



## DOCUMENTO 7

### INSPEÇÃO NACIONAL EM HOSPITAIS PSIQUIÁTRICOS: Roteiro Semiestruturado dirigido à entrevista com o/as Profissionais de Saúde

Condições e Organização do trabalho		
Assunto	O que avaliar?	Sugestões de Perguntas
<b>1. Composição e Quadro funcional do hospital</b>	A estrutura das equipes do hospital e o impacto nas condições de trabalho e na assistência prestada	<p>I) Você considera que a composição e o número de profissionais que atualmente trabalham no hospital está adequado ou é suficiente para assegurar a qualidade assistencial?</p> <p>II) Há alta rotatividade de profissionais? É frequente a falta/ausências de funcionários (absenteísmo) e/ou afastamento por motivos de saúde? De que forma tais aspectos impactam no seu trabalho?</p> <p><i>Buscar compreender quais categorias profissionais, setores e/ou turnos encontram-se defasados e qual o impacto na assistência prestada.</i></p>
<b>2. Formação e Educação Permanente</b>	Desenvolvimento de ações para a qualificação profissional e/ou educação permanente em saúde	<p>Os funcionários do hospital participam de capacitação e/ou ações de educação permanente para atuarem na área de saúde mental?</p> <p>Há propostas de qualificação profissional orientadas para a melhoria do trabalho no hospital? Se sim, quais e com que periodicidade acontecem?</p>
<b>3. Organização do Trabalho</b>	O Projeto Técnico Institucional do serviço e demais normas e regulamentos vigentes orientam o processo de trabalho e correspondem ao “trabalho real”	<p>Quais normas regulam seu dia a dia de trabalho? A unidade possui um Projeto Técnico Institucional? Como você teve acesso a esse(s) documento(s)? Ele é atualizado, corresponde à prática e às rotinas institucionais? Há outros instrumentos ou regulamentos internos que organizam seu trabalho no hospital?</p>



<b>4. Reuniões de Equipe</b>	Existência de reunião e outros espaços sistemáticos de trocas entre os trabalhadores, com vistas às análises, pactuações e planejamento das ações realizadas	Há reuniões de equipe no hospital? Se sim, tal prática acontece com qual frequência e duração? Onde são realizadas as reuniões e quem participa? Quais os assuntos que costumam ser discutidos?
<b>5. Relações entre os membros da equipe, Violência e Assédio Moral no Trabalho</b>	As relações interpessoais no ambiente de trabalho favorecem processos de trabalho saudáveis, com respeito, gestão de conflitos e providências em eventuais situações de violência	<p>I) Como é a sua relação com outros membros da equipe técnica? Como é a sua relação com a equipe de saúde? Como é a sua relação com a direção?</p> <p>II) Você já se sentiu discriminado/a ou constrangido/a em razão da sua raça/etnia, identidade de gênero ou orientação sexual? Têm conhecimento de situações de discriminação ou violência envolvendo outros trabalhadores? Quais as medidas tomadas pelas chefias e/ou direção quando se deparam com tais situações?</p> <p>III) Você já foi exposto/a à outras situações vexatórias, de humilhação, isolamento, discriminação e/ou constrangimento no trabalho? Costuma ser alvo de intrigas ou piadas, é ignorado/a ou “deixado/a de lado”, exposto na frente de colegas ou vivencia outras práticas que configuram assédio moral? Quais as medidas tomadas pelas chefias e/ou direção quando se deparam com tais situações?</p> <p><i>Atentar-se para impactos na saúde do trabalhador.</i></p>
<b>6. Avaliação Pessoal do Trabalho</b>	A opinião do trabalhador sobre o seu trabalho	Quais os principais pontos positivos e negativos de trabalhar neste hospital? O que você manteria em seu trabalho? O que você mudaria em seu trabalho?

### Oferta Assistencial e Qualidade do Cuidado

Assunto	O que avaliar?	Perguntas
<b>7. Manutenção predial e limpeza</b>	Condições físicas, de acessibilidade e limpeza do hospital	I) Você acha que a manutenção do hospital é realizada de forma adequada? Foram prestadas queixas sobre algo que precisava de conserto e estas queixas foram rapidamente atendidas?

		<p>II) O que você acha da limpeza do hospital (banheiros, quartos, cozinha, pátio)? As pessoas internadas são responsáveis ou ajudam na limpeza?</p> <p>III) Qual a condição de funcionamento e manutenção dos banheiros? A água está sempre na temperatura adequada (água quente suficiente no inverno e água fresca no verão)? E as instalações sanitárias?</p>
<b>8. Insumos médico-hospitalares e materiais de uso coletivo</b>	Disponibilidade de insumos e materiais utilizados pelos profissionais de saúde, para fins de assegurar a qualidade assistencial	<p>I) O hospital dispõe dos insumos e materiais médico-hospitalares básicos para o cuidado adequado das pessoas internadas? De que forma isso impacta no seu trabalho?</p> <p>II) O hospital disponibiliza todas as medicações necessárias ao seu tratamento, ou algumas medicações são trazidas por familiares ou afins das pessoas internadas? Quem administra os medicamentos às pessoas internadas?</p> <p>III) A disponibilidade de materiais e equipamentos corresponde à necessidade assistencial para o desenvolvimento de atividades terapêuticas, comunitárias, de lazer, etc.?</p>
<b>9. Vestuário, Materiais de Higiene e de Uso Pessoal</b>	Disponibilidade de roupas de cama e de materiais de higiene pessoal. Respeito à individualidade e identidade assegurando o uso de roupas próprias pelas pessoas internadas e fornece vestuário e calçados correspondentes às preferências culturais e ao clima	<p>I) Há colchões, lençóis, cobertores, travesseiros e toalhas de banho para todo mundo? Você considera a roupa de cama limpa e em boas condições de uso? Com que frequência as roupas de cama (fronhas, lençóis, cobertores) e toalhas são trocadas?</p> <p>II) O hospital disponibiliza escova de dentes, pasta, shampoo, desodorante e outros objetos de uso pessoal? Se sim, onde e com quem fica guardado? O sabonete é individualizado?</p> <p>III) As pessoas internadas podem escolher a roupa que vão vestir? Como isto se dá? As roupas são lavadas regularmente?</p> <p>IV) O hospital fornece roupas para quem não tem? Há fornecimento de roupa íntima e/ou assegurada a individualização do uso? São fornecidos calçados?</p>

		<p>V) <i>Para as mulheres:</i> é oferecido absorvente durante os períodos menstruais em quantidade suficiente?</p> <p>VI) O papel higiênico fica no banheiro à disposição das pessoas internadas para o uso? Em caso negativo, onde fica guardado e como se dá o acesso pelos usuários?</p> <p>VII) Há disponibilidade de preservativo às pessoas internadas em quantidade suficiente e de fácil acesso?</p>
<b>10. Alimentação e Água Potável</b>	Disponibilidade de alimentação e água potável em quantidades suficientes, de boa qualidade e correspondem às necessidades dos usuários	<p>I) Quantas refeições são fornecidas no hospital por dia e quais os horários? A alimentação é de boa qualidade e ofertada em quantidade adequada às necessidades das pessoas internadas?</p> <p>II) Tem cantina no hospital? Como funciona?</p> <p>III) Os usuários têm livre acesso à água potável no hospital? Há bebedouros e onde estão localizados? Se não, como se organiza a oferta de água? Você acha que a água é de boa qualidade?</p>
<b>11. Cotidiano hospitalar</b>	A organização do hospital favorece a convivência e a livre circulação das pessoas internadas em toda área do hospital; as atividades ofertadas são significativas e dão sentido ao cotidiano	<p>I) Como é a sua rotina de trabalho neste hospital? Me descreva, por favor, um dia típico?</p> <p>II) Como são realizadas as admissões de usuários no hospital? Há algum fluxo ou protocolo estabelecido para orientar as pessoas no momento de internação?</p> <p>III) As pessoas internadas têm horário para levantar e deitar-se? Podem acessar a enfermaria/dormitórios durante o dia? Em algum horário os quartos são trancados?</p> <p>IV) Os usuários podem andar (circular) em todos os lugares do hospital? Pode fazer isso em qualquer horário? Em quais lugares não pode entrar? Todos devem seguir a mesma regra? Caso descumpram a regra o que acontece?</p>



		V) As pessoas internadas podem tomar banho todo dia? Há horários determinados para tomar banho?
<b>12. Organização das Unidades de Internação (alas)</b>	As condições de repouso e pernoite são confortáveis e permitem privacidade suficiente para os usuários	<p>I) Como são organizadas as unidades de internação? Há critérios de separação das pessoas internadas? Se sim, quais?</p> <p>II) Quantas pessoas, em média, dormem em cada quarto? Os usuários têm as suas próprias camas? Algum usuário do serviço já teve que dormir no chão? Há superlotação no hospital?</p> <p>II) Há um armário fechado ou local à disposição de cada pessoa para o armazenamento de seus pertences pessoais? Se sim, há chaves, com quem fica? Isto é garantido para todos?</p>
<b>13. Conduta e interação dos trabalhadores junto às pessoas internadas</b>	A equipe do serviço é disponível, acolhedora e oferece apoio adequado às necessidades das pessoas internadas, respeitando o direito à recusa e o consentimento livre e esclarecido sobre a internação e o tratamento	<p>I) A organização do trabalho favorece a construção de vínculos entre os profissionais e os usuários? Que aspectos interferem nessa dinâmica no cotidiano do serviço?</p> <p>II) Você considera que os trabalhadores do hospital acolhem e apoiam as pessoas internadas nas suas necessidades? Os funcionários são disponíveis, atenciosos, respeitosos e tratam bem os usuários?</p> <p>III) Os usuários do serviço podem se consultar com um psiquiatra ou outros profissionais especializados em saúde mental, caso precisem ou quando desejem? Quanto tempo após solicitar uma consulta você pode ver um psiquiatra ou outro profissional de saúde mental: Dentro de horas? Dias? Semanas? Meses?</p> <p>IV) Como o hospital lida com situações em que as pessoas internadas não concordam com a internação ou recusam o tratamento?</p> <p>V) Como a equipe atua em situações de agitação e agressividade envolvendo as pessoas internadas? Quais as medidas são adotadas em situações de conflito?</p>



<b>14. Projeto Terapêutico Singular</b>	O Projeto Terapêutico é singularizado e orientado pelas necessidades do usuário do serviço, conta com a sua participação, e contribui para seus projetos de vida e participação comunitária	I) Como é elaborada a proposta de tratamento das pessoas internadas? Quais profissionais estão envolvidos? II) O hospital utiliza o Projeto Terapêutico Singular (PTS) como instrumento para orientação do cuidado? <i>Verificar: quais as dimensões e propostas assistenciais envolvidas; se há prazos e definição de atividades; qual o nível de envolvimento e participação dos usuários e seus familiares na construção do PTS.</i> III) As pessoas internadas possuem prontuários individuais e únicos? Quem tem acesso a tais prontuários? As pessoas internadas podem acessar seus prontuários? Se sim, em quais condições?
<b>15. Atividades terapêuticas, educacionais, profissionalizantes, de lazer e comunitárias</b>	As atividades regulares ofertadas pelo serviço são diversificadas e abrangem diferentes dimensões da vida social	I) São realizadas oficinas terapêuticas e atendimentos grupais? Se sim, quais? Há definição de critérios para participação nas oficinas e/ou grupos? II) Vocês costumam realizar passeios e/ou atividades externas voltadas ao lazer e à reinserção social? Aonde vão? Com que frequência? Quem escolhe para onde ir? III) São realizadas atividades escolares ou viabilizada ida à escola durante a internação? Há atividades ou apoio para o desenvolvimento profissionalizante ou retorno ao mercado de trabalho? IV) Há ações destinadas aos familiares e/ou rede de suporte social dos usuários internados?
<b>16. Alta Desinstitucionalização</b>	e O tratamento visará, como finalidade permanente, a reinserção social do paciente em seu meio	I) O hospital desenvolve ações visando a alta responsável e reinserção social das pessoas internadas? II) Há pessoas internadas no hospital há mais de 1 ano ininterrupto? É expressiva quantidade de pessoas nessa condição?



		III) Há equipes ou estratégias específicas para desinstitucionalização de pessoas em internação de longa permanência (mais de 1 ano ininterrupto)?
<b>17. Cuidados de saúde geral</b>	Atenção integral à saúde e condições de acesso aos serviços de saúde externos ao hospital	<p>I) Como é a interlocução entre o hospital e os serviços de saúde do território? Com qual periodicidade as pessoas internadas são atendidas nos serviços de saúde do território? Como é feito o transporte até o local? Qual a sua opinião sobre o funcionamento da rede de saúde local?</p> <p>II) Há enfermaria de intercorrências clínicas no hospital? Em quais situações as pessoas internadas são transferidas para lá? E qual o fluxo?</p> <p>I) Há pessoas com doenças infectocontagiosas no hospital? Quais as medidas adotadas nestes casos?</p>
<b>18. Óbitos</b>	Ocorrência e a causalidade de óbitos de pessoas internadas no hospital	No último ano houve ocorrência de óbitos de pessoas internadas no hospital? Quais as principais <i>causas mortis</i> ?
<b>19. Comunicação e Visitas</b>	A equipe de saúde está disponível e favorece a interação e o fortalecimento de vínculos com os familiares e a rede de suporte social das pessoas internadas	<p>I) Como se dá a interação entre a equipe de saúde do hospital e a família da pessoa internada? Há estratégias para o fortalecimento de vínculos? É feita a busca ativa de familiares das pessoas internadas? Quais as rotinas para realização de visitas? Tem dia e horário certo para isso?</p> <p>II) As pessoas internadas podem se comunicar com seus familiares e amigos de fora do hospital? Podem ligar ou usar o telefone? Tem dia e horário certo para isso? Podem receber cartas ou telefonemas?</p>

### Violações de direitos e canais de denúncia

Assunto	O que avaliar?	Perguntas
<b>20. Exploração do Trabalho</b>	Uso da força de trabalho das pessoas internadas com a fins de apoio à manutenção e/ou funcionamento da instituição	As pessoas internadas exercem atividade de trabalho no hospital? Ajudam os funcionários na medicação, a dar banho nas pessoas com mais dificuldades, na limpeza e/ou na cozinha, etc.? Se sim, trabalham com que frequência e por quanto tempo? Há critérios para a seleção de



		peças que desenvolverão atividades de trabalho? As peças recebem pagamento ou algo em troca?
<b>21. Violência</b>	Situações de agressão e discriminação envolvendo usuários e/ou funcionários e a capacidade da equipe em distencionar situações de conflito e prevenir violências	<p>Você soube ou presenciou alguma situação de agressão física, psicológica e/ou sexual no hospital, neste último ano? Pode nos contar alguma dessas situações (quem estava envolvido e quando e onde ocorreu)? Elas são frequentes? Como os profissionais lidam com essas situações? Houve uso da força por parte dos funcionários? Quais foram os métodos utilizados? Alguma pessoa se feriu ou veio a óbito? Houve testemunhas? Foram acionados outros órgãos públicos? Se sim, quais?</p> <p><i>Se o entrevistado não relatar qualquer caso de violência, perguntar qual seria a conduta e os procedimentos adotados, se acontecesse.</i></p>
<b>22. Contenção mecânica</b>	Condições de aplicação da contenção mecânica e a conduta dos profissionais; recorrência do uso em detrimento de medidas alternativas para acolhimento de crises	<p>São realizadas contenções mecânicas? Essa é uma prática frequente no hospital? Em quais situações e em que local as contenções costumam ser aplicadas e, em média, qual o tempo de duração? Há protocolo assistencial no hospital que oriente tal medida? Se sim, a conduta prevista no protocolo corresponde à realidade?</p> <p><i>Verificar as condições das faixas de contenção e se há livro ou outra documentação afim instituída na instituição para registrar/relatar tais ocorrências, além do prontuário individual.</i></p>
<b>23. Isolamento e contenção química</b>	Irregularidades: Existência de “celas fortes” e/ou espaços de isolamento; e uso abusivo de medicações para fins punitivos ou sedativos (“sossega leão”)	<p>I) Há espaços de isolamento no hospital?</p> <p><i>Se sim, verificar onde se localiza e buscar compreender a dinâmica de isolamento, para posterior notificação da autoridade competente, visto ser uma prática proibida em hospitais psiquiátricos quando descartado risco de transmissão de doenças infectocontagiosas.</i></p> <p>II) Você tem conhecimento de algum caso em que medicação foi utilizada como forma de ameaçar, de punir ou de sedar algum usuário? O usuário do serviço poderia apresentar uma queixa? Qual foi a</p>



		consequência? Há medidas ou estratégias implantadas para prevenir tais situações no hospital?
<b>24. Revista</b>	Irregularidades: revista de pessoas internadas ou visitantes	As pessoas internadas sofrem revistas nesta unidade? E os visitantes? Se sim, em que circunstâncias isso se dá e de que forma é realizado? Há regulamento ou protocolo?
<b>25. Canais de Denúncia</b>	Meios e/ou procedimentos que os usuários e trabalhadores dispõem para prestar queixas sobre quaisquer violações que estejam ocorrendo no hospital	O hospital dispõe de protocolos ou regulamentos internos para que as pessoas internadas e trabalhadores possam apresentar denúncias sobre incidentes de abuso verbal, psicológico, físico ou sexual, ou negligência? Quais as medidas tomadas pelos profissionais quando se deparam com tais situações? Os usuários do serviço são informados, de forma clara e compreensível, sobre procedimentos para prestar queixas? Isso implica na possibilidade de contatar órgãos externos à unidade hospitalar?