

O STRESS EM COLABORADORES NO SETOR DE RECEPÇÃO

(PAINEL)

RIVALINA MARIA MACÊDO FERNANDES; Walkiria Costa e
Souza. MATERNIDADE FREI DAMIÃO – PB (Atenção hospitalar)

cenapes@ig.com.br

INTRODUÇÃO:

Atualmente, muito tem se falado sobre stress: no trabalho, na família, no trânsito, no hospital. Esta palavra tem sido usada indiscriminadamente, principalmente, como sinônimo de tensão emocional (Lipp,2000). A importância de se fazer um estudo do stress tem se refletido em mudanças nas áreas de pesquisa, que buscam desenvolver programas preventivos a fim de proteger a saúde e melhorar a qualidade de vida dos profissionais, muitas vezes com respaldo do governo do país, como acontece nos Estados Unidos, no Japão, na Suíça e na Inglaterra (Levi, Santos e Shimomitsu,1999, apud Lipp,2001). Este estudo contempla a temática sobre o stress, processo que ocorre no organismo do indivíduo quando submetido a grande tensão por um longo período trazendo conseqüências para sua saúde.

JUSTIFICATIVA:

A iniciativa de realizar um trabalho contínuo com os colaboradores da recepção surgiu da observação e relato dos próprios colaboradores que queixavam-se de : pressão psicológica, agressões verbais e intimidações.

O recepcionista é a 1ª pessoa que entra em contato com a parturiente, que chega ao serviço de saúde ansiosa, tensa e com acompanhantes que exigem rapidez e agilidade. Nem sempre o atendimento médico ocorre de forma imediata em decorrência da grande demanda. Porém, o recepcionista é sempre tido como saco de pancadas e indiretamente acusado pelo paciente e familiares, pela demora.

OBJETIVO:

O objetivo deste estudo foi verificar o índice de stress em colaboradores do setor de recepção, levantando o nível de stress destes profissionais que atendem pacientes que chegam em trabalho de parto, e identificando os fatores estressantes presentes neste contexto.

METODOLOGIA:

Foi aplicado o Inventário de sintomas de Stress para adultos de Lipp – ISSL (2000). Coleta de depoimentos e observação.

RESULTADO:

Os resultados desta experiência permitiram observar que 62% dos colaboradores pesquisados apresentam stress na fase de resistência, sendo os sintomas físicos os característicos durante o processo de stress. 2% dos colaboradores apresentam stress em fase de exaustão e nenhum colaborador apresentou stress na fase de alerta.

CONCLUSÃO:

Este estudo permitiu a equipe de humanização desenvolver programas continuados direcionados para minimizar o stress. Entre eles podemos citar: apoio dos profissionais de psicologia para escuta terapêutica, implantação de caixa de sugestões para desabafo e queixas de pacientes e familiares, treinamento para desenvolver competências como: negociação, atendimento personalizado e humanizado, comunicação eficaz e outras ferramentas para facilitar o atendimento e obter a excelência.

Palavras – chaves : stress – recepcionistas - humanização