

ELOGIO: UMA ESTRATÉGIA PARA A SATISFAÇÃO PROFISSIONAL

Data de aceite: 01/12/2023

Andrieli Daiane Zdanski de Souza

Hospital de Clínicas de Porto Alegre,
Universidade Federal do Rio Grande do
Sul, Porto Alegre – Rio Grande do Sul.
<http://lattes.cnpq.br/1024379701363422>

Josiele de Lima Neves

Professora substituta da Faculdade de
Enfermagem da Universidade Federal de
Pelotas, Pelotas – Rio Grande do Sul.
<http://lattes.cnpq.br/1375862013059196>

Karema da Conceição Pereira Cargnin

Hospital de Clínicas de Porto Alegre,
Universidade Federal do Rio Grande do
Sul, Porto Alegre – Rio Grande do Sul.
<http://lattes.cnpq.br/9344359560348102>

Mateus Cechet

Hospital de Clínicas de Porto Alegre,
Universidade Federal do Rio Grande do
Sul, Porto Alegre – Rio Grande do Sul.
<http://lattes.cnpq.br/5532910690562513>

Thainá Melo da Silva

Hospital de Clínicas de Porto Alegre,
Universidade Federal do Rio Grande do
Sul, Porto Alegre – Rio Grande do Sul.
<http://lattes.cnpq.br/3514988856976856>

Juciane Aparecida Furlan Inchauspe

Professora da Escola de Enfermagem da
Universidade Federal do Rio Grande do
Sul/UFRGS, Porto Alegre-Rio Grande do
Sul.
<http://lattes.cnpq.br/5386588033374524>

RESUMO: relatar a repercussão do elogio para os técnicos de enfermagem no ambiente de trabalho. **Método:** relato de experiência, desenvolvido em uma unidade de internação clínico-cirúrgica de um hospital universitário, no período de março a julho de 2023. **Resultados:** A utilização do elogio para os profissionais repercutiu em melhores resultados da pesquisa de experiência do paciente, motivação dos profissionais e trabalho em equipe, o que resulta em um cuidado com segurança e qualidade. **Considerações Finais:** o estudo demonstrou que o elogio pode motivar os profissionais e, paulatinamente, contribui para que a cultura de gentileza seja incorporada no ambiente de trabalho. **PALAVRAS-CHAVE:** Satisfação no Trabalho. Equipe de Enfermagem. Motivação.

COMPLIMENT: A STRATEGY FOR PROFESSIONAL SATISFACTION

ABSTRACT: report the impact of compliment on nursing technicians in the work environment.

Method: experience report, developed in a clinical-surgical inpatient unit of a university hospital, from March to July 2023. **Results:** The use of compliment for professionals resulted in better results from the patient experience survey, motivation of professionals and teamwork, which results in safe and quality care. **Final Considerations:** the study demonstrated that compliment can motivate professionals and, gradually, contributes to the incorporation of a culture of kindness into the work environment.

KEYWORDS: Job Satisfaction. Nursing Team. Motivation.

1 | INTRODUÇÃO

A satisfação no ambiente de trabalho é um processo subjetivo, complexo, dinâmico, podendo estar associado a um conjunto de fatores emocionais, influenciado pela percepção e necessidades pessoais, sendo variável para cada indivíduo. Ademais, a satisfação pode refletir na qualidade de vida do profissional e no serviço prestado ao paciente (SARTORETO; KURCGANT, 2017).

Compreende-se que muitos fatores podem influenciar na satisfação do trabalho, como a realização pessoal, o reconhecimento, o trabalho em si, a responsabilidade (MARTINS; SANTOS, 2006). Adicionalmente, constatou-se que a maior fonte de satisfação da enfermagem está relacionada a poder ajudar as pessoas, pois ao prestar o cuidado, o profissional se sente útil e estimulado pelo que realiza (GALLO, 2005; MELO; BARBOSA; SOUZA, 2011).

Ao percorrer a literatura, estudo realizado no Reino Unido em 54 hospitais, analisou 1.267 cartas de elogios, buscando compreender quais práticas estavam sendo elogiadas pelos pacientes (GILLESPIE; READER, 2021).

Dentre as práticas elogiadas, 77% estavam associadas à qualidade do relacionamento entre paciente e a equipe, logo, a maioria dos elogios ponderava profissionais atenciosos, gentis, simpáticos e empáticos. Para além desses elementos, a boa comunicação e o respeito aos direitos dos pacientes também foram elencados (GILLESPIE; READER, 2021).

Corroborando com a literatura, entende-se que o elogio pode ser uma estratégia que possibilite a satisfação dos profissionais no trabalho, a qualidade do cuidado, a segurança do paciente, fortalecimento da relação de confiança entre paciente e equipe. Diante disso, este estudo teve como objetivo relatar a repercussão do elogio para os técnicos de enfermagem no ambiente de trabalho.

2 | MÉTODO

Trata-se de um relato de experiência realizado por enfermeiras (os), membros da equipe, em uma unidade de internação clínica-cirúrgica adulto, de um hospital universitário

do Sul do Brasil, durante o período de março a julho de 2023.

Foram realizadas reuniões de curta duração, de aproximadamente 10 minutos, com os técnicos de enfermagem. Nestes encontros foram apresentados os *feedbacks* dos pacientes da pesquisa de experiência do paciente. Além disso, as lideranças apontaram o conjunto de ações que resultou naquela avaliação favorável do paciente internado.

Ademais, *feedbacks* com críticas e apontamentos de melhorias, também foram trabalhados com os técnicos de enfermagem, na premissa de diminuir as fragilidades no ambiente de trabalho e buscar o aprendizado através das sugestões elencadas.

Outros resultados da pesquisa foram às avaliações qualitativas dos registros de enfermagem sobre o cuidado realizado ao paciente. Estes registros são avaliados por um grupo de enfermeiras da instituição e, após as avaliações, encaminhados os elogios ou sugestões de melhorias para cada técnico de enfermagem através do *e-mail* institucional.

A escuta acolhedora realizada de maneira individual com cada profissional, também é um momento para dialogar sobre o bom andamento do processo de trabalho e oportuniza as lideranças locais elogiar individualmente cada profissional.

3 | DESENVOLVIMENTO

No contexto em estudo, as lideranças da unidade conduziram esse processo de valorizar os elogios atribuídos à equipe de enfermagem, buscando manter uma escuta acolhedora, respeitosa, envolvendo todos os profissionais, observando melhor a satisfação da enfermagem no trabalho e, alicerçando, mesmo que de maneira incipiente, a consolidação de um ambiente que promova o desenvolvimento de uma cultura de gentileza.

Nos Estados Unidos, o modelo *Triple Aim*, desenvolvido pelo *Institute for Healthcare Improvement* (IHI), descreve novas abordagens visando aperfeiçoar o desempenho dos sistemas de saúde, sustentado por três pilares: melhorando a experiência do paciente, melhorando a saúde da população, reduzindo o custo per capita dos cuidados em saúde e, atualmente está sendo discutida a possibilidade de incluir o quarto vértice, que discorre sobre a satisfação dos profissionais em relação ao seu processo de trabalho (IHI, 2022).

A investigação de Lapaine (2021), que aplicou o *Quadruple Aim* em um hospital canadense, desenvolveu a “cultura de gentileza” entre os funcionários, incentivando as equipes a incorporarem em suas rotinas atividades e metodologias que estimulem o processo de gentileza e bondade entre as diferentes categorias profissionais.

Em síntese, a aplicação do *Quadruple Aim* nessa instituição demonstrou melhor envolvimento dos funcionários no seu processo de trabalho, aumentando a confiança na liderança, melhorando os escores de experiência do paciente e reduzindo custos (LAPAINE, 2021).

Conforme citado, assim como os pacientes precisam ser motivados para se envolverem nos seus cuidados, os profissionais também precisam ser estimulados, para

que esse processo de parceria e tomada de decisão entre profissionais e pacientes ocorra com sucesso.

Observa-se na presente pesquisa, a satisfação dos profissionais quando recebem um elogio, seja através da pesquisa de experiência do paciente, do *feedback* dos registros de enfermagem, motivando-os para aprimorar cada vez mais seu processo de trabalho.

Destaca-se a importância de incorporar nas rotinas das lideranças, momentos para fornecer elogios aos profissionais, desenvolver a cultura de gentileza entre a equipe e que o momento de diálogo, não seja apenas para apontar as fragilidades.

Estudo realizado na Turquia, sobre a satisfação no trabalho de médicos e enfermeiros, tendo sido associada significativamente à remuneração, ao trabalho em equipe e seu gerenciamento (ZIKUSOOKA; ELCI; ÖZDEMİR, 2021). Por conseguinte, entende-se que o investimento nos profissionais pode contribuir para um cuidado de qualidade aos pacientes, com fortalecimento da segurança e do envolvimento do paciente.

Para além do incentivo financeiro, dentre os diversos fatores que impactam na construção de competência para desempenhar sua atividade laboral, está a sua satisfação com o trabalho executado e o ambiente em que é desenvolvido.

Estar em um espaço onde se preza por diálogo, desenvolvimento de uma cultura de gentileza e valorização de conhecimento e habilidades técnicas têm impacto positivo na satisfação com o ambiente de trabalho (ALMARWANI; ALZHRANI, 2023). Estas características têm algo em comum: podem ser desenvolvidas utilizando o elogio como estratégia para sua construção.

Autores apontam o valor intangível do reconhecimento profissional pelos gestores em saúde. Tal reconhecimento reflete no bem-estar do colaborador, pois repercute na saúde mental, melhora a produtividade e maior motivação para realizar as tarefas (AMORIM *et al.*, 2017).

Por conseguinte, poderá contribuir para que a equipe de enfermagem realize a assistência com mais ânimo, o que facilita o relacionamento interpessoal no trabalhando em equipe e, sobretudo na qualidade do cuidado aos pacientes.

4 | CONCLUSÃO

Para que o fortalecimento dos vínculos interpessoais se consolide é fundamental a incorporação do diálogo como ferramenta balizadora para a qualidade do serviço.

Nesta conjuntura, a prática do elogio reforça a valorização do profissional, que o apodera da sua real importância durante a experiência de internação hospitalar dos pacientes, contribuindo para a satisfação no trabalho, com consequente projeção da cultura de gentileza no ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

ALMARWANI, A.M.; ALZHRANI, N.S.; Factors Affecting the Development of Clinical Nurses' Competency: A Systematic Review. **Nurse Education in Practice**, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2023.103826>. Acesso em:

AMORIM, L.K.A, SOUZA, N.V.D.O.; PIRES, A.S.; FERREIRA, E.S.; SOUZA, M.B.; VANK, A.C.R.P. O trabalho do enfermeiro: reconhecimento e valorização profissional na visão do usuário. *Revist Enfermagem UFPE online*, v.11, n.5, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.5205/reuol.11077-98857-1-SM.1105201722>. Acesso em: 15 Jul. 2023

GALLO, C.M.C. **Desvelando fatores que afetam a satisfação e a insatisfação o trabalho de uma equipe de enfermagem**. 2005. 214f. Dissertação-Faculdade de Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande/RS.

GILLESPIE, A.; READER, T.W. Identifying and encouraging high-quality healthcare: an analysis of the content and aims of patient letters of compliment. **BMJ Quality & Safety**, v.30, n.6, p.484-492, 2021. Disponível em: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>. Acesso em: 10 Jul. 2023

INSTITUTE FOR HEALTHCARE IMPROVEMENT (IHI). The IHI Triple Aim. Disponível em: <https://www.ihl.org/Engage/Initiatives/TripleAim/Pages/default.aspx>. Acesso em: 4 Mar. 2023.

LAPAINÉ, M. Embracing the Quadruple Aim: One hospital's experience. **Healthcare Management Forum**, v. 34, n. 1, p. 26-28, 2021. Disponível em: [10.1177/0840470420942791](https://doi.org/10.1177/0840470420942791). Acesso em: 12 abr. 2023.

MARTINS, M.C.F.; SANTOS, G.E. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. **PsicoUSF**, v. 11, n. 2, p. 195-205, jul./dez. 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-82712006000200008>. Acesso em: 07 Jun. 2023.

MELO, M.B.; BARBOSA, M.A.; SOUZA, P.R. Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: revisão integrativa. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v.19, n.4, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692011000400026>. Acesso em: 04 abr. 2023.

SARTORETO, I.S.; KURCGANT P. Satisfação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. **Revista Brasileira Ciências Saúde**, v.21, n.2, p.181-8, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.22478/ufpb.2317-6032.2017v21n2.23408>. Acesso em: 09 jul. 2023.

ZIKUSOOKA, M.; ELCI, O.C.; ÖZDEMİR, H. Job satisfaction among Syrian healthcare workers in refugee health centres. **Human Resources For Health**, v. 19, n. 1, 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1186/s12960-021-00685-x>. Acesso em: 28 ago. 2023.