

Compromisso para a Humanização Hospitalar

Preâmbulo

A humanização em saúde é o resultado de atitudes e comportamentos assentes na empatia e no respeito por todos e pela diferença de cada um, bem como da qualidade e segurança dos espaços e dos recursos técnicos e tecnológicos. Globalmente, a humanização em saúde propicia condições pautadas pelo respeito integral pela pessoa doente e pelos seus familiares e acompanhantes, melhorando a sua experiência na interação com os serviços de saúde.

A prática de cuidados de saúde hospitalares humanizados maximiza a expressão dos valores humanos em contexto de relação quotidiana entre os profissionais de saúde dos hospitais e destes com os utentes.

No âmbito desta visão, o Ministério da Saúde, através da Coordenação para a Reforma do SNS na Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares, criou um Grupo de Trabalho (GT para a Humanização Hospitalar) e desenvolveu um programa dedicado à humanização hospitalar, tendo como objetivos: i) dinamizar nos hospitais processos de sensibilização e orientação para a centralidade da pessoa que inclua utentes, cuidadores e profissionais de saúde; ii) apelar ao respeito por valores humanos, nomeadamente os princípios da dignidade, compreensão e empatia em âmbito hospitalar; iii) apelar ao bom relacionamento interpessoal e interprofissional, ao trabalho coordenado e ao compromisso com uma constante melhoria dos processos e resultados em saúde.

Neste conspecto, o presente “Compromisso para a Humanização Hospitalar” enuncia bases e aponta medidas destinadas a fomentar, avaliar e consolidar práticas e relações interpessoais humanizadas em ambiente hospitalar.

A. Bases para o “Compromisso para a Humanização Hospitalar”

- I. A pessoa doente e o cuidar e tratar da pessoa doente são a razão de ser da existência de um hospital.
- II. O respeito em si e o respeito pela dignidade da pessoa estão na gênese dos demais valores e princípios. O respeito que, por todos, deve ser dispensado a todos os que vivem no Hospital atende aos direitos humanos, às convicções individuais de índole cultural, filosófica, política, religiosa e, bem assim, à vivência da espiritualidade. As necessidades específicas dos que vivem no hospital o seu tempo de morrer encontram, no acolhimento da sua inteira dignidade, a resposta de cuidados global que pedem.
- III. Os profissionais de saúde são o esteio fundamental do cuidar e do tratar humanizado dos doentes e pautam a sua ação, as atitudes e os comportamentos por estrita obediência aos valores humanos, éticos e culturais e o exercício profissional por critérios de decisão e de ação baseados no melhor da experiência clínica e dos avanços do conhecimento humano passíveis de incorporação na prática clínica e na gestão de processos.
- IV. Em todos os momentos e patamares das relações humanas que se estabelecem entre os doentes e os profissionais de saúde, entre os doentes e entre os profissionais de saúde, bem como entre a comunidade hospitalar como um todo e a sociedade humana envolvente, prevalece, como inspiração primeira, a humanização das atitudes e comportamentos, para ser alcançada a mais elevada satisfação de quantos integram a comunidade hospitalar.
- V. A organização e a gestão são centradas na obtenção dos melhores resultados para os doentes e na melhor satisfação dos profissionais e incorporam os contributos obtidos junto dos profissionais e através dos inquéritos de satisfação dos doentes.
- VI. Os espaços físicos onde se desenvolvem o atendimento, o cuidado e o tratamento dos doentes obedecem a especificidades estruturais e funcionais de excepcional complexidade, centradas nas necessidades, no esbater de barreiras físicas e no bem-estar dos doentes.
- VII. Os equipamentos, as tecnologias e as metodologias destinados ao diagnóstico e ao tratamento são instrumentais e conjugam em si o que de mais avançado tem sido alcançado pela inteligência humana.

B. Dimensões do “Compromisso para a Humanização Hospitalar”

O compromisso do Centro Hospitalar de Leiria, E.P.E, abrange as 15 dimensões objetivas e tangíveis de humanização enunciadas abaixo, obrigando-se os respetivos órgãos de gestão e administração e, globalmente, os seus profissionais, a desenvolver todas as intervenções e ações de natureza clínica e gestonária conducentes à concretização das medidas nelas incluídas ou à sua melhoria / sustentabilidade (nos casos em que já estejam em aplicação), assumindo que a concretização é entendida como extensão à globalidade dos serviços, ou aplicação a um serviço ou serviços a que digam respeito em particular, e ressaltando impossibilidades ou dificuldades que resultem de constrangimentos alheios aos seus querer e vontade:

1. Orgânica institucional: existem estruturas orgânicas próprias e autónomas destinadas à humanização dos cuidados;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Comissão de Humanização do Centro Hospitalar de Leiria	
Liga dos Amigos do Hospital de Leiria	

2. Privacidade dos utentes: existem condições logísticas que garantem a privacidade dos utentes, nos espaços destinados a meios complementares de diagnóstico, de consulta externa, de internamento e de urgência;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Política “Privacidade dos Utentes” (PL.CHL.009), aprovada em 2010.12.22, última revisão em 2015.09.30.	
Política “Garantia dos Direitos do Doente e da Família” (PL.CHL.007), aprovada em 2010.05.05, última revisão em 2015.06.11.	
Auditorias semestrais realizadas pela Comissão da Qualidade e Segurança do Doente que incluem a avaliação do respeito pela privacidade do utente.	
Avaliação da Satisfação do Utente, através de questionários aplicados, que incluem o item da privacidade. Análise dos dados pelo Gabinete do Cidadão e análise do relatório pela Comissão de Humanização com proposta de medidas a implementar, quando necessárias.	

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Grau Concretização das Medidas
Formação aos Elos Dinamizadores para a Humanização, existentes no serviço, sobre a política de privacidade dos utentes.	Seis meses	Elos Dinamizadores para a Humanização	Monitorizar em 30 Dezembro 2019

3. Personalização do cuidar e do tratar:

3.1. O doente é tratado pelo nome que deseja, com simpatia, cortesia e lealdade, como direito e dever de todos;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
No sistema informático “SCLinico”, em uso no CHL, na avaliação inicial de enfermagem – “dados gerais” – existe um campo para o enfermeiro colocar o nome pelo qual o doente gosta de ser tratado.	
Política “Garantia dos Direitos do Doente e da Família” (PL.CHL.007), aprovada em 2010.05.05, última revisão em 2015.06.11.	

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Grau Concretização das Medidas
Divulgação no Guia do Utente do CHL e na página de Facebook do CHL a informação de que o utente pode escolher o nome pelo qual deseja ser tratado.	Seis meses	Utentes do CHL	Monitorizar em 30 Dezembro 2019
Formação aos Elos Dinamizadores para a Humanização, existentes no serviço, sobre a importância de questionar o doente sobre o nome pelo qual quer ser tratado.	Seis meses	Elos Dinamizadores para a Humanização	Monitorizar em 30 Dezembro 2019

3.2. é proporcionado a cada doente o nome de um profissional para que seja “o meu médico” ou “o meu enfermeiro”, condição primordial para a criação de um vínculo de diálogo e de confiança privilegiados e invioláveis;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Instrução de Trabalho “Mapa Global de Cuidados para Apoio nas Transições” (IT.CHL.171), aprovada em 2015.09.30, última revisão em 2018.12.13, que exige a identificação do médico responsável pelo doente.	


Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Grau Concretização das Medidas
Alteração do “Guia de Acolhimento do Utente do CHL”, para inclusão de espaço para o doente escrever o nome do médico de referência.	Um ano (após esgotar o stock existente)	Utentes do CHL	Monitorizar em 30 julho 2020
Formação aos Elos Dinamizadores para a Humanização, existentes nos serviços, sobre a importância de comunicar ao doente quem é o médico responsável.	Seis meses	Elos Dinamizadores para a Humanização	Monitorizar em 30 Dezembro 2019

3.3. É possibilitado aos doentes e ou aos seus cuidadores, o acompanhamento do evoluir da sua doença com informação dada pelos profissionais de saúde, de forma sensível e ajustada ao seu patamar de compreensão e momento psicológico, de modo a capacitá-los para a tomada de decisões informadas robustas, com possibilidade de incorporar a opinião dos conviventes que desejem ouvir;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Política “Garantia dos Direitos do Doente e da Família” (PL.CHL.007), aprovada em 2010.05.05, última revisão em 2015.06.11.	
Instrução de Trabalho “Horários de Atendimento/Prestação de Informações à Família” (IT.CHL.027), aprovada em 2012.03.21, última revisão em 2015.03.25	
Política “Comunicação Precisa e Efetiva” (PL.CHL.014), aprovada em 2015.04.15 e revista em 2019.03.29	
Instrução de Trabalho “Conferência Familiar” (IT.CHL.238), aprovada em 2018.02.22	
Política “Planificação da Alta” (PL.CHL.010), aprovada em 2013.05.08, última revisão em 2019.01.17	
Procedimento “Bolsa de Tradutores Voluntários do CHL” (PI.CHL.048), aprovado em 2007.11.13, última revisão em 2014.02.12	
Procedimento “Consentimento Informado” (PI.CHL.006), aprovado em 2008.03.28, última revisão em 2019.06.18	
Procedimento “Educação do Doente e da Família”, (PI.CHL.038), aprovado em 2010.11.10, última revisão em 2018.11.15	

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Procedimento “Gabinete de Informações do Serviço de Urgência Geral”(PI.CHL.188), aprovado em 2016.05.19, última revisão em 2018.11.21	

3.4. existem condições para proporcionar cuidados domiciliários e cuidados pós-alta, como respostas hospitalares e, quando indicado, é dado apoio empenhado e robusto no acesso a cuidados continuados;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Instrução de Trabalho “Sinalização para a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)” (IT.CHL.135), aprovada em 2014.10.13 e revista em 2017.03.31	
Constituição das Equipas de Gestão de Altas (Hospital de Santo André; Hospital de Alcobaça e Hospital de Pombal)	
Regulamento “Atribuição Produtos Apoio - Ajudas Técnicas” (RE.HSA.021), aprovado em 2012.01.12	
Procedimento “Referenciação de Doentes à Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos” (PI.CHL.219), aprovado em 2018.01.25	
Regulamento “Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos” (RE.CHL.047), aprovado em 2017.11.02	
Regulamento “Cuidados Paliativos Pediátricos” (RE.CHL.057), aprovado em 2019.05.28.	
Visitas Domiciliárias de Psiquiatria, integradas no contexto laboral do Serviço de Psiquiatria e Saúde Mental	
 <p>Projeto Buáaa - Este projeto é inteiramente dedicado aos pais e ao seu bebé e consiste em prestar-lhes apoio nas 24 horas subsequentes à saída da unidade hospitalar, através de um telefonema efetuado por uma profissional de enfermagem, que põe à disposição, caso se mostre necessário, a prestação de apoio domiciliário.</p>	
 <p>Projeto CirAmb24 - O Serviço de Cirurgia do Ambulatório do CHL criou e dinamizou o projeto "CirAmb 24", que se traduz num assegurar do acompanhamento telefónico do utente nas 24 horas subsequentes a uma intervenção cirúrgica e cuja recuperação é feita em meio familiar.</p>	

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Grau Concretização das Medidas
Unidade de Hospitalização Domiciliária do CHL	Dois anos (em fase de criação)	Utentes do CHL	Monitorizar em 30 julho 2021

3.5. no exercício quotidiano do hospital são atendidos os ditames da Carta de Direitos e Deveres dos Doentes;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Política “Garantia dos Direitos do Doente e da Família (PL.CHL.007), aprovada em 2010.05.05, última revisão em 2015.06.11	
Procedimento “Proteção dos Doentes Vulneráveis” (PI.CHL.096), aprovado em 2012.03.28, última revisão em 2019.01.19	
Instrução de Trabalho “Circuito do Acompanhante da Mulher Submetida a Cesariana” (IT.CHL.224), aprovada em 2018.02.12	
Instrução de Trabalho “Acompanhamento Criança/Jovem na Indução Anestésica” (IT.CHL.249.00), aprovado em 2018.10.09	
Guia do Utente - distribuição no momento da admissão, com informação dos direitos e deveres dos utentes.	
Sessões de Acolhimento e Integração de Novos Profissionais – integra um módulo sobre informação dos direitos e deveres dos utentes	
Circuito interno de TV – Canal CHL – divulgação sobre direitos e deveres do doente	
Afixação nos Serviços da Carta de Direitos e Deveres do Doente	

4. Circulação dos utentes: dispõe de sinalética de orientação adequada e atualizada dentro do hospital e soluções técnicas/informáticas e de conforto físico que evitem filas em pé e demoradas para atendimento;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Sinalética de Orientação no CHL	
Sistema de Gestão de Filas de Espera	
Salas de Espera com Lugares Sentados	
Disponibilização de Cadeiras de Rodas na entrada do edifício das Consultas Externas, para utentes com mobilidade reduzida	

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Grau Concretização das Medidas
Humanização das Salas de Espera, promovendo as condições de conforto.	Dois anos	Serviços de Prestação de Cuidados	Monitorizar em 30 julho 2021
Elaboração de proposta ao Conselho de Administração para, adoção de sinalética de linhas orientadoras, para facilitar o acesso específico à Unidade de Ambulatório de Gastrenterologia e Unidade de Ambulatório de Pneumologia (serviços que se encontram mais distanciados da entrada principal de doentes de ambulatório)	Seis meses	Unidade de Ambulatório de Gastrenterologia e Unidade de Ambulatório de Pneumologia.	Monitorizar em 30 dezembro 2019
Formação aos Vigilantes e Assistentes Técnicos – deteção casos mobilidade reduzida	Um ano	Assistentes Técnicos - serviços de admissão; Vigilantes	Monitorizar em 30 julho 2020

5. Visitas aos doentes: adequa o regime de visitas ao conforto dos doentes internados e normas para a prestação de informações clínicas aos acompanhantes;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Regulamento “Visitas e Acompanhantes de Doentes” (RE.CHL.020), aprovado em 2011.02.25, última revisão em 2018.02.21	
Instrução de Trabalho “Restrição de Visitas” (IT.CHL.169), aprovada em 2015.06.11, última revisão em 2017.11.29	
Instrução de Trabalho “Alimentação dos Doentes Trazida do Exterior” (IT.CHL.241), aprovada em 2018.07.25	
Instrução de Trabalho “Horários de Atendimento à Família” (IT.CHL.027), aprovada em 2012.03.21, última revisão em 2015.03.25.	

6. Acolhimento dos profissionais: dispõe de Manual de Acolhimento dos Recursos Humanos, específico para cada grupo profissional, servido por medidas de avaliação das estratégias de acolhimento;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Manual “Acolhimento e Integração de Novos profissionais no CHL. E.P.E” (MA.CHL.021), aprovado em 2015.01.09, última revisão em 2018.10.23	Em desenvolvimento – elaboração de manuais específicos por grupo profissional
Procedimento “Sessões Acolhimento de Novos Profissionais CHL” (PI.CHL.185), aprovado em 2016.03.23, última revisão em 2018.07.17	
Regulamento “Orientação e Integração Profissionais (RE.CHL.015), aprovado em 2010.05.10, última revisão em 2015.06.11.	
Plano “Integração de Enfermeiros (Unidade de Internamento de Doentes de Evolução Prolongada de Psiquiatria) ” (PLN.CHL.072), aprovado em 2015.06.02	
Plano “Integração Assistentes Operacionais (Unidade de Internamento de Doentes de Evolução Prolongada de Psiquiatria) ” (PLN.CHL.071), aprovado em 2015.06.02	
Plano “Integração do Enfermeiro no Bloco Operatório” (PLN.CHL.047), aprovado em 2014.12.11.	

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Grau Concretização das Medidas
Elaboração de Manuais de Acolhimento Específicos por Grupo Profissional.	Um ano	Serviços de Prestação de Cuidados	Monitorizar em 30 julho 2020
Proposta ao Conselho de Administração para alteração da <u>Sessão</u> de Acolhimento e Integração de Novos Profissionais para um <u>Programa</u> de Acolhimento e Integração de Novos Profissionais no CHL, com a carga horária de 6 horas, contemplando os seguintes conteúdos programáticos: <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação das Políticas e 	Um ano	Novos Profissionais do CHL; Estagiários; Voluntários; Vigilantes	Monitorizar em 30 julho 2020

<p>Regulamentos Gerais instituídos;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação nas Aplicações Informáticas do CHL; • Formação em Controlo de Infeção (principalmente para colmatar a lacuna existente de profissionais que iniciam funções nos serviços de prestação de cuidados do CHL, e que não provêm da área da saúde). • Visita guiada às instalações do HSA; 			
---	--	--	--

7. Normas de relacionamento com utentes: dispõe de normas de comportamento dos recursos humanos para acolhimento de doentes e comunicação de más notícias; existe uma aplicação consciente e ativa dos Códigos Éticos e Deontológicos dos profissionais de saúde;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Procedimento “Informação Clínica Oral” (PI.CHL.125), aprovado em 2012.03.28 e revisto em 2015.04.15.	
Procedimento “Código de Ética” (PI.CHL.080), aprovado em 2010.03.11, última revisão em 2015.04.24	
Regulamento Interno CHL (RE.CHL.004), aprovado em 2006.12.28, última revisão em 2019.07.18.	
Plano “Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas” (PLN.CHL.040), aprovado em 2011.05.26, última revisão em 2019.06.11	
Instrução de Trabalho “Acolhimento dos Utesntes na Enfermaria de Pediatria” (IT.CHL.189), aprovada em 2016.03.07, última revisão em 2017.11.29	
Politica “Comunicação Precisa e Efetiva” (PL.CHL.014), aprovada em 2012.02.08, última revisão em 2019.03.29.	

8. Normas de relacionamento interpessoal e interprofissional: dispõe de normas de comportamento para o relacionamento entre os seus profissionais, baseados no respeito de cada um por si e pelo outro, na partilha de informação relevante para a prestação de cuidados multiprofissionais, nos deveres de cidadania, na deontologia profissional e nas regras que decorrem das relações laborais;


Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Procedimento “Informação Clínica Oral” (PI.CHL.125), aprovado em 2012.03.28 e revisto em 2015.04.15.	
Procedimento “Código de Ética” (PI.CHL.080), aprovado em 2010.03.11, última revisão em 2015.04.24	
Regulamento Interno CHL (RE.CHL.004), aprovado em 2006.12.28, última revisão em 2019.07.18.	
Plano “Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas” (PLN.CHL.040), aprovado em 2011.05.26, última revisão em 2019.06.11	
Política “Comunicação Precisa e Efetiva” (PL.CHL.014), aprovada em 2012.02.08, última revisão em 2019.03.29.	
Procedimento “Sessões Acolhimento de Novos Profissionais CHL” (PI.CHL.185.01), aprovado em 2016.03.23, última revisão em 2018.07.17, inclui um módulo sobre relacionamento interpessoal	

9. Formação em comunicação, empatia e relacionamento: proporciona formação dos recursos humanos em técnicas de comunicação, empatia e relacionamento interpessoal;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Formação realizada ao longo dos anos em Gestão de Conflitos; Trabalho em Equipas Multidisciplinares; Mindfulness	

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Grau Concretização das Medidas
Promover um maior número de formações na área comportamental (ex. formação em comunicação não-violenta)	Dois anos	Gabinete de Educação e Formação Permanente; Profissionais do CHL	Monitorizar em 30 julho 2021

10. Psicologia positiva, promoção da saúde e bem-estar: cria condições para a aplicação de técnicas de psicologia positiva na gestão de recursos humanos (estímulo ao trabalho colaborativo, motivação, recompensa) e promoção da saúde e bem-estar dos recursos humanos em contexto laboral;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Procedimento “Vigilância Saúde dos Trabalhadores” (PI.CHL.089), aprovado em 2011.03.16, última revisão em 2018.01.03	
Procedimento “Vigilância da Tuberculose nos Profissionais de Saúde” (PI.CHL.190), aprovado em 2016.06.02, última revisão em 2017.09.14	
Procedimento “Vacinação dos Profissionais de Saúde” (PI.CHL.242.00), aprovado em 2019.04.03	
Procedimento “Riscos Psicossociais - Prevenção e Atuação” (PI.CHL.249.00), aprovado em 2019.05.29	
Formação ao longo dos anos sobre a temática de gestão e motivação de equipas no CHL	
 <p>Ginásio do Centro Hospitalar de Leiria, projeto vencedor do Orçamento Partilhado, que elegeu este projeto que tem como base promover o bem-estar dos colaboradores do CHL, incidindo na importância da atividade física, alinhada com as orientações da Organização Mundial de Saúde, o fundamento do Movimento 2020 e as recomendações da União Europeia para a atividade física.</p>	

11. Amenidades e segurança hospitalares para profissionais: dispõe de amenidades hospitalares para o convívio dos profissionais, de alimentação e escolhas alimentares individualizadas e investe em cuidados especiais para preservar a saúde e segurança dos profissionais no desempenho da sua profissão;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Refeitório para os profissionais, com pratos à escolha	
Casa do Pessoal – com atividades lúdicas para os sócios (ex. teatro; viagens; torneios de futebol, jantares de natal)	
Bar da Casa do Pessoal – Espaço de convívio para profissionais	
Ginásio para profissionais do CHL	
Biblioteca	

12. Combate ao ruído: dispõe de programas de combate ao ruído no funcionamento organizacional diário;
13. Promoção do silêncio: dispõe de programas de promoção ativa do silêncio no funcionamento organizacional diário:

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Sensibilização à comunidade hospitalar, por parte da Comissão de Humanização, assente em duas vertentes: preventiva e corretiva.	
Última 4ª feira de Abril – celebração do Dia Internacional de Combate ao Ruído com atuação da Sociedade Artística Musical dos Pousos (música relaxante), nos serviços de prestação de cuidados);	
Criação de Cartazes – com sete regras de ouro para combate ao ruído – divulgação nos serviços;	
Adoção de pins alusivos ao combate ao ruído;	
Divulgação do tema na página de facebook do Centro Hospitalar de Leiria.	

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Grau Concretização das Medidas
Criação da figura do “embaixador do silêncio” nos serviços	Seis meses	Elos dinamizadores para a humanização	Monitorizar em 30 Dezembro 2019
Formação aos elos “embaixadores do silêncio” e aos vigilantes sobre combate ao ruído e promoção do silêncio.	Seis meses	Elos dinamizadores para a humanização; vigilantes	Monitorizar em 30 Dezembro 2019
Avaliação dos níveis de ruído nos serviços do CHL e adoção de soluções tecnológicas para promoção do silêncio.	Um ano	Serviços de Prestação de Cuidados do CHL	Monitorizar em 30 julho 2020
Articulação com o Serviço de Segurança e Saúde no Trabalho (SSST) (ação corretiva) – para distribuição tampões para os ouvidos para os utentes	Seis meses	Serviços de Prestação de Cuidados do CHL; SSST	Monitorizar em 30 Dezembro 2019

14. Avaliação da satisfação:

14.1. monitoriza regularmente a satisfação dos recursos humanos, a facilidade ou dificuldade de comunicação dos utentes com o hospital/centro hospitalar e utiliza os resultados obtidos;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Procedimento “Questionário de Avaliação da Satisfação dos Profissionais” (PI.CHL.130), aprovado em 2012.11.15, última revisão em 2017.10.18	
Após a emissão do Relatório de Avaliação da Satisfação dos Profissionais pela Comissão da Qualidade e Segurança do Doente, a Comissão de Humanização analisa os resultados e propõe medidas ao Conselho de Administração.	
Após a emissão do Relatório de Avaliação da Satisfação do Doente Internado pelo Gabinete do Cidadão, a Comissão de Humanização analisa os resultados e propõe medidas ao Conselho de Administração.	

14.2. assegura e cria, na base de uma ponderada gestão de recursos, oportunidades para a formação profissional ao longo da vida considerada necessária para a melhoria do exercício profissional;

14.3. os profissionais obrigam-se, porque indispensável, a criar disponibilidades para a formação.

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
O Centro Hospitalar dispõe de plano de formação multidisciplinar para os profissionais do CHL; As chefias propõem os profissionais para formação; Adicionalmente é realizada formação em serviço, pelas chefias; É, ainda, realizada formação em e-learning sobre diversos temas (ex. validação da prescrição médica; segurança e saúde no trabalho...)	

15. Participação cidadã: estão instituídas formas de auscultação dos utentes para além do acesso ao “Livro Amarelo”, através de inquéritos de satisfação aos doentes e do fomento de grupos de reflexão constituídos por membros da comunidade envolvente, que devem ser ouvidos no auxílio à tomada de decisão por parte dos Conselhos de Administração.

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Procedimento “Tratamento de Exposições” (PI.CHL.016.06), aprovado em 2007.06.12, última revisão em 2019.07.23	
Questionário de Avaliação da Satisfação do Doente – Após tratamento pelo Gabinete do Cidadão, a Comissão de Humanização analisa os resultados e propõe medidas de melhoria.	
Conselho Consultivo do CHL, última nomeação em 2018.11.07	

C. Execução do “Compromisso”

A assinatura deste documento compromete os prestadores a, no prazo máximo de 3 meses:

- a) definirem o seu próprio plano de ação de “Compromisso para a Humanização Hospitalar”, a partir das 15 dimensões acima listadas, contemplando:
- a.1. medidas concretas, concretizáveis e mensuráveis;
 - a.2. tanto quanto possível, a globalidade dos serviços e dos profissionais (justificando eventuais exceções, quando aplicáveis);
 - a.3. a indicação dos prazos para a implementação das medidas, em função da complexidade das medidas e cabendo aos prestadores, para cada medida, a definição do prazo que mais se lhe adequa:
 - a.3.1. prazo de seis meses (para medidas de baixo custo e fácil concretização),
 - a.3.2. prazo de um ano (para medidas de complexidade intermédia, com custos que não requerem autorização ministerial, mas carecem de um tempo mais longo para serem concretizadas);
 - a.3.3. prazo entre dois a três anos (v.g., adaptações de espaços físicos para assegurar a privacidade dos doentes, para espaços de refeições, ou para lazer);
 - a.4. a forma como assinala o grau de execução das medidas:
 - **cor verde** - para a execução plena de uma medida;
 - **cor amarela** - para a execução parcial de uma medida, devendo ser indicados os aspetos não concretizados e porquê;
 - **cor vermelha** - para a não execução de uma medida, devendo ser indicados os motivos da não execução e as medidas corretivas pensadas para superar a situação;

b) criarem e manterem atualizado nas respetivas páginas do HH/CH, um separador, com acesso público, designado “Compromisso com a Humanização”, onde constem:

- b.1. evidência de ligação às bases para a humanização definidas no “Compromisso”;
- b.2. tabela com as medidas a que a instituição se obriga pela assinatura do presente “Compromisso” e o grau de execução de cada medida;
- b.3. documentos decorrentes das obrigações assumidas com a assinatura do “Compromisso”.

D. Acompanhamento

A monitorização da execução das medidas é assegurada pelos órgãos de gestão do respetivo HH/CH.

Os resultados registados com o acompanhamento periódico do “Compromisso” (a realizar pelo equipa de humanização do respetivo HH/CH) são divulgados na respetiva Página institucional, com indicação das medidas que conduzem à obtenção de melhores níveis de cumprimento das medidas.

O GT para a Humanização Hospitalar acompanha a implementação dos planos de ação estabelecidos pelos prestadores, apoia os HH/CH na resolução de questões que lhe sejam colocadas e prepara e propõe formas de valorização do incremento dos patamares de humanização registado nos HH/CH.