



## **Compromisso para a Humanização Hospitalar**

### **Centro Hospitalar de Leiria**

O Centro Hospitalar de Leiria, continua desde 4 de setembro de 2019, a cumprir o afirmado na Carta de Compromisso para a Humanização Hospitalar, inserindo na sua atuação, as 15 dimensões objetivas de humanização, desenvolvidas pelo Grupo de Trabalho para a Humanização Hospitalar e criado pela Coordenação para a Reforma do Serviço Nacional de Saúde.

Em Dezembro de 2019 e Março de 2020 foram feitos, respetivamente, o primeiro e segundo balanços desde o início da aplicação da Carta de Compromisso para a Humanização Hospitalar. Algumas dimensões, da referida Carta, foram já alcançadas, outras encontram-se em fase de desenvolvimento e outras ainda por planear e implementar.

Neste período, desde o momento da segunda avaliação, o país tem atravessado uma experiência completamente nova para todos. A pandemia provocada pelo Coronavírus obrigou a toda uma reorganização dos serviços de saúde e novos modos de atuação, mostrando-nos também toda uma nova perspetiva do que é Humanização.

O Centro Hospitalar de Leiria soube adaptar-se com rapidez, eficácia e sucesso a este momento de crise internacional, preservando, dentro dos possíveis o compromisso de Humanização para com os utentes, a comunidade e os profissionais.

Muitas das atividades no âmbito da Humanização, planeadas para o primeiro semestre de 2020, foram adiadas ou alteradas devido aos constrangimentos e necessárias alterações causados pela Covid-19. No entanto, a preocupação com as pessoas – utentes e profissionais – continua a ser o ponto primordial da atuação do CHL.

Também devido à Covid 19, experimentámos, como instituição, uma enorme onda de solidariedade por parte da população da área de abrangência do CHL e não só. Diversos restaurantes forneceram refeições diárias aos profissionais das Áreas Dedicadas Covid (ADC), particulares doaram cremes

hidratantes e diversos produtos de higiene, equipamentos de protecção individual e/ou materiais para a sua confecção, incluindo um grupo que confecionou fardamento de circulação para profissionais de saúde com os tecidos oferecidos.

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.

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

A Comissão de Humanização do CHL reconhece e respeita as bases para o “Compromisso para a Humanização Hospitalar” como premissas para a sua atuação e plano de ação, baseando nestas, todas as suas atividades e intervenções.

- 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 excecional 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”

Os órgãos de gestão e administração e, globalmente, os profissionais, desenvolveram as intervenções e ações conducentes à concretização das medidas incluídas na Carta de Compromisso ou à sua melhoria / sustentabilidade, tendo em conta que a concretização é uma extensão da globalidade dos serviços, ou aplicada a um serviço ou serviços a que digam respeito em particular, ressaltando impossibilidades ou dificuldades que resultem de constrangimentos alheios aos seus querer e vontade.

Abaixo descrevemos as atividades que nos relatórios anteriores se encontravam em fase de implementação ou a implementar, bem como outras atividades e iniciativas no âmbito da Humanização, que fazem cumprir as dimensões objetivas e tangíveis definidas no 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 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.	

<p>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.</p>	
<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"> <li>• Existem condições estruturais e logísticas que garantem a sua privacidade (cortinas corridas, biombos, portas fechadas, gabinetes/salas de tratamento individualizados);</li> <li>• Os profissionais de saúde do CHL respeitam a sua privacidade, utilizando os meios e estruturas disponíveis;</li> <li>• Os profissionais respeitam a sua privacidade falando baixo e não permitindo que terceiros tenham conhecimento do que se passa consigo.</li> </ul>	
<p>Envolvimento dos elos dinamizadores da Comissão de Humanização para a divulgação da política de privacidade dos utentes. Enviada carta com sugestões de implementação de atividades e estratégias que garantem a privacidade dos doentes nos diferentes serviços.</p>	

Medidas Implementadas	Não	Prazo previsto de Execução das Medidas	Motivos da não execução	Medidas Corretivas
Tratamento dos inquéritos de satisfação aos utentes internados.		Três meses (a ter sido monitorizado em Fevereiro	Necessidade de reorganização intra-hospitalar e outros	Concluir a introdução dos inquéritos em Software próprio, tratar e analisar dados. Dinamizar atividades e

	2020)	constrangimentos relacionados com a resposta à pandemia por Covid-19.	estratégias de acordo com os resultados obtidos. Monitorizar em Dezembro 2020.
--	-------	---	---

### 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.	
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"> <li>• Foi questionado acerca do nome por que deseja ser tratado;</li> <li>• É tratado, pelos profissionais de saúde, pelo nome que deseja ser chamado;</li> <li>• É tratado, pelos profissionais de saúde, com simpatia, cortesia e lealdade.</li> <li>•</li> </ul>	
Envolvimento dos elos dinamizadores da Comissão de Humanização para a divulgação da importância de tratar o doente pelo nome que deseja, com simpatia, cortesia e lealdade. Enviada carta com sugestões de implementação de formação, atividades e estratégias que garantem esse direito aos doentes nos diferentes serviços.	

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.	
--	--

Medidas Implementadas	Não	Prazo previsto de Execução das Medidas	Motivos da não execução	Medidas Corretivas
Tratamento dos inquéritos de satisfação aos utentes internados.		Três meses (a ter sido monitorizado em Fevereiro 2020)	Necessidade de reorganização intra-hospitalar e outros constrangimentos relacionados com a resposta à pandemia por Covid-19.	Concluir a introdução dos inquéritos em Software próprio, tratar e analisar dados. Dinamizar atividades e estratégias de acordo com os resultados obtidos. Monitorizar em Dezembro 2020.

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
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 responsável.	
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 conhecimento do doente acerca de quem é “o seu médico” ou “o seu enfermeiro” responsável: <ul style="list-style-type: none"> <li>Foi informado, por um profissional, qual o seu médico responsável;</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabe o nome do seu médico responsável;</li> <li>• Foi-lhe fornecida informação acerca da evolução da sua doença pelos profissionais que o acompanham.</li> </ul>	
<p>Envolvimento dos elos dinamizadores 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”. Enviada carta com sugestões de implementação de formação, atividades e estratégias que garantem esse direito aos doentes nos diferentes serviços.</p>	

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Grau de Concretização das Medidas
<p>Alteração do “Guia de Acolhimento do Utente do CHL”, para inclusão de espaço para o doente escrever o nome do médico de referência.</p>	<p>Um ano (após esgotar o stock existente)</p>	<p>Utentes do CHL</p>	<p>Monitorizar em Julho 2020</p>

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;

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. Todas as informações acerca de doentes internados são transmitidas pelos profissionais por via telefónica.



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	
Procedimento “Gabinete de Informações do Serviço de Urgência Geral”(PI.CHL.188), aprovado em 2016.05.19, última revisão em 2018.11.21	
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 tem possibilidade de acompanhar o evoluir da sua doença com informação clara e compreensível fornecida pelos profissionais de saúde:	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foi-lhe fornecida informação acerca da evolução da sua doença pelos profissionais que o acompanham;</li> <li>• Os profissionais utilizam uma linguagem adequada e adaptada à sua compreensão;</li> <li>• Os profissionais ouvem a sua opinião e incorporam-na nas decisões do seu tratamento.</li> </ul>	
---	--

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	
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 " <b>CirAmb 24</b> ", 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.	
Unidade de Hospitalização Domiciliária do CHL.	

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Grau Concretização das Medidas
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	Monitorizar em Março 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	
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.	
Divulgação da Carta de Direitos e Deveres do Doente revista na Intranet do CHL.	

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.	
Elaboração de proposta ao Conselho de Administração para, adoção de sinalética de linhas orientadoras, para facilitar o acesso específico à Unidade de Ambulatório de Gastroenterologia e Unidade de Ambulatório de Pneumologia (serviços que se encontram mais distanciados da entrada	Já levantados os principais problemas relacionados com a sinalética. A proposta a apresentar ao Conselho e Administração, encontra-se em fase de

principal de doentes de ambulatório). Bem como sinalética adequada a utentes invisuais e amblíopes.

elaboração.

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 ou assim que levantadas as medidas de contenção devido à Covid-19.
Formação aos Vigilantes e Assistentes Técnicos – deteção casos mobilidade reduzida	Um ano	Assistentes Técnicos - serviços de admissão; Vigilantes	Monitorizar em 30 julho 2020 ou assim que levantadas as medidas de contenção devido à Covid-19.

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

Devido à necessidade de reorganização da dinâmica hospitalar e medidas de contenção e combate à Covid-19, foram suspensas as visitas e acompanhantes de doentes nos internamentos e serviços de urgência. Esta suspensão foi gradual e sempre adaptada à evolução da pandemia a nível nacional e às normas emanadas pela DGS e pela Task Force Covid-19.

Numa fase inicial, de contingência, era apenas permitida a presença de um acompanhante por doente internado, durante horário e dias pré-definidos para cada internamento, à exceção da Pediatria, Bloco de Partos e acompanhamento de doente vulnerável no Serviço de Urgência. Na fase de emergência foram suspensas todas as visitas e acompanhamentos à exceção da Pediatria e doentes vulneráveis.

Já na fase de recuperação a Task Force Covid-19 definiu dias e horários específicos por torre para presença de um acompanhante/cuidador por doente internado em serviços não

dedicados à Covid-19 e manter uma visita num período único nos internamentos em que não existe a figura de acompanhante/cuidador, salvaguardando sempre as situações excecionais com a possibilidade de troca de acompanhantes avaliada pela direção/chefia de enfermagem do serviço, ou quem a substitua, caso a caso.

Durante este período, a Equipa Intra-Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos (EIHSCP) recebeu *tablets* oferecidos pela Fundação La Caixa, no âmbito do Projeto Humaniza, que foram distribuídos pelas três unidades que compõem o CHL, com o intuito de serem utilizados em situações de fim de vida. Estes aparelhos são disponibilizados pela EIHSCP a todos os serviços, mediante regras de utilização e desinfeção definidas em protocolo interno (PC.CHL.459.00), para a realização de videochamadas entre doentes internados e familiares/pessoas significativas em situações específicas e justificáveis em que estão restringidas as visitas e nas ADC.

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.	
Facultada a possibilidade aos doentes de realizarem videochamadas aos familiares, através de <i>tablets</i> com cartões de dados móveis oferecidos à EIHSCP pela Fundação La Caixa, no âmbito do Projeto Humaniza (IMP.CHL.915).	

- 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.
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
Apresentação de uma 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	Um ano	Novos Profissionais do CHL; Estagiários; Voluntários; Vigilantes	Monitorizar em Julho 2020 ou assim que levantadas as medidas de contenção devido à Covid-19.

<p>conteúdos programáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentação das Políticas e Regulamentos Gerais instituídos;</li> <li>• Formação nas Aplicações Informáticas do CHL;</li> <li>• Formação em Controlo de Infecção (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).</li> <li>• Visita guiada às instalações do HSA.</li> </ul>			
---	--	--	--

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 Utentes na Enfermaria de Pediatria” (IT.CHL.189), aprovada em 2016.03.07, última revisão em 2017.11.29	
Política “Comunicação Precisa e Efetiva” (PL.CHL.014), aprovada em 2012.02.08, última revisão em 2019.03.29.	
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, Gabinete de Apoio aos Utentes 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.	
Protocolo “ Comunicação nas Situações Específicas de COVID-19. Equipa Intra Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos (EIHSCP)” (PC.CHL.459.00), última revisão em 2020.04.24.	
Protocolo “Apoio à Família em Situação de Pandemia COVID 19”( PC.CHL.459.00), última revisão 2020.04.24.	
Protocolo “Apoio Emocional à População Geral devido a Situações Relacionadas com COVID-19”.(PI.CHL.261)	

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	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. Suspensas atualmente devido às medidas de contenção e combate à Covid-19.

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 Julho de 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	
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.	
“Escapa e Vive - grupo Motivação, Team Work e Anti-Burnout” da equipa do Serviço de Urgência Geral do Hospital de Santo André.	
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).	
Procedimento “Auto Cuidado dos Profissionais do CHL na Situação de COVID 19 - Equipa Intra Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos”. (PI.CHL.260)	

Medidas a Implementar	Prazo de Execução das Medidas	Destinatários	Grau de Concretização das Medidas
Parceria com a <b>Escola Superior de Educação e Ciências Sociais</b> 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 Dezembro de 2020
Parceria com a <b>Escola Superior de Saúde</b> do Instituto Politécnico de Leiria para a dinamização de atividades no âmbito da Terapia Ocupacional e Fisioterapia,	Um ano	Profissionais do CHL	Monitorizar em Dezembro de 2020

direcionadas para os profissionais de saúde e com o intuito de prevenir/tratar/minimizar lesões e problemas decorrentes da atividade laboral.			
---	--	--	--

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;

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Avaliação dos níveis de ruído nos serviços do CHL. Encaminhado relatório de resultados obtidos para o SSST.	
Reunião com os Elos Dinamizadores para a Humanização, de cada serviço, onde foi abordada a importância do combate ao ruído e promoção do silêncio através.	
Formação aos Elos Dinamizadores para a Humanização sobre ruído e estratégias para o combater, baseada num trabalho elaborado pela Enfermeira Andreia Rodrigues acerca do tema.	
Envolvimento dos elos dinamizadores da Comissão de	

Humanização para a divulgação da importância do Combate ao Ruído Hospitalar. Enviada carta com sugestões de implementação de formação, atividades e estratégias a aplicar nos diferentes serviços.	
Alocação de semáforos controladores de ruído nas áreas avaliadas como problemáticas nesse âmbito.	Em fase de aquisição.

13. Promoção do silêncio: dispõe de programas de promoção ativa do silêncio no funcionamento organizacional diário:

Medidas Implementadas	Grau Concretização das Medidas
Avaliação dos níveis de ruído nos serviços do CHL. Encaminhado relatório de resultados obtidos para o SSST.	
Articulação com o Serviço de Segurança e Saúde no Trabalho (SSST) na implementação de estratégias de combate ao ruído.	
Reunião com os Elos Dinamizadores para a Humanização, de cada serviço, onde foi abordada a importância do combate ao ruído e promoção do silêncio através.	
Formação aos Elos Dinamizadores para a Humanização sobre ruído e estratégias para o combater, baseada num trabalho elaborado pela Enfermeira Andreia Rodrigues acerca do tema.	
Envolvimento dos elos dinamizadores da Comissão de Humanização para a divulgação da importância da Promoção do Silêncio. Enviada carta com sugestões de implementação de formação, atividades e estratégias e criação da figura do “embaixador do silêncio” dos diferentes serviços.	

Medidas Implementadas	Não	Prazo previsto de Execução das Medidas	Motivos da não execução	Medidas Corretivas
Formação aos elos “embaixadores do silêncio”		Seis meses (a ter sido)	Não definição da figura de	Enviada carta a 04.03.2020, com sugestões de implementação de

e aos vigilantes sobre combate ao ruído e promoção do silêncio.	monitorizado em Fevereiro 2020)	“embaixador do silêncio” por serviço, atempadamente.	formação, atividades e estratégias e criação da figura do “embaixador do silêncio” dos diferentes serviços. No entanto, 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 encontra-se suspensa.
---	---------------------------------	--	---

#### 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	
Análise de resultados do Relatório de Avaliação da Satisfação dos Profissionais da Comissão da Qualidade e Segurança do Doente e apresentação de propostas ao Conselho de Administração pela Comissão de Humanização.	
Análise de resultados do Relatório de Avaliação da Satisfação do Doente Internado do Gabinete do Cidadão e apresentação de propostas ao Conselho de Administração pela Comissão de Humanização.	
Reuniões periódicas entre a Comissão de Humanização, o Gabinete do Cidadão e Gabinete de Gestão de Risco para analisar as reclamações dos utentes e propor medidas de correção das situações identificadas.	

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 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.	
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 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.	
Reunião, em conjunto com a Comissão da Qualidade e Segurança do Doente, com membros da comunidade de Testemunhas de Jeová, onde foram debatidos os direitos do doente.	
Aplicação de inquéritos de satisfação aos utentes internados onde constam itens de avaliação relacionados com a Carta de Compromisso para a Humanização Hospitalar.	
Reunião com a delegação de Leiria da ACAPO (Associação de Cegos e Ambliopes de Portugal) onde foram ouvidas as dificuldades dos utentes do CHL com visão reduzida ou totalmente invisuais e debatidas estratégias e propostas de melhoria (a 12 de Fevereiro de 2020).	
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 ( <a href="https://www.whatmatterstoyou.scot/">https://www.whatmatterstoyou.scot/</a> ). Devido os 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.	

### **C. Execução do “Compromisso” e resumo do último trimestre**

A assinatura deste documento comprometeu o Centro Hospitalar de Leiria a, no prazo máximo de 3 meses definir o seu próprio plano de ação de “Compromisso para a Humanização Hospitalar”, a partir das 15 dimensões acima listadas. A Comissão de Humanização tem já definido e aprovado para 2020 o seu plano de ação, que contempla ações e atividades no âmbito da Humanização.

Grande parte das atividades planeadas foram alteradas ou adiadas devido aos constrangimentos e necessidade de reorganização da dinâmica hospitalar e social causados 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, à qual temos o dever e obrigação de corresponder.

O Centro Hospitalar de Leiria soube adaptar-se com rapidez, eficácia e sucesso a este momento de crise internacional, procurando garantir a maior segurança de utentes e profissionais e contando com a compreensão e colaboração de todos. Esta rápida adaptação que envolveu recursos humanos, materiais e estruturas teve, no entanto, em conta as várias dimensões do Compromisso para a Humanização Hospitalar.

No presente relatório, apresentamos medidas concretas, concretizáveis e mensuráveis, aplicadas a todo o Centro Hospitalar ou a determinados serviços, de acordo com a sua especificidade e dentro do possível, tendo em conta a necessidade de reorganização da dinâmica hospitalar e medidas de contenção e combate à Covid-19.

Os prazos propostos para implementação das medidas (seis meses para medidas de baixo custo e fácil concretização; um ano para medidas de complexidade intermédia com custos que não requerem autorização ministerial, mas carecem de um tempo mais longo para serem concretizadas; entre dois a três anos para adaptações de espaços físicos para assegurar a privacidade dos doentes, para espaços de refeições, ou para lazer), estão a ser cumpridos na medida da disponibilidade dos

intervenientes nos processos, de acordo com o plano de ação pré-estabelecido e dentro do exequível, tendo em conta os constrangimentos que a Covid-19 nos impõe.

Durante este trimestre, juntamente com todas as políticas, projetos e dinâmicas no âmbito da Humanização que o CHL já tem enraizadas, foram concretizados alguns projetos e atividades e implementadas medidas e formas de atuação, na sua maioria, devido às alterações causadas pela Covid-19:

- Os “Horários de Atendimento/Prestação de Informações à Família” encontram-se suspensos e todas as informações acerca de doentes internados são transmitidas pelos profissionais por via telefónica. (Dimensão 3, ponto 3.3)
- A Unidade de Hospitalização Domiciliária do CHL iniciou a sua atividade. (Dimensão 3, ponto 3.4)
- As visitas e acompanhantes de doentes nos internamentos e serviços de urgência foram suspensos. Esta suspensão foi gradual e sempre adaptada à evolução da pandemia a nível nacional e às normas emanadas pela DGS e pela Task Force Covid-19 do CHL. Nesta fase, já de recuperação, as visitas são autorizadas de acordo com dias e horários definidos para cada internamento. (Dimensão 5)
- Facultada a possibilidade aos doentes de realizarem videochamadas aos familiares, através de *tablets* com cartões de dados móveis. (Dimensão 5)
- Reunião entre a Comissão de Humanização, Conselho de Administração, Gabinete de Apoio aos Utentes 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. (Dimensões 7 e 15)
- Protocolo “ Comunicação nas Situações Específicas de COVID-19. Equipa Intra Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos ”. (Dimensão 7)
- Protocolo “Apoio à Família em Situação de Pandemia COVID 19”. (Dimensão 7)
- Protocolo “Apoio Emocional à População Geral devido a Situações Relacionadas com COVID-19”. (Dimensão 7)
- 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. (Dimensão 10)

- Procedimento “Auto Cuidado dos Profissionais do CHL na Situação de COVID 19 - Equipa Intra Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos”. (Dimensão 10)
- “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 do Serviço de Urgência e envolve a equipa de Enfermagem, Assistentes Operacionais, Médicos e Técnicos Administrativos e de MCDT. (Dimensão 10)
- Parceria com a **Escola Superior de Educação e Ciências Sociais** do Instituto Politécnico de Leiria que dinamizaram atividades artísticas/desportivas e outras direcionadas para os profissionais de saúde e utentes da Consulta de Diabetes e Terapia Ocupacional da Unidade de Internamento de Evolução Prolongada Psiquiátrica. Estas atividades foram divulgadas por email e através das redes sociais da Comissão de Humanização. (Dimensão 10)
- Aquisição e alocação de semáforos controladores de ruído nas áreas avaliadas como problemáticas nesse âmbito. (Dimensão 12)
- Dinamização do dia “What matters to you?” *online* na página de Facebook do CHL a 2020.06.06. (Dimensão 15)

Há diversas medidas que ainda se encontram em desenvolvimento e que serão mensuráveis apenas após algum tempo de implementação, pelo que a sua monitorização está marcada para o mês anterior ao fim do prazo determinado para a sua execução. Nalguns casos, as atividades e/ou a sua monitorização foram alteradas ou adiadas pelas razões já descritas e serão retomadas/realizadas assim que possível e seguro para todos os intervenientes:

- Humanização das Salas de Espera, promovendo as condições de conforto. (Dimensão 4)
- Formação aos Vigilantes e Assistentes Técnicos – deteção casos mobilidade reduzida (Dimensão 4)
- Formação realizada ao longo dos anos em Gestão de Conflitos, Trabalho em Equipas Multidisciplinares, Mindfulness. (Dimensão 9)

Os quadros relativos a cada dimensão da Carta de Compromisso para a Humanização Hospitalar, onde constam as diferentes medidas, já implementadas e/ou a implementar, têm assinalados a cor o grau de concretização de cada medida. A saber:

1. **cor verde** para a execução plena de uma medida;
2. **cor amarela** para a execução parcial de uma medida, onde são indicados os aspetos não concretizados e porquê;
3. **cor cinzenta** para os valores dos respetivos orçamentos ou a sinalização de medidas a implementar que terão custos, mas não têm ainda orçamento definido.
4. **cor vermelha** utilizada para a não execução de uma medida, indicando os motivos da não execução e as medidas corretivas pensadas para superar a situação.

As atividades no âmbito da Humanização e as medidas implementadas relativamente ao cumprimento da Carta de Compromisso para a Humanização Hospitalar, são difundidas pela comunidade hospitalar e civil através da Intranet e das redes sociais (páginas de Facebook da Comissão de Humanização do CHL, página de Facebook do CHL dinamizada pelo gabinete de Comunicação e Imagem) e site do CHL.

A Carta de Compromisso, as medidas implementadas e a implementar e respetivo grau de concretização foram encaminhados para os elos dinamizadores da Humanização de cada serviço, com o intuito de serem difundidas por todos os profissionais.

#### **D. Acompanhamento**

A monitorização da execução das medidas é assegurada pela Comissão de Humanização, apoiada pelo Conselho de Administração do Centro Hospitalar de Leiria.

Os resultados registados com o acompanhamento periódico do “Compromisso” são divulgados na página institucional do CHL, com indicação das medidas que conduzem à obtenção de melhores níveis de cumprimento das medidas, após autorização do Conselho de Administração.