

## SUPPLEMENTARY MATERIAL

Intermediate Categories	Guiding Concept	Final Categories
I. Professional service/team	Speech about the team's "service", in a general way, without specifying characteristics. Or that use the nomenclature "service" as the objective of the answer.	1. Care and treatment
II. Service efficiency	Speech regarding the quality of treatment/service provided by the PICU professionals.	
III. Specific acknowledgment to a professional	Praise or specific thanks to a particular professional.	
IV. Positive characteristics of professionals /team	Central speech referring to adjectives or positive characteristics of the professionals or the care provided by the team.	2. Professional attitude
V. Negative characteristics of professionals /team	Central speech referring to adjectives or characteristics seen as negative in relation to professionals or team service.	3. Professional attitude (negative)
VI. Structure and organization of the PICU	Positive speech related to the structure and organization of the PICU team.	4. Organization
VII. Lack of structure and organization of the PICU	Speech related to an inadequate structure and lack of organization of the PICU team.	5. Organization (negative)
VIII. Adequate team/professional communication	Speech referring to a clear and important means of communication between the team and the parents.	6. Information
IX. Lack of team/professional communication	Poor communication and exchange of information with the team.	7. Information (negative)
X. Confidence in the team	Speech referring to the feeling of security and trust in the team.	
XI. Patient/Family Care	Affirmation related to feeling cared for or feeling part of the team, creating affective bonds with professionals.	8. Parent participation

## Net Promoter Score (NPS)

Assinale:

Numa escala de 0 a 10, qual é a probabilidade de você recomendar essa UTI Pediátrica para algum amigo ou familiar?



Qual é o motivo mais importante para nota que você deu?

---

---

---

### Questionário EMPATHIC-30

#### Questionário de Avaliação da Satisfação dos pais em Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica (EMPATHIC-30)

##### Informações

Todos os dias conversávamos com os médicos sobre o cuidado e o tratamento do nosso filho

Todos os dias conversávamos com os enfermeiros sobre o cuidado e o tratamento do nosso filho

O médico nos informou claramente sobre as consequências do tratamento do nosso filho

Recebemos informações claras sobre a realização e resultado dos exames e testes

Recebemos informações comprehensíveis sobre os efeitos dos medicamentos

##### Cuidado e tratamento

Os médicos e enfermeiros trabalharam em conjunto

A equipe médica nos preparou bem para a alta do nosso filho

As enfermeiras nos prepararam bem para a alta do nosso filho

A equipe estava atenta à prevenção e ao tratamento da dor do nosso filho

Os médicos levaram em conta o conforto do nosso filho

Os enfermeiros levaram em conta o conforto do nosso filho

Todos os dias sabíamos quem era o médico responsável pelo nosso filho

Todos os dias sabíamos quem era a enfermeira responsável pelo nosso filho

##### Organização

A equipe trabalhou de forma eficiente

Podíamos facilmente obter informações da UTIP por telefone quando necessário

Havia espaço suficiente ao redor da cama do nosso filho

A UTI estava limpa

O barulho da UTI era abafado na medida do possível

##### Participação dos pais

Durante a nossa permanência a equipe perguntou regularmente sobre como estávamos nos sentindo

A equipe nos envolveu ativamente na tomada de decisões sobre cuidado e tratamento do nosso filho

Fomos incentivados a permanecer perto do nosso filho

Tinhamos confiança nos médicos

Tinhamos confiança nos enfermeiros

Sempre pudemos permanecer perto do nosso filho, mesmo durante os procedimentos

##### Atitude profissional

Recebemos apoio dos médicos

Recebemos apoio dos enfermeiros

A equipe trabalhou com higiene

A equipe respeitou a privacidade do nosso filho e a nossa

A equipe demonstrou respeito por nosso filho e por nós

Fomos bem acolhidos na chegada à UTI

Faixa de pontuação: 0 = não se aplica 1-6 (1 = certamente não; 6 = certamente sim)