

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Compromisso para a Humanização Hospitalar

Centro Hospitalar de Leiria

:: Relatório de Acompanhamento Trimestral ::

Junho 2021





Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares

ÍNDICE

A. Introdução	3
SIGLAS	4
B. Dimensões do “Compromisso para a Humanização Hospitalar”	4
1. Orgânica institucional	4
2. Privacidade dos utentes.....	5
3. Personalização do cuidar e do tratar:	6
3.1. O doente é tratado pelo nome que deseja.....	6
3.2. É proporcionado a cada doente o nome de um profissional para que seja “o meu médico” ou “o meu enfermeiro”	7
3.3. É possibilitado aos doentes e ou aos seus cuidadores, o acompanhamento do evoluir da sua doença.....	9
3.4. Existem condições para proporcionar cuidados domiciliários e cuidados pós-alta	11
3.5. No exercício quotidiano do hospital são atendidos os ditames da Carta de Direitos e Deveres dos Doentes;.....	13
4. Circulação dos utentes: dispõe de sinalética de orientação adequada.....	15
5. Visitas aos doentes	17
6. Acolhimento dos profissionais.....	20
7. Normas de relacionamento com utentes	21
8. Normas de relacionamento interpessoal e interprofissional	23
9. Formação em comunicação, empatia e relacionamento	24
10. Psicologia positiva, promoção da saúde e bem-estar	26
11. Amenidades e segurança hospitalares para profissionais	30
12. Combate ao ruído	31
13. Promoção do silêncio.....	31
14. Avaliação da satisfação:	33
14.1. Monitoriza regularmente a satisfação dos recursos humanos.....	33
14.2. Assegura e cria, na base de uma ponderada gestão de recursos, oportunidades para a formação profissional.....	34
14.3. Os profissionais obrigam-se, porque indispensável, a criar disponibilidades para a formação..	35
15. Participação cidadão: estão instituídas formas de auscultação dos utentes para além do acesso ao “Livro Amarelo”.	35
C. Execução do “Compromisso”	37

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

A. Introdução

Dando cumprimento ao afirmado na Carta de Compromisso para a Humanização Hospitalar, o Centro Hospitalar de Leiria (CHL), através da Comissão de Humanização, monitoriza trimestralmente o afirmado nas 15 dimensões objetivas de humanização, desenvolvidas pelo Grupo de Trabalho para a Humanização Hospitalar.

Esta monitorização tem sido divulgada na página institucional do Centro Hospitalar de Leiria <http://www.chleiria.pt/o-hospital/-/compromisso-com-a-humanizacao-123/>, acessível a toda a comunidade, tal como exigível aquando da assinatura da Carta de Compromisso:

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

(…) 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 (…)”

O seu acompanhamento obedece a uma classificação por cores:

Verde : **IMPLEMENTADO**, porém com necessidade de avaliação da eficácia

Amarelo: **EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO** - necessita de acompanhamento. Ou suspensão por motivo de contexto associado à situação pandémica

Vermelho: **NÃO IMPLEMENTADO** – análise das causas e aplicação do ciclo de demming/PDCA.

Os objetivos definidos na Carta de Compromisso, reportam a 2019, período anterior a uma realidade que gerou uma mudança impactante no contexto social, e particularmente adversa na área da saúde.

Desde o início do estado pandémico, muitas têm sido as medidas que têm sido criadas e reinventadas para adequação a esta nova dinâmica social, que se altera quase diariamente.

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Os profissionais do CHL têm encetado todos os esforços, para promover o cuidado ao doente com a dignidade que lhe é devida, porém, não podemos ser isentos de consciência de que algumas atividades planeadas no âmbito da Humanização para o ano de 2020 não puderam ser concretizadas devido aos constrangimentos da situação atual.

No primeiro semestre de 2021, houve já retoma de alguma normalidade, porém ainda condicionada com a limitação do distanciamento social.

SIGLAS

- CA – Conselho de Administração
- CH – Comissão de Humanização
- CHL – Centro Hospitalar de Leiria
- CQSD – Comissão da Qualidade e Segurança do Doente
- EIHSCP – Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos
- GCL-PPCIRA – Grupo Coordenador Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos
- SGRH – Serviço de Gestão de Recursos Humanos
- SIE – Serviço de Instalações e Equipamentos
- UND – Unidade de Nutrição e Dietética

B. Dimensões do “Compromisso para a Humanização Hospitalar”

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

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Comissão de Humanização	
Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos	
Bolsa de Voluntários para apoio à Comunicação entre Utentes e Famílias (covid19) (IT.CHL.313) com recurso aos tablets existentes na instituição, durante a situação pandémica.	
Liga dos Amigos do Hospital de Leiria	Atividade dos voluntários suspensa temporariamente devido à situação pandémica
Gabinete do Cidadão	

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Serviço Social	
Unidade de Hospitalização Domiciliária	Aumento da lotação para 10 camas em 2021.02.24.
Comité para a Igualdade de Género	Em fase de nomeação
Criação da Unidade de Internamento de Cuidados Paliativos (Hospital de Alcobaça) – 2021.03.15	

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
<p>Aplicação de inquéritos de satisfação, pelos elos dinamizadores e elaborados pela Comissão de Humanização, aos utentes internados onde constam itens de avaliação relacionados com o respeito pela sua privacidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existem condições estruturais e logísticas que garantem a sua privacidade (cortinas corridas, biombos, portas fechadas, gabinetes/salas de tratamento individualizados)? • Os profissionais de saúde do CHL respeitam a sua privacidade, utilizando os meios e estruturas disponíveis? • Os profissionais respeitam a sua privacidade falando baixo e não permitindo que terceiros tenham conhecimento do que se passa consigo? 	
<p>Proposta de medidas concretas aos elos dinamizadores para a Humanização, por parte da Comissão de Humanização, para implementação de atividades e estratégias que garantam a privacidade dos doentes nos diferentes serviços:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sensibilizar para a importância de salvaguardar a privacidade dos utentes; 2. Não discutir casos ou dar informações acerca de doentes na presença de terceiros; 3. Fechar portas, cortinas ou utilizar biombos quando 	<p>Necessita de acompanhamento nos serviços pela CH.</p> <p>Verificação através de auditorias por parte da CQSD durante o 2º semestre de 2021.</p>

Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
de consultas ou na prestação de cuidados diretos; 4. Bater à porta e aguardar resposta antes de abrir uma porta que se encontra fechada.	
Auditorias semestrais realizadas pela Comissão da Qualidade e Segurança do Doente que incluem a avaliação do respeito pela privacidade do utente.	A realizar no 2º semestre de 2021.
Política “Privacidade dos Utentes” (PL.CHL.009), aprovada em 2010.12.22, última revisão em 2015.09.30.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho 2021.
Política “Garantia dos Direitos do Doente e da Família” (PL.CHL.007), aprovada em 2010.05.05, última revisão em 2015.06.11.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho 2021.
Avaliação da Satisfação do doente internado, através de questionários aplicados, que incluem o item da privacidade. Relatório elaborado pelo Gabinete do Cidadão.	Relatório que começará a ser realizado e monitorizado pela Comissão de Humanização a partir de 31 julho 2021

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
Reunião com os Elos Dinamizadores para a Humanização, de cada serviço, onde foi abordada a necessidade de saber e registar qual o nome pelo qual o utente gosta de ser tratado.	Verificação através de auditorias por parte da CQSD durante o ano de 2021.
Aplicação de inquéritos de satisfação, pelos elos dinamizadores e elaborados pela Comissão de Humanização, aos utentes internados onde constam itens de avaliação relacionados com o nome pelo qual gosta de ser tratado: <ul style="list-style-type: none"> Foi questionado acerca do nome por que deseja ser tratado? É tratado, pelos profissionais de saúde, pelo nome que deseja ser chamado? É tratado, pelos profissionais de saúde, com simpatia, cortesia e lealdade? 	

Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
<p>Proposta de medidas concretas aos elos dinamizadores para a Humanização, por parte da Comissão de Humanização para a divulgação da importância de tratar o doente pelo nome que deseja, com simpatia, cortesia e lealdade:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lembrar aos profissionais que o utente pode escolher o nome pelo qual deseja ser tratado; 2. Questionar ao utente, aquando da sua admissão, o nome pelo qual deseja ser tratado; 3. Registrar no SClínico e no Guia do Utente, o nome pelo qual o utente deseja ser tratado. 	<p>Necessita de acompanhamento nos serviços pela CH. Verificação através de auditorias por parte da CQSD durante o 2º semestre de 2021.</p>
<p>Divulgação no “Guia do Acolhimento do Doente Internado” e na página de Facebook do CHL a informação de que o utente pode escolher o nome pelo qual deseja ser tratado.</p>	

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
<p>Personalização de um crachá com a identificação dos profissionais por foto, dado que os rostos não são visíveis com os equipamentos de proteção individual. Implementado na Unidade de Cuidados Agudos Polivalente e no Serviço de Cirurgia Geral I.</p>	
<p>Reunião com os Elos Dinamizadores para a Humanização, de cada serviço, onde foi abordada a necessidade de comunicar ao doente e registar quem é o médico e/ou o enfermeiro (quando possível) responsável.</p>	
<p>Elaboração dos Guias de Acolhimento do Doente para os Centros de Referência Colo-Retal e Hepato-biliopancreático, com campo específico para registo do profissional de referência.</p>	
<p>Aplicação de inquéritos de satisfação, pelos elos dinamizadores e elaborados pela Comissão de Humanização, aos utentes internados onde constam itens de avaliação</p>	

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
 e Equipa de Apoio
 Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
relacionados com o conhecimento do doente acerca de quem é “o seu médico” ou “o seu enfermeiro” responsável: <ul style="list-style-type: none"> Foi informado, por um profissional, qual o seu médico responsável? Sabe o nome do seu médico responsável? Foi-lhe fornecida informação acerca da evolução da sua doença pelos profissionais que o acompanham? 	
Proposta de medidas concretas aos elos dinamizadores para a Humanização, por parte da Comissão de Humanização, para a divulgação da importância de proporcionar ao doente o nome do profissional por ele responsável: “o seu médico” ou “o seu enfermeiro”: <ol style="list-style-type: none"> Informar o doente sobre qual o médico e/ou enfermeiro por ele responsável (se possível); Registar no SClínico e no Guia do Utente o médico e/enfermeiro (se possível) responsável; Lembrar aos profissionais da importância de informar o doente sobre qual o médico e/ou enfermeiro (se possível) por ele responsável. 	Precisa de acompanhamento nos serviços pela CH. Verificação através de auditorias por parte da CQSD durante o 2º semestre de 2021.

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Responsáveis	Monitorização
Alteração do “Guia de Acolhimento do Doente Internado”, para inclusão de espaço próprio para o doente escrever o nome do médico de referência.	Um ano (após esgotar o stock existente)	Utentes do CHL	CH Aprovisionamento CQSD	Monitorizado em Janeiro de 2021 (ainda existe stock) Monitorizar em 30 Junho 2021.

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

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
<p>Aplicação de inquéritos de satisfação, pelos elos dinamizadores e elaborados pela Comissão de Humanização, aos utentes internados onde constam itens de avaliação que permitem aferir se o doente/acompanhantes têm possibilidade de acompanhar o evoluir da sua doença com informação clara e compreensível fornecida pelos profissionais de saúde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foi-lhe fornecida informação acerca da evolução da sua doença pelos profissionais que o acompanham? • Os profissionais utilizam uma linguagem adequada e adaptada à sua compreensão? • Os profissionais ouvem a sua opinião e incorporam-na nas decisões do seu tratamento? 	
<p>Elaboração do procedimento pela CH, em colaboração com a Task-Force Covid19, de “Prestação de Informações Telefónicas aos Familiares em Fase de Pandemia” (IT.CHL.306).</p>	<p>Aprovado pelo Conselho de Administração em 09 dezembro 2020.</p> <p>O Gabinete de Comunicação fez a divulgação externa para a comunidade, dos contactos diretos dos secretariados dos internamentos, para comunicação mais direta.</p>
<p>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.</p>	<p>Devido à necessidade de reorganização da dinâmica hospitalar e medidas de contenção e combate à Covid-19, os “Horários de Atendimento/Prestação de Informações à Família”</p>

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
	<p>encontram-se suspensos presencialmente. Todas as informações acerca de doentes internados são transmitidas pelos profissionais por via telefónica, de acordo com a política de “Informação Clínica Oral”.</p> <p>Porém, a Comissão de Humanização solicitou uma reunião, a realizar-se durante o mês de junho 2021, com a CQSD, GCL-PPCIRA, Gabinete do Cidadão e Vigilantes no sentido de traçar o caminho da evolução para a retoma do atendimento presencial aos familiares.</p>
<p>Criada a linha de apoio COVID-19 do Serviço de Urgência Ginecológica e Obstétrica. A medida em vigor, visa evitar deslocações desnecessárias por parte das utentes ao Serviço de Urgência Ginecológica e Obstétrica.</p>	
<p>Serviço de Patologia Clínica do CHL como parte integrante do programa de intervenção preventiva em lares para a realização de testes Covid.</p>	
<p>Política “Garantia dos Direitos do Doente e da Família” (PL.CHL.007), aprovada em 2010.05.05, última revisão em 2015.06.11.</p>	<p>CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho de 2021.</p>
<p>Política “Comunicação Precisa e Efetiva” (PL.CHL.014), aprovada em 2015.04.15 e revista em 2019.03.29.</p>	
<p>Instrução de Trabalho “Conferência Familiar” (IT.CHL.238), aprovada em 2018.02.22.</p>	
<p>Política “Informação Clínica Oral” (PI.CHL.125), aprovada em 2012.03.28, última revisão em 2015.04.15.</p>	<p>CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho de 2021.</p>
<p>Política “Planificação da Alta” (PL.CHL.010), aprovada em 2013.05.08, última revisão em 2019.01.17.</p>	

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Procedimento “Bolsa de Tradutores Voluntários do CHL” (PI.CHL.048), aprovado em 2007.11.13, última revisão em 2014.02.12.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho de 2021.
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.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho de 2021.
Procedimento “Gabinete de Informações do Serviço de Urgência Geral”(PI.CHL.188), aprovado em 2016.05.19, última revisão em 2018.11.21.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho de 2021.

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
Criada a Unidade de Hospitalização Domiciliária do CHL. Foram atendidos até ao momento 300 doentes nos seus domicílios.	
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.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho de 2021.
Constituição das Equipas de Gestão de Altas (Hospital de Santo André; Hospital de Alcobaca Bernardino Lopes de Oliveira e Hospital Distrital de Pombal).	
Regulamento “Atribuição Produtos Apoio - Ajudas Técnicas” (RE.HSA.021), aprovado em 2012.01.12.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 abril de 2021.
Procedimento “Referenciação de Doentes à Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos (EIHSCP)” (PI.CHL.219), aprovado em 2018.01.25.	EIHSCP encontra-se a promover a revisão do documento até 30 de junho de 2021.
Regulamento “Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos” (RE.CHL.047), aprovado em 2017.11.02.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 abril de 2021.

Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
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.	
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.	
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.	
O Centro Hospitalar de Leiria disponibiliza desde o dia 11 de junho uma consulta de Psiquiatria de follow-up a doentes internados por infeção por SARS-CoV-2, seguidos em consultas pós-infeção por Covid-19.	

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Monitorização
Parceria com a Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Leiria na dinamização de atividades de apoio ao cuidador informal.	Um ano (em fase de desenvolvimento)	Utentes e seus cuidadores do CHL	Setembro de 2021

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

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
<p>Criação, impressão e divulgação de cartazes de promoção da literacia de utentes dos Serviços de Urgência, relacionados com os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioridades; • Referenciação; • Ruído; • Espólio; • Alimentação; • Comunicação Positiva; • Doente Celíaco; Impossibilidade de Acompanhante; • Apresentação de Exposições <p>A pedido do Bloco Operatório foram também desenhados cartazes específicos alusivos ao ruído e promoção do silêncio</p> <p>Os cartazes, enviados às urgências, estão disponíveis aqui: http://192.168.100.2/wp/?p=48559 e têm sido promovidos (um a um) pelo Gabinete de Comunicação na página de facebook do CHL.</p>	
<p>Dia Europeu dos Direitos do Doente: Divulgação/Sensibilização para utentes e profissionais sobre a efeméride no facebook da Comissão de Humanização e no facebook oficial do CHL.</p> <p>Foi realizado um vídeo, divulgado à comunidade, com a divulgação dos doentes.</p> <p>O CRID - Centro de Recursos para a Inclusão Digital, do Instituto Politécnico de Leiria, apresentou no dia 21 de maio de 2021, a Carta dos Direitos do Doente, inclusiva (disponível em braille, áudio e vídeo). A Comissão de Humanização encontra-se a articular com o CRID de modo a fazer a divulgação pelos utentes do CHL.</p>	
<p>Criada nova área dedicada ao recobro e cuidados da puérpera Covid-19 positiva e do seu bebé. A nova área permite que a puérpera mantenha o/a seu/sua filho/a junto de si e o/a possa amamentar, se for essa a sua vontade.</p>	
<p>Elaborado cartaz pela CH, para afixação nos serviços do CHL, aconselhando o utente a não trazer os seus pertences para o</p>	



Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
<p>Hospital, de modo a prevenir eventuais situações de perda, extravio ou roubo (divulgação no facebook do CHL). Criação do slogan: “ENQUANTO NÓS CUIDAMOS DE SI CÁ DENTRO, PEÇA A ALGUÉM, LÁ FORA, PARA CUIDAR DOS SEUS PERTENCES!”</p>	
<p>Reunião entre a CH, Coordenadora do Gabinete do Cidadão, Gestora de Risco Clínico, Encarregada Operacional dos Serviços Gerais, Diretora do Serviço de Gestão de Doentes e Conselho de Administração, no dia 03 dezembro 2020, para análise das principais reclamações efetuadas por utentes. Análise específica das situações de extravio de espólio com proposta de medidas a implementar.</p>	
<p>Reunião entre a CH, Coordenadora do Gabinete do Cidadão, Gestora de Risco Clínico, no dia 22 abril 2021, para análise das principais reclamações efetuadas por utentes relativas ao 2º semestre de 2020 1º trimestre de 2021. Elaborado relatório e encaminhado para Conselho de Administração em 2021.05.21.</p>	
<p>Revisão do Regulamento de Espólio (RE.CHL.001) (2021.02.10), com intervenção da CH no sentido de serem permitidos os pertences do doente do Grupo 1 e Grupo 3, junto do mesmo, nas áreas Covid.</p>	
<p>Guia do Doente Internado - distribuição no momento da admissão, com informação dos direitos e deveres dos utentes.</p>	
<p>Circuito interno de TV – Canal CHL – divulgação sobre direitos e deveres do doente.</p>	
<p>Afixação nos Serviços da Carta de Direitos e Deveres do Doente.</p>	
<p>Revisão da Carta de Direitos e Deveres do Doente, à luz da Lei n.º 15/2014, de 21 de março; Portaria n.º 153/2017, de 04 maio; Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 abril e site da Entidade Reguladora da Saúde.</p>	
<p>Divulgação da Carta de Direitos e Deveres do Doente na Intranet e no facebook do CHL.</p>	

Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Reunião entre a Comissão de Humanização, a Comissão de Qualidade e Segurança do Doente e membros de uma comunidade de Testemunhas de Jeová (a 12 de Março de 2019) onde foram debatidos os direitos do doente.	
Reunião entre a Comissão de Humanização, Conselho de Administração e membros da ACAPO (Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal) onde foram debatidas as dificuldades dos utentes cegos e amblíopes no acesso e deambulação no CHL e outros problemas, a 12 de Fevereiro de 2020.	
Sessões de Acolhimento e Integração de Novos Profissionais – integra um módulo sobre informação dos direitos e deveres dos utentes.	Aguarda disponibilidade de salas de formação para retoma da atividade.
Política “Garantia dos Direitos do Doente e da Família (PL.CHL.007), aprovada em 2010.05.05, última revisão em 2015.06.11.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho de 2021.
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.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho de 2021.
Instrução de Trabalho “Acompanhamento Criança/Jovem na Indução Anestésica” (IT.CHL.249.00), aprovado em 2018.10.09.	
Regulamento de Assistência Espiritual no CHL (RE.CHL.023), aprovado em 2015.10.14.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho de 2021.
Início da prestação de serviços do Sr. Padre António Almeida no Hospital Distrital de Pombal em 2021.01.01	

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

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

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	Redução do número de cadeiras, devido às imposições de distanciamento físico relacionadas com a situação pandémica. A retirada das cadeiras aumentou o risco de queda. Encontra-se em curso, pelo SIE e SSST, o procedimento de reposição das cadeiras com sinalética de proibição de sentar.
Disponibilização de Cadeiras de Rodas na entrada do edifício das Consultas Externas, para utentes com mobilidade reduzida.	
Elaboração de proposta ao Conselho de Administração, por parte da CH e dos Diretores dos Serviços respetivos, 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).	Encontra-se em discussão entre os diferentes serviços intervenientes para apresentação de nova proposta ao Conselho de Administração.

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Monitorização
Proposta de revisão da sinalética do CHL, tendo em conta os percursos efetuados pelos utentes de ambulatório dentro da instituição. Definição, por parte da CH, de áreas prioritárias de intervenção numa primeira fase: PISO 00	6 meses após apresentação da proposta	Utentes e Profissionais do CHL	Esta medida será reavaliada em setembro de 2021.

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Monitorização
<ul style="list-style-type: none"> • CORREDOR DO SERVIÇO FARMACÊUTICO (dispensa de medicação de ambulatório) <p>PISO 00 e PISO 01</p> <ul style="list-style-type: none"> • UNIDADE DE AMBULATÓRIO DE PNEUMOLOGIA; • UNIDADE DE AMBULATÓRIO DE GASTROENTEROLOGIA; • SERVIÇO DE PATOLOGIA CLÍNICA • SERVIÇO DE SANGUE • SERVIÇO DE IMAGIOLOGIA. <p>Ponderar a adoção de sinalética para utentes invisuais e amblíopes.</p>			
<p>Humanização das Salas de Espera, promovendo as condições de conforto.</p> <p>A CH celebrou uma parceria com o IPL no sentido de humanizar as salas de espera do CHL.</p>	Dois anos	Serviços de Prestação de Cuidados	Avaliar em 30 julho de 2021
Formação aos Vigilantes e Assistentes Técnicos – deteção casos mobilidade reduzida	Um ano	Assistentes Técnicos - serviços de admissão; Vigilantes	Avaliar em setembro de 2021

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

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
<p>Procedimento “Acessos às Instalações do CHL por Não Profissionais – COVID-19” (PI.CHL.265), aprovado em 2020.08.05 e revisto em 2021.03.29</p>	
<p>Criação de Bolsa de Voluntários para apoio à Comunicação entre Utentes e Famílias (covid19) (IT.CHL.313) com recurso aos tablets existentes na instituição, durante a situação pandémica.</p>	
<p>Dinamização do Evento proposto pela Câmara Municipal de Leiria / Teatro José Lúcio da Silva – Comboio dos Artistas, que presenteou os utentes e profissionais com um concerto, no dia 24 dezembro 2020, no exterior das instalações do Hospital de Santo André (no âmbito da restrição de visitas).</p>	
<p>Espetáculo de Natal, dinamizado pela DreamTV, no Teatro José Lúcio da Silva, que decorreu no dia 03 dezembro pelas 15h00, dedicado a todos os hospitais e lares do concelho, com o apoio da Câmara Municipal de Leiria (no âmbito da restrição de visitas). Foi transmitido no Canal TV CHL. Adicionalmente foram recolhidas mensagens de boas festas de alguns profissionais do CHL para transmissão durante o espetáculo.</p>	
<p>Entrega de brinquedos às Crianças do Serviço de Pediatria, doados pelo ATL “Expectativa” e a Creche “O Dominó”.</p>	
<p>Lançada a iniciativa à comunidade Leiriense para acender uma vela à janela às 21h00 no dia 24 dezembro, para lembrar os utentes que não estavam sozinhos nessa noite (no âmbito da restrição de visitas). Divulgado no Facebook do CHL, com 40 970 pessoas alcançadas e 2168 interações.</p>	
<p>Celebração do Dia Mundial do Doente, com concertos de música oferecidos pelos artistas da Região de Leiria, no exterior do CHL (no âmbito da restrição de visitas).</p>	
<p>Elaboração do procedimento pela CH, em colaboração com a Task-Force Covid19, de “Prestação de Informações Telefónicas aos Familiares em Fase de Pandemia” (IT.CHL.306).</p>	<p>Aprovado pelo Conselho de Administração em 09 dezembro 2020. O Gabinete de Comunicação fez a</p>

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
	<p>divulgação externa para a comunidade, dos contactos diretos dos secretariados dos internamentos, para comunicação mais direta.</p> <p>Porém, a Comissão de Humanização solicitou uma reunião, a realizar-se durante o mês de junho 2021, com a CQSD, GCL-PPCIRA, Gabinete do Cidadão e Vigilantes no sentido de traçar o caminho da evolução para a retoma do atendimento presencial aos familiares.</p>
Regulamento “Visitas e Acompanhantes de Doentes” (RE.CHL.020), aprovado em 2011.02.25, última revisão em 2018.02.21.	Parcialmente suspenso devido à situação pandémica, ativado o PI.CHL.265.
Instrução de Trabalho “Restrição de Visitas” (IT.CHL.169), aprovada em 2015.06.11, última revisão em 2017.11.29.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho 2021.
Instrução de Trabalho “Horários de Atendimento à Família” (IT.CHL.027), aprovada em 2012.03.21, última revisão em 2015.03.25.	Devido à necessidade de reorganização da dinâmica hospitalar e medidas de contenção e combate à Covid-19, os “Horários de Atendimento/Prestação de Informações à Família” encontram-se suspensos presencialmente. Todas as informações acerca de doentes internados são transmitidas pelos profissionais por via telefónica, de acordo com a política de “Informação Clínica Oral”.

Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
	Porém, a Comissão de Humanização solicitou uma reunião, a realizar-se durante o mês de junho 2021, com a CQSD, GCL-PPCIRA, Gabinete do Cidadão e Vigilantes no sentido de traçar o caminho da evolução para a retoma do atendimento presencial aos familiares.

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 a elaboração de manuais específicos por grupo profissional. A aguardar resposta por parte dos diferentes serviços. CH deve monitorizar em setembro 2021.				
Tornar as sessões de acolhimento semanais, com a duração de uma hora, num programa de integração de um dia, obrigatório, e com carga horária mais alargada (sete horas), com a intervenção de vários formadores das áreas com mais necessidade de formação, aquando do acolhimento de um novo profissional.	Medida aprovada pelo CA no Plano de Ação da Comissão de Humanização para 2020. Devido à realidade pandémica, não foi possível, por falta de recursos humanos e indisponibilidade de salas de formação e biblioteca, implementar este projeto. Reavaliar em setembro 2021.				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Horário</th> <th>Primeira sexta-feira de cada mês</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>08h30-09h30 (GEFOP – Sala B)</td> <td>Acolhimento Políticas e Regulamentos Gerais</td> </tr> </tbody> </table>	Horário	Primeira sexta-feira de cada mês	08h30-09h30 (GEFOP – Sala B)	Acolhimento Políticas e Regulamentos Gerais	
Horário	Primeira sexta-feira de cada mês				
08h30-09h30 (GEFOP – Sala B)	Acolhimento Políticas e Regulamentos Gerais				

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas Implementadas		Grau Concretização das Medidas
09h30-10h05 (GEFOP – Sala B)	Direitos e Deveres do Colaborador	
10h05-10h20	Pausa para café (livre)	
10h20-11h20 (GEFOP – Sala B)	Controlo de Infeção	
11h20-12h50 (GEFOP – Sala B)	Segurança e Saúde no Trabalho	
12h50-14h00	Pausa para almoço (livre)	
14h00-16h00 (Biblioteca)	Sistemas Informáticos	
16h00-16h30	Visita às Instalações	
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.		CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho 2021.
Elaboração de folhetos informativos, idealizados pela CH, para entrega ao novo profissional, por parte do SGRH, com informações básicas relativas à sua entrada (ex: documentos necessários para o início de funções, cartão de identificação, inscrição nas sessões de acolhimento, manual de acolhimento, mail institucional, etc.). Folheto revisto pelo SGRH em Janeiro de 2021.		

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
Protocolo “Comunicação nas Situações Específicas de	

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
COVID-19. EIHS CP” (PC.CH.L.457), aprovado em 2020.04.24.	
Procedimento “Impacto Emocional da Covid19 – Apoio a Crianças e Adolescentes (PI.CH.L.272), aprovado em 2020.11.18	
Protocolo “Apoio à Família em Situação de Pandemia COVID 19” (PC.CH.L.459), aprovado em 2020.04.24, última revisão em 2021.02.24.	
Procedimento “Apoio emocional devido a situações relacionadas com Covid19” (PI.CH.L.270), aprovado em 2020.11.04.	
Protocolo “Apoio Emocional à População Geral devido a Situações Relacionadas com Covid19” (PI.CH.L.261), aprovado em 2020.04.21.	
Procedimento “Informação Clínica Oral” (PI.CH.L.125), aprovado em 2012.03.28 e revisto em 2015.04.15.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho 2021.
Procedimento “Código de Ética” (PI.CH.L.080), aprovado em 2010.03.11, última revisão em 2015.04.24.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho 2021.
Regulamento Interno CHL (RE.CH.L.004), aprovado em 2006.12.28, última revisão em 2021.03.17.	
Plano “Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas” (PLN.CH.L.040), aprovado em 2011.05.26, última revisão em 2019.06.11.	
Instrução de Trabalho “Acolhimento dos Utentes na Enfermaria de Pediatria” (IT.CH.L.189), aprovada em 2016.03.07, última revisão em 2017.11.29.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho 2021.
Politica “Comunicação Precisa e Efetiva” (PL.CH.L.014), aprovada em 2012.02.08, última revisão em 2019.03.29.	
Podcast “Mentes Inquietas”, que visa abordar de forma clara e sem tabus diversas temáticas relacionadas com a saúde mental dos adultos e das crianças. Este podcast é desenvolvido	

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
 e Equipa de Apoio
 Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
<p>pelo Região de Leiria, com o apoio do Centro Hospitalar de Leiria, que envolve os médicos Cláudio Laureano, Diretor do Serviço de Psiquiatria e Saúde Mental, e Graça Milheiro, Diretora do Serviço de Pedopsiquiatria.</p>	
<p>"Tertúlia em Doí Menor Dor Crónica em tempo de pandemia", um evento online que pretendeu promover a reflexão sobre a dor, debater e delinear novas estratégias que visem diminuir a dor crónica e combater as suas consequências. Sessão dinamizada pelo Laboratório de Musicoterapia da Sociedade Artística Musical dos Poucos (SAMP).</p>	

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
<p>Sessões Acolhimento de Novos Profissionais CHL, inclui um módulo sobre relacionamento interpessoal que reforça os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de Conflitos - Valores - Ação/Reação - Correntes (como evitar) - Trato Interpessoal (cordialidade e respeito) - Empatia 	<p>Aguarda disponibilidade de salas de formação para retoma da atividade.</p>
<p>Divulgação na página de facebook da Comissão de Humanização de diversos temas da comunidade relacionados com a promoção da cidadania (ex. atitudes sustentáveis/reciclagem, campanhas de recolhas de bens alimentares para instituições, efemérides, etc.).</p>	

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Dia Internacional para a Tolerância: Divulgação/Sensibilização para utentes e profissionais sobre a efeméride (16 Novembro 2020).	
Dia Internacional das Pessoas com Deficiência: Divulgação/Sensibilização para utentes e profissionais sobre a efeméride (03 dezembro 2020).	
Procedimento “Informação Clínica Oral” (PI.CHL.125), aprovado em 2012.03.28 e revisto em 2015.04.15.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho 2021.
Procedimento “Código de Ética” (PI.CHL.080), aprovado em 2010.03.11, última revisão em 2015.04.24.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho 2021.
Regulamento Interno CHL (RE.CHL.004), aprovado em 2006.12.28, última revisão em 2021.03.17.	
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.	
“Nós-letter” - Newsletter dinamizada pelo Gabinete de Comunicação, Relações Públicas e Imagem do CHL que promove internamente as notícias sobre o CHL. Promove ainda a comunicação positiva, com estilo humorístico e característico.	

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
Sessões Acolhimento de Novos Profissionais CHL, inclui um	Aguarda disponibilidade de salas

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

<p>módulo sobre relacionamento interpessoal que reforça os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de Conflitos - Valores - Ação/Reação - Correntes (como evitar) - Trato Interpessoal (cordialidade e respeito) - Empatia 	<p>de formação para retoma da atividade.</p>
<p>Formação realizada ao longo dos anos em Gestão de Conflitos; Trabalho em Equipas Multidisciplinares; Mindfulness.</p>	<p>Formações planeadas pelo Gabinete de Educação e Formação Permanente para 2020 nas áreas: Gestão de Conflitos, Treino de Emoções, Estratégias de Comunicação para o Doente e Família, etc. não foram realizadas devido às medidas de contenção e combate à Covid-19. A monitorizar em setembro de 2021.</p>

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Monitorização
Promover um maior número de formações na área	Dois anos	Gabinete de Educação e	Monitorizar em setembro 2021.



Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares

comportamental (ex. formação em comunicação não-violenta, comunicação de más-notícias, técnicas de relaxamento e redução de stress).		Formação Permanente; Chefias; CH	
--	--	--	--

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
O facebook da Comissão de Humanização do CHL (atualmente com 930 membros/profissionais do CHL) promove a comunicação positiva, não violenta, reforça o elogio em detrimento da crítica.	
Criação do logotipo da Comissão de Humanização - "A proposta apresentada comunica a vida na palma de uma mão, as relações que podem ser estabelecidas, o apoio, os afetos e a presença da Comissão de Humanização nesta interação." 	
Homenagem ao profissional aposentado na página de facebook da Comissão de Humanização, promovendo as manifestações de carinho e de despedida.	
Divulgação das Recomendações da DGS – “autocuidado e bem-estar dos profissionais de saúde durante a pandemia”.	
Celebração do Dia da Família no CHL (15 Maio 2020): Permitir que os profissionais do CHL tragam os filhos no dia da família, sendo que a de Humanização organiza atividades nas áreas comuns, ginásio e no exterior do hospital, incluindo almoço no refeitório e lanche.	Atividade suspensa devido à atual situação pandémica. Em 15 de maio 2021, foi emitido um vídeo com alguns dos filhos dos profissionais do CHL, como forma

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
	de assinalar o dia da família.
<p>Sessões Acolhimento de Novos Profissionais CHL, inclui um módulo sobre relacionamento interpessoal que reforça os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de Conflitos - Valores - Ação/Reação - Correntes - Trato Interpessoal (cordialidade e respeito) - Empatia 	Aguarda disponibilidade de salas de formação para retoma da atividade.
<p>Sob proposta da CH, os elogios feitos a profissionais por parte dos utentes, são agora incluídos no processo individual do colaborador.</p>	
<p>“Escapa e Vive - grupo Motivação, Team Work e Anti-Burnout” da equipa do Serviço de Urgência Geral do Hospital de Santo André, que trabalha a motivação e o espírito de equipa, envolvendo os profissionais de Enfermagem, Assistentes Operacionais, Médicos, Assistentes Técnicos e Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica.</p>	
<p>Apoio emocional aos profissionais do CHL devido a situações relacionadas com a Covid 19, promovido por uma equipa por profissionais da área da Saúde Mental, gerida pelo Diretor do Serviço de Psiquiatria e Saúde Mental e constituída por Médicos Psiquiatras, Psicólogos e Enfermeiros Especialistas em Enfermagem de Saúde Mental, com o objetivo de impedir a degradação da saúde mental e promover o restabelecimento e bem-estar do profissional (PI.CHL.254 e PI.CHL.270).</p>	
<p>Procedimento “Auto Cuidado dos Profissionais do CHL na Situação de COVID 19 - Equipa Intra Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos” (PI.CHL.260).</p>	
<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,</p>	Aguarda disponibilidade de sala para retoma da atividade.

Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
incidindo na importância da atividade física, alinhada com as orientações da OMS, o fundamento do Movimento 2020 e as recomendações da União Europeia para a atividade física.	
Plano Vacinação dos Profissionais Contra a COVID-19 (PLN.CHL.089), aprovado em 2020.12.30, revisto em 2021.02.24.	
Procedimento “Vigilância Saúde dos Trabalhadores” (PI.CHL.089), última revisão em 2018.01.03.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho 2021.
Procedimento “Vigilância da Tuberculose nos Profissionais de Saúde” (PI.CHL.190), aprovado em 2016.06.02, última revisão em 2017.09.14.	CQSD encontra-se a promover a revisão do documento até 30 junho 2021.
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.	
Rúbrica, “Tirar o Chapéu”: Periodicamente, é elaborado um artigo de opinião a elogiar um profissional do CHL no facebook da CH. Esta rubrica tem tido uma excelente aceitação e tem sido feito um reconhecimento muito sentido a vários profissionais do CHL.	
Homenagem ao profissional aposentado no grupo de facebook da Comissão de Humanização, promovendo as manifestações de carinho e de despedida, e valorização do trabalho prestado.	
Implementação do concurso “chapéu mais criativo - Dia dos Cuidados Paliativos Pediátricos”. Os profissionais concorreram com fotos que foram publicadas no facebook da Comissão de Humanização, tendo sido depois divulgado o serviço vencedor.	
Divulgação do dia mundial da prematuridade, incentivando os profissionais a trazer uma peça de roupa roxa ou lilás no dia 17 novembro 2020.	
Celebração do Dia Mundial da Atividade Física (6 abril), Aulas e	Atividade suspensa devido à

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
atividades dinamizadas pelos alunos da ESECS do IPL.	situação pandémica. Foi assinalada a efeméride no facebook em abril de 2021.
A CH organiza grupos de caminhadas e corridas em horário pós-laboral para os profissionais do CHL. Tem tido uma boa aceitação e decorre uma vez por semana, geralmente à 4ª feira pelas 17h00.	

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Monitorização
Parceria com a Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria para a dinamização de atividades artísticas/desportivas ou outras direcionadas para os profissionais de saúde.	Um ano	Profissionais do CHL	Monitorizar em setembro de 2021
Parceria com a Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Leiria para a dinamização de atividades no âmbito da Terapia Ocupacional e Fisioterapia, direcionadas para os profissionais de saúde e com o intuito de prevenir/tratar/minimizar lesões e problemas decorrentes da atividade laboral.	Um ano	Profissionais do CHL	Monitorizar em setembro de 2021
Publicação dos elogios feitos às equipas no facebook da comissão de humanização.	6 meses	Utentes e profissionais do CHL	CH em fase de estudo da viabilidade da proposta com o Gabinete do Cidadão.
Celebração do dia de aniversário do profissional do CHL, com postal digital	6 meses	Profissionais do CHL	CH em fase de estudo da viabilidade da

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Monitorização
			proposta com o SGRH.

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
Elaboração de um vídeo de natal com as fotos dos profissionais do CHL enviadas, com ênfase nas diferenças entre um natal passado e um natal atual. Disponível no seguinte link (com perto de 2000 visualizações).	
Gestão de Doações o CHL durante a fase de pandemia por Covid19 (IT.CHL.312), aprovado em 2021.02.09.	
Revisão do procedimento e incumbência da CH na gestão do processo de “Atribuição de Alojamento Temporário a Profissionais de Saúde - Covid-19” (PI.CHL.255), revisto em 2020.12.03	
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)	Parcialmente suspensas devido à fase pandémica
Bar da Casa do Pessoal – Espaço de convívio para profissionais	
Ginásio para profissionais do Hospital de Santo André (CHL)	Suspensão devido à fase pandémica
Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Biblioteca	Suspensão devido à fase pandémica – afetação das instalações ao Serviço de Medicina Física e Reabilitação.
Construção de um memorial à entrada do Hospital de Santo André, do CHL, de forma a homenagear o esforço de todos os	

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
 e Equipa de Apoio
 Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

profissionais, sem exceção, no combate à pandemia.

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:

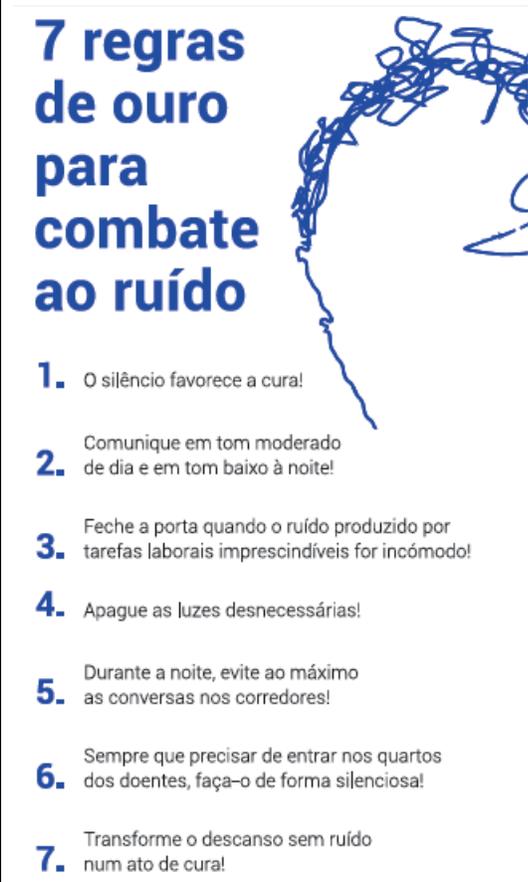
Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
<p>Alocação de semáforos reguladores de ruído nos serviços do CHL que demonstraram níveis elevados de ruído relativamente ao expectável.</p>	<p>Este projeto, por ser pioneiro em hospitais, tem requerido um esforço grande, quer por parte do elemento da Comissão de Humanização com a sua incumbência, quer por parte do SIE para regulação/ajuste dos níveis devidos, mas merece, pela sua pertinência, um acompanhamento mais regular junto das chefias, e alguma tolerância por parte dos serviços, de modo a tornar-se um aliado no combate ao ruído que tanto incomoda utentes e profissionais.</p> <p>Foi elaborado um impresso, por parte da Comissão de Humanização, para que os elos dinamizadores nos serviços procedam a oito medições mensais, de forma a monitorizar a efetividade do semáforo.</p>
<p>Avaliação dos níveis de ruído nos serviços do CHL.</p>	
<p>Reunião com os Elos Dinamizadores para a Humanização, de cada serviço, onde foi abordada a importância do combate ao ruído e promoção do silêncio.</p>	



Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
<p>Proposta de medidas concretas aos elos dinamizadores para a Humanização, por parte da Comissão de Humanização, para a promoção da importância do Combate ao Ruído Hospitalar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sensibilizar para a necessidade de combate ao ruído, evitando tons de voz elevados, conversas nos corredores, barulhos desnecessários e/ou que possam ser evitados, etc; 2. Definição da figura de “embaixador do silêncio”, que tem como função promover ações no âmbito do combate ao ruído em cada serviço; 3. Procurar e depois implementar estratégias que consigam combater o ruído excessivo e evitável (desligar equipamentos que não estão a ser utilizados, desativar alarmes desnecessários, etc). 	<p>Em curso. Necessita de acompanhamento nos serviços pela CH.</p>
<p>Formação aos elos “embaixadores do silêncio” e aos vigilantes sobre combate ao ruído e promoção do silêncio.</p>	<p>Devido às medidas de contenção e combate à Covid-19 e a necessidade de reorganização dos serviços do hospital e dos recursos humanos, a implementação desta atividade não foi concretizada. Reavaliar em setembro 2021.</p>
<p>Criação e divulgação, por parte da CH, do slogan “silêncio também cura”</p> 	
<p>Celebração, com material promocional e publicações nos canais oficiais do CHL do “dia internacional da sensibilização</p>	

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
 e Equipa de Apoio
 Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
<p>para o ruído” – última quarta-feira de abril.</p> <p>Criação e divulgação, por parte da CH, das sete regras de ouro de combate ao ruído:</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1. O silêncio favorece a cura! 2. Comunique em tom moderado de dia e em tom baixo à noite! 3. Feche a porta quando o ruído produzido por tarefas laborais imprescindíveis for incómodo! 4. Apague as luzes desnecessárias! 5. Durante a noite, evite ao máximo as conversas nos corredores! 6. Sempre que precisar de entrar nos quartos dos doentes, faça-o de forma silenciosa! 7. Transforme o descanso sem ruído num ato de cura! 	

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
<p>Procedimento “Questionário de Avaliação da Satisfação dos Profissionais” (PI.CH.L130), aprovado em 2012.11.15, última revisão em 2017.10.18.</p>	
<p>Análise de resultados do Relatório de Avaliação da Satisfação dos Profissionais e apresentação de propostas ao Conselho de Administração por parte da Comissão de Humanização.</p>	<p>Aguarda-se emissão do relatório de avaliação da satisfação dos profissionais por parte da CQSD,</p>

**Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares**

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
	relativo ao ano de 2020.
Análise de resultados do Relatório de Avaliação da Satisfação do Doente Internado e apresentação de propostas ao Conselho de Administração por parte da Comissão de Humanização.	Foi sugerido ao Conselho de Administração e ao Gabinete do Cidadão, por parte da CH, que o relatório fosse discriminado por serviço, pois só assim se conseguirá atuar preventiva e corretivamente nos locais identificados como prioridades de melhoria. Este relatório começará a ser realizado e monitorizado pela Comissão de Humanização a partir de 31 julho 2021.
Reuniões trimestrais entre a Comissão de Humanização, o Gabinete do Cidadão e Gabinete de Gestão de Risco Clínico para análise das reclamações dos utentes e propostas de medidas de correção em relatório dirigido ao Conselho de Administração.	Último relatório relativo às reclamações do 2º semestre de 2020 e 1º trimestre de 2021, enviado para análise do CA em 2021.05.21. Aguarda divulgação.

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;

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	Atividades parcialmente condicionadas devido à atual situação pandémica.

Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
chefias; É, ainda, realizada formação em e-learning sobre diversos temas (ex. validação da prescrição medica; segurança e saúde no trabalho...).	

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 e, adicionalmente, é realizada formação em serviço.	Atividades parcialmente condicionadas devido à atual situação pandémica.
Formação em e-learning.	

15. Participação cidadão: 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 2020.11.11.	
Questionário de Avaliação da Satisfação do Doente Internado – Após tratamento pelo Gabinete do Cidadão, a Comissão de Humanização analisa os resultados e propõe medidas de melhoria.	Foi sugerido ao Conselho de Administração e ao Gabinete do Cidadão, por parte da CH, que o relatório fosse discriminado por serviço, pois só assim se conseguirá atuar preventiva e corretivamente nos locais identificados como prioridades de melhoria. Este relatório começará a ser realizado e monitorizado pela Comissão de Humanização a partir de 31 julho 2021.

Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Conselho Consultivo do CHL, última nomeação em 2018.11.07.	
Reunião entre a Comissão de Humanização, a Comissão de Qualidade e Segurança do Doente e membros de uma comunidade de Testemunhas de Jeová (a 12 de Março de 2019) onde foram debatidos os direitos do doente.	
Reunião da CH com a delegação de Leiria da ACAPO (Associação de Cegos e Ambliopes de Portugal), em 12 fevereiro de 2020, onde foram ouvidas as dificuldades dos utentes do CHL com visão reduzida ou totalmente invisuais e debatidas estratégias e propostas de melhoria.	
Dinamização do dia “What matters to you?”, com o objetivo de incentivar e apoiar conversas entre profissionais de saúde e utentes/familiares/ cuidadores informais do CHL (https://www.whatmatterstoyou.scot/).	Devido aos constrangimentos e necessidade de reorganização da dinâmica hospitalar e medidas de contenção face à epidemia Covid 19, a atividade foi dinamizada <i>online</i> na página de Facebook do CHL a 2020.06.06.
Dinamização do projeto “Hospital Amigo do Doente Celíaco”. <ul style="list-style-type: none"> • Sinalização do Dia Internacional do Celíaco (16 Maio 2020); • Criação de um ebook sobre snacks saudáveis para a doença celíaca (parceria com a UND); • Informação sobre magusto para celíacos (parceria com a UND); • Receitas dia bolinho para celíacos (parceria com a UND); • Vídeo de Natal confeção de bolo Rainha sem glúten (parceria com a UND); • Ebook “Ceia de Natal sem Glúten”, com sugestões de entradas, pratos principais e sobremesas aptas para celíacos (parceria com a UND); • Protocolo para tratamento da doença celíaca, elaborado pela Gastrenterologia em fase de ultimização. 	Parcialmente implementado. A formação às escolas com crianças celíacas foi suspensa devido à atual situação pandémica. Centro Hospitalar de Leiria participou no 52.º Encontro Nacional de Celíacos, no dia 27 fevereiro de 2021 e deu a conhecer o seu projeto dedicado ao doente celíaco ** Nutricionista Ângela Carvalho, elemento da Comissão de Humanização, abordou a “Dieta Isenta de Glúten” em contexto hospitalar.
Aplicação de inquéritos de satisfação aos utentes internados	

Coordenador Nacional para a Reforma do SNS
e Equipa de Apoio
Área dos Cuidados de Saúde Hospitalares

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
onde constam itens de avaliação relacionados com a Carta de Compromisso para a Humanização Hospitalar.	
Criado o email comissao.humanizacao@chleiria.min-saude.pt , divulgado aos utentes do CHL para que façam chegar à CH as suas sugestões e preocupações em termos de humanização.	

C. Execução do “Compromisso”

Grande parte das atividades planeadas foram alteradas ou adiadas devido aos constrangimentos e necessidade de reorganização da dinâmica hospitalar e social, causadas pela Covid-19. No entanto, e sobretudo porque nos encontramos a viver uma experiência nova para todos, a necessidade de intervenções a nível da Humanização Hospitalar reveste-se de uma, ainda maior, importância.

A pessoa doente/utente, o profissional, a comunidade, são a razão de ser do hospital. A nova conjuntura provocada pela Covid-19, expõe-nos mais como profissionais de saúde e como instituição, uma vez que nos responsabiliza por toda uma resposta rápida e adequada a esta pandemia, mas também nos coloca numa posição de recetores de toda uma onda de incentivo, solidariedade e admiração dos membros da comunidade pela nossa missão e pelo nosso trabalho, aos quais temos o dever e obrigação de corresponder.

Todas estas ações vêm reforçar a importância de envolver a comunidade na dinâmica da instituição. Um hospital, aberto à comunidade, onde todos os elementos têm voz, são respeitados e valorizados, é um hospital humanizado.

Cada elemento da equipa de saúde (profissionais, utentes, acompanhantes/familiares/pessoas significativas e outros membros da comunidade) é fulcral no processo do Cuidar. Mostrar o respeito e admiração que temos pelas pessoas de quem cuidamos e com quem trabalhamos é essencial e é um investimento em saúde.

E é por estes motivos que a Centro Hospitalar de Leiria procurará sempre firmar o compromisso com a humanização hospitalar.