

Jogos como trampolim para o design de serviços hospitalares

Dr. Frederick M.C. van Amstel – Escola de Arquitetura e Design, PUCPR
frederick.amstel@pucpr.br

O design de serviços hospitalares visa melhorar a experiência do paciente, porém, nem sempre é possível agir diretamente sobre este objeto. Melhorias na experiência do paciente requerem mudanças profundas na organização do trabalho, porém, a organização de um hospital não muda facilmente. Existem centenas de normas, regulações e protocolos regendo a organização hospitalar, assim como espaços e ferramentas adaptadas para certas funções. Além disso, hospitais costumam ser formados por departamentos com grande autonomia, o que dificulta mudanças rápida baseadas na hierarquia (CECÍLIO, 1999).

A literatura em design de serviços reconhece que a transformação da organização é necessária para atender melhor o usuário ou paciente (SANGIORGI, 2010), porém, oferece poucos estudos sobre esse aspecto. A maior parte dos estudos disponíveis se concentra na descrição de ferramentas, métodos e abordagens para a prática de design de serviços, sem no entanto, aprofundar em seu contexto (POLAINE; LØVLIE; REASON, 2013; STICKDORN; SCHNEIDER; ANDREWS, 2011). As contradições inerentes a processos de mudança organizacional (FOOT; GROLEAU, 2011) recebem pouca atenção e, conseqüentemente, sabe-se pouco sobre a efetividade dessas ferramentas para lidar com contradições.

Este estudo apresenta evidências de que os jogos projetuais (BRANDT; MESSETER; BINDER, 2008; SANOFF, 1979; VAAJAKALLIO; MATTELMÄKI, 2014), uma ferramenta do design de serviço que mimetiza jogos de tabuleiros, pode servir como trampolim para lidar com as contradições inerentes à mudança organizacional. As evidências foram coletadas numa série de experimentos de dupla estimulação (ENGESTRÖM, 2011; VYGOTSKY, 1978) conduzidos no Hospital de Clínicas do Paraná. O primeiro estímulo foram as contradições e o segundo estímulo foram os jogos projetuais. Os jogos permitiram aos participantes do experimento perceber, sentir e descrever as contradições do processo de mudança. Além disso, ajudaram a formular ações práticas para lidar com as contradições, como por exemplo, a criação de novos instrumentos de trabalho.

Empacados no double bind dos motivos contraditórios (ENGESTRÖM, 2015), os participantes não conseguiam formular uma ação expansiva e se mantinham no patamar de crítica da situação atual. A partir do momento em que os jogos foram introduzidos, os participantes conseguiram lidar com as contradições de maneira distanciada, desvincilhando-as da sua posição como indivíduo. As interações e resultados do jogo estimularam novos motivos para a mudança organizacional e, com eles, vieram novas contradições.

O motivo inicial para participar dos experimentos foi a mudança na preparação de materiais para cirurgia. A Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados (UPME), que funcionava junto ao Centro Cirúrgico, mudou-se para um prédio anexo, acrescentando 40 minutos a cada pedido de material que um cirurgião fazia. Muitos conflitos surgiram, pois os cirurgiões não estavam acostumados a planejar sua demanda de materiais com antecedência. Os experimentos foram realizados para verificar a validade dos jogos projetuais desenvolvidos e estudados pelo autor (VAN AMSTEL, 2015) em contexto brasileiro. A contrapartida oferecida aos participantes da pesquisa era discutir seus problemas reais de trabalho. Os motivos para participar dos experimentos foram além da mudança da UPME e chegaram ao planejamento de cirurgias e à melhoria nos serviços prestados.

Os experimentos planejados ainda não foram todos realizados, porém, já é possível afirmar que os jogos estão desempenhando o papel de trampolins para a mudança organizacional no Hospital de Clínicas. Trampolim é um instrumento importado de uma outra atividade que permite ver a atividade por uma nova perspectiva (ENGESTRÖM, 2015). Ele não é o instrumento que permite transformar a atividade, mas estimula o desenvolvimento de tais

instrumentos. Os instrumentos criados até agora foram um formulário para assinalar materiais faltantes e uma planilha com dados agregados sobre cirurgias. Os jogos tem sido importantes na estimulação de novos motivos para transformar a organização, inicialmente com foco na mudança física e depois na melhoria do serviço. Os participantes ainda não conseguiram, entretanto, trazer o motivo da experiência do paciente, em partes, devido a falta de jogos disponíveis que facilitem a ponte conceitual entre a atividade dos profissionais da saúde e a atividade do paciente. Espera-se com esse estudo estimular o desenvolvimento de tais jogos e ressaltar seu papel em lidar com contradições na mudança organizacional.

Referências

- BRANDT, E.; MESSETER, J.; BINDER, T. Formatting design dialogues – games and participation. **CoDesign**, v. 4, n. 1, p. 51–64, mar. 2008.
- CECÍLIO, L. C. DE O. C. Autonomia versus controle dos trabalhadores: a gestão do poder no hospital. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 4, n. 2, p. 315–329, 1999.
- ENGESTRÖM, Y. From design experiments to formative interventions. **Theory & Psychology**, v. 21, n. 5, p. 598–628, 2 out. 2011.
- ENGESTRÖM, Y. **Learning by expanding. An activity-theoretical approach to developmental research**. Second ed. New York: Cambridge University Press, 2015.
- FOOT, K.; GROLEAU, C. Contradictions, transitions, and materiality in organizing processes: An activity theory perspective. **First Monday**, v. 16, n. 6, 2011.
- POLAINE, A.; LØVLIE, L.; REASON, B. **Service Design: From Insight to Implementation**. Brooklin, NY: Rosenfeld Media, 2013.
- SANGIORGI, D. Transformative Services and Transformation Design. **International Journal of Design**, v. 5, n. 1, p. 29–40, 2010.
- SANOFF, H. **Design games**. Los Altos, CA: W. Kaufmann, 1979.
- STICKDORN, M.; SCHNEIDER, J.; ANDREWS, K. **This is service design thinking: Basics, tools, cases**. [s.l.] Wiley, 2011.
- VAAJAKALLIO, K.; MATTELMÄKI, T. Design games in codesign: as a tool, a mindset and a structure. **CoDesign**, v. 10, n. 1, p. 63–77, 2 jan. 2014.
- VAN AMSTEL, F. M. C. **Expansive design: designing with contradictions**. [s.l.] University of Twente, 2015.
- VYGOTSKY, L. S. **Mind in Society**. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press, 1978.