

Pesquisa de **SATISFAÇÃO** 2017

REALIZADA NOS HOSPITAIS COM AQUÁRIO
CARIOCA, HOSPEDARIA JUVENIL
E SUBMARINO CARIOCA

Rio de Janeiro, dezembro de 2017



instituto **desiderata**

Realização: **Instituto Desiderata**

Coordenação geral: **Laurenice Pires e Érica Quintans**

Pesquisadores: **Leopoldina Araújo, Letícia Mesquita Fernandes e Luanda Oliveira**

Estatístico: **Gustavo Cruz de Almeida Mello**

Revisão textual: **Veronica Marques**

Revisão geral: **Roberta Costa Marques**

FICHA CATALOGRÁFICA

Bibliotecário:

Rinaldo Cavalcante Magallon (CRB-7/5016)

Fotos:

André Fontes

André Nazareth

Programa Agencia Escola Imagens do Povo/Observatório de Favelas do Rio de Janeiro:

Adair Aguiar

Fábio Caffé

Léo Lima - Imagens do Povo

Stefano Figalo

Projeto gráfico e diagramação: **Refinaria Design**

Rua Dona Mariana, 137, casa 7. Botafogo – Rio de Janeiro – RJ. CEP 22.280-020

Tel.: (021) 3202-6060 | www.desiderata.org.br | desiderata@desiderata.org.br



www.facebook.com/institutodesiderata



www.youtube.com/institutodesiderata



www.instagram.com/institutodesiderata

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

I59 Instituto Desiderata.

Pesquisa de satisfação realizada nos hospitais com aquário carioca, hospedaria juvenil e submarino carioca / Instituto Desiderata. – Rio de Janeiro: O Instituto, 2017.

27 p. ; 21x28 cm.

ISBN: 978-85-61279-10-3

1. Câncer- Crianças- Rio de Janeiro (RJ). 2. Câncer- Adolescentes- Rio de Janeiro (RJ).
3. Saúde pública – Pesquisa – Rio de Janeiro (RJ). 4. Política pública. I. Título.

CDU 616-006(815.3)

CDD 618.928917

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| Apresentação | 5 |
| Quem somos | 6 |
| Linha do tempo | 7 |
| Sobre a pesquisa | 9 |
| Metodologia | 11 |
| Pesquisa com Pacientes e Cuidadores | 12 |
| Perfil dos respondentes (n=154) | 12 |
| Principais resultados | 13 |
| Pesquisa com Profissionais | 14 |
| Perfil dos respondentes (n=71) | 14 |
| Principais resultados | 15 |
| Algumas Reflexões Sobre a Pesquisa..... | 16 |
| Outras publicações | 18 |
| ANEXO - modelos de questionários..... | 19 |
| Modelo de diário | 26 |



APRESENTAÇÃO

Quando pensamos em fazer a ambientação de espaços para crianças e adolescentes em tratamento de câncer, nós pretendíamos tornar aquele momento menos dolorido e fazer o tempo passar mais rápido. Porém, não tínhamos comprovação científica de que isso iria acontecer ao tornar aquele ambiente mais lúdico. Naquele momento, o que nos guiava era um sentimento de que a inovação era o caminho a seguir.

Passados 10 anos da implantação do primeiro Aquário Carioca, projeto de ambientação de salas de quimioterapia em hospitais públicos que tratam câncer infantojuvenil no Rio de Janeiro, vimos que estamos na direção certa. Pesquisa realizada em 2015 comprovou que a ambientação diminui a sensação de dor e a ansiedade de pacientes e cuidadores e torna o ambiente mais acolhedor aos profissionais que atuam em uma rotina igualmente dolorida.

Conhecer e acompanhar mais o funcionamento desses espaços permite aprender com essa experiência, melhorar e compartilhar desafios e avanços. Assim, a cada dois anos, realizamos pesquisa de satisfação com os pacientes, os cuidadores e os profissionais desses espaços.

Essa publicação tem como objetivo sistematizar os resultados da última pesquisa de 2017 que ouviu 154 pacientes e cuidadores e 71 profissionais trabalhadores de espaços lúdicos em cinco hospitais públicos. O nível de satisfação com a ambientação é alto. Porém, é o atendimento dos profissionais o aspecto que pais e pacientes mais gostam. Ter essa informação em mãos, certamente faz e fará a diferença no tratamento dessas crianças e adolescentes.

Boa leitura!

Roberta Costa Marques

Diretora Executiva do Instituto Desiderata

QUEM SOMOS

O Instituto Desiderata é uma organização sem fins lucrativos que atua no Rio de Janeiro há 14 anos e tem por missão contribuir para o fortalecimento de políticas públicas em saúde que proporcionem às crianças e aos adolescentes diagnóstico precoce e excelência no tratamento do câncer.

COMO ATUAMOS

1. Investigamos um problema social
2. Trazemos os envolvidos para a busca de solução conjunta
3. Apoiamos o processo de implantação
4. Monitoramos as ações e os resultados

NOSSAS ATIVIDADES

PESQUISAS E ESTUDOS

Publicações e materiais de comunicação com dados e informações sobre o câncer infantojuvenil.

FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS

Capacitação de profissionais de saúde para diagnóstico precoce.

ADVOCACY, ENCONTROS E FÓRUMS DE DEBATE

Monitoramento e proposição de políticas públicas para oncologia pediátrica.

MOBILIZAÇÃO DE REDES

Gestão compartilhada do Unidos pela Cura, política de promoção do diagnóstico precoce do câncer infantojuvenil no Rio de Janeiro, juntamente com hospitais especializados, gestores públicos e instituições da sociedade civil.

HUMANIZAÇÃO DO TRATAMENTO

Desenvolvimento de ambientes lúdicos e acolhedores para minimizar os impactos dos exames diagnósticos e do tratamento.

LINHA DO TEMPO



2007

HOSPITAL FEDERAL DOS SERVIDORES DO ESTADO

1º Aquário Carioca | Sala de quimioterapia pediátrica dos hospitais públicos do Rio de Janeiro transformada no cenário mágico do fundo do mar.



IPPMG/UFRJ

2º Aquário Carioca

2008

HEMORIO

Hospedaria Juvenil | Enfermarias exclusivas para adolescentes, permitindo um cuidado diferenciado durante a internação.



2010

HOSPITAL FEDERAL DA LAGOA

3º Aquário Carioca



2012

HOSPITAL MUNICIPAL JESUS

Submarino Carioca | Sala de exames transformada em **fundo do mar** e **tomógrafo** em um enorme **submarino** amarelo, onde o lúdico faz parte do exame.



2013

HEMORIO

4º Aquário Carioca



Outros projetos de ambientação implementados no município do Rio de Janeiro:

2013

HOSPITAL ESTADUAL DA CRIANÇA Enfermaria e tomógrafo com tema intergaláctico

INSTITUTO FERNANDES FIGUEIRA Sala e tomógrafo com temática espacial

2016

INSTITUTO NACIONAL DO CÂNCER Todo o andar da pediatria com temática baseada no amanhecer e na esperança

SOBRE A PESQUISA

Criança e direitos são temas que nem sempre tiveram relação positiva entre si. Somente a partir de 1959, com a Declaração Universal dos Direitos da Criança, é que direitos básicos como igualdade, proteção especial, saúde, educação, amor e compreensão, lazer, entre outros, foram internacionalmente reconhecidos. No Brasil, o grande marco regulador foi o Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069 de 13/07/1990), que estimulou programas, ações e conselhos, formando uma rede de proteção à infância. Porém, somente em 1995, o Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente aprovou resolução que trata dos direitos das crianças e adolescentes hospitalizados. Entre outros, “o direito a desfrutar de alguma forma de recreação, programas de educação para a saúde, acompanhamento do currículo escolar, durante sua permanência hospitalar.”

Desde 2003, a Política Nacional de Humanização (PNH), conhecida como HumanizaSUS, busca efetivar os princípios do SUS, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários. Para isso, propõe um conjunto de ações, entre eles o cuidado com a ambiência – “espaços saudáveis, acolhedores e confortáveis, que respeitem a privacidade, propiciem mudanças no processo de trabalho e sejam lugares de encontro entre as pessoas”. Considerando não só o ambiente, mas as relações estabelecidas neste, entra em cena a necessidade de refletir o espaço físico como um fator importante no processo de recuperação de saúde.

Em 2007, o Instituto Desiderata transformou pela primeira vez uma sala de quimioterapia em Aquário Carioca. Hoje, seis dos sete hospitais públicos habilitados de oncologia pediátrica na cidade do Rio de Janeiro oferecem espaços lúdicos para crianças e adolescentes com câncer, garantindo-lhes o direito ao lazer durante todo o período do tratamento. Essa iniciativa respeita o direito inerente da criança de brincar, independente do contexto em que esteja vivendo.

A partir dos resultados da pesquisa de satisfação realizada nesses espaços transformados em Aquário, Hospedaria ou Submarino, é possível observar que o lúdico traz benefícios não só para os pacientes e os cuidadores que se sentem incentivados a ir para o tratamento (91%). Há a sensação de redução da dor e da ansiedade dos pacientes (86%), os profissionais se sentem mais satisfeitos com o ambiente de trabalho (84%) e consideram o espaço físico para trabalho bom ou ótimo (87%). A pesquisa mostra ainda uma boa satisfação com relação aos profissionais de saúde (39%), incluindo o quesito atendimento (43%) e orientação sobre o tratamento (29%). E também existe o que deve ser melhorado: mais brinquedos (18%), mais jogos (14%) e mais livros (11%) e desafios a serem superados como a manutenção dos espaços (34%). Outra sugestão posta para as próximas avaliações é ouvir diretamente os pequenos pacientes.

Criar espaços de saúde onde as crianças possam continuar sendo crianças e avaliar se esse espaço está cumprindo seu papel e como tem contribuído para a recuperação da saúde devem ser compromissos de todos que trabalham por uma saúde de qualidade para crianças e adolescentes.

Laurenice Pires

Gerente da área de Saúde do Instituto Desiderata

Ao estudarmos a temática da humanização, através da Política Nacional de Humanização (PNH), nós percebemos que a partir de diferentes dispositivos conseguimos alcançar seu objetivo. O acolhimento é um ponto importante para a Política, mas também para nós, do Instituto Desiderata. Entendemos esse conceito para além do espaço físico, mas incluindo as relações que ali se estabelecem. Por isso, ao longo dos últimos anos, nós temos feito esforços para construir um grupo interdisciplinar de hospitais públicos que tratem crianças e adolescentes com câncer no Rio de Janeiro. Afinal, nestes encontros, conseguimos criar uma rede, tanto de pessoas que enfrentam desafios similares, como de agentes interessados em buscar soluções coletivas a partir da nossa realidade.

Esse grupo é parceiro na criação da pesquisa de satisfação, desde os questionários à coleta de dados. É a partir dele também que surgem os movimentos de reparação das questões apontadas na pesquisa. Nesses grupos encontramos aquilo que, de fato, denominamos como Humanização da Oncologia Pediátrica no Rio de Janeiro.

Érica Quintans

Psicóloga clínica, mestranda da PUC-Rio e consultora em Humanização do Instituto Desiderata





METODOLOGIA

A pesquisa de satisfação com pacientes, cuidadores e profissionais de saúde foi exploratória com base nas abordagens quantitativa e qualitativa, sendo realizada através de questionário (anexo 1) contendo perguntas fechadas e abertas. A coleta dos dados ocorreu entre os dias 26 de junho e 31 de julho de 2017.

O público-alvo da pesquisa foram os pacientes com idade acima de 12 anos, os cuidadores dos pacientes e os profissionais dos serviços de oncologia pediátrica dos hospitais: Hemorio, Hospital Federal da Lagoa, Hospital dos Servidores do Estado, Hospital Municipal Jesus e IPPMG/UFRJ, onde o Instituto Desiderata realizou os projetos de ambientação Aquário Carioca, Hospedaria Juvenil e Submarino Carioca. Vale destacar que todos os pacientes e cuidadores que estiveram no período foram abordados pelos entrevistadores, tendo participado da pesquisa somente os que concordaram.

As entrevistas foram realizadas por uma Assistente Social e duas acadêmicas de Psicologia. Os dados coletados foram analisados, criticados e armazenados de forma que o sigilo das informações dos participantes da pesquisa fosse mantido. Esta etapa foi realizada com a participação de um estatístico que criou um banco de dados através do software Excel.

A análise de dados se deu por meio de tabelas de frequência simples de todas as variáveis estudadas a fim de dar uma visão geral dos dados e tabelas de referência cruzada (cruzamentos) em algumas variáveis com a finalidade de estudá-las com maior profundidade. Toda a análise foi realizada por meio do Excel.

PESQUISA COM PACIENTES E CUIDADORES

AMOSTRA

Devido à falta de informações suficientes em algumas unidades para se chegar ao quantitativo de adolescentes em tratamento nos serviços de oncologia pediátrica, optou-se por fazer um censo com todos os pacientes que atendessem aos critérios do público-alvo de interesse que estavam no serviço no período de coleta.

A população (N) foi dividida em duas subpopulações: pacientes que quiseram responder a pesquisa (n) e pacientes que não quiseram (Nq).

Como a amostra será dada por n, pode-se chegar ao tamanho da população no período da entrevista (N) pela fórmula abaixo:

$$N = n + Nq$$

Ao todo foram realizadas 154 entrevistas. Houveram 19 recusas. Logo, a população de pacientes e cuidadores é dada por:

$$N = 154 + 19 = 173$$

Dado que a amostra (n) foi obtida antes do cálculo da confiabilidade da pesquisa (e), é possível calculá-la através da seguinte fórmula, considerando precisão de $\alpha = 0,05$ (95% de confiança).

$$e = \sqrt{\frac{(Z_{(1-\alpha)})^2 \pi^2 N^2 - (Z_{(1-\alpha)})^2 \pi^2 n}{Nn}}$$

N = tamanho da população

n = tamanho da amostra obtida na pesquisa

π = nível de variância esperada para o levantamento

α = coeficiente de significância (precisão)

e = nível de confiabilidade (margem de erro ou erro amostral)

1,96 = Valor da Distribuição Normal (0;1) que garante precisão de 0,95

Para simplificar, faremos

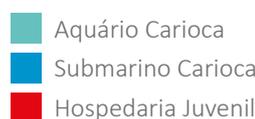
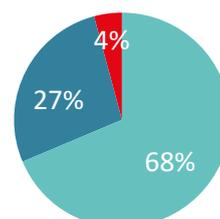
$\pi = 0,5$, para garantir o maior tamanho da amostra.

Ao final da coleta de dados foi obtida uma amostra de 154 entrevistas (16 pacientes e 138 cuidadores) com um nível de confiança de 95% e um erro amostral de 2,7%.

SOBRE A PESQUISA

Nº total de entrevistas = 154
(16 pacientes e 138 cuidadores)

ENTREVISTAS POR ESPAÇO AMBIENTADO



PERFIL DOS RESPONDENTES



Sexo feminino (84%)



Cuidador do paciente (90%)



Faixa etária predominante 30 – 39 anos (29%)



Residente do município do Rio de Janeiro (70%)



Pacientes estão há 2 ou mais anos em tratamento (36%)

O QUE MAIS GOSTAM NOS ESPAÇOS HUMANIZADOS EM %



(*) Múltiplas respostas.

PRINCIPAIS RESULTADOS, COMPARATIVO 2017 E 2015 (% DE CONCORDÂNCIA)

A HUMANIZAÇÃO DOS ESPAÇOS AJUDOU A:

| | 2017 | 2015 |
|---|-------------|-------------|
| Aproximar outros cuidadores e pacientes | 93,79 | 96,74 |
| Incentivar o paciente a vir para o tratamento | 90,67 | 88,04 |
| Fazer o tempo passar mais rápido | 86,75 | 85,87 |
| Diminuir a dor dos pacientes | 86,67 | 77,17 |
| Diminuir a ansiedade dos pacientes | 86,39 | 82,61 |
| Garantir mais privacidade ao paciente | 85,81 | 93,48 |
| Diminuir a ansiedade dos cuidadores | 73,51 | 80,43 |

O QUE FALTA NOS ESPAÇOS HUMANIZADOS



PESQUISA COM PROFISSIONAIS

AMOSTRA

Como a população dos profissionais que compõe o público-alvo representa um número menor, se comparado com o número de pacientes, optou-se por fazer a pesquisa com todos os profissionais do setor de oncologia pediátrica no período de realização da pesquisa. Devido ao fato de alguns profissionais optarem por não responder a pesquisa, os dados coletados foram considerados como amostra da população de profissionais.

A população (N) foi dividida em duas subpopulações: profissionais que quiseram responder a pesquisa (n) e profissionais que não quiseram (Nq).

Como a amostra será dada por n, chega-se ao tamanho da população no período da entrevista (N) pela mesma fórmula utilizada e exemplificada anteriormente na pesquisa de satisfação com pacientes e cuidadores. No caso dos profissionais de saúde, ao todo, foram realizadas 71 entrevistas e foram recusadas 11. Logo a população de colaboradores é dada por:

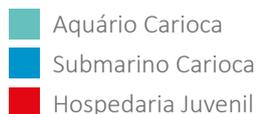
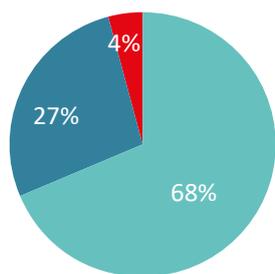
$$N = 71 + 11 = 82$$

Ao final da coleta de dados foi obtida uma amostra de 71 entrevistas com um nível de confiança de 95% e um erro amostral de 4,3%.

SOBRE A PESQUISA

Nº total de entrevistas = 81

ENTREVISTAS POR ESPAÇO AMBIENTADO



PERFIL DOS RESPONDENTES



Sexo feminino (84%)



Categoria profissional
Médica (17%), Enfermeira (17%)
Técnica de Enfermagem (17%)



Vínculo com o hospital
Concursado (72%)
Contratado (28%)



Tempo que trabalha no hospital (em anos)
Menos de 5 (50,7%)
Há 5 ou mais (49,3)



Ocupa cargo de gestão no hospital
Sim (9%)
Não (91%)



Trabalha, ou trabalhou, em outra instituição de saúde (76%)

O QUE MAIS GOSTAM NOS ESPAÇOS HUMANIZADOS EM %



Espaço

94,4

Sentem-se bem nos espaços ambientados

87,3

Julgam o espaço físico ótimo/bom

84,5

Acham a limpeza e organização do espaço físico ótima/boa

80,3

O ambiente anima para vir ao tratamento



Profissionais

86,6

Dizem que os profissionais novos que chegam ao serviço sentem-se acolhidos

84,6

Afirmam que a satisfação dos profissionais com o ambiente de trabalho aumentou



Relacionamento

81,8

Fluxo dos pacientes nos dias de consulta ou quimioterapia é ótimo/bom

PRINCIPAIS RESULTADOS (EM %)

| | 2017 | 2015 |
|---|-------|-------|
| Indicaria esse local para um amigo(a) trabalhar | 98,60 | 90,63 |
| A satisfação dos profissionais com o ambiente de trabalho aumentou | 84,62 | 62,50 |
| Adequação do ambiente para a realização de procedimentos | 74,29 | 70,31 |
| Ocorre menor reação da criança a determinados procedimentos invasivos por conta do entretenimento disponibilizado | 72,06 | 67,19 |

PONTOS A MELHORAR NOS ESPAÇOS AMBIENTADOS*



34%

dificuldade de manutenção



17%

insuficiência de jogos e vídeos games

(*) Múltiplas respostas.

REFLEXÕES SOBRE O TEMA

LETÍCIA MESQUITA FERNANDES

GRADUANDA EM PSICOLOGIA PELA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

Ao iniciarmos uma pesquisa é preciso atenção as nossas expectativas quanto ao encontro com o campo. O campo de pesquisa não é neutro, assim como nós também não somos. O campo é carregado de uma história, está em um lugar, tem uma cultura e modos de ser específicos. Do mesmo modo, nós, apesar do que por muito tempo se acreditou, também não somos neutros. Levamos para o campo nossos ideais, nossa maneira de existir e pensar, nossos medos e expectativas. Pesquisar é uma ação realizada de dois lados, ou seja, uma “pesquisação” na qual os atores se constroem e são constituídos a partir da própria experiência da pesquisa.

Nessa pesquisa em questão, o encontro se deu das mais diferenciadas formas. Em primeiro lugar porque não existia um espaço a investigar, mas vários espaços. Em segundo lugar porque cada espaço era uma instituição independente e, com isso, carregava distintos modos de funcionamento, de organização e público, seja este profissional ou leigo. Em terceiro lugar, o momento da realização da pesquisa foi muito peculiar. Vivemos uma crise no estado do Rio de Janeiro. Os investimentos na saúde são paupérrimos para uma população tão extensa e necessitada de atenção e cuidados com a saúde. Os serviços são precários e a falta de materiais, remédios e profissionais é influenciada e são influenciada por esse momento de corte de custos e diminuição no repasse das verbas. Os hospitais e os postos de saúde estão sobrecarregados e impedidos, de certa forma, de oferecer um atendimento mais digno e humano para a população. Mesmo que vejamos grande esforço das equipes de saúde em oferecer o melhor cuidado possível nesse momento, se sabe que há limitações extra institucionais, relacionadas a questões macropolíticas. A pesquisa foi um momento de grande aprendizado!

LEOPOLDINA ARAÚJO

ASSISTENTE SOCIAL DO HEMORIO

Por maior que seja a experiência do entrevistador, cada pesquisa revela universos novos e nos deparamos com experiências muitas vezes intensas. São profissionais de saúde, cuidadores e pacientes em busca de cura e tratamento de crianças e adolescentes portadores de câncer, doença crônica considerada atualmente um problema de saúde pública no Brasil.

Durante a pesquisa, buscou-se respeitar o momento vivenciado por cada entrevistado. Fosse cuidador, paciente ou profissional. Nos profissionais de saúde, buscamos suas percepções cotidianas. Foram descortinadas diante dos entrevistadores competência e compromisso dos mesmos no desempenho de suas tarefas sem perder a leitura crítica quanto à possibilidade de mais qualidade e investimentos na Política de Saúde.

A abordagem aos cuidadores revelou o alívio de chegar ao tratamento de suas crianças e adolescentes bem como às políticas públicas que lhes facilitam o acesso, como o TFD (Tratamento Fora de Domicílio e/ou Riocard Especial). Já os adolescentes, reservados devido à característica própria de sua faixa etária, respondiam às perguntas de forma doce e gentil. Observamos crianças (não foram abordados menores de doze anos) encarando o tratamento brincando, interagindo com o espaço à sua volta e num ambiente reconhecidamente lúdico. São observações impactantes que trazem aprendizado ao entrevistador quanto ao valor da vida.

A humanização do espaço de atendimento tem papel fundamental neste contexto, o que é reconhecido pela população alvo da pesquisa de satisfação ao considerar que o indicariam tanto como local de trabalho para profissionais como para atendimento de outros pacientes. A avaliação no curto tempo de desenvolvimento da pesquisa e de contato com a população-alvo é de que a estratégia de humanização dos espaços de tratamento vem cumprindo o papel a que se propõe.

GUSTAVO CRUZ DE ALMEIDA MELLO

ESTATÍSTICO. ANALISTA DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS DO SETOR DE QUALIDADE DO HEMORIO

Segundo Rossi e Slongo (1998), a pesquisa de satisfação consiste em um método de administração de informações que capta continuamente a voz do cliente através da avaliação da performance da empresa e mede a qualidade externa ou performance da empresa em seus negócios, indicando caminhos para decisões futuras. Ao longo dos anos também a saúde passou a utilizar esse tipo de pesquisa para avaliar os serviços oferecidos aos pacientes.

A aplicação na área de saúde é essencial para conhecer o perfil de pacientes e profissionais. Quando realizada com os usuários, a pesquisa dará ao gestor um retrato sobre como está a satisfação com o serviço, a unidade de saúde ou mesmo o sistema de saúde local. Já no caso da pesquisa realizada com os profissionais, os resultados serão sobre o clima organizacional. Será possível conhecer a satisfação do corpo funcional em relação à instituição e saber seus anseios e críticas.

Muitas pesquisas já mostraram a importância do conhecimento da perspectiva sobre a satisfação do usuário, comprovando-se que há relação direta entre usuários mais satisfeitos e: a) maior adesão ao tratamento; b) maior fornecimento de informações para o provedor dos serviços; e c) maior continuidade da utilização dos serviços de saúde (Ware et al., 1983; Weiss, 1988; Zastowny et al., 1989; Aharony & Strasser, 1993; Bernhart et al., 1999; Baron-Epel et al., 2001; Johansson et al., 2002)

Uma pesquisa de satisfação possui duas fases: a primeira, chamada de fase exploratória ou qualitativa, consiste em obter informações com um pequeno grupo de interesse que fornecerá a base para elaborar o instrumento de coleta de dados. Já a segunda, conhecida como descritiva ou quantitativa, visa mensurar o grau de satisfação dos clientes (ROSSI, SLOGO, 1998).

As pesquisas quando realizadas periodicamente com a finalidade de comparar seus resultados ao longo do tempo são importantes instrumentos para determinar se ocorreram mudanças na satisfação do cliente (paciente ou profissional). Para Scucuglia (2014), a pesquisa permite alertar sobre os pontos de fragilidade do processo e da estratégia.

Portanto, através das pesquisas de satisfação uma organização terá à sua disposição informações valiosas de seus clientes que a permitirão melhorar o seu desempenho organizacional. Ou seja, é uma importância ferramenta de gestão.

LUANDA OLIVEIRA

GRADUANDA DE PSICOLOGIA PELA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

O espaço de pesquisa também é um espaço de escuta que capta o cotidiano em fragmentos a partir de nossa abertura em estar ali, em apostar na pesquisa como um dispositivo de investigação e intervenção, de produção de conhecimento e de produção de mundo. Adentrar o mundo do outro, sua rotina e suas dores passa por uma receptividade e por uma escuta atenta sobre a experiência que captamos ao encontrar esse mundo, até então desconhecido.

Pesquisar em um espaço de saúde, onde os profissionais convivem diariamente com o sofrimento e a morte na infância, é desafiador. Cada profissional que conheci durante a pesquisa provocou reflexões profundas. O espaço para refletir sobre as próprias práticas profissionais é curto e isso reflete diretamente sobre o estresse e a ansiedade exteriorizadas em suas falas e olhares.

Percebi o quanto cada profissional é comprometido, fazendo daquele espaço um lugar acolhedor, alegre e pleno de vida. Só tenho a agradecer pela oportunidade! Sigamos juntos acreditando em uma saúde pública acessível e comprometida em produzir acolhimento e atendimento de qualidade.

OUTRAS PUBLICAÇÕES

Instituto Desiderata. **Resultado Ambiental Brasil - Levantamento sobre a ambientação das salas de quimioterapia pediátricas no Brasil.** Rio de Janeiro, RJ, 2017.

_____. **Humanização em Oncologia Pediátrica: uma experiência de ambientação de hospitais públicos no Rio de Janeiro.** Rio de Janeiro, RJ, 2015.

_____. **Orientações para cuidadores de pacientes com câncer infantojuvenil.** Rio de Janeiro, RJ, 2015.

Moreira, Martha Cristina Nunes e Mitre, Rosa de Araujo. **A humanização das salas de quimioterapia pediátrica do Rio de Janeiro: o hospital pelo olhar da criança.** Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca- Fundação Oswaldo Cruz/MS, RJ, 2007.



Saiba mais sobre os projetos de ambientação clicando em
<http://www.desiderata.org.br/aqu%C3%A1rio-carioca.html>

ANEXO

MODELO DO QUESTIONÁRIO PARA PROFISSIONAIS

PÁGINA 1/3

Pesquisa de Satisfação 2017 // Questionário nº.....



QUESTIONÁRIO PROFISSIONAIS (INCLUSIVE GESTORES)

APRESENTAÇÃO

Estamos fazendo uma consulta participativa para entender como profissionais, pacientes, cuidadores e gestores percebem a ambientação/humanização dos espaços. Você pode responder a algumas perguntas?

P1. Sexo: (MARQUE SEM PERGUNTAR)

Masculino Feminino

P2. Qual sua categoria profissional? (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA)

| | | |
|--------------------------------------|--|---|
| <input type="radio"/> Médico | <input type="radio"/> Técnico de Enfermagem | <input type="radio"/> Administrador |
| <input type="radio"/> Dentista | <input type="radio"/> Auxiliar de Enfermagem | <input type="radio"/> Auxiliar Administrativo |
| <input type="radio"/> Fisioterapeuta | <input type="radio"/> Assistente Social | <input type="radio"/> Auxiliar de Limpeza |
| <input type="radio"/> Fonoaudiólogo | <input type="radio"/> Psicólogo | <input type="radio"/> Outra. Qual?..... |
| <input type="radio"/> Nutricionista | <input type="radio"/> Terapeuta Ocupacional | <input type="radio"/> NS/NR |
| <input type="radio"/> Enfermeiro | <input type="radio"/> Residente | |

P3. Qual o seu tipo de vínculo empregatício? (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA)

Concursado Contratado NS/NR

P4. Você ocupa cargo de gestão neste hospital? (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA)

Sim, no Aquário Carioca, Hospedaria Juvenil ou Submarino Carioca
 Sim, na direção do hospital
 Não
 NS/NR

P5. Há quanto tempo você trabalha neste hospital? (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA)

Até 1 ano De 1 a 5 anos De 5 a 10 anos Mais de 10 anos NS/NR

P6. Você já trabalhou ou trabalha em outro hospital ou instituição de saúde? (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA)

Sim Não NS/NR

P7. Local de trabalho do entrevistado: (MARQUE SEM PERGUNTAR)

Aquário Carioca Hospedaria Juvenil Submarino Carioca Direção NS/NR

P8. De modo geral, como você avalia o espaço onde se encontra o Aquário Carioca, a Hospedaria Juvenil ou o Submarino Carioca, no hospital em que você trabalha? (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA POR LINHA)

| | | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | NS/NR |
|----|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| 1 | Espaço físico | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |
| 2 | Equipamentos de informática / entretenimento para pacientes | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |
| 3 | Limpeza e organização do espaço físico | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |
| 4 | Adequação do ambiente para a realização de procedimentos | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |
| 5 | Disponibilidade de materiais (ex: remédios, macas, etc.) | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |
| 6 | Fluxo dos pacientes nos dias de consulta / quimioterapia | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |
| 7 | Acolhimento dos pacientes | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |
| 8 | Privacidade dos pacientes | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |
| 9 | Disponibilidade do paciente para aceitar os procedimentos | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |
| 10 | Relacionamento dos profissionais com os pacientes | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |
| 11 | Relacionamento entre pacientes do serviço | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |
| 12 | Relacionamento entre os profissionais da equipe | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |
| 13 | Relacionamento da equipe de oncologia pediátrica com a equipe de pediatria | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |
| 14 | Quantidade de profissionais | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |
| 15 | Capacitação dos profissionais | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |
| 16 | Atividades realizadas no serviço com foco nos profissionais | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> | 3 <input type="checkbox"/> | 4 <input type="checkbox"/> | 5 <input type="checkbox"/> | 99 <input type="checkbox"/> |

P9. [MOSTRE CARTELA 1] De modo geral, qual é o PRINCIPAL IMPACTO POSITIVO observado com a implementação da humanização no serviço? (LEIA AS ALTERNATIVAS E AGUARDE A RESPOSTA) **Tem um segundo?** (AGUARDE A RESPOSTA) **Tem um terceiro?** (marque com um X em cima do número de sua resposta em ATÉ TRÊS ALTERNATIVAS)

| | | | | | |
|-----|---|------|--|------|--|
| (1) | Não vejo impacto positivo | (7) | Agilidade na realização dos procedimentos | (13) | Envolvimento ou aproximação da direção do hospital com o serviço |
| (2) | Melhoria na interação da equipe | (8) | Diminuição da dor dos pacientes | (14) | Facilitação do processo de trabalho como um todo |
| (3) | Ambiente agradável para pacientes e profissionais | (9) | Diminuição da ansiedade dos pais ou responsáveis | (15) | Outra. Qual? |
| (4) | Aproximação dos profissionais com a família | (10) | O tempo passa mais rápido para os profissionais | (99) | NS/NR |
| (5) | Disponibilidade do paciente para aceitar os procedimentos | (11) | Trouxe outras parcerias para o serviço | | |
| (6) | Vontade do paciente em permanecer no serviço para brincar | (12) | Trouxe maior visibilidade para o serviço | | |

P10. [MOSTRE CARTELA 2] E em relação a impactos negativos? Tem algum principal? (LEIA AS ALTERNATIVAS E AGUARDE A RESPOSTA) **Tem um segundo?** (AGUARDE A RESPOSTA) **Tem um terceiro?** (marque com um X em cima do número de sua resposta em ATÉ TRÊS ALTERNATIVAS)

| | | | |
|-----|--|------|---|
| (1) | Dificuldades de manutenção | (7) | Ter que administrar as trocas de vídeos e jogos |
| (2) | Distanciamento da direção do hospital | (8) | Conflito com as equipes de outros setores |
| (3) | Fica visível que algumas áreas do hospital têm mais investimentos que outras | (9) | Não vejo impacto negativo |
| (4) | O paciente não quer ir embora para ficar brincando no serviço | (10) | Outro. Qual? |
| (5) | Poucos voluntários para dar atenção às crianças no momento de entretenimento | (11) | NS/NR |
| (6) | Os jogos e videogames são insuficientes | | |



P11. [MOSTRE CARTELA 3] Para você, de quem é a PRINCIPAL responsabilidade de fazer a manutenção dos espaços ambientados (pintura, reformas, etc)?

(MARQUE APENAS UMA RESPOSTA)

| | | | |
|-----------------------|--|----------------------------------|---|
| <input type="radio"/> | Poder Público (Ministério da Saúde/Sec. Estadual/Sec. Municipal) | <input type="radio"/> | Instituto Desiderata (pois fez este espaço) |
| <input type="radio"/> | Direção do hospital | <input type="radio"/> | Todos os atores mencionados acima |
| <input type="radio"/> | Profissionais da equipe hospitalar | <input type="radio"/> | Outros. Qual? |
| <input type="radio"/> | Chefe do serviço | <input checked="" type="radio"/> | NS/NR |
| <input type="radio"/> | Usuários | | |

P12. Você já conhecia ou tinha ouvido falar dos espaços humanizados (Aquário Carioca, Submarino Carioca ou Hospedaria Juvenil) antes de trabalhar aqui? (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA)

| | | | |
|-----------------------|------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> | Sim, e atingiu minhas expectativas | <input type="radio"/> | Não, e acho que tem coisas a melhorar |
| <input type="radio"/> | Sim, mas esperava mais | <input checked="" type="radio"/> | NS/NR |
| <input type="radio"/> | Não, e quando conheci gostei muito | | |

P13. Você indicaria esse local para um amigo (a) trabalhar? (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA)

Sim Não NS/NR

P14. Você acompanhou a reforma deste espaço? (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA)

Sim Não NS/NR

P15. A seguir há uma série de frases que descrevem situações positivas sobre os espaços humanizados. Diga se concorda totalmente, concorda mais ou menos ou discorda com cada uma delas. (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA POR LINHA)

| | | Concordo Totalmente | Concordo Mais ou Menos | Discordo | NS/NR |
|---|---|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | Eu me sinto bem nos espaços humanizados | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 | O ambiente me anima para vir ao trabalho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 | Eu converso com os outros profissionais do setor sobre os casos atendidos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 | Profissionais novos que chegam ao serviço sentem-se acolhidos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 | Eu converso com os meus amigos/familiares sobre o meu trabalho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 | Crianças querem trazer amigos/familiares para conhecer o espaço | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 | O espaço influenciou a ambientação de outros espaços no hospital | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8 | Ocorre menor reação da criança a determinados procedimentos invasivos por conta do entretenimento disponibilizado | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9 | A satisfação dos profissionais com o ambiente de trabalho aumentou | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

P16. Você quer comentar alguma coisa sobre este espaço humanizado?

Este espaço é aberto para que você deixe seus comentários gerais sobre o Aquário Carioca, Hospedaria Juvenil ou Submarino Carioca.

.....

.....

.....

Muito obrigado por sua valiosa participação!



QUESTIONÁRIO PACIENTES E CUIDADORES (PAIS OU RESPONSÁVEIS)

APRESENTAÇÃO

Olá, meu nome é (FALE O SEU NOME). Estamos fazendo uma consulta participativa para entender como profissionais, pacientes e cuidadores percebem a ambientação/humanização dos espaços. Você pode responder a algumas perguntas?

P1. Em qual(is) desse(s) hospital(is) é realizado o tratamento? (MARQUE SEM PERGUNTAR)

- [1] Hemorio
- [2] Hospital da Lagoa
- [3] Hospital dos Servidores do Estado
- [4] Hospital Municipal Jesus
- [5] IPPMG/UFRJ
- [99] NS/NR

P2. Idade: anos (ANOTE A IDADE DECLARADA E DEPOIS MARQUE A FAIXA CORRESPONDENTE)

- [1] Menos que 12 anos // encerre a entrevista: Obrigado, mas seu perfil não atende à nossa pesquisa.
- [2] de 12 a 18 anos
- [3] de 19 a 29 anos
- [4] de 30 a 39 anos
- [5] de 40 a 49 anos
- [6] 50 anos ou mais
- [99] NS/NR

P3. Sexo: (MARQUE SEM PERGUNTAR)

- [1] Masculino [2] Feminino

P4. Município de moradia do paciente: (MARQUE SEM PERGUNTAR)

- [1] Rio de Janeiro [2] Outro. Qual?.....

P5. Qual foi a última série que o paciente cursou com aprovação? (MARQUE APENAS UMA)

- [1] 1º ao 4º ano (primário) incompleto
- [2] 1º ao 4º ano (primário) completo
- [3] 6º ao 9º ano (ginásio) incompleto
- [4] 6º ao 9º ano (ginásio) completo
- [5] Ensino médio (2º grau) incompleto
- [6] Ensino médio (2º grau) completo
- [7] Outro. Qual?.....

P6. Você é paciente ou cuidador (pai ou responsável)? (MARQUE APENAS UMA)

- [1] Paciente
- [2] Cuidador (Pai ou responsável)
- [99] NS/NR.

P7. Há quanto tempo você (ou a pessoa que você acompanha) realiza o tratamento nesse(s) serviço(s)? (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA)

- (1) Até 3 meses
- (2) De 3 a 6 meses
- (3) De 6 meses a 1 ano
- (4) De 1 a 2 anos
- (5) 2 anos ou mais
- (99) NS/NR

P8. Você ou a pessoa já realizou o mesmo tratamento ou atendimento em outro local humanizado? (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA)

- (1) Sim
- (2) Não
- (99) NS/NR

P9. De modo geral, como você avalia as seguintes áreas no(s) espaço(s) humanizado(s) no(s) qual(is) foi atendido?

(MARQUE APENAS UMA RESPOSTA POR LINHA)

| | | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | NS/NR |
|----|--|-------|-----|---------|------|---------|-------|
| 1 | Espaço físico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 2 | Limpeza e organização | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 3 | Disponibilidade de materiais (ex: remédios, macas, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 4 | Tempo de atendimento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 5 | Atividades de lazer e distração | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 6 | Relacionamento entre pacientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 7 | Relacionamento dos profissionais com os pacientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 8 | Relacionamento dos profissionais entre si | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 9 | Quantidade de profissionais | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 10 | Enfermagem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 11 | Médicos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 12 | Equipe multiprofissional (Serviço Social, Psicologia, Nutrição, etc) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |

P10. [MOSTRE CARTELA 1] O que você mais gosta quando está no Aquário Carioca, Submarino Carioca e/ou Hospedaria Juvenil? (LEIAS ALTERNATIVAS E AGUARDE A RESPOSTA) **Tem uma segunda coisa?** (AGUARDE A RESPOSTA) **Tem uma terceira coisa?** (MARQUE ATÉ TRÊS ALTERNATIVAS)

| | | | |
|-----|--|------|---|
| (1) | Espaço físico (salas de atendimento, salas de espera e banheiros) | (7) | Agilidade no atendimento |
| (2) | Atividades de lazer e distração (brinquedos, TV, Videogame, livros e DVDs) | (8) | Conservação do espaço |
| (3) | Orientação sobre o tratamento | (9) | Integração entre pacientes e cuidadores |
| (4) | Os profissionais são bons | (10) | Limpeza e Organização |
| (5) | Atendimento dos profissionais | (11) | Outra coisa. Qual? |
| (6) | Agilidade na marcação de consultas | (99) | NS/NR |

P11. Quando você é atendido em outros setores do hospital ou em outras unidades de saúde, você considera o espaço humanizado: (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA)

- (1) Melhor: Pule para P13
- (2) Igual: Pule para P13
- (3) Pior: Responda a questão 12
- (99) NS/NR

————— Somente para quem respondeu “(3) Pior” na anterior —————

P12. [MOSTRE CARTELA 2] Por favor, diga até DUAS coisas que poderiam ser melhoradas: (MARQUE ATÉ DUAS RESPOSTAS)

| | | | |
|-----|--|-----|---|
| (1) | Espaço físico (salas de atendimento, salas de espera e banheiros) | (6) | Conservação dos espaços |
| (2) | Atividades de lazer e distração (brinquedos, TV, Videogame, livros e DVDs) | (7) | Integração entre pacientes e cuidadores |
| (3) | Atendimento dos profissionais | (8) | Limpeza e organização |
| (4) | Agilidade na marcação de consultas | (9) | NS/NR |
| (5) | Agilidade no atendimento | | |



Para todos

P13. Você sente falta de alguma coisa neste espaço? Do quê? (ESPONTÂNEO – FAÇA A PERGUNTA SEM LER AS ALTERNATIVAS E MARQUE A(S) QUE MAIS SE ADEQUA(M) À RESPOSTA DO ENTREVISTADO)

| | | | |
|-----|---|------|--|
| [1] | Não sinto falta de nada | [10] | Mais jogos de videogame |
| [2] | Trocador | [11] | Funcionários disponíveis para trocar DVDs e jogos do videogame |
| [3] | Água | [12] | Mais livros |
| [4] | Banheiro | [13] | Atividades para os acompanhantes |
| [5] | Mais brinquedos | [14] | Ar Condicionado |
| [6] | Mais opções de distração para os pacientes | [15] | Iluminação |
| [7] | Jogos para crianças e adolescentes | [16] | Outros. Qual? |
| [8] | TV com programação adequada ao público infantil | [99] | NS/NR |
| [9] | Mais DVDs | | |

P14. Você acha que a humanização dos espaços ajudou a: (LEIA UMA FRASE DE CADA VEZ E AGUARDE A RESPOSTA)

| | | Sim | Não | NS/NR |
|----|---|-----|-----|-------|
| 1 | Melhorar a relação entre a equipe de profissionais | 1 | 2 | 99 |
| 2 | Estimular um ambiente mais divertido e descontraído | 1 | 2 | 99 |
| 3 | Aproximar profissionais e as famílias | 1 | 2 | 99 |
| 4 | Garantir mais privacidade ao paciente | 1 | 2 | 99 |
| 5 | Diminuir a dor dos pacientes | 1 | 2 | 99 |
| 6 | Diminuir a ansiedade dos pacientes | 1 | 2 | 99 |
| 7 | Diminuir a ansiedade dos cuidadores | 1 | 2 | 99 |
| 8 | Aproximar outros cuidadores e pacientes | 1 | 2 | 99 |
| 9 | Incentivar o paciente a vir para o tratamento | 1 | 2 | 99 |
| 10 | Fazer o tempo passar mais rápido | 1 | 2 | 99 |

P15. [MOSTRE CARTELA 3] Para você, de quem é a PRINCIPAL responsabilidade de fazer a manutenção dos espaços ambientados (pintura, reforma, etc)?

(MARQUE APENAS UMA RESPOSTA)

| | | | |
|-----|--|-----|---|
| [1] | Poder Público (Ministério da Saúde/Sec. Estadual/Sec. Municipal) | [6] | Instituto Desiderata (pois fez este espaço) |
| [2] | Direção do hospital | [7] | Todos os atores mencionados acima |
| [3] | Profissionais da equipe hospitalar | [8] | Outros. Qual? |
| [4] | Chefe do serviço | [9] | NS/NR |
| [5] | Usuários | | |

P16. A seguir tem uma série de frases que descrevem situações positivas sobre os espaços humanizados. Por favor, diga se você “concorda totalmente”, “concorda mais ou menos” ou “discorda”. (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA POR LINHA)

| | | Concordo totalmente | Concordo mais ou menos | Discordo | NS/NR |
|----|--|---------------------|------------------------|----------|-------|
| 1 | O ambiente me anima para vir ao tratamento | 1 | 2 | 3 | 99 |
| 2 | Eu me sinto bem nos espaços humanizados | 1 | 2 | 3 | 99 |
| 3 | O ambiente favorece a formação de novos amigos | 1 | 2 | 3 | 99 |
| 4 | Os espaços ambientados facilitam os atendimentos e procedimentos | 1 | 2 | 3 | 99 |
| 5 | Vejo que outras pessoas também gostariam de ser atendidas num ambiente como este | 1 | 2 | 3 | 99 |
| 6 | O tempo de atendimento após a chegada ao setor é curto | 1 | 2 | 3 | 99 |
| 7 | O ambiente é descontraído | 1 | 2 | 3 | 99 |
| 8 | Parece que o tempo passa mais rápido | 1 | 2 | 3 | 99 |
| 9 | A marcação da consulta é rápida | 1 | 2 | 3 | 99 |
| 10 | Também sou responsável pela manutenção do ambiente | 1 | 2 | 3 | 99 |
| 11 | Gosto do ambiente e quero ficar mais tempo do que necessário quando venho aqui | 1 | 2 | 3 | 99 |

P17. Vou ler algumas frases que descrevem situações positivas sobre os profissionais que trabalham neste serviço. Para cada uma, diga se “todos”, “quase todos”, “alguns” ou “nenhum” profissional se enquadra no que ela diz. (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA POR LINHA)

| Os Profissionais (médicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais, etc): | | Todos | Quase todos | Alguns | Nenhum | NS/NR |
|--|--|-------|-------------|--------|--------|-------|
| 1 | Me sinto seguro no atendimento/procedimento | 1 | 2 | 3 | 4 | 99 |
| 2 | Atendem com carinho e respeito | 1 | 2 | 3 | 4 | 99 |
| 3 | Depois de algum tempo me sinto à vontade para conversar com eles | 1 | 2 | 3 | 4 | 99 |
| 4 | Explicam o que vão fazer e o porquê | 1 | 2 | 3 | 4 | 99 |
| 5 | Trabalham com satisfação | 1 | 2 | 3 | 4 | 99 |
| 6 | Tem paciência e uma boa relação com os pacientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 99 |

P18. Você já conhecia ou tinha ouvido falar dos espaços humanizados (Aquário Carioca, Submarino Carioca ou Hospedaria Juvenil) antes de ser atendido aqui? (MARQUE APENAS UMA RESPOSTA)

- {1} Sim, e atingiu minhas expectativas
 {2} Sim, mas esperava mais
 {3} Não, e quando conheci gostei muito
 {4} Não, e acho que tem coisas a melhorar
 {99} NS/NR

P19. Você quer comentar alguma coisa sobre este espaço humanizado? (ANOTE TUDO QUE O ENTREVISTADO DISSER, COM O MÁXIMO DE DETALHAMENTO POSSÍVEL)

.....

.....

.....

Muito obrigado por sua valiosa participação!

MODELO DIÁRIO DE CAMPO

“Os diários de campo, realizados por todos ao longo do processo, se constituíram espaços de reflexão, observação, desabafo e elaboração das questões que foram surgindo ao longo das entrevistas. Estes foram escritos em plataforma online para acesso coletivo e, conseqüente, compartilhamento das dores e das delícias de realizar a pesquisa em questão.” Letícia Mesquita, pesquisadora.

| |  | | | Relatório de Campo Profissionais | | | | | Entrevistador (a) | | | |
|-------------------------------------|---|--------|--------|----------------------------------|-------------------------|--------|--------|--------|-------------------|---------------|--------|--------|
| | | | | | | | | | | Gustavo Mello | | |
| Número de Recusas a pesquisa | 02/mai | 03/mai | 04/mai | 05/mai | 06/mai | 07/mai | 08/mai | 09/mai | 10/mai | 11/mai | 12/mai | 13/mai |
| | | | | | | | | | | | | |
| | 14/mai | 15/mai | 16/mai | 17/mai | 18/mai | 19/mai | 20/mai | 21/mai | 22/mai | 23/mai | 24/mai | 25/mai |
| | | | | | | | | | | | | |
| | 26/mai | 27/mai | 28/mai | 29/mai | 30/mai | 31/mai | 01/jun | 02/jun | 03/jun | 04/jun | 05/jun | 06/jun |
| | | | | | | | | | | | | |
| | 07/jun | 08/jun | 09/jun | 10/jun | 11/jun | 12/jun | 13/jun | 14/jun | 15/jun | 16/jun | 17/jun | 18/jun |
| | | | | | | | | | | | | |
| | 19/jun | 20/jun | 21/jun | 22/jun | Total de Recusas | | | | | | | |
| | | | | | 0 | | | | | | | |

Escreva nas linhas abaixo situações não contempladas no questionário. Tenha como base para a elaboração desse relatório as seguintes questões:

- Quais principais motivos para a rejeição da pesquisa você observou durante o período de coleta?
- Qual impressão os funcionários têm das instalações do ambiente humanizado?
- Quais são as principais observações negativas apontadas pelos funcionários durante o período de coleta? E as positivas?
- O que mais chamou sua atenção no período de coleta?





instituto desiderata

Rua Dona Mariana, 137, casa 7
Botafogo – Rio de Janeiro – RJ
CEP 22.280-020
Tel.: (021) 3202-6060
www.desiderata.org.br
desiderata@desiderata.org.br



www.facebook.com/institutodesiderata



www.youtube.com/institutodesiderata



www.instagram.com/institutodesiderata