

1. BASES

- I. A pessoa doente, o seu cuidado e tratamento são a razão de ser da existência de um hospital.
- II. Valores como o respeito pela dignidade humana estão na origem deste projeto. Os direitos humanos, as convicções individuais de índole cultural, filosófica, política e religiosa devem ser respeitadas e valorizadas nas diversas instituições de saúde.
- III. Os profissionais de saúde são o eixo fundamental da prestação dos cuidados de saúde humanizados aos doentes e devem pautar a sua ação, atitudes e comportamentos por valores humanos, éticos e culturais, sendo que o exercício profissional deve ser igualmente orientado por critérios de decisão e de ação baseados no melhor da experiência clínica e dos avanços do conhecimento humano.
- IV. A humanização deve estar na base das relações humanas que se estabelecem entre os doentes, profissionais de saúde e comunidade hospitalar, permitindo alcançar níveis de satisfação elevados de todos os que integram a comunidade hospitalar.
- V. A organização e a gestão devem estar centradas na obtenção dos melhores resultados para os doentes e na melhor satisfação dos profissionais, devendo incorporar contributos obtidos junto dos profissionais e através de inquéritos de satisfação.
- VI. Os espaços físicos onde se desenvolve o atendimento, a observação e o tratamento dos doentes devem obedecer a especificidades estruturais e funcionais, centradas nas necessidades e no bem-estar dos doentes, com o cuidado de eliminar barreiras físicas.
- VII. As metodologias e os equipamentos destinados ao diagnóstico e ao tratamento são instrumentais e conjugam em si o melhor da evidência.

2. DIMENSÕES

Medidas implementadas (A) e Medidas a implementar (B)

Grau de execução Prazo de execução

1. Orgânica institucional: existem estruturas orgânicas próprias e autónomas destinada ao projeto de humanização dos cuidados de saúde

A - Medidas implementadas:

Definição de estrutura orgânica própria: nomeação da Comissão de Qualidade e Segurança (CQS), através da Ordem de Serviço n.º 78 de 30/11/2022 e aprovação do Regulamento Interno da CQS pelo Conselho de Administração a 01/02/2023, onde consta o Núcleo de Humanização Hospitalar (NHH)

.....

CA: Aprovado. 29.03.2023

[Handwritten signatures and stamps]
 CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA OCIDENTAL, E.P.E.
 Conselho de Administração

Auarte

c=PT, title=Presidente da Comissão de Qualidade e Segurança, ou=Comissão de Qualidade e Segurança, o=Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental EPE, sn=Duarte, givenName=Alexandre, cn=Alexandre Duarte 2023.03.17 08:05:51 Z

1

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

A - Medidas implementadas:

Divulgação do procedimento "Privacidade do cidadão no CHLO"

.....

Realização de inquéritos de satisfação aos utentes (inclusão do item privacidade e intimidade), em suporte físico e através da app MyCLHO

.....

B - Medidas a implementar

Realização de ações de verificação do cumprimento do respeito pela privacidade dos utentes

em curso 6 meses

Levantamento de condições logísticas que garantem a privacidade dos utentes nos espaços destinados à realização de meios complementares de diagnóstico, consulta externa, internamento e urgência

em curso 6 meses

Apresentação de propostas de melhoria

em curso 6 meses

Execução das propostas de melhoria aprovadas

em curso 12 meses

Realização de inquéritos de satisfação aos utentes (inclusão do item privacidade e intimidade), preferencialmente através da app MyCLHO

em curso 12 meses

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

A - Medidas implementadas:

Divulgação do procedimento "Privacidade do cidadão no CHLO"

.....

Sinalização do Dia Mundial do Doente (11 fevereiro), através da entrega simbólica de 1.200 flores, feitas com material reciclável, aos utentes do CHLO, ação levada a cabo em parceria com a CERCIAAMA e o Voluntariado do HSFx

.....

Divulgação do Dia Mundial do Rim (9 março) e das atividades promovidas pelo Serviço de Nefrologia e SCI/Gabinete do Cidadão do HSC: exposição "Saúde Renal para todos" e Caminhada de sensibilização, no passeio Marítimo de Algés (12 março)

.....

B - Medidas a implementar

Sensibilização dos elementos dinamizadores/elos de ligação dos hospitais/serviços clínicos, sobre a importância de questionar o doente sobre o nome pelo qual quer ser tratado

em curso 12 meses

Sinalização do Dia do Sorriso (outubro)

em curso 12 meses

Sinalização de eventos alusivos a pessoas com necessidades especiais (ex: invisuais, surdos, promoção da língua gestual portuguesa, etc.)

em curso 12 meses

Divulgação do Dia Mundial do Coração (29 setembro) e das atividades promovidas pelo Serviço de Cardiologia e SCI/Gabinete do Cidadão do HSC: exposição e caminhada de sensibilização

em curso 6 meses

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

A - Medidas implementadas:

Divulgação do procedimento "Confidencialidade e rastreabilidade da informação clínica"	
Divulgação da instrução de trabalho "Profissionais de Referência"	

B - Medidas a implementar

Sensibilização dos elementos dinamizadores/elos de ligação dos hospitais/serviços clínicos e formação aos profissionais dos serviços sobre a importância de comunicar ao doente quem é o profissional responsável: médico/enfermeiro/TSDT	em curso	12 meses
---	----------	----------

3.3. É possibilitado aos doentes e/ou aos seus cuidadores, o acompanhamento do evoluir da doença através da informação dada pelos profissionais de saúde, de forma sensível e ajustada ao patamar de compreensão e momento psicológico, devendo os utentes ser capacitados para a tomada de decisões informadas

A - Medidas implementadas:

Divulgação do Direito de Acompanhamento do utente dos serviços de saúde, ao abrigo da Lei n.º 15/2014, de 21 de março	
Divulgação do procedimento "Continuidade de Cuidados, alta hospitalar e informação relevante"	
Divulgação do Serviço de Tradução Telefónica: 808 257 257 ou +351 21 810 61 91	
Divulgação da bolsa de tradução solidária do CHLO	

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

A - Medidas implementadas:

Promoção e divulgação de produtos de apoio e ajudas técnicas para apoio a grupos específicos de doentes, tais como: amputados, diabéticos, oncológicos, doentes vasculares, pós operatórios, em colaboração com o Serviço de Medicina Física e Reabilitação (MFR), nomeadamente através da cedência de diverso tipo de material/equipamento, como seja o caso de cadeira de rodas, cadeiras de banho e sanitárias, camas articuladas, colchões e almofadas anti escara, andarilhos, muletas, calçado ortopédico, coletes de apoio pós-cirúrgico, próteses, ortóteses de punho e mão, mangas compressivas, meias elásticas e colares cervicais	
---	--	-------

Promoção e divulgação do "cuidar em casa" ao abrigo do programa "SNS + Proximidade", bem como das atividades realizadas pela Unidade de Hospitalização Domiciliária (UHD) do CHLO, materializadas no apoio aos doentes que se encontram internados no conforto dos seus lares e junto dos seus familiares/cuidadores (ensinos aos doentes/cuidadores, administração de terapêutica, pensos, vigilância, etc.)	
---	--	-------

Promoção e divulgação das atividades da Equipa de Gestão de Altas (EGA), designadamente no que se refere à referenciação e sinalização de doentes para as unidades e equipas da RNCCI, promovendo a continuidade de cuidados ao doente e família após a alta e incentivando a procura de soluções alternativas, adequadas e humanizadas	
---	--	-------

Promoção e divulgação de respostas humanizadas de apoio psicossocial e de proteção a cidadãos em situação de fragilidade e dependência, no âmbito da articulação com as redes sociais de suporte, em colaboração com o Serviço Social (SS)	
--	--	-------

3

3.5. No exercício quotidiano do hospital são considerados os ditames da Carta de Direitos e Deveres dos Doentes

A - Medidas implementadas:

Divulgação e afixação da carta dos Direitos e Deveres do Utente (versão em língua Portuguesa, Inglesa e Francesa e linguagem Braille) na página eletrónica do CHLO, na Intranet, através do circuito interno de TV (salas de espera e áreas comuns) e nos Guias de Acolhimento do CHLO (HEM, HSC e HAFX)	
--	--	-------

Divulgação da carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde e Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) na página eletrónica do CHLO, na Intranet e nas salas de espera e áreas comuns, no âmbito da Lei n.º 41/2007, de 24 de agosto	
---	--	-------

Divulgação da carta dos Direitos da Criança Hospitalizada na página eletrónica do CHLO, na Intranet e nas salas de espera e áreas comuns	
--	--	-------

Afixação da carta dos Direitos e Deveres do Utente nas salas de espera e áreas comuns dos serviços clínicos	
---	--	-------

Divulgação do procedimento "Direitos e Deveres do Cidadão no Espaço CHLO"	
---	--	-------

B - Medidas a implementar

Integração de novos profissionais: módulo sobre informação dos direitos e deveres do utente/doente	em curso	12 meses
--	----------	----------

Elaboração da Carta de Humanização do CHLO	em curso	6 meses
--	----------	---------

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

A - Medidas implementadas:

Disponibilização de lugares de estacionamento para pessoas com deficiência e/ou mobilidade condicionada, devidamente sinalizados, nos 3 hospitais do CHLO, conforme Lei n.º 48/2017, de 7 de julho	
--	--	-------

Instalação de elevadores para pessoas com mobilidade reduzida (Ex: Serviço de Medicina Transfusional do HEM e entrada do edifício 2 do HAFX, junto à cafetaria)	
---	--	-------

B - Medidas a implementar

Levantamento da sinalética de orientação nos 3 hospitais (inclui: linhas longitudinais no pavimento, "Aguarde a sua vez", sinalética para daltónicos, etc.)	em curso	12 meses
---	----------	----------

Reorganização das vias de circulação rodoviária e caminhos pedonais no HEM	em curso	12 meses
--	----------	----------

Levantamento de soluções técnicas/informáticas e de conforto físico que evitem filas em pé e demoradas para atendimento (ex: sistema de gestão de filas de espera, salas de espera com lugares sentados, disponibilização de cadeiras de rodas na entrada dos edifícios, nomeadamente para as Consultas Externas e Hospital de Dia, para utentes com mobilidade condicionada/reduzida)	em curso	12 meses
--	----------	----------

Apresentação de propostas de melhoria	em curso	6 meses
---------------------------------------	----------	---------

Execução das propostas de melhoria aprovadas	em curso	24 meses
--	----------	----------

Levantamento dos locais de passagem de peões nas vias rodoviárias de acesso aos 3 hospitais	em curso	6 meses
---	----------	---------

4

5. Visitas aos doentes: adequa o regime de visitas ao conforto dos doentes internados e normas para a prestação de informações clínicas aos acompanhantes		
A - Medidas implementadas:		
Divulgação do "Regulamento de Visitas e Acompanhantes do CHLO"	
Divulgação dos "Horários, Visitas e Contatos" na página eletrónica do CHLO	
Divulgação do procedimento "Confidencialidade e rastreabilidade da informação clínica"	
Divulgação da Informação ao Utente >> Acesso á Informação de Saúde (solicitação de relatórios médicos ou informação relativa a registos clínicos) na página eletrónica do CHLO	
Disponibilização de lugares de estacionamento para pessoas com deficiência e/ou mobilidade condicionada, devidamente sinalizados, nos 3 hospitais, conforme Lei n.º 48/2017, de 7 de julho	
B - Medidas a implementar		
Divulgação da App MyCHLO e respetivas funcionalidades, em colaboração com o SSTI	em curso	6 meses
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		
A - Medidas implementadas:		
Divulgação do Regulamento Interno do CHLO	
Divulgação do Manual de Acolhimento do CHLO	
Divulgação do Plano para a Igualdade de Género do CHLO	
Divulgação do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho	
Divulgação da "Caixa de Sugestões" para profissionais na intranet do CHLO	
B - Medidas a implementar		
Integração de novos profissionais: módulos específicos por grupo profissional	em curso	12 meses

5

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		
A - Medidas implementadas:		
Divulgação do procedimento "Privacidade do cidadão no CHLO"	
Divulgação do Código de Conduta Ética do CHLO	
Divulgação de cursos de formação sobre "Comunicação de más notícias", no âmbito do Plano de Formação anual e multidisciplinar do CHLO	
Divulgação e promoção das atividades de interação e de apoio, moral e material, das Ligas de Amigos, Voluntariado e Associações do CHLO, nomeadamente:	
- Liga dos Amigos do HEM: apoio aos doentes nas Consultas Externas e no Internamento (apoio nas refeições e cabeleireiro), ofertas de Natal aos doentes internados, oferta de ajudas técnicas e outras a doentes carenciados, referenciados pelo Serviço Social e desenvolvimento de atividades com o objetivo de angariar fundos para a prossecução das atividades da Liga, tais como a Feira Solidária, Venda de livros e Venda de Natal	
- Liga dos Amigos do HSC: Serviço de Voluntariado, distribuição de chá, leite e bolachas nas Consultas Externas e Hospital de Dia, organização da Festa de Natal dos doentes com animação de grupos corais e distribuição de presentes e de bolo-rei, serviço de cabeleireiro, comparticipação de medicação e transporte a doentes carenciados, donativos anuais de equipamentos para o conforto e bem-estar dos doentes: cadeiras de rodas, televisores para os quartos e salas de espera, colchões de pressão alterna, almofadas anti-escara para cadeiras de rodas, cadeiras sanitárias, material de posicionamento para o bloco operatório, mantas de aquecimento, telefones portáteis, cafeteira elétrica, micro-ondas e contribuição para obras de melhoramento de espaços na UCICCT Pediátrica e Equipamento para o ginásio da Reabilitação Cardíaca	
- Liga dos Amigos do HSFX: "Carrinho do Voluntariado" (distribuição de chá, café, leite, bolachas a utentes e profissionais do CHLO), distribuição de cabazes e lancheiras, comparticipação na medicação e transportes a utentes carenciados, serviço de cabeleireira, Jardim da Bia, lojas solidárias, biblioteca, projetos de cidadania: "Deixar a Sementinha" e estâgios de férias	
- Associação "Unidas para Vencer" (cancro da mama)	
- Minicor - Associação Coragem (doença cardíaca pediátrica)	
- Os Francisquinhos (pais e amigos das crianças do HSFX)	
- Operação Nariz Vermelho (Doutores Palhaços)	
Divulgação de normas de "Atendimento Prioritário", no âmbito do Decreto-Lei n.º 58/2016, para pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e e pessoas acompanhadas de crianças ao colo	
Divulgação do projeto "Hospital Amigo dos Bebés" na área da Mulher e da Criança (desde junho/2016, com recertificação em 2020)	
Divulgação da "Política de Promoção, Proteção e Apoio ao Aleitamento Materno" da OMS/UNICEF, na área da Mulher e da Criança	
Divulgação do projeto "Nascer Cidadão, Nascer Utente", relativo ao registo da criança na Conservatória do Registo Civil, na página eletrónica do CHLO e nos balcões de atendimento da área da Mulher e da Criança	

6

8. Normas de relacionamento interpessoal e interprofissional: dispõe de normas de comportamento para o relacionamento entre os 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

A - Medidas implementadas:

Divulgação do Regulamento Interno do CHLO

Divulgação do Código de Conduta Ética do CHLO

B - Medidas a implementar

Integração de novos profissionais: módulo sobre relacionamento interpessoal

em curso 12 meses

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

A - Medidas implementadas:

Divulgação e promoção da formação dos recursos humanos do CHLO em técnicas de comunicação, empatia e relacionamento interpessoal, no âmbito do Plano de Formação anual e multidisciplinar do CHLO, nomeadamente:

- Gestão do Stress e Resiliência
- Inteligência Emocional
- Ser Assistente Operacional no Hospital: Saber Fazer / Saber Ser / Saber Estar
- Comunicação de más notícias
- Gestão do Tempo e Organização do Trabalho
- Prevenção de Burnout
- Comunicação em contexto de conflito e de hostilidade
- Comunicação nas relações interpessoais
- Estratégias motivacionais na abordagem ao doente crónico
- Liderança e Gestão de Equipas
- Atendimento e Relacionamento com o Utente
- Integração de Enfermeiros
- Linguagem gestual portuguesa
- Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)

7

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

A - Medidas implementadas:

Divulgação e promoção da formação dos recursos humanos do CHLO em técnicas de psicologia positiva na gestão de recursos humanos, no âmbito do Plano de Formação anual e multidisciplinar do CHLO, nomeadamente:

- Promoção da Saúde: Dormir Bem! Viver Melhor!
- Curso de Reiki - A arte secreta de convidar a felicidade
- Yoga do Riso
- Viver Melhor! Práticas de Gestão de Ansiedade
- Produtividade e felicidade organizacional
- Liderança e Gestão de Equipas

Realização de sessões de relaxamento do corpo e da mente, no âmbito do projeto "Sessões de relaxamento: autocuidado", promovidas pelo Núcleo Local de Resposta de Saúde Mental a Acidentes Graves ou Catástrofes do CHLO

Realização de sessões/debates "A importância das Artes na Humanização do ambiente hospitalar"

Realização de evento musical com profissionais do CHLO "Dá-me Música"

Realização de concerto pela Academia de Música de Linda-a-Velha "Os Músicos", com o objetivo de utilizar a música para humanizar os cuidados de saúde

Realização de concerto pelo Coro Ricercare e Coro da Câmara da Universidade de Lisboa, do qual fazem parte alguns profissionais do CHLO, no âmbito do qual foram cantadas as "Janeiras" para os doentes internados no HSFX

Divulgação e promoção de espaços para convívio e para realização de pausas laborais/descanso dos profissionais do CHLO, nomeadamente:

- Jardim da Bia, espaço gerido pelo Voluntariado do HSFX
- Espaços de culto (capelas dos 3 hospitais do CHLO)
- Bibliotecas (HEM, HSC e HSFX)

Divulgação da proibição de fumar, conforme Lei n.º 37/2007, de 4 de agosto e versões atualizadas

Divulgação de mensagem de "Parabéns" no recibo de vencimento dos profissionais do CHLO, no mês do seu aniversário (desde 2014)

Substituição dos caixilhos e janelas dos edifícios principais dos 3 hospitais do CHLO para melhoria do conforto, eficiência térmica e debelamento de infiltrações

B - Medidas a implementar

Afixação de dísticos de fundo vermelho (modelo A) - PROIBIÇÃO DE FUMAR: fazer levantamento nos 3 hospitais para recolocação de sinalética/dísticos

em curso 6 meses

Realização de aulas de Kempo no HSC

em curso 6 meses

8

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

Amenidades hospitalares para os profissionais do CHLO:

A - Medidas implementadas:

a) Para convívio dos profissionais:

- Divulgação da iniciativa "Hospital das Artes"
- Exposições de pintura e de fotografia nas áreas comuns dos 3 hospitais
- Iniciativas musicais no CHLO
- Divulgação do Jardim da Bia, espaço gerido pelo Voluntariado do HSFX
- Divulgação das atividades do "Clube do CHLO": sorteio de cabaz de Natal, viagens&experiências lúdicas, entre outras
- Divulgação das Ligas dos Amigos do HEM, HSC e HSFX: promoção de atividades solidárias e ações de voluntariado (ex: Egas Solidário)

b) Para alimentação e escolhas alimentares individualizadas:

- Divulgação das "Ementas CHLO" dos refeitórios dos 3 hospitais na intranet (menús com opções diversificadas)

c) Cuidados especiais para preservar a saúde e segurança dos profissionais no desempenho da sua profissão:

- Divulgação de atividades relacionadas com a promoção e vigilância da saúde e bem-estar dos recursos humanos em contexto laboral
- Divulgação dos horários e regras de utilização das bibliotecas do HEM, HSC e HSFX
- Divulgação da existência do posto policial da PSP no HSFX
- Divulgação da existência das Portarias
- Afixação dos avisos informativos, conforme Lei n.º 34/2013, de 16 de maio e da Portaria 273/2013, de 20 de agosto, no âmbito do sistema de videovigilância do CHLO

d) Outras

- Existência de máquinas de Multibanco nos 3 hospitais do CHLO

9

B - Medidas a implementar

a) Para convívio dos profissionais:

- Reedição de exposições de pintura e de fotografia nas áreas comuns dos 3 hospitais
- Reedição de iniciativas musicais no CHLO
- Promoção da requalificação e decoração das esplanadas das cafetarias (intervenção nos espaços verdes envolventes, colocação de vasos com plantas, pintura de murais, etc.)

b) Para alimentação e escolhas alimentares individualizadas:

- Divulgação das cafetarias dos 3 hospitais na intranet (menús com opções diversificadas)
- Divulgação das máquinas de vending nos 3 hospitais na intranet (opção de escolha múltipla de produtos)

c) Cuidados especiais para preservar a saúde e segurança dos profissionais no desempenho da sua profissão:

- Divulgação de atividades relacionadas com a promoção e vigilância da saúde e bem-estar dos recursos humanos em contexto laboral
- Programa de incentivo à qualificação do Bloco de Partos do HSFX: instalação de portas automáticas, porta de emergência na sala de triagem, renovação do ar condicionado, melhoria das instalações sanitárias, mudança de pavimento e aquisição de equipamentos (ecógrafos, camas de parto, cadeira de partos, marquesas operatórias, marquesa de observação tripartida, candeeiros cirúrgicos para as salas de blocos, central de monitorização fetal, televisores, etc.)

Apresentação de propostas de melhoria

Execução das propostas de melhoria aprovadas

12. Combate ao ruído: dispõe de programas de combate ao ruído no funcionamento organizacional diário

B - Medidas a implementar

Deteção de locais com ruído nos Serviços do CHLO

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

A - Medidas implementadas:

Campanha de sensibilização para o ruído em ambiente hospitalar "O Silêncio faz bem à saúde"

Afixação de cartazes alusivos ao "Silêncio" nas salas de espera e áreas comuns

B - Medidas a implementar

Reedição da campanha de sensibilização para o ruído em ambiente hospitalar "O Silêncio faz bem à saúde"

Afixação de novos cartazes alusivos ao "Silêncio" nas salas de espera e áreas comuns

Sinalização do Dia do Silêncio (7 maio)

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

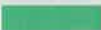
B - Medidas a implementar

Realização de questionários de satisfação aos profissionais do CHLO em curso 12 meses

Promoção da auscultação da facilidade ou dificuldade de comunicação dos utentes com o CHLO em curso 12 meses

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

A - Medidas implementadas:

Promoção da formação dos recursos humanos no âmbito do Plano de Formação anual e multidisciplinar do CHLO 


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

B - Medidas a implementar

Promoção da formação e-learning (ex: Plataforma NAU) em curso 12 meses

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

A - Medidas implementadas:

Realização de inquéritos de satisfação aos utentes, preferencialmente através da app MyCLHO 

B - Medidas a implementar

Participação em programas radiofónicos (ex: Rádio Belém) em curso 12 meses

Participação na Feira da Educação e Saúde de Belém, evento promovido pela Junta de Freguesia de Belém (maio) em curso 6 meses

Participação no Programa "Alicerces, Cuidar em comunidade dos 0-2 anos", ao abrigo da parceria entre o CHLO e o ACES Lx Ocidental e Oeiras em curso 12 meses

3. PRAZO DE EXECUÇÃO DAS MEDIDAS:

6 meses para medidas de baixo custo e fácil concretização

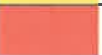
1 ano para medidas de complexidade intermédia, com custos que não requerem autorização ministerial, mas carecem de um tempo mais longo para serem concretizadas

2 a 3 anos adaptações de espaços físicos para assegurar a pivicidade dos doentes, para refeições ou para lazer

4. GRAU DE EXECUÇÃO DAS MEDIDAS:

Cor verde para execução plena de uma medida 

Cor amarela para execução parcial de uma medida, devendo ser indicados os aspetos não concretizados e porquê 

Cor vermelha para a não execução de uma medida, devendo ser indicados os motivos da não execução e as medidas corretivas pensadas para ultrapassar a situação 

11

5. SIGLAS

CHLO = Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental

HEM = Hospital Egas Moniz

HSC = Hospital Santa Cruz

HSFX = Hospital São Francisco Xavier

NOTA: Os prazos de execução contam-se a partir da data de aprovação pelo Conselho de Administração

12