

GRAACC – O Hospital como Instrumento Terapêutico

A construção da atmosfera do GRAACC

Preparado por Paula Calil, da ESPM-SP¹. Colaboração: Prof. Dr. Antonio Sérgio Petrilli, Prof. Dr. Henrique Ledermann, Prof^a Dra. Carla G. Dias, Sra. Léa Della Casa Mingione, Sra. Patrícia Pecoraro, Sra. Angela Barbosa e Prof^a Dra. Vivian Strehlau e Prof^a Rosane Schikmann.

Resumo

Este caso relata a experiência do GRAACC (Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer) de construir um ambiente diferenciado de entretenimento e atividades lúdicas, para acolher e tratar seus pacientes, acreditando que essa ambientação especial (atmosfera) de um hospital é também um importante instrumento terapêutico, na busca da cura do câncer. O objetivo deste caso também é levar à seguinte reflexão: Se a atmosfera de entretenimento infantil no cenário hospitalar é associada diretamente ao brincar, como poderá ser construída uma atmosfera dessa natureza para o paciente adulto?

Palavras-chave

Atmosfera. Ambientação. Cenário Hospitalar. Serviços.

2008.

¹ Este caso foi escrito inteiramente a partir de informações cedidas pela empresa e outras fontes mencionadas no tópico “Referências”. Não é intenção dos autores avaliar ou julgar o movimento estratégico da empresa em questão. Este texto é destinado exclusivamente ao estudo e à discussão acadêmica, sendo vedada a sua utilização ou reprodução em qualquer outra forma. A violação aos direitos autorais sujeitará o infrator às penalidades da Lei. Direitos Reservados ESPM.

É comum, ainda hoje, encontrarmos estudos sobre o cenário hospitalar focados basicamente nas competências das equipes de saúde que tratam direta e indiretamente das diversas enfermidades nesse local. É uma avaliação muito ampla, porém parcial, pois se entende também por competências as tecnologias envolvidas – de automação dos processos e de todo o conhecimento gerado – o grau de excelência da formação e prática de seus profissionais, e os serviços de hotelaria, mais direcionados à estética local do que a uma real integração ao ambiente de cura.

Se analisarmos melhor essa frente – que se propõe analisar a saúde do indivíduo no cenário hospitalar – perceberemos que ela não atende completamente ao que a OMS (Organização Mundial da Saúde) define como saúde: “a state of complete physical, mental, and social well-being and not merely the absence of disease, or infirmity”.²

A abrangência desse conceito, definido pela OMS, deveria induzir a maioria das instituições do setor ao aprimoramento de outros serviços relacionados à saúde, assumindo também a responsabilidade pelo “bem-estar mental e social” de todo ser humano, uma vez que o ingresso de uma pessoa como paciente em um hospital representa uma ruptura em sua vida pessoal, comprometendo o seu estado físico, mental e social.

Dessa forma, os hospitais têm procurado através do processo de humanização de suas práticas, integrar à prestação de assistência à saúde os cuidados necessários para mais bem acolher seus pacientes, proporcionando conforto e bem-estar durante sua permanência no local. Essa atitude reforça o vínculo da organização com seu paciente, pois passa a proporcionar vivências, com o propósito de minimizar o impacto gerado pelo ambiente hospitalar sobre o paciente, além de não deixá-lo refém de sua própria enfermidade (doença). Esses procedimentos têm se mostrado muito importantes para a adesão ao tratamento, repercutindo no aumento das chances de cura.

Como o processo de humanização hospitalar é muito complexo, neste caso iremos abordar a importância das experiências de descontração e entretenimento, criadas por uma organização em particular: o GRAACC (Grupo de Apoio ao Adolescente e a Criança com Câncer). Serão apresentados o plano desenvolvido e seus resultados no restabelecimento da saúde total de seus pacientes, relatando sua contribuição ao tratamento do paciente, assim como as medidas decorrentes que possibilitaram estabelecer um novo olhar para uma doença estigmatizada, como o câncer.

Essa experiência do GRAACC apontou um caminho que algumas poucas instituições também adotaram, direcionadas, entretanto, sempre ao público infantil. O interesse nesse público demonstra que a iniciativa de se desenvolver projetos dessa natureza é a associação da criança ao ato de brincar e ao desenvolvimento de atividades lúdicas, que as entretenham durante sua permanência no hospital, facilitando sua adesão ao tratamento.

E o paciente adulto? Que projetos os hospitais têm realizado para contribuir com o entretenimento, conforto e bem-estar desse público, de maneira a refletir diretamente na adesão e no sucesso de seu tratamento? Se a criança está associada ao entretenimento e ao brincar, o adulto está associado a quê?

O objetivo deste estudo do GRAACC é apresentar algumas de suas realizações para servirem como referência na pesquisa de uma demanda reprimida existente. Porém para o paciente adulto, que ainda é refém da miopia de muitos hospitais que não entendem o que significa a saúde do ser humano, em seus vários níveis, e o quanto isso atrofia o papel do hospital como instrumento terapêutico.

2 World Health Organization – <http://www.who.int/en/> – acesso em 12 de janeiro de 2008.

O Graacc

A missão do GRAACC – “Garantir a crianças e adolescentes com câncer, dentro do mais avançado padrão científico, o direito de alcançar todas as chances de cura com qualidade de vida”³ – indica sua principal preocupação de valorizar as soluções oferecidas pelos serviços prestados no âmbito médico-hospitalar, assim como também integrar ao processo de cura outros serviços igualmente responsáveis por criar uma nova expectativa de vida além da doença.

A integração desses serviços é reflexo do entendimento que o GRAACC tem da dinâmica e da relevância da abordagem biopsicossocial do paciente que “... proporciona uma visão integral do ser e do adoecer que compreende as dimensões física, psicológica e social”⁴. Aplicado em um contexto hospitalar, esse modelo abre uma perspectiva de proporcionar ao paciente ambientes que o acolham, assistidos por profissionais que buscam atender às suas necessidades como um todo.

Não reduzir o paciente apenas à doença significa reconhecer que há vida pulsando dentro de cada um, que pode estar momentaneamente incapacitado por ter perdido a autonomia de levar sua vida adiante, como até aquele momento levava. Esse novo olhar implica uma organização que preza pela eficiência de seus processos, definidos para atender a um padrão de excelência que favorece o tratamento de seu paciente, minimizando o impacto da doença através do estabelecimento de uma atmosfera acolhedora que o envolve e sensibiliza, proporcionando conforto e bem-estar.

Essa abordagem na prestação de serviço médico-hospitalar será avaliada como uma ferramenta de marketing que irá diferenciar o GRAACC das demais instituições dessa natureza, pois influencia o paciente na construção de expectativas positivas, desde o momento em que chega na instituição, favorecendo sua aproximação, desde o primeiro contato com os médicos e demais agentes que participam de seu tratamento.

Histórico

As definições para atmosfera hospitalar encontradas não só na literatura médica como também nas pesquisas com usuários (pacientes e familiares), de alguma forma sempre estão associadas à tensão, ao sofrimento e muitas vezes ao confronto com a morte, especialmente em hospitais que tratam de enfermidades mais complexas e de tratamento prolongado, como o câncer.

Esses aspectos são altamente negativos para que esse espaço inspire qualquer sentimento de aproximação, pois causam na maioria das vezes desconforto ao paciente, sinalizando que ele se encontra em um lugar que deve ser evitado, já moldando suas percepções para quaisquer experiências que possa vir a ter.

A configuração espacial dos edifícios hospitalares é responsável também pelas impressões criadas, pois historicamente esses empreendimentos têm priorizado o agrupamento racional das áreas, considerados por uma perspectiva funcional que não se preocupa muito com as expectativas de seus pacientes. A justificativa é a constante necessidade de atualização tecnológica, que torna essencial que sejam previstos, desde o planejamento do projeto, todos os mecanismos que viabilizam essa modernização, de maneira que esses ambientes não entrem em obsolescência em um curto espaço de tempo.

Raras são as iniciativas em que o beneficiado principal é ouvido e considerado em sua plenitude, tal como faz o GRAACC, da cidade de São Paulo.

3 GRAACC – Balanço Social de 2004, p.7.

4 DE MARCO, Mário Alfredo. Do modelo biomédico ao modelo biopsicossocial: um projeto de educação permanente. Revista Brasileira de Educação Médica. Rio de Janeiro. jan/abr. 2006.

A origem do GRAACC remonta à data em que o Prof. Dr. Antonio Sérgio Petrilli, professor do Departamento de Pediatria da Unifesp/Escola Paulista de Medicina (1981), “passa a atender, voluntariamente, as crianças com câncer, em apenas três leitos do 9º andar do Hospital São Paulo. Essa iniciativa buscava criar um setor exclusivo de Oncologia Pediátrica na Unifesp/EPM e melhorar as condições físicas do atendimento.”⁵

Em 1988, o Dr. Sérgio Petrilli foi convidado pela American Cancer Society a participar de seu congresso internacional, momento em que surgiu a oportunidade de visitar alguns hospitais norte-americanos, quando conheceu instituições de saúde (sem fins lucrativos) bem-sucedidas, desenvolvendo um trabalho em conjunto com a comunidade e o setor empresarial.

Entusiasmado com o que viu, decidiu nesse momento lançar a ideia de se criar, em São Paulo, um modelo semelhante inspirado principalmente naquele já praticado pelo Saint Jude Children’s Research Hospital (www.stjude.org), mantidos os talentos dos setores que seriam envolvidos diretamente com a causa do “tratamento do câncer infantil”:

- do Estado
- do empresariado
- da própria instituição hospitalar (3º setor)

Retornando ao Brasil, Dr. Sérgio Petrilli deu início ao projeto, embrião do GRAACC. Em 1991, o setor de Oncologia Pediátrica da Unifesp/EPM inaugurou em um pequeno sobrado na Rua Botucatu, 742 – conhecido por “Casinha” – o GRAACC, onde passou a atender crianças e adolescentes com câncer, dispondo de melhores instalações que possibilitavam um atendimento diferenciado a um complexo tratamento como esse.

Para facilitar o entendimento, o GRAACC é o grande “guarda-chuva” – uma organização sem fins lucrativos – que abriga o Instituto de Oncologia Pediátrica da Unifesp/EPM (IOP – Hospital / Universidade Federal de São Paulo / Escola Paulista de Medicina), toda sua infraestrutura e a Casa de Apoio. O IOP é, portanto, o setor de Oncologia do Departamento de Pediatria da Unifesp/EPM. Se olharmos externamente em sua entrada, veremos afixada a placa “Instituto de Oncologia Pediátrica – GRAACC / Unifesp”.

Hoje, a antiga “Casinha” tornou-se um hospital (com 11 andares) onde são prestados serviços ambulatoriais, laboratórios, quimioterapia especial, “... unidade de internação, centro cirúrgico (com equipamentos para realização das mais complexas cirurgias), Unidade de Terapia Intensiva (UTI) pediátrica oncológica, um dos mais bem equipados centros de diagnóstico por imagem da América Latina e uma avançada unidade de transplante de medula óssea.”⁶

A “Casinha” representa a consolidação da filosofia que rege o GRAACC: a busca da cura do câncer dentro de um ambiente concebido para garantir a qualidade de vida do paciente durante o tratamento. O vínculo GRAACC-paciente torna diferenciada uma relação que, historicamente, tem sido pautada pelo foco na doença, ignorando muitas vezes que não basta só garantir a cura, mas garanti-la com qualidade de vida, pois o paciente é muito mais do que os seus momentos de tratamento, exames, consultas, internação e esperas.

Essas diretrizes foram revistas e ampliadas, no momento em que o Hospital do GRAACC ficou pronto, pois nessa nova etapa passou a contar com um novo espaço, muito maior, com seus 11 andares, onde passaria a atender um número de pacientes muito superior ao realizado na “Casinha”.

Com o aporte de recursos da iniciativa privada, que garantiram a construção do novo hospital, os esforços concentraram-se em estudar os meios para garantir um padrão de excelência no atendimento médico-hospitalar, desde o momento em que a criança (adolescente ou adulto jovem) chega ao GRAACC pela primeira vez.

5 GRAACC – Balanço Social de 2004, p.10.

6 Idem - p.6.

O primeiro contato do paciente com o ambiente hospitalar é muito difícil e requer um apoio especial dos seus profissionais para atendê-lo pronta e adequadamente, minimizando os aspectos negativos de eventuais esperas para a realização dos procedimentos necessários, que tanto podem ser breves ou não. Manter a criança tranquila, dentro de um padrão de conforto físico e emocional, é uma árdua tarefa, uma vez que em sua maioria as crianças e seus acompanhantes (na maioria das vezes, seus pais) vêm de muito longe, acordaram cedo e enfrentaram uma viagem cansativa até chegar ao hospital. Todo esse estresse causado, além daquele próprio da enfermidade, cria uma situação desfavorável, que deixa o paciente fragilizado, irrequieto e cansado.

Para tentar minimizar todo o estresse gerado desde o início, por toda essa situação, o GRAACC procura conhecer as dificuldades e condições reais de cada família, para realizar e acompanhar o tratamento de seus filhos. Faz, por meio de sua Assistente Social, o mapeamento do perfil socioeconômico da família do paciente, e através dele torna possível contribuir com o vale-transporte e cesta básica, por exemplo, durante todo o tratamento. Esse é um compromisso social que o GRAACC não abre mão e faz questão de oferecer e manter.

As experiências do paciente no cenário hospitalar

A solução encontrada pelo GRAACC para acolher seus pacientes e familiares foi criar um cenário que traduzisse sua visão do ser humano como um ser único (integral), ampliando o espaço hospitalar para além dos procedimentos médicos, pois integra também outras atividades como: apoio psicológico e social a todos os pacientes e familiares acompanhantes, brinquedoteca, entre outras.

Como foi visto anteriormente, pensar a criação de um novo hospital significa planejar a ocupação de seus andares com quartos, consultórios, salas para exames e para tratamento. Essa preocupação, entretanto, passou a ter um novo direcionamento desde o primeiro contato, para captação de recursos, com a Fundação Ayrton Senna/ Instituto Credicard, que sugeriu “a” ideia inovadora, que se identificou perfeitamente com a filosofia da “Casinha”: O Projeto da Brinquedoteca Terapêutica.

Viviane Senna, a principal responsável por essa Fundação, recomendou fortemente que a colaboração da Fundação Ayrton Senna/Instituto Credicard fosse na realização integral do projeto, da construção, treinamento de equipe e da implementação de uma Brinquedoteca Terapêutica, dentro dos padrões que conheceu em uma visita sua a um hospital sueco, que apresentou uma experiência muito bem-sucedida nessa área.

Surge uma importante questão a ser respondida: o que é uma Brinquedoteca Terapêutica? Como funciona? Quais são os seus benefícios?

Antes de tudo, é bom que se diga: uma Brinquedoteca não é um armário lotado de brinquedos, com profissionais destinados apenas a distribuí-los entre os pacientes usuários.

Segundo definição da própria Fundação Ayrton Senna, a Brinquedoteca Terapêutica é um espaço lúdico, que hoje existe em alguns hospitais, projetado para abrigar atividades que proporcionam momentos de descontração e entretenimento, colaborando para minimizar o impacto da doença sobre seus pacientes durante sua permanência em tratamento.

Nesse espaço tudo é cuidadosamente planejado e organizado com jogos e atividades, que levam alegria e muito carinho aos pacientes, oferecendo também o suporte emocional e pedagógico necessário para que possam enfrentar fortalecidos os dias de tratamento. Isto influencia positivamente o paciente, para que ele entenda sua própria vida além da doença, em que o brincar é uma importante etapa no processo de cura.

Essa ideia foi totalmente aceita e encampada pelo Dr. Sérgio Petrilli, que sinalizou positivamente à Fundação Ayrton Senna para dar início a esse projeto.

A construção da brinquedoteca terapêutica “senninha”

Construir a Brinquedoteca no GRAACC representou um compromisso de materializar sua filosofia de cuidar da saúde de seus pacientes, oferecendo também um espaço e recursos especiais para entretê-los em atividades predominantemente coletivas, para os momentos de espera entre procedimentos ou em ocasiões especiais em que o brincar é necessário para aqueles que se encontram internados por alguma razão.

A ideia foi inovadora para a época, pois era o contraponto aos cenários encontrados na maioria dos hospitais, que era o da ocupação e predominância dos espaços funcionais que priorizavam as atividades diretamente relacionadas à gestão hospitalar e ao atendimento médico. Essas atividades estão sempre associadas a uma preocupação de retratar uma atmosfera de higiene e limpeza, mas que transforma o espaço hospitalar em um cenário frio e despersonalizado, com ausência de cor além do branco, cinza e gelo, em outras palavras, um ambiente insípido, inodoro e incolor.

Alguns escritórios de arquitetura, especializados na área hospitalar, têm sinalizado que é perfeitamente possível integrar as características que asseguram a funcionalidade e a qualidade dos serviços àquelas que garantem o conforto e o bem-estar dos seus usuários. O ambiente hospitalar precisa ser suficientemente motivador para que o paciente não se sinta oprimido e confinado, por ali permanecer o tempo que for necessário. O paciente sente-se à vontade, pelas experiências que vivencia, pela ambientação especial, além da percepção positiva de estar sendo bem assistido e bem cuidado por profissionais que se empenham na sua cura, assim como no seu bem-estar.

Nesse contexto, observava-se já na época uma significativa melhora dos índices de cura do câncer infantil. Esse quadro fortaleceu a decisão do GRAACC em realizar um projeto que contribuísse com a melhora das condições de vida de seu paciente como um todo, procurando garantir a cura com qualidade de vida.

Os “cantinhos” da brinquedoteca

Entendendo que o brincar é parte essencial do universo infantil, construir a Brinquedoteca Terapêutica foi dar forma, por meio de cenários especiais, às fantasias e brincadeiras típicas dessa faixa etária. A empresa “Atelier Cenográfico” foi escolhida para realizar esse projeto, embasada na sua comprovada experiência em projetos realizados na área cenográfica.

No 3º andar do hospital, vários ambientes supercoloridos (“cantinhos”) foram criados para atender às diferentes idades de seus pacientes. Atividades especiais foram desenvolvidas com a finalidade de entreter seu público, criando um espaço acolhedor de convivência coletiva, que facilitou o relacionamento e a troca de experiências não só entre os pacientes, mas também entre os familiares e acompanhantes que ali se encontravam.

Um camarim foi construído para atender às crianças, com as fantasias e adereços de seus mais queridos personagens. Mesas com jogos diversos, TVs para videogames ou para assistirem a vídeos ou DVDs, gameboys, biblioteca infantil, vídeo e DVDteca, material para pintura, brinquedos em geral (em diversos tamanhos), pequenos triciclos e carrinhos para as crianças circularem pelo andar, entre muitos outros recursos, sempre acompanhados por profissionais e voluntários treinados para atender a essa demanda infantil. Os acompanhantes adultos não foram esquecidos, sendo direcionados a atividades como trabalhos manuais diversos, como costura e artesanato de cartões postais, toalhas e cobertas, patchworks, entre outros, que os mantêm ocupados e proporcionam momentos de descontração enquanto aguardam pelo atendimento médico.

Com o sucesso obtido, o espírito da Brinquedoteca não se limitou ao seu espaço físico. Hoje, são encontrados, nos diversos corredores dos andares de internação, carrinhos com livros infantis e revistas, brinquedos diversos, videogames, destinados às crianças que por alguma razão não podem se deslocar até a Brinquedoteca Terapêutica do 3º andar.

A Brinquedoteca oferece também outras atividades desenvolvidas por profissionais e por voluntárias especialmente capacitadas, que de algum modo já desenvolvem atividades artísticas no seu cotidiano. Entre essas atividades encontram-se aquelas relacionadas à Escola Móvel e ao Projeto Arte Despertar.

A Escola Móvel é responsável pelo acompanhamento escolar de cada paciente, para evitar a interrupção no processo de aprendizado da criança ou adolescente. O Projeto Arte Despertar, através de suas oficinas, criou diferentes atividades destinadas às crianças e seus acompanhantes, com a finalidade de desenvolver suas potencialidades, através das Artes Plásticas, Música, Literatura e Teatro.

Os pacientes não internados e que estão em tratamento também se beneficiam da Brinquedoteca através do empréstimo de livros, fitas de vídeo e DVDs, além de participar das festas comemorativas especialmente organizadas, em datas especiais.

Como parte essencial do brincar há a organização e higienização constante de todas as peças e brinquedos oferecidos às crianças nesses ambientes, seja na Brinquedoteca ou nos andares.

E mais ainda: "Entre outros serviços oferecidos estão as oficinas psicopedagógicas, orientação psicológica aos pais, brincadeiras orientadas e atividades lúdicas durante a internação.

Além disso, a Brinquedoteca tem desenvolvido diferentes projetos multidisciplinares que têm contribuído com a melhora na qualidade de vida de seus pacientes, em que procura esclarecer e desmistificar os procedimentos realizados através da utilização de um boneco terapêutico e o Projeto de Profissionalização direcionado ao público adolescente."⁷

O paciente, a família, a "casinha" e a brinquedoteca

O projeto Brinquedoteca Terapêutica consolidou a diretriz do GRAACC de olhar e compreender a criança e o adolescente como seres em desenvolvimento que, embora temporariamente tenham perdido sua autonomia por razão do tratamento complexo, devem mesmo assim continuar a crescer e a se desenvolver sem que ninguém os prive de seu desenvolvimento físico e intelectual.

Essa visão ampla abre novas possibilidades de resgate da criança saudável existente em cada um, estimulando o brincar e, por meio dele, o seu crescimento e desenvolvimento.

Através dessa experiência é possível entender a valiosa contribuição do GRAACC no tratamento do câncer infantil, pois cria novas condições para a pesquisa da influência de outros fatores e recursos envolvidos no tratamento do câncer, tais como o acompanhamento psicológico e nutricional do paciente, a terapia ocupacional, a fisioterapia, assim como a própria participação do familiar acompanhante, entre outros.

Os recursos e a manutenção da Brinquedoteca Terapêutica ficam por conta do que os voluntários arrecadam de doações de pessoas físicas e de empresas comprometidas com a causa do GRAACC. Essas doações são dos mais diferentes itens como brinquedos, computadores, DVDs, jogos, bonecas, entre outros, porém novos e sempre em excelente estado, pois afinal as crianças merecem o que há de melhor. Caso alguma doação não se enquadre nesse mesmo padrão de qualidade é imediatamente encaminhada ao Bazar, que periodicamente dispõe esse item para ser vendido para a comunidade, com renda revertida para o GRAACC.

Igualmente importante em todo o processo de tratamento, destaca-se o corpo de enfermagem especializado que acompanha cada passo do paciente dentro do GRAACC, começando no momento em que ingressa no hospital pela primeira vez até a sua alta, passando por todas as etapas do tratamento.

A extensão da brinquedoteca terapêutica: a quimioteca

Trazer o brincar para dentro do ambiente hospitalar colaborou para que as crianças (pacientes) se sentissem seguras e acolhidas em um ambiente associado a alegria e entretenimento. Como, dependendo do caso, a Brinquedoteca era um lugar de espera e muitas vezes passagem para o tratamento quimioterápico, era muito difícil deslocar a criança para o local em que era realizada a Quimioterapia, pois era um ambiente sempre associado à dor e ao sofrimento.

Como superar o desafio gerado pelo conflito de sentimentos em diferentes ambientes, como da Brinquedoteca e da Quimioterapia? O que o GRAACC poderia fazer para que esse deslocamento não fosse tão traumático?

Esse foi o motivo que impulsionou a reunião de uma equipe multidisciplinar – contando também com a participação dos profissionais da empresa Atelier Cenográfico (responsável pelo projeto cenográfico da Brinquedoteca) – que teve a principal incumbência de pesquisar alternativas para reverter esse sentimento traumático, que predominava no Ambulatório da Quimioterapia, segundo depoimentos de seus usuários, acompanhantes e profissionais da saúde. Como suavizar o impacto desse local associado à dor?

A partir dessa reflexão, e após algumas reuniões dessa equipe multidisciplinar, surgiu a proposta da “Quimioteca”. Essa proposta fundamentou-se na humanização dessa atividade, da maneira mais ampla possível para todos os envolvidos: a criança, o adolescente, o adulto jovem, seu acompanhante, assim como também para o profissional da saúde que acompanha a todos e que também sofre com o paciente nessa fase do tratamento quimioterápico.

O “receber a quimioterapia” passaria a ser de maneira diferenciada, pois a proposta era transformar o Ambulatório Quimioterápico em um ambiente menos traumático, em que seus pacientes pudessem receber o tratamento com maior dignidade, menos dor e menos sofrimento.

Assim, em maio de 2004, o GRAACC inaugurou a primeira “Quimioteca” do Brasil. A transformação física desse Ambulatório foi incorporar os temas, o cenário e o espírito da Brinquedoteca Terapêutica, contando com suas atividades lúdicas e de entretenimento, “... em um ambiente mágico, em que as crianças têm momentos de conforto e descontração, interagindo com outros pacientes ao mesmo tempo em que recebem a medicação essencial para o sucesso do tratamento”⁸, observadas as limitações individuais de cada paciente durante o recebimento da quimioterapia. Essa é a diferença nas atividades desenvolvidas na Quimioteca: enquanto a Brinquedoteca é um espaço em que se trabalha com o coletivo, a Quimioteca é um local em que predominam as atividades individuais.

Esse projeto teve a participação da Fundação Orsa, que investiu na realização da Quimioteca, para que o GRAACC pudesse oferecer aos seus pacientes melhores condições físicas e psicológicas para enfrentar esse tratamento, com um comportamento similar ao que já era apresentado na Brinquedoteca, distraindo-se com atividades lúdicas e brincadeiras apropriadas, para essa etapa tão difícil e complexa.

8 GRAACC – Balanço Social de 2004, p.14.

Como a quimioterapia é um processo longo e monótono, na maioria das vezes, fica difícil e sofrido manter uma criança por horas, sentada em um mesmo lugar. A partir dessa observação foram criados elementos contemplativos e atividades para distrair e encantar os pacientes durante essa fase do tratamento: filmes, jogos de estratégia, de paciência e habilidade. Tudo isso para entreter e incentivar o desenvolvimento de aptidões pessoais.

“Esse projeto precisava também atender às necessidades funcionais impostas pelo tratamento quimioterápico. Paredes foram rompidas para ampliação do espaço. Novas réguas exclusivas foram colocadas para medição de gases medicinais, que antes desciam pelas paredes e agora descem por cilindros aéreos coloridos. Novos porta-soro passaram a ser acoplados às poltronas, assim como espaços especiais que possibilitavam à criança jogar enquanto recebia o tratamento. Trapezistas e outros personagens povoam o teto do andar, trazendo cor, leveza e alegria ao serem contemplados. O conceito existente de quimioterapia foi desconstruído para dar lugar a algo novo, a Quimioteca.”⁹

Os pacientes passaram a aproveitar mais bem o tempo em que permaneciam nesse ambulatório. Entre as muitas atividades agora existentes podia-se presenciar as crianças ouvindo músicas, lendo histórias ou ouvindo alguém lendo uma história para eles, jogando gameboy ou um jogo de tabuleiro com uma pessoa voluntária, do corpo das voluntárias do GRAACC ou de ONGs específicas. Essas novas atividades tornaram esse procedimento médico mais suavizado, pois poupou o paciente de ficar atento a detalhes do tratamento quimioterápico, como quantas gotas o remédio pingava a cada minuto e se o medicamento está chegando ao fim, dentre tantas outras preocupações.

A casa de apoio (casa da família) – “casa ronald”¹⁰

O GRAACC recebe crianças e adolescentes vindos de todas as regiões do Brasil, sendo que 95% desses pacientes são de baixa renda e têm seus tratamentos pagos pelo SUS (Sistema Único de Saúde – Ministério da Saúde). Essas famílias, que a Casa de Apoio acolhe, não têm condições financeiras para se hospedar e realizar um tratamento, muitas vezes longo e que necessita de cuidados especiais intensos. “Dessa forma, o GRAACC tem conseguido zerar seu índice de abandono de tratamento, nos casos de crianças e adolescentes residentes fora do município de São Paulo.”¹¹

A Casa de Apoio, ou a Casa da Família, como também é conhecida, hospeda esse paciente juntamente com seu acompanhante oferecendo “... atendimento integral, que inclui moradia, alimentação, vestuário, transporte, medicação, recreação e apoio psicológico. A hospedagem é gratuita e todas as despesas – como aluguel, água, luz, telefone, alimentação e produtos de higiene e limpeza – são custeadas pelo GRAACC. [...] Graças à atenção e à dedicação do GRAACC, desde 1999 não há na instituição nenhum registro de desistência de tratamento em decorrência de motivos socioeconômicos.”¹²

O prédio da Casa de Apoio foi especialmente construído em uma área de 2.200 m², localizada no Planalto Paulista. É um lugar agradável e alegre, onde predominam as cores claras, com um estilo arquitetônico moderno e bem-definido, amplos espaços para as salas de estar com TV, sala de brincar, sala de refeição, cozinha equipada, lavanderia e um belo jardim. Com toda essa infraestrutura há também as 30 suítes exclusivas, para cada paciente e acompanhante, onde são garantidos todo o conforto e qualidade de vida a essas famílias. Esse projeto conta com o apoio do Instituto Ronald McDonald, que custeia parte das despesas realizadas.

9 Ateliar Cenográfico: www.ateliarcenografico.com.br – acesso em 17 de janeiro de 2008.

10 GRAACC – Balanço Social de 2004, p.40.

11 GRAACC – Balanço Social de 2004, p.13.

12 idem - p.19.

A rotina diária da Casa de Apoio para as crianças e acompanhantes hospedados é:

- Na parte da manhã (todos os dias): estar prontos para o transporte do GRAACC que vem buscá-los (com seus acompanhantes) para receber o tratamento no hospital, que pode durar algumas horas.
- Após o término do tratamento, essas crianças e acompanhantes retornam à Casa de Apoio e lá permanecem. Outras atividades também são realizadas, como aquelas coordenadas pelas voluntárias, que brincam com as crianças, jogam diversos jogos de estratégia, videogames, gameboys, leem histórias, além de nos finais de semana organizar passeios, ida ao teatro, entre outras atividades.

Como resultado do empenho de todas essas pessoas – profissionais e voluntários – fica o vínculo da instituição com essas famílias, que mesmo tendo muitas vezes terminado o tratamento, ainda telefonam e escrevem cartas em datas comemorativas como Dia das Mães, Natal, Ano Novo ou mesmo aniversário, com votos de felicidades a todos, agradecendo sempre pelo tratamento e carinho recebidos. E, mesmo aquelas famílias que, por uma fatalidade, perderam seus filhos telefonam e também sempre escrevem mensagens de agradecimento pelo carinho recebido durante o tempo em que estiveram hospedadas na Casa de Apoio.

Voluntariado

Os voluntários do GRAACC compõem uma equipe com mais de 300 integrantes que dedicam geralmente 4 horas de seu tempo (uma vez por semana), dispostos a ajudar as crianças e adolescentes que têm câncer.

E, como diz o Prof. Dr. Sérgio Petrilli: “nossos voluntários sabem que o sucesso do GRAACC depende deles e todos estão profundamente comprometidos com o sucesso da instituição.”

Essa equipe é formada por profissionais liberais, com idade entre 30 e 60 anos, que prestam serviços nas diversas áreas do Hospital e da Casa de Apoio, que são:

- “Área Hospitalar: recepção, Same (Serviço de Atendimento Médico), Quimioteca (Sessão de Quimioterapia), Internação, Serviço Social (auxiliando de forma geral a Assistência Social).
- Apoio ao Paciente: Brinquedoteca (brincar terapêutico), Escola Móvel (acompanhamento escolar para os pacientes para evitar a interrupção do aprendizado), Cantinho da Paz (apoio espiritual aos pacientes e seus familiares), Casa de Apoio.
- Desenvolvimento Institucional: captação, visitas ao hospital, comunicação.
- Serviços: costura, bazar e artesanato.
- Organizações Voluntárias: cinco instituições participam ativamente do programa de voluntariado. São elas: Operação Arco-Íris, Palavras Voadoras (Fundação Orsa), Projeto Arte Despertar, Associação Viva e Deixe Viver e Oficina de Palitos, da Kibon.”¹³

13 GRAACC – Balanço Social de 2004, p.25.

Desafios para o setor

O GRAACC, através do IOP (Instituto de Oncologia Pediátrica), vem deixando em sua trajetória singular, exemplos de como gerir sua demanda, através do ambiente especial que construiu. Proporciona experiências às crianças, através das ações interativas integradas às necessidades geradas pelo tratamento do câncer e ao desenvolvimento psicossocial desses pacientes, que passam a perceber que é possível viver a vida bem, nessa atmosfera especialmente agradável e acolhedora.

O mais surpreendente é que o GRAACC não é uma instituição do setor privado e, mesmo com toda a escassez de recursos, vem conseguindo arrecadar recursos para uma gestão eficiente, tratando a todos com dignidade e respeito.

Lembrando, mais uma vez, que a maneira particular como o GRAACC estruturou sua gestão e seus serviços tem suas raízes na abordagem biopsicossocial do paciente associada à humanização das práticas hospitalares.

Um modelo de instituição como o GRAACC torna-se possível, pois seus alicerces encontram-se no tripé comunidade, universidade e empresariado, que lhe proporcionam uma perspectiva única desse empreendimento, em que:

- A comunidade desempenha o papel essencial na existência da instituição: além de garantir, por meio de doações, os recursos necessários à manutenção da instituição, a presença dos voluntários no dia-a-dia do hospital e na Casa de Apoio, que colaboram para a melhoria das condições de recuperação das crianças e dos adolescentes em tratamento.
- A Universidade Federal de São Paulo – Escola Paulista de Medicina (Unifesp/ EPM) assume a tarefa de trazer para dentro do hospital o que há de mais avançado, cientificamente, em todo o mundo, no que se refere ao combate ao câncer infantil, além de representar o espaço do conhecimento científico.
- O empresariado além de auxiliar financeiramente na manutenção do GRAACC, por meio de campanhas especiais de arrecadação, contribui com conhecimento gerencial para a administração da entidade.¹⁴

Assim, o GRAACC transformou a experiência de tratamento do câncer de seus pacientes e familiares. Construiu um cenário próprio que exerce uma forte influência positiva sobre o comportamento da criança e do adolescente enquanto se encontram no espaço hospitalar. Essa influência irá motivar o paciente a viver experiências que irão estreitar seu vínculo com a instituição, possibilitando o aumento do grau de confiança no tratamento e nos profissionais e voluntários que o atendem.

O modelo do GRAACC é essencial para que todos entendam que o câncer da criança e do adolescente tornou-se uma nova doença, face às diferentes maneiras como é tratado. Como diz o superintendente geral do GRAACC, Prof. Dr. Antonio Sérgio Petrilli: “devemos lutar para mudar suas feições, seu conceito, pois, diferente de anos atrás, quando era considerado uma doença habitualmente fatal, é possível conseguir índices de cura em cerca de 70% dos casos. Podemos ainda manter estas crianças inseridas na sociedade, com qualidade de vida, participando como cidadãos atuantes e com direito a serem felizes.”¹⁵

Com isso, pode-se concluir que tudo o que é realizado pelo GRAACC está embasado no profundo conhecimento das necessidades do universo infanto-juvenil. Em outras palavras, nada é criado aleatoriamente por decisão única dos dirigentes da instituição.

14 GRAACC – Balanço Social de 2004, p.05.

15 Site do GRAACC: <http://www.graacc.org.br>

Questões para discussão

Antes de responder às questões é importante resgatar o que diz a introdução deste caso: “O objetivo deste estudo do GRAACC é apresentar algumas de suas realizações para servir como referência na pesquisa de uma demanda reprimida existente. Porém para o paciente adulto, que ainda é refém da miopia de muitos hospitais que não entendem o que significa a saúde do ser humano, em seus vários níveis, e o quanto isso atrofia o papel do hospital como instrumento terapêutico.”

- Público-alvo para as questões para a discussão abaixo: Paciente Adulto

1. Como o Ambiente Físico¹⁶ (ou Evidência Física, Atmosfera) é um dos aspectos discutidos no caso do GRAACC, identifique as principais influências (positivas e negativas) que o ambiente hospitalar – de qualquer hospital – exerce sobre a percepção, valores e atitudes¹⁷ de seus pacientes (adultos)? Considere os hospitais adeptos e os não adeptos do processo de humanização.
2. De que maneira o Ambiente Físico e a Experiência de Entretenimento no cenário hospitalar podem agregar valor ao restabelecimento da saúde de cada paciente, considerada a abordagem da OMS. Analise o comportamento do consumidor (paciente adulto) para mapear as percepções e expectativas que deverão servir de indicadores para a construção desse cenário.
3. A Atmosfera de um hospital afeta o humor e as emoções de todos os que nela convivem, gerando sentimentos de aproximação ou de afastamento do cenário de serviços¹⁸. Como um hospital (que atenda adultos) deve construir sua ambientação de entretenimento, para que seus pacientes vivenciem experiências, que integradas a seu tratamento, irão gerar uma percepção de entrega de valor superior?
4. O ambiente hospitalar pode se beneficiar dos conhecimentos mercadológicos oriundos do varejo? Como?
5. É ético o uso de merchandising no cenário hospitalar? Agregaria valor à marca ou pareceria oportunismo?
6. Conforme visto no caso, a ambientação do GRAACC (com suas atividades de entretenimento) é de grande importância também no restabelecimento da saúde do seu paciente. Considerando esse novo papel da ambientação, de que maneira ela pode ser determinante na redefinição da oferta de um hospital? Essa oferta traz um novo diferencial competitivo ou é apenas um serviço de apoio à prestação do serviço médico-hospitalar?

Agradecimentos

Prof. Dr. Antonio Sérgio Petrilli – GRAACC

Prof. Dr. Henrique Ledermann – GRAACC

Profª Dra. Carla G. Dias – GRAACC

Sra. Léa Della Casa Mingione – GRAACC

Patrícia Pecoraro – GRAACC

Angela Barbosa – Atelier Cenográfico

16 LOVELOCK, Christopher – Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e resultados – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006, p.19.

17 SOLOMON, Michael R. – O comportamento do consumidor: comprando, possuindo, sendo – 5.ed. – Porto Alegre: Bookman, 2002.

18 HAWKINS, Del I. – Comportamento do consumidor: construindo a estratégia de marketing – Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.



- 1- Entrada da Brinquedoteca
- 2- Carrinhos de brinquedos - corredores
- 3- Corredores
- 4- Cantinho de brinquedos
- 5- Corredores
- 6- Cantinho Camarim