

◆ Revisão de literatura

Satisfação profissional dos enfermeiros no
cuidar a pessoa com doença crónica

Professional satisfaction of nurses in caring for the patient with chronic disease

Satisfacción profesional de los enfermeros en el cuidado del enfermo con enfermedad crónica

Fátima Caetano¹; Fernanda Batista², Odete Mendes³, Rita Nobre⁴, Olga de Sousa Valentim⁵, Luís Manuel Mota Sousa⁶

¹ RN, CNS, Enfermeira Chefe; Hospital Dia Pneumológico; CHULN – Hospital Pulido Valente; ² RN, CNS, Enfermeira Chefe; Unidade de Cirurgia de Ambulatório; CHULN – Hospital Pulido Valente; ³ RN, CNS, Enfermeira Chefe; Unidade de Cuidados Anestésicos Pós-Operatórios / Unidade de Cuidados Intensivos Médico-Cirúrgico e Respiratório; CHULN – Hospital Pulido Valente; ⁴ Licenciada em secretariado e gestão; Oficial Superior (Major), Adjunta do gabinete da direcção do Centro de Apoio Social de Oeiras; ⁵ RN, CNS, PhD Unidade de Alcoologia de Lisboa; Professora Adjunta na ESSAtla; IPLeiria; ⁶ RN, CNS, PhD, Professor Adjunto na Universidade de Évora

Corresponding Author: fatimascaetano@gmail.com

Resumo

Contexto: A satisfação profissional dos enfermeiros no cuidar do doente com doença crónica, seja em ambulatório ou em internamento, influencia a qualidade dos cuidados e a satisfação global dos enfermeiros.

Objetivos: Identificar fatores de satisfação profissional do enfermeiro no cuidar do doente com doença crónica.

Métodos: Realizou-se uma revisão scoping usando a metodologia proposta por Joanna Briggs Institute. A pesquisa incluiu artigos de pesquisa original publicados entre 2015 a 2018, nas línguas inglesa, portuguesa e espanhola.

Resultados: Dos 68 artigos obtidos, foram analisados 23 estudos dos quais apenas 4 correspondiam aos critérios de inclusão. Os fatores de satisfação profissional identificados foram: a influência do ambiente de trabalho na prática de cuidados, as relações interpessoais entre profissionais/doente e família e realização profissional dos enfermeiros. Como fatores de insatisfação profissional observaram-se: as condições de trabalho, a sobrecarga de trabalho associado ao sofrimento e à morte do doente que podem levar a uma exaustão psicológica, e a desvalorização profissional e remuneratória.

Conclusões: O enfermeiro gestor pode delinear estratégias adequadas para promover a satisfação profissional junto das equipas e da organização.

Palavras-chave: Satisfação no Emprego; Enfermeiras e Enfermeiros; doença crónica; Cuidados de Saúde.

Abstract

Context: The professional satisfaction of nurses in chronic-disease patient care, whether in an ambulatory or internment setting, influences care quality and overall nurse satisfaction.

Objetives: Identify professional satisfaction factors of nurses in chronic-disease patient care.

Methods: A scoping revision was performed using the proposed methodology Joanna Briggs Institute. The research included articles of original research published between 2015 and 2018, both in English, Portuguese and Spanish.

Results: Of the 68 articles obtained, 23 studies were analyzed, of which only 4 matched the inclusion criteria. The professional satisfaction factors identified were the influence of work environment in care practice, the interpersonal relationships between professionals, patient and family, and professional achievement of nurses. Observed professional dissatisfaction factors were working conditions, work overload associated to patient suffering and death, which can lead to psychological exhaustion, and professional and remuneratory devaluation.

Conclusion: The nurse manager can devise appropriate strategies to promote professional satisfaction among teams and in the organization.

Keywords: Job Satisfaction; nurses; chronic disease; Delivery of Health Care.

1. INTRODUÇÃO

As alterações do estilo de vida das populações bem como as alterações demográficas promovem o aumento da doença crónica. Esta é, segundo Meleis, Sawyer, Im, Messias, e Schumacher (2010), considerada como um evento stressante que frequentemente exige que a pessoa redefina significados, se adapte a novos comportamentos, altere estilos de vida e lide com novas emoções, podendo originar mudanças profundas no seu projeto de saúde e de vida. A OMS (2008) define doença crónica, como todas as doenças que têm uma ou mais das seguintes características: são permanentes, produzem incapacidade/deficiências residuais, são causadas por alterações patológicas irreversíveis, exigem uma formação especial do doente para a reabilitação, ou podem exigir longos períodos de supervisão, observação ou cuidados. Neste sentido Portugal determinou através do Despacho Conjunto dos Ministérios da Saúde, da Segurança Social e do Trabalho, n.º 861/99, de 10 de Setembro, criar estruturas assistenciais que procuram dar respostas a estas situações de doença, mas que ainda são claramente insuficientes, para as necessidades de uma população cada vez mais envelhecida.

A gestão da doença crónica implica a presença e acompanhamento de uma equipa multiprofissional onde a presença do enfermeiro, proporciona uma relação terapêutica, bem como, uma proximidade entre ambos. Por vezes esta pode tornar-se muito exigente e muito complexa em termos emocionais, devido à evolução da doença crónica; implicando o aumento da procura aos serviços de saúde, associado a uma dualidade de sentimentos, entre o querer cuidar do doente e o gerir as suas emoções, perante a evolução da doença, que poderá ser em muitos casos fatal. De acordo com o trabalho realizado por Pinho (2015) sobre os fatores de risco/riscos psicossociais no local de trabalho faz referência a estudos em que “os profissionais de saúde estabelecem um contacto muito próximo com os pacientes, o que pode mobilizar emoções e conflitos, tornando estes trabalhadores particularmente suscetíveis ao sofrimento psíquico e conseqüente adoecimento relacionado com o trabalho” (DGS, 2015, p.13)

A Ordem dos Enfermeiros enuncia que “O exercício profissional da enfermagem centra-se na relação interpessoal de um enfermeiro e uma pessoa ou de um enfermeiro e um grupo de pessoas (família ou comunidades)” (Ordem dos Enfermeiros [OE], 2011, p.5). Cabe assim a estes profissionais prestar cuidados de enfermagem com qualidade, mas para que tal aconteça também as organizações, onde os enfermeiros estão inseridos, devem criar condições para um ambiente que permita satisfazer as suas necessidades em prol da qualidade dos cuidados que prestam (OE, 2011).

Neste sentido, existem estudos que demonstram que as características do ambiente da prática influenciam a satisfação no trabalho (Panunto & Guirardello, 2013) e ambientes favoráveis à prática profissional da equipe de enfermagem podem resultar numa melhor qualidade do cuidado e os enfermeiros obtêm uma percepção positiva sobre atitudes de segurança (Guirardello, 2017).

Lu, Barriball, Zhang, e While, (2012) numa revisão sistemática da literatura concluem que a satisfação profissional do enfermeiro está intimamente relacionada com as condições de trabalho e o ambiente organizacional, stresse no trabalho, conflito de papéis, a percepção do seu desempenho e do seu comprometimento organizacional e profissional. Também peritos do âmbito do comportamento organizacional consideram que um profissional satisfeito é um profissional que produz mais e melhor. (Cunha M., Rego, Cunha R, & Cabral-Cardoso 2003)

Assim, como gestores interessa-nos estudar a satisfação dos enfermeiros na sua prática de cuidados. A preocupação em estudar a satisfação no trabalho é um tema que tem sido amplamente estudado e abordado desde longa data e está diretamente relacionado com as pessoas e as organizações. Existem vários autores que estudaram a satisfação no trabalho com diferentes visões, perspetivas e abordagens reforçando a sua importância.

Nesta perspetiva, Herzberg pretendeu identificar os fatores que causavam a satisfação e a insatisfação dos empregados no ambiente de trabalho, agrupou-os em motivacionais (os que agradavam) e higiénicos (os que desagradavam). Maslow, por outro lado estudou a satisfação das necessidades das pessoas em diversos campos de sua vida. Também Locke (1976) caracteriza-a como resposta afetiva ao trabalho, e define-a como um estado emocional positivo ou de prazer, resultante da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho.

A satisfação profissional, é também preocupação ao nível das organizações internacionais tal como Comissão Europeia que propôs em 2001, que a “satisfação profissional” fosse encarada como uma variável da qualidade do trabalho (Bernardino, 2018).

A Lei de Bases da Saúde (Lei n.º 48/90 de 24 de Agosto) aponta a satisfação dos profissionais como sendo um dos quatro critérios de avaliação periódica do Serviço Nacional de Saúde, a par da satisfação dos utentes, da qualidade dos cuidados e da eficiente utilização dos recursos numa ótica de custo-benefício.

Transpondo para a realidade do nosso dia-a-dia, a análise da satisfação das nossas equipas constitui-se por si só como um indicador do ambiente do serviço, da organização e consequentemente um fator crítico de sucesso indispensável para maximizar e otimizar os recursos humanos atualmente disponíveis. A posse deste conhecimento possibilita-nos ainda como gestores, aferir o impacto direto no desempenho dos profissionais e da organização,

dos quais se destaca: a eficácia no trabalho, a produtividade, o absentismo, o abandono do trabalho, a rotatividade, a instabilidade, a segurança do doente, a qualidade dos cuidados prestados, entre outros (Silva & Potra, 2017).

Neste sentido, pretendemos conhecer estudos que identifiquem fatores de satisfação profissional do enfermeiro no cuidar da pessoa com doença crónica.

2. MÉTODO

Tipo de estudo

Optámos como metodologia a scoping review pois, permite uma pesquisa mais abrangente da literatura disponível sobre determinado tema. Este tipo de pesquisa conduz à identificação das evidências de estudos mesmo que ainda em curso.

A revisão scoping é exploratória e, enquanto tal, podem ser incluídos todo o tipo de estudos, pelo que a seleção dos estudos não tem como prioridade principal a qualidade da investigação, mas a sua relevância, pelo que todos os resultados encontrados acerca do tópico de pesquisa devem ser incluídos. É metódica e ordenada, permite uma compreensão profunda sobre os dados encontrados, e o modo como se relacionam uns com os outros (Ribeiro, 2014).

A Scoping review segundo Joanna Briggs Institute (2015) usa uma série de mnemónicas para diferentes tipos de pesquisa e sugerem o mnemónico “PCC” para este tipo de revisão, o que permite uma abordagem clara e significativa baseando-se nos: Participantes/População, Conceito e Contexto.

Critérios de inclusão

Relativamente aos participantes, a revisão será guiada de modo a seleccionar estudos que incluam enfermeiros. No que respeita aos conceitos, pretende-se a inclusão de estudos sobre a satisfação profissional, que se define como uma resposta afetiva, emocional e individual, resultante da situação perante o trabalho (Locke, 1986). Quanto ao contexto, serão integrados todos os estudos que se relacionam com doentes portadores de doença crónica, em ambulatório ou internamento.

Quanto ao tipo de estudo, esta revisão irá considerar desenhos experimentais e epidemiológicos, incluindo estudos randomizados controlados, quasi-experimentais, antes e depois ou estudos de caso. Adicionalmente, serão consideradas revisões da literatura, estudos observacionais, desenhos descritivos transversais e longitudinais, dissertações e

literatura cinzenta. Como estratégia de pesquisa optou-se por pesquisar estudos publicados entre 2015 a 2018, com resumo completo e em língua portuguesa e inglesa.

O nosso estudo segue as etapas de Joanna Briggs Institute (2015) que se baseiam na formulação da questão de pesquisa, especificação dos métodos da literatura, detalhe do procedimento de extração de dados, avaliação dos resultados de acordo com a sua pertinência, validade e análise extraindo os dados e sintetizando as conclusões.

A questão de orientação da pesquisa foi:

Que fatores podem influenciar a satisfação profissional dos enfermeiros quando cuidam da pessoa com doença crónica?

Fonte e Extração de dados

Numa primeira fase procurou-se identificar as palavras-chave mais comuns para o tema da satisfação profissional dos enfermeiros associada à doença crónica.

De seguida procuramos validar na plataforma Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) (<http://decs.bvs.br/>), quando acompanharem os resumos em português, e do Medical Subject Headings (MeSH) (<http://www.nlm.nih.gov/mesh/MBrowser.html>), para os resumos em inglês e por fim, identificamos como descritores, satisfação profissional, enfermeiros, doença crónica e cuidar.

Com base nestes, construiu-se a equação de pesquisa, investigou-se nas bases de dados da plataforma eletrónica da Ebscohost e selecionaram-se as bases de dados para a busca de estudos: Medline with full text, Cinahl with full texto; PubMed. (Figura 1 e 2)



Fig.1- Pesquisa e seleção

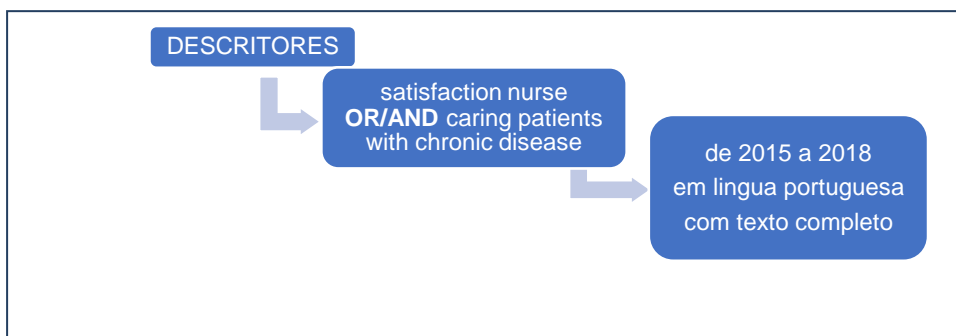


Fig.2 – Descritores

Para complementar esta análise por estudos primários e revisões pesquisou-se na literatura cinzenta, consultando-se os sites Ebscohost e Google Scholar (Figura 3 e 4).

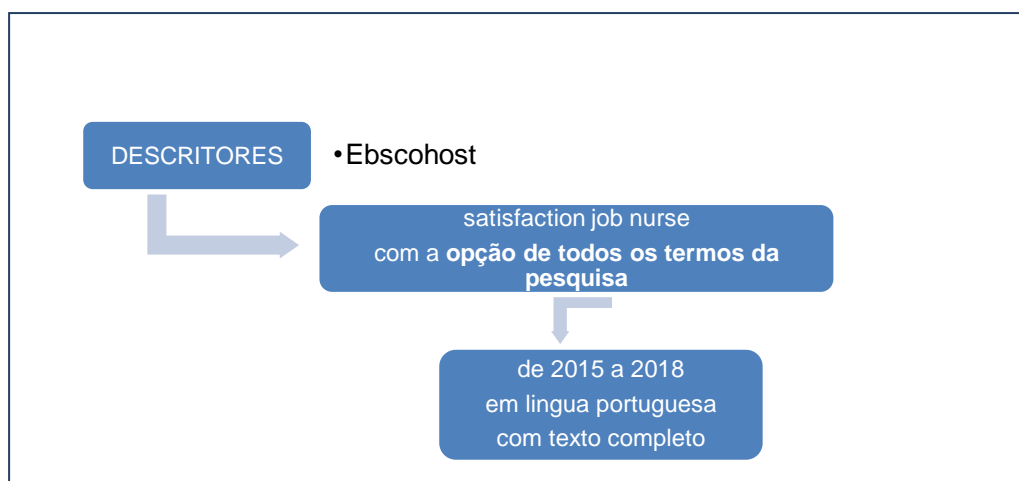


Fig.3 – Descritores Ebscohost

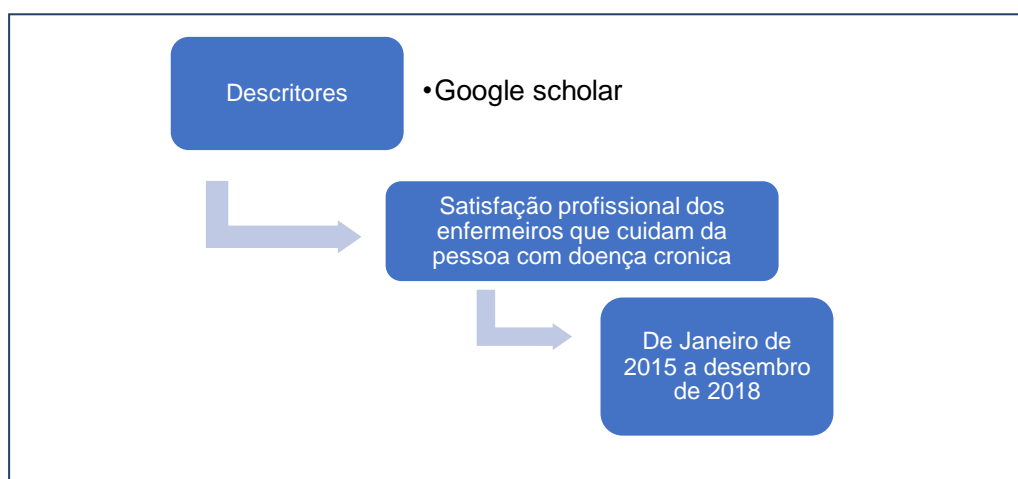


Fig.4 – Descritores Google Scholar

Identificação dos estudos

O processo de elegibilidade dos estudos foi feito pelos quatro elementos do grupo que aplicaram um teste de triagem, através da análise dos títulos e resumos dos estudos e o enquadramento dos mesmos nos critérios de inclusão. Este foi constituído por quatro questões do tipo sim/não relacionadas com o tema da investigação, a data de publicação, o idioma de publicação a população de estudo e o contexto do estudo. Para isso foi criado um instrumento de análise que continha a identificação da base de dados, o **Ano**, os **Autores**, **Crítérios de Aceitação**, e os **Motivos de Rejeição**. Posteriormente, para minimizar o erro na extração dos dados, os artigos com critérios de inclusão foram divididos por dois revisores para analisarem detalhadamente as características dos estudos revisados com o recurso de uma grelha para a recolha dos dados com os seguintes elementos: **Autores; Título do artigo; Número do artigo; País; Ano; Base de dados; Metodologia; Objetivo do estudo; Resultados e Revisor**.

Os critérios de exclusão

Definiram-se como critérios de exclusão, estudos repetidos, estudos que não contemplavam na integra o PCC, estudos com desenho de pesquisa pouco definidos ou pouco claros e com data anterior ao definido.

Após a análise e a comparação dos estudos encontrados pelos diferentes elementos do grupo, chegou-se ao consenso para a seleção e exclusão dos estudos, tal como se encontram demonstrados no diagrama (PRISMA).

O nível de evidência do estudo enquadra-se no Nível III.1 – Evidência obtida de estudos adequadamente controlados, mas sem randomização segundo Cochrane.

Aspetos éticos

Por se tratar de uma scoping review e não envolver seres humanos, foi dispensado um parecer de uma comissão de ética. Porém, foram considerados os princípios éticos de uma pesquisa deste tipo, nomeadamente o rigor, a integridade e a fiabilidade, em todo o processo metodológico, na referenciação dos autores, assim como, na análise e apresentação dos dados.

Resultados

Dos 68 artigos obtidos, foram analisados 23 estudos dos quais apenas 4 correspondiam aos critérios de inclusão.

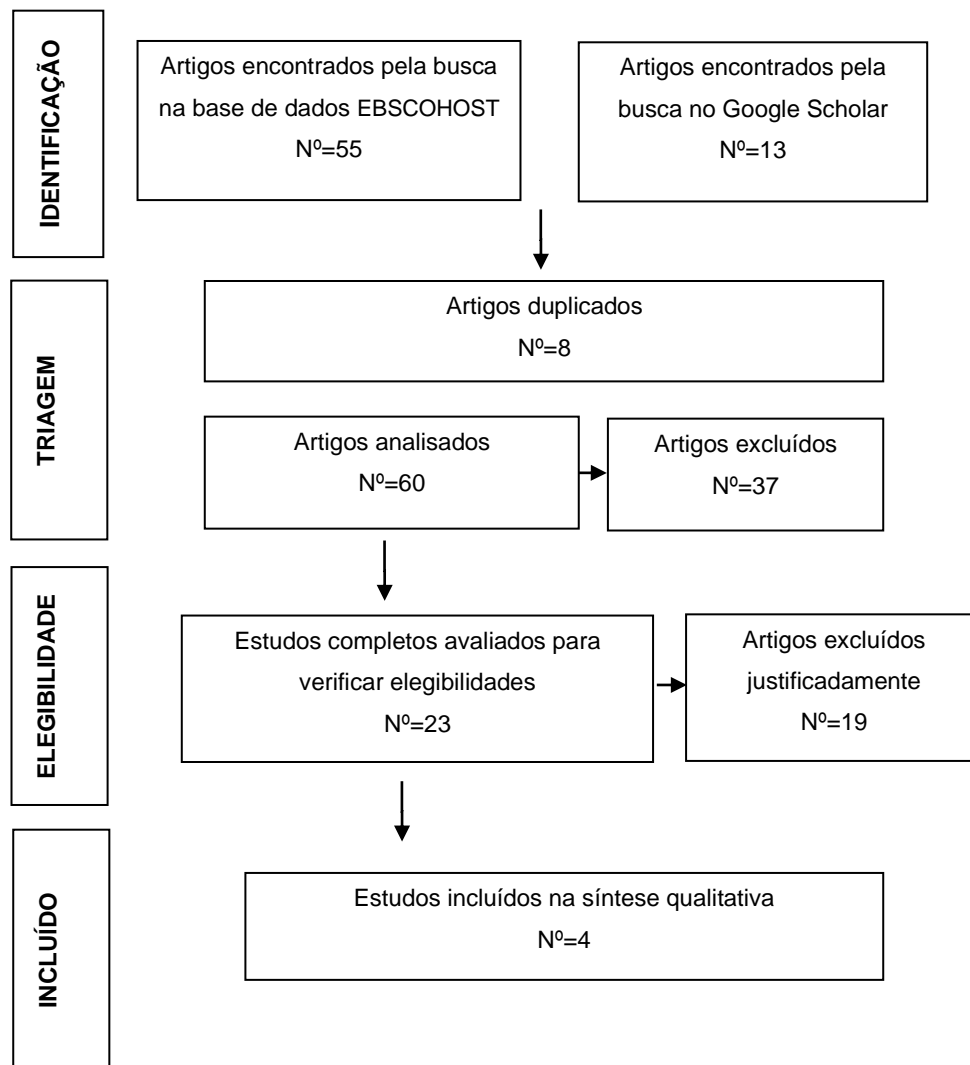


Fig.5 - Processo de identificação e inclusão dos estudos - Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) diagram flow

QUADRO 1- Identificação Dos Estudos Incluídos Na Revisão Scoping Da Literatura

| Autores / ano / Base dados | Título | País | Objetivo do estudo | Participantes | Duração | Desenho do estudo | Conclusões / considerações |
|--|--|---|---|---|--|---|---|
| Bordignon M., Ferraz L., Beck C. L. C., Amestoy S. C., Trindade L. L. 2015a MedicLatina | (In)satisfação dos profissionais de saúde no trabalho em oncologia | Brasil | Identificar os fatores de satisfação e insatisfação no trabalho dos profissionais de saúde que atuam em uma Unidade de Internamento Oncológico. | 31 profissionais de saúde de diferentes categorias, dentre eles assistente social, enfermeiros, fisioterapeuta, fonoaudiólogo, médicos, nutricionista, psicólogo e técnico em enfermagem. | Os dados foram colhidos no campo de trabalho dos profissionais no mês de junho de 2013 utilizando-se de entrevista individual e gravada, realizada com auxílio de um guia semiestruturado. | Pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa Constituíram-se como critérios de inclusão ser profissional de saúde que assistia diretamente o doente na Unidade de Internamento Oncológico e que atuava há mais de dois meses no setor | -Apesar dos 58,1% dos enfermeiros que participaram no estudo, não terem escolhido trabalhar na área oncológica, eles identificam-se com este serviço sendo o tempo de permanência na unidade de 4,5 anos, com apenas 7,8 anos de exercício profissional. - A característica deste trabalho no âmbito da oncologia gerou satisfação aos profissionais que cuidam destes doentes oncológicos. -Realça a importância do olhar dos gestores para os trabalhadores da área oncológica, na qualidade dos cuidados a estes doentes |
| <i>Siqueira CL, Campos CJG, Machado TO, Sobral FR, Mendes DT.</i> 2015 CINAHL Complete | Sentimentos dos trabalhadores de ambulatório oncológico sobre relações interpessoais no processo de cuidado e trabalho | Brasil na cidade de Poços de Caldas-Minas Gerais (MG) | Compreender os sentimentos vivenciados por trabalhadores de um ambulatório de oncologia nas relações interpessoais com a equipe e os usuários. | A população foi composta por 38 trabalhadores e dez voluntários, um total de 48 pessoas | A produção de dados ocorreu no período de junho a setembro de 2011, numa instituição especializada no atendimento de doentes oncológicos. | Estudo de caso com abordagem qualitativa. Utilizou-se a técnica de Análise de Conteúdo para a análise dos dados. | -O cuidado ao doente oncológico é causador de sobrecarga física e emocional no profissional de saúde (...) situações vividas no sector de oncologia provocam sofrimento e stresse. -Os profissionais manifestaram o sentimento de satisfação por meio de expressões que denotavam alegria, prazer, gratificação e entusiasmo pela realização do seu trabalho, que aparece como fonte de prazer, despertando estas impressões positivas. -O trabalho (...) confere identidade, sendo uma fonte de prazer e bem-estar quando as condições em que é realizado mostram-se adequadas. Vários fatores influenciam a realização do trabalho como, as características da instituição e os aspetos pessoais de cada profissional, bem como das relações interpessoais estabelecidas neste ambiente. -A satisfação dos profissionais com o trabalho tem uma representação psicossocial marcante, (...) ambiente de trabalho e as relações que nele são produzidas não são constituídos por neutralidades subjetivas e sociais. |

| | | | | | | | |
|---|---|----------------------------------|---|---|---|--|--|
| <p>Hayes B, Bonner A, Douglas C.</p> <p>2015 MEDLINE Complete</p> | <p>Haemodialysis work environment contributors to job satisfaction and stress: a sequential mixed methods Study</p> | <p>Austrália E Nova Zelândia</p> | <p>Explorar os fatores de satisfação com o ambiente de trabalho, satisfação no trabalho, stresse no trabalho e burnout em enfermeiros de hemodiálise.</p> | <p>Das 417 enfermeiras inquiridas a maioria era do sexo feminino (90,9%), com idade acima de 41 anos (74,3%) e 47,4% trabalhavam em hemodiálise há mais de 10 anos.</p> | <p>Os dados foram recolhidos entre Outubro de 2011 e abril de 2012.</p> | <p>Usando um desenho sequencial de métodos mistos, a primeira fase envolveu uma pesquisa on-line que inclui características demográficas e de trabalho, Brisbane Practice Environment Measure (B-PEM), Índice de Satisfação no Trabalho (IWS), Nursing Stress Scale (NSS) e o Maslach. A segunda fase envolveu a realização de oito entrevistas semiestruturadas com dados analisados tematicamente.</p> | <p>-Quando o ambiente de trabalho é mais favorável aos enfermeiros, há níveis mais elevados de satisfação no trabalho, compromisso organizacional, retenção do pessoal e melhoria nos cuidados ao doente. No entanto, os níveis de stresse e exaustão emocional (<i>burnout</i>) foram elevados. -No segundo estudo surgiram dois temas: <i>capacidade de cuidar e sentir-se bem-sucedido como enfermeiro</i>, forneceram clareza ao nível de satisfação no trabalho encontrado na fase 1. Enquanto dois outros temas, <i>pacientes como quase-família e equipas de trabalho intenso</i>, explicaram que trabalhar como enfermeira de hemodiálise era satisfatória e stressante. -Gestores de enfermagem que supervisionam este tipo de unidade podem utilizar esses resultados para identificar questões vivenciadas pelos enfermeiros da hemodiálise.</p> |
| <p>Bordignon M Monteiro M.I. Mai S. Martins M.F. Rech C. Trindade L.</p> <p>2015b Google scholar</p> | <p>Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de enfermagem da oncologia do Brasil e Portugal</p> | <p>Brasil e Portugal</p> | <p>Identificar os motivos de satisfação e insatisfação entre profissionais de enfermagem que atuavam na atenção oncológica, no Brasil e em Portugal.</p> | <p>Nove enfermeiros portugueses Serviço Clínico de Oncologia Médica de um Hospital situado na Região Norte de Portugal e dezassete profissionais de enfermagem brasileiros, Unidade de Internamento Oncológica de um Hospital Geral da Região Sul do Brasil (dois enfermeiros e 15 técnicos de enfermagem).</p> | <p>A colheita de dados, nos dois países, ocorreu em junho de 2013.</p> | <p>Estudo com abordagem qualitativa, descritivo utilizando-se de questionário e entrevista</p> | <p>-A satisfação, em ambos os cenários, esteve associada, sobretudo, ao doente e processo de tratamento, e ao vínculo estabelecido entre o profissional e o indivíduo que necessita de cuidados. A insatisfação decorreu, prioritariamente, da exposição à exaustiva carga de trabalho e óbito do doente oncológico. Foi destacada a relevância de se atentar à subjetividade que permeia o cenário laboral, cujas implicações podem ser vastas e, por vezes, onerosas. -Evidenciou-se, que o trabalho pode ser fonte de satisfação e, ao mesmo tempo, de insatisfação. A sobrecarga de atividade mostra-se como motivo de insatisfação expressivo nos dois cenários investigados, -Os aspetos relacionados ao cuidado no fim da vida, tanto entre os motivos de satisfação como de insatisfação, mostraram-se marcantes nos relatos dos enfermeiros portugueses, fato este divergente do encontrado no Brasil, quando trazem o óbito do doente e a declínio do quadro clínico como os principais motivos de insatisfação é mais desvalorizado na ótica dos trabalhadores de enfermagem brasileiros e portugueses que atuam na oncologia. Os motivos de satisfação e insatisfação, que decorrem de processos de cuidado e aspetos do trabalho, por vezes convergentes, em outras, divergentes na análise dos mesmos.</p> |

Da análise dos artigos e aplicados os critérios de inclusão e exclusão, selecionamos apenas quatro Da análise dos artigos e aplicados os critérios de inclusão e exclusão, selecionamos apenas quatro artigos que apresentavam o PCC (Participantes/População, Conceito e Contexto). Assim, dos estudos que analisaram a satisfação profissional dos enfermeiros relacionados com a pessoa com doença crónica apenas identificamos pessoas com doença oncológica e em hemodialise.

Foram selecionados os seguintes estudos: um estudo efetuado por Bordignon, et al. (2015a) onde identificaram os motivos de satisfação e insatisfação entre profissionais de enfermagem que trabalhavam com doentes oncológicos, no Brasil e em Portugal. Concluíram que a satisfação, em ambos os países, estava associada, ao doente, ao processo de tratamento, e ao vínculo estabelecido entre o profissional e o indivíduo que necessita dos seus cuidados. A insatisfação esteve, essencialmente relacionada com a carga de trabalho e óbito da pessoa com doença oncológica.

Outro estudo desenvolvido também por Bordignon, Ferraz, Beck, Amestoy, & Trindade (2015b) no Brasil tiveram como objetivo identificar os fatores de satisfação e insatisfação no trabalho dos profissionais de saúde que atuam numa unidade de internamento de oncologia, verificou que existiam fontes de satisfação e insatisfação dos profissionais de saúde. A satisfação foi associada à relação com o doente oncológico e com a prestação de cuidados de qualidade. No que se refere às causas de insatisfação prevaleceram aspetos do ambiente e condições laborais, *com destaque* à sobrecarga de trabalho, sendo que o contato com a morte também foi considerado um fator de insatisfação.

Outro estudo analisado (Siqueira, Campos, Machado, Sobral, & Mendes, 2015) que teve como objetivo compreender os sentimentos vivenciados por trabalhadores de um ambulatório de oncologia nas relações interpessoais com a equipe e os usuários, verificaram sentimentos relacionados com a satisfação, o medo, a afetividade e a exaustão emocional.

No estudo feito por Hayes, Bonner & Douglas (2015) teve como objetivo explorar os fatores que contribuem para a satisfação com o ambiente de trabalho, satisfação no trabalho, stresse no trabalho e *burnout* em enfermeiras de hemodiálise. Verificaram que de uma forma geral, o ambiente de trabalho foi percebido de forma positiva e houve um nível moderado de satisfação no trabalho. No entanto, os níveis de stresse e exaustão emocional (*burnout*) foram elevados. A capacidade de cuidar e sentir-se bem-sucedido como enfermeiro, forneceram clareza ao nível de satisfação no trabalho e encontrou outros dois pontos importantes como, considerar os doentes como quase família e equipes de trabalho intensas, para explicar que trabalhar como enfermeira num serviço de hemodiálise era tanto satisfatório como stressante.

Dos estudos analisados identificamos alguns fatores de satisfação e insatisfação profissional dos enfermeiros relacionados com o cuidar do doente crónico. Assim, a partir da análise de conteúdo, dos dados, construímos as seguintes categorias para satisfação profissional: O ambiente de trabalho, sentimentos vivenciados, relações interpessoais (profissionais/doente e família), trabalho em equipa, promoção do bem-estar no doente e identidade profissional. Como fatores de insatisfação categorizamos: sobrecarga de trabalho, condições de trabalho, condições remuneratórias e desvalorização/reconhecimento profissional.

Discussão dos Resultados

Constatamos que o ambiente de trabalho tanto pode ser promotor de satisfação como de insatisfação profissional, tal como aparecem descritas por Bordignon et al. (2015a;2015b) nos dois estudos efetuados com profissionais de saúde em Portugal e no Brasil, assim como nos estudos de Hayes et al. (2015) e Siqueira et al (2015).

Contextualizando o conceito de satisfação relacionado com o ambiente de trabalho, Chiavenato (2010) refere que as organizações devem promover ambientes de trabalho agradáveis, facilitadores de relacionamentos interpessoais positivos, pois estes concorrem para a melhoria da produtividade e a redução de acidentes, doenças, absentismo e rotatividade do pessoal.

Sartoreto e Kurcgant (2017) consideram que a satisfação está relacionada com sentimentos, por isso é emotiva, subjetiva e dinâmica pois vai depender das perceções e das próprias necessidades pessoais da importância que cada pessoa dá as situações. Esta é responsável pela qualidade de vida profissional e da qualidade dos cuidados de enfermagem prestados. Segundo estes autores, a satisfação pode significar prazer, gratificação, e ser encarada como uma experiência positiva e motivacional. Por outro lado, a insatisfação para estes autores é o oposto de satisfação, consideram estar mais relacionada com os elementos que a organização oferece ao trabalhador, relaciona-se com as expectativas que os trabalhadores têm face ao ambiente de trabalho. Assim, insatisfação é apresentada como dificuldade, experiência negativa, problema, conflito, fator comprometedor, desconforto, sentimento de frustração e descontentamento.

Também Silva e Potra (2017) numa revisão *scoping* sobre a satisfação profissional dos enfermeiros concluíram que, o facto dos enfermeiros permanecerem na profissão está relacionado com as perceções de fatores do ambiente de trabalho que suportam os comportamentos da sua prática profissional, bem como a perceção da elevada qualidade dos cuidados que prestam.

Os sentimentos podem ser ambivalentes, se por um lado os enfermeiros podem sentir prazer, alegria, gratificação e entusiasmo por cuidarem de um determinado tipo de doentes crónicos (oncológicos e doentes hemodialisados), como é referido por Siqueira et al. (2015), Haes et al. (2015), e Bordignon et al. (2015a; 2015b) podem ao mesmo tempo ter sentimentos de sofrimento que podem levar a uma sobrecarga psicológica, impotência, stresse, conflitos, medo, insegurança. Sentimentos esses que podem levar à insatisfação, sendo que como refere Siqueira et al. (2015) quanto maior a exaustão, menor é a qualidade e a satisfação.

Uma das formas de superar estes sentimentos é referido no estudo por Haes et al. (2015) quando os enfermeiros comentaram que a coesão da equipe aumentou a satisfação no trabalho e forneceu uma rede de apoio para os enfermeiros em momentos de maior stresse. Corroborando com este ponto de vista Silva e Potra (2017) consideram que o trabalho em equipa, a criação de procedimentos organizacionais claros e sensatos que facilitem os processos, contribuem para a satisfação profissional.

Para Haes et al. (2015), a autonomia é sentida pelos enfermeiros como uma sensação de recompensa intrínseca por serem autónomos na sua prática e por serem tecnicamente proficientes nas habilidades que eram obrigados a desempenhar. Também, Silva e Potra (2017) da sua análise sobre a Satisfação profissional dos enfermeiros em cuidados hospitalares em geral, referem que a confiança, a coesão, a proximidade, as relações sociais no trabalho, o trabalho em equipa e o tempo disponível para a prestação de cuidados, são aspetos que se relacionam com um ambiente de trabalho favorável, pois promove a participação ativa na tomada de decisão dentro da equipa, levando quer ao aumento das relações de confiança quer ao aumento de autonomia.

Por outro lado, a sobrecarga de trabalho é identificada por Bordignon et al. (2015b) como fator de insatisfação profissional, o pouco tempo disponível para a prestação de cuidados fica ameaçada e gera na equipa desconfiança sobre a qualidade dos cuidados que se prestam (Uhrenfeldt & Hall, 2015)

As condições de trabalho identificadas nos quatro estudos analisados, podem ser convergentes ou divergentes tal como refere Bordignon et al. (2015a; 2015b), uma vez que estas podem ser promotoras de satisfação ou de insatisfação profissional. O desequilíbrio entre as condições de trabalho e os fatores humanos geram sentimentos de desconfiança, desmotivação, sentimento de impotência, chegando mesmo a afetar a saúde física e mental do trabalhador, levando por vezes á exaustão emocional. As consequências que daí advêm dependem das condições individuais e da forma como cada trabalhador reage às situações difíceis de vida profissional e do controlo das primeiras manifestações destas consequências (Sartoreto & Kurcgant 2017). As exigências organizacionais e a exigência do cumprimento

das competências profissionais relacionadas com a falta de expectativas dos enfermeiros são motivo de insatisfação profissional, face ao trabalho que desempenham, as atribuições, funções, competências e qualificações, o esforço dispendido é incompatível para dar resposta a essas exigências organizacionais, não havendo um reconhecimento salarial compatível com o nível de responsabilidades desempenhadas (Correia, 2016).

A desvalorização profissional e a baixa renumeração não é um fator de insatisfação só em Portugal, nos estudos realizados por Silva e Potra (2017) essa insatisfação também se verifica a nível internacional.

A Ordem dos Enfermeiros realizou um estudo sobre o nível de satisfação profissional dos enfermeiros em Portugal onde concluiu que os enfermeiros não estão nada satisfeitos com a sua carreira profissional e a sua remuneração (Bernardino, 2018).

A satisfação profissional dos enfermeiros tem um papel de grande importância no compromisso com a organização e por conseguinte com os doentes. O enfermeiro gestor tem a responsabilidade e faz parte das suas funções a gestão de recursos humanos. Tem a responsabilidade de estar atento a manifestações de comportamentos que possam dar indício de insatisfação, como dificuldade em trabalhar em equipa pela falta de comunicação e sobrecarga de trabalho, o absentismo, desmotivação manifestando-se pela pouca disponibilidade para com o serviço. Assim o gestor deverá criar estratégias para desenvolver condições para melhorar o ambiente de trabalho e por sua vez promover a satisfação profissional. Como está descrito no regulamento do perfil de competências do enfermeiro gestor (2015) algumas das competências do gestor nesta área prende-se com garantir a existência de dotações seguras, garantir a coesão, o espírito de equipa e um bom ambiente de trabalho, gerir conflitos e ainda, entre outros, promover o empenhamento e a motivação do serviço/unidade e equipa.

O cuidado ao doente crónico (doentes oncológicos e hemodialisados) tal como descrito pelos autores analisados é causador de sobrecarga física e emocional no profissional de saúde, provocando sofrimento e stresse. As estratégias do enfermeiro gestor para prevenir a exaustão poderão passar por criar momentos de reflexão/discussão na equipa sobre as práticas e os sentimentos vivenciados na sua prática diária, bem como a escuta ativa dos seus colaboradores. Poderá ainda, ponderar a rotatividade na distribuição na equipa para minimizar o sofrimento e angústia dos profissionais. Outra estratégia pode ser adaptar o horário dos profissionais de forma a promover o descanso nos primeiros sinais de desgaste emocional.

Dada a importância que a satisfação profissional dos enfermeiros tem para a qualidade dos cuidados de saúde, para estabilidade das equipas, dos serviços e das organizações,

deverá ser política de todas as instituições de saúde avaliarem a satisfação de todos os profissionais de acordo com as orientações da Organização Mundial de Saúde.

Limitações do estudo

Apesar do elevado número de estudos sobre a satisfação profissional dos enfermeiros, apenas quatro a relacionam diretamente com o cuidar de doente crónico, limitando-se ao doente oncológico e ao doente hemodialisado, podendo não revelar um conhecimento representativo deste contexto. Os estudos incluídos referem-se apenas aos últimos 5 anos e só foram incluídos estudos em português inglês e espanhol.

3.CONCLUSÃO

De acordo com o foco do nosso estudo, Identificar quais os fatores que influenciam a satisfação profissional dos enfermeiros no cuidar ao doente crónico, verificou-se que os fatores de satisfação profissional nos artigos que incluímos no nosso estudo têm em comum as características do ambiente de trabalho na prática de cuidados, as relações interpessoais entre profissionais doente e família, a gratificação e o entusiasmo pela realização do seu trabalho, que surge como fonte de prazer e remetendo para a realização profissional dos enfermeiros.

Por outro lado, como fatores de insatisfação profissional transversal em todos os artigos analisados a sobrecarga de trabalho associado ao sofrimento e à morte do doente que podem levar a uma exaustão psicológica, impotência, stresse, conflitos, medo e insegurança. A desvalorização profissional e remuneratória também, foram referidos como fatores de insatisfação profissional.

Gestores de enfermagem podem utilizar estes resultados para identificar quais os fatores promotores de satisfação profissional e delinearem estratégias adequadas junto das equipas e da organização para alcançarem a mesma. Privilegiar o conhecimento da satisfação dos seus enfermeiros, tendo em conta as especificidades de cada contexto de prestação de cuidados, a oferta de condições de trabalho favoráveis, o aumento dos recursos humanos, e a atenção dispensada pelos gestores a cada elemento da equipa que lidera contribuem para a retenção de enfermeiros e a melhoria da qualidade dos cuidados.

Para futuras investigações sugerimos a realização de estudos direcionados para a satisfação profissional dos enfermeiros no cuidar do doente crónico mais alargado a outras doenças crónicas.

Referências Bibliográficas

- Bernardino E. (2018). *Satisfação Profissional dos Enfermeiros em Portugal Análise estatística*- disponível em:
<https://www.ordemenfermeiros.pt/media/9946/satisfa%C3%A7%C3%A3o-profissional-dos-enfermeiros-em-portugal-2018.pdf>
- Bordignon M., Ferraz L., Beck C. L. C., Amestoy S. C., & Trindade L. L. (2015a). (In)satisfação dos profissionais de saúde no trabalho em oncologia. *Revista Rene*, 16(3), 398-406. DOI: 10.15253/2175-6783.2015000300013
- Bordignon, M., Monteiro M. I., Mai S., Martins M. F., Rech, C., & Trindade L. (2015b). Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de enfermagem da oncologia do Brasil e Portugal. *Texto & Contexto Enfermagem*, 24(4), 925-933.
<http://dx.doi.org/10.1590/0104-0707201500004650014>
- Chiavenato, I (2010). *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3ªEdição. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C. e Cabral-Cardoso, C. (2003). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora RH, Lda.
- Comissão Das Comunidades Europeias (2001). *Livro Verde Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*. Bruxelas. disponível em:
http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/empl/20020416/doc05a_pt.pdf
- Correia, M. (2016) - Satisfação Profissional dos Enfermeiros. (Tese de Mestrado) Disponível em:
<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18161/1/manuela%20veloso%2028%20%281%29.pdf>
- Diário da República n.º 195 Série I - Lei n.º 48/90. (24/8/1990) (pp. 3452-3459): Lei de Bases da Saúde. Disponível em: <https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/34540475/view?q=Di%C3%A1rio+da+Rep%C3%BAblica+n.%C2%BA%20195%2F1990%2C%20S%C3%A9rie+I+de+1990-08-24++>
- Diário da República Nº 235- II Série de 8 de outubro – *Despacho Conjunto 861/99 de 10 de setembro*. Disponível em:

- <http://www.saudereprodutiva.dgs.pt/legislacao/vigilancia-pre-natal/despacho-conjunto-86199-de-10-de-setembro-dr-n-235-ii-serie-de-8-de-outubro.aspx>
- Diário da República, 2.^a série — N.º 48 — 10 de março de 2015- Regulamento do Perfil de Competências do Enfermeiro Gestor. Disponível em:
https://www.ordemenfermeiros.pt/arquivo/legislacao/Documents/LegislacaoOE/Regulamento_101_2015_PerfilCompetenciasEnfermeiroGestor.pdf
 - Fonseca R.(2014) *Satisfação Profissional nas USF da ARS Centro Fatores intrínsecos e extrínsecos do trabalho*- Dissertação de Mestrado em Gestão e Economia da Saúde- Universidade de Coimbra. Disponível em:
<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/27359/2/Satisfa%C3%A7%C3%A3oProfissional.pdf>
 - Guirardello, E.B. (2017). Impacto do ambiente de cuidados críticos no burnout, percepção da qualidade do cuidado e atitude de segurança da equipe de enfermagem. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25, e 2884. DOI: 10.1590/1518-8345.1472.288
 - Hayes, B., Bonner, A., & Douglas, C. (2015). Haemodialysis work environment contributors to job satisfaction and stress: a sequential mixed methods Study. *BMC Nursing*, 14, 58. doi: [10.1186/s12912-015-0110-x](https://doi.org/10.1186/s12912-015-0110-x)
 - Locke, E. A. (1976). *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1300). Cincinnati: Rand McNally College
 - Locke, E. (1986). *Work motivation theories*. In Cary Cooper & Ivan Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (Vol. 1, pp. 1-35). New York: Willey and Sons
 - Leite, M (2013). *Satisfação no trabalho: determinantes organizacionais e pessoais mais relevantes*. Dissertação submetida para satisfação parcial dos requisitos do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos- Instituto Superior de Línguas e Administração Vila Nova de Gaia.
http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/4888/Dissertacao_MonicaBarros_Leite_Final.pdf?sequence=1
 - Lu, H., Barriball, K. L., Zhang, X., & While, A. E. (2012). *Job satisfaction among hospital nurses revisited: A systematic review*. *International Journal of Nursing Studies*, 49(8), 1017-1038. Disponível em : <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2011.11.009>
 - Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation*. *Psychological review*, 50(4), 370.
 - Meleis, A., Sawyer, L., Im, E., Messias, D., & Schumacher, K. (2010). *Experiencing transitions: An emerging middle-range theory*. In A. Meleis (Ed.), *Transitions theory*:

- Middle-range and situation-specific theories in nursing research and practice (pp. 52-72). New York, USA: Springer Publishing Company
- Ordem Dos Enfermeiros Portugueses (2011). Regulamento do Perfil de Competências do Enfermeiro de Cuidados Gerais. Lisboa: Autor. disponível em https://www.ordemenfermeiros.pt/media/8910/divulgar-regulamento-do-perfil_vf.pdf
 - Panunto, M. R., & de Brito Guirardello, E. (2013). Ambiente da prática profissional e exaustão emocional entre enfermeiros de terapia intensiva. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 21(3), 765-772. disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n3/pt_0104-1169-rlae-21-03-0765
 - Pinho R. (2015) *Fatores de risco/riscos psicossociais no local de trabalho*. Programa Nacional de Saúde Ocupacional Direção-Geral da Saúde. Disponível em <https://www.dgs.pt/saude-ocupacional/documentos-diversos/trabalho-da-rute-pinho1.aspx>
 - Ribeiro, J. L. P. (2014). Revisão de investigação e evidência científica. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 15(3), 671-682. DOI: <http://dx.doi.org/10.15309/14psd150309>
 - Sartoreto, I. S., & Kurcgant, P. (2017). Satisfação e Insatisfação no trabalho do Enfermeiro. *Revista brasileira de ciências da Saúde*, 21(2), 181-188. DOI:10.4034/RBC.S.2017.21.02.12
 - Silva C. N., & Potra T. S. (2017). *Satisfação Profissional dos Enfermeiros: Uma Revisão Scoping*. *Pensar Enfermagem*, 21(2) p33-50. 18p. disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Claudia_Silva50/publication/326632362_Satisfacao_Profissional_dos_Enfermeiros_Uma_Revisao_Scoping/links/5b59dabbaca272a2d66cae55/Satisfacao-Profissional-dos-Enfermeiros-Uma-Revisao-Scoping.pdf
consultado a 4 de dezembro de 2018
 - Siqueira, C. L., Campos, C. J. G., Machado, T. O., Sobral, F. R., & Mendes, D. T. (2015). Sentimentos dos trabalhadores de ambulatório oncológico sobre relações interpessoais no processo de cuidado e trabalho. *Revista enfermagem UFPE on line., Recife*, 9(11), 9793-9797. DOI: 10.5205/reuol.8008-72925-1-ED.0911201520
 - Sousa, L. M. M., Firmino, C. F., Marques, Vieira, CMA, Severino, S., & Pestana, H. C. F. C. (2018). *Revisões da literatura científica: tipos, métodos e aplicações em enfermagem*. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Reabilitação*,1(1),46-55. <https://repositorio-cientifico.essatla.pt/handle/20.500.12253/1408>
 - The Joanna Briggs Institute - *Joanna Briggs Institute Reviewers' Manual: 2015 edition / Supplement* Publisher: The Joanna Briggs Institute Subjects: Methodology for JBI Scoping Reviews

- Vieira M. R. (2016) *Satisfação no Trabalho e Absentismo dos Enfermeiros de Um ACES* Dissertação de Mestrado Escola Superior de Enfermagem do Porto 1º Mestrado em Direção e Chefia dos Serviços em Enfermagem- Porto
- World Health Organization, (2008) *chronic diseases*. Geneva. Disponível em: http://www.who.int/topics/chronic_disease/en
- Uhrenfeldt, L. & Hall, E. O. C. (2015). Job satisfaction as a matter of time, team, and trust: A qualitative study of hospital nurses'experiences. *Journal of Nursing Education and Practice*, 5 (November), 1–8. <http://doi.org/10.5430/jnep.v5n2p1>.