

Motivações do agir de enfermeiros nas ocorrências éticas de enfermagem*

Factors that motivate nurse's reactions to unethical behaviors

Motivaciones de la acción de enfermeros frente a las ocurrencias éticas de enfermería

**Genival Fernandes de Freitas¹, Taka Oguiso²,
Míriam Aparecida Barbosa Merighi³**

RESUMO

Objetivo: compreender a motivação de enfermeiros face às ocorrências éticas. **Métodos:** participaram deste estudo os enfermeiros membros da Comissão de Ética de Enfermagem (EMs) e aqueles que trabalham como gerentes de enfermagem (EGs). Utilizou-se a Fenomenologia Social. Os dados foram obtidos por meio de entrevista. **Resultados:** As experiências dos sujeitos participantes possibilitaram desvelar o contexto de significados que impulsionam o agir nas ocorrências éticas, o qual é representado pelas categorias: crenças e valores, conhecimentos adquiridos e experiências vividas. **Conclusões:** Ao agirem nas ocorrências éticas, tomando decisões e realizando orientações em relação aos profissionais envolvidos nessas ocorrências, os enfermeiros revelaram o interesse em garantir a qualidade do processo de cuidar com segurança e benefício para o paciente, assegurando, também, a credibilidade e a valorização do pessoal de enfermagem.

Descritores: Ética de Enfermagem, Motivação; Valores sociais.

ABSTRACT

Objective: to understand nurses' reactions toward to unethical behaviors. **Methods:** The sample consisted of nurses who were members of a nursing ethics committee or were working as nursing managers and that have had experience in dealing with unethical behaviors. Social phenomenology served as the theoretical framework for the study. Data were collected through interviews and grouped in categories. **Results:** Participants' experiences in dealing with unethical behaviors were important factors in revealing the reasons for their reactions to unethical occurrences. These reasons were grouped in the following categories: beliefs and values, knowledge, and past experiences. **Conclusion:** Nurses who had previous experience in dealing with occurrence of unethical behaviors strive to guarantee safe quality nursing care to patients as well as to increase the creditability and better appreciation of the nursing staff.

Keywords: Ethics, Nursing, Social Phenomenology.

RESUMEN

Objetivo: comprender la motivación de los enfermeros frente a las ocurrencias éticas. **Métodos:** Participaron de este estudio los enfermeros miembros de la Comisión de Ética de Enfermería (EMs) y aquellos que trabajan como gerentes de enfermería (EGs). Los datos fueron obtenidos por medio de entrevista a los enfermeros que vivenciaron el fenómeno de una ocurrencia ética y fueron analizados según el referencial de la fenomenología social. **Resultados:** Las experiencias de los sujetos participantes hicieron posible develar el contexto de significados que impulsan el actuar en las ocurrencias éticas, el cual es representado por las categorías: creencias y valores, conocimientos adquiridos y experiencias vividas. **Conclusiones:** Así, al actuar en las ocurrencias éticas, tomando decisiones y realizando orientaciones en relación a los profesionales involucrados en las ocurrencias, los enfermeros revelaron su interés en garantizar la calidad del proceso de cuidar con seguridad y beneficio para el paciente, asegurando, también, la credibilidad y valorización del personal de enfermería.

Descriptores: Ética, Enfermería, Fenomenología Social.

*Este artigo é parte da Tese de Doutorado: Freitas GF. Ocorrências éticas de enfermagem: uma abordagem compreensiva da ação social [tese]. São Paulo: Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo; 2005.

¹Professor Doutor do Departamento de Orientação Profissional da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (SP), Brasil.

²Professora Titular do Departamento de Orientação Profissional da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (SP), Brasil.

³Professora Associada do Departamento de Enfermagem Materno-Infantil da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (SP), Brasil

INTRODUÇÃO

As ocorrências éticas são eventos danosos causados pelos profissionais da área de Enfermagem e podem ser decorrentes de uma atitude desrespeitosa em relação ao paciente, ao colega de trabalho, ou aos locais de trabalho. Esses eventos podem contribuir para prejuízos ou danos ao paciente ou a outros profissionais de saúde, seja devido à falta de atenção, de destreza, de habilidade ou de conhecimento técnico para execução de um determinado procedimento de enfermagem. A ocorrência ética pode, também, relacionar-se à imprudência do profissional, a qual se caracteriza pela atitude precipitada no momento da ação, seja em relação ao paciente ou nas relações interpessoais⁽¹⁾.

Os erros de medicação constituem uma modalidade de ocorrência ética com os profissionais de enfermagem, considerando-se o fato de que cerca de 30% dos danos acarretados aos pacientes, durante a hospitalização, estão associados a falhas no preparo ou administração de medicamentos, o que torna imprescindível a busca contínua por ações que minimizem esse risco⁽²⁾.

As falhas humanas, devido à falta de atenção (negligência), falta de habilidade ou de conhecimento (imperícia), falta de interesse, de zelo e a pressa são consideradas a razão dos erros de medicação⁽³⁾.

Nessa ótica, as falhas humanas no exercício da enfermagem podem ser consideradas ocorrências éticas, mormente quando essas falhas expõem o paciente a situações de riscos ou de danos, mesmo que elas ocorram de forma involuntária por parte do profissional de enfermagem.

As ações estão intrinsecamente ligadas à responsabilização do profissional, quando delas advém alguma forma de prejuízo ao paciente. Além disso, múltiplos fatores podem contribuir para o desencadeamento das ocorrências de riscos ou mesmo de danos no processo de cuidar. Assim, quando acontecem erros envolvendo profissionais de enfermagem, tem sido atribuída uma ênfase maior na punição do culpado, se comparada à análise e melhoria dos processos que conduziram a tais falhas ou erro⁽⁴⁾.

O medo de punição faz com que os profissionais de enfermagem receiem, muitas vezes, comunicar ou encaminhar as ocorrências de erros às instâncias responsáveis na instituição hospitalar, a fim de que haja apuração dos fatos e orientação aos profissionais envolvidos, por meio da Comissão de Ética de Enfermagem (CEE) ou do Conselho Regional de Enfermagem (COREN). A gravidade da ocorrência ética e suas conseqüências em relação ao paciente ou à instituição de saúde poderão requerer instauração de uma sindicância na CEE ou mesmo a abertura de um processo ético no órgão de classe responsável pela fiscalização do exercício

profissional.

OBJETIVO E ESCOLHA DO REFERENCIAL TEÓRICO-FILOSÓFICO

Alguns estudos quantitativos acerca das ocorrências éticas e das ocorrências iatrogênicas não responderam às nossas indagações a respeito das motivações dos enfermeiros ao agirem face às ocorrências éticas. Sentimos a necessidade de conhecermos o fenômeno dessas ocorrências envolvendo os profissionais de enfermagem, a partir das vivências dos enfermeiros membros da Comissão de Ética de Enfermagem (EMs) e dos enfermeiros gerentes (EGs), ao nos indagarmos sobre quais os motivos que levam os enfermeiros a agirem ou tomarem decisões nas ocorrências éticas. Assim, delineamos como objetivo deste estudo conhecer e compreender a motivação dos enfermeiros membros da Comissão de Ética de Enfermagem e dos enfermeiros gerentes ao agirem nas ocorrências éticas cometidas pelos profissionais de enfermagem, a partir das suas vivências cotidianas com essas ocorrências.

A fim de compreendermos essas ocorrências, envolvendo os profissionais de enfermagem, a partir da perspectiva dos enfermeiros que compartilham essas experiências, conduzimo-nos para a apropriação da fenomenologia sociológica de Alfred Schütz, por entendermos que esse referencial nos possibilitaria desvelar esse fenômeno, a partir das experiências e das atuações dos enfermeiros membros da Comissão de Ética de Enfermagem (EMs) e dos enfermeiros gerentes (EGs), tendo em vista suas vivências cotidianas e suas atuações perante tais ocorrências.

Percebendo a intencionalidade dos EMs e dos EGs que vivenciaram as ocorrências éticas, buscamos a compreensão do modo como se manifestam as experiências do seu agir face às ocorrências éticas, sem nos limitarmos à percepção do projeto individual, buscando compreender intencionalidade que revelou como projeto do grupo de profissionais de enfermagem envolvidos nas ocorrências éticas.

A fenomenologia sociológica se interessa, não pelos atos singulares, os comportamentos individuais, fechados numa consciência de si, mas se volta para a compreensão do que constitui um determinado grupo social, o qual vive uma situação típica. O mundo cotidiano não é um mundo individual, mas intersubjetivo, no qual compartilhamos com nossos semelhantes, sendo um mundo comum a todos nós⁽⁵⁾.

A **intersubjetividade** se revela na reciprocidade de motivos e perspectivas. Assim, a ação de um indivíduo provoca a reação do outro em uma dada situação, em que um vivencia a situação comum na perspectiva do outro e vice-versa. Isto constitui um relacionamento de

nós. Este, por sua vez, expressa-se na consciência mútua da outra pessoa e constitui uma participação na vida uma da outra pessoa, mesmo que só por um determinado período de tempo. Este relacionamento de **nós** surge da captação da existência da outra pessoa em interações face a face⁽⁶⁾.

Outro conceito fundamental na teoria de Schütz refere-se à **ação** humana, a qual pode ser puramente interior (pensamento) ou exteriorizada pelos movimentos corporais, modificando algo no mundo. A conduta humana é enfocada a partir de um projeto que o homem se propõe realizar⁽⁷⁻⁸⁾.

O **motivo para** consiste em um estado de coisas - o objetivo que se pretende alcançar com a ação, ou seja, a orientação para a ação futura e **motivo porque** está relacionado às vivências passadas, com conhecimentos disponíveis⁽⁹⁾.

No presente artigo serão discutidos os motivos porque, motivos existenciais que constituem o contexto de significados que impulsionam o ator à ação.

A seguir, será apresentada a trajetória metodológica escolhida para a execução deste estudo.

MÉTODOS

Definimos, como critérios de inclusão dos sujeitos na pesquisa, que os mesmos fossem participantes da Comissão de Ética de Enfermagem e que tivessem vivências no acompanhamento das ocorrências éticas encaminhadas a esse órgão, bem como tivessem vivências, como chefes ou gerentes de enfermagem, ao lidarem com as ocorrências éticas envolvendo o pessoal de enfermagem. Para estabelecer “rappport” e visando introduzir a temática para os sujeitos do estudo, apresentamos as seguintes interrogações:

-EMs: *Como você atua frente às ocorrências éticas de enfermagem em uma CEE? O que leva você a atuar face às ocorrências éticas? O que você espera com essa atuação?*

-EGs: *Como é para você atuar frente às ocorrências éticas envolvendo o pessoal de enfermagem? O que leva você a atuar face às ocorrências éticas? O que você espera com essa atuação?*

Fizeram parte deste estudo os EGs e os EMs de um hospital particular do Município de São Paulo, após obtenção do parecer favorável do Comitê de Ética em Pesquisa da instituição, na qual foi realizado o estudo.

Estabelecemos uma relação de proximidade e empatia com cada um dos colaboradores. Para tanto, explanamos sobre os motivos que nos levaram a procurá-los e os objetivos do estudo, convidando-os, então, a participar, concedendo-nos uma entrevista. Somente tendo obtido êxito com a manifestação livre e espontânea, solicitamos ao participante a permissão para o uso do gravador, bem como a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, após ter concedido tempo para cada sujeito

ter ciência do seu conteúdo, antes mesmo de assiná-lo.

Procuramos propiciar um ambiente favorável, no qual cada depoente pudesse falar livremente sobre as questões, motivações e propostas em relação à atuação nas ocorrências éticas com o pessoal de enfermagem. Dessa maneira, apresentamos as questões norteadoras, possibilitando que o colaborador refletisse e dissesse o que estava pensando naquele momento.

Não estabelecemos o número de sujeitos participantes, tendo cessado as entrevistas quando percebemos que estava havendo a repetitividade dos motivos que impulsionavam as ações dos sujeitos frente às ocorrências éticas. Foram realizadas dez entrevistas com EMs e EGs, no total.

Passamos a apresentar os resultados, os tipos vividos dos EMs e dos EGs, em relação aos motivos porque agem nas ocorrências éticas envolvendo os profissionais de enfermagem.

CATEGORIAS CONCRETAS EMERGENTES E TIPO VIVIDO

A organização e a categorização dos resultados obtidos no presente estudo, possibilitaram-nos a construção da tipologia do vivido, seguindo os modelos propostos por pesquisadores em Enfermagem que utilizaram a Fenomenologia Sociológica⁽¹⁰⁻¹⁴⁾. Para tanto, foram percorridos os seguintes passos:

- leitura dos depoimentos para apreender a vivência motivada dos sujeitos;

- identificação das categorias concretas que abrangiam os atos dos sujeitos em relação às ocorrências éticas de enfermagem;

- agrupamentos de trechos das falas, isto é, de aspectos afins significativos da ação frente ao fenômeno das ocorrências éticas envolvendo profissionais de enfermagem;

- estabelecimento dos significados do ato social de atuar – **porque agem** - frente a estas ocorrências, a partir do típico dos discursos para alcançar a tipologia do vivido dos sujeitos participantes.

O contexto de significados, ou seja, os **motivos porque** dos EMs e dos EGs agirem nas ocorrências éticas de enfermagem fizeram emergir as categorias: crenças e valores, conhecimentos adquiridos, experiências vividas.

RESULTADOS

Crenças e Valores

A existência de crenças e valores dos EMs e dos EGs, vivenciados na família e também vivenciados na formação e no exercício profissional, influenciou a convivência e a maneira de enxergar e atuar no mundo cotidiano nas ocorrências éticas que envolvem os profissionais de enfermagem, conforme se pode perceber nos discursos

seguintes:

... Não sei se é por causa dos meus princípios de vida, procuro ser o mais honesta possível no que faço. Isso para mim é algo que conta muito, porque a honestidade é fundamental em uma pessoa. Então, em relação às ocorrências éticas, sinto que devo ir fundo mesmo para tentar resgatar tudo que aconteceu e para que ninguém saia prejudicado em uma situação ...EG4

Uma outra enfermeira, ao se referir por que age nas ocorrências éticas, argumenta que

... Também o que me leva a atuar frente às ocorrências éticas é a minha formação, a consciência e a responsabilidade, enquanto profissional, de que vamos responder pelas nossas decisões, certas ou erradas, nossas tomadas de decisão. EG2

Uma enfermeira participante da CEE alega que

... Talvez o que me leva a atuar na CEE nas ocorrências éticas seja minha maneira de ser. Isso é algo que depende de cada pessoa, é intrínseco, o que ela acredita, é a característica da pessoa. No meu caso, eu vejo como uma característica própria. O que aprendi desde criança, que vi como modelo, o que me ensinaram a ser correto, meus valores. EM1

Ainda em relação à motivação porque da atuação dos enfermeiros nas ocorrências éticas, o seguinte discurso revela

... As ocorrências éticas decorrem de uma falta de compromisso ético, por vezes um desvalor, uma situação que o profissional não valoriza e não pensa nas conseqüências do que faz para o outro, o paciente e o próprio colega. EM4

O valor pode ser definido como uma crença duradoura em um modelo específico de conduta ou estado de existência que é pessoalmente ou socialmente adotado, e que está embasado em uma conduta preexistente. Os valores podem expressar os sentimentos e o propósito de nossas vidas, tornando-se muitas vezes a base de nossas lutas e de nossos compromissos⁽¹⁵⁾. Assim, para esse mesmo autor, a cultura, a sociedade e a personalidade antecedem os nossos valores e as nossas atitudes, sendo nosso comportamento a sua maior conseqüência. Assim considerando, as ocorrências éticas são dilemas ou conflitos vivenciados por pessoas ou grupos e que se pautam nos valores pessoais e grupais valorizados socialmente.

Nessa ótica, ao refletirem sobre os motivos porque atuam nas ocorrências éticas, os enfermeiros participantes do presente estudo revelam uma riqueza de valores e crenças pessoais e profissionais que foram transmitidos por seus predecessores, constituindo, desse modo, sua bagagem de conhecimentos adquiridos em experiências vividas. Assim, as descrições dos EMs e dos EGs, em suas realidades vividas, frente às ocorrências éticas fizeram emergir o sentido que as suas atuações têm para eles e seus semelhantes, como sendo pautadas em suas crenças ou valores.

Conhecimentos adquiridos

Os resultados obtidos possibilitaram perceber que a existência de um estoque de conhecimentos à mão, previamente constituído, orienta as ações dos EMs e dos EGs nas ocorrências éticas no seu cotidiano profissional, conforme se pode apreender dos discursos seguintes:

... Também sinto necessidade de ler um pouco mais, estudar, me aprofundar em certos aspectos da vida profissional e das experiências éticas. A gente não sabe tudo. Eu penso sobre a conduta ética, o que é exigido de cada um de nós e a forma como isso está sendo possibilitado no nosso dia-a-dia. EG3

Uma outra enfermeira menciona a importância do conhecimento adquirido para a tomada de decisão face às ocorrências éticas no seu trabalho:

... Na minha formação acadêmica, tive a disciplina de deontologia de enfermagem e nessa disciplina alguns tópicos eram abordados sem resposta fechada. Havia possibilidade de se discutir os problemas éticos que a gente percebia no estágio, no hospital. Isso me despertou o interesse pela ética profissional, desde então. Sempre achei necessário discutir ética no que fazemos, decidimos e optamos, como seres humanos, cidadãos e profissionais... EM4

Sendo assim, os enfermeiros, ao se depararem com as ocorrências éticas na cotidianidade de suas vivências profissionais, utilizam o estoque de conhecimentos que dispõem, a fim de nortear suas ações e tomar decisões em relação aos encaminhamentos, orientações e providências em relação aos profissionais envolvidos nas ocorrências éticas.

As descrições dos EMs e dos EGs em suas realidades vividas frente às ocorrências éticas fizeram emergir o sentido que as suas ações têm para eles – e as razões que propulsionam essas ações – como sendo um conhecimento de origem social e socialmente aprovado. É aprovado socialmente porque está sendo aceito como valor e “verdade”, em um determinado momento, não só por si próprios, mas também por seus contemporâneos ou semelhantes.

Parafraseando Schütz, os conhecimentos são passados de geração a geração e podem sofrer modificações no decorrer do tempo⁽⁶⁾. Assim, as vivências dos EMs e dos EGs, face às ocorrências éticas, baseiam-se em conhecimentos adquiridos ao longo de suas trajetórias profissionais. Desse modo, esses enfermeiros lançam mão de suas vivências nas relações sociais e do estoque de conhecimentos para projetarem suas ações, sendo essas as razões que justificam o seu agir nas ocorrências éticas envolvendo os profissionais de enfermagem.

Experiências vividas

As experiências vivenciadas das ocorrências éticas

possibilitaram que os EMs e os EGs se desenvolvessem profissionalmente para atingir uma certa segurança na tomada de decisão, tanto no que se refere ao encaminhamento da ocorrência à CEE, quanto no acompanhamento dos profissionais envolvidos. Os discursos que se seguem revelam a importância atribuída às experiências vividas pelos EMs e pelos EGs:

*...Acho que minhas experiências em relação às ocorrências e mesmo o que já presenciei e a maneira como orientei os profissionais envolvidos, me fizeram crer que a melhor forma de se lidar com as ocorrências éticas é orientando, educando, esclarecendo e acompanhando os profissionais de enfermagem. **EG3***

*...Nesses quinze anos como enfermeira no hospital, fui me deparando com muitas experiências diferentes e ricas que me ajudaram mais ainda a ver a importância do conhecimento e da discussão ética na minha atuação... **EM4***

*...Lembro uma ocorrência...estava prescrito um colírio oftálmico com antibiótico, mas foi administrado errado pelo profissional de enfermagem(...) e o paciente quase perdeu a visão... **EM5***

Em relação às experiências vividas, os discursos dos EMs e dos EGs revelaram que esses enfermeiros se sentiram mais seguros, comprometidos e propensos a valorizarem as ações ou orientações feitas aos profissionais que cometeram as ocorrências, e com isso puderam contribuir para evitar reincidências dessas ocorrências no seu dia-a-dia, bem como minimizar as conseqüências indesejáveis dessas mesmas ocorrências em relação ao paciente.

As experiências vividas nas ocorrências éticas possibilitaram aos EGs e aos EMs momentos de reflexão e de amadurecimento pessoal e profissional, fazendo-os ver a importância das suas atuações junto aos profissionais que cometeram tais ocorrências. Dessa maneira, os *motivos porque* os EGs e os EMs atuaram nas ocorrências éticas estão também atrelados às experiências vividas profissionalmente, as quais propiciaram também que eles tivessem comportamentos típicos de um determinado grupo social frente às ocorrências éticas.

O desvelamento dos motivos porque, ou as razões pelas quais os EMs e os EGs agem nas ocorrências éticas no seu ambiente de trabalho, possibilitou desenhar o **tipo vivido** desses enfermeiros. Assim, o tipo vivido enfermeiros que atuam na CEE e enfermeiros gerentes constitui uma característica comum desse mesmo grupo social e que está vivenciando a necessidade de ações perante as ocorrências éticas. Em suma, o contexto motivacional dos EMs e dos EGs revelou que agem com base em suas crenças e valores, conhecimentos adquiridos e experiências vividas, o que é compreensível porque segundo Schütz, cabe ao pesquisador descrever o vivido do comportamento social que se mostrou de forma

convergente nas intencionalidades dos atores sociais, enquanto uma estrutura vivida única, cujo valor de significação transmite-se pela linguagem significativa das relações entre as pessoas⁽⁸⁾.

O presente estudo possibilitou-nos propor alguns possíveis caminhos no gerenciamento feito pelos EMs e os EGs em relação às ocorrências éticas, seja na orientação dos profissionais que as cometeram, seja nas tomadas de decisão ou outras providências para prevenir ou minimizar os efeitos dessas ocorrências. As conclusões seguintes tiveram por base os achados deste estudo, somados às nossas experiências profissionais.

CONCLUSÕES

As ações dos enfermeiros nas ocorrências éticas norteiam-se pelos valores profissionais e revelam a preocupação com o gerenciamento de riscos na assistência de enfermagem, devido ao direito do paciente a uma assistência de enfermagem com qualidade e segurança. Assim, as ações desses enfermeiros revelam a percepção que eles têm a respeito da obrigação dos profissionais de saúde e das instituições em se comprometerem com o gerenciamento das atividades de cuidar, para melhor atender o paciente⁽¹⁶⁾.

Nessa perspectiva, é necessário gerenciar as condições de trabalho dos profissionais de saúde e a responsabilidade das empresas prestadoras de serviços de saúde, considerando o fato de que as ocorrências éticas existem quando as ações dos profissionais se mostram negligentes, imprudentes ou mesmo realizadas sem a devida habilidade técnica ou conhecimentos necessários para consecução segura dos cuidados de enfermagem.

O desvelamento das crenças/valores, dos conhecimentos adquiridos e das experiências vividas dos enfermeiros revela importantes motivos porque esses enfermeiros agem nas ocorrências éticas de enfermagem, por meio da reflexão da dimensão ética que permeia as ações da equipe de enfermagem e as decisões tomadas face ao gerenciamento do cuidado do paciente. Essa dimensão ética permeia as relações interpessoais, não somente no que tange ao respeito aos direitos do paciente quanto no convívio com os demais profissionais na equipe de trabalho.

A prevenção e o controle das ocorrências éticas exigem investimentos materiais e humanos e envolvem custos e vontade política para implementar ações de mudanças na dinâmica e nas condições de trabalho. Todos os esforços dos enfermeiros seriam insuficientes para um enfrentamento das ocorrências éticas de enfermagem, se não houvesse um processo de parceria da instituição e dos profissionais da área da saúde, no sentido de se comprometerem, eticamente, com uma meta institucional de zelar pela segurança, pela integridade e pelo respeito

aos direitos do paciente, do colega de trabalho e dos próprios direitos, enquanto profissionais e cidadãos.

Os valores, crenças e os conhecimentos adquiridos, ao longo das vivências profissionais, tornam o enfermeiro apto a lidar com as ocorrências éticas no ambiente de trabalho, contribuindo para isso a sua formação acadêmica e o envolvimento nos dilemas éticos imbrincados com o exercício profissional, bem como o gerenciamento dessas ocorrências éticas no trabalho junto com a equipe que lidera.

Acreditamos que o trabalho educativo e não punitivo, em relação ao profissional de enfermagem que comete uma ocorrência ética, seja uma medida gerencial mais sábia. Esta postura educativa ainda representa uma utopia em muitas instituições hospitalares, mas em todas elas representa um grande desafio, sobretudo para aqueles que praticam um modelo gerencial autoritário e centralizador do poder decisório, utilizando-se do encaminhamento do profissional à CEE como uma estratégia de punição.

REFERÊNCIAS

1. Freitas GF. Ocorrências éticas enfermagem. *Rev Bras Enfermagem*. 2003; 56(6):637-39.
2. Bates DW. Medication errors. How common are they and what can be done to prevent them? *Drug Saf*. 1996; 15(5): 303-10. Review.
3. Silva AEBC, Cassiani SHB. Erros de medicação em hospital universitário: tipos, causas, sugestões e providências. *Rev Bras Enferm*. 2004; 57(6):671-4.
4. Vermoch KL. Should medical laboratorians admit mistakes? *Clin Leadersh Manag Rev*. 2000; 14(5):219-23.
5. Capalbo C. Metodologia das ciências sociais: a fenomenologia de Alfred Schütz. Londrina: UEL;1998.
6. Schütz A. Fenomenologia del mundo social: introduccion a la sociologia comprensiva. Buenos Aires: Paidós; 1972.
7. Schutz A, organizador. Wagner HR. Fenomenologia e relações sociais: textos escolhidos de Alfred Schütz. Rio de Janeiro: Zahar; 1979.
8. Schütz A. Problema de la realidad social. Buenos Aires: Amorrortu; 1974.
9. Schütz A. Estudios sobre teoria social. Buenos Aires: Amorrortu; 1974.
10. Tocantins FR. As necessidades na relação cliente-enfermeiro em uma unidade básica de saúde: uma abordagem na perspectiva de Alfred Schütz [tese]. Rio de Janeiro: Escola de Enfermagem Anna Nery. Universidade Federal do Rio de Janeiro; 1993.
11. Jesus MCP. A educação sexual na vida cotidiana de pais e adolescentes: uma abordagem compreensiva da ação social [tese]. São Paulo: Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo; 1998.
12. Merighi MAB. Enfermeiras obstétricas egressas da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo: caracterização e trajetória profissional [tese]. São Paulo: Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo; 2000.
13. Fustinoni SM. As necessidades da parturiente: uma perspectiva compreensiva da ação social [tese]. São Paulo: Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo; 2000.
14. Campoy MA, Merighi MAB, Stefanelli MC. O ensino de enfermagem em saúde mental e psiquiátrica: visão do professor e do aluno na perspectiva da fenomenologia social. *Rev Lat Am Enferm*. 2005; 13(2): 165-72.
15. Segre M, Cohen C. Bioética. São Paulo: EDUSP; 2002.
16. Freitas GF. Ocorrências éticas de enfermagem: uma abordagem compreensiva da ação social. [tese]. São Paulo: Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo; 2005.