

Síndrome de *Burnout* em Profissionais de Saúde

Katya Kitajima Borges*

Muitas pessoas já ouviram falar em síndrome de *burnout*, mas poucas sabem defini-la. Sua origem vem do jargão inglês para sintetizar algo que deixou de funcionar por absoluta exaustão e falta de energia. É um tipo específico de estresse com processo iniciado por excessivos e prolongados níveis de estresse, está diretamente associado ao mundo do trabalho e com o tipo de atividade laboral. De forma geral, trata-se de uma síndrome pelo qual o trabalhador perde o interesse e o sentido da sua relação com o trabalho.

O convívio com o sofrimento das pessoas, a doença e a morte faz parte da rotina dos profissionais de saúde que trabalham em hospitais. Adicionado a outras variáveis como sentimentos de impotência diante de alguns casos, carga horária intensa de trabalho, cansaço, estado constante de alerta, imprevisibilidade, lidar com os pacientes e suas famílias com as devidas habilidades e se deparar com dilemas éticos diariamente são algumas das fontes subjetivas de exaustão desses trabalhadores. Os efeitos desse estresse crônico e prolongado no trabalho manifestam-se em sintomas físicos, emocionais e comportamentais. É o que os estudiosos na área denominaram de síndrome de *burnout*.

As conseqüências de todo esse cenário vêm em forma de cascata. Maslach, grande estudiosa no tema, utiliza o termo “erosão psicológica” ao chamar a atenção para os inúmeros custos desse processo, tanto para a instituição como para o profissional. Se não ficarmos atentos, grande parte dos profissionais estará doente, apresentando alguns dos sinais e sintomas físicos e psicológicos já descritos. A Organização Mundial de Saúde reconhece a síndrome de *burnout* como um risco ocupacional, está classificado no grupo V do Código Internacional de Doenças (CID 10) e regulamentado no decreto N° 3048, de 06 de maio de 1999.

Esta síndrome vem se manifestando no alarmante número de absenteísmo, licenças médicas e rotatividade dos profissionais, demissões e novas contratações, gerando altos custos para as organizações, na medida em que também se invalida o investimento no treinamento já realizado nesses profissionais. Sem contar que o estado de esgotamento e desatenção pode resultar em acidentes de trabalho, com objetos perfurocortantes, lesões na coluna, torções e outras doenças que, com as licenças médicas acabam sobrecarregando os colegas de trabalho. A qualidade da assistência é outro fator altamente comprometido pela desatenção e

negligência no cuidado ao paciente, proporcionando efeitos adversos com grandes chances de se tornarem nocivos ou fatais.

O esgotamento, a desmotivação e a insatisfação são alguns dos sinais que facilitam atitudes de despersonalização na assistência ao paciente. A insensibilidade emocional do profissional, demonstrada por meio de atitudes negativas e grosseiras como hostilidade, intolerância e impaciência, interfere diretamente na valorizada relação médico-paciente.

As situações adversas que surgem de erros nas prescrições, nas administrações de medicamentos e/ou nos procedimentos realizados, deixam vulnerável a segurança do paciente, ao mesmo tempo em que este e sua família está exercendo cada vez mais os seus direitos como consumidor e cliente, exigindo o melhor atendimento e menor tolerância aos erros. Paralelamente a isso, as instituições de saúde vêm buscando adequar-se às novas políticas de qualidade de assistência, exigindo ainda mais tempo e envolvimento dos recursos humanos para alcançar as metas.

Vimos então o prejuízo que a síndrome de *burnout* é capaz de proporcionar às organizações de saúde e parece que a melhor forma para garantir a segurança do paciente ainda é a prevenção. Os valores humanos devem ser priorizados como estratégia preventiva, delegando às organizações a responsabilidade em criar políticas que venham proteger os grupos de indivíduos mais expostos. Promover as condições de trabalho que garantam a saúde física e emocional dos profissionais de forma contínua parece ser o grande desafio.

Nesse sentido, os profissionais precisam primeiramente reconhecer e identificar os fatores estressores no ambiente de trabalho, bem como as estratégias de enfrentamento ou ações que possam utilizar para lidar com o problema. Transformar suas crenças não saudáveis em crenças saudáveis e positivas diante da vida é fundamental para que ocorra uma mudança interna. Uma transformação capaz de definir as suas prioridades, proporcionando a valorização pessoal, o convívio com a família e com seu meio social e resgate da auto-estima. A instituição de saúde deve ser o grande facilitador e mediador para que ocorra essa mudança.

* Katya Kitajima Borges é psicóloga da Clínica São Vicente