

PROJETO “PROMOÇÃO DA QUALIDADE DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS, DA SAÚDE E DO BEM-ESTAR DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE”: APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS – HOSPITAL B



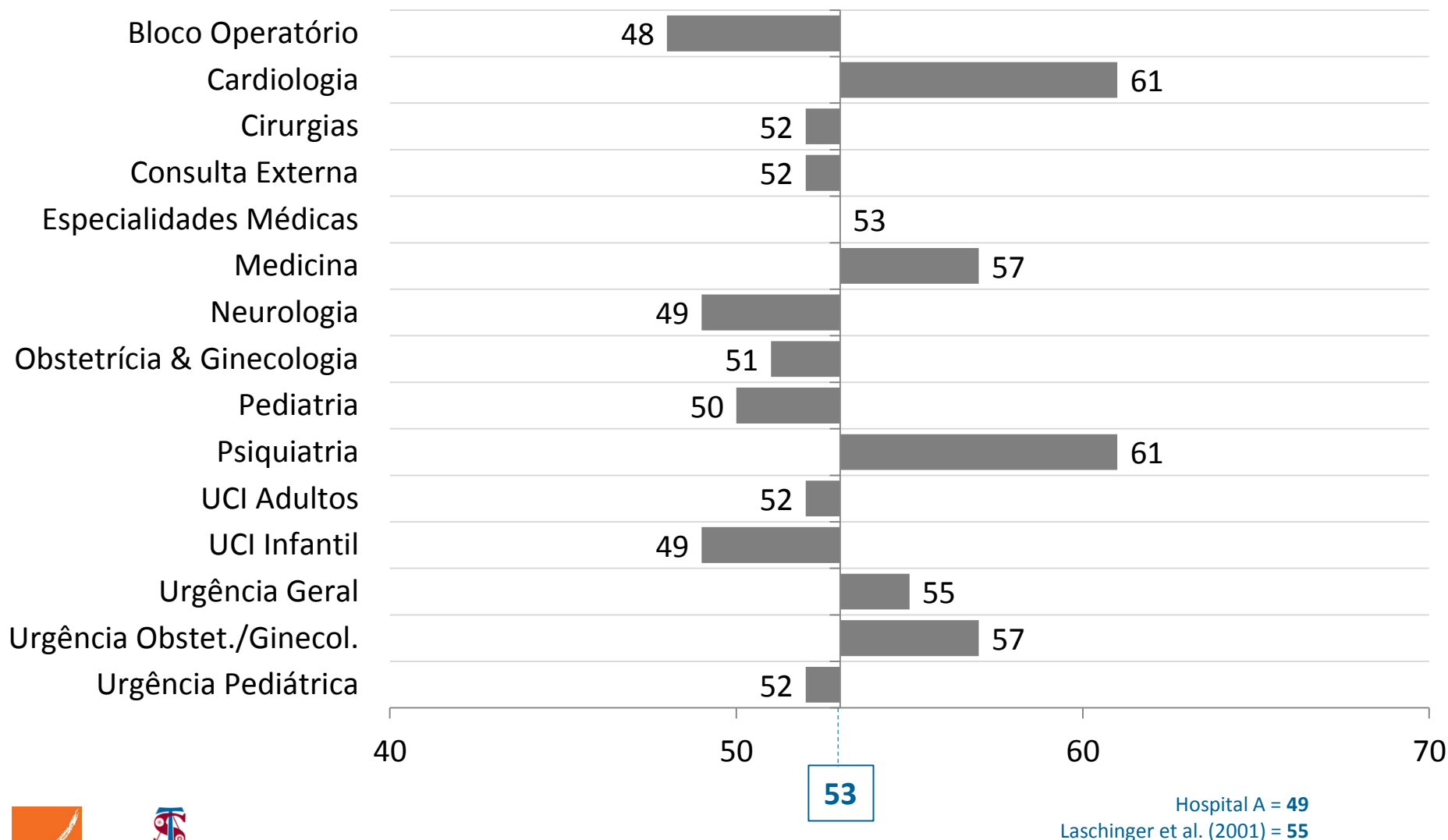
MARTINA NITZSCHE (CIP/UAL)
LUISA RIBEIRO (CIP/UAL)
ODETE NUNES (CIP/UAL)
JOÃO HIPÓLITO (CIP/UAL)
SANDRA QUEIROZ (ESESFM)
TITO LANEIRO (CIP/UAL)

Taxa de resposta: **48% (N = 432)**

- Género: Homens 21% | Mulheres 79%
- Média das idades: 32 anos (*DP* 8)
- Categoria: Generalista 86% | Especialista 12% | Chefe 2%
- Contrato: Quadro 88% | Com termo 10% | Prestação serviços 2%
- Turno: Rotativo 71% | Fixo 29%
- Média das antiguidades:
 - Profissão 10 anos (*DP* 8)
 - Hospital 8 anos (*DP* 6)
 - Serviço 6 anos (*DP* 5)

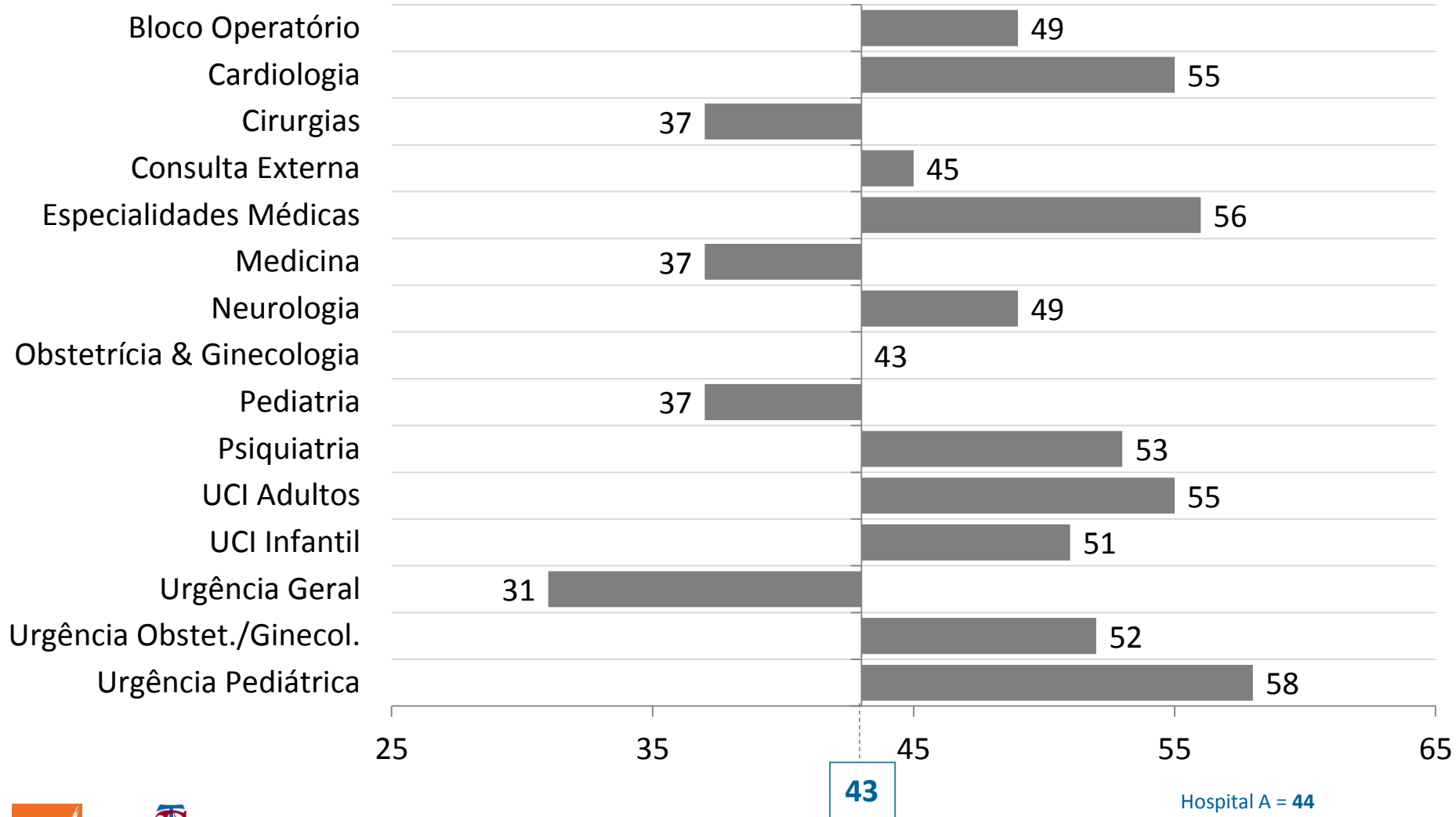
Empowerment Estrutural

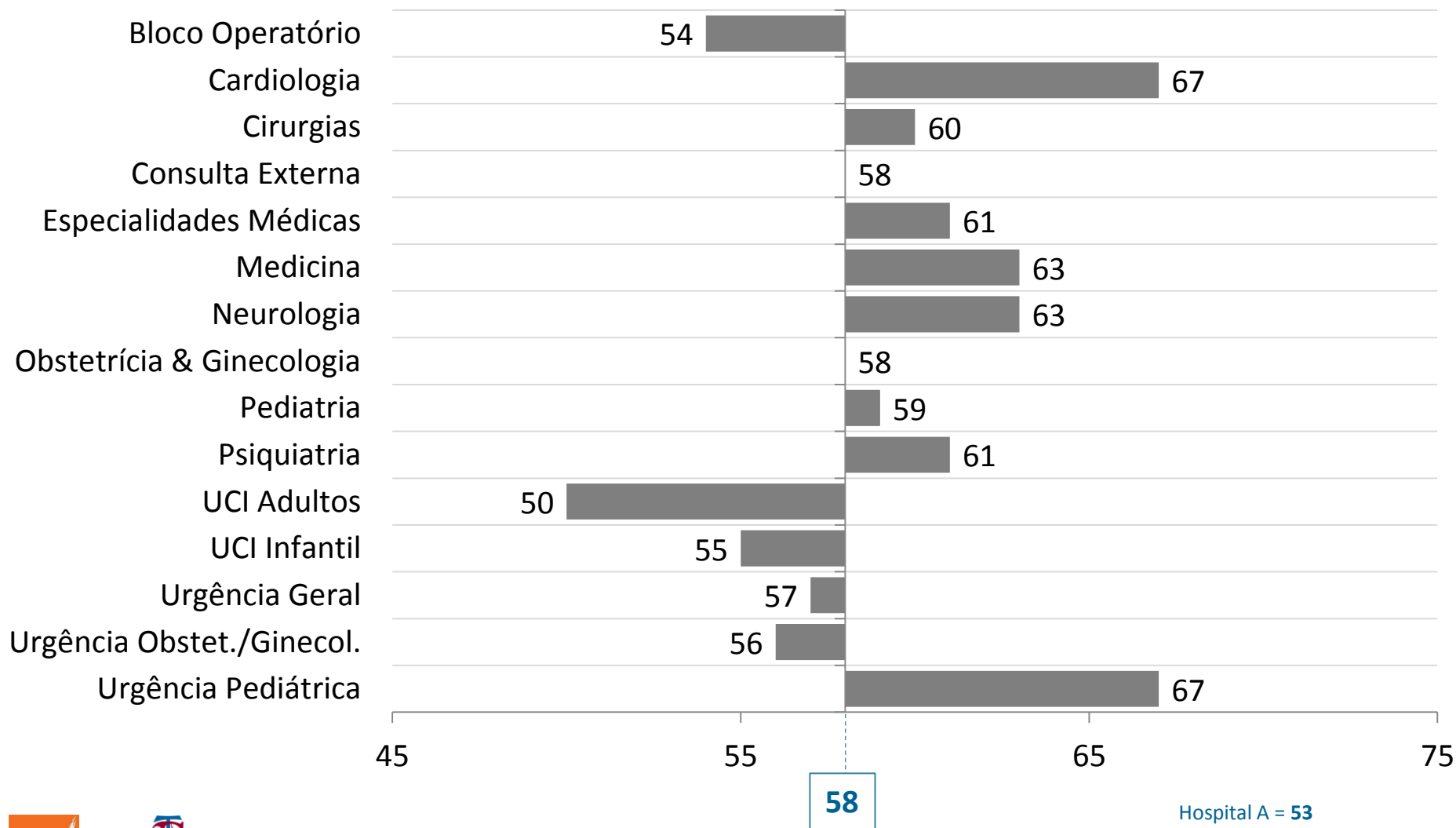
UNIVERSIDADE
AUTÓNOMA
DE LISBOA



Carga de Trabalho (gerível)

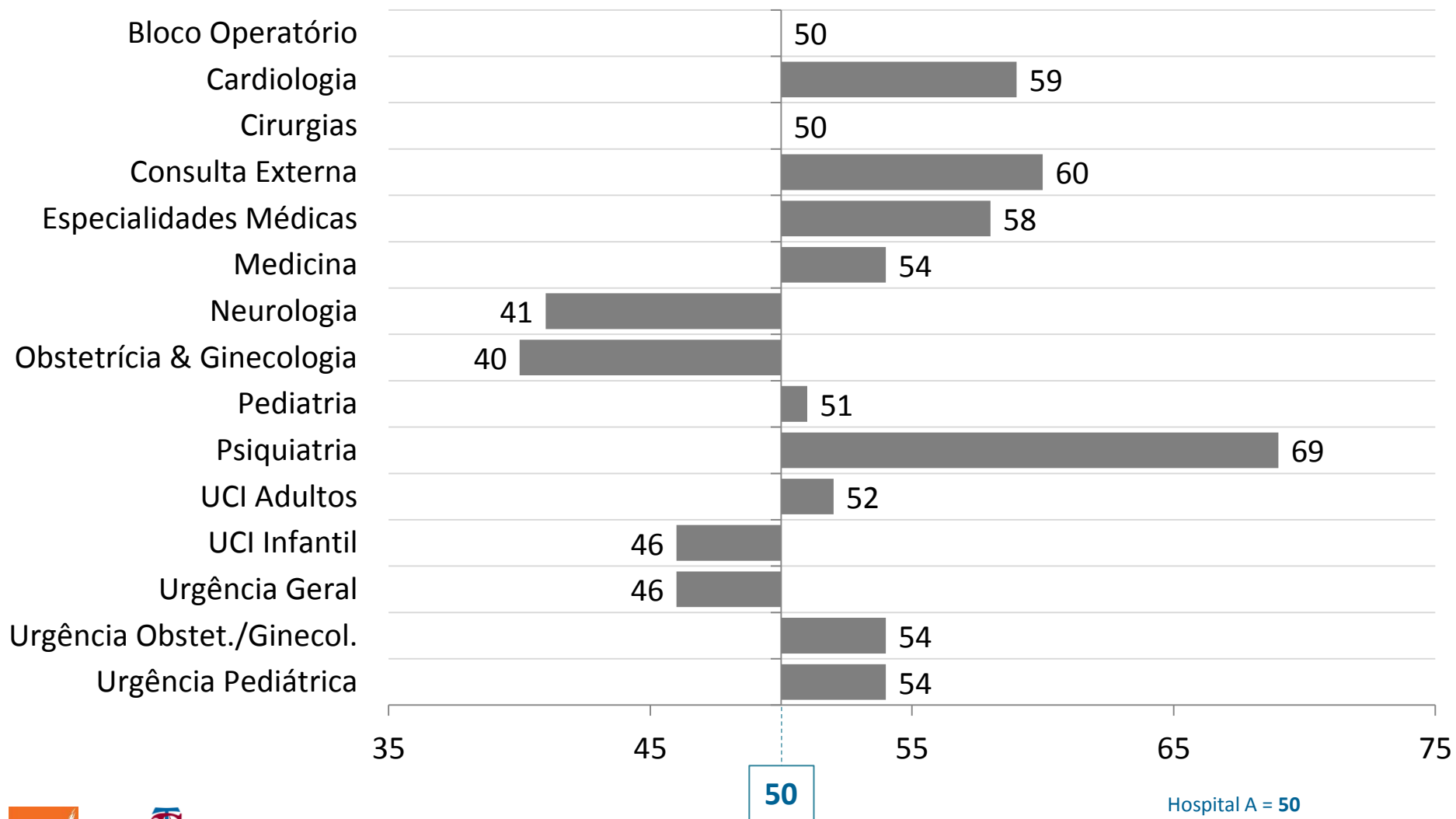
UNIVERSIDADE
AUTÓNOMA
DE LISBOA

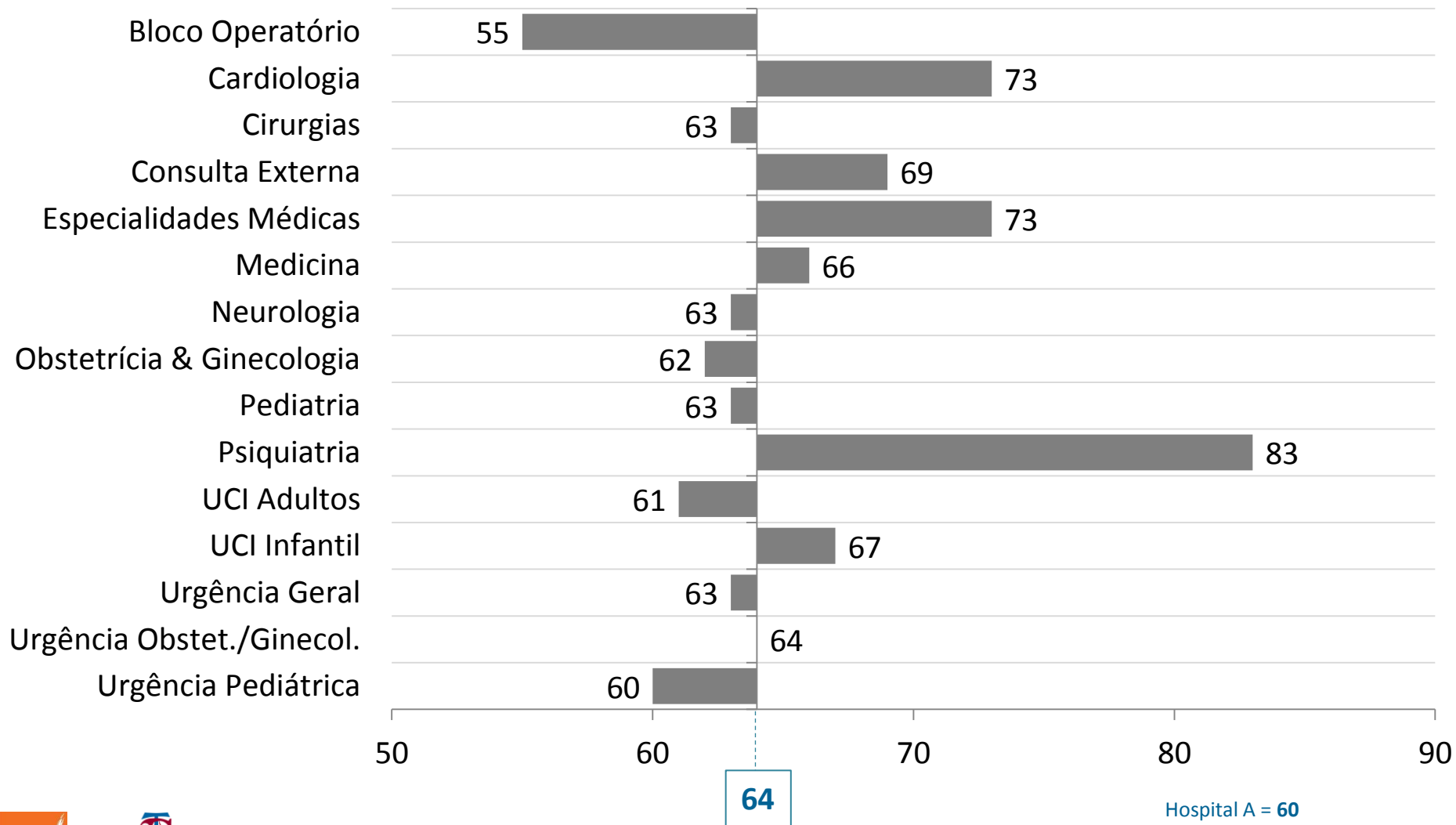


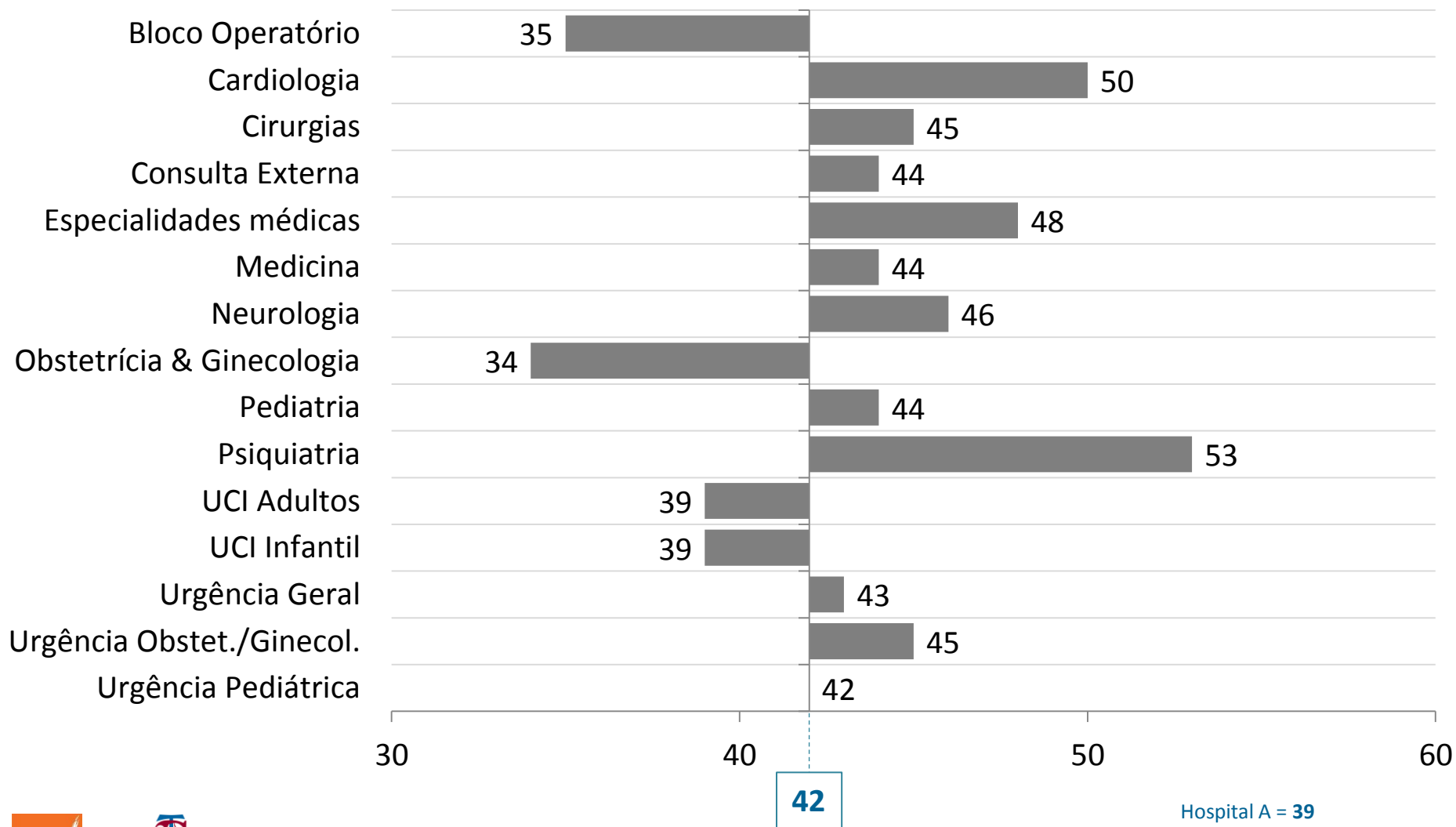


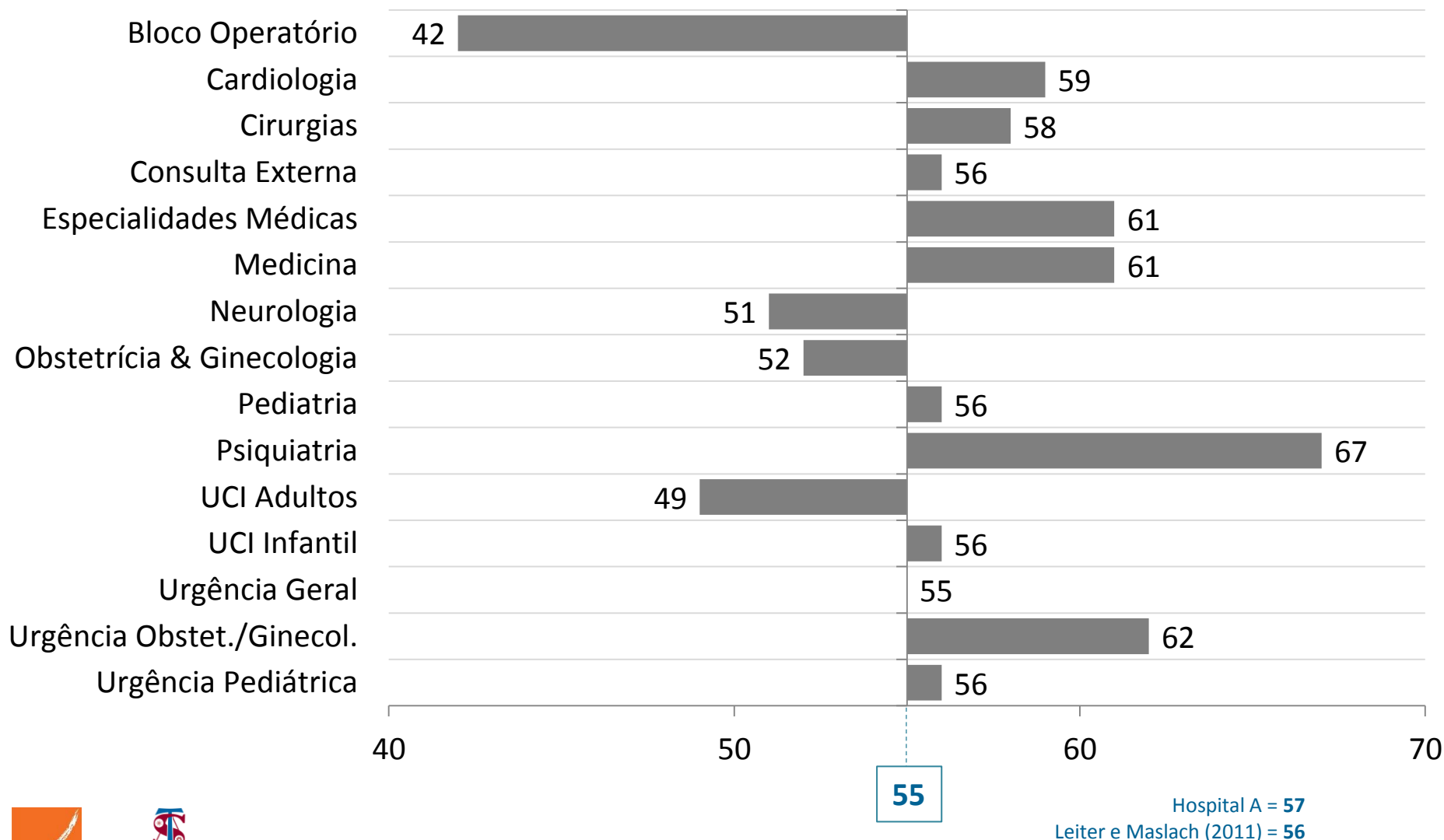
Recompensas

UNIVERSIDADE
AUTÓNOMA
DE LISBOA

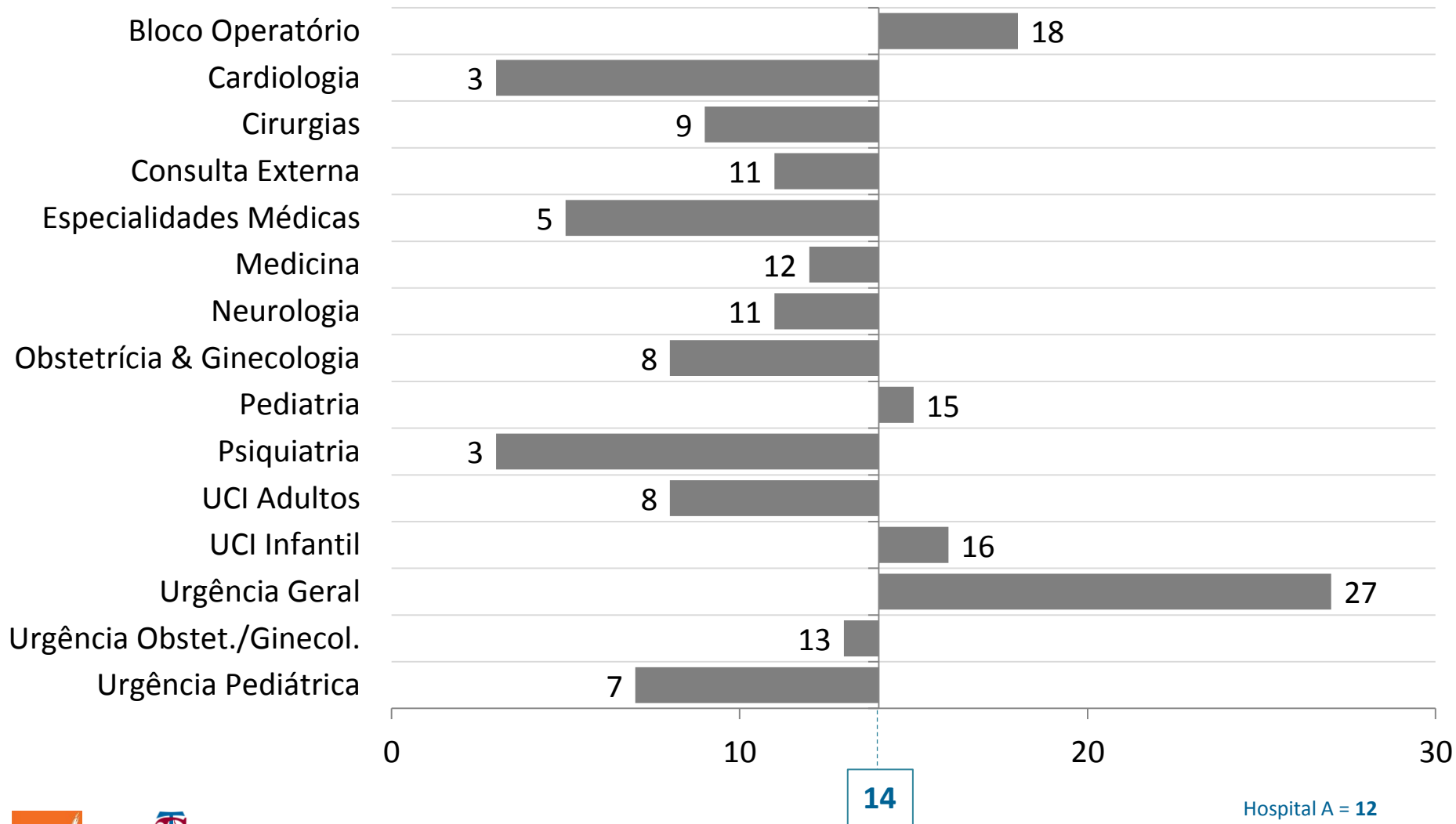




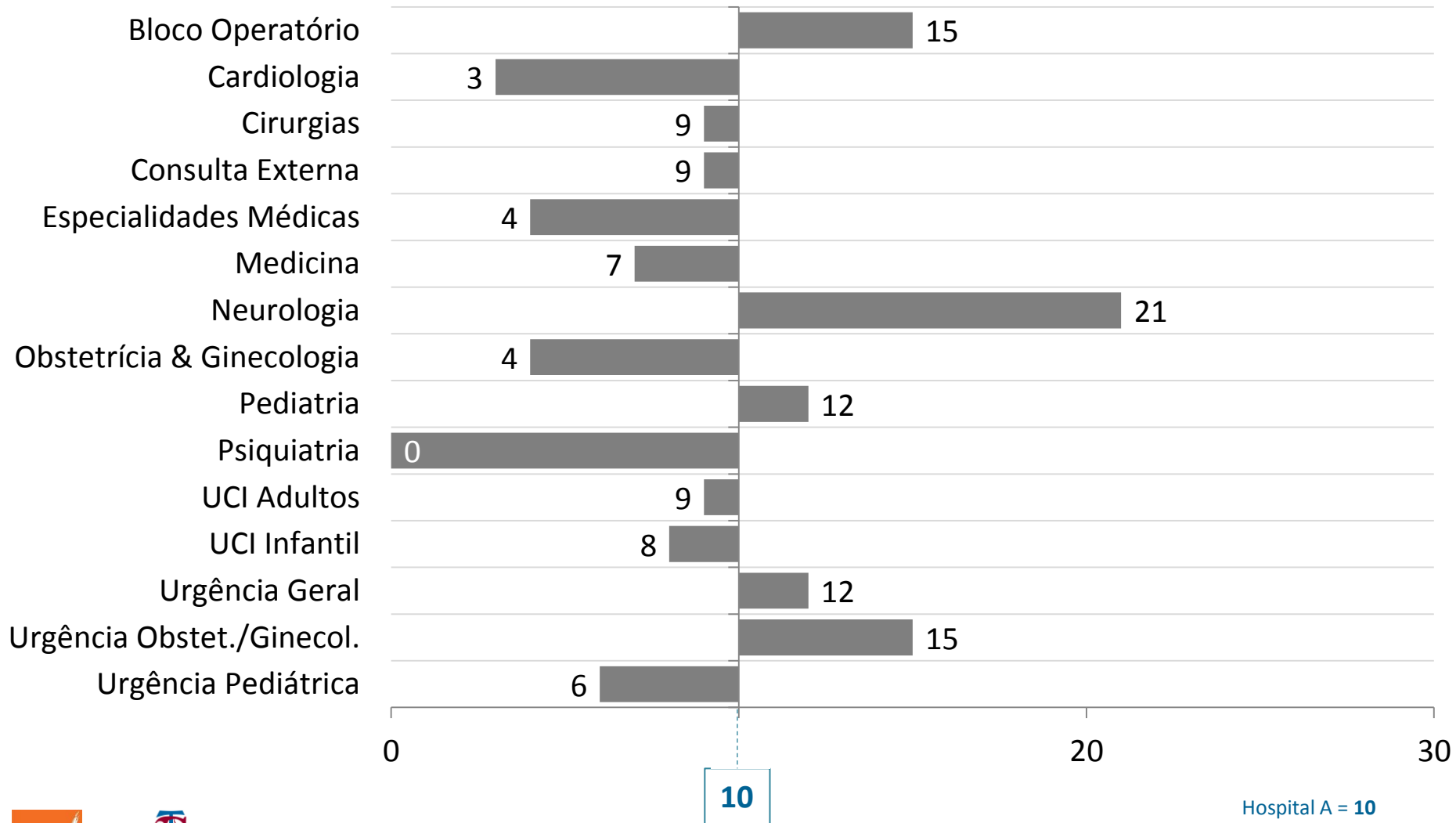




Incivilidade de Supervisores

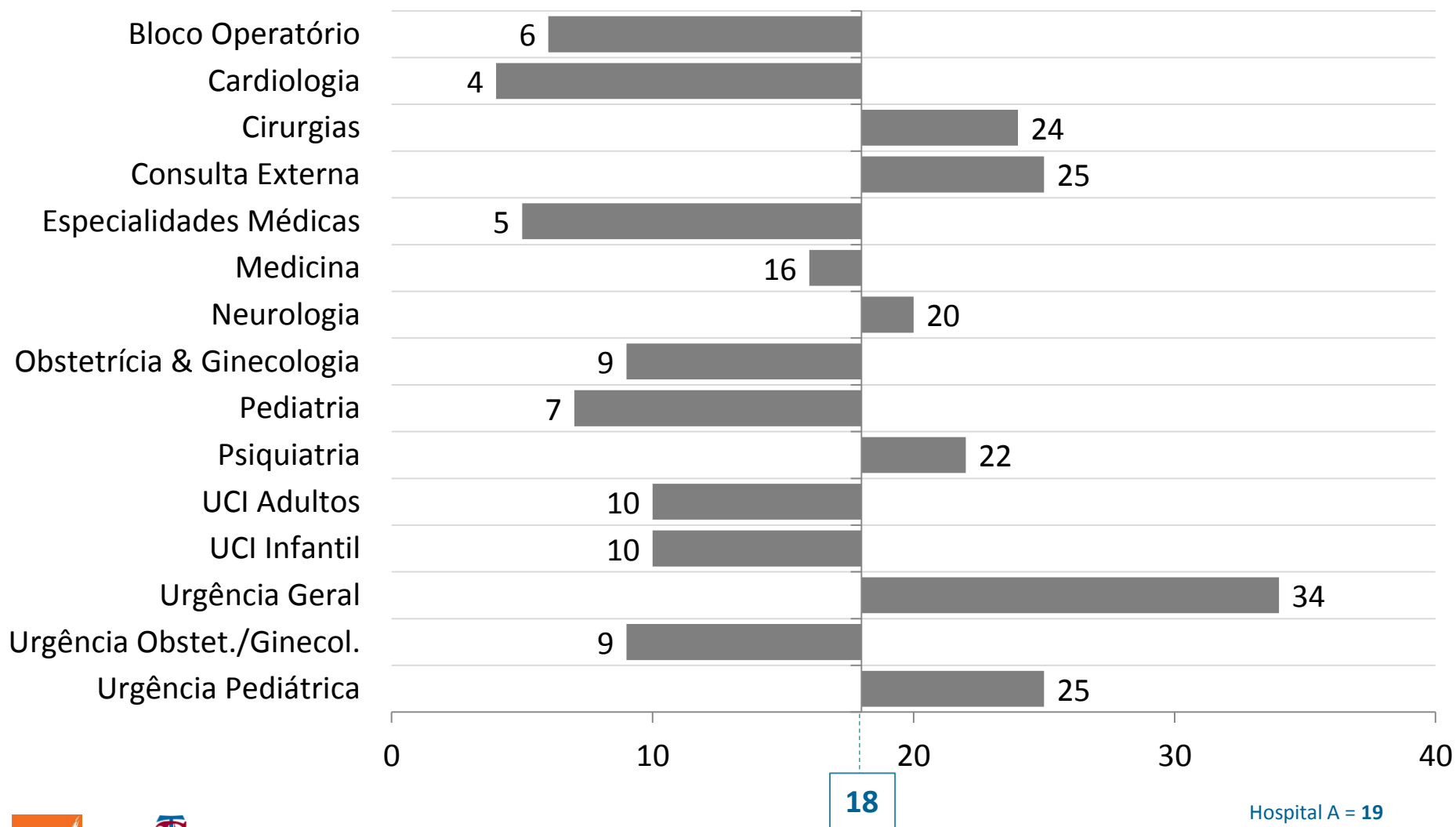


Incivilidade de Colegas



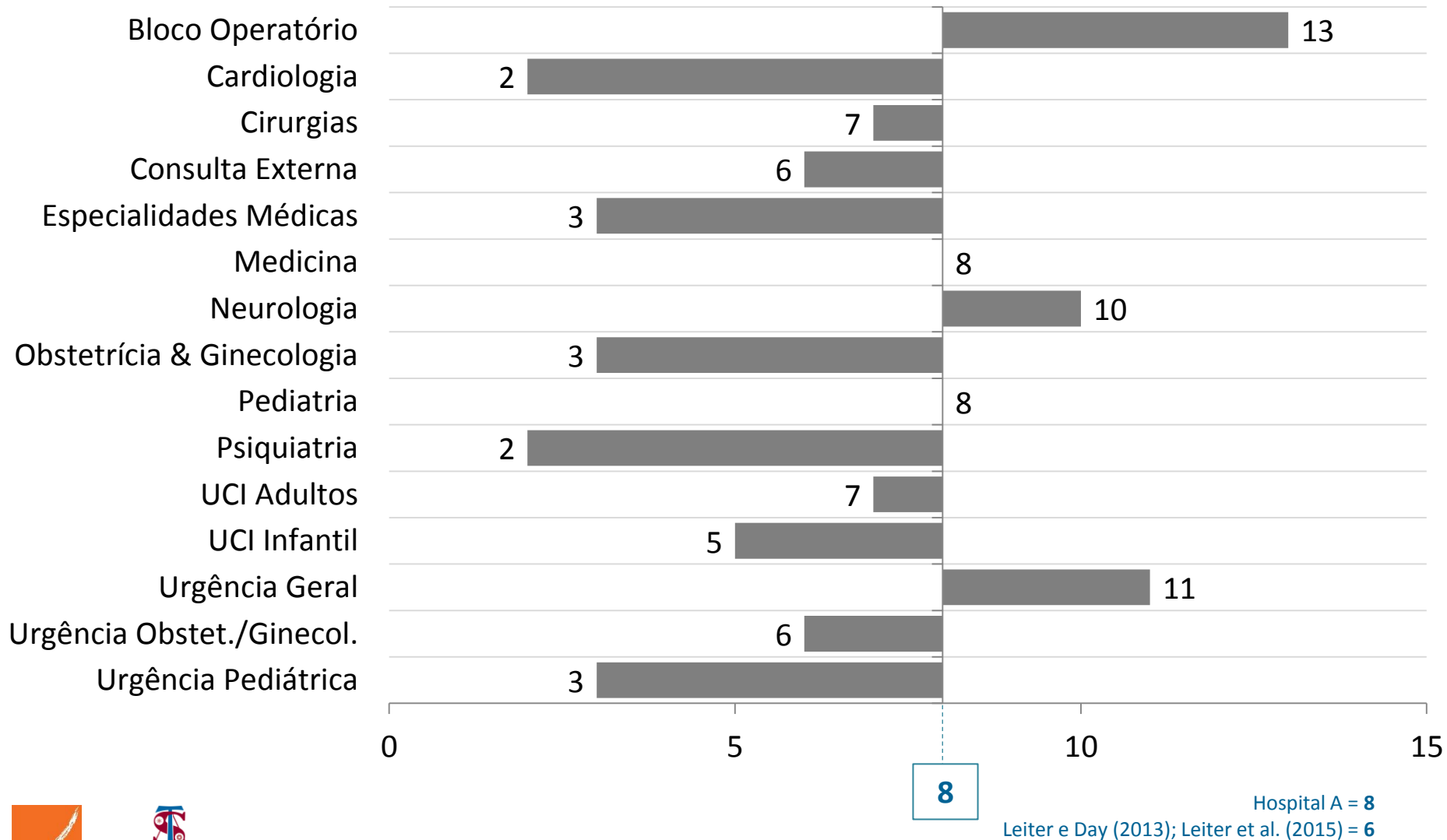
Hospital A = 10
Leiter e Day (2013); Leiter et al. (2015) = 12

Incivilidade de Clientes/Utentes



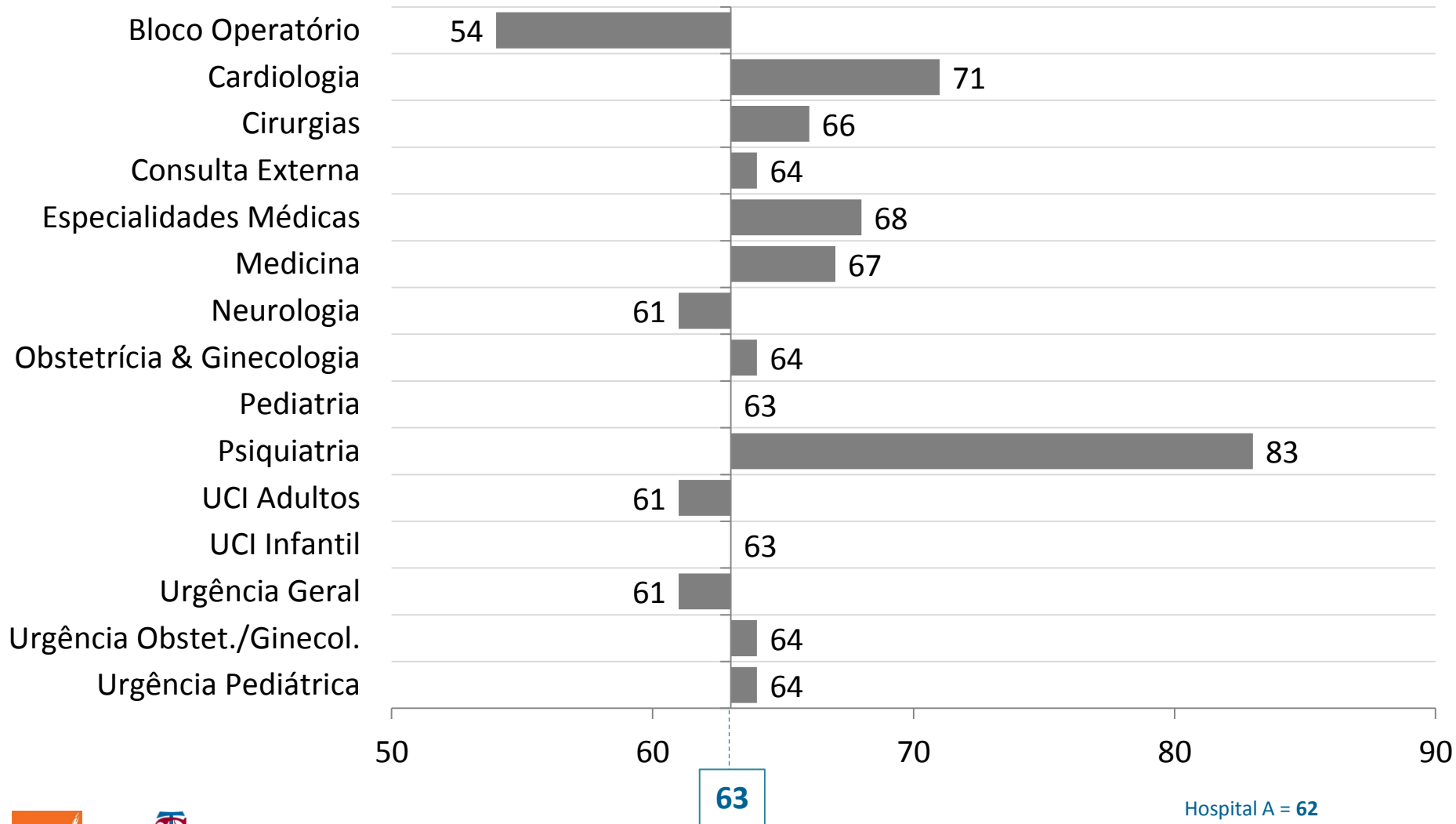
Incivilidade Instigada

UNIVERSIDADE
AUTÓNOMA
DE LISBOA

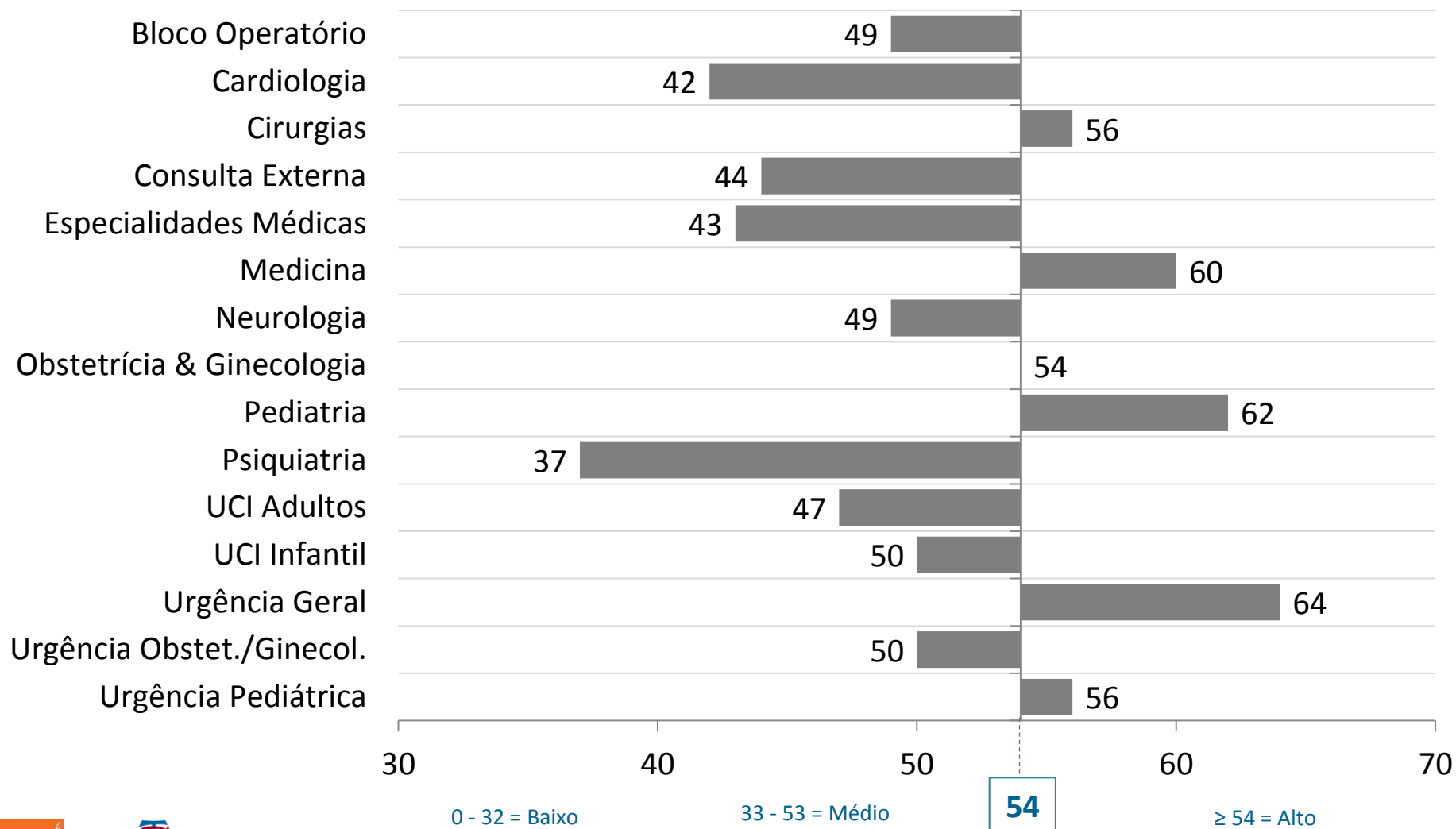


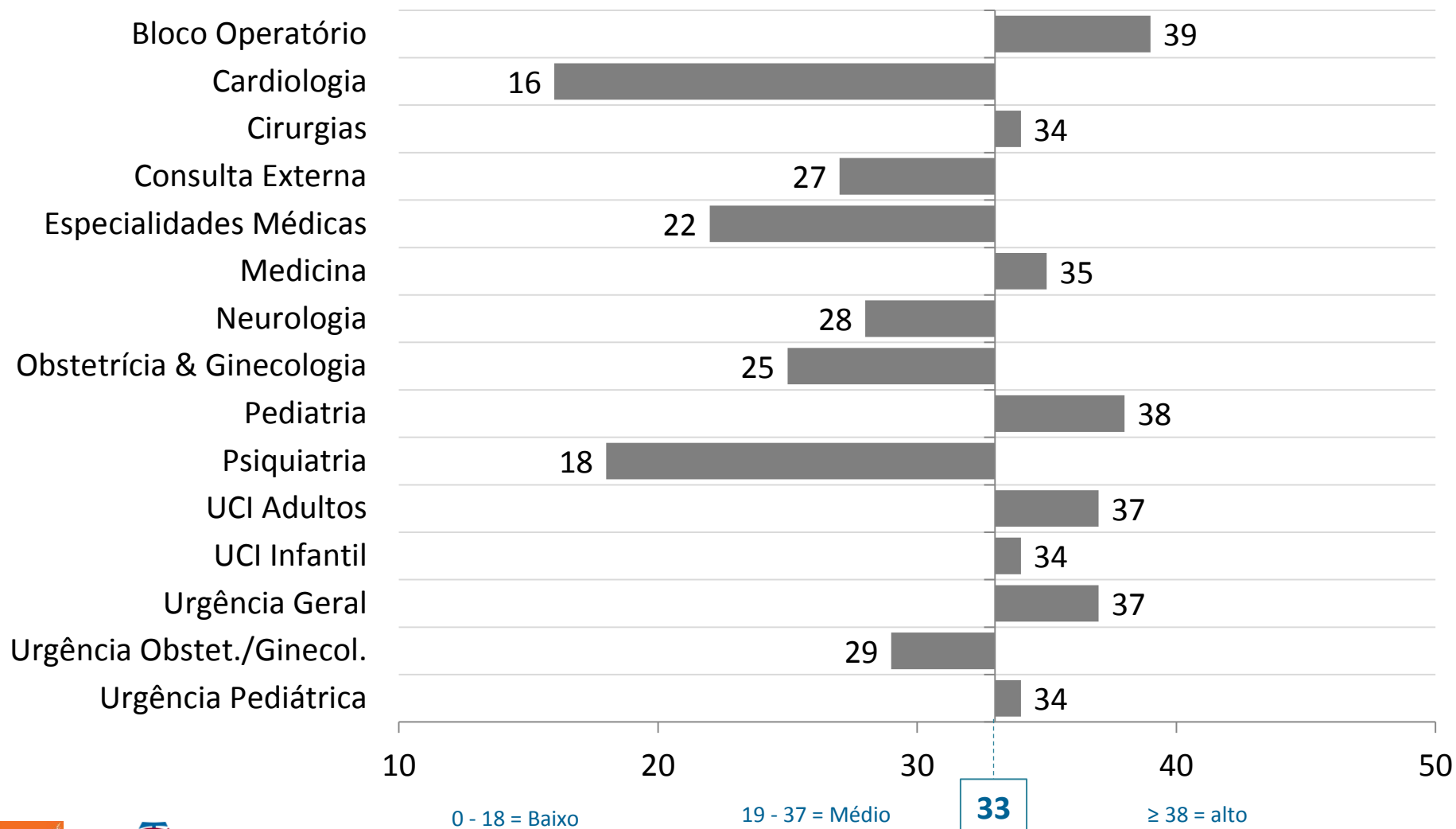
Civilidade no Trabalho

UNIVERSIDADE
AUTÓNOMA
DE LISBOA



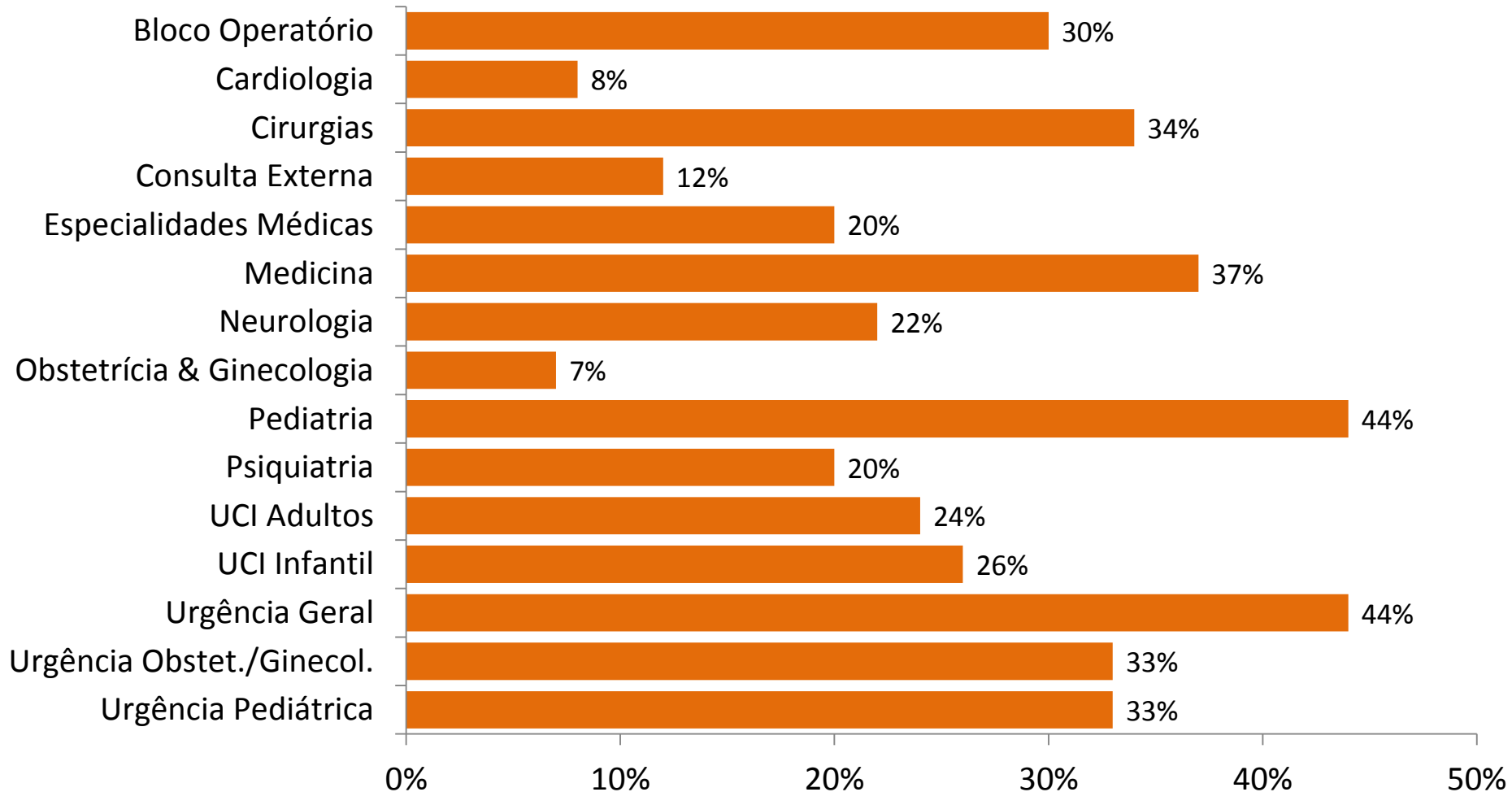
Exaustão Emocional





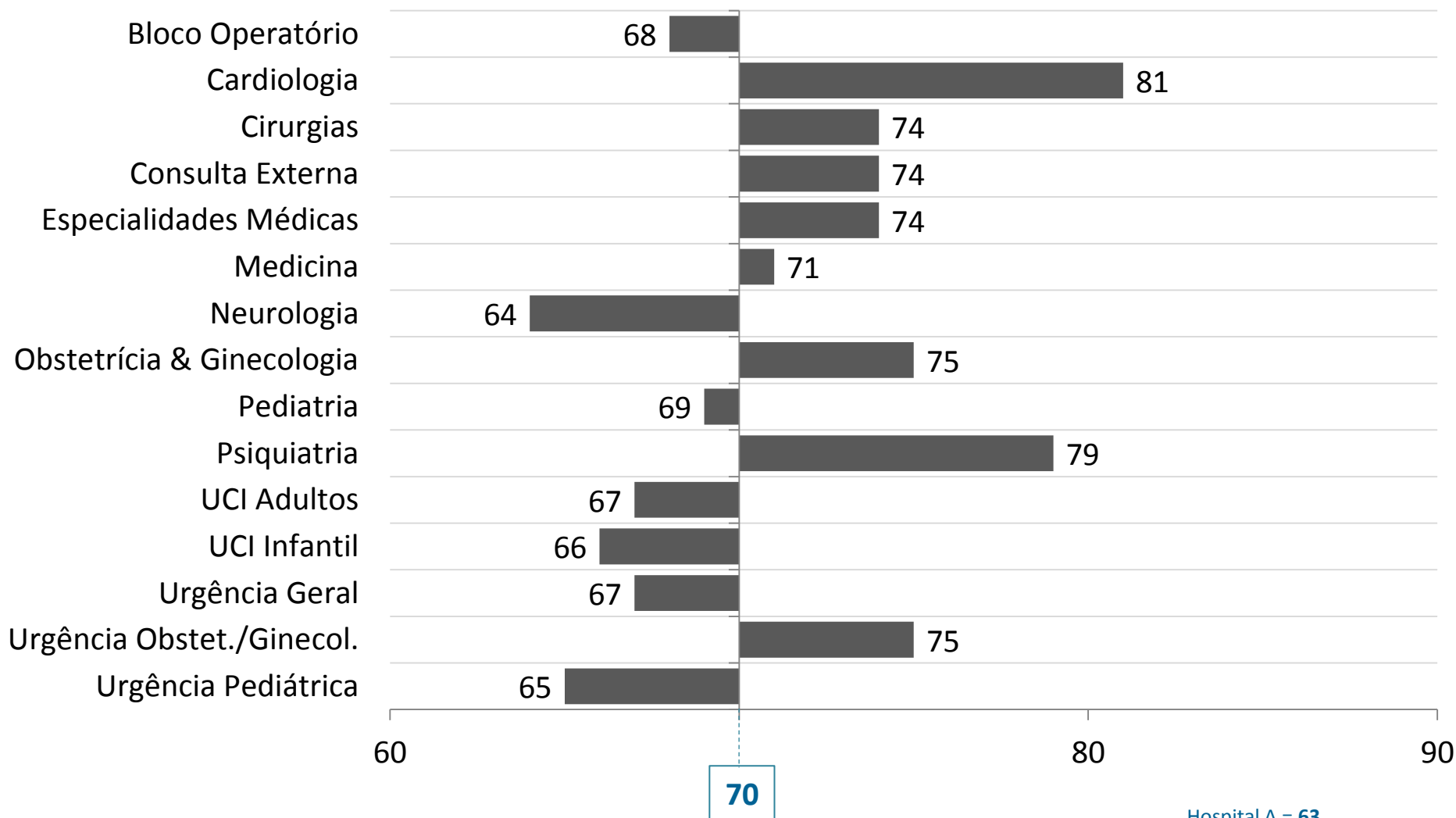
Burnout (%) por Serviço

UNIVERSIDADE
AUTÓNOMA
DE LISBOA



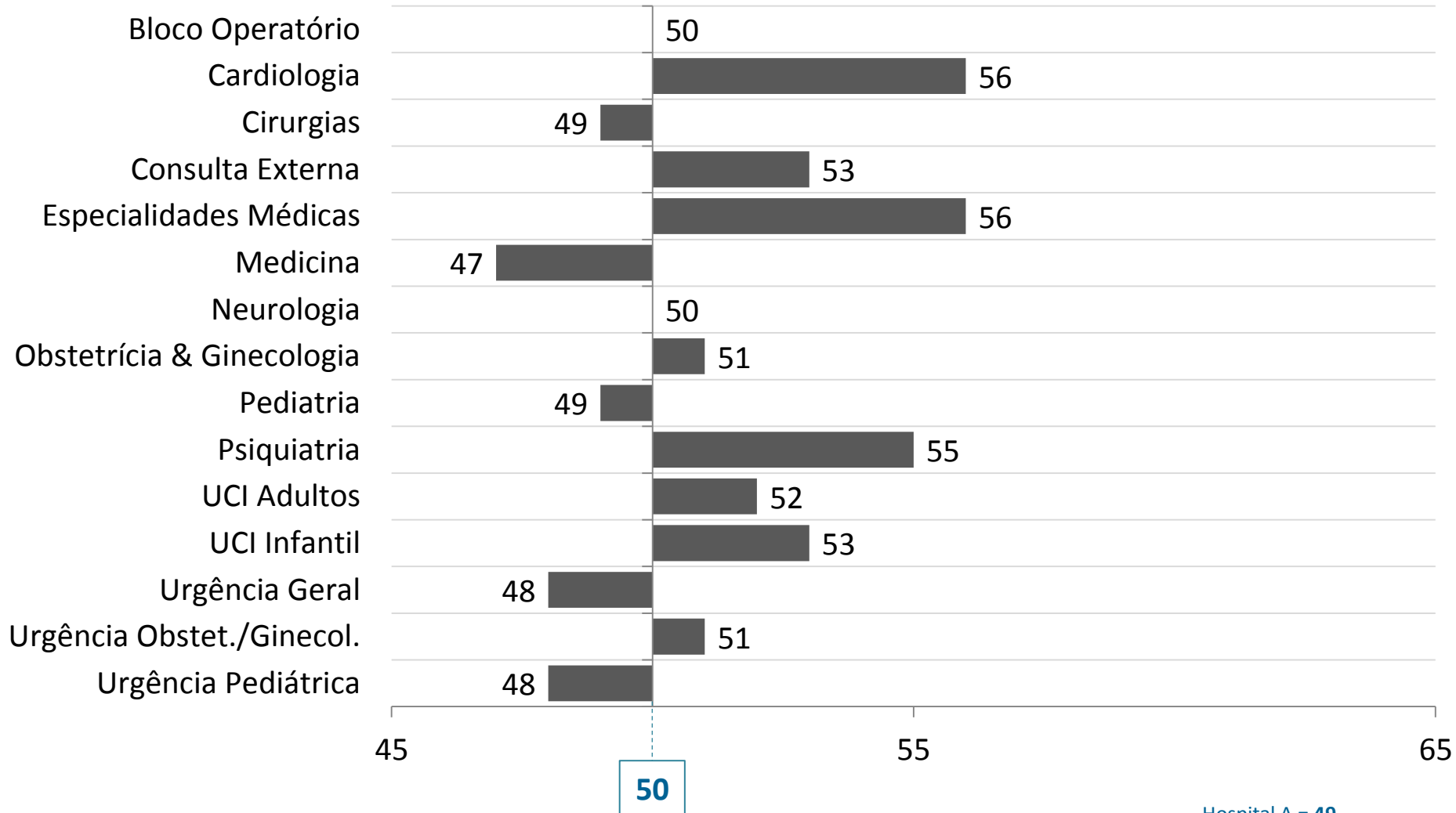
Engagement no Trabalho

UNIVERSIDADE
AUTÓNOMA
DE LISBOA



Hospital A = 63
Leiter et al. (2011) = 77

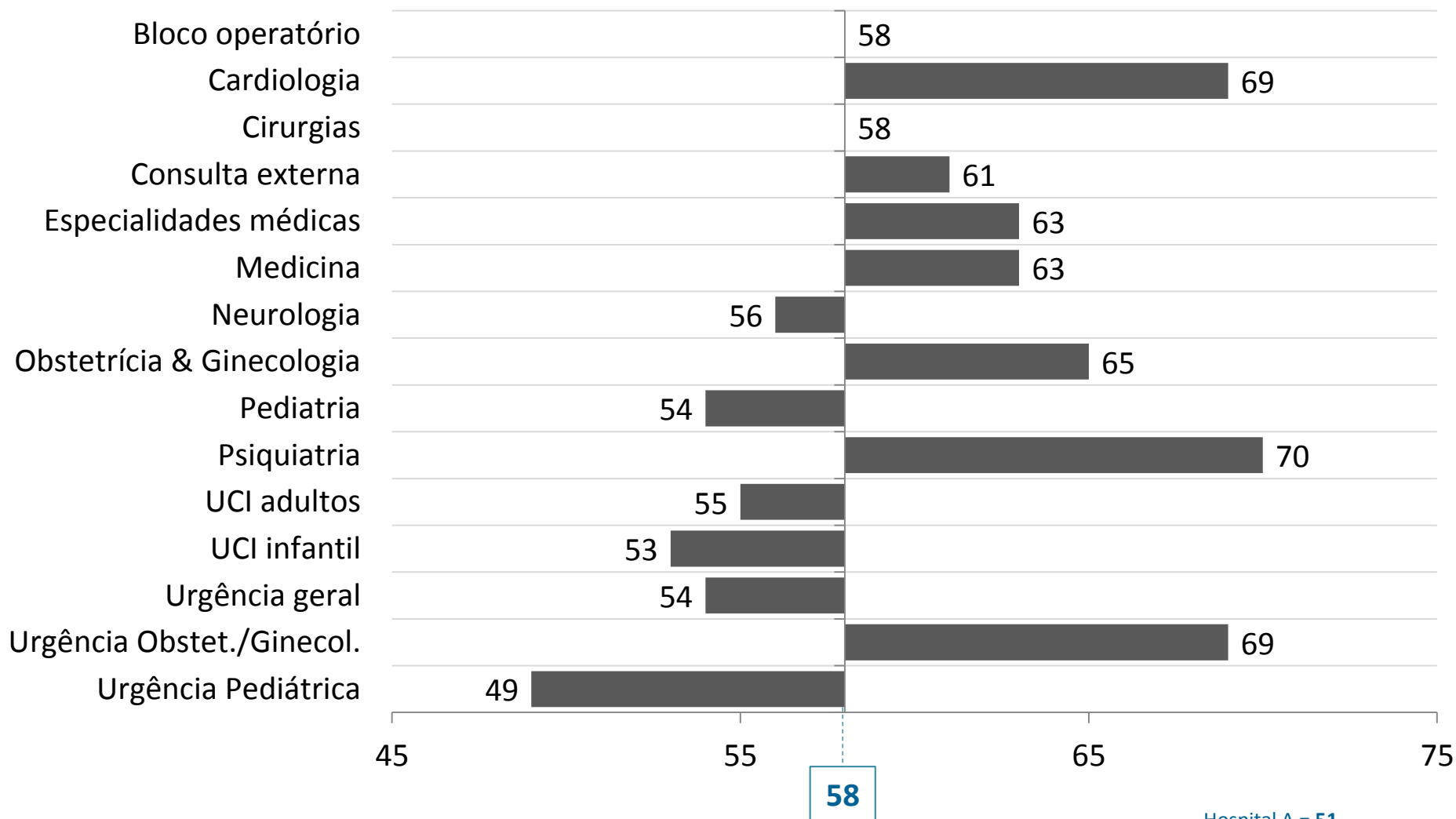




Hospital A = 49
Ferreira, Ferreira, e Pereira (2012) = 52

Compromisso Organizacional Afetivo

UNIVERSIDADE
AUTÓNOMA
DE LISBOA



Hospital A = 51
Almeida, Faísca, e Jesus (2007) = 59

Intenção de Mudar

Serviço	SERVIÇO			HOSPITAL			PROFISSÃO		
	Sim	Não	N/sei	Sim	Não	N/sei	Sim	Não	N/sei
Bloco Operatório	3%	79%	18%	3%	68%	29%	5%	68%	26%
Cardiologia	0%	69%	31%	0%	69%	31%	0%	69%	31%
Cirurgias	26%	44%	30%	18%	47%	35%	5%	67%	28%
Consulta Externa	0%	75%	25%	0%	65%	35%	5%	80%	15%
Especialidades Médicas	0%	85%	15%	0%	77%	23%	4%	85%	12%
Medicina	33%	15%	52%	9%	55%	36%	6%	79%	15%
Neurologia	30%	30%	40%	10%	60%	30%	0%	100%	0%
Obstetrícia e Ginecologia	19%	75%	6%	6%	94%	0%	0%	94%	6%
Pediatria	15%	55%	30%	25%	65%	10%	0%	80%	20%
Psiquiatria	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	60%	40%
UCI Adultos	0%	73%	28%	12%	64%	24%	2%	81%	17%
UCI Infantil	6%	64%	31%	14%	53%	33%	11%	61%	28%
Urgência Geral	22%	43%	35%	18%	43%	39%	8%	76%	16%
Urgência obstet./ginec.	0%	83%	17%	0%	75%	25%	8%	83%	8%
Urgência pediátrica	0%	75%	25%	0%	50%	50%	0%	88%	13%

- Profissionais de saúde bastante jovens.
- Sobrecarga de trabalho, especialmente nos serviços de Urgência Geral, Cirurgias, e Medicina.
- *Empowerment*, civilidade e *engagement* com níveis moderados, mas inferiores aos indicadores internacionais.
- Sentimentos de justiça e reconhecimento reduzidos.
- Prevalência significativa de incivilidade no trabalho, especialmente nos serviços de Bloco Operatório, Neurologia, e Urgência Geral.
- Sentimento de comunidade, e nível de congruência entre valores pessoais e valores da instituição, significativamente mais baixos no serviço de Bloco Operatório, onde se encontrou um nível significativamente mais baixo de civilidade no trabalho.
- Indicadores de exaustão emocional, cinismo, *burnout*, e saúde mental muito preocupantes.
- Taxas de intenção de mudar de hospital e de profissão elevadas em vários serviços.

- Almeida, H., Faísca, L., & Jesus, S. N. (2007). Implicação organizacional: Um estudo confirmatório de validação do instrumento. In J. Vala, M. Garrido, & P. Alcobia (Orgs.), *Percursos de investigação em psicologia social e organizacional III* (pp. 195-213). Lisboa: Edições Colibri.
- Ferreira, P. L., Ferreira, L. N., & Pereira, L. N. (2012). Medidas sumário física e mental de estado de saúde para a população portuguesa. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 30(2), 163-171. doi:10.1016/j.rpsp.2012.12.007.
- Laschinger, H. K. S., Finegan, J., Shamian, J., & Wilk, P. (2001). Impact of structural and psychological empowerment on job strain in nursing work settings. *Journal of Nursing Administration*, 31(5), 260-272.
- Leiter, M. P. & Day, A. (2013). *Straightforward Incivility Scale*. Technical Document. Centre for Organizational Research & Development, Acadia University, Wolfville, NS: Canada.
- Leiter, M. P., Day, A., & Price, L. (2015). Attachment styles at work: Measurement, collegial relationships and burnout. *Burnout Research*, 2(1), 25-35. doi:10.1016/j.burn.2015.02.003
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2011). *Areas of Worklife Survey manual* (5ª ed.). Palo Alto, CA: Mind Garden.
- Leiter, M. P., Nicholson, R., Patterson, A., & Laschinger, H. K. S. (2011). Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo como demandas y recursos laborales: Un modelo de burnout y engagement. *Ciencia & Trabajo*, 41, 143-151.
- Osatuke, K., Moore, S. C., Ward, C., Dyrenforth, S. R., & Belton, L. (2009). Civility, respect, engagement in the workforce (CREW): Nationwide organization development intervention at Veterans Health Administration. *Journal of Applied Behavioral Science*, 45(3), 384-410. doi:10.1177/0021886309335067