



# Humanização

## PLANO DE ATIVIDADES DA COMISSÃO HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR DO CHMT

### PROJETOS/AÇÕES IMPLEMENTADOS

1. Elaborar e divulgar o regulamento da Comissão de Humanização Hospitalar do CHMT na intranet da instituição

---

2. Incluir a Comissão de Humanização Hospitalar no regulamento do CHMT

---

3. Proceder á nomeação da comissão para a Humanização Hospitalar (CHH) através de norma interna da instituição

---

4. Elaborar a carta de compromisso de Humanização do CHMT

---

5. Solicitar ao GC os dados referentes às exposições (reclamações/elogios por serviço e motivos da reclamação);

---

6. Assegurar a implementação de um sistema informatizado para a avaliação da satisfação Utentes (SI OPINAT)

---

7. Realizar "campanhas" de promoção da humanização hospitalar (ex. passagem de videos alusivos ao tema, pop ups, etc)

---

8. Disponibilizar uma refeição diferente, tabuleiro com adornos no dia de anos do utente internado

---

9. Proceder ao levantamento das necessidades de sinaléptica nas 3 unidades hospitalares (fase 1)

---

10. Garantir a disponibilização de cacifos aos profissionais em n.º suficiente

---

11. Assegurar a formação em Gestão de conflitos e do stress (plano de formação CHMT)

---

12. Atribuir um Voto de Louvor, “dando público testemunho do mérito pessoal e profissional que demonstraram no exercício das suas funções”.

---

13. Enviar email ao colaborador aquando do seu aniversário

---

14. Festejar o dia 14 de novembro- dia do Centro Hospitalar. Atribuir lembranças a profissionais com mais de 20 anos de casa.

---

15. Disponibilizar apoio religioso nas 3 unidades hospitalares;

---

## PROJETOS/AÇÕES EM CURSO

16. Disponibilizar canais de comunicação/contacto com a Comissão de Humanização Hospitalar (ex. criação de email da Comissão e de formulário de sugestões na intranet...);
17. Nomear os elos dinamizadores para a humanização dos cuidados nos vários serviços assistenciais
18. Articular com outras comissões de Humanização Hospitalar, tendo em vista a partilha de experiências e de outras informações pertinentes no âmbito da humanização hospitalar
19. Criar e manter atualizado no website institucional um separador de específico para a Humanização” com ligações a conceitos base de humanização definidos no Compromisso, tabela com as medidas que a instituição se obriga e grau de execução e documentação relevante decorrente das obrigações assumidas.
20. Promover a comunicação com o utente disponibilizando canais de comunicação alternativos - por ex.correio electrónico, whatshap e por SMS (ex. para avisar de consultas, tomas de medicamentos ou responder a dúvidas)
21. Elaborar/implementar projeto de sinalização
22. Assegurar a ceia aos profissionais do turno da noite
23. Assegurar a aquisição de casacos polares para os profissionais em n.º suficiente

## PROJETOS/AÇÕES PLANEADOS

24. Elaborar e disponibilizar um formulário específico para os familiares e cuidadores escreverem as suas mensagens aos utentes internados que estejam com limitação ou proibição clínica de visitas.
25. Possibilitar que os jovens acompanhem as rotinas do médico ou enfermeiro durante um dia no hospital (desmistificação do hospital aos adolescentes/ jovens)
26. Extensão da avaliação satisfação dos utentes aos serviços não certificados: Elaboração dos questionários e respetiva implementação através do SI OPINAT
27. Assegurar a realização de ações de sensibilização/formação no âmbito da Humanização aquando o acolhimento dos profissionais
28. Assegurar a realização de ações sensibilização/ formação no âmbito da Humanização a todos os grupos profissionais do CHMT (Plano de formação CHMT - formação programada transversal)

## PROJETOS/AÇÕES PLANEADOS

29. Realizar periodicamente workshops, palestras ou outras no âmbito da humanização hospitalar

---

30. Elaboração do Protocolo para Comunicação de Más Notícias aos Utente

---

31. Disponibilizar informação aos familiares dos utentes do SU via SMS, em tempo real (sistema de rastreamento do circuito do utente no hospital em tempo real, através do envio de emails ao seu familiar/accompanhante;

---

32. Criar um balcão único de apoio e informação ao utente sobre os procedimentos e dinâmicas hospitalares

---

33. Criar um balcão único para marcação de Consultas e MCDT's;

---

34. Implementar/Expandir a telemedicina no CHMT, com um atendimento mais humanizado

---

35. Criar um ambiente mais acolhedor, humanizado e descontraído nas salas de espera do serviço Urgência e Consulta Externa dos 3 unidades hospitalares: (ver Orientação DGS DGS 21/2013 - Conforto nas unidades hospitalares)

---

36. Proceder à gravação de videos pelas equipas médicas e de enfermagem, sem os E.P.I's, para se apresentarem ao utente proporcionando mais proximidade e acolhimento no tratamento (internamento)

---

37. Realizar atividades de entretenimento para diversão, distração com os Utentes do Internamento (ex.Adultos : atividades ligadas às artes, como pintura, escultura, música ou dança. Para as crianças poderá haver palhaços ou outras atividades lúdicas estendidas às salas de espera de pediatria (jogos, desenhos, etc)

---

38. Disponibilizar carrinhos eléctricos para transporte de crianças para o bloco operatório ou para os MCDT's (pedir patrocínios às empresa que fabricam este tipo de carros)

---

39. Instalar um sistema de videovigilância na neonatologia (sala de prematuros), que permita os pais acompanharem o seu bebé desde casa,

---

40. Tirar a 1ª fotografia ao bebé e dar aos pais, com referencia à data, hora, peso e cumprimento (BI do bebé)

---

41. Propor acordo com as concessionárias das autoestradas para redução do valor a pagar na sua utilização (profissionais do CHMT)

---

42. Aumentar/optimizar o parque de estacionamento automóvel da unidade hospitalar de abrantas, criando zonas destinadas aos profissionais do CHMT

## PROJETOS/AÇÕES PLANEADOS

43. Disponibilizar acesso à Internet (WIFI) aos doentes internados, visitantes, acompanhantes, familiares dos doentes internados e profissionais do CHMT

---

44. Providenciar a existência de uma equipa de voluntários que recebem os utentes que chegam ao hospital para serem atendidos. A sua função é auxiliar os utentes que chegam ao hospital tendo em vista o seu devido encaminhamento bem como o atendimento mais rápido.

---

45. Avaliar as necessidades de Sistemas de informação existentes no CHMT

---

46. Aquisição/substituição/otimização dos sistemas de informação de modo a torná-los mais adequados e acessíveis.

---

47. Criar um serviço de Apoio Psicossocial ao profissional de saúde (constituída por uma equipa multidisciplinar)

---

48. Criar um espaço no exterior destinado às refeições dos funcionários no Hospital de Torres Novas

---

49. Assegurar a realização de sessões de relaxamento para profissionais (ex, retomada das sessões de ginástica laboral) e outras actividades de ajuda na gestão do stress

---

50. Mensagens de boas vindas ao trabalhador que esteve de baixa e regressou ao trabalho

---