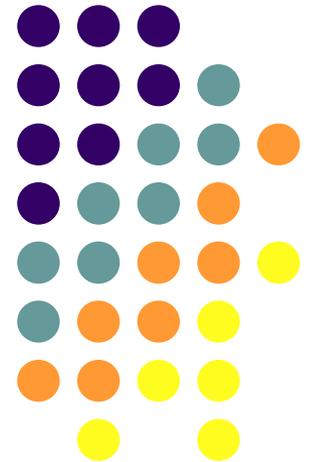


PESQUISA QUALITATIVA HOSPITAIS



Direção geral: Suzel Figueiredo

IDEAFIX

Cenário



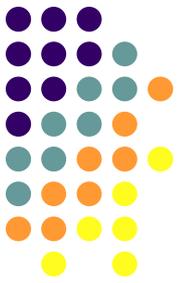
A Associação Viva e Deixe Viver completará, em 2007, 10 anos de atividades. Da proposta inicial até hoje foram muitos os avanços: aumentamos o número de crianças atendidas, de hospitais parceiros e de contadores de histórias envolvidos.

Como todo processo de evolução, o Viva está repensando seus procedimentos, avaliando suas atividades para pensar o futuro.

Neste momento de refletir sobre os novos rumos, o Viva ouviu 15 hospitais e cerca de 40 profissionais para avaliar o trabalho até aqui.



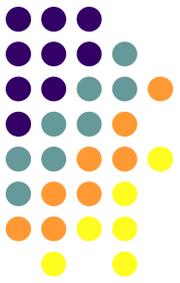
Hospitais consultados



- Hospital da Criança
- GRAAC
- Hospital do Câncer
- Hospital Emílio Ribas
- Alvorada
- Instituto da Criança
- Santa Casa
- Sírio Libanês
- Darcy Vargas
- Samaritano
- Vila Mariana
- Beneficência Portuguesa
- Sepaco
- Hospital do Mandaqui



Percepção geral



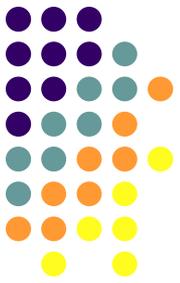
É legal porque as crianças não se relacionam bem com a enfermagem. Os contadores conseguem ter uma abertura com as crianças, e a gente acaba chegando também, de uma maneira mais fácil, depois da visita dela, né. (enfermeira)

A minha percepção é excelente, pois sou informada quanto ao método de procedimento, treinamento e toda a capacitação realizada com os voluntários. Isso demonstra seriedade. O trabalho do cabeça-de-chave, é fundamental.(médica)

Eu sou suspeito em falar! Conheço o Viva há muitos anos, e desde quando fui chefe da pediatria, há 14 anos, acompanho o trabalho do Viva. E o Viva foi meu parceiro em todas as coisas boas deste hospital, inclusive na montagem na unidade pediátrica, se não fosse o Viva, esta unidade não existiria. (médico)



Percepção geral



O trabalho do Viva é fundamental aqui no hospital porque o pessoal já acostumou. Então, tanto a equipe quanto os pacientes pedem muito, as vezes existe essa impaciência de períodos; assim, a equipe do Viva vem a noite, mas eles ficam perguntando a tarde deles. Eu acho muito legal, eles se tornaram fundamental para o nosso resultado aqui.

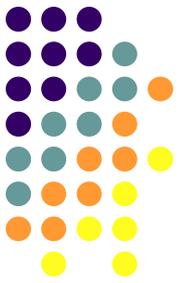
(psicóloga)

Não tenho muito contato com eles diretamente. Não vejo eles trabalhando, mas sim o depois. O que a gente percebe é que as crianças ficam bastante entretidas, elas se interessam, principalmente as mais velhinhas, em idade escolar, eles acabam curtindo mais. Este trabalho pós contadores é que a gente acaba acompanhando e ao meu ver é muito interessante.

(médica)



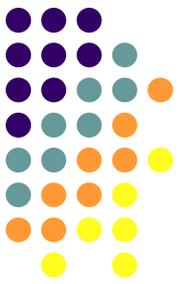
Entidades similares



- Várias entidades têm desenvolvido atividades em hospitais, dentre elas a mais citada, além do Viva foram os Doutores da Alegria. A Kibon também tem desenvolvido um trabalho lúdico com as crianças de vários hospitais, com a montagem de brinquedos de palitos plásticos.
- Uma nova tendência são as entidades que realizam trabalhos de humanização com animais e que foram citadas em diversos hospitais.
- O Viva destaca-se das demais pela qualificação de seus voluntários.



Entidades similares

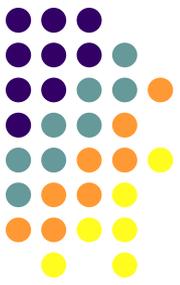


Tem alguns outros trabalhos como o da Kibon, dos palitos. Tem várias pessoas desenvolvendo projetos, como um com artesanato, é importante também, mas cada um na sua área. Não há troca de experiências entre eles. Mas o que as vezes acontece, quando um profissional não vem, outro substitui, pra criança não sentir falta e ter alguém aquela hora, é muito produtivo, é muito importante. (enfermeira)

Tem os Doutores da Alegria, a gente faz culinária toda semana, a terapia mediada por animais, que é o pet smile. A gente tem o projeto Criando com Palitos, que é um projeto da Kibon, tem o projeto Rampa, que faz um trabalho de suporte com as nossas mães. São estas instituições que fazem trabalho aqui, mas nada específico na área de contar histórias. Só o Viva mesmo.(coordenadora)



Coordenadores fazem a ponte

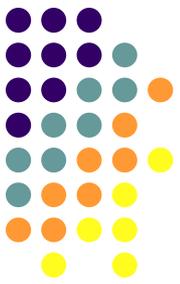


O relacionamento é ótimo, excelente; o cabeça me fala quando precisa falar, eu também o localizo quando preciso. No hospital também eu acho ele bem despojado, conhece bem a dinâmica do hospital e não sinto dificuldades assim com eles em desempenharem o trabalho deles. Talvez no início isso tenha sido mais difícil, ms hoje não porque já conhece. (médica)

Eu acho que ter um a cabeça de chave é importante, traz a seriedade não só para o Viva, como pra gente aqui do hospital também. Ter uma pessoa responsável que a gente sabe que está cuidando e olhando, não está todo mundo solto por aí. (enfermeira)



Relacionamento com contadores

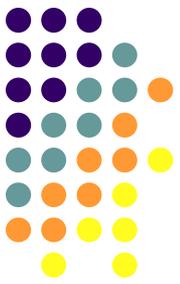


- Os contadores de histórias do Viva conquistaram as equipes dos hospitais. Estão adaptados à rotina hospitalar, têm o apoio da enfermagem, do corpo clínico e da direção dos hospitais. Em alguns casos, os contadores são vistos como membros da própria equipe.

Você percebe que há uma receptividade muito legal, tanto dos funcionários, quanto do pessoal da higiene, as vezes, quanto um funcionário ouve uma historia, sai com o sorriso “daqui a aqui”, até os médicos, cometam sobre uma roupa diferente. (enfermeira).



Capacitação dos contadores

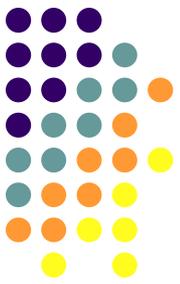


São bem preparados, as vezes eles vem e perguntam: "Dra. posso contar histórias pra adolescentes" contam histórias pra adolescentes, não só pra crianças. Vão lá e vêem os adolescentes, ou voltam nos quartos destes; eles são preparados pros menores, mas se adaptam pra contar pro adolescente. (médica)

Em relação o trabalho, já vi voluntários que tem que chegar as 15:00 e chega as 14:30. Ele chega, se recompõe, nunca entra suado, esbaforido. Eles entram, sentam, tomam uma água, escolhem os livros, selecionam, colocam o seu avental e vão. Eu acho essa fase muito bonita, de parar, se preparar. A última coisa que fazem é colocar o avental e vão para o trabalho. Eles tem toda essa preparação e eu acho isso de suma importância. (assistente social)



Capacitação dos contadores



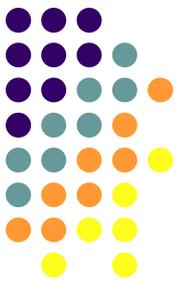
Eles têm um bom relacionamento, eles sabem lidar com as crianças. Não dá para você querer ser voluntário, você tem que ter este entrosamento legal com as crianças, e os contadores de historia tem um envolvimento, eles conseguem interagir super bem com as crianças. (enfermeira)

Os Contadores chegam de maneira tranqüila e não percebemos insegurança porque eles se preocupam em falar com a enfermagem. Eles são muito bem treinados e preocupados . Não sentimos nenhuma dificuldade e se adaptam facilmente a rotina o Hospital.(enfermeira responsável)

Eles são super bem vistos aqui, a equipe inteira conhece. Quando vê um avental amarelo, com o crachá, com os penduricalhos, é uma marca do Viva, que é bem recebida, esperada, no próprio posto, as vezes, eles falam de alguma criança. (coordenadora)



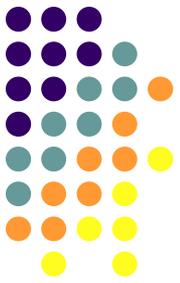
Medidas de avaliação



- Um dos grandes desafios do Viva é mensurar os resultados de nosso trabalho. Um sorriso de uma criança já seria um resultado muito bom, mas queremos mais. Sonhamos que é possível melhorar o humor, diminuir o stress, melhorar a alimentação, reduzir o tempo de internação e melhorar a auto-estima das crianças e familiares.
- Embora não tenhamos medidas quantificáveis ainda, os relatos a seguir mostram um pouco do que temos conseguido, com o apoio das equipes dos hospitais parceiros.



Medidas de avaliação

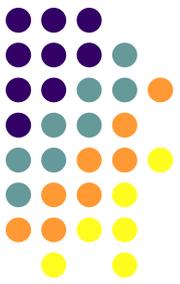


Hoje em dia, quando o paciente vai embora, ele preenche um check up de alta, é um check up de atendimento mesmo, se está bom, ruim ou regular. Muitos pais fazem comentários a respeito disto “ah eu adorei o contador de história”. Não sei se isto é mensurado, mas já existe no check up. As vezes os pais fazem carta de próprio punho, agradecendo o Espaço Criança, mencionando o conjunto, porque tudo é importante. (enfermeira)

É muito mais fácil conversar com a criança, elas ficam menos arredias. Tem crianças que na hora que você entra, ela reclama, chora. Criança maiorzinha, em idade escola, faz birra. E com este contato, eles vêm que não é todo mundo médico, não é todo mundo que está lá para agredi-los. Elas acabam ficando mais dóceis, mais tranqüilas. (médica)



Medidas de avaliação

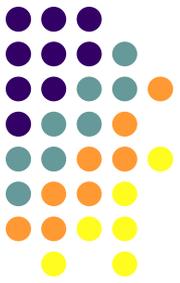


Quando a criança chega, não quer nem sair na porta, porque se sente insegura, é um local estranho, invasivo. Com o trabalho dos contadores de histórias, que entram nos quartos com o avental cheio de bichinhos, ela vai se soltando, e ocorre a troca. A criança começa a sentir confiança, a sair do quarto, a ir para a brinquedoteca, a participar das atividades, vai criando confiança e se soltando. Então, vão tendo uma melhora, uma familiarização com a criança, e isto melhora o estado físico da criança, e eles percebem. (pedagoga)

Há uma interação muito boa, a gente vê que no período que tem o contador de histórias as crianças ficam super tranquilas, tiram um pouco o enfoque da doença. As mães ficam mais à vontade, acabam saindo da sala, deixando as crianças interagirem com os contadores de história. (enfermeira de hemodiálise)



Medidas de avaliação

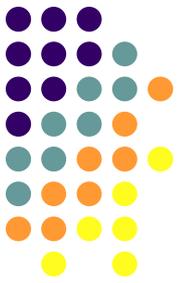


Se a gente entra para fazer um procedimento e os contadores de história entram junto a gente fala: “opa, minha salvação”. Aquela sensação de “a paz voltou”, uma sensação de paz, de tranqüilidade, se elas percebem que a criança é agressiva, elas tentam de fininho, conversando. Tem contadora que tem voz doce, conta aquelas histórias para gente dormir.(enfermeira)

Teve uma criança que estava muito arredia na hospitalização, não queria papo; quando chegou uma contadora, ela tentou, tentou, tentou de diversas formas. Aos poucos, o menino quebrou aquela carapaça e brincou para caramba. No fim, ele estava pedindo para ela ficar no quarto; depois disso, o tratamento foi bem mais fácil, a enfermagem conseguiu lidar com ele. Então acaba refletindo na equipe inteira, por isso que é extremamente uma finalidade terapêutica, nunca só lúdica. (psicóloga)



Medidas de avaliação

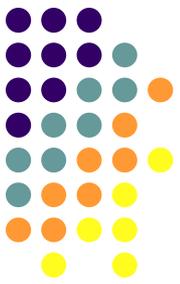


Eu percebo que as vezes uma criança deprimida não quer sair do quarto, não quer tomar medicação, fica quietinha embaixo da coberta. Após a história ela conversa, ela vai para a brinquedoteca, ela muda o comportamento, muda o humor, e isso é muito importante. (médico)

Você percebe que a criança ajuda no tratamento, ela colabora, quando você vai explicar um procedimento ela ouve, se ela está chorando a gente fala: “ih, não dá pra conversar, tá chorando”. Daí a gente fala “vou te contar uma historia”, e a criança pára porque ele associa a quem? Aos contadores de história. Que são as colegas que estão aí, diariamente, nos ajudando, várias vezes a gente pediu para elas ficarem junto, no procedimento, elas ficam segurando na mão, isto é importante também. (enfermeira)



Contribuição para tratamento



O projeto traz muita alegria, é muito diferente pra criança que está hospitalizada, que está internada; faz com que não só o paciente mas os acompanhantes do paciente se desliguem um pouco da situação que estão vivendo e isso só tende a melhorar nossa função de cuidados com o paciente. (coordenadora)

Como terapêutica, é fundamental, melhora a qualidade da internação, encurta muitas vezes o período da internação, porque a criança melhora o psiquismo, tem uma auto-estima levantada e começa a melhorar, e isso terapêuticamente é importante. Mas a parte lúdica é fundamental, porque todas as crianças tem sonhos, tem algumas coisas que não consegue realizar. E naquele momento da história ela voa longe, ela atinge os seus sonhos. (médico)



Benefícios para os pacientes



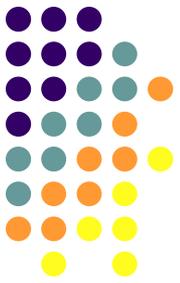
Os contadores de história contribuem bastante com as crianças, por fazerem com que elas relaxem, riem, entrem num outro momento, levando alegria. (enfermeira)

As crianças da oncologia, até os menores, chegam aqui super traumatizados, não deixam a gente fazer procedimento nenhum, e hoje eles já aceitam isto. Tem paciente que recebe visita diária dos contadores de história, a gente tem uma colaboração muito grande aqui. (enfermeira)

Teve uma vez, que o contador de história passou no quarto da criança, ela quis repetir a história pra mim. Isso é um sinal de que os contadores alcançaram o objetivo deles, de deixar uma mensagem e acontece com grande frequência. Acho isso importantíssimo porque parece que o contador faz parte do tratamento da criança. (médica)



Humanização da saúde



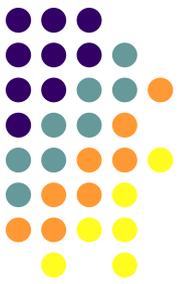
Se os contadores vêem alguma discussão no quarto, eles vem e dão um toque, super discretas, e a gente vai intervir, entra tirando do quarto. De uma certa forma elas estão agindo. Não precisa se falar em humanização, precisa agir. (enfermeira)

O Hospital tem procurado, em seus procedimentos, praticar a Humanização da Saúde, através de reuniões e relacionamento com os doentes e seus familiares . Foi observado que na porta de entrada dos quartos, há um quadro que tem escrito o nome da criança, do pai e da mãe e os visitantes podem deixar um recado para a criança.(Médico)

“Faz parte da política nacional; é uma proposta que vem do Ministério da Saúde. A nossa proposta aqui é de humanizar cada vez mais, o atendimento. Nós temos muita preocupação com a criança. Por isso iniciativas como a do Viva são sempre muito vindas. (Coordenadora de humanização)



Pontos fortes

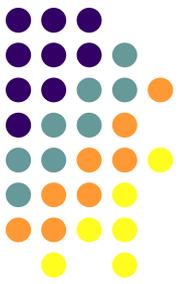


Foram muitos os elogios ao Viva, particularmente em relação à organização e a capacitação dos contadores. Percebemos no entanto que existem algumas diferenças de hospital para hospital, já que não há uma avaliação comum.

Onde o Viva mantém cabeças-de-chave mais antigos, o relacionamento é reforçado, pois eles representam a entidade junto ao hospital. Nos casos em que isto não acontece, gera uma certa insegurança.



Pontos fortes



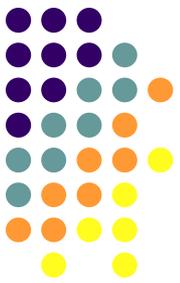
Os pontos fortes são o brilho, a troca, o trabalho, a maneira como as meninas chegam aqui, parece que elas são PhD no assunto. Elas tem uma desenvoltura, nunca presenciei ou soube que algo que elas falharam ou ficaram na dúvida, fazendo algum desagrado, de jeito nenhum. Então, é muito legal, o Viva tem uma super estrutura. (psicóloga)

É uma ong muito séria, muito preocupada com a qualidade do trabalho destes voluntários. Eu acho que o Viva está sempre se preocupando e oferecendo oportunidade, para, cada vez mais, este voluntário estar capacitado para atuar como contador de histórias. (coordendora)

Os pontos fortes são: a seriedade, o trabalho, a maneira que o Viva forma e capacita este voluntário, contador de historias. Na verdade o Viva se preocupa com a formação deles, faz uma seleção seríssima, até, às vezes, as pessoas falam: “tentei e não consegui, porque passa por isso, por isso e por isso”. (médico)



Pontos fracos



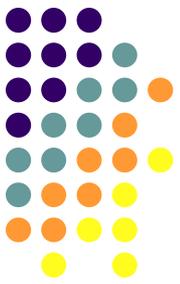
Eles já foram mais inseridos, eu sinto um pouco a falta do Viva mais presente no hospital. Eu acho que o Viva cresceu muito, criou muitas raízes, e isso é maravilhoso, fora de SP, no Brasil inteiro e fora do Brasil. É uma entidade muito respeitada, mas eu sinto falta, como o Emilio Ribas foi o início, acho que a gente tinha que continuar como antes. Eu sinto falta de uma presença mais marcante aqui dentro. (médico)

Por mim, que falo representando o hospital, teria que ser assim: todos os dias, pra manhã, pra tarde, pra noite...fundamental. Sabe uma coisa que eu sinto muita, muita falta é de não ter o Viva para os adultos também; muita falta, muita. (psicóloga)

Fica um pouco solto e isso percebi que, nas conversar em relação a participação dos voluntários nas atividades, umas regras novas que o VIVA colocou, eu senti que fica uma coisa meio no ar. Inclusive, em relação as festas, e eles tem limite de horário para ficar aqui, que não podem ficar depois. Eu acho que não tem que ter horário, tudo depende do desenvolvimento da dinâmica com a criança. (médica)



Pontos fracos



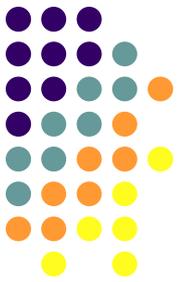
Por exemplo, horários muito rígidos, as vezes o voluntário tem aquele horário mais restrito, acho que tinha que abrir um pouco mais para ele, desde que seja bem treinado. E não dificultar tanto a entrada do voluntário, a dificuldade de ele ter acesso, de limitar tantas vezes por semana. (médico)

Ponto fraco é informação do Viva, a comunicação da coordenação é muito superficial. Não há acesso a informação. (coordenadora)

Então eu não vejo nenhum ponto fraco, nunca tive nada que tivesse acontecido aqui no hospital, que me tirasse a credibilidade, muito pelo contrário, quando tem alguma coisa, deixou o material no quarto da criança, ou alguma coisa assim, é tão boa a comunicação que a gente tem, que nem chega lá no Viva, por aqui agente resolve, é passada a informação para a equipe. (coordenadora)



Pontos fracos

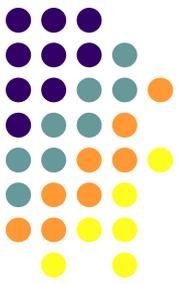


Fraco, eu acho que eu diria que as vezes, tem muita criança e eles não conseguem atender a todos, você percebe que eles se desdobram daqui, se desdobram dali, acho que seria isto, talvez se a gente pudesse ter mais pessoas. (enfermeira de pediatria)

Acho que tem uma deficiência nossa. A gente não conhece todo o trabalho da associação. E nós nos deparamos com algumas regras que as voluntárias tem, então diante disso eu posso dizer que nós não temos conhecimento total. Precisa ter um contato maior do hospital com a associação e com a sociedade (enfermeira)



Parceria com Viva



Os desafios para o Viva e Deixe Viver são enormes. Todos os profissionais consultados desejam, de alguma forma, ampliar a parceria, com mais contadores, mais abrangência, mais horários, mais espaço.

O caminho até aqui foi de aprendizagem. Precisamos melhorar os processos de comunicação e divulgação, os controles sobre os cabeças-de-chave e proporcionar a troca de informações entre profissionais dos hospitais parceiros.

**Para os próximos 10 anos do Viva vamos precisar muito do apoio de vocês!
Muito obrigada!**

