atendimento de qualidade para os usuários. Nesse sentido, busca-se não apenas o bem-estar dos servidores, mas também uma melhoria no atendimento aos usuários.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 UM BREVE RELATO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO

A temática Qualidade de Vida no trabalho é subjetiva e para se chegar a uma compreensão deste termo é preciso atentar para a complexidade de sua abrangência, sobretudo pela capacidade de dinamismo existente nas diversas áreas do conhecimento. A qualidade de vida tem sido objeto de estudo em vários campos, em especial nos estudos associados às condições de trabalho.

De acordo com França (1997, p. 80):

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

Conforme Walton (1973 apud HADDAD, 2000), Qualidade de Vida no trabalho visa proteger o trabalhador e proporcionar-lhe melhores condições de vida dentro e fora da organização. Walton estabeleceu oito categorias conceituais como critérios de qualidade de vida no trabalho: compensação justa e adequada; condições de trabalho seguras e saudáveis; oportunidades imediatas para desenvolver e usar as capacidades humanas; oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego; integração social na organização; constitucionalismo na organização; trabalho e espaço total na vida do indivíduo e relevância social do trabalho.

2.2 OS PROBLEMAS ENCONTRADOS NO AMBIENTE HOSPITALAR

Sabe-se que por mais confortável que seja o hospital, esse ambiente não se torna um lugar agradável para quem nele busca os serviços.

A realidade dos hospitais promove a sobrecarga e a exigência por produtividade como fator estressante para seus funcionários. Muitos destes possuem um ritmo exaustivo de trabalho, inclusive com regime de plantões, carga horária de trabalho elevada, expediente no turno noturno, pessoas com mais de um emprego devido aos baixos salários, grandes responsabilidades, risco de acidentes, atividades anti-ergonômicas e sedentarismo. Assim, ao fim do expediente, muitos desses

funcionários encontram-se com dores na musculatura, nas articulações, nos membros, tudo isso devido a posturas inadequadas durante a realização das atividades pertinentes a cada profissão.

Pitta (2003) afirma que de maneira geral o hospital é reconhecido como um recinto insalubre, penoso e perigoso para os que ali trabalham, sendo considerado como um local privilegiado para o adoecimento. Essa autora relata ainda que, além dos riscos de acidentes e doenças de ordem física, o sofrimento psíquico é também bastante comum e está em crescimento diante da pressão social e psicológica a que estão expostos os que ali atuam.

Comungando da idéia de Pitta, no que se refere às condições de trabalho no ambiente hospitalar, Alves (1994 apud Muller 2004) reconhece que o hospital é um local de caráter conflituoso. Diferente de outras organizações de trabalho por sua complexidade, as instituições de saúde são constituídas por demandas e necessidades do tratamento personalizado e de uma permanente integração entre os vários serviços ofertados de forma a desempenhar sua função social.

2.3 HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR

A humanização, enquanto ação programática alcançou maior destaque no ano de 2000, quando o Ministério da Saúde lançou o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar – PNHAH. O PNHAH propõe que, para a humanização da assistência, é necessário cuidar dos próprios profissionais da área da saúde, constituindo equipes de trabalho saudáveis. De acordo com o Ministério da saúde,

Humanização em saúde é resgatar o respeito à vida humana, levando-se em conta as circunstâncias sociais, éticas, educacionais e psíquicas presentes em todo relacionamento humano. Humanizar é adotar uma prática em que os profissionais e usuários consideram o conjunto dos aspectos físicos, subjetivos e sociais que compõem o atendimento à saúde. (Ministério da Saúde, 2001, p 52).

Backes, Filho e Lunardi (2006) consideram que a humanização do ambiente hospitalar e da assistência à saúde não se efetiva se estiver focada apenas em fatores motivacionais externos ou somente no usuário. Segundo os autores,

O hospital humanizado é aquele que contempla, em sua estrutura física, tecnológica, humana e administrativa, a valorização e o respeito à dignidade da pessoa humana, seja ela paciente, familiar ou o próprio profissional que nele trabalha, garantindo condições para um atendimento de qualidade. (Backes, Filho e Lunardi, 2006, p.222)

Silva et al (2006) apontam que deveriam existir condições adequadas para o exercício profissional no ambiente hospitalar. Para isso, é indispensável a presença de trabalhadores saudáveis no intuito de proporcionar um atendimento humanizado aos usuários. Nesse sentido, o programa de qualidade de vida do hospital Walfredo Gurgel constitui-se como uma estratégia de humanização nesse local, pois esse programa está direcionado não apenas para os servidores da instituição, mas também para os usuários no intuito de propiciar um melhor atendimento dos serviços oferecidos.

3 DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

O objetivo dessa pesquisa é descrever o programa de Qualidade de Vida do Hospital Walfredo Gurgel, abordando como objetivos específicos: identificar quais atividades compõem o Programa de Qualidade de Vida do Hospital; visualizar os pontos positivos e negativos relatados pelos Gestores do Projeto e analisar a percepção dos participantes em relação ao Programa.

4 METODOLOGIA, RESULTADOS, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

4.1 METODOLOGIA

A pesquisa tem por caráter um estudo de caso com característica qualitativa, a qual descreve a complexidade de determinado problema e a interação de certas variáveis, compreende e classifica os processos dinâmicos vividos por grupos sociais e o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos (Diehl e Tatim, 2004). Sendo assim, a pesquisa qualitativa é a mais indicada para esse estudo.

O universo da pesquisa é constituído de dez pessoas, sendo quatro gestoras do Programa de Qualidade de Vida do referido hospital e seis servidores que participam do programa, escolhidos aleatoriamente, dos quais cinco são mulheres e um homem. Esses servidores ocupam as seguintes funções: técnicos de enfermagem, auxiliar de cozinha, nutricionista e assessor de imprensa.

Para obtenção dos dados, foram feitas algumas visitas ao Hospital Walfredo Gurgel, onde utilizou-se como instrumento de coleta de dados a entrevista semi-estruturada para as Gestoras e para os servidores que participam do Programa de Qualidade de Vida do hospital.

A análise dos dados foi dividida em duas partes: Análise da entrevista com as Gestoras e a segunda parte, análise da entrevista com os servidores.

4.2 RESULTADOS, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

As atividades desenvolvidas no programa de Qualidade de Vida do Hospital Walfredo Gurgel são diversificadas. Algumas atividades são sistemáticas, enquanto outras são esporádicas. As ações sistemáticas do programa são: yôga, coral, ginástica laboral, palestras, oficina de artes, cantinho da beleza e dança do ventre. As ações esporádicas contemplam a oficina holística, oficina de reciclagem e o grupo de obesidade. De acordo com os Gestores, existem propostas de novas ações para o programa, dentre elas, sessões de cinema, capoeira e aiki-do.

As atividades são realizadas no horário de expediente dos funcionários, respeitando a dinâmica de trabalho do hospital. Por isso, há uma preocupação de que as atividades não excedam uma hora. Verificou-se também que alguns funcionários do hospital participam das atividades em seu período de folga. Além disso, esse programa também contempla funcionários aposentados do hospital.

Os Gestores do Programa descreveram os pontos positivos e negativos desse projeto. Os pontos positivos foram: O apoio dos Gestores do hospital para o funcionamento do programa; o servidor se sente mais acolhido no hospital e as ações do projeto tem como intuito a prevenção de doenças dos funcionários da Instituição. No entanto, foram relatadas muitas dificuldades em relação ao programa, como a falta de recursos para melhoria do espaço onde as atividades são desenvolvidas, compra de materiais e equipamentos, pagamento do professor de yôga e dos profissionais do cantinho da beleza, mas nem por isso as atividades deixam de ser desenvolvidas, pois o valor pago a esses profissionais é feito pelos servidores. Outro problema é a demanda de trabalho do hospital, fator que desfavorece a adesão dos funcionários ao programa. Além disso, uma grande parcela dos funcionários ainda não compreende a importância desse projeto para eles próprios. Os Gestores do programa também relataram a dificuldade em envolver a classe médica nas atividades do projeto.

Um dado preocupante nessa pesquisa foi a constatação que muitos funcionários do hospital apresentam doenças graves, como síndrome de burn-out, diabetes, hipertensão e obesidade. Nesse sentido, o Programa de Qualidade de Vida desenvolvido no hospital constitui-se como uma ferramenta capaz de amenizar esses problemas. Vale ressaltar que algumas atividades do programa são voltadas para essas doenças, como o grupo de obesidade e as palestras, que já abordaram algumas dessas patologias.

Analizando a participação dos funcionários nas atividades desenvolvidas no programa, visualizou-se a apropriação dos servidores no cantinho da beleza, tanto é que, todos os entrevistados participam do cantinho da beleza. Apesar de alguns participarem de outras atividades, como yoga, oficina anti-estresse, coral e ginástica laboral.

Acredita-se que o sucesso do cantinho da beleza se dá pelo número de servidoras que participam do programa e pela auto-estima que é proporcionada às mulheres que dela participa, pois 05 (cinco) dos pesquisados são do sexo feminino e apenas 01(um) do sexo masculino.

Com relação à beleza, anteriormente citada, Franco (2009, p. 29) esclarece afirmando os benefícios que ela proporciona.

Embora a beleza suprema venha do “interior” de cada um, todo indivíduo procura ter uma aparência que agrade a si próprio e aos que estão ao seu redor. Cuidar de si externamente é uma forma de se sentir melhor na vida. E a ênfase está no rosto. Pode-se dizer [...] que cuidar da aparência tem relação quase que direta com a qualidade de vida do ser humano.

Desta forma, pode-se confirmar que a beleza contribui para a qualidade de vida das servidoras que participam do cantinho da beleza.

Analizando a opinião dos funcionários pesquisados sobre o Programa de Qualidade de Vida desenvolvido no hospital, pode-se perceber que todos gostam do programa e apontam alguns pontos positivos, como: o espaço que é disponível para as atividades do programa está situado no próprio local de trabalho; proporciona uma auto-estima para o servidor que dele participa; é um ambiente disponível para o funcionário conversar e discutir problemas do dia-a-dia; é um ambiente que estimula o servidor, deixando-o desestressado; e finalmente, é atribuído ao programa, a valorização do funcionário.

Analizando as sugestões apontadas por alguns servidores, os quais foram: melhoria da infraestrutura do espaço, melhorar os recursos disponíveis para o programa e disponibilizar mais horários para que o servidor que trabalha no turno da noite possa participar de mais atividades do programa. Percebe-se que o programa apresenta alguns problemas de infra-estrutura, os quais podem ser solucionados através de parcerias com empresas privadas e com o poder público.

Com relação à percepção que o servidor tem sobre o programa é possível perceber que ele considera importante a implantação de atividades que favoreçam os servidores, promovendo assim benefícios no ambiente de trabalho e a socialização com funcionários de outros setores.

Todos os servidores pesquisados consideram que a participação das atividades lhe proporciona um benefício no ambiente de trabalho, os quais foram atribuídos o aumento da auto-estima, o bem-estar, a leveza, o divertimento, a distração, possibilita fazer novas amizades, promove satisfação, é um ambiente que lhe permite a elevação, configurando-se como um espaço que permite ao servidor cuidar de si próprio, o que leva a crer que o programa beneficia o servidor, passando a ser necessário não apenas dentro do hospital Walfredo Gurgel, mas em outras Instituições de saúde, apesar de alguns profissionais não participarem do programa.

Confirmando assim o que Silva e De Marchi (1997) afirmam sobre a implantação de programas de Qualidade de Vida que proporcionam ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor auto-imagem e melhor relacionamento.

5 DISCUSSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da pesquisa pode-se observar na prática como é desenvolvido um programa de Qualidade de Vida no trabalho e os benefícios que ele proporciona aos funcionários de uma Instituição.

Por meio das entrevistas realizadas com os funcionários do hospital, verificou-se o quanto esse projeto é importante para os servidores, apesar de haver certa resistência, por parte de alguns em participar do programa.

Desta forma, foram relatados muitos pontos positivos desse programa, no entanto, verificou-se que há muitas dificuldades apontadas pelos Gestores, em especial a falta de recurso financeiro para o projeto. Isso dificulta bastante o trabalho dos Gestores.

Constatou-se que entre tantas atividades desenvolvidas no programa, a que tem maior participação dos servidores é o cantinho da beleza, devido a falta de tempo que os servidores tem de ir até um salão de beleza e o preço que é cobrado pelos serviços, pois está abaixo do valor cobrado nos salões de beleza. O principal motivo que favorece a frequência dos funcionários nessa atividade é a auto-estima que o serviço proporciona aos servidores, em especial às mulheres.

Diante de tudo que foi apresentado, essa pesquisa poderá beneficiar outras Instituições da área da saúde ao implantarem o programa de qualidade de vida no trabalho em suas instalações e que para implantar o projeto não necessita de muitos recursos, basta boa vontade e a busca por parcerias.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BACKES, D. S.; FILHO, W. D. L. e LUNARDI, V. L. **O processo de humanização do ambiente hospitalar centrado no trabalhador**. Revista Esc enfermagem USP, 2006.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciência sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

DOLAN, Simon L. **Estresse, auto-estima, saúde e trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

FRANCO, Magda Zorzella. **A Fonoaudiologia que rejuvenesce**. In: Introdução aos cultos da Beleza, Juventude e Qualidade de Vida. LivroPronto, 2009. pp. 28-35.

FRANÇA, A. C. Limongi. **Qualidade de vida no trabalho**: Conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro, vol. 1, nº 2, p. 80, abr./mai./jun.1997.

HADDAD, M. C. L. **Qualidade de vida dos profissionais de enfermagem**. Revista Espaço para a Saúde, Londrina, v. 1, n. 2, Jun. 2000.

Ministério da Saúde. **Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar**. Brasília (DF), Série C. projetos, programas e relatórios, n. 20, 2001.

MÜLLER, D. V. K. **A Síndrome de burnout no trabalho de assistência à saúde: estudo dos profissionais da equipe de enfermagem do Hospital Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre**. 2004. 110 f. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Engenharia) – Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil, 2004.

PITTA, A. M. F. **Hospital: Dor e morte como ofício**. 5. ed. São Paulo: Annablume/Hucitec, 2003. 198 p.

SILVA, M. A. Dias e DE MARCHI, Ricardo. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Editora Best Seller, 1997.

SILVA, Bernadete Moreira et al. **Jornada de trabalho**: Fator que interfere na qualidade da assistência de enfermagem. Texto & contexto enfermagem, Florianópolis, v. 15, n. 3, Julho-setembro, 2006. pp. 442-448.