

iscte

INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

A Sinalética para a Orientação dos Clientes em Espaço Hospitalar

Caso de um Hospital Privado na Região de Lisboa

Diogo Filipe Pereira Guedes
Mestrado em Gestão de Serviços de Saúde

Orientadora:

Prof. Doutora Rita Maria Espanha Pires Chaves Torrado da Silva

Professora Auxiliar com Agregação

Iscte - Instituto Universitário de Lisboa

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

A Sinalética para a Orientação dos Clientes em Espaço Hospitalar

Caso de um Hospital Privado na Região de Lisboa



A Sinalética para a Orientação dos Clientes em Espaço Hospitalar

Caso de um Hospital Privado na Região de Lisboa

Diogo Filipe Pereira Guedes

Mestrado em Gestão de Serviços de Saúde

Orientadora:

Prof. Doutora Rita Maria Espanha Pires Chaves Torrado da Silva

Professora Auxiliar com Agregação

Iscte - Instituto Universitário de Lisboa

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Agradecimentos

É com enorme orgulho e apreço que termino mais uma etapa da minha vida académica. Não foi um processo nada fácil, mas com força de vontade e determinação tudo se supera.

Este trajeto fi-lo com ajuda direta ou indireta de muitas pessoas e gostaria de deixar aqui, por escrito, o meu maior agradecimento a todos. À minha família, que me apoia em todos os momentos e esta etapa não foi exceção. A todos os meus amigos que me deram força para continuar este projeto e auxiliaram-me sempre que foram requisitados.

Um agradecimento muito especial à minha orientadora, Prof. Doutora Rita Espanha, por ter acreditado neste projeto, pelo apoio incansável e pela prontidão na resposta a todas as dúvidas e questões que foram surgindo.

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Resumo

Esta dissertação explora o papel crucial da sinalética efetiva na orientação dos clientes através do espaço hospitalar, com foco no impacto dos processos de comunicação, melhoria comportamental e construção de confiança na instituição. Este tema surge na sequência de uma problemática existente em instituições de saúde de grandes dimensões, que não são capazes de fornecer uma sinalética clara e de fácil leitura para uma melhor experiência do cliente no espaço hospitalar. Através de uma revisão abrangente da literatura existente, um estudo qualitativo das entrevistas realizadas aos profissionais clínicos e não clínicos e um estudo quantitativo, com um questionário realizado aos clientes de um hospital privado na região de Lisboa. A pesquisa demonstra que, nesta instituição, existem lacunas na sinalética fornecida para a orientação dos clientes no espaço e, que, por vezes pode resultar num aumento da ansiedade e prejudicar a experiência do cliente durante a sua visita ao hospital. Indica também que uma sinalética bem projetada pode melhorar significativamente a experiência geral do hospital para os clientes. O estudo identifica os principais fatores que contribuem para uma sinalética bem-sucedida. Além disso, a dissertação oferece recomendações para as instituições de saúde melhorarem as suas estratégias de sinalética e criarem uma experiência mais positiva para o cliente. Numa última análise, os resultados desta pesquisa destacam a importância da sinalética efetiva na promoção de uma melhor e mais eficaz comunicação, comportamento e confiança do cidadão no ambiente hospitalar.

Palavras- Chave: Sinalética, Orientação, Hospital, Comunicação, Confiança, Segurança

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Abstract

This dissertation explores the crucial role of effective signage in guiding clients through hospital spaces, with a focus on the impact of communication processes, behavioral improvement, and trust building within the institution. This topic arises in response to a problem in large healthcare institutions that are unable to provide clear and easy-to-read signage for a better customer experience in the hospital space. Through a comprehensive review of existing literature, a qualitative study of interviews conducted with clinical and non-clinical professionals, and a quantitative study with a questionnaire conducted with clients of a private hospital in the Lisbon region, the research demonstrates that there are gaps in the signage provided for client guidance in this institution, and that this can sometimes result in increased anxiety and harm the customer experience during their hospital visit. It also indicates that well-designed signage can significantly improve the overall hospital experience for customers. The study identifies the key factors contributing to successful signage. Additionally, the dissertation offers recommendations for healthcare institutions to improve their signage strategies and create a more positive customer experience. Ultimately, the results of this research highlight the importance of effective signage in promoting better and more effective communication, behavior, and citizen trust in the hospital environment.

Keywords: Signage, Orientation, Hospital, Communication, Confidence, Safety

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Índice

1	Introdução	1
1.1	Objetivo de Estudo	4
1.2	Questão de Investigação	5
2	Revisão de Literatura	7
2.1	Saúde nas Sociedades Modernas e o caso português	7
2.2	Importância na Orientação no Espaço e as Suas Implicações	11
3	Metodologia	17
3.1	Pertinência do Estudo	17
3.2	Método de Investigação	18
3.3	População e Amostra	20
3.4	Recolha de Dados	21
4	Resultados e Discussão	24
4.1	Análise Qualitativa da Entrevista	24
4.2	Análise Quantitativa do Questionário	32
4.2.1	Género e Idade	33
4.2.2	Análise Da Orientação no Espaço	34
4.2.3	Sinalética	37
4.2.4	Ansiedade	41
4.2.5	Sugestões Clientes	43
5	Discussão	44
6	Conclusão	47
6.2	Limitações do Estudo e Sugestões de Pesquisa Futura	49
7	Bibliografia	50
8	Anexos	55
8.1	Questionário	55

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Idade e Género dos Clientes	33
Tabela 2 - Opinião sobre a orientação no espaço de um hospital privado na região de Lisboa por faixa etária.....	36
Tabela 3 – Satisfação com a Sinalética por faixa etária. De 1 (Nada Satisfeito) a 5 (Muito Satisfeito)	39

Índice de Figuras

Figura 1 - Importância da orientação no espaço hospitalar	34
Figura 2 - Facilidade de Orientação no espaço Hospitalar.....	34
Figura 3 - Facilidade de Orientação no espaço Hospitalar por número de visitas	35
Figura 4 - Opinião sobre a orientação no espaço de um hospital privado na região de Lisboa ..	36
Figura 5 - Importância da Sinalética para orientar os clientes. De 1 (Nada Importante) a 5 (Muito importante)	37
Figura 6 -Sinalética oferecida por um hospital privado na região de Lisboa sobre a localização do serviço que é pretendido	38
Figura 7 – Avaliação da satisfação, por parte do cliente, da sinalética. De 1 (Nada Satisfeito) a 5 (Muito Satisfeito)	39
Figura 8 - Correspondência entre a localização dos serviços e a orientação/sinalética do espaço. De 1 (Péssima) a 5 (Excelente)	40
Figura 9 – Auxílio da sinalética num hospital privado na região de Lisboa para a redução da ansiedade	41
Figura 10 - Auxílio da sinalética num hospital privado na região de Lisboa para a redução da ansiedade por faixa etária	41
Figura 11 – Melhoria da sinalética de um hospital privado na região de Lisboa no auxílio da diminuição da ansiedade dos clientes	42

1 Introdução

A ideia deste estudo nasce da experiência profissional do autor. Ao trabalhar diariamente numa unidade hospitalar, depara-se com clientes a questionar para onde se devem dirigir para as suas consultas. Há uma perceção muito clara da desorientação dos clientes no espaço hospitalar que pode influenciar os processos de comunicação e construção da confiança na instituição. Neste trabalho o nome da instituição em estudo foi anonimizado e, será denominado por hospital privado na região de Lisboa. Tal situação acontece, porque não foi conseguida a autorização para tornar público o nome da instituição em tempo útil para a entrega do trabalho.

A orientação no espaço hospitalar é uma atividade crítica para os profissionais de saúde e clientes, que precisam de se deslocar com segurança e eficiência pelo ambiente hospitalar.

Os hospitais são instituições complexas, onde a orientação dos clientes é de extrema importância. A sinalética nos hospitais é um elemento essencial na garantia de que clientes e colaboradores possam permanecer com eficiência e segurança no espaço/ambiente hospitalar. Uma sinalética adequada ajuda a reduzir a ansiedade, aumentar a confiança e melhorar a experiência geral dos utilizadores das unidades de saúde. Além disso, uma boa sinalética pode contribuir para a eficácia dos processos de atendimento, reduzindo o tempo de espera e minimizando a possibilidade de erros. Nesta dissertação, será discutido o papel da sinalética para a orientação dos clientes em espaços hospitalares, examinando as práticas existentes atualmente, a associação à ansiedade e avaliação da eficácia da sinalética no contexto hospitalar.

A sinalética nos hospitais pode assumir diferentes formas, desde placas informativas e mapas, telas interativas e outras soluções digitais. A escolha do tipo de sinalética depende do contexto e das necessidades específicas do hospital, considerando os fluxos de tráfego, as áreas críticas e as áreas de alto tráfego, bem como as necessidades de diferentes grupos de utilizadores, como clientes e colaboradores. Além disso, é importante considerar que a sinalética deve ser clara e fácil de entender/interpretar, especialmente para pessoas que podem estar a passar por um momento de stress ou ansiedade. A utilização de símbolos claros e universais pode ajudar a tornar a sinalética

mais intuitiva, reduzindo a necessidade de leitura de texto e, melhorando a experiência do utilizador (Arslan & Altıntaş, 2019).

A implementação e manutenção da sinalética também são fatores importantes a serem considerados. A sinalética deve ser colocada em locais estratégicos e atualizada regularmente, para garantir que os utilizadores do espaço possam confiar e facilmente interpretar as informações apresentadas. Além disso, a avaliação periódica da eficácia da sinalética é importante para identificar possíveis problemas e oportunidades de melhoria (Arslan & Altıntaş, 2019).

Prosseguindo no tema da sinalética nos hospitais, esta desempenha um papel fundamental na orientação dos clientes e na melhoria da experiência geral do utilizador. A sinalética nos hospitais não se limita apenas a direcionar os clientes para a área de atendimento. Também pode ser usada para informar sobre regras de segurança, prevenir a disseminação de doenças, orientar sobre o acesso a serviços adicionais e muito mais. É importante, portanto, que a sinalética seja adaptada ao público-alvo e ao contexto específico de cada hospital (Guo et al., 2016).

Além disso, pode ser uma ferramenta poderosa para melhorar a eficiência dos processos de atendimento. Ao orientar os utilizadores para as áreas corretas e fornecer informações claras sobre os próximos passos, a sinalética pode ajudar a reduzir o tempo de espera e minimizar a possibilidade de erros (Guo et al., 2016).

Por outro lado, a falta de sinalética adequada pode levar a problemas como atrasos no atendimento, confusão entre os utilizadores da unidade de saúde, aumento do stress e da ansiedade e até mesmo riscos de segurança. Portanto, é fundamental que os hospitais invistam numa sinalética de qualidade e garantam que esta seja atualizada e mantida regularmente (Guo et al., 2016).

A questão da sinalética numa unidade de saúde pode abranger diversos aspetos, desde a análise dos desafios específicos enfrentados pelos hospitais até à apresentação de soluções inovadoras e eficazes de sinalética. A pesquisa nesta área pode ter um impacto significativo na melhoria da experiência do utilizador e na eficácia do atendimento.

A ansiedade é uma emoção comum entre os pacientes e seus acompanhantes num ambiente hospitalar. A sensação de incerteza, aliada ao desconforto físico, pode gerar um

ambiente de stress para os clientes do hospital. A sinalética eficaz¹ pode ajudar a reduzir essa ansiedade, fornecendo informações claras e confiáveis sobre o ambiente hospitalar e os procedimentos do atendimento.

Por exemplo, a sinalética pode informar o tempo de espera estimado, o caminho para o consultório ou para a sala de exames, e outras informações relevantes que possam acalmar e tranquilizar os clientes. Além disso, a sinalética pode incluir mensagens de incentivo e apoio, o que pode ajudar a melhorar a experiência dos clientes do hospital. Por outro lado, a falta de sinalética adequada pode agravar a ansiedade e o stress dos clientes, pois podem sentir-se perdidos e confusos num ambiente desconhecido e incerto. Portanto, a sinalética deve ser clara e precisa, e deve ser colocada em locais estratégicos para orientar os clientes do hospital.

É muito importante explorar o papel da sinalética na redução da ansiedade dos clientes, examinando a eficácia dos diferentes tipos de sinalética e como eles afetam a experiência da pessoa que visita o hospital. Isso pode ajudar a desenvolver soluções mais eficazes e orientadas, que levem em conta as necessidades emocionais, bem como suas necessidades práticas. Perder-se num ambiente de grandes dimensões e disperso pode ser frustrante para os clientes (Newman, 2007), particularmente no contexto das unidades de serviços de saúde, como os hospitais. Nesses ambientes, os clientes encontram-se muitas vezes angustiados ou ansiosos, e a dificuldade em encontrar o destino pretendido pode aumentar a negatividade dessas emoções.

O uso de sinais, tanto como símbolos e indicadores de direção, pode evitar que os clientes percam tempo ou abandonem a organização prematuramente (Newman, 2007). Noutras palavras, a sinalética desempenha um papel fundamental nas organizações de serviços porque orienta e facilita a circulação das pessoas no espaço, facilitando a orientação.

Para perceber a importância da sinalética na orientação, foram realizadas entrevistas a funcionários de departamentos clínicos e não clínicos, que lidam com esta temática diariamente, para entender as preocupações das instituições relativas a esta temática e se realmente existe uma perceção do problema. Foi também realizado um

¹ **Eficaz** (adj.) - É algo adequado para atingir um propósito, de modo a alcançar o resultado pretendido ou esperado.

questionário aos clientes que visitam este hospital privado na região de Lisboa, para ter a sua perceção e opinião sobre a temática da sinalética, orientação no espaço e ansiedade associada ao tema.

Este estudo pretende contribuir para o entendimento da relação entre sinalética, emoções e satisfação com o serviço, tendo como objetivo investigar o seu impacto, explorar o efeito moderador das emoções no relacionamento entre a sinalética e a satisfação do cliente, sendo que também se reconhece a necessidade de prever/estudar algumas estratégias e propostas de melhoria nesta área.

1.1 Objetivo de Estudo

O presente trabalho tem como intuito a análise da sinalética e a perceção do funcionamento num hospital privado tendo por base a observação e avaliação dos processos realizados na instituição. Os objetivos consistem em conciliar e aplicar os conhecimentos obtidos a nível académico, com o trabalho desenvolvido na instituição em ambiente profissional.

O local de estudo foi um hospital privado na região de Lisboa, abrangendo todos os serviços e corredores do local, tendo sido identificado pelos colaboradores desta unidade como um problema geral que ocorre em todo o espaço hospitalar, sendo constantemente abordados por clientes a pedir indicações sobre os locais de consultas/tratamentos que pretendem.

A pertinência deste estudo surge da experiência vivida no local, onde diariamente, é possível notar uma desorientação das pessoas no espaço hospitalar em estudo, sendo que na maioria não sabe onde se tem de dirigir dentro do hospital e, neste sentido uma grande parte dos clientes aborda os profissionais para saber onde se têm de dirigir ou acabam por chegar atrasados à sua consulta ou exame enquanto procuram, sem auxílio, o lugar onde têm de se dirigir. Esta situação leva ao possível aumento da ansiedade dos clientes por não encontrarem o espaço certo e demorarem algum tempo a consegui-lo, para além da ansiedade normal de visitar um hospital.

Também surgiu neste trabalho a hipótese de auscultar alguns membros de departamentos não clínicos do hospital para entender a sua opinião sobre as condições da sinalética atual e comunicar também com os profissionais de saúde desse mesmo hospital,

com o propósito de darem a sua opinião sobre a qualidade/efetividade da sinalética e identificação de um possível problema na orientação dos clientes no espaço hospitalar.

O objetivo da pesquisa passou pela recolha de informação, primeiramente teórica e depois empírica, através de questionários e entrevistas à população alvo. Por fim, foi possível realizar uma análise das várias opiniões e chegar a uma conclusão sobre se, efetivamente, existe um problema na sinalética para a orientação dos clientes e, se esse problema provoca um aumento de um estado de ansiedade.

1.2 Questão de Investigação

A noção do espaço hospitalar e do percurso que um cliente tem de percorrer até ao serviço pretendido baseia-se numa comunicação acertada e de uma sinalética simples e eficaz. Infelizmente, é possível observar que, frequentemente, o espaço hospitalar não preenche estes requisitos e torna-se importante perceber os efeitos causados nos clientes. Sendo assim, a questão de investigação é:

Qual a importância da orientação dos clientes no espaço hospitalar através da sinalética, para os processos de comunicação e construção da confiança na instituição?

Em primeiro lugar é necessário entender a posição e a perceção do hospital quanto a esta temática e entender como cada departamento vê o estado atual da sinalética. Definiram-se, deste modo, algumas sub-questões de investigação:

Questão 1.1: Qual é, atualmente, o nível de qualidade/clareza/simplicidade da sinalética presente no hospital para auxílio da orientação no espaço hospitalar?

De seguida é necessário entender a problemática, ou seja, a influência que uma má comunicação e sinalética têm na saúde da pessoa que visita a instituição. Assim:

Questão 1.2: É possível existir um aumento da ansiedade dos clientes por não encontrarem o espaço certo e demorarem algum tempo a consegui-lo, para além da ansiedade normal de visitar um hospital?

Por último, tentar entender e explorar alguma(s) estratégias de melhoria para eliminar esta situação e poder melhorar consideravelmente o momento da visita a um hospital, que nunca é um processo simples, ou seja:

Questão 1.3: Que processos ou estratégias de melhoria podem ser implementados para aumentar o conforto e diminuir a ansiedade de uma visita ao hospital?

2 Revisão de Literatura

2.1 Saúde nas Sociedades Modernas e o caso português

Os sistemas de saúde têm uma responsabilidade vital e contínua na saúde das pessoas ao longo da vida. São cruciais para o desenvolvimento saudável do cidadão e da sociedade no geral. (WHO, 2003) A melhoria da saúde é claramente o principal objetivo de cada sistema de saúde, mas não é o único. O objetivo de uma boa prestação de cuidados é garantir uma boa e rápida resposta a todos os que o procuram e também garantir uma igualdade de tratamentos sem qualquer tipo de discriminação (WHO, 2000).

Cada sistema nacional de saúde deve ser orientado para atingir três objetivos: boa prestação de cuidados, capacidade de resposta às expectativas da população e justiça na contribuição financeira, para que a população no geral, possa ter acesso (WHO, 2002).

Os sistemas de saúde têm contribuído enormemente para uma melhor saúde da maior parte da população global durante o século XX e nos tempos atuais. Hoje, é reconhecido que os sistemas de saúde, em todos os países, ricos e pobres, desempenham um papel muito importante na qualidade de vida da população (WHO, 2002).

A prestação de cuidados leva ao esforço total da sociedade, privado e público, que pretende garantir, fornecer, financiar e promover a saúde. Os cuidados de saúde consistem em medidas/procedimentos que ambicionam a manutenção, melhoria da saúde e do ambiente de trabalho. Compreendem os direitos e obrigações adquiridos na prestação de cuidados, bem como as medidas, atividades e procedimentos que são realizados nos serviços de saúde para a prevenção e controlo das doenças ou outros distúrbios da saúde. A deteção precoce das doenças e respetivas condições de saúde proporcionam um tratamento e reabilitação oportunos e eficientes², mediante a aplicação das práticas clínicas aconselhadas a cada caso (Donev, et al, 2000). A prestação de cuidados de saúde mudou marcadamente durante o século XX, movendo-se em direção ao ideal do bem-estar, prevenção de doenças e incapacidades. Além disso, envolve todos os colaboradores das instituições que auxiliam os indivíduos principalmente na recuperação da saúde, mas também na prevenção de doenças (Donev, et al, 2000).

² **Eficiente** (adj.) - Quando a tarefa é executada da melhor maneira possível, com o menor desperdício de tempo, esforço e recursos.

Os serviços de saúde são representados por um conjunto de instituições, cujo objetivo é atender às diversas necessidades da população e, assim, prestar cuidados de saúde aos indivíduos e à comunidade, nos quais se incluem um amplo espectro de atividades preventivas e curativas, utilizando, em grande medida, profissionais de saúde especializados. Todas as instituições de serviços de saúde podem ser classificadas por propriedade e lucro. Além disso, podem ser classificadas pelo paciente internado ou em ambulatório e, para o paciente internado, pelo tempo médio de permanência (Rakich et al, 1992).

No mundo atual, pode ser difícil dizer exatamente o que é um sistema de saúde, em que consiste e, onde começa e termina. Significa isto, que as fronteiras entre os sistemas de saúde e do bem-estar não são nítidas e claras. O sistema de saúde inclui todas as atividades com o objetivo de promover, restaurar e manter a saúde. Significa que o sistema de saúde pressupõe uma correlação de elementos complexos e relacionados que contribuem para a saúde nos lares, instituições educacionais, locais de trabalho, locais públicos e comunidades, bem como no ambiente físico e psicossocial. É geralmente organizado em vários níveis: começando nos cuidados de saúde primários, sendo os cuidados colocados ao alcance do cidadão e da comunidade, uma primeira linha de tratamento e assistência à saúde próxima do local onde as pessoas vivem e trabalham; os cuidados secundários ou hospitalares, podem ser definidos como o conjunto de atividades de prevenção, promoção, restabelecimento ou manutenção da saúde, bem como de diagnóstico, tratamento/terapêutica e reabilitação, em ambiente hospitalar e realizadas a doentes em fase aguda de doença, exigindo o recurso a um suporte tecnológico diferenciado; os cuidados de saúde terciários, também designados cuidados continuados integrados, são compostos por um conjunto de intervenções sequenciais de saúde e/ou apoio social, centradas na recuperação global, entendida como o processo terapêutico e de apoio social, que tem o objetivo de promover a autonomia, melhorando assim a funcionalidade da pessoa que se encontra numa situação de dependência, através da sua reabilitação, readaptação e reinserção familiar e social; os cuidados domiciliários podem ser definidos como o conjunto de atividades de prevenção, promoção, restabelecimento ou manutenção da saúde, bem como de diagnóstico, tratamento/terapêutica e reabilitação, através de um conjunto de recursos destinados a prestar cuidados de saúde, a pessoas doentes ou inválidas, no seu domicílio, em lares ou instituições (ERS, 2011).

Os níveis secundário e terciário lidam com os elementos do sistema de saúde que fornecem progressivamente cuidados e apoios mais complexos e especializados. As infraestruturas dos sistemas de saúde incluem serviços, instalações, instituições ou estabelecimentos, organizações e aqueles que os operam para realizar a entrega de uma variedade de tarefas e programas de saúde. Eles fornecem aos indivíduos, famílias e comunidade cuidados de saúde que consistem numa combinação de ações de promoção, proteção, prevenção, diagnóstico e medidas de reabilitação. Os recursos de saúde são todos os meios do sistema de saúde disponíveis para sua operação, incluindo mão de obra, edifícios, equipamentos, fundos, conhecimento e tecnologia (ERS, 2011).

O sistema de prestação de cuidados de saúde é a resposta organizada aos problemas da sociedade e às necessidades de saúde da população. Os países diferem consideravelmente pelo seu potencial económico, diversidade de problemas, necessidades de saúde, a forma como organizam a sua resposta, bem como no nível de gestão, fontes de financiamento e controlo do seu sistema de saúde quanto à coordenação, planeamento e organização. A qualidade do sistema de saúde é expressa através da cobertura, acesso, equidade, mas também eficiência no uso dos seus recursos e financiamento. Os sistemas de saúde enfrentam novos desafios, entre eles o envelhecimento da população, fatores de risco generalizados associados ao estilo de vida, o aumento da incidência de doenças não transmissíveis, implementação e descoberta de novas tecnologias, custos crescentes, falta de envolvimento e cooperação da comunidade (Donev, et al, 2000).

Os sistemas de saúde de hoje são modelados em vários princípios que têm vindo a ser aperfeiçoados desde o final do século XIX. Um desses princípios ou objetivos era cobrir todos ou a maior parte cidadãos por meio de pagamentos obrigatórios a seguros ou fundos, enquanto eram prestados os cuidados de saúde através de prestadores públicos e privados. O crescimento socioeconómico das sociedades seguido pela expansão demográfica e aumento da expectativa de vida, bem como a transição epidemiológica com predominância de doenças crónicas não transmissíveis, resultou em mudanças das necessidades de uma população envelhecida (Aronowitz & DeBenedet, 2017).

Atualmente, considera-se ser necessário dinamizar e fortalecer a cultura de um sistema de saúde (Mintzberg, 2001), e, ainda, é possível afirmar que existe uma grande

separação entre as entidades que prestam cuidados de saúde. Segundo o autor, apesar de existirem, neste contexto ambientes com um grande grau de especialização, é importante que se construa uma cultura de cooperação entre as instituições de cuidados de saúde e não uma cultura separatista em que prestam isoladamente cuidados de saúde sem qualquer troca de conhecimento (Mintzberg, 2001). Com os avanços tecnológicos, globalização e competitividade de mercado, as instituições de saúde têm assistido e enfrentado diversos desafios, que vão desde a generalização do acesso das populações a cuidados de saúde de qualidade, proporcionando uma melhoria dos indicadores de saúde, até ao aumento do nível de eficiência e de controlo de custos (Delloite, 2011). O agravamento da conjuntura económica e social, tornou imperativo existir um conjunto de medidas e reformas com o objetivo de melhorar a eficiência e eficácia das instituições de saúde, nomeadamente em Portugal (Delloite, 2011), melhoria essa, que pode ser concebida, tornando os sistemas de saúde privados e públicos mais resilientes e centralizados na pessoa (Health at a Glance, 2021).

Hoje, as unidades de saúde e os recursos humanos estão distribuídos de forma desigual dentro e entre países. Os países mais pobres têm taxas de médicos e enfermeiros três a quatro vezes menores do que os países mais ricos e, o acesso a serviços clínicos ainda é limitado a certos grupos e pessoas com maiores posses. Nestes países os colaboradores da área da saúde inseridos nas comunidades são o contacto de primeira linha para as populações (Tulchinsky et al, 2009).

Portugal baseia-se no sistema *Beveridge* (Branco, 2017), onde a fonte de financiamento não está relacionada com o rendimento dos indivíduos e das famílias e é feita através da cobrança de taxas (taxas moderadoras) à população. As principais características assentam no acesso universal aos cuidados de saúde para todos os cidadãos com base na região onde habitam; compreende toda a gama de cuidados de saúde primários e diferenciados e é um direito para todos; forte controlo por parte do ministério da saúde e finanças; burocracia, subfinanciamento e rigidez (WHO, 2000).

O sistema nacional de saúde inclui o ministério e seus departamentos ao nível governamental, segurança social e regimes de subsistemas saúde, diversas organizações e serviços, como organizações voluntárias, instituições de saúde públicas e privadas que prestam cuidados de saúde. Estes setores devem ser estreitamente coordenados e relacionados entre si para uma comunicação e ação eficaz (Donev et al, 2000).

2.2 Importância na Orientação no Espaço e as Suas Implicações

Tendo em consideração o aumento ou incremento da eficiência e eficácia, é necessário conhecer e melhorar os espaços de saúde. Conhecer os processos mentais das ações que nos permitem orientar e chegar ao destino, é a principal preocupação da cognição espacial. Um dos espaços onde a orientação e a procura têm mais relevância são os hospitais, edifícios onde se reúnem diferentes grupos de pessoas (pacientes/clientes, visitantes, pessoal administrativo, pessoal médico e paramédico), que circulam por áreas bem definidas (bloco operatório, consultórios, salas de exames, etc.), mas também onde quem visita normalmente encontra-se numa situação mais vulnerável e apreensiva, o que faz com que os pacientes estejam mais sensíveis e ansiosos se não conseguirem identificar corretamente o local do destino (Mora et al, 2014).

Existem várias características que tornam a orientação especialmente complexa nos hospitais. Em primeiro lugar, há dificuldades em entender certas terminologias, uma vez que frequentemente os termos utilizados não coincidem com os utilizados pelos médicos (exemplo: raios X versus imagiologia). Em segundo lugar, o processo do crescimento hospitalar normalmente carece de um plano diretor orientador que garanta a continuidade das circulações principais, sem dar importância, por exemplo, à localização dos elevadores em situações futuras, dificultando ainda mais a orientação dos utilizadores (Cooper, 2010). Outra questão prende-se com o facto dos pacientes e visitantes geralmente estarem em situações altamente stressantes (como o nascimento de uma criança, por exemplo), o que reduz a sua capacidade de se concentrarem para se orientarem no espaço (Mora et al, 2014).

McCarthy M. (2004) argumentou que a capacidade de “encontrar o caminho” efetivamente nos hospitais traduz-se numa redução do stress, frustração nos visitantes e maior confiança no trabalho dos profissionais. Esta é talvez a razão pela qual foi defendida, por alguns autores, a necessidade de um “*design* saudável” dos espaços hospitalares, a considerar, entre outras coisas, o planeamento da arquitetura e sinalética que permitam a orientação das pessoas (McCarthy, 2004). Já Montpetit (2013), afirma que os problemas de orientação nos hospitais são frequentemente traduzidos por perdas económicas significativas, bem como um mau atendimento aos pacientes/clientes.

Uma forte e clara sinalética cria uma sensação de ambiente familiar e contribui para a experiência positiva do paciente/cliente (Montpetit 2013). Uma das prioridades para os pais, por exemplo, quando chegam a um hospital com uma criança doente é poder localizar os sinais que indicam a direção para o local onde se devem dirigir. Sinais claros que ajudam os pacientes e as suas famílias a encontrar o seu percurso podem diminuir o stress, a ansiedade e aumentar a satisfação do paciente.

Parece claro que ficar “perdido” num hospital aumenta os níveis de ansiedade e isso, por sua vez, pode contribuir para a sobrecarga dos funcionários, profissionais de saúde ou não, uma vez que os colaboradores perdem tempo a direcionar os pacientes. O tempo estimado que é gasto a redirecionar pacientes e familiares, num grande hospital, é relatado como o equivalente a 10 horas adicionais de trabalho (Arthur & Passini 2002).

A eficácia do *design* da sinalética depende da configuração, tamanho e população do serviço (Cooper 2010). A sinalética eficaz é atraente, reconhecível e direciona ou informa os visitantes de maneira conveniente (Rousek & Hallbeck 2011). Numa unidade de saúde, as placas instruem os visitantes sobre onde estão e onde pretendem ir dentro do hospital, os sinais também descrevem as regras e políticas do hospital, como por exemplo a hora das visitas (Mollerup, 2009). A quantidade de informações num ambiente de saúde pode ser avassaladora para os visitantes, sendo que a sinalética deve ser concisa (Cooper & Smith 2004). Além disso, toda a sinalética deve estar interligada através de um design comum (Cooper & Smith 2004). Para transmitir a sua mensagem de forma eficaz, os sinais devem ser visíveis e acessíveis. Mollerup (2009) recomenda que os sinais devem ser de cores vivas, para que se destaquem, e que o texto deve apresentar um alto contraste para torná-lo legível. Houts et al. (2006), além disso, relataram que a eficácia da comunicação em saúde é aumentada pela inclusão de imagens ou gráficos no *design*.

Muita da literatura disponível indica que uma disposição espacial e uma sinalética eficaz podem ter efeitos positivos nas perceções dos pacientes em relação ao serviço no geral (Chambers & Bowman, 2011). Trulove, Sprague e Colony (2000) definiram o termo *wayfinding* como “navegar de um lugar para outro” e como “uma atividade muito básica, onde as pessoas se envolvem ao longo das suas vidas.” (n.p.). Os autores sugerem que a orientação deve ser uma atividade de resolução de problemas, na qual as decisões são feitas através da interpretação de um sistema de recursos de navegação que devem conter caminhos com pistas visuais, verbais e auditivas.

O tema da sinalética deve ser estudado em conjunto com o conceito da orientação no espaço (*wayfinding*). Zijlstra et al. (2016) definiram o *wayfinding* como a capacidade dos clientes em navegar de um ponto ao outro usando referências como a sinalética. Embora a orientação seja uma habilidade natural, a sinalética é uma das variáveis que mais afetam o *wayfinding* dos clientes, e um mau planeamento dos sistemas de sinalética pode levar a dificuldades na orientação dos clientes e resultar numa má experiência do serviço (Devlin, 2014).

Pode-se dizer que o *wayfinding* é um sistema representado por sinais físicos e gráficos que auxiliam os utentes/clientes a entender onde estão e como chegar ao lugar que procuram. Karimi (2015) afirma que pesquisas mostraram que vários aspetos relacionados com a orientação e o *layout* dos edifícios afetam o *wayfinding* e podem, conseqüentemente, resultar na incapacidade e desorientação do cliente.

Basri e Sulaiman (2013) afirmam que a “frustração causada pelas dificuldades de orientação não só provocam uma opinião negativa do espaço, como também afetam a perceção do próprio público sobre os serviços prestados” (n.p.). Mudar o *design* da sinalética pode ser uma forma de melhorar as capacidades de procura do utente/cliente. Os autores afirmam que um *design* adequado nas unidades hospitalares pode melhorar o processo de recuperação e a melhoria do estado psicológico dos pacientes/clientes, principalmente idosos. *Designers* podem ajudar a criar estes ambientes, considerando a forma como os pacientes/clientes interagem com o cenário, o que exigirá, portanto, o envolvimento do paciente/cliente no processo de *design*. Além dos serviços de saúde de um hospital, parece claro, pela literatura e diversos estudos já realizados, que os pacientes/clientes também precisam de assistência a nível da orientação (Basri & Sulaiman, 2013)

Passini (1996) também partilha essa opinião quando argumenta que as dificuldades em encontrar o caminho podem resultar em opiniões negativas sobre o ambiente físico, como também prejudicar o nome da instituição. Os utilizadores do espaço podem acabar por ter uma experiência negativa por se perderem no edifício, perder uma consulta porque se perderam, ou outros problemas resultantes da falta de sincronia entre os elementos de orientação/sinalética. Para ser eficaz e eficiente, a sinalética deve ser considerada como um fator importante no processo da procura, o que significa que o

projeto e desenvolvimento devem incluir e explorar todas as considerações sobre orientação/sinalética, bem como as diferentes características dos utentes/clientes que visitam e circulam no interior da unidade de saúde (Rodrigues et al, 2018).

Os autores Hughes e Brown (2015) afirmam, porém, que as pessoas dão preferência a pedir instruções diretamente aos funcionários. No entanto, esta questão é negativa em termos de custos e tempo gastos pela equipa, enquanto dá instruções aos pacientes/clientes. Uma das estratégias possíveis é formar todos os membros da equipa a dar instruções de um modo apropriado e eficaz. Se elementos como sinalética ou pontos de referência não forem bem projetados ou implementados, os profissionais continuarão a ter dificuldades em dar orientações de forma eficaz (Rechel et al, 2009).

A sinalética, definitivamente, não é o único elemento que deve ser considerado na orientação no espaço, mas tem sido provado que pode reduzir as dificuldades evitando a confusão, frustração e ansiedade do paciente/cliente. Também é necessário reduzir o tempo gasto pela equipa a dar instruções, reduzir o stress associado à procura e, conseqüentemente, reduzir custos (Carpman & Grant, 2001). Perder-se num ambiente de grandes dimensões e disperso pode ser frustrante para os clientes (Newman, 2007), particularmente no contexto das unidades de serviços de saúde, como os hospitais. O uso de sinais, pode evitar que os clientes se percam na localização do serviço pretendido, no tempo de espera ou, até mesmo, abandonaram a instituição de saúde prematuramente (Newman, 2007). Noutras palavras, a sinalética desempenha um papel fundamental nas organizações dos serviços porque orienta e facilita a circulação das pessoas no espaço, facilitando a orientação.

A problemática da orientação nos hospitais exige um esforço planeado numa perspetiva de melhoria, que será benéfica para os agentes envolvidos devido a uma redução do stress e do esforço físico, mas também para a eficiência geral do hospital (Mollerup, 2009). Segundo este autor, três simples fatores são críticos para a orientação em grandes hospitais: as informações fornecidas anteriormente à visita, a arquitetura do espaço e a nomenclatura dos lugares (toponímia). Usados de forma adequada reduzem o problema da orientação no espaço e a necessidade de mais sinais (Mollerup, 2009).

Enquanto boas informações pré-visita, uma arquitetura planeada, expressiva e nomes facilmente compreensíveis são fatores propícios para uma fácil localização, nenhum hospital pode fazê-lo sem sinais. O desafio é fazê-lo com o mínimo de sinais possível: os sinais certos nas posições certas (Mollerup, 2009).

Os sinais basicamente resolvem cinco tarefas diferentes no hospital. Em primeiro lugar, identificam o hospital, os seus departamentos, as suas funções e quartos. Em segundo lugar, os sinais mostram as direções para partes do hospital que os pacientes/clientes não conseguem encontrar facilmente. Terceiro, os sinais regulam o sujeito, indicando o que fazer e o que não fazer. Quarto, os sinais informam sobre a função do hospital, por exemplo, informam sobre o horário de funcionamento. Quinto, e finalmente, os mapas, aqui considerado um tipo especial de sinal, informam onde o cliente se encontra, a possibilidade de fazer algumas pesquisas e a indicação de rotas específicas dentro da instituição (Mollerup, 2009).

Os sinais devem ser notados e devem ser lidos. Se o utilizador não pode ver o sinal, não vai lê-lo. Portanto, os sinais devem ter um contraste de cores que os destaque. Em seguida, o texto numa placa de sinalética deve ter um contraste de cores que o destaque do fundo. Caso contrário, ninguém poderá lê-lo (Mollerup, 2009). Os sistemas de orientação bem-sucedidos devem fornecer às pessoas os meios necessários para confirmar que estão na localização inicial ou final pretendida, identificar a sua localização e orientar dentro de um edifício ou de um espaço externo, para reforçar que estão a deslocar-se na direção certa e compreender os potenciais perigos e onde se devem dirigir com segurança em caso de emergência (Baskaya et al, 2004).

Projetar sistemas de sinalética requer uma abordagem que permite que as pessoas usem eficientemente as suas capacidades – linguagem, perceção, conhecimento, memória e habilidades de resolução de problemas – para ir de um local para outro. A capacidade de orientação no espaço depende de uma sucessão de pistas de comunicação que incluem elementos visuais, audíveis, táteis e olfativos. As pessoas precisam de ter um conjunto consistente de indicações (Gibson, 2009).

Nos hospitais, em particular, o *wayfinding* é importante, pois os pacientes, que provavelmente estão sob stress, podem ter de percorrer vários locais durante uma visita (Carpman & Grant, 2001). Problemas relacionados com o stress, como pressão arterial elevada e dores de cabeça, estão ligados à complexidade do *wayfinding* (Carpman & Grant, 2001).

A necessidade de bons sistemas de orientação torna-se mais precisa à medida que os hospitais crescem e se expandem. Quando novos edifícios/unidades são adicionados e

as rotas são alteradas, o ambiente que os pacientes/clientes encontraram anteriormente pode ser diferente (Garling et al, 1986).

A sinalética é apresentada por placas atraentes e facilmente identificáveis que direcionam convenientemente os visitantes para os destinos desejados (Harkness, 2008). Os sinais nem sempre são úteis e às vezes podem atrapalhar as experiências das pessoas dentro dos edifícios, especificamente nas instalações de uma unidade de saúde. Unidades de saúde no geral e hospitais em particular, são frequentemente vistos como lugares hostis (Cowgill & Bolek, 2003). As visitas podem ser causa de stress para os pacientes/clientes e para o público em geral devido à natureza das visitas e desconhecimento da instalação.

Em ambientes comunitários, como nos hospitais, estes acomodam uma população cada vez mais diversificada e nesta perspetiva é fundamental que a sinalética seja projetada para ser tão universalmente compreensível quanto possível (Salmi, 2007). Existem muitas características que desempenham um fator na compreensão da sinalética (reconhecimento, cor, tipo de fonte, tamanho, localização, iluminação, etc.) e a utilidade do sistema de saúde depende da consideração destes (Ng & Chan, 2009).

Sistemas de orientação pobres ou insuficientes, incluindo a sinalética, podem criar dificuldades para os clientes e fazer com que cheguem atrasados às consultas médicas, aos exames e que falhe o tempo de visita dos internamentos, o que pode levar a um aumento do stress (Cooper, 2010). A falta de um planeamento inicial em conjunto com a expansão das unidades leva a espaços desconectados que representam problemas (Rousek & Hallbeck, 2011).

A sinalética disponibiliza informações, e um bom sistema faz mais do que fornecer direções, pois torna os clientes autónomos e confiantes enquanto procuram o local onde se dirigir na unidade de saúde (Calori, 2007).

3 Metodologia

3.1 Pertinência do Estudo

A sinalética nos espaços hospitalares é uma questão de grande importância, pois pode afetar diretamente a experiência dos pacientes/clientes, visitantes e profissionais de saúde. Uma sinalética clara e eficaz pode ajudar a melhorar a orientação e a segurança daqueles que utilizam o espaço, reduzindo a ansiedade e o stress e, conseqüentemente, melhorar a qualidade da assistência prestada.

Além disso, num contexto em que a eficiência do sistema de saúde é cada vez mais importante, uma sinalética eficaz também pode contribuir para uma melhor gestão de recursos, reduzindo o tempo gasto pelos pacientes/clientes e profissionais de saúde na procura por informações e direções (Berwick et al, 2008).

Nesse sentido, este estudo sobre a sinalética para a orientação dos clientes no espaço do hospital privado na região de Lisboa é altamente pertinente, pois pode trazer *insights* valiosos para uma melhor assistência prestada na instituição em estudo. Ao investigar a eficácia da sinalética existente, bem como as necessidades e expectativas dos clientes em relação à sinalética, a pesquisa pode contribuir para a identificação de pontos fortes e fracos do sistema de sinalética, bem como para propostas de melhorias e ajustes necessários.

Este estudo também pode ser útil para os gestores hospitalares, profissionais de saúde e *designers* de interiores, fornecendo informações úteis para as tomadas de decisão em relação à sinalética e orientação dos clientes. A pesquisa pode ser uma fonte valiosa de conhecimento e *insights* para futuros investigadores interessados neste tema. A avaliação da sinalética e dos efeitos para os clientes torna-se pertinente dada a importância do tema para a qualidade da assistência prestada na unidade de saúde. A pesquisa pode trazer contribuições importantes para a melhoria da eficácia da sinalética e orientação, bem como para a gestão eficiente de recursos no contexto hospitalar.

É muito frequente não se conseguir encontrar o local onde nos devemos dirigir quando visitamos um hospital, e o mesmo se passa com muitas pessoas que visitam o hospital privado na região de Lisboa. Neste sentido, surgiu o interesse de estudar o impacto que essa desorientação provoca na saúde das pessoas e na organização hospitalar.

O papel de um gestor de saúde não se baseia apenas na operacionalização e gestão dos cuidados de saúde prestados na instituição, mas também com a operacionalização das condições do espaço a nível da orientação, da sinalética e na forma de comunicação com os clientes.

Assim sendo, foi relevante, para este estudo, pesquisar a informação científica existente, abordar os colaboradores do hospital, para perceber o que já está feito e o que se irá fazer, abordar os clientes do hospital e, por último, abordar estratégias de melhoria propostas para tornar mais confortável, uma visita muitas vezes indesejada, ao hospital.

3.2 Método de Investigação

A escolha do método de investigação é fundamental em qualquer trabalho ou estudo académico. O método de investigação escolhido deve ser claramente justificado e adequado para o problema de pesquisa em questão.

Existem diversos métodos de investigação que podem ser utilizados, incluindo a pesquisa quantitativa, qualitativa e mista. A pesquisa quantitativa é utilizada quando se deseja recolher dados numéricos e analisá-los através de técnicas estatísticas. Já a pesquisa qualitativa é utilizada para recolher dados não numéricos, como opiniões, sentimentos e percepções, e analisá-los através de técnicas de análise de conteúdo. Por fim, a pesquisa mista combina elementos da pesquisa quantitativa e qualitativa, que procuram combinar as vantagens de ambos os métodos (Creswell, 2013).

Neste estudo, a escolha do método de investigação recaiu sobre uma metodologia mista, com uma componente qualitativa e outra quantitativa para o estudo de todos os cenários. Por exemplo, para avaliar a eficácia da sinalética existente, a pesquisa quantitativa foi a mais adequada, permitindo a recolha de dados numéricos retirados da avaliação dos questionários aos clientes do hospital. Já para entender as percepções e opiniões, neste caso, dos profissionais clínicos e não clínicos em relação à sinalética, a pesquisa qualitativa foi a mais adequada, permitindo a recolha de dados não numéricos e a compreensão mais profunda das experiências e opiniões dos participantes neste projeto (Creswell, 2013).

No que diz respeito ao método de investigação, para este trabalho foi realizada uma abordagem qualitativa, através da realização de entrevistas aos colaboradores do hospital e foi realizada uma abordagem quantitativa para perceber qual a avaliação que

os clientes fizeram na sinalética no hospital, através de um questionário, usando assim uma metodologia mista para este estudo.

Foi realizado, assim, um estudo de caso - eficácia da sinalética para a orientação do cliente no hospital privado na região de Lisboa. Muitos estudos de caso assentam num problema com o caso (indivíduo, vários indivíduos, programa ou atividade) selecionado para fornecer informações sobre o problema. Por isso, o foco na pesquisa do estudo de caso não é predominantemente no indivíduo, mas na questão do caso individual selecionado para entender o problema. Além disso, na pesquisa de estudo de caso, a análise da abordagem envolve uma descrição detalhada do caso e a definição do caso dentro de condições contextuais (Yin, 2014). A pesquisa de estudo de caso constrói uma compreensão profunda e contextual do caso, contando com várias fontes de dados (Yin, 2014).

O presente estudo de caso terá uma abordagem exploratória, que permite responder a questões como "o quê", "como" e "porquê" na pesquisa (Pathiranage et al., 2020).

A pesquisa qualitativa como um conjunto de abordagens para a recolha e análise de dados permitiu fornecer um descrição e interpretação sócio contextual e detalhada do tópico de pesquisa (Smith et al, 2011).

Abrange ainda uma ampla gama de abordagens com vários conceitos, suposições e regras analíticas. Apesar dessa variação, todas as metodologias qualitativas contribuem para a descrição e interpretação de fenómenos complexos, desenvolvendo e compreendendo o tema, em vez de puramente verificar conclusões das diversas teorias (Brod et al, 2009). A descrição e interpretação das perspetivas dos participantes são características de todas as abordagens qualitativas (Smith et al, 2011).

A pesquisa quantitativa é tipicamente estruturada e precisa, onde estão bem definidas as questões do estudo, as variáveis, método de recolha de dados e a sua análise. A recolha de dados é feita de forma numérica ou categorizada que é analisada por métodos estatísticos (Creswell, 2013).

O estudo quantitativo permite a recolha de um grande número de dados de uma forma sistemática e rigorosa, que pode levar a achados estatisticamente significativos. Permite também a generalização desses achados numa população maior (Palys, 2008).

Como tal, o projeto de investigação visa compreender a qualidade e eficiência, no campo da sinalética nos hospitais e o impacto no cliente/paciente, em particular, usando o caso do hospital privado na região de Lisboa.

3.3 População e Amostra

A escolha da população e amostra é um aspeto importante na condução de um estudo de caso, como o da sinalética para a orientação dos clientes num espaço hospitalar. A população num estudo de caso pode ser definida como o grupo de pessoas ou elementos que possuem as características que se deseja estudar. Já a amostra é um subconjunto da população que é selecionado para representá-la (Hair et al, 2014).

No caso deste estudo, a população é definida por todos os clientes que frequentam o hospital e os profissionais clínicos e não clínicos que trabalham na unidade. A escolha da amostra dependerá do objetivo do estudo e da metodologia escolhida. Por exemplo, se o objetivo for avaliar a eficácia da sinalética instalada numa determinada parte da unidade hospitalar, a amostra poderia ser composta pelos clientes e profissionais/colaboradores que frequentam essa unidade.

A escolha da amostra deve ser realizada de forma aleatória e por conveniência, a fim de garantir a validade dos resultados obtidos. Para isso, pode ser utilizada uma variedade de técnicas de amostragem, como a amostragem aleatória simples, a amostragem estratificada e a amostragem por conglomerados (Hair et al, 2014).

A população-alvo do estudo qualitativo será incluída na amostra. O tempo e o contexto são unidades que precisam de ser consideradas no contexto da amostra. Posto isto, o tempo significa que o investigador deve certificar-se de que as pessoas ou eventos são observados em diferentes momentos do dia e da semana (Bryman & Bell, 2011). No contexto do estudo sobre o caso concreto de um hospital privado na região de Lisboa, a população-alvo será preenchida pelos profissionais de saúde dos diversos serviços clínicos, colaborador da área da investigação e inovação, da área das infraestruturas, manutenção e equipamentos, da área de *marketing* e comunicação, da área do serviço ao

cliente, da área dos sistemas e tecnologias de informação, da área da engenharia de fatores humanos.

Abordando a amostra, esta foi construída por conveniência, sendo um tipo não probabilístico em que os membros da população-alvo que atendem a certos critérios práticos, como fácil acessibilidade, proximidade, disponibilidade num determinado momento, ou a localização geográfica e a vontade de participar são incluídos para cumprir os objetivos do estudo (Dörnyei, 2007). A amostra por conveniência é acessível, fácil e os intervenientes estão prontamente disponíveis. Neste caso, o objetivo passa por incluir na amostra um profissional de saúde dos serviços clínicos do hospital e um colaborador de cada um dos departamentos indicados como população-alvo. É necessário garantir que será obtida informação das pessoas que estão mais em contacto com o cliente e das pessoas que têm a responsabilidade da sinalética e da orientação no espaço.

3.4 Recolha de Dados

Na recolha de dados num estudo académico, um dos aspetos importantes é a definição da população e da amostra a ser estudada. A população pode incluir clientes, profissionais de saúde e funcionários do hospital. A amostra deve ser representativa da população em questão, permitindo que os resultados obtidos possam ser generalizados para a população como um todo (Creswell, 2013).

Outro aspeto importante é a escolha dos instrumentos para a recolha de dados. Estes podem incluir questionários, entrevistas, observações e análise de documentos, entre outros. A escolha do instrumento deve ser adequada ao método de investigação escolhido e ao problema de pesquisa em questão (Creswell, 2013).

Também é importante considerar as questões éticas. Isso inclui a obtenção do consentimento informado dos participantes, garantindo que eles estejam cientes dos objetivos da pesquisa e das suas responsabilidades como participantes. Também é importante garantir a privacidade e confidencialidade dos participantes, protegendo as suas informações pessoais e evitando a divulgação indevida dos seus dados (Creswell, 2013).

É necessário, de seguida, realizar uma análise adequada dos dados recolhidos, o que inclui a organização dos dados, a aplicação de técnicas estatísticas adequadas e a

interpretação dos resultados obtidos. A análise deve ser realizada de forma rigorosa e consistente, garantindo a validade dos resultados obtidos.

A recolha de dados envolve a consideração de diversos aspetos, incluindo a definição da população e da amostra, a escolha dos instrumentos para a recolha, a ética e a análise adequada dos resultados obtidos. A atenção a esses aspetos é fundamental para garantir a validade e a relevância da pesquisa.

A recolha de dados é um aspeto fundamental em qualquer estudo de caso. A recolha de dados pode ser realizada através de diversas técnicas e métodos, e a escolha dependerá do objetivo do estudo e da metodologia escolhida (Silverman, 2016).

Algumas técnicas comuns de recolha de dados incluem a observação, entrevistas, questionários e análise de documentos. No caso da sinalética para a orientação dos clientes no espaço hospitalar, a observação pode ser uma técnica importante para avaliar a eficácia da sinalética existente e identificação de possíveis áreas de melhoria. As entrevistas e os questionários também podem ser utilizados para recolher informações sobre as perceções e opiniões dos colaboradores e clientes sobre a sinalética no hospital (Silverman, 2016).

Além disso, a análise de documentos, como um questionário ou uma entrevista, pode fornecer informações valiosas sobre a experiência do paciente e do profissional de saúde em relação à sinalética no hospital.

Quando os dados são recolhidos, é necessário realizar uma análise adequada para extrair informações úteis. A análise dos dados pode incluir técnicas estatísticas, como análise descritiva, e análise qualitativa, como a análise de conteúdo. A escolha da técnica de análise dependerá dos objetivos do estudo e dos dados recolhidos (Silverman, 2016).

Na parte da observação foi utilizado o método de observação direta, sendo que como trabalhador no local, o autor esteve presente dia a dia no hospital. A observação direta é um método utilizado em pesquisas de carácter descritivo. Consiste na visualização e registo de informações sobre a finalidade da pesquisa (Bryman & Bell, 2011).

Para a recolha de dados foi usado o método da entrevista à população-alvo, onde o objetivo passa por conversar, através de uma gravação áudio, tentando compreender as várias preocupações, formas de agir e propostas de melhoria sobre a questão da orientação dos clientes no espaço hospitalar. A gravação da entrevista permitirá reter os dados para

análise futura e reduzir a variação das perguntas (Bryman & Bell, 2011). Para que estas entrevistas ocorram, terá de ser obtido um consentimento por parte da organização e um comprometimento sobre a proteção de dados e de confidencialidade do entrevistado e dos dados tratados.

Para além da observação direta, das entrevistas e dos questionários, será também usada, como fonte de informação, a consulta de artigos científicos com o propósito de sustentar a teoria necessária à elaboração do estudo, ideias obtidas para possíveis melhorias da problemática, como se está a evoluir no sentido de melhorar a qualidade do serviço ao cliente.

4 Resultados e Discussão

Ao longo deste trabalho, é possível entender que a sinalética em espaços hospitalares é um aspeto crucial para garantir a orientação e a fluidez dos clientes durante sua visita à unidade de saúde. No contexto específico de um hospital privado na região de Lisboa, a sinalética é uma das áreas que vem sendo trabalhada para aprimorar a experiência dos clientes e a eficiência do atendimento médico.

Neste sentido, foi realizada a análise qualitativa de entrevistas com colaboradores de um hospital privado na região de Lisboa, bem como uma análise quantitativa de um questionário aplicado a clientes que visitam e escolhem esta unidade de saúde. O objetivo foi avaliar a eficácia da sinalética atual do hospital, a capacidade de orientação no espaço, relação entre a sinalética e a ansiedade, identificar pontos fortes e possíveis oportunidades de melhoria. A entrevista com os colaboradores do hospital permitiu obter uma visão mais técnica e detalhada da sinalética, levando em conta aspetos como clareza, legibilidade e adequação. Por sua vez, o questionário aplicado aos clientes do hospital procurou avaliar a percepção dos mesmos em relação à sinalética, orientação e oportunidades de melhoria.

Além disso, a análise dos resultados também permitiu identificar as diferentes perspectivas entre os colaboradores do hospital e os clientes em relação à sinalética, evidenciando a importância de uma comunicação eficaz entre os diferentes agentes envolvidos na gestão dos espaços hospitalares.

Os resultados fornecem *insights* importantes para aprimorar a sinalética do hospital privado na região de Lisboa, contribuindo para uma experiência mais positiva e satisfatória dos clientes e uma maior eficiência do atendimento médico prestado pela instituição.

4.1 Análise Qualitativa da Entrevista

Na primeira abordagem aos profissionais do hospital, surgiu a ideia de realizar uma entrevista aos colaboradores de diversos departamentos, incluindo profissionais de saúde. Entre os entrevistados constam:

- Quatro profissionais de saúde de serviços clínicos diferentes (ortopedia, cardiologia, imagiologia e oftalmologia);
- Departamento de investigação e inovação;
- Departamento de infraestruturas, manutenção e investigação;

- Departamento de *marketing* e comunicação;
- Departamento do serviço ao cliente;
- Departamento de tecnologias e informação;
- Departamento de engenharia de fatores humanos/ergonomia.

No total foram realizadas dez entrevistas com as seguintes questões:

- Qual é a sua profissão e há quanto tempo trabalha neste hospital privado na região de Lisboa?
- Qual é a sua opinião geral sobre a orientação dos clientes neste hospital privado na região de Lisboa?
- Na sua opinião, qual é a importância da sinalética num ambiente hospitalar?
- Qual é a avaliação que faz da sinalética neste hospital privado na região de Lisboa?
- Na sua experiência diária, já observou clientes que se sentiam perdidos ou confusos na procura de um determinado serviço no hospital? Como foi possível auxiliá-los?
- Acredita que algumas debilidades na sinalética e, conseqüente diminuição na capacidade de orientação do cliente, possam estar associadas a um aumento da ansiedade?
- Na sua opinião, acredita que a ansiedade na procura do espaço correto dentro do hospital pode interferir no tratamento do cliente?
- Já observou alguma situação em que a falta de sinalética adequada afetou negativamente a segurança dos clientes ou a qualidade dos cuidados de saúde prestados?
- A qualidade da sinalética e da orientação aos clientes pode impactar a imagem e a reputação do hospital?
- Tem alguma sugestão para melhorar a orientação dos clientes neste hospital privado na região de Lisboa?

As entrevistas foram realizadas a colaboradores de diversas áreas, para tentar entender a perceção de cada um e a experiência de cada um no dia a dia com o contacto com o cliente. Há áreas que não têm tanto contacto com os que visitam a unidade, mas têm, um contributo mais direto na melhoria das condições da sinalética, assim como

outras áreas, por lidarem mais com os clientes, podem fornecer mais informações sobre a relação que a má ou deficiente sinalética podem ter com um aumento da ansiedade e as possíveis consequências dessa problemática.

A análise qualitativa das entrevistas envolve a identificação de padrões, temas e ideias comuns que surgem nas respostas dos entrevistados. Para realizar essa análise, foram realizados os seguintes passos (Creswell, 2013):

- Transcrição das entrevistas: Transcrever as entrevistas na íntegra, garantindo que cada palavra seja registada corretamente.
- Categorização: Depois de transcrever as entrevistas, ler cuidadosamente e começar a categorizar as respostas em temas ou categorias amplas. Pode ser usado um *software* de análise de texto para ajudar a identificar palavras ou frases comuns.
- Codificação: Após categorizar as respostas em temas, é necessário começar a codificar as respostas dentro dessas categorias. Isso envolve a identificação de padrões específicos dentro das respostas, como palavras-chave, frases, ideias comuns, etc.
- Análise temática: Após a codificação das respostas em categorias, é preciso começar a analisar as respostas de cada categoria individualmente e identificar os principais temas que surgem.
- Análise comparativa: Depois de identificar os principais temas, começar a comparar as respostas dos entrevistados em cada tema para identificar padrões e diferenças entre as respostas.
- Identificação de achados: Finalmente, usar a análise temática e comparativa para identificar os principais achados ou conclusões da pesquisa.

Começando pela pergunta número um, qual é a sua profissão e há quanto tempo trabalha no hospital privado na região de Lisboa. Nesta questão, o autor preocupou-se em questionar colaboradores com formações e experiências diferentes, assim como colaboradores mais antigos, que conseguiam identificar melhor e com maior precisão a evolução da sinalética e da orientação do espaço. Todos os entrevistados tinham mais de nove anos de colaboração com a unidade de saúde em estudo. Dentro das condições profissionais, foram abordados profissionais de saúde e técnicos de outros departamentos que tenham contacto direto com a temática. Nos profissionais de saúde, foram

entrevistados os que se encontram em serviços com um grande volume de trabalho, sendo que serão os que lidam com um maior número de clientes e ansiedade dos mesmos, e assim terão maior noção das condições da sinalética e orientação no meio hospitalar. Quantos aos departamentos não clínicos, a ideia passou por perceber a opinião de colaboradores que trabalham diretamente com o cliente e outros que trabalham na análise da eficácia da sinalética / comunicação e orientação.

Na pergunta dois, qual é a sua opinião geral sobre a orientação dos clientes neste hospital privado na região de Lisboa. Esta é uma questão geral para apreciar a perspetiva positiva ou negativa da orientação dos clientes no hospital, por parte dos colaboradores clínicos e não clínicos. Como resultado, três pessoas têm uma opinião positiva e sete uma opinião negativa quanto à orientação dos clientes no espaço hospitalar. Realçar que os que responderam positivamente são colaboradores não clínicos e que trabalham diretamente na área da sinalética/ comunicação/ orientação. A sua opinião é que a orientação é bastante satisfatória em regra geral, onde os circuitos estão bem definidos, apesar da existência de alguns clientes menos autónomos e que necessitam da ajuda de terceiros. Os que têm uma perspetiva negativa da orientação, justificam-se com a grande dimensão do hospital, no qual os serviços encontram-se muito distantes, principalmente os que na atividade diária trabalham entre si. Os serviços deveriam ser concentrados por áreas de atuação e neste momento não estão concentrados, o que implica que um cliente não consigo realizar todas as suas consultas/tratamentos no mesmo local ou num local adjacente e acabe por se deslocar imenso entre os vários corredores. Relatando um exemplo dado por um colaborador, passo a citar “num caso concreto, um cliente que esteja numa consulta de ortopedia, e seja solicitada a realização de uma radiografia, terá de se deslocar ao serviço de imagiologia, fazer admissão e esperar ser chamado, sendo que no final terá de regressar ao serviço de origem para continuar a consulta. Em termos de sinalética, por ser insuficiente, muitos clientes, especialmente idosos, acabam por depender de um colaborador para os orientar”.

Na pergunta três, na sua opinião, qual é a importância da sinalética num ambiente hospitalar. Mais uma questão muito direta, de opinião, onde era pedido um parecer positivo ou negativo. Neste caso houve unanimidade entre todos os profissionais, todos responderam positivamente à questão. É uma componente essencial em qualquer unidade de saúde, onde a maioria das pessoas que recorrem são idosos, ou se encontram num

estado de saúde delicado ou crítico, sendo toda a ajuda preciosa. Passo a citar outro colaborador, “a capacidade de o cliente ser autónomo e conseguir de forma simples e direta chegar ao destino, permite não só poupar recursos internos como acima de tudo permite que a deslocação a uma instituição de prestação de cuidados de saúde seja o mais rápido e comoda possível e o menos confusa e atribulada, tornando-a logo menos sofrida”. Também é essencial na experiência do cliente para evitar atrasos e esperas desnecessárias, sendo um edifício com dimensões muito grandes. Uma boa sinalética aumenta a segurança, o conforto e a confiança.

Na pergunta quatro, qual é a avaliação que faz da sinalética neste hospital privado na região de Lisboa. Mais uma vez era pedido para expressar uma opinião positiva ou negativa. Nas respostas foi encontrada a mesma divisão que aconteceu na pergunta dois, com os mesmos profissionais a responderem da mesma forma, sendo três de forma positiva e sete de forma negativa. Com o parecer positivo, os mesmos colaboradores não clínicos e que trabalham diretamente na área da sinalética/ comunicação/ orientação. Para estes, a sinalética é bastante positiva, sendo colaboradores de longa data na instituição, sentem que houve uma grande evolução ao longo dos anos. Entre exemplos positivos referidos estão a identificação dos acessos A, B e C de acordo com as torres do hospital, colocação de sinalética direcional nos vários corredores em complemento aos diretórios já existentes, colocação de sinalética nos estacionamento com cores e pictogramas para clientes com daltonismo, colocação de uma *videowall* com informação dinâmica de todos os pisos onde se consegue ver todos os acessos aos vários serviços no hospital. Dentro dos colaboradores que não acreditam que exista uma boa sinalética, são apontados alguns problemas, como a má identificação dos gabinetes médicos e postos de atendimentos, má identificação da localização das especialidades, tamanho e contraste do *lettering*, sinalética colocada muito perto do teto e também a localização escondida dos diretórios e a sua complexidade. No geral, existe uma perceção sobre o estado atual da sinalética neste hospital, com propostas e ideias muito claras do que já existe e do que está a falhar.

Na pergunta cinco, na sua experiência diária, já observou clientes que se sentiam perdidos ou confusos na procura de um determinado serviço no hospital? Como foi possível auxiliá-los? Neste caso quisemos perceber se no dia a dia do trabalho destes profissionais entrevistados, já tinha surgido alguma dificuldade por parte de um cliente, devido a alguma falha na sinalética ou orientação do mesmo. Também era procurada a forma como tinham resolvido a situação para perceber se tinham usado a sinalética para

os auxiliar. Todos os colaboradores já observaram clientes perdidos e confusos dentro do hospital, incluindo o parque de estacionamento, sendo que muitas vezes têm de interromper as suas funções para auxiliar o cliente perdido, o que, em alguns casos, pode influenciar o tratamento ou o serviço prestado a outro cliente. Na segunda parte da questão as diversas formas encontradas para auxiliar são a indicação verbal do local a que se têm de dirigir, acompanhamento pessoal até ao serviço pretendido pelo cliente, encaminhamento para a receção principal, por último, também é reportado, sempre que possível e pertinente, ao serviço de *marketing* central, ao qual é pedido para analisar o caso e tomar medidas. Neste caso, é preciso destacar a capacidade de apoio dos colaboradores a qualquer questão que surja por parte do cliente.

Na pergunta seis, parte-se da ideia de que algumas debilidades na sinalética e, conseqüente diminuição na capacidade de orientação do cliente, possam estar associadas a um aumento da ansiedade. Esta questão tem como objetivo perceber se existe, na opinião dos entrevistados, uma relação entre a sinalética e a ansiedade, ou seja, se houver uma má sinalética, esta poderá provocar um aumento da ansiedade do cliente. Foram obtidos nove pareceres positivos e apenas um parecer negativo. O parecer negativo tem a ver com o fato do colaborador achar que são temas que não estão relacionados e que acredita que é apenas uma questão da própria personalidade. As restantes opiniões, todas positivas, acreditam que, de fato, existe uma relação entre ambos os conceitos, abordando também a personalidade que se já for, por norma uma pessoa nervosa, se não encontrar o local que pretende devido a uma fraca sinalética, a ansiedade aumenta. Também acreditam que há uma relação quando o cliente está atrasado para uma consulta/procedimentos ou mesmo uma situação de urgência. Tudo o que potencie uma desorientação pode despoletar ou agravar um quadro de ansiedade através do sentimento de incapacidade/impotência de se orientar de forma autónoma. É certo, que quando necessitamos de visitar uma unidade hospitalar, por vezes, apenas o próprio processo já provoca uma certa ansiedade, e se esse processo for dificultado por uma sinalética deficiente essa ansiedade aumenta certamente.

Na pergunta sete, relativa à opinião sobre se, acredita que a ansiedade na procura do espaço correto dentro do hospital pode interferir no tratamento do cliente. Sendo uma pergunta, em teoria, mais direcionada aos profissionais de saúde, faz, ainda assim, todo o sentido também ser colocada aos restantes entrevistados, visto que lidam diariamente com

processos clínicos de uma forma mais direta ou não e podem ter uma percepção diferente e interessante sobre a questão colocada. No total foram obtidas quatro respostas positivas e seis respostas negativas. Nesta abordagem, é importante dividir as opiniões entre corpo clínico e corpo não clínico. No caso dos profissionais de saúde, que foram os que responderam de forma positiva, acreditam que existe uma ligação entre estes dois temas, por exemplo no caso de um quadro clínico grave ou uma situação de urgência, se o cliente não encontra facilmente e com rapidez o serviço que pretende pode levar ao aumento da ansiedade e, por vezes, haver mesmo uma não adesão à terapêutica. Os restantes colaboradores entrevistados como não realizam qualquer terapêutica, optaram por falar do tratamento do cliente a nível da experiência até à consulta/tratamento. Por exemplo, pensando na possibilidade de haver uma dificuldade grande na procura do espaço que pretende, por parte de um cliente ansioso, pode dar-se o caso de aumentar a demora do atendimento ou mesmo ver o seu tratamento/consulta/exame cancelado devido ao atraso. Obviamente que este fator vai impactar na satisfação do cliente que entende que apenas não chegou a tempo devido a uma sinalética débil. Muito interessante perceber que houve várias interpretações desta questão, onde foi possível perceber a perspectiva de um profissional de saúde e um profissional de outro departamento não clínico.

A pergunta oito, questionava se o entrevistado já observou alguma situação em que a falta de sinalética adequada afetou negativamente a segurança dos clientes ou a qualidade dos cuidados de saúde prestados. Esta questão está muito relacionada com a anterior, mas aqui foi abordada não só a questão da segurança, como a qualidade dos cuidados de saúde prestados no geral desde a entrada na unidade hospitalar. Três colaboradores já observaram e sete nunca perceberam esse problema. Se dividir a questão em duas partes, a parte da segurança é unânime entre todos os entrevistados, todos acreditam que existe uma cultura de segurança e nunca observaram ninguém em risco devido à sinalética. Na segunda parte da questão é onde se dividem as opiniões, os que responderam negativamente dizem que, para além da segurança, também não existe qualquer comprometimento dos cuidados de saúde prestados devido à sinalética. Os que responderam positivamente, creem que há uma ligação direta entre a sinalética e os cuidados de saúde prestados, porque se a sinalética não é suficientemente clara, esta vai impactar direta ou indiretamente na prestação de cuidados e dão os seguintes exemplos: o cliente perde a consulta que está marcada por estar a aguardar na sala de espera errada; o médico ou outro prestador de cuidados não espera pelo cliente e este chega depois da

hora marcada porque esteve perdido no hospital ou parque de estacionamento; quando um cliente se atrasa porque esteve perdido no hospital, muitas vezes é ultrapassado por outros clientes, o que aumenta o seu tempo de espera, podendo criar um sentimento de revolta e injustiça.

A pergunta nove, é relativa à qualidade da sinalética e da orientação aos clientes pode impactar a imagem e a reputação do hospital. Nesta questão quisemos perceber o quão importante pode ser a sinalética, ao ponto de impactar a própria imagem do hospital e a visita dos clientes. A resposta foi praticamente unânime, apenas dois entrevistados responderam de forma negativa, não por acharem que a qualidade da sinalética não impacta na imagem e reputação, mas por acreditarem que os conceitos não estão relacionados. Os restantes colaboradores consideram que é extremamente importante que haja uma boa e bem definida sinalética para uma boa imagem e reputação deste hospital privado na região de Lisboa. Referem que se existir uma sinalética *user friendly*, esta levará a uma experiência positiva neste campo, por parte do cliente, o que fará com que este tenha uma imagem favorável do hospital. Na necessidade de uma próxima visita, o cliente irá sempre escolher o local onde se sentiu mais confortável e seguro.

Na pergunta dez, última da entrevista, tem alguma sugestão para melhorar a orientação dos clientes no hospital privado na região de Lisboa. Esta questão de resposta mais aberta, permitia ao entrevistado explorar algumas ideias e dar o seu contributo para a melhoria da sinalética e orientação no espaço hospitalar. Há sempre espaço para uma melhoria contínua e ninguém melhor que os colaboradores para referir alguns pontos chave, sendo que são eles que trabalham diariamente e diretamente com os clientes que visitam este hospital privado na região de Lisboa. As sugestões referidas são as seguintes:

- Melhorar a identificação dos serviços clínicos, colocando o nome da especialidade, em vez de números,
- Melhorar a sinalética do parque de estacionamento, zona muito crítica do hospital;
- Reconcepção da sinalética, tornando-a mais clara/intuitiva, maior contraste nas cores usadas, tamanho do *lettering* e colocar a sinalética na direção do olhar;
- Colocar uma maior luminosidade junto da sinalética;

- Mudar a sinalética dos postos de atendimento e consultórios, colocando placas na direção do olhar ou mais visíveis;
- Mudar a localização dos diretórios para zonas de entrada do hospital e simplificar os próprios;
- Optar por um diagrama de cores, com sinalética colorida no chão ou vertical na parede, para facilitar a orientação;
- Aumentar os postos de apoio ao cliente, para que haja um apoio constante no caso de perda ou desorientação.

Numa análise final às entrevistas, identificado os vários achados, resta fazer uma análise temática e comparativa para identificar os principais achados ou conclusões da pesquisa.

Comprovou-se uma unanimidade em questões gerais, do senso comum, como a importância da sinalética, a observação de clientes perdidos no espaço hospitalar, o aumento da ansiedade no caso de algumas debilidades na sinalética e no impacto que pode ter na imagem do hospital a falta ou escassez de sinalética /orientação. São temas que independentemente da ocupação na área hospitalar levam a uma percepção comum. Nas restantes questões, percebeu-se a diferença de opiniões entre os profissionais de saúde e os departamentos que lidam diretamente com o cliente e os outros que funcionam numa perspetiva mais interna, não existindo muita conexão entre cliente e colaborador. A opinião sobre a orientação, a qualidade da sinalética e a interferência da ansiedade no tratamento ou prestação de algum serviço, são temáticas onde houve alguma discórdia tendo em conta o local de trabalho. Foram perceptíveis as variadas percepções consoante o contacto diário com o cliente no hospital. Neste sentido parece ser necessário existir uma comunicação entre os vários departamentos que trabalham a questão da sinalética e os que fazem uma análise da sinalética através do comportamento do cliente. Ambos fazem a sua análise e confrontam ideias para que a sinalética seja ajustada, melhorada e simplificada.

4.2 Análise Quantitativa do Questionário

A análise quantitativa do trabalho sobre a Sinalética para a Orientação dos Clientes em Espaço Hospitalar - O Caso de um hospital privado da região de Lisboa, foi

realizada através de um questionário aplicado aos clientes do hospital. O objetivo principal da análise foi avaliar a perceção dos clientes em relação à sinalética e orientação no hospital, bem como identificar se estes conceitos podem estar associados à ao aumento da ansiedade.

O questionário foi composto por perguntas fechadas (ver questionário em anexo 1), exceto uma última questão aberta que pedia alguns possíveis pontos de melhoria, permitindo assim a recolha de dados e a realização de análises estatísticas. Foi obtida uma amostra de 173 clientes, de forma aleatória, através de um questionário *online*.

4.2.1 Género e Idade

Contagem de Idade	Feminino	Masculino	Total Geral
Até 25 anos	9,25%	4,05%	13,29%
26 a 40 anos	32,37%	17,92%	50,29%
41 a 64 anos	21,97%	6,94%	28,90%
> 65 anos	5,78%	1,73%	7,51%
Total Geral	69,36%	30,64%	100,00%

Tabela 1 - Idade e Género dos Clientes

Responderam ao questionário 173 clientes, dos quais 120 (69.36%) são do sexo feminino e 53 (30.64%) do sexo masculino. Quanto à idade verificou-se que a maioria corresponde à faixa etária dos 26-40 anos com 50.29% das respostas, seguidos dos clientes com idades entre os 41-64 anos com 28.90%, completando com os clientes até 25 anos 13.29% e os clientes acima dos 65 anos, 7.51%. A percentagem baixa na idade até aos 25 anos pode dever-se ao facto de não visitarem muitas vezes os hospital, enquanto que nos mais idosos (>65 anos) pode dever-se a uma maior limitação na área das tecnologias, tendo sido o questionário aplicado *online*.

4.2.2 Análise Da Orientação no Espaço

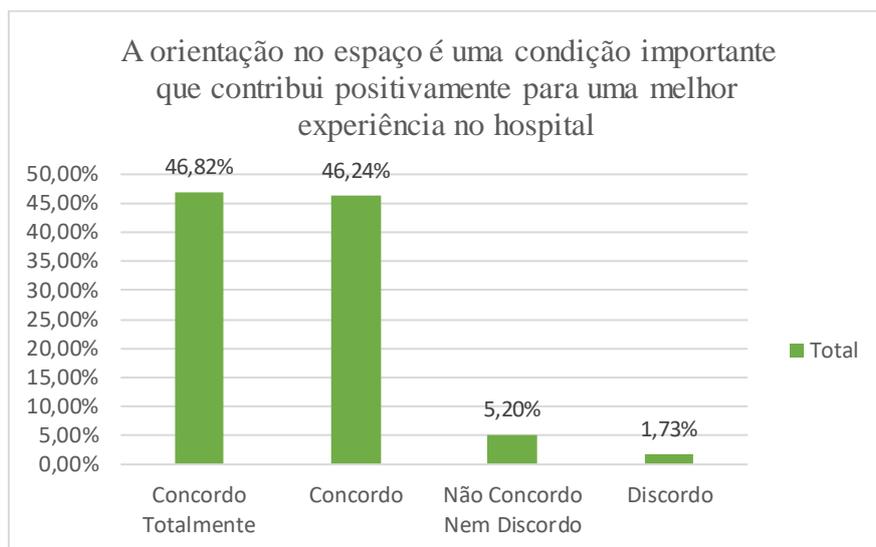


Figura 1 - Importância da orientação no espaço hospitalar

Para analisar a orientação dos clientes no espaço hospitalar, é importante começar por perceber o quanto este tema é importante na opinião dos mesmos. O gráfico acima demonstra que praticamente existe uma unanimidade nas respostas com 46.82% (81) e 46.24% (80) com os clientes a concordarem que se a orientação for uma condição facilitada pelo espaço, isto melhorará a experiência no hospital.

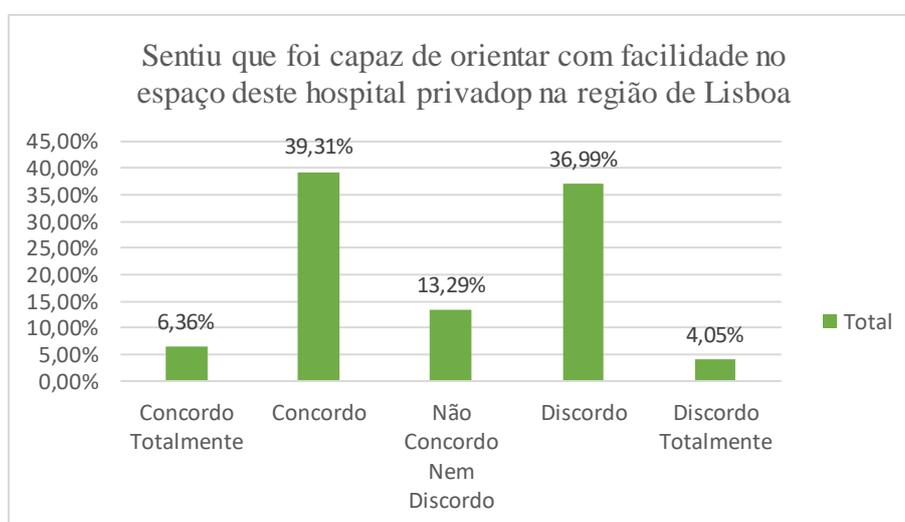


Figura 2 - Facilidade de Orientação no espaço Hospitalar

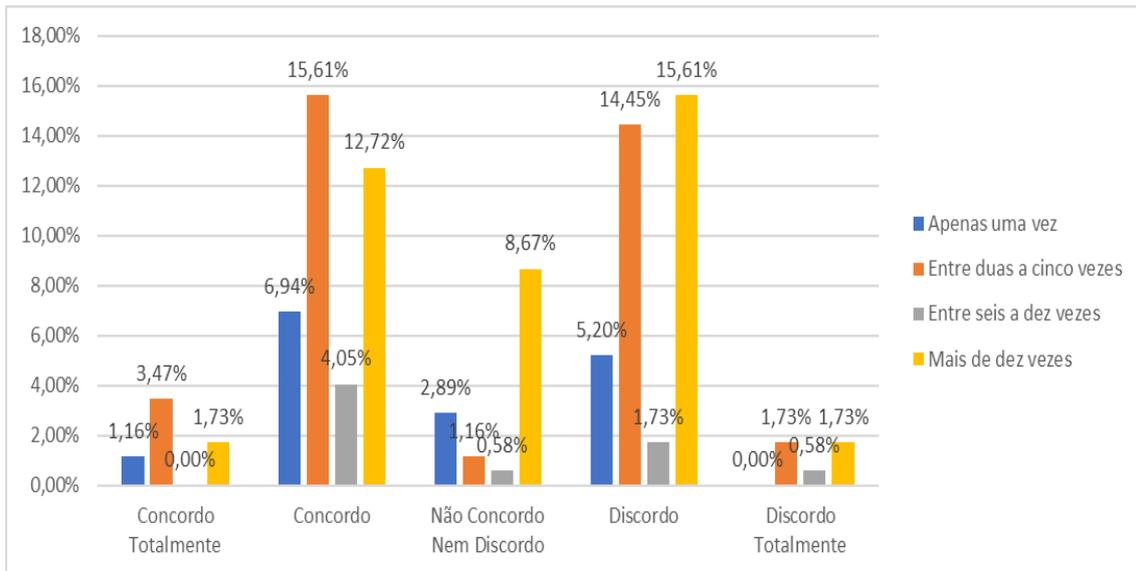


Figura 3 - Facilidade de Orientação no espaço Hospitalar por número de visitas

Neste caso fez-se uma análise à capacidade de os clientes navegarem com facilidade neste hospital privado na região de Lisboa e foi feita uma relação com a quantidade de vezes que visitaram o hospital. As respostas foram muito dispares, com uma divisão clara entre as pessoas que concordam 39.31% (68) e as que discordam 36.99% (64). Foi também analisada a quantidade de vezes que o cliente visita o hospital e se isso influencia a sua capacidade de se orientar na unidade hospitalar. Os resultados não mudaram muito, em todas as categorias, onde se encontrou o maior número de respostas manteve-se entre os que concordam e discordam.

Apesar do equilíbrio dos valores, é preciso realçar que ainda há um número considerável de clientes que não se consegue orientar com facilidade no hospital, cenário que é preciso ser revertido para uma posição mais favorável.

Opinião sobre a orientação no espaço de um hospital privado na região de Lisboa	Até 25 anos	26 a 40 anos	41 a 64 anos	> 65 anos	Total
Encontro facilmente aquilo que pretendo	1,73%	8,67%	10,40%	0,58%	21,39%
A facilidade de orientação varia consoante o serviço que pretendo	10,40%	31,79%	15,61%	5,20%	63,01%
É sempre muito difícil encontrar o que pretendo	1,16%	9,83%	2,89%	1,73%	15,61%
Total	13,29%	50,29%	28,90%	7,51%	100,00%

Tabela 2 - Opinião sobre a orientação no espaço de um hospital privado na região de Lisboa por faixa etária

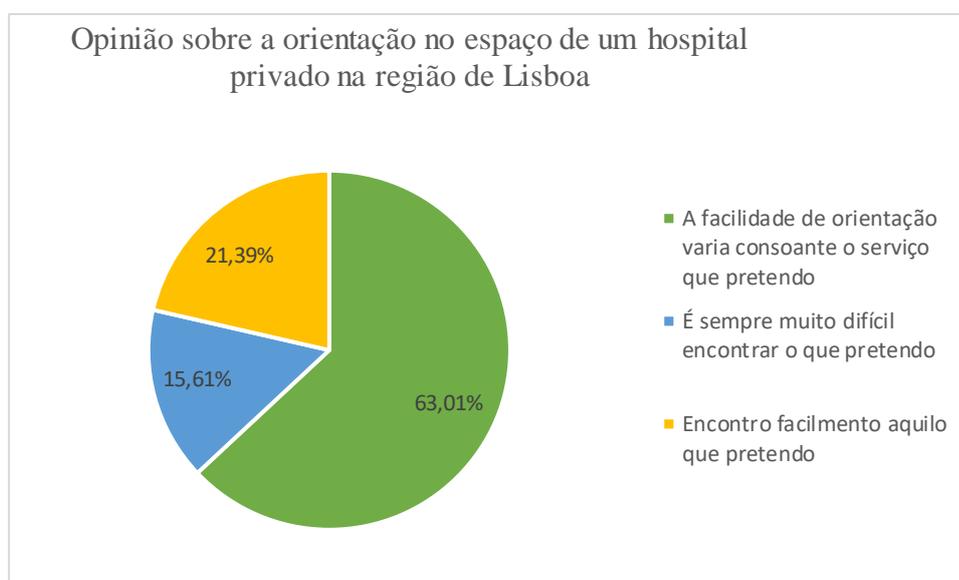


Figura 4 - Opinião sobre a orientação no espaço de um hospital privado na região de Lisboa

Mantendo o foco na orientação dos clientes no espaço hospitalar, numa primeira abordagem aos resultados, é possível verificar que a maioria dos clientes sente que a facilidade da orientação varia consoante o serviço que pretende (63.01%), o que pode indicar pelo menos dois elementos: um cliente que vá sempre ao mesmo serviço, obviamente consegue encontrar com facilidade, mas se pretender outra área do hospital,

a dificuldade aumenta; apenas 21.39% consegue encontrar com facilidade aquilo que pretende, o que demonstra que há espaço para melhorar a capacidade de orientação dos clientes.

Se for feita uma relação entre a idade e a capacidade de orientação os valores não mudam muito, em todas as faixas etárias a maioria das respostas concentram-se na mesma opção que diz a facilidade de orientação varia consoante o serviço que pretendo. Seria de esperar que a faixa etária >65 anos fosse a que tivesse mais dificuldades em encontrar o serviço que pretende, mas tendo em conta as respostas a maioria 5.20% dos 7.51% da totalidade, diz que a facilidade de orientação varia consoante o serviço que pretende.

4.2.3 Sinalética

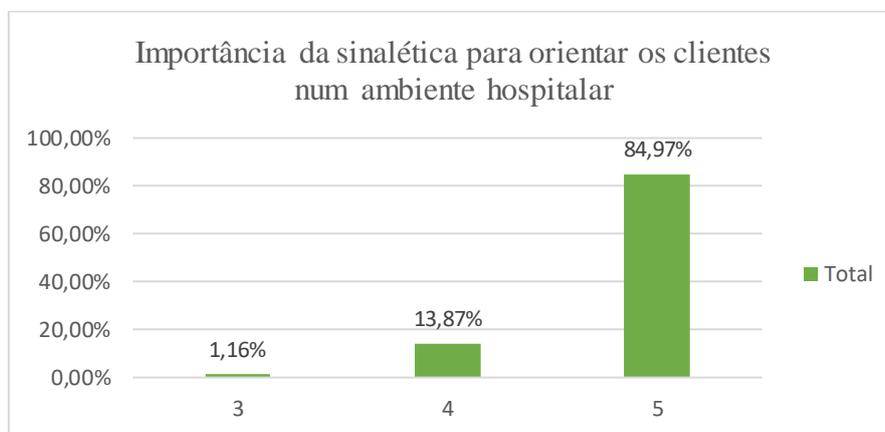


Figura 5 - Importância da Sinalética para orientar os clientes. De 1 (Nada Importante) a 5 (Muito importante)

No âmbito da sinalética, através da análise do gráfico acima é possível perceber que a sinalética tem uma importância vital, segundo os clientes que responderam ao questionário.

A grande maioria dos clientes considera a sinalética bastante ou muito importante (84.97% e 13.87% respostas nas categorias respetivas). De realçar os 84.97% (147) que consideram a sinalética bastante importante, o que a torna um fator crítico para a sua

experiência no hospital. Apenas 1.16% (2) clientes consideraram a sinalética tem apenas alguma importância.

É importante notar que não houve respostas a indicar que a sinalética é pouco importante ou nada importante, o que sugere que todos os clientes reconhecem a importância da sinalética num contexto clínico.

Através dos dados apresentados, conclui-se que a sinalética para os clientes é bastante importante e um fator a ter em conta quando for equacionada uma melhoria nos serviços do hospital.

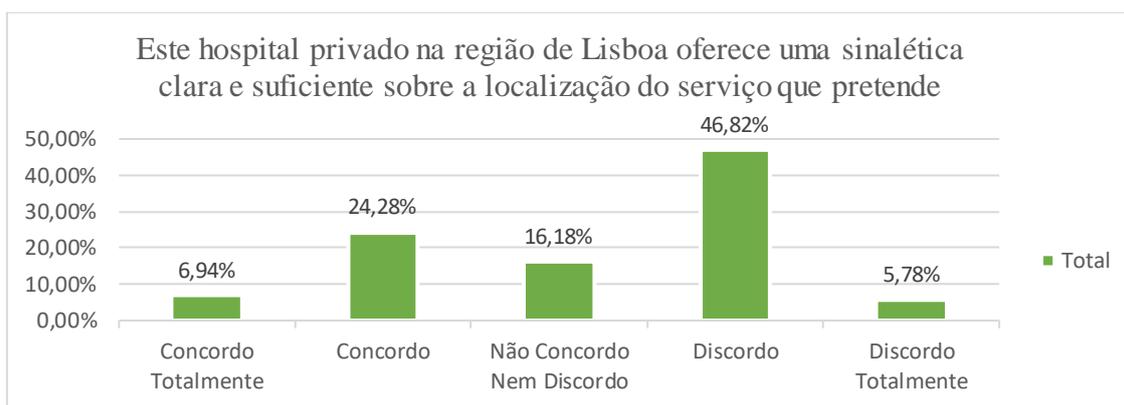


Figura 6 -Sinalética oferecida por um hospital privado na região de Lisboa sobre a localização do serviço que é pretendido

Neste caso foi pedida uma avaliação da qualidade da sinalética, mesmo que a pessoa conhecesse o serviço. Apesar dos clientes saberem onde se têm de dirigir, estes não sentem que haja uma boa e intuitiva sinalética que pudesse facilitar o processo.

A maioria dos clientes (46.82%) discorda que este hospital privado na região de Lisboa ofereça uma sinalética clara e suficiente sobre a localização do serviço que pretende. Além disso, 5.78% das respostas indicaram uma discordância total em relação à afirmação, sugerindo que a sinalética atual é considerada inadequada. Por outro lado, 31.22% das respostas indicaram concordância total ou parcial com a afirmação, o que mostra que há um número significativo de clientes que ainda estão satisfeitos com a sinalética atual. De realçar ainda que existem 16.16% de pessoas que não tem opinião sobre o tema, não dando relevância ao mesmo.

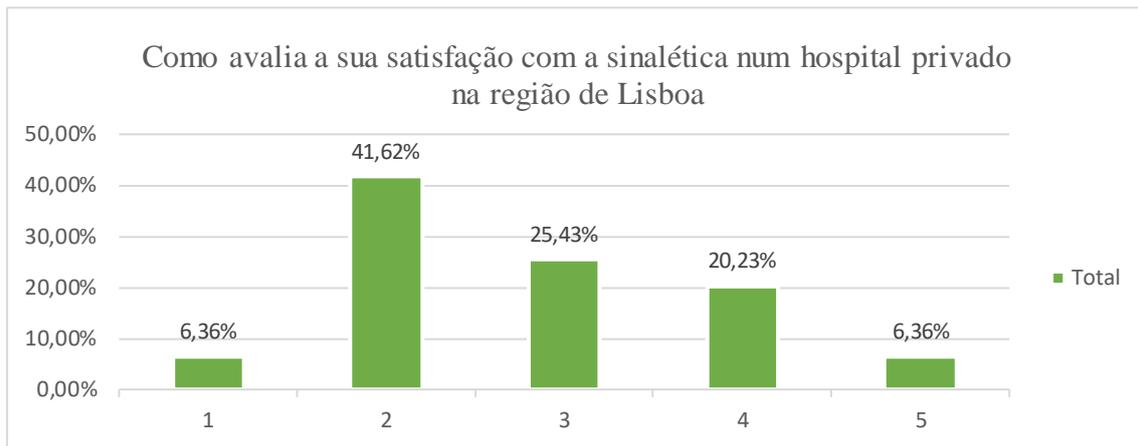


Figura 7 – Avaliação da satisfação, por parte do cliente, da sinalética. De 1 (Nada Satisfeito) a 5 (Muito Satisfeito)

Questionários	Satisfação com a Sinalética				
	1	2	3	4	5
Faixa Etária					
Até 25 anos	2	8	7	4	2
26 a 40 anos	6	38	23	17	3
41 a 64 anos	1	21	12	10	6
> 65 anos	2	5	2	4	
Total	11	72	44	35	11

Tabela 3 – Satisfação com a Sinalética por faixa etária. De 1 (Nada Satisfeito) a 5 (Muito Satisfeito)

Apesar dos clientes considerarem a sinalética tem um papel preponderante durante a visita a uma unidade hospitalar, 47,98% não estão nada satisfeitos com a sinalética, contrastando com os 26,59% que estão satisfeitos. Infelizmente, o maior número de respostas refere que este hospital privado na região de Lisboa tem uma sinalética de baixa qualidade/quantidade.

Fazendo um paralelismo da perceção da qualidade pela faixa etária, confirma-se que de acordo com os dados, a moda da qualidade de sinalética por faixa etária foi de 2, o que significa pouca qualidade na sinalética, o que indica que em todas as idades a sinalética é um fator importante e a ser melhorado num hospital privado na região de Lisboa.

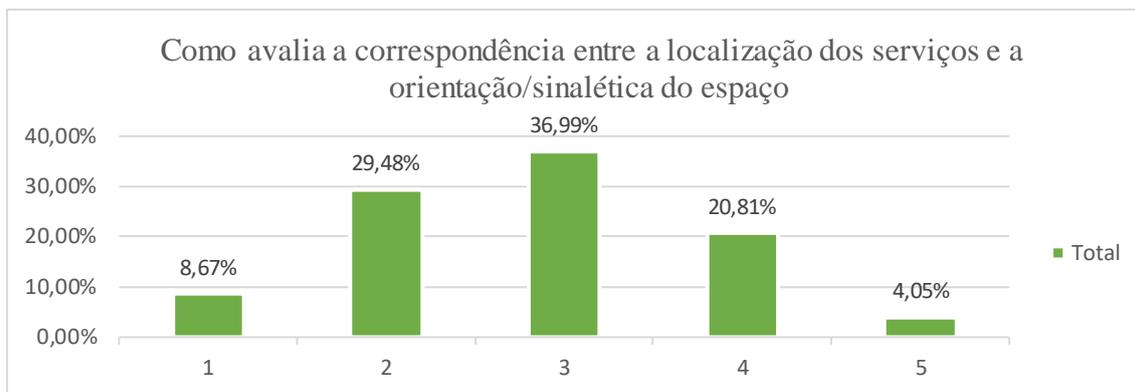


Figura 8 - Correspondência entre a localização dos serviços e a orientação/sinalética do espaço. De 1 (Péssima) a 5 (Excelente)

Com base nos resultados apresentados, é possível concluir que há uma insatisfação significativa em relação à correspondência entre a localização dos serviços e a orientação/sinalética do espaço. Apenas 24.86% das respostas indicaram uma avaliação positiva (boa ou excelente), enquanto 38.15% das respostas indicaram uma avaliação negativa (péssima ou má). Isso sugere que a maioria dos clientes não está satisfeita com a forma como os serviços são localizados e sinalizados no espaço hospitalar.

É importante notar que a maioria das respostas (36.99%) ficou na categoria "satisfatória", o que sugere que os clientes não estão totalmente satisfeitos, mas também não estão completamente insatisfeitos. Isso pode indicar que há espaço para melhorias na forma como os serviços são localizados e sinalizados no espaço, com o objetivo de satisfazer os requisitos dos que visitam o hospital.

4.2.4 Ansiedade

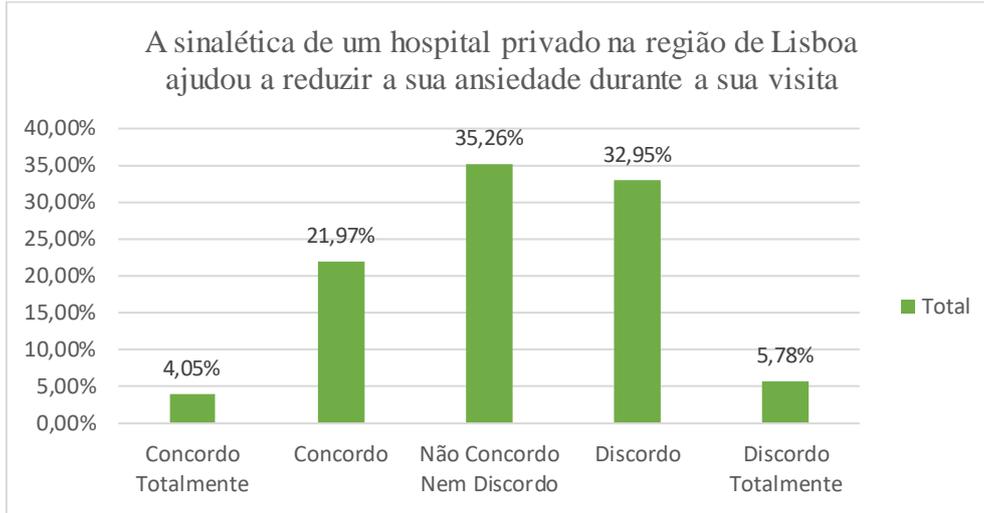


Figura 9 – Auxílio da sinalética num hospital privado na região de Lisboa para a redução da ansiedade

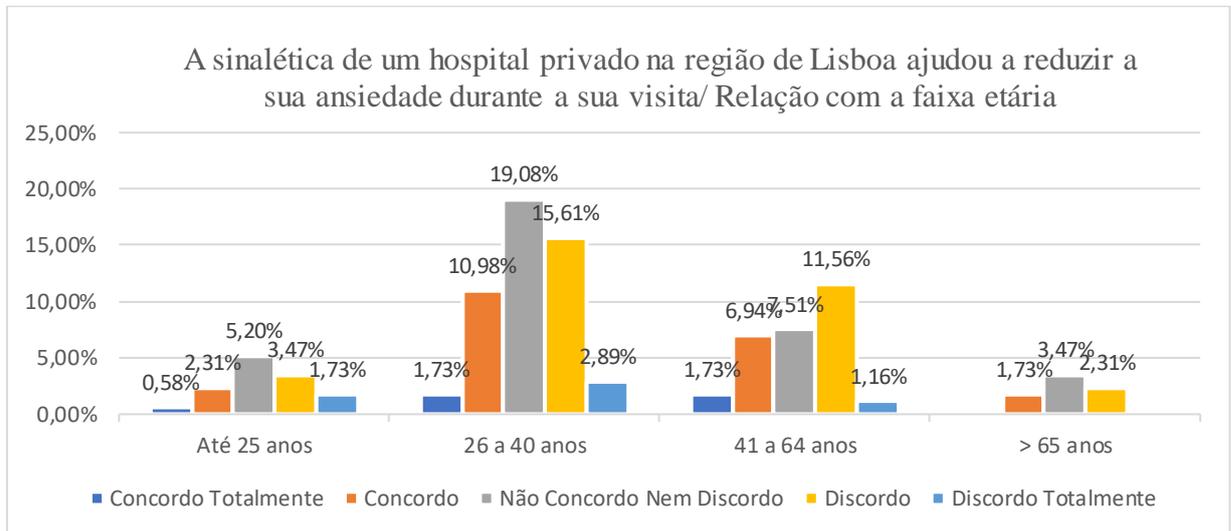


Figura 10 - Auxílio da sinalética num hospital privado na região de Lisboa para a redução da ansiedade por faixa etária

A maioria dos participantes (38.73%, discordo e discordo totalmente) acredita que a quantidade/qualidade da sinalética não ajudou a reduzir a ansiedade, mas a segunda maioria (35.26%, não concordo nem discordo) considera que a sinalética não é um fator a ter em conta nos níveis de ansiedade ao frequentar este hospital privado na região de Lisboa. Os dados mostram ainda que é na faixa etária dos 41 a 64 anos que a maioria das

peças (11.56%) discorda que a sinalética ajudou a reduzir os níveis de ansiedade ao visitar o hospital.

Outra informação que se pode retirar daqui é que a maioria dos clientes (35.26%) acha que o aumento ou a redução do estado de ansiedade pode estar associado à personalidade da própria pessoa e não com a sinalética deste hospital privado na região de Lisboa, daí não ter uma opinião concreta sobre esta questão.

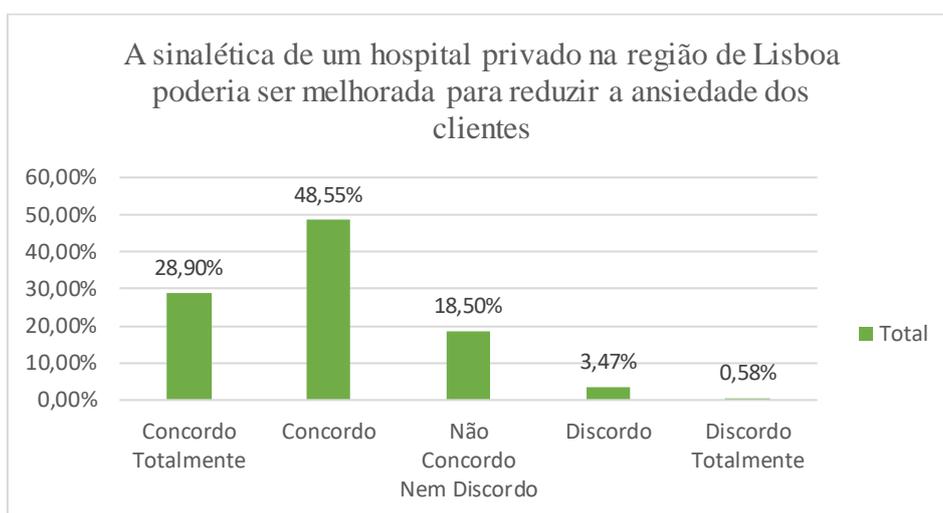


Figura 11 – Melhoria da sinalética de um hospital privado na região de Lisboa no auxílio da diminuição da ansiedade dos clientes

Os clientes que responderam ao questionário, consideram que a melhoria da sinalética neste hospital privado na região de Lisboa teria um grande impacto na redução do seu nível de ansiedade (77.45%), enquanto apenas 4.05% discordam da afirmação. De forma abrangente, os clientes, na sua maioria, consideram que se existisse uma melhoria da sinalética, esta reduziria a sua ansiedade. É claramente uma área a ser avaliada para melhorar a experiência durante a estadia na unidade de saúde e para que a sua visita seja o mais agradável possível.

4.2.5 Sugestões Clientes

Na parte final do questionário era apresentada uma questão de resposta aberta com a possibilidade dos clientes se exprimirem, dando sugestões de melhoria. De seguida são enumeradas algumas das respostas mais frequentes:

- Diagrama de cores, com linhas de cores para guiar os clientes até aos serviços;
- Colocação de placas nos gabinetes, em vez da colocação do número na porta;
- Aumentar a quantidade e melhorar a visibilidade da sinalética;
- Balcões de apoio em locais críticos do hospital;
- Linguagem mais simplificada e intuitiva;
- Colocar informação nas escadas e elevadores;
- Colocar os serviços por especialidade e não por números;
- Aplicação móvel que faz o trajeto desde a localização até ao serviço que pretende.

Muitas das sugestões dadas pelos clientes coincidem com as dos profissionais e colaboradores do hospital. São ideias que pretendem melhorar e facilitar a experiência durante a visita ao hospital. Simples alterações como um sistema de cores para conduzir o cliente ao destino e a colocação de mais informação junto dos elevadores e escadas que são pontos estratégicos de passagem dos clientes para outros pisos. De referir ainda que, nas sugestões, também foi abordada a necessidade de mais profissionais para ajudar na orientação na zona hospitalar. Por fim, também houve espaço para uma sugestão de futuro mais tecnológica que iria dar uma perspetiva real num *smartphone* do local onde o cliente se teria de dirigir.

5 Discussão

Foram obtidas 10 entrevistas a diversos profissionais de um hospital privado na região de Lisboa, envolvendo profissionais de saúde e outros departamentos, onde alguns tinham contacto direto com clientes e outros não. Na parte dos questionários aos clientes, foram obtidos 173 no total, o que constitui a amostra desta parte do estudo.

Na parte relativa profissionais do hospital, foi possível perceber que todos acreditam que a sinalética, orientação no espaço e ansiedade são fatores muito importantes para o bom funcionamento dos processos de admissão e tratamento do cliente. É reconhecido pelos colaboradores que uma sinalética clara e eficiente pode contribuir para uma experiência mais tranquila e confortável para os clientes, enquanto a dificuldade na orientação no espaço pode contribuir para um aumento da ansiedade e atrasos no atendimento.

Noutras questões da entrevista aos colaboradores, houve algumas diferenças de opinião quanto ao estado/qualidade da sinalética, orientação dos clientes no espaço e o impacto da ansiedade. Nestas situações os profissionais de saúde e os departamentos que estão em maior contacto com o cliente consideram que o hospital necessita de uma reconcepção destes processos, enquanto os departamentos de *back office* acreditam que a existe neste momento um bom nível e qualidade na parte da sinalética e orientação no espaço e que estes critérios não são responsáveis por um momento da ansiedade. Argumentam que esses critérios não são os principais responsáveis pelo aumento da ansiedade do cliente. No entanto, é importante referir que, mesmo que estes departamentos não tenham um contacto direto com o cliente, podem ter uma melhor perceção da qualidade da sinalética através do *feedback* dado por clientes e através do conhecimento de projetos futuros para melhorar esta problemática.

Essas divergências de opinião realçam a importância de uma comunicação constante e aberta entre os diferentes departamentos e profissionais do hospital. É necessário promover um diálogo construtivo para compreender as perspetivas de cada departamento e encontrar soluções que vão ao encontro das necessidades de todos os envolvidos, incluindo profissionais e clientes. É essencial encontrar um equilíbrio entre as opiniões divergentes para alcançar um consenso sobre a importância da sinalética, orientação no espaço e o impacto da ansiedade. Ao considerar as diferentes perspetivas e a manutenção de um projeto de melhoria contínua da instituição, o hospital poderá

aprimorar ainda mais a experiência do cliente, promovendo um ambiente mais acolhedor, eficiente e orientado para o bem-estar de todos.

Quanto ao questionário aos clientes do hospital, foi possível perceber que todos acreditam que a sinalética e, orientação no espaço são fatores muito importantes para que tenham uma experiência positiva durante a sua estadia no hospital. Os clientes reconhecem a importância de uma sinalética clara e abrangente, assim como uma orientação eficiente, para se sentirem confortáveis e seguros durante o seu percurso pelo hospital. No caso da ansiedade, uma boa parte dos clientes acha que o aumento ou a redução do estado de ansiedade pode estar associado à personalidade da própria pessoa e não com a sinalética. Isso indica que a ansiedade pode ser influenciada por fatores individuais e não exclusivamente pela qualidade da sinalética ou da orientação no espaço hospitalar. Noutras questões, na orientação do espaço houve algum equilíbrio nas respostas, mas concluiu-se que ainda há uma boa percentagem de pessoas que têm dificuldade em orientar-se no espaço hospitalar e que quando vão a outros serviços pela primeira vez essa incapacidade de orientação aumenta. Essa dificuldade de orientação pode dar origem a uma sensação de frustração por parte dos clientes, prejudicando a sua experiência geral no hospital. Abordando também a sinalética, houve uma maioria que avalia de forma negativa a qualidade/quantidade da mesma neste hospital privado na região de Lisboa, demonstrando uma clara insatisfação com a situação atual. Essa insatisfação destaca a importância de efetuar melhorias na sinalética do hospital para corresponder às expectativas e necessidades dos clientes.

As informações recolhidas através da apresentação do questionário aos clientes, fornecem *insights* valiosos sobre a perceção dos mesmos em relação à sinalética, orientação no espaço e ansiedade. É fundamental levar em consideração esses *feedbacks* e opiniões para identificar as áreas de melhoria e implementar ações que possam proporcionar uma experiência mais satisfatória e benéfica para eles. Tendo em conta os resultados, é essencial que o hospital leve a sério as preocupações dos clientes em relação à sinalética e orientação no espaço. É necessário investir em soluções que melhorem a clareza, quantidade e qualidade da sinalética, além de implementar estratégias que facilitem a orientação dos clientes no ambiente hospitalar. Ao realizar melhorias nesses aspetos e valorizar as opiniões dos clientes, este hospital privado na região de Lisboa

poderá aumentar a satisfação geral dos que utilizam esta instituição, promovendo uma experiência mais positiva e acolhedora para todos clientes que a frequentam.

Fazendo um cruzamento entre as respostas dadas pelos profissionais e pelos clientes, é possível encontrar muitas semelhanças. Existe, por via dos resultados, um problema de sinalética, que interfere com a orientação das pessoas no espaço hospitalar, que, por vezes, tendo em conta a personalidade da pessoa, pode agravar um estado de ansiedade, por ter dificuldades em encontrar o serviço que pretende e, assim, atrasar o seu tratamento ou consulta. Além disso, a falta de clareza na sinalética pode conduzir a situações de confusão e frustração, para os clientes que desejam uma experiência tranquila durante a sua visita ao hospital. A ineficácia na capacidade de orientação pode resultar em atrasos desnecessários, aumentando o tempo de espera e, também, comprometer a qualidade e eficácia do atendimento prestado. Os departamentos de *back office* são uma exceção, o que indica uma perceção diferente da maioria, mas apesar de não lidarem diretamente com os clientes, podem ter um *feedback* positivo através de outros meios e, ainda podem ter em mente alterações e projetos futuros da melhoria da sinalética que ainda não estejam implementados. Essa abordagem proativa mostra a importância de considerar a opinião de todos os que estão envolvidos no processo do atendimento hospitalar, independentemente da função. O que se sugere aqui é que haja uma comunicação constante com todos os profissionais do hospital para que sejam realizadas ações de melhoria da sinalética. Essa colaboração interdisciplinar permitirá identificar os pontos problemáticos e propor soluções, tendo em consideração as necessidades/expectativas dos colaboradores e clientes do hospital. No caso dos clientes é importante referir que nem todos os clientes demonstraram insatisfação com a sinalética e a incapacidade de orientação no espaço, o que indica que há alguns pontos positivos a retirar e a manter, podendo também dar sempre voz aos clientes para ajudar no processo de melhoria da instituição, sendo este um processo crucial para a melhoria contínua da instituição, pois são os clientes que usufruem dos serviços prestados.

Ao implementar as melhorias na sinalética com base nas contribuições dos profissionais e dos clientes, o hospital está a trabalhar para oferecer uma experiência mais satisfatória e eficiente para todos os intervenientes. Afinal, um ambiente hospitalar bem sinalizado e de fácil orientação pode contribuir significativamente para o bem-estar dos clientes, reduzir o stress e promover uma maior eficácia no tratamento e atendimento dos profissionais de saúde.

6 Conclusão

Este estudo revelou-se importante no sentido em que aborda um tema crítico na área da saúde, que é a sinalética adequada num ambiente hospitalar para a orientação dos clientes. A obtenção dos dados foi feita através da realização de questionários aos clientes do hospital e em entrevistas com os profissionais da mesma unidade, departamentos clínicos e não clínicos (173 clientes que responderam ao questionário e 10 entrevistas feitas aos profissionais do hospital).

Após a análise dos questionários e das entrevistas, foi possível perceber pelos resultados que a facilidade de orientação no espaço hospitalar é uma condição muito importante para melhorar a experiência do cliente. A sinalética é uma temática com muita importância e preponderância nos clientes neste hospital privado na região de Lisboa. Outro tema estudado neste questionário foi a ansiedade que, de acordo com as respostas, a falta de sinalética ou informações claras fazem aumentar este problema. São os três temas pilares deste trabalho, sinalética, orientação e ansiedade, e foi nestes temas que se basearam as entrevistas e os questionários.

Um hospital é um ambiente complexo, em concreto este hospital privado na região de Lisboa que é um hospital de grandes dimensões, com múltiplos espaços, corredores, salas de espera, elevadores, entre outros, e é fundamental que haja uma sinalética adequada para orientar os clientes. Quando a sinalética não é eficaz, isso pode levar à ansiedade e à confusão nos clientes, que muitas vezes estão já em situações de stress devido à sua condição de saúde e à necessidade de terem de se deslocar ao hospital.

O estudo realizado neste hospital privado na região de Lisboa identificou que a sinalética no hospital não era suficiente nem de fácil perceção, de acordo com o que foi dito por profissionais e clientes. A falta de clareza na sinalética pode levar a atrasos no atendimento, o que pode ser prejudicial para o bom funcionamento da instituição. Além disso, a falta de sinalética adequada também pode causar um aumento da ansiedade nos clientes, o que pode afetar negativamente a sua experiência no hospital. Além dos problemas de ansiedade e confusão dos que visitam a unidade, a falta de sinalética adequada também pode afetar negativamente a eficiência e a produtividade do hospital. Os clientes que ficam perdidos ou confusos podem acabar por perder demasiado tempo e

acabam por se atrasar os processos de atendimento, o que pode sobrecarregar os profissionais de saúde e afetar a qualidade do atendimento.

Uma sinalética adequada constitui uma parte importante do atendimento ao cliente, pois ajuda a garantir que estes se sintam confortáveis e confiantes em relação aos cuidados que estão recebendo, tendo em conta que todo o processo desde a entrada até ao serviço que pretende correu sem intercorrências. É fundamental que os hospitais invistam em sinalética clara, consistente e intuitiva para garantir que os clientes sejam capazes de permanecer em segurança no hospital. No decorrer deste trabalho foram obtidas várias propostas de melhoria, não só as que já estão presentes na literatura, como as que foram indicadas pelos profissionais do hospital e pelos clientes que responderam ao questionário. São ideias e perspetivas comuns que têm de ser levadas em conta para uma melhoria futura, como a presença de uma sinalética comum e interligada entre os espaços com um *design* comum, cores vivas e alto contraste, mais visível na direção do olhar, a inclusão de imagens para ajudar/facilitar na leitura e também usar a tecnologia para o auxílio da orientação no espaço hospitalar de forma simples, integrada e de fácil acesso, como, por exemplo, uma aplicação móvel que mostra o caminho e o percurso até ao serviço pretendido pelo cliente. Ainda na questão das propostas de melhoria, é sempre indispensável a ajuda humana, e, como tal, a presença de balcões de apoio é essencial para uma melhor experiência na visita ao hospital.

A sinalética também pode ser usada como uma ferramenta de comunicação para informar os clientes sobre as políticas do hospital, horários de visitas, restrições de acesso, entre outras informações importantes. A sinalética pode, assim, ser uma forma eficaz de ajudar a gerir as expectativas, o que pode levar a uma experiência mais positiva durante a visita ao hospital. É importante que os hospitais avaliem regularmente a eficácia da sinalética, com o objetivo de identificar e corrigir quaisquer problemas que possam surgir. A sinalética é uma parte crítica da experiência do cliente no hospital e deve ser tratada como tal. Com uma sinalética adequada, é possível melhorar significativamente a experiência do cliente, garantindo a segurança e a eficiência do atendimento, reduzindo a ansiedade que normalmente existe numa visita a um hospital.

6.2 Limitações do Estudo e Sugestões de Pesquisa Futura

Uma das grandes limitações do estudo é a amostra que, pela complexidade do tema, deveria ser mais significativa e ter um equilíbrio maior entre o género e as faixas etárias representadas, com o objetivo de retirar melhores conclusões sobre as dificuldades mais sentidas entre as idades. Ainda como limitação pode ser considerada a pouca comunicação identificada entre as chefias/cargos superiores para que houvesse uma maior intervenção e impacto da intervenção do poder local no estudo e, assim, possivelmente, um projeto a longo prazo pensado especificamente para a instituição.

Para o futuro seria desejável realizar tanto o questionário, que deveria ser presencial, como as entrevistas a uma amostra maior, como referido anteriormente, e também a criação de um projeto de melhoria aplicável à instituição. Posteriormente seria relevante um estudo a nível nacional dos diversos hospitais, públicos e privados, e possíveis projetos de melhoria com o objetivo de uniformizar/melhorar a sinalética e facilitar o acesso e a qualidade da permanência no espaço ao cliente.

7 Bibliografia

- Aronowitz, R. A., & DeBenedet, A. T. (2017). The convergence of medicine and public health: a critical role for epidemiology. *American journal of public health*, 107(8), 1231-1235.
- Arslan, S., & Altıntaş, V. (2019). Wayfinding in healthcare facilities: a review. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, 12(4), 24-40.
- Arthur, P. & Passini, R., 2002, *Wayfinding: People, signs, and architecture*, 10th anniversary edn., Focus Strategic Communications, Oakville, ON.
- Baskaya A, Wilson C and Ozcan Y. Wayfinding in an unfamiliar environment. Different spatial settings of two polyclinics. *Environ Behav* 2004; 3: 839–867
- Basri, A. Q., & Sulaiman, R. (2013). Ergonomics study of public hospital signage. *Advanced Engineering Forum*, 10, 263–271. doi:10.4028/www.scientific.net/AEF.10.263
- Berwick, D. M., Nolan, T. W., & Whittington, J. (2008). The triple aim: care, health, and cost. *Health Affairs*, 27(3), 759-769.
- Branco, R. (2017). Entre Bismarck e Beveridge: Sociedade Civil e Estado Providência em Portugal (1960-2011). *Análise Social*, 52(224), 534–558. <http://www.jstor.org/stable/44392796>
- Brod M, Tesler LE, Christensen TL. Qualitative research and content validity: developing best practices based on science and experience. *Quality of Life Research*. 2009; 18(9): 1263-1278. PMID:19784865 <http://dx.doi.org/10.1007/s11136-009-9540-9>
- Bryman, A., & Bell, E. (2011). *Business Research Methods* (3o ; Oxford University Press, Ed.).
- Calori, C. (2007). *Signage and wayfinding design: A complete guide to creating environmental graphic design systems*. Wiley.
- Carpman JR and Grant MA. *Design that cares: planning health facilities for patients and visitors*, 2nd ed. Chicago: American Hospital Publishing Inc, 2001.
- Chambers, M., & Bowman, K. L. (2011). Finishes and furnishings: Considerations for critical care environments. *Journal of Critical Care Nursing Quarterly*, 34, 317–331. doi:10.1097/CNQ.0b013e31822bad05

- Cooper, R., 2010, 'Successful signage: how hospitals have solved wayfinding challenges', Health Facilities Management, visto a 12 Dezembro 2022, from http://www.hfmmagazine.com/inc-hfm/pdfs/2010/10HFM11_FEA_plan.pdf
- Cooper, R. (2010). Wayfinding for health care: Best practices for today's facilities. AHA Press/Health Forum.
- Cooper, R. & Smith, R., 2004, 'Sign language: Wayfinding design requires a team approach', Health Facilities Management 17(9), 24–28.
- Cowgill, J., Bolek, J., 2003. Symbol Usage in Health Care Settings for People with Limited English Proficiency: Part One, Evaluation of Use of Symbol Graphics in Medical Settings. JRC Design, Scottsdale, AZ.
- Creswell, J. W. (2013). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications. 236-239
- Deloitte. (2011). Pt(Pt)_Lshc_Saudeemanalise_04022011.Pdf. Visto a 29 Dezembro 2022, [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pt/Documents/life-sciences/health-care/pt\(pt\)_lshc_saudeemanalise_04022011.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pt/Documents/life-sciences/health-care/pt(pt)_lshc_saudeemanalise_04022011.pdf)
- Devlin, A. S. (2014). Wayfinding in healthcare facilities: Contributions from environmental psychology. Behavioral Sciences (Basel), 4(4), 423–436.
- Donev D, Ivanovska L, Lazarevski P, Ruzin N. Glossary of Social Protection Terms. Phare Consensus Programme Project: Dictionary and Glossary of Social Protection Terms. European Commission, 2000:472.
- Donev, D., Kovacic, L., & Laaser, U. (2013). *The Role and Organization of Health Care Systems* [PDF]. Skopje.
- Dörnyei, Z. (2007). Research methods in applied linguistics. New York: Oxford University Press.
- ERS - Entidade Reguladora da Saúde. (2011). Relatório de Avaliação do Desempenho do Sistema de Saúde em Portugal - 2011. Retirado de https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/39/ULS_11.pdf
- Garling T, Book A and Lindberg E. Spatial orientation and wayfinding in the designed environment: a conceptual analysis and some suggestions for post occupancy evaluation. J Archit Plann Res 1986; 3: 55–64.

- Gibson D. *The wayfinding handbook: information design for public places*. New York: Princeton Architectural Press, 2009.
- Glouberman S. & Mintzberg, H. 2001, *Managing the care of health and the cure of disease – PartII: Integration*, Health Care Management Review
- Guo, X., Ma, J., & Tong, H. (2016). *Wayfinding in healthcare environments: a critical review of the literature*. Health environments research & design journal, 9(1), 120-137
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis*. Pearson Education Limited
- Harkness, L., 2008. What Exactly Is ‘Wayfinding?’ Main Street News: #235.
- Health at a Glance. (2021). *Health at a Glance: Europe 2021 (Summary in English)*. <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/ae3016b9-en/index.html?itemId=/content/publication/ae3016b9-en>
- Houts, P.S., Doak, C.C., Doak, L.G. & Loscalzo, M.J., 2006, ‘The role of pictures in improving health communication: A review of research on attention, comprehension, recall, and adherence’, *Patient Education and Counseling* 61(2), 173–190. <http://dx.doi.org/10.1016/j.pec.2005.05.004>
- Hughes, N., & Brown, M. (2015). *Navigating to and through large hospitals*. In K. Christer (Ed.), *Proceedings of the 3rd European Conference on Design4Health*. Sheffield, England: Sheffield Hallam University.
- Kamerow, D., Kasali, A., & Steinberg, J. P. (2013). *Evidence-based design of healthcare facilities: Opportunities for research and practice in infection prevention*. *Infection Control & Hospital Epidemiology*, 34(5), 514–516
- Karimi, H. A. (2015). *Indoor wayfinding and navigation*. Boca Raton, FL: CRC Press.
- McCarthy M. *Healthy Design*. *The Lancet* 2004; 364: 405-6.
- Mollerup, P., 2009, ‘Wayshowing in hospital’, *Australasian Medical Journal* 1(10), 112–114.
- Montpetit, M., 2013, *How hospitals talk to patients: Creating clear signage for a positive patient experience, from* <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4752701/pdf/bmjqr-5-u209473-w3887.pdf>

- Mora, R., Oats, A., & Marziano, P. (2014). Percepción de la señalización y orientación espacial de los usuarios de tres complejos hospitalarios de Santiago, Chile. In *Rev Med Chile 2014* (pp. 1291-1296).
- Newman, A. J. (2007). Uncovering dimensionality in the servicescape: Towards legibility. *The Service Industries Journal*, 27(1), 15–28. <https://doi.org/10.1080/02642060601038601>
- Ng, A.W., Chan, A.H., 2009. What makes an icon effective? International multi conference of engineers and computer scientists 2008. AIP Conference Proceedings 1089, 104e114.
- Palys, T. (2008). Purposive sampling. In L. M. Given (Ed.), *The SAGE encyclopedia of qualitative research methods* (Vol. 2, pp. 697-698). Sage publications.
- Passini, R. (1996). Wayfinding design: Logic, application and some thoughts on universality. *Design Studies*, 17, 319–331. doi:10.1016/0142-694X(96)00001-4
- Pathiranaige, Y., Jayatilake, L., & Abeysekera, R. (2020). Case study research design for exploration of organizational culture towards corporate performance. *Review of International Comparative Management*, 21(3), 361-372. https://www.researchgate.net/publication/343480870_Case_Study_Research_Design_for_Exploration_of_Organizational_Culture_towards_Corporate_Performance
- Per Mollerup, Wayshowing, A Guide to Environmental Signage, Principles & Practices, Lars Muller Publishers, Baden CH, 2009
- Rakich J, Longest B, Darr K. Managing Health Services Organizations. Health Professions Press, Inc. Baltimore, Maryland, 1992: 684.
- Rechel, B., Buchan, J., & McKee, M. (2009). The impact of health facilities on healthcare workers' well-being and performance. *International Journal of Nursing Studies*, 46, 1025–1034. doi:10.1016/j.ijnurstu.2008.12.008
- Rodrigues, R., Coelho, R., & Tavares, J. M. R. S. (2018). Healthcare Signage Design: A Review on Recommendations for Effective Signing Systems. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, 12(3), 45–65. <https://doi.org/10.1177/1937586718814822>

- Rousek, J. B., & Hallbeck, M. S. (2011). The use of simulated visual impairment to identify hospital design elements that contribute to wayfinding difficulties. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 41(5), 447–458.
- Rousek, J.B. & Hallbeck, M.S., 2011, ‘Improving and analyzing signage within a healthcare setting’, *Applied Ergonomics* 42(6), 771–784. <http://dx.doi.org/10.1016/j.apergo.2010.12.004>
- Salmi, P., 2007. Wayfinding design: hidden barriers to universal access. *Implications* 5 (8), 1-6
- Smith J, Bekker H, Cheater F. Theoretical versus pragmatic design in qualitative research. *Nurse Researcher*. 2011; 18(2): 39-51. PMID:21319483 https://www.researchgate.net/publication/49834533_Theoretical_versus_pragmatic_design_in_qualitative_research
- Silverman, D. (2016), *Qualitative research*. Sage publications
- Trulove, J. G., Sprague, C., & Colony, S. (2000). *This way: Signage design for public spaces*. Newton, MA: Rockport.
- WHO. Health, Economic Growth, and Poverty Reduction. The Report of Working Group I of the Commission on Macroeconomics and Health - Executive Summary. WHO, Geneva, 2002:12.
- WHO. Improving Performance. The World Health Report 2000, Health Systems: WHO, Geneva, 2000:151.
- WHO. Shaping the Future. The World Health Report 2003. WHO, Geneva, 2003:143
- Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Zijlstra, E., Hagedoorn, M., Krijnen, W. P., van der Schans, C. P., & Mobach, M. P. (2016). Route complexity and simulated physical ageing negatively influence wayfinding. *Applied Ergonomics*, 56, 62–67.

8 Anexos

8.1 Questionário

A Sinalética para a Orientação dos Clientes em Espaço Hospitalar - O Caso de um hospital privado na região de Lisboa

Idade

- Até 25 anos
- 26 a 40 anos
- 41 a 64 anos
- >65 anos

Género

- Masculino
- Feminino
- Outro

Quantas vezes visitou este hospital privado na região de Lisboa?

- Apenas uma vez
- Entre duas a cinco vezes
- Entre seis a dez vezes
- Mais de dez vezes

De 1 a 5, qual é a importância da sinalética para orientar os clientes num ambiente hospitalar?

- 1-Nada Importante
- 5-Muito Importante

De 1 a 5, como avalia a quantidade/qualidade da sinalética neste hospital privado na região de Lisboa para orientar os clientes?

- 1-Nenhuma Sinalética
- 5-Excelente Sinalética

Os locais de espera estão adequadamente sinalizados.

- Concordo Totalmente
- Concordo
- Não Concordo Nem Discordo
- Discordo
- Discordo Totalmente

Este hospital privado na região de Lisboa oferece uma sinalética clara e suficiente sobre a localização do serviço que pretende.

- Concordo Totalmente
- Concordo
- Não Concordo Nem Discordo
- Discordo
- Discordo Totalmente

Numa escala de 1 a 5, como avalia a sua satisfação com a sinalética neste hospital privado na região de Lisboa?

- 1-Nada Satisfeito
- 5-Bastante Satisfeito

A sinalética neste hospital privado na região de Lisboa ajudou a reduzir a sua ansiedade durante a sua visita.

- Concordo Totalmente
- Concordo
- Não Concordo Nem Discordo
- Discordo
- Discordo Totalmente

Acredita que uma melhor sinalética pode ajudar a evitar que o cliente se perca ou tenha dificuldades para encontrar algo no hospital.

- Concordo Totalmente
- Concordo
- Não Concordo Nem Discordo
- Discordo
- Discordo Totalmente

Qual é a sua opinião sobre a orientação no espaço neste hospital privado na região de Lisboa?

- Encontro facilmente aquilo que pretendo
- A facilidade de orientação varia consoante o serviço que pretendo
- É sempre muito difícil encontrar o que pretendo

Na sua experiência, sentiu que foi capaz de navegar com facilidade no espaço neste hospital privado na região de Lisboa.

- Concordo Totalmente
- Concordo
- Não Concordo Nem Discordo
- Discordo
- Discordo Totalmente

A falta de sinalética ou informações claras aumenta a sua ansiedade durante a sua visita ao hospital.

- Concordo Totalmente
- Concordo
- Não Concordo Nem Discordo
- Discordo
- Discordo Totalmente

Numa escala de 1 a 5, como avalia a sua ansiedade durante a visita a este hospital privado na região de Lisboa?

- 1- Nada ansioso
- 5-Muito ansioso

A sinalética neste hospital privado na região de Lisboa poderia ser melhorada para reduzir a ansiedade dos clientes.

- Concordo Totalmente
- Concordo
- Não Concordo Nem Discordo
- Discordo
- Discordo Totalmente

De 1 a 5, como é que se sente quando se perde ou quando não consegue encontrar algo neste hospital privado na região de Lisboa?

- 1- Muito Ansioso
- 5-Calmo e Confiante

Sente que a sinalética neste hospital privado na região de Lisboa ajuda a reduzir a sua ansiedade antes de sua consulta/procedimento?

- Concordo Totalmente
- Concordo
- Não Concordo Nem Discordo
- Discordo
- Discordo Totalmente

Já houve alguma situação em que evitou a ida ao hospital devido à ansiedade ou ao medo de se perder ou se confundir no ambiente hospitalar?

- Concordo Totalmente
- Concordo
- Não Concordo Nem Discordo
- Discordo
- Discordo Totalmente

De 1 a 5, como avalia a correspondência entre a localização dos serviços e a orientação/sinalética do espaço?

- 1-Má
- 5-Excelente

A orientação no espaço é uma condição importante que contribui positivamente para uma melhor experiência no hospital.

- Concordo Totalmente
- Concordo
- Não Concordo Nem Discordo
- Discordo
- Discordo Totalmente

Classifique de 1 a 5 a acessibilidade aos serviços neste hospital privado na região de Lisboa?

- 1-Má Acessibilidade
- 5- Excelente Acessibilidade

O que poderia ser feito para melhorar a sinalética e orientação neste hospital privado na região de Lisboa de forma a reduzir a ansiedade dos clientes?

- Melhorar a visibilidade das placas de sinalética
- Aumentar a quantidade de sinalética
- Oferecer mais informações claras sobre o processo de atendimento
- Trajeto a fazer desde a minha localização (aplicação móvel)
- Outra opção_____

Que outras sugestões pode dar para melhorar a sinalética e a orientação no espaço deste hospital privado na região de Lisboa?

Resposta Aberta