

## Humanização dos Cuidados: o/a responsável pela experiência do utente

### Fundamentação:

No contexto do “Compromisso para a Humanização Hospitalar”, centrado na melhoria da experiência e satisfação do utente e família surgem novos desafios organizacionais e competências relacionais e colaborativas entre as instituições de saúde e a comunidade a que servem.

A estrutura e o/a responsável pela gestão integrada e melhorada da experiência do utente – *Chief Patient Experience Officer - CXO*, assume um papel fulcral para a personalização do cuidar e tratar, melhoria operacional da capacidade de resposta dos serviços, empatia, comunicação e relacionamento institucional.

### Programa:

- Experiência do utente: estratégia e programa
- A satisfação do utente: avaliação e monitorização
- As funções do/a responsável pela experiência do utente
- O envolvimento dos intervenientes chave para desenho do programa centrado no utente
- Comunicação empática
- Tecnologia ao serviço dos utentes

### Objetivos:

Formar os profissionais de saúde que pretendam desempenhar a função de responsável pela experiência do utente, promovendo a avaliação e a atuação para a melhoria na humanização e desempenho dos serviços prestados.

**Regime de certificação:** somente serão certificados os Formandos que demonstrem a aquisição de competências (avaliação contínua em contexto de formação) – e cumulativamente, estejam presentes em pelo menos 95% da carga horária total da acção.

**Local:** Centro de Formação

**Carga horária:** 14 horas

**Destinatários:** Interlocutores da Humanização nos Serviços

**Equipa pedagógica:** 1 formador externo

**Organização:** Departamento de Ensino, Formação e Investigação