

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.	2. Professional attitude
IV. Positive characteristics of professionals /team	Central speech referring to adjectives or positive characteristics of the professionals or the care provided by the team.	
V. Negative characteristics of professionals /team	Central speech referring to adjectives or characteristics seen as negative in relation to professionals or team service.	
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 parentes.	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.	8. Parent participation
XI. Patient/Family Care	Affirmation related to feeling cared for or feeling part of the team, creating affective bonds with professionals.	

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?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pouco provável					Muito provável					

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 compreensíveis 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
- Tínhamos confiança nos médicos
- Tínhamos 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)