



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE
GESTÃO EM SAÚDE

MARJANA CHAGAS DE OLIVEIRA

CHECKLIST PARA UM SERVIÇO DE SAÚDE HUMANIZADO E CERTIFICADO:
UMA ANÁLISE SOBRE AMBIÊNCIA E CERTIFICAÇÃO EM SERVIÇOS DE SAÚDE

PORTO ALEGRE

2023

MARJANA CHAGAS DE OLIVEIRA

CHECKLIST PARA UM SERVIÇO DE SAÚDE HUMANIZADO E CERTIFICADO:
UMA ANÁLISE SOBRE AMBIÊNCIA E CERTIFICAÇÃO EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado ao Curso de Gestão em Saúde da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Gestão em Saúde.

Orientadora: Prof. Dra. Maria Claudia Schardosim Cotta de Souza.

PORTO ALEGRE

2023

Catálogo na Publicação

Oliveira, Marjana Chagas de
Checklist Para Um Serviço De Saúde Humanizado e
Certificado: Uma Análise Sobre Ambiência e Certificação
Em Serviços De Saúde. / Marjana Chagas de Oliveira. -
2023.

35 p. : tab. ; 30 cm.

Monografia (trabalho de conclusão de curso) --
Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto
Alegre, Curso de Gestão em Saúde, 2023.

Orientador(a): Maria Cláudia Schardosim Cotta
de Souza.

1. Ambiência. 2. Acreditação. 3. Serviços de
saúde. 4.
Checklist. 5. Humanização. I. Título.

Sistema de Geração de Ficha Catalográfica da UFCSPA com os dados
fornecidos pelo(a) autor(a).

MARJANA CHAGAS DE OLIVEIRA

CHECKLIST PARA UM SERVIÇO DE SAÚDE HUMANIZADO E CERTIFICADO:
UMA ANÁLISE SOBRE AMBIÊNCIA E CERTIFICAÇÃO EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado ao Curso de Gestão em Saúde da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Gestão em Saúde.

Aprovado em __/__/____

Docente: _____

Docente: _____

Docente: _____

PORTO ALEGRE

2023

RESUMO

Este trabalho analisou a arquitetura no ambiente de saúde, com o foco em humanização, também sendo chamada de ambiência. A ambiência, dentro dos serviços de saúde se manifesta em vários contextos, entre eles, nas instalações físicas, no cuidado centrado na experiência do paciente e no atendimento humanizado. Ela desempenha um papel fundamental na melhoria dos processos de saúde, indicando que um local foi projetado com atenção para proporcionar a melhor experiência ao usuário. O objetivo geral do trabalho é elaborar um *checklist* para serviços de saúde que sirva de apoio para instituições de saúde avaliarem a sua ambiência e respectivas ações de melhoria. A pesquisa se concentra em compreender a aplicação da ambiência nos serviços de saúde e sua relação com o cuidado humanizado, buscando contribuir para a certificação de instituições de saúde. Propõe-se, assim, apresentar a literatura disponível, a Política Nacional de Humanização e as certificações que abordam o tema, contribuindo para a elaboração de um *checklist* de apoio aos serviços de saúde. As conclusões revelam que elementos ambientais, como iluminação, cores, disposição espacial e design, desempenham papéis cruciais na criação de experiências emocionais, sociais e cognitivas.

Palavras-chaves: Ambiência. Serviços de saúde. Acreditação. Checklist. Humanização.

ABSTRACT

This work analyzed architecture in the healthcare environment, with a focus on humanization, also known as ambience. Ambience, within health services, manifests itself in various contexts, including physical facilities, care centred on the patient experience and humanized care. It plays a fundamental role in improving healthcare processes, indicating that a place has been carefully designed to provide the best user experience. The main aim of this study is to draw up a checklist for healthcare services to help healthcare institutions assess their ambience and take action to improve it. The research focuses on understanding the application of ambience in health services and its relationship with humanized care, seeking to contribute to the certification of health institutions. It is therefore proposed to present the available literature, the National Humanization Policy and the certifications that address the issue, contributing to the development of a checklist to support health services. The findings reveal that environmental elements, such as lighting, colors, spatial layout and design, play crucial roles in creating emotional, social and cognitive experiences.

Keywords: Ambience. Health services. Accreditation. Checklist. Humanization.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Síntese da relação de percepções, influência e estados orgânicos.....	13
Figura 2 - Checklist: Ambiência hospitalar..	25

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
1.1 Hipótese de pesquisa.....	9
1.2 Justificativa	10
1.3 Objetivos	10
1.3.1. Objetivo Geral.....	10
1.3.2. Objetivos Específicos.....	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 Certificações e creditações hospitalares.....	16
2.2 Planetree.....	20
3 METODOLOGIA.....	22
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	24
5 CONCLUSÃO.....	31
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Sobral (2012), existem três tipos de ambientes em uma organização: o ambiente geral, o ambiente operacional e o ambiente interno. O ambiente geral é composto por tecnologia e ações econômicas e sociais da organização. Já o ambiente operacional é parte do ambiente externo, bem como agrega no alcance dos objetivos e influencia os fornecedores e clientes. No ambiente interno, considera-se a cultura e a estrutura organizacional, as instalações físicas e os profissionais em conjunto, tendo como resultado a ambiência. Para uma gestão eficaz e eficiente, é necessário considerar todos esses itens interligados e entender o ambiente como um investimento para a melhoria do serviço, fortalecendo as conexões entre o funcionário e o próprio espaço. Um local organizado facilita, inclusive, os processos de trabalho.

Segundo a definição encontrada na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), “a ambiência na saúde refere-se ao tratamento dado ao espaço físico entendido como espaço social, profissional e de relações interpessoais que deve estar em sintonia com um projeto de saúde voltado para a atenção acolhedora, resolutiva e humana”. É uma preocupação com os elementos do ambiente físico e como as pessoas interagem (com o ambiente e entre si), priorizando o conforto e a qualidade aos trabalhadores e usuários (Ministério da Saúde, 2009).

Paralelamente, a Política Nacional de Humanização enfatiza a importância da ambiência no atendimento em saúde como uma forma de promover a humanização e melhorar a qualidade da assistência. A PNH reconhece que o ambiente em que ocorre o atendimento pode afetar a saúde dos usuários e trabalhadores, influenciando no bem-estar físico, emocional e social (Ministério da Saúde, 2013).

Assim, a PNH propõe que a ambiência deve ser planejada de forma a valorizar o acolhimento, a privacidade, a segurança e a qualidade dos espaços, assim como a inclusão e acessibilidade para todas as pessoas. Para tanto, sugere-se que sejam criados espaços que favoreçam o encontro e a convivência, que utilizem iluminação e ventilação adequadas, bem como assegurar que esses locais possuam materiais e revestimentos que promovam a saúde ambiental.

A PNH também propõe que a ambiência seja planejada em conjunto com os usuários, trabalhadores e gestores, valorizando a participação ativa e a cogestão.

Além disso, recomenda-se que haja investimento na formação dos profissionais para aprimorar o olhar sobre a importância da ambiência para o cuidado em saúde. A ambiência, portanto, é uma das estratégias da PNH para promover a humanização no atendimento em saúde, contribuindo para que o espaço em que ocorre o cuidado seja um local de acolhimento, segurança e conforto para todos os envolvidos.

De acordo com a Política Nacional de Humanização (Ministério da Saúde, 2013), a ambiência é baseada no conceito de transversalidade e indissociabilidade da atenção e gestão e tem como base três princípios:

1. O espaço que visa a confortabilidade;
2. O espaço como ferramenta facilitadora do processo de trabalho e
3. A ambiência como espaço de encontros entre os sujeitos.

Segundo a Política Nacional de Humanização (Ministério da Saúde, 2013), a maneira que o espaço físico é percebido e aproveitado pelo paciente reflete diretamente no seu tratamento e processo de cura. O conforto, a qualidade e a personalização são os primeiros itens elencados quando se fala de ambiência, pois são os primeiros passos que os serviços de saúde precisam dar atenção para que todo o resto se instaure como consequência. É importante perceber que ações isoladas de ambiência podem não causar mudanças diretas no processo de trabalho, mas são utilizadas como ferramentas que auxiliam nas transformações, através de espaços organizados e planejados para aumentar a qualidade do serviço que será entregue ao paciente.

Manzo (2009) ressalta que muitos hospitais buscam as suas certificações hospitalares voluntariamente, em prol da melhora na excelência do seu atendimento e qualidade. Além disso, essas certificações são vistas como uma forma de demonstrar o compromisso com a qualidade e a segurança daquele que necessita de cuidados médicos, além de melhorar a reputação dos hospitais e atrair pacientes e profissionais qualificados. As certificações hospitalares são selos ou reconhecimentos concedidos a hospitais e outras instituições de saúde para atestar que elas atendem a determinados critérios e padrões de qualidade estabelecidos por organizações especializadas. Essas certificações são baseadas em avaliações rigorosas e abrangentes, que analisam diferentes aspectos das operações do hospital, desde a segurança do paciente até a qualidade dos serviços prestados.

As instituições de saúde estão passando por mudanças rápidas e significativas

para atender às necessidades de pacientes cada vez mais exigentes. Diante disso, os administradores de hospitais têm implementado abordagens distintas para melhorar a qualidade dos serviços e atender a essas demandas. A crescente insatisfação devido à baixa qualidade dos serviços de saúde levou à criação de um padrão de qualidade, composto por excelência profissional, uso eficiente de recursos, segurança do paciente, aceitação pelos clientes e impacto positivo na saúde (Manzo, et al., 2011).

Segundo o Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares (Agência Nacional de Vigilância Sanitária, 2003), as certificações hospitalares têm por objetivo principal promover a melhoria contínua da qualidade e segurança dos cuidados de saúde, bem como aprimorar os processos internos e a eficiência das instituições de saúde. Elas servem como um indicador confiável para pacientes, profissionais de saúde e comunidade em geral, demonstrando que um hospital cumpre determinados padrões e oferece cuidados de alta qualidade. Nesse contexto, o Sistema Brasileiro de Acreditação, gerenciado pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), busca estabelecer uma avaliação e certificação contínua da qualidade dos serviços de saúde, visando melhorar constantemente o atendimento e assegurando assistência de qualidade e cuidados humanizados.

Existem várias organizações nacionais e internacionais que concedem certificações hospitalares. Alguns exemplos conhecidos incluem a Joint Commission International (JCI), a Organização Nacional de Acreditação (ONA), a Planetree, Acreditação Canadense e Acreditação Australiana. Cada organização possui critérios específicos que devem ser cumpridos para que um hospital seja certificado.

Os critérios avaliados nas certificações hospitalares podem variar, mas geralmente incluem aspectos como segurança do paciente, gestão da qualidade, melhorias de ambiência, governança hospitalar, padrões de higiene e limpeza, gerenciamento de riscos, qualificação e treinamento de profissionais de saúde, entre outros.

1.1 Hipótese de pesquisa

Se um serviço de saúde deseja ter um ambiente humanizado e certificado ele precisa atender a uma lista de critérios?

1.2 Justificativa

A arquitetura no ambiente de saúde que, com o foco em humanização, também é chamada de ambiência, não é mais um opcional nos serviços de saúde. Ela se tornou uma aliada na melhoria dos processos dos serviços de saúde, pois a ambiência adequada é uma marca de que um local foi construído e pensado com cuidado, visando a melhor experiência para o usuário.

Todo o processo de melhoria da qualidade de um serviço de saúde deve ter um enfoque na experiência do paciente, desde a chegada ao local até a sua saída. A operação para que esse serviço chegue até os pacientes começa com os profissionais de saúde, eles são essenciais no processo de melhoria da qualidade de uma área. A escolha dessa temática se deu inicialmente a partir do interesse em compreender a ambiência, como ela se aplica nos serviços de saúde, e sua relação com o cuidado humanizado, além de poder contribuir com o auxílio às instituições de saúde para que possam obter sua certificação.

A escolha da temática da pesquisa também se fez ao teorizar a dificuldade de atingir critérios e padrões de humanização para ser caracterizado um serviço de saúde humanizado e certificado quanto à excelência da ambiência. Poucos artigos envolvem os conceitos de ambiência hospitalar, em sua maioria baseados em pesquisas qualitativas. Essa temática também fomenta um nicho para os futuros gestores em saúde, estimulando ideias criativas e estratégias para tornar as ações cada vez mais benéficas para os ambientes de saúde.

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo Geral

Revisar a literatura e documentos sobre a ambiência hospitalar e elaborar um *checklist* para serviços de saúde avaliarem o seu alinhamento com a melhoria de ambiência.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Revisar a literatura científica sobre a temática, identificando quais são os principais itens sugeridos pelas pessoas envolvidas nos processos de melhoria de ambiência;

- Identificar quais são os itens necessários para a obtenção de certificações de serviços de saúde no quesito de ambiência;
- Auxiliar instituições de saúde que desejam melhorar ou conhecer os conceitos de ambiência.
- Elaborar um *checklist* para avaliação da ambiência alinhado à Política Nacional de Humanização.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A partir da década de 80, houve um aumento significativo nas pesquisas sobre ambientes restauradores, que se concentram em como os atributos ambientais afetam o bem-estar, as sensações de prazer e desprazer, e a conexão com o ambiente. Esses estudos foram amplamente reconhecidos pela comunidade científica no campo dos Estudos Pessoa-Ambiente. Antes disso, por volta dos anos 1950, estudos iniciais já exploravam teorias relacionadas ao tema, discutindo questões estéticas, estressores e preferências ambientais. Os Estudos Pessoa-Ambiente (EPA) são um campo de pesquisa interdisciplinar que reúne profissionais de diversas áreas, como Psicologia, Arquitetura, Design, Planejamento Urbano e Geografia, todos interessados em melhorar ambientes e políticas públicas. Os pesquisadores Rachel e Stephen Kaplan, junto com Roger Ulrich, propuseram o termo "ambiente restaurador" e desenvolveram duas teorias, conhecidas atualmente como a Teoria da Restauração da Atenção e Teoria Psicoevolucionista para a restauração psicofisiológica a partir do estresse. Essas teorias visam explicar e compreender melhor os efeitos restauradores do ambiente (Silveira; Felipe, 2019).

Roger Ulrich é reconhecido como um dos pioneiros na investigação do impacto do ambiente hospitalar na recuperação dos pacientes. Em seu estudo (Ulrich, 1984) com pacientes em recuperação pós-cirúrgica, ele descobriu uma conexão entre os fatores ambientais e o tempo de internação, bem como a percepção de dor, entre outros aspectos. Ulrich (1991) identificou os principais elementos estressantes do ambiente para pacientes internados por longos períodos e desenvolveu a Teoria de Projeto de Suporte. Essa teoria identifica elementos que humanizam o ambiente hospitalar e orienta projetos que visam reduzir o estresse e a ansiedade dos pacientes.

Silveira e Felipe (2019) comentam que, de acordo com a teoria de Ulrich, o ambiente físico das instalações de saúde deve ser de apoio, a fim de complementar o tratamento médico e facilitar o enfrentamento da doença. Segundo ele, um ambiente de apoio é aquele que permite às pessoas ter controle sobre o ambiente hospitalar, oferece suporte social, fornece distrações positivas e elimina fontes de distração negativa. Esses aspectos têm sido respaldados pela comunidade científica como influentes no estresse e bem-estar em diversos cenários físicos e grupos humanos.

Sternberg (2009) discute pesquisas da neuroimunologia que mostram a conexão

entre comportamento, emoções e os mecanismos do sistema nervoso e imunológico. Esses estudos destacam que fatores estressantes, inclusive trazidos pelo ambiente, podem ter um impacto negativo no sistema imunológico de uma pessoa, levando a estados de ansiedade. Por outro lado, estados emocionais positivos, como amor, fé, alegria e tranquilidade, ativam áreas específicas do cérebro relacionadas a emoções positivas. Um ambiente que promove esses sentimentos pode estimular a liberação de hormônios no cérebro, o que favorece a resposta do sistema imunológico ao estresse. A Figura 1 (Villela, M., et al., 2022) resume esses conceitos.

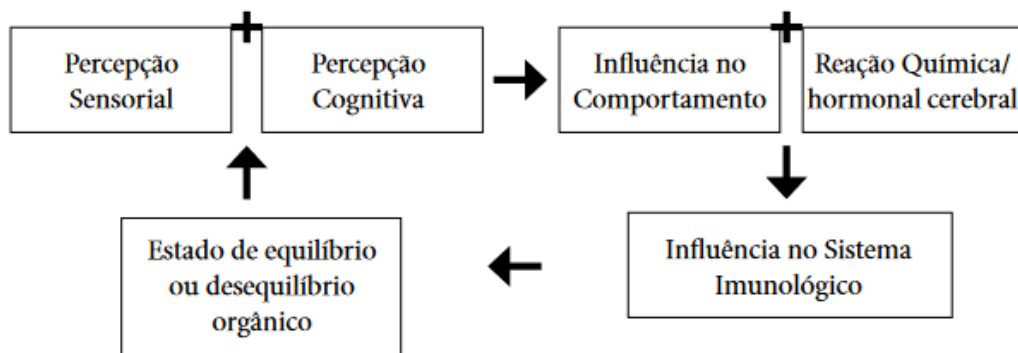


Figura 1 - Síntese da relação de percepções, influência e estados orgânicos. Fonte: Villela, M, et al. (2022).

Segundo Bestetti (2014), a palavra ambiência (do francês *ambiance*) pode ser traduzida pela expressão meio ambiente e, por isso, os conceitos aos quais esse termo se refere não se relacionam somente ao espaço físico. Isso porque o meio ambiente é constituído de elementos como textura, cores, ventilação e conforto, mas também abrange as experiências que as pessoas que convivem nesse meio têm, de acordo com sua percepção. É um conjunto de elementos físicos que se relacionam com elementos subjetivos, assim, um mesmo grupo pode ser percebido de inúmeras formas de acordo com cada perspectiva pessoal.

A ambiência arquitetônica é vista como uma ferramenta importante para a promoção da saúde, pois pode influenciar no comportamento, humor, emoções e na sensação de conforto e segurança dos indivíduos. Em sua cartilha, Sousa (2020), apresenta recomendações para o planejamento de espaços internos e externos, como a utilização de luz natural, cores claras e tons terrosos, vegetação, espaços de convivência e áreas de descanso. Ela também enfatiza a importância da

acessibilidade, acústica adequada e da circulação eficiente. Além disso, a cartilha destaca a necessidade de considerar a privacidade e a segurança dos usuários e profissionais, com recomendações para a utilização de materiais não-tóxicos e sustentáveis, iluminação adequada, ventilação natural e artificial, e sistemas de tratamento de resíduos. Também é ressaltada a importância do engajamento dos usuários e profissionais no processo de planejamento e projeto, para que suas necessidades e expectativas sejam consideradas e o espaço seja verdadeiramente acolhedor e terapêutico, como já analisado em outras referências. A ambiência hospitalar abrange também o contexto de melhora da qualidade da jornada de trabalho do profissional e suas relações interpessoais. Isso impacta no paciente, refletindo em atendimentos mais humanizados, menor tempo de espera e maior acolhimento, que também são princípios ligados à ambiência.

Segundo Villela, et al. (2022), o significado de bem-estar na perspectiva dos usuários, destaca duas questões importantes: o acolhimento e a ambiência. Sobre o acolhimento, enfatiza-se a importância da escuta qualificada como um processo dialógico que valoriza os sentimentos, respeita a individualidade, a empatia e a eficiência no atendimento. Também são mencionadas questões como relações interpessoais e de confiança. Já sobre a ambiência, destaca-se a importância de um ambiente favorável para atividades, não só para interações humanas, mas também físicas com o ambiente. O estudo ressalta que o ambiente deve ser propício para encontros dialógicos, lazer e convivência empática, pois o ser humano se move continuamente com o ambiente. A falta de ambiência para descanso dos profissionais pode interferir no trabalho e a ambiência pode ser propulsora de relações saudáveis de convivência. O ambiente é composto não apenas pela estética das paredes, mas também pela sinergia que emana das interações e associações humanas. Nesse artigo, a maioria dos entrevistados relatou perceber a influência da ambiência no seu bem-estar, principalmente em relação aos aspectos psicológicos e nas subcategorias identificadas pela pesquisa: acolhimento, ânimo, beleza, concentração, confiança, relaxamento e simplicidade.

No estudo de Caroline de Oliveira, et al. (2022), percebe-se que o acolhimento aparece novamente como protagonista desse processo. Os participantes concordaram que a atitude acolhedora em saúde é alcançada através de relações de cuidado compartilhado, que vão além das regras impostas pelo modelo tradicional de gestão vertical. Eles acreditam que o acolhimento se dá através de diálogo e reflexão

coletiva entre colaboradores e usuários, e sugerem a inclusão e ampliação do acolhimento na relação com familiares e cuidadores, que são fundamentais para o cuidado integral.

A qualidade em saúde é uma parte fundamental da ambiência, pois é a partir da necessidade de melhoria que surgem as mudanças dentro dos serviços de saúde. Donabedian (1990), um dos principais estudiosos sobre o tema, traz o conceito de qualidade baseado em sete pilares: eficácia, efetividade, eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade. O sistema de qualidade em saúde engloba desde a prevenção de doenças até a manutenção e recuperação da saúde do paciente, e é um conjunto de práticas relacionadas aos cuidados em geral. Já Bonato (2007) afirma que os principais elementos de um projeto são aqueles que atuam e exercem seu papel dentro do processo, logo, os profissionais são essenciais nos processos de mudança dentro das organizações, pois é através deles que se pode entregar os novos modelos de qualidade aos pacientes e comunidade. Mezomo (2001) destaca que todo o processo de mudança de uma instituição começa pelo investimento nos profissionais e tudo que tange a eles, como educação permanente, treinamentos específicos sobre ética e visão de coletividade.

De acordo com Horevicz e Cunto (2007), a humanização de ambientes busca proporcionar conforto físico e psicológico aos usuários. No contexto da saúde, a humanização concentra-se nas ações realizadas para o indivíduo e com uma abordagem humana. O conceito de ambiência é adotado como uma forma de humanizar o espaço, considerando a relação entre o indivíduo e o ambiente, e a função da edificação como um local acolhedor que estabelece uma relação harmoniosa e saudável com as pessoas que o utilizam.

Quando falamos em ambiência, pensamos em humanização por meio do equilíbrio de elementos que compõem os espaços, considerando fatores que permitam o protagonismo e a participação. Pressupõe-se o espaço como cenário onde se realizam relações sociais, políticas e econômicas de determinados grupos da sociedade, sendo uma situação construída coletivamente e incluindo as diferentes culturas e valores. (Bestettil, 2014, p. 602)

A humanização no ambiente hospitalar vai além da consideração de critérios físicos, como temperatura, ruído e iluminação. Envolve a incorporação de emoção, conexão e empatia. A humanização hospitalar é uma estratégia que promove interações afetivas e solidárias, estimulando a autonomia e o compromisso dos

indivíduos com as melhores práticas de saúde. Esse processo requer uma mudança nos modelos tradicionais de gestão em saúde, visando alterar a forma como gestores, profissionais de saúde e pacientes interagem entre si (Mongioli, V. G. et al., 2014).

Segundo Oliveira (2022), no estudo “Acolhimento e ambiência hospitalar: percepção de profissionais da saúde” o acolhimento é destacado como o processo de escuta qualificada, que valoriza os sentimentos, respeita a individualidade, demonstra empatia e busca eficiência no atendimento. Também são abordadas questões relacionadas às relações interpessoais e à confiança. A ambiência envolve a criação de um ambiente favorável tanto para interações humanas quanto para interações físicas com o ambiente. A falta de um ambiente adequado para descanso dos profissionais pode afetar o trabalho, enquanto uma ambiência saudável pode promover relações harmoniosas. A humanização, impulsionada pelo acolhimento e pela ambiência hospitalar, significa superar modelos hierárquicos de atenção e gestão na saúde.

Segundo Vasconcelos (2004, p. 42), a sensação de bem-estar no ambiente físico pode ser alcançada através de estímulos de "distrações positivas". Isso significa que em ambientes de saúde, é benéfico incluir elementos que proporcionem sensações positivas, com o objetivo de captar a atenção dos pacientes e despertar seu interesse além da doença. Esses ambientes devem ser livres de pressão e estresse individual, permitindo a redução ou bloqueio de pensamentos negativos.

No entanto, é importante equilibrar o uso desses estímulos sensoriais, aplicando-os de forma moderada. Se a estimulação sensorial for muito baixa ou inexistente, pode causar sentimentos negativos nos pacientes. Por outro lado, quando o nível de estimulação é excessivamente alto, como elementos sonoros intensos, iluminação brilhante, cores vibrantes e outros elementos do ambiente, esses estímulos cumulativos podem causar estresse (Sousa, L. F., 2020).

2.1 Certificações e creditações hospitalares

As certificações e creditações hospitalares são avaliações realizadas por organizações ou entidades independentes que visam verificar se um hospital ou instituição de saúde atende a determinados padrões de qualidade, segurança e excelência nos cuidados médicos, entre outras especificações. Essas certificações são conquistadas pelos hospitais que demonstram conformidade com os critérios

estabelecidos pelo programa certificador. Esses critérios podem abranger diversos aspectos, como a qualidade dos serviços prestados, a segurança do paciente, a eficiência dos processos internos, a gestão de riscos, a infraestrutura e os recursos humanos. Existem várias organizações e programas de certificação hospitalar ao redor do mundo, sendo que cada um possui seus próprios critérios e metodologias de avaliação. As certificações em geral trazem questões sobre satisfação do paciente, qualidade de atendimento, inovação e tecnologia, e segurança do paciente. Instituições de saúde começaram a ver a acreditação como uma maneira de melhorar a qualidade e a assistência à saúde. Esse movimento se espalhou internacionalmente, resultando no surgimento de diferentes formatos de acreditação em vários países. Em 1989, a Organização Mundial da Saúde reconheceu a acreditação como uma estratégia para o desenvolvimento da qualidade, o que levou ao seu crescimento na Ásia e na América Latina em 1990 (Feldman; Gatto; Cunha, 2005).

No Brasil, o movimento de acreditação hospitalar teve início nos anos 90, influenciado pela Organização Pan-Americana da Saúde. O objetivo era estabelecer parâmetros para avaliar a qualidade dos serviços de saúde de acordo com o contexto nacional (Santos; Fiates; Rocha, 2019).

Em 1992, a OPAS apresentou o Manual de Acreditação em um seminário realizado em Brasília. Em 1994, o Ministério da Saúde criou a Comissão Nacional de Qualidade e Produtividade em Saúde e o Programa de Qualidade para promover a acreditação no país (Feldman; Gatto; Cunha, 2005).

Em 1998, foi lançado oficialmente o Programa Brasileiro de Acreditação, e em maio de 1999 foi criada a ONA como resultado do projeto "Acreditação no Brasil". Atualmente, as organizações acreditadoras mais comuns no Brasil são a ONA, a JCI e a Accreditation (Feldman; Gatto; Cunha, 2005).

Segundo Almeida (2020), a Health Information and Management Systems Society (HIMSS) é uma organização global sem fins lucrativos dedicada a promover a transformação da saúde por meio do uso eficaz de tecnologia da informação e gerenciamento de sistemas de saúde. O objetivo principal da HIMSS é melhorar a saúde pública e a prestação de cuidados de saúde, promovendo a adoção e o uso adequado de tecnologia da informação na área da saúde. A organização trabalha para avançar o uso de sistemas de informação de saúde e práticas de gerenciamento em todo o setor de saúde, incluindo hospitais, clínicas, sistemas de saúde, indústria de TI em saúde, acadêmicos, governos e outros. Além disso, a HIMSS oferece certificações

profissionais, como a certificação HIMSS Healthcare IT Professional (HITP), para ajudar a desenvolver habilidades e competências em tecnologia da informação em saúde. Ela desempenha um papel importante na colaboração e no compartilhamento de conhecimento entre os profissionais de saúde, tecnologia e academia, buscando impulsionar a inovação e a melhoria contínua nos cuidados de saúde por meio do uso efetivo da tecnologia.

O Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares (Agência Nacional de Vigilância Sanitária, 2003) traz que a Organização Nacional de Acreditação (ONA) é uma entidade brasileira responsável por desenvolver e promover a acreditação de serviços de saúde no país. A acreditação da ONA é dividida em três níveis, cada um representando um grau crescente de maturidade e excelência na gestão dos serviços de saúde:

Nível 1 - Acreditação de Serviços de Saúde (ASS): É o primeiro nível de acreditação, que avalia aspectos básicos de gestão e segurança do paciente.

Nível 2 - Acreditação Plena (AP): É o segundo nível de acreditação, que avalia a qualidade da gestão, segurança do paciente, infraestrutura e processos assistenciais.

Nível 3 - Acreditação com Excelência (AE): É o nível mais alto de acreditação, que avalia a excelência da gestão, segurança do paciente, qualidade dos processos assistenciais, resultados e ações de melhoria contínua.

A acreditação da ONA é baseada em critérios e padrões que abrangem diversas áreas, como gestão da qualidade, segurança do paciente, governança corporativa, recursos humanos, estrutura física, processos assistenciais, entre outros. A acreditação da ONA é reconhecida no Brasil como um selo de qualidade e segurança dos serviços de saúde (Organização Nacional de Acreditação, 2022).

Segundo Almeida, (2020) a Joint Commission International (JCI) é uma organização líder mundial em acreditação de serviços de saúde e tem como objetivo promover a melhoria contínua da qualidade e segurança dos cuidados de saúde. A JCI desenvolve padrões e critérios rigorosos de qualidade que abrangem diversas áreas, como segurança do paciente, governança e liderança, gestão de medicamentos, qualidade dos processos assistenciais, prevenção de infecções, entre outros. Além da acreditação, a JCI também oferece programas de educação e treinamento para profissionais de saúde, com o objetivo de promover o desenvolvimento de competências e conhecimentos necessários para a prestação de cuidados seguros e de alta qualidade.

Segundo Ivan Souza (2019), a ISO 9000 é uma série de normas internacionais que estabelecem os fundamentos e princípios de um sistema de gestão da qualidade. A série ISO 9000 é composta por várias normas, sendo as principais:

- ISO 9001: Esta é a norma mais conhecida e utilizada da série ISO 9000. Ela estabelece os requisitos para um sistema de gestão da qualidade e é aplicável a qualquer tipo de organização, independentemente do seu tamanho ou setor de atuação. A ISO 9001 define os princípios de gestão da qualidade, como o foco no cliente, liderança, envolvimento dos colaboradores, abordagem baseada em processos, melhoria contínua e tomada de decisão baseada em evidências.
- ISO 9000: Esta norma fornece os conceitos e termos fundamentais relacionados à gestão da qualidade. Ela estabelece uma base comum de entendimento e linguagem para as organizações que desejam implementar um SGQ ou se familiarizar com os princípios da gestão da qualidade.
- ISO 9004: Esta norma fornece diretrizes para a melhoria do desempenho e sucesso sustentado de uma organização por meio da implementação eficaz de um SGQ. Ela aborda aspectos como a gestão de riscos, inovação, satisfação dos clientes e partes interessadas, entre outros.
- A ISO 9000 é uma ferramenta amplamente utilizada por organizações para melhorar a qualidade dos processos, aumentar a satisfação do cliente, alcançar eficiência operacional e obter vantagem competitiva. Ela fornece uma estrutura sólida e reconhecida internacionalmente para a gestão da qualidade, com ênfase na melhoria contínua e no atendimento às expectativas e necessidades dos clientes.

O programa de acreditação hospitalar NIAHO (National Integrated Accreditation for Healthcare Organizations) é considerado o primeiro programa integrado de acreditação para hospitais americanos. A acreditação NIAHO utiliza dois ou mais conjuntos independentes de padrões em um único processo de pesquisa para produzir um conjunto de resultados. Além disso, integra o Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001 para suas creditações hospitalares. O programa de acreditação NIAHO busca melhorar a segurança do paciente, a qualidade dos cuidados, a gestão e a confiança, além de identificar áreas para melhoria e promover uma reputação de excelência no atendimento. O processo de acreditação incentiva a melhoria contínua e a satisfação e motivação dos profissionais de saúde (Almeida, L., 2020).

A Qmentum é um modelo da Accreditation Canada. Segundo TARPINIAN, D. (2023) a Qmentum utiliza uma metodologia interessante e padrões rigorosos para orientar as organizações a alcançarem o melhor desempenho possível. Isso inclui melhorias em diversos processos, desde a identificação dos pacientes até a higienização. Ao fazer isso, o Qmentum garante que as instituições de saúde cumpram os requisitos internacionais de controle de qualidade e boas práticas assistenciais, promovendo uma melhoria contínua em todos os aspectos do

atendimento ao paciente. A Qmentum tem três níveis que uma instituição pode alcançar, sendo esses:

- Nível Ouro: atinge estruturas básicas relacionadas às questões de segurança e qualidade;
- Nível Platina: promove a qualidade e segurança dos serviços e o atendimento voltado ao paciente como elementos fundamentais, gerando uma prestação de serviço consistente e padronizada;
- Nível Diamante: Utiliza o monitoramento das atividades para obter a melhor qualidade, comparando com outras organizações internacionalmente, buscando promover melhorias.

Todas as creditações acima descritas possuem custos e isso pode atrapalhar o processo de certificação de uma instituição. O processo de certificação pode envolver custos financeiros significativos para as organizações de saúde, especialmente aquelas com recursos limitados. Isso pode criar barreiras para a participação de instituições de menor porte. Além disso, o perfil e a cultura de algumas instituições podem impactar em decisões internas na implantação do programa. Outra limitação encontrada, pode ser a rotatividade de pessoal, impactando em novos treinamentos para os profissionais de saúde e uma constante atualização (Oliveira, J. L., 2016).

2.2 Planetree

Dentre as certificações temos o Planetree, que acredita que o cuidado centrado no paciente deve considerar não apenas as necessidades médicas do paciente, mas também suas necessidades emocionais, sociais e espirituais. A organização promove um conjunto de princípios e práticas que visam transformar a experiência do paciente e promover uma cultura de cuidado de saúde mais humano e inclusivo. Os princípios do Planetree, segundo o manual do programa, incluem:

1. Envolver os pacientes e suas famílias: Os pacientes são encorajados a participar ativamente de seu próprio cuidado, a tomar decisões informadas e a ter voz nas decisões relacionadas ao tratamento.
2. Respeitar a individualidade: Reconhecer e respeitar as preferências e os valores únicos de cada paciente, personalizando o cuidado de acordo com suas necessidades e desejos.
3. Promover o acesso à informação: Fornecer aos pacientes informações claras e compreensíveis sobre seu diagnóstico, tratamento, opções de cuidado e recursos disponíveis.
4. Estimular um ambiente curativo: Criar um ambiente físico acolhedor e tranquilo, que promova o bem-estar do paciente, com atenção especial à iluminação, à privacidade, ao conforto e à arte terapêutica.

5. Valorizar a colaboração e a comunicação: Incentivar a colaboração entre a equipe de saúde, os pacientes e suas famílias, promovendo uma comunicação aberta e transparente.

O Planetree oferece certificações e programas de educação para organizações de saúde que desejam adotar a abordagem centrada no paciente. Além disso, fornecem recursos, orientações e compartilham melhores práticas para apoiar a implementação desses princípios em diversas instituições de saúde ao redor do mundo. A abordagem do Planetree tem como objetivo melhorar a qualidade dos cuidados de saúde, aumentar a satisfação do paciente, melhorar os resultados clínicos e promover um ambiente de trabalho mais positivo e colaborativo para os profissionais de saúde (Planetree, 2016).

Sobre as certificações, é importante considerar as limitações que podem cercar esses processos. Como é uma ação voluntária, as instituições precisam se preparar tanto internamente com todos os colaboradores quanto com questões financeiras. As certificações podem sugerir mudanças que irão demandar alterações físicas e de pessoal nas instituições. Além disso, é importante considerar a cultura interna das instituições e que alguns processos de certificação precisariam de adaptações para serem aplicados. Apesar das limitações, as certificações hospitalares desempenham um papel crucial na promoção da qualidade e segurança dos cuidados de saúde. No entanto, é essencial que os hospitais busquem uma abordagem ampla e de acordo com seu funcionamento para a melhoria contínua, incorporando as diretrizes de certificação de forma integrada à sua cultura organizacional e prática clínica.

3 METODOLOGIA

Foi utilizada a revisão bibliográfica e exploratória, com a finalidade de coletar e analisar informações provenientes de artigos relacionados à temática. O estudo analisa também a Política Nacional de Humanização (PNH), processos de certificação que abordem a ambiência, e cartilhas de ambiência. Também foram revisadas as referências bibliográficas dos artigos selecionados, a fim de encontrar outros artigos que pudessem contribuir com a pesquisa.

O objetivo final é elaborar um *checklist* que possa ser trabalhado e aplicado junto aos serviços de saúde. Como objetos de análise foram selecionadas a Política Nacional de Humanização (PNH), que tem um espaço destinado apenas à ambiência, e programas de certificação, que contam com diretrizes específicas sobre ambiência hospitalar. Para isso, serão necessárias uma pesquisa documental e uma análise bibliográfica dos conteúdos já existentes, como entrevistas apresentadas nos artigos, políticas públicas, cartilhas e programas de certificação.

É de entendimento dos artigos em geral que a boa relação e sintonia entre a equipe ajuda a superar os desafios impostos pela estrutura física e pela rotina do serviço, na maioria dos casos. Foram analisadas as respostas dos entrevistados para, juntamente com as referências da PNH e das cartilhas de ambiência, identificar quais os pontos mais citados e mais importantes no processo de certificação e melhora da ambiência dos serviços de saúde, propondo a partir disso, um *checklist*.

A pesquisa foi realizada de janeiro a julho de 2023 nas bases de dados Portal BVS, Lilacs, Pubmed e Google Scholar utilizando as palavras-chaves: Ambiência. Serviços de saúde. Acreditação. Checklist. Humanização. Foram utilizados os filtros de idioma português e, disponibilidade de texto completo gratuito e após a triagem, foi elaborada uma planilha de resumo e ficha dos artigos para ser utilizada como auxílio na hora de produzir esse trabalho.

A única certificação a trazer os critérios de ambiência é o Programa Planetree e por isso foi escolhida para basear as referências do *checklist*. O Planetree é uma organização sem fins lucrativos sediada nos Estados Unidos que se dedica a promover uma abordagem centrada no paciente e humanizada na prestação de cuidados de saúde. Foi fundada na década de 1970 por Angelica Thieriot, que buscava uma abordagem mais compassiva e holística no ambiente hospitalar.

O Programa Planetree, de todas as certificações analisadas, é o único que tem

uma diretriz específica para descrever como a ambiência das instituições precisa ser adequada para ser certificada. A sexta diretriz é “Ambiente de cura: arquitetura e design” e traz conceitos como a Personalização do espaço, Iluminação elétrica, Acesso à luz solar, Ruídos e sons, Visão privada, Temperatura/conforto termal. Por isso essa diretriz foi escolhida para a discussão desse artigo, trazendo a análise de outros estudos acerca do tema ambiência e identificando os itens que comporiam o *checklist* de apoio às instituições.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O produto desse artigo é um *Checklist* para auxiliar serviços de saúde a serem mais humanizados e obter uma certificação, um guia que possa auxiliar as instituições a adquirirem suas certificações, analisando os pontos principais de melhoria da ambiência. Um *checklist* é uma lista organizada de tarefas ou itens a serem verificados, garantindo que nenhum passo crítico seja esquecido. Esse método muito conhecido e simples, mas eficaz, é aplicável em diversos contextos, desde projetos complexos até tarefas cotidianas. O *checklist* apresenta os itens, a descrição resumida de cada um e um questionamento que pode ser respondido com “sim, parcialmente ou não”.

O *checklist* foi criado com o objetivo de facilitar o processo de certificação de serviços de saúde e estar alinhado com a Política Nacional de Humanização. Com o *checklist*, instituições de saúde que desejam uma certificação relacionada à ambiência e humanização estarão mais preparadas para o que o programa irá solicitar.

Esse *checklist* também atende serviços de saúde que desejam melhorar ou conhecer os conceitos de ambiência, podendo transformar ambientes de cura para os pacientes e/ou profissionais. Os itens escolhidos foram analisados em diversos estudos e se destacaram, aparecendo em comum. Esses itens selecionados trazem questionamentos ligados ao conforto e independência do paciente, além do atendimento humanizado que protagoniza uma grande parte da qualidade do serviço prestado. Todos os itens são pensados acerca do atendimento humanizado, sendo ele um dos itens, pois entende-se que uma melhoria unicamente do espaço físico pode não ser suficiente, e que as relações humanas são de extrema importância para um ambiente saudável.

A seguir encontra-se o *checklist* de ambiência.

Itens	Descrição	Questão	Sim, parcialmente, não
Controle de temperatura	A temperatura pode contribuir para a sua recuperação física e emocional e desempenha um papel importante na regulação da temperatura corporal.	1. O ambiente permite que o paciente controle a temperatura facilmente?	SIM () PARCIALMENTE () NÃO ()
		2. Dispõe de ventilador?	SIM () PARCIALMENTE () NÃO ()
		3. Dispõe de ar condicionado?	SIM () PARCIALMENTE () NÃO ()
Cores	As cores desempenham um papel essencial na arquitetura e no design de interiores, pois têm um impacto significativo na vida das pessoas em termos físicos, fisiológicos e psicológicos.	1. As cores utilizadas no ambiente são harmoniosas?	SIM () PARCIALMENTE () NÃO ()
		2. Fazem o ambiente parecer confortável?	SIM () PARCIALMENTE () NÃO ()
		3. Paredes e móveis combinam entre si?	SIM () PARCIALMENTE () NÃO ()
Iluminação	A manipulação da luz permite criar ambientes que promovem relaxamento ou despertar.	1. O paciente tem controle da luz artificial?	SIM () PARCIALMENTE () NÃO ()
		2. Acesso a luz natural?	SIM () PARCIALMENTE () NÃO ()
		3. Acesso a luz solar?	SIM () PARCIALMENTE () NÃO ()
Ruídos e sons	A presença do som na ambiência está relacionada às atividades realizadas ali, podendo ser tanto desejada como indesejada.	1. Existe um isolamento acústico para sons indesejados?	SIM () PARCIALMENTE () NÃO ()
		2. E existe uma possibilidade de utilizar música no ambiente?	SIM () PARCIALMENTE () NÃO ()
Privacidade e individualidade	Desempenha um papel crucial para garantir um atendimento humanizado. Os pacientes precisam de privacidade e um atendimento personalizado.	1. O paciente consegue utilizar todas as funções do ambiente sozinho?	SIM () PARCIALMENTE () NÃO ()
		2. O paciente se encontra sozinho no quarto?	SIM () PARCIALMENTE () NÃO ()
Atendimento humanizado	Cria conexões emocionais, aumenta a satisfação do cliente, diferencia as empresas da concorrência, tem impacto positivo na saúde mental das pessoas e facilita a resolução de problemas.	1. O paciente dispõe de atendimento humanizado? (Conhece seu prontuário e procedimentos realizados, tem comunicação e conexão com a equipe).	SIM () PARCIALMENTE () NÃO ()
Acessibilidade	Garante que todas as pessoas, independentemente de suas habilidades físicas, sensoriais ou cognitivas, possam participar plenamente em seu processo de cura.	1. Independente das dificuldades, o paciente consegue acessar o ambiente e todas as funcionalidades dele?	SIM () PARCIALMENTE () NÃO ()

Figura 2 - Checklist: Ambiência hospitalar. Fonte: Elaborado pela autora (2023).

De acordo com as referências utilizadas, a Política Nacional de Humanização e cartilhas de ambiência, esses são os itens que foram selecionados e apareceram em comum na maioria dos artigos como importantes para a melhoria da ambiência nos espaços são:

- Controle de temperatura
- Cores
- Iluminação
- Ruídos e sons
- Privacidade e individualidade
- Atendimento humanizado
- Acessibilidade

Essa seleção de critérios contém informações importantes sobre ambiência e que estão relacionados com os pré-requisitos do programa Planetree, que possui a diretriz de “Ambiente de cura: arquitetura e design”, no Manual “Designação internacional Planetree e reconhecimento hierárquico” que, em resumo, cita que os

pacientes têm a possibilidade de personalizar seu próprio espaço, incluindo iluminação, acesso à luz solar, controle de ruídos, visão privada e temperatura. As renovações futuras visam eliminar barreiras, priorizando a comunicação aberta e interações humanas. O design do ambiente é criado para atender às necessidades culturais e proporcionar dignidade aos pacientes.

No critério Controle de temperatura, os pacientes precisam sentir que estão no controle desse quesito, pois isso é muito importante para o conforto dos mesmos. A temperatura influencia muito no bem-estar, pois nos sentimos desconfortáveis caso o ambiente esteja frio demais ou quente demais, dependendo da temperatura externa do dia. Mas como o frio e o calor são dependentes do indivíduo, e cada paciente é único, suas necessidades em relação à temperatura do ambiente podem variar, é importante que o paciente possa ter esse controle. A temperatura pode contribuir para a sua recuperação física e emocional e desempenha um papel importante na regulação da temperatura corporal. Pacientes que estão com febre, por exemplo, podem se beneficiar de um ambiente mais fresco. Por outro lado, pacientes que estão com hipotermia podem precisar de um ambiente mais quente para aumentar a temperatura do corpo. Em algumas situações, o controle da temperatura ambiente também pode ser importante para reduzir o risco de propagação de infecções. Manter um ambiente limpo e bem regulado pode ajudar a prevenir a proliferação de bactérias e vírus. A Norma Brasileira ABNT 7256, de 2005, estabelece parâmetros e requisitos mínimos de controle da qualidade do ar nos estabelecimentos de saúde em geral. A lei aponta que os espaços de sala de espera, recepção e de circulação de pacientes precisam estar devidamente protegidos contra bactérias, que contaminam esses ambientes, então é muito importante a ventilação e temperatura adequada.

No critério de Cores, na composição de ambientes, elas devem interagir harmoniosamente com o espaço. As cores desempenham um papel essencial na arquitetura e no design de interiores, pois têm um impacto significativo na vida das pessoas em termos físicos, fisiológicos e psicológicos. Elas têm o poder de modificar ambientes, criando efeitos variados e realçando a funcionalidade, os elementos de composição e a percepção espacial dos espaços. Segundo Freitas (2007), atribuímos significados conotativos às sensações visuais que temos, como por exemplo, “estar verde de fome” ou “estar roxo de frio”. Todas essas sensações podem e são criadas por percepções das pessoas sobre as cores. Por isso geralmente consultórios médicos e hospitais possuem cores mais leves e claras - que deem a sensação de

limpeza, conforto e cuidado, como o azul e os verde claros - e restaurantes utilizam cores mais intensas, como o vermelho e o amarelo. Experiências visuais nos geram emoções positivas, é muito bom ver um ambiente bem decorado, com cores que são harmônicas e passam sensações agradáveis tanto para o paciente, quanto para os acompanhantes e profissionais.

Já no critério de Iluminação, precisa ser possível controlar tanto a luz natural quanto a artificial para dar identidade e atmosfera específicas a diferentes espaços. A manipulação da luz permite criar ambientes que promovem relaxamento ou despertamento. As luzes apresentam diferentes tonalidades, como fria, neutra e quente, e podem imitar a luz natural em ambientes internos e se ajustar conforme a atividade realizada no espaço. A iluminação consegue ditar como está nosso momento, se precisamos de um ambiente relaxante e aconchegante, a luz baixa e amarelada é uma aliada, se assemelhando ao pôr do sol. Se precisamos estar despertos, precisamos de luzes brancas e fortes. Durante o dia é importante priorizar a luz natural pois junto dela vem o sol e com alguns minutos de exposição, podemos melhorar nosso humor e diminuir a pressão arterial, o que também pode auxiliar nos processos de cura do paciente. E há também as cores das luzes, que funcionam da mesma forma, algumas luzes como a azul podem dar uma sensação de mais relaxamento, seguindo conforme a Teoria das Cores de Freitas (2007).

No critério de Ruídos e Sons, percebe-se que no ambiente há uma constante presença de sons provenientes das atividades que ocorrem no espaço. A cidade contribui com sons dos carros e das edificações, enquanto a natureza traz os ruídos da chuva e a atividade humana, como a fala. O som é um componente fundamental na atmosfera do local. Sua presença na ambiência está relacionada às atividades realizadas ali, podendo ser tanto desejada como indesejada. A cartilha de ambiência do Ministério da Saúde aborda esse elemento como algo que pode ser integrado ao espaço, sugerindo o uso de músicas quando apropriado e enfatizando a importância do controle acústico quando necessário. Como este critério também é sobre a percepção e sentido do indivíduo, os hospitais são lugares ruidosos que acabam sendo estressores a todos que estão envolvidos no ambiente. Sons fortes e rápidos podem dar a sensação de aceleração e de causar um desconforto, mas sons da natureza por exemplo costumam causar relaxamento nas pessoas. E os sons como música podem ser aliados também no processo de cura de um paciente, por ele poder se sentir à vontade escutando algo que gosta e que possa fazê-lo se sentir um pouco

mais em casa. É importante que o som não interfira nas ações e atividades médicas e que o ambiente tenha o isolamento de sons externos e controle de sons opcionais.

O critério Privacidade e individualidade, dentro do contexto da saúde, desempenha um papel crucial para garantir um atendimento humanizado. Todos precisamos de privacidade em vários momentos do dia, e da vida, e não é diferente para pacientes em ambientes de saúde. Médicos e enfermeiros entrarão no quarto em vários momentos do dia, mas em alguns momentos é necessário que o paciente tenha seu espaço e seu tempo de descanso.

A arquitetura desempenha um papel significativo ao criar um ambiente que promove essa atenção aos pacientes e às pessoas envolvidas no processo. Um espaço que assegura a privacidade através de sua arquitetura acrescenta positivamente na criação de uma atmosfera saudável e humanizada, uma vez que contribui para o processo de trabalho, e auxilia na prestação de um atendimento personalizado a cada indivíduo. Pacientes de quartos individuais relatam maior satisfação com o ambiente físico e os aspectos da experiência hospitalar nos quesitos de informação, assistência, cuidado, privacidade e comunicação mais espontânea. Além disso, o paciente tendo sua privacidade, se sente mais confortável e tudo que possa deixar o paciente mais tranquilo e que ele possa se sentir único pode auxiliar em seu processo de cura.

O critério de Atendimento humanizado cria conexões emocionais entre o paciente e o profissional de saúde, podendo aumentar a satisfação do cliente com os serviços e diferenciar as empresas da concorrência. O paciente deve conhecer os procedimentos, o seu prontuário e entender ele, reduzindo a ansiedade e o medo, incluindo o paciente em seu processo de cura. Além dos benefícios aos pacientes, facilita a resolução de problemas entre as equipes de profissionais de saúde pois tem seus processos mais organizados, reduzindo conflitos internos, construindo a reputação da marca e tendo impacto positivo na saúde mental das pessoas, sejam pacientes, ou profissionais.

Em essência, valoriza as relações interpessoais, promovendo confiança, lealdade, priorizando o aumento da satisfação do cliente e seu bem-estar. Além da enfermidade e do processo de tratamento, o paciente é um ser social, alguém que se relaciona e convive com outros, merecendo acolhimento e celebração. Ainda que imersos em regras e processos verticalizados, os profissionais conseguem criar relações com os pacientes e as famílias envolvidas, trazendo a confiança e a

humanização.

E por fim, o critério de Acessibilidade que garante que todas as pessoas, independentemente de suas habilidades físicas, sensoriais ou cognitivas, possam participar plenamente na sociedade. Ela promove a igualdade de oportunidades, inclusão social, cumprimento dos direitos humanos, além de ampliar o alcance de produtos, serviços e informações para um público mais diversificado. As diretrizes do Sistema Único de Saúde nos trazem na Lei n.º 8.080/1990 “universalidade de acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de assistência” e “igualdade da assistência à saúde, sem preconceitos ou privilégios de qualquer espécie”.

A acessibilidade também estimula a inovação, a criatividade e a conscientização sobre as variadas necessidades das pessoas, resultando em benefícios tanto individuais quanto coletivos. Combinando com os critérios anteriores, o paciente precisa, independente da sua necessidade, se sentir único e protagonista, ele precisa conhecer seus processos de tratamento, se sentir parte. Isso tudo pode ser alcançado com a fusão do atendimento humanizado, da privacidade e individualidade do paciente.

Todos os critérios em conjunto trazem a ambiência para o espaço, criando um ambiente harmonizado, que entrega confiança e conforto ao paciente e aumenta a qualidade do serviço prestado.

Na condução desta pesquisa, uma revisão da literatura foi realizada e trouxe muitas contribuições para a elaboração do *checklist*. A seleção desses artigos permitiu a exploração de diversas discussões acerca do tema da ambiência, além de identificar convergências e divergências entre diferentes perspectivas dos autores, e por fim, construir uma base sólida para fundamentar as conclusões deste estudo. Foram encontrados muitos temas em comum dentre esses artigos, o que fundamentou o *checklist*.

Os resultados obtidos da pesquisa de artigos sobre ambiência hospitalar destacam a influência notável que o ambiente e sua arquitetura exercem sobre pacientes, familiares e profissionais de saúde. As análises revelaram que pode haver uma correlação significativa entre a qualidade da ambiência hospitalar e a redução do nível de estresse dos pacientes (Villela, M., et al., 2022). Além disso, as abordagens qualitativas revelaram percepções profundas sobre a importância de elementos como cores, iluminação adequada e espaços acolhedores e de conforto na promoção de uma atmosfera curativa Ulrich (1991). Estes resultados enfatizam a necessidade de

um investimento contínuo na melhoria da ambiência hospitalar, reconhecendo seu papel integral no processo de recuperação e na qualidade do atendimento.

Muito se fala em percepção pessoal, que pode ser descrita como o processo pelo qual os estímulos do ambiente são interpretados e transformados em comportamentos específicos, influenciados pelos sentidos ativos de cada pessoa. A percepção humana é influenciada por fatores subjetivos, como experiências passadas, valores afetivos e questões culturais do grupo social ao qual a pessoa pertence. Portanto, podemos dizer que a realidade de cada indivíduo é moldada por essas lentes, tornando-a única e pessoal, embora possa ter semelhanças com outras pessoas.

A percepção do indivíduo absorve apenas parte dos estímulos que recebe, e é influenciada pela carga emocional das experiências passadas, o que pode resultar em diferentes expectativas e surpresas quando expostos a novas experiências. Os critérios desse *checklist* foram analisados de acordo com as opiniões mais comuns manifestadas nos estudos, pois todas as pessoas participantes das pesquisas estavam expostas a estímulos semelhantes, como o processo de cura, internações, condições de enfermidade e situação hospitalar.

É importante reconhecer as limitações deste estudo e considerar cuidadosamente as implicações e especificidades dos resultados ao aplicá-los em contextos práticos ou teóricos mais amplos. A complexidade do ambiente hospitalar, com múltiplos departamentos, equipes de saúde, pacientes e visitantes, torna difícil capturar e analisar todas as nuances da ambiência hospitalar. As percepções das pessoas sobre a ambiência hospitalar podem ser subjetivas e variar de paciente para paciente, de modo que é difícil quantificar completamente o impacto do ambiente.

Esses resultados em conjunto não apenas confirmam as hipóteses iniciais, mas também introduzem novas perspectivas e áreas potenciais de exploração futura, como novas pesquisas sobre o estudo da ambiência, e melhoria da qualidade de atendimento e humanização no desenvolvimento de espaços de saúde. Além disso, esse estudo pode contribuir para pesquisas relacionadas a certificações hospitalares e estruturação de novos *checklists*. Como próximos passos, pode ser considerado um estudo de validação da ferramenta para comprovar a eficácia da utilização do *checklist* em uma instituição e das barreiras encontradas.

5 CONCLUSÃO

As conclusões revelam que elementos ambientais, como iluminação, cores, disposição espacial e design, desempenham papéis cruciais na criação de experiências emocionais, sociais e cognitivas. Além disso, as descobertas destacam a necessidade de uma abordagem mais ampla ao projetar ambiências, considerando não apenas os aspectos estéticos, mas também as interações complexas entre os indivíduos e seus arredores. Como resultado, este estudo oferece insights valiosos para profissionais de diversos campos, que podem utilizar essas conclusões para sugerir aprimoramento do design de espaços e interfaces, visando a otimização da experiência e do bem-estar das pessoas envolvidas.

Os benefícios da utilização de um *checklist* são diversos. Um *checklist* ajuda a organizar tarefas e pontos de forma sistemática e lógica. Isso permite que seja visto de maneira clara o que precisa ser feito. Ele também ajuda a evitar esquecimentos dos critérios mais importantes a serem realizados. Quando você tem uma lista visual de todos os critérios, é menos provável que deixe passar algo despercebido.

O *checklist* pode ser compartilhado para garantir que todos da equipe de um serviço de saúde estejam alinhados e sigam as mesmas diretrizes. Isso é especialmente útil nesse processo de certificação, pois se trata de projetos colaborativos e garante que cada etapa de um processo seja seguida corretamente, o que pode resultar em uma maior consistência e qualidade do trabalho, evitando retrabalhos. No entanto, é importante lembrar que um *checklist* eficaz precisa ser bem elaborado e adaptado às necessidades específicas, que é o caso desse estudo, que tem referências da PNH, cartilhas de ambiência do Governo e de artigos sobre o tema da ambiência, e certificações de qualidade em saúde. Além disso, não basta apenas criar um *checklist*; é igualmente importante segui-lo e atualizá-lo conforme necessário para obter os melhores resultados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares**. 4ª edição, 2003.
- ALMEIDA, Lucas. **HIMSS**: tudo o que você precisa saber sobre a certificação. Julho de 2020. Disponível em: <https://nexxto.com/himss-tudo-o-que-voce-precisa-saber-sobre-a-certificacao>. Acesso em: 13 jun. 23.
- ALMEIDA, Lucas. **JCI**: serviços de alta qualidade e segurança do paciente em primeiro lugar. Maio de 2020. Disponível em: <https://nexxto.com/jci-servicos-de-alta-qualidade-e-seguranca-do-paciente-em-primeiro-lugar>. Acesso em: 13 jun. 23.
- ALMEIDA, Lucas; **NIAHO**: como instituições brasileiras são acreditadas por programas internacionais. Junho de 2020. Disponível em: <https://nexxto.com/niaho-como-instituicoes-brasileiras-sao-acreditadas-por-programas-internacionais>. Acesso em: 13 jun. 23.
- BESTETTI, Maria Luisa Trindade. **Ambiência: espaço físico e comportamento**. **Revista Brasileira Geriatria e Gerontologia**, Rio de Janeiro, p. 601-610, fev. 2014.
- BONATO, Vera Lúcia. **Gestão em Saúde: Programas de Qualidade em Hospitais**. São Paulo: Ícone, 2007.
- TARPINIAN, DULCE DELBONI. Como ser certificado pelo **Qmentum**. Março de 2023. Disponível em: <https://estruturadinamica.com.br/como-ser-certificado-pelo-qmentum/#:~:text=Processo%20de%20Acredita%C3%A7%C3%A3o%3F,O%20que%20%C3%A9%20o%20Qmentum%3F,governan%C3%A7a%20e%20boas%20pr%C3%A1ticas%20assistenciais>.
- DO AMARAL, Kelly, et al. **Aspectos da ambiência que influenciam o processo de trabalho na unidade materno-infantil**. Pelotas, 2021.
- DONABEDIAN, Avedis. **The Criteria and Standards of Quality**. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press, 1980.
- DONABEDIAN, Avedis. The seven pillars of quality. **Archives of Pathology and Laboratory Medicine**, [v. 114], p. 115-1118, nov. 1990.
- FELDMAN, Liliane Bauer. GATTO, Maria Alice Fortes. CUNHA, Isabel Cristina Kowal Olm. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. **Acta Paul Enfermagem**, [v. 18], n. 2, p. 213-29, 2005.
- FREITAS, Ana Karina Miranda de. **Psicodinâmica das cores em comunicação**. Limeira, ano 4, nº 12, out.-dez. de 2007.
- GAIOSO, Vanessa Pereira, et al. **Ambiência em saúde mental: uma revisão integrativa da literatura**. *Ciência, Cuidado e Saúde*, v. 12, n. 3, p. 575-583, 2013.

Grupo IBES. **O que é ONA – Organização Nacional de Acreditação?**. Disponível em: <https://www.ibes.med.br/o-que-e-ona-organizacao-nacional-de-acreditacao>. Acesso em: 13 jun. 23.

HOREVICZ, Elisabete; CUNTO, Ivanóe. **A humanização em interiores de ambientes hospitalares**. 2007. Disponível em: <http://periodicos.unifil.br/index.php/Revistatestes/article/view/397>. Acesso em: 27 jun. 2023.

Organização Nacional de Acreditação. **Manual para Organizações Prestadoras de Saúde – OPSS**. 2022. Disponível em: https://www.ona.org.br/uploads/Edicao_Comemorativa_Manual_OPSS_2022_-_Roteiro_de_Construcao_do_Manual_Brasileiro_0.pdf. Acesso em: 27 jun. 2023.

MANZO, Bruna Figueiredo. **O processo de acreditação hospitalar na perspectiva de profissionais de saúde**. 2009. 98 p. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

Ministério da Saúde. **Ambiência**. Brasília: Editora MS, 2004.

Ministério da Saúde. **Biblioteca Virtual em Saúde: Dicas em Saúde**. 2009. Disponível em: http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/dicas/170_ambiencia.html. Acesso em: 07 jun. 2021.

Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização - PNH**. Brasília, 1ª edição, 2013.

MEZOMO, João Catarin. **Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos**. São Paulo: Loyola, 2001.

Mongioli, V. G., Anjos R. C., Soares S.B., Lago-Falcão T.M. Reflexões conceituais sobre humanização da saúde: concepção de enfermeiros de Unidades de Terapia Intensiva. **Rev. Bras. Enferm.** 2014;67(2): p. 306-11.

OLIVEIRA, Caroline de, et al. Acolhimento e ambiência hospitalar: percepção de profissionais da saúde. **Acta Paulista de Enfermagem**, 2022.

OMAIA, Yane Diniz; TURCI, Aline Maria de Medeiros Rodrigues; SILVA, Tânia Maria de Oliveira. **Ambiência, Arquitetura e Saúde Mental: Uma cartilha de diretrizes projetuais para os Centros de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde**. Natal: UFRN, 2017.

PARASURAMAN, A. Parsu; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal Of Retailing**. Cambridge, [v. 64], n. 1, p. 12-40, jan. 1988.

Planetree Brasil. **Sobre nós**. Disponível em: <https://www.planetreebrasil.com.br>. Acesso em: 07 jun. 2021.

PORTELA, M. C. **Avaliação da qualidade em saúde**. In: ROZENFELD, S., org. Fundamentos da Vigilância Sanitária. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2000, p. 259-269.

ROJO, Paulo et al. Arquitetura e saúde mental: o ambiente construído e suas implicações na saúde mental. **Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul**, [v. 30], n. 2, p. 135-146, 2008.

SILVEIRA, Bettieli Barboza da; FELIPPE, Máira Longhinotti. **Ambientes restauradores: conceitos e pesquisas em contextos de saúde**. Florianópolis, 2019.

SOUSA, Larissa. **Ambiência, arquitetura e saúde mental: Uma cartilha de diretrizes projetuais para os Centros de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde**. Cabedelo, 2020.

STERNBERG, E. **Healing Spaces: the science of place and well-being**. Cambridge: The MIT Press; 2009.

SOUZA, Ivan de. **ISO 9000: o que é, como obter, vantagens e a importância dele para seu negócio**. Julho de 2019. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/iso-9000>. Acesso em: 12 jun. 23.

TAVARTES, Angélica Pereira Marsicano. **Aplicação da teoria das cores em ambientes virtuais para arquitetura e design de interiores**. 2007, p. 31.

VILLELA, Mariana, et al. **Humanização na ambiência de Práticas Integrativas e Complementares: significado de bem-estar na perspectiva dos usuários**. São Paulo, 2022.

OLIVEIRA, João Lucas Campos, MATSUDA, Laura Misue. **Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: A voz dos gestores da qualidade**. Escola Anna Nery 20(1) Jan-Mar 2016.

ULRICH, R. **View through a window may influence recovery from surgery**. Science 1984; 224:420-421.

ULRICH, R. **Effects of interior design on wellness: Theory and recent scientific research**. J Health Care Inter Des, 1991; 3(1):97-109.