

NÚMERO: 021/2013

DATA: 31/12/2013

ASSUNTO: Conforto nas unidades hospitalares
PALAVRAS-CHAVE: Conforto hospitalar, humanização dos serviços
PARA: Administrações Regionais de Saúde
CONTACTOS: Departamento da Qualidade na Saúde dqs@dgs.pt

Nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 2.º do Decreto Regulamentar n.º 14/2012, de 26 de janeiro, emite-se a Orientação seguinte:

- Os hospitais que pretendam requalificar os edifícios existentes ou construir novas instalações devem considerar os critérios de conforto, nas seguintes vertentes:
 - Ambientais;
 - Conforto e Qualidade
 - Funcionais;
 - Construção;
 - Atenção aos doentes.
- Na avaliação do conforto devem ser avaliadas ambas as dimensões: físico e emocional.
- Existem diversos estudos sobre a forma como uma arquitetura hospitalar bioclimática e com integração com a natureza, pode influenciar favoravelmente o conforto das pessoas, assim como estudos sobre psicologia das cores, iluminação e ventilação natural, qualidade do ar, temperaturas e níveis de humidade relativa do ar nos diversos serviços, níveis de ruído, acessibilidades, atividades de entretenimento, etc.
- Pode-se considerar que, para as pessoas se sentirem confortáveis, devem sentir conforto a nível dos 5 sentidos:

5 sentidos:	Conforto	
	Instalações	Pessoas
▪ Visão	Cores, iluminação, imagens	Cor das roupas dos profissionais
▪ Audição	Som ambiente, níveis de ruído	Ouvir / falar com as pessoas
▪ Tato	Temperatura, humidade, texturas materiais	Calor humano, carinho
▪ Olfato	Qualidade do ar, aromas	Aroma das roupas de cama e pijamas
▪ Paladar	Bebedouros, venda de alimentos	Cuidado na alimentação

5. Critérios de Conforto

5.1. Instalações

A qualidade e conforto do ambiente hospitalar reflete-se na produtividade, eficiência e rendimento dos profissionais e no bem-estar, tranquilidade e satisfação dos doentes assim como, na eficácia dos tratamentos. Por isso, torna-se importante que quando da requalificação de instalações hospitalares estas sejam adaptadas a soluções que promovam estes aspetos. Deve ter-se em conta também, que estas instalações necessitam frequentemente de adaptações para integrar novas técnicas que surgem, sendo assim necessária a possível flexibilidade e extensibilidade das construções.

5.1.1. Arquitetura hospitalar bioclimática

A arquitetura bioclimática pretende adaptar as construções ao ambiente, adequando-as ao clima e tornando-as compatíveis com os recursos naturais, económicos e sociais de cada região. Assim, são utilizados materiais e técnicas de construção próprias de cada região, adaptadas às características climáticas de cada local e tendo em conta as características saudáveis de cada tipo de material (evitando os prejudiciais à saúde); são escolhidas fontes de energia que permitam uma maior eficiência energética, para todas as utilizações, incluindo o aquecimento e arrefecimento dos espaços; é privilegiada a iluminação e ventilação naturais; é feita uma utilização mais racional da água; são aproveitadas as orientações solares (para aquecimento/arrefecimento e iluminação) e a orientação dos ventos (para a ventilação cruzada). Deste modo, consegue-se melhorar a qualidade de vida e do ambiente, economizando recursos, através da simbiose entre o edifício e o ambiente, ambos sustentando-se mutuamente.

A adaptação das instalações hospitalares a este tipo de construções tem sido alvo de diversos estudos. Recentemente, a OMS desenvolveu o estudo “Healthy hospitals, healthy planet, healthy people” que preconiza a importância de tornar os edifícios hospitalares mais saudáveis, contribuindo para a saúde das pessoas e do ambiente e para a economia de recursos. Diversos estudos têm sido desenvolvidos em vários países e, em Portugal, foi iniciado o “Plano Estratégico do Baixo Carbono” e o “Programa de Eficiência Energética” para o sector saúde (ACSS).

5.1.2. Psicologia das cores

Os estudos sobre a forma como as cores interferem nas emoções das pessoas, têm sido muito desenvolvidos na área do *design* gráfico, mais direcionado para a publicidade, logótipos, campanhas, etc. No entanto, estes estudos são utilizados, também na arquitetura. As cores provocam emoções, devendo por isso ser escolhidas, criteriosamente, conforme o efeito pretendido. Existem cores quentes e frias, cores que suscitam emoções de maior dinamismo, como as mais garridas (vermelho) e cores que trazem sensações de tranquilidade (azul); algumas cores provocam vitalidade (verde), sendo mais aconselháveis para alguns doentes; as cores mais suaves, em tons pastel, trazem calma, sendo adequadas à recuperação de pessoas debilitadas. No caso das instalações hospitalares, devem ser selecionadas cores de acordo com cada tipo de valências em cada serviço, conforme necessitem de mais dinamismo, vitalidade, tranquilidade, etc. Desta forma, através das cores e imagens selecionadas, pode-se beneficiar o conforto e recuperação dos doentes.

Nos EUA foi desenvolvido o Programa *Bedscales*, que avalia os benefícios psicológicos e fisiológicos que o ambiente pode oferecer a doentes com dor, através de sons da natureza e cortinas com cenas da natureza. Verificou-se, com este programa, que a nível psicológico, obtêm-se sensações de calma, serenidade, alívio da ansiedade e da dor e maior facilidade para adormecer. A nível fisiológico, foi verificada a redução da pressão arterial e melhorias a níveis de respiração e função cardíaca.

5.1.3. Iluminação

A iluminação é outro aspeto importante para o conforto. Sendo de privilegiar, sempre, a iluminação natural, devem existir elementos de proteção solar e reflexão da luz natural, de modo a poder-se adaptar aos níveis de conforto desejados. No entanto, é necessário também escolher o tipo de iluminação artificial própria para cada serviço. Nas zonas de estar e descanso, é preferível uma iluminação mais difusa e com lâmpadas amarelas, apenas com iluminação mais forte em locais de leitura.

5.1.4. Som / Ruído

Estudos efetuados pela OMS sobre os efeitos do ruído na saúde, concluem que os principais problemas detetados são a nível da depressão e dos sistemas cardiovascular, respiratório e músculo-esquelético. Assim, devem ser evitados ruídos tanto de equipamentos, como de pessoas com tom de fala elevado ou de televisores com o volume alto.

Por outro lado, sons da natureza e música ambiente suave, promovem sensações de bem-estar, podendo favorecer a recuperação dos doentes, conforme mencionado no Programa *Bedscares*.

5.1.5. Temperatura e níveis de humidade relativa do ar

Os níveis de temperatura e de humidade relativa do ar, são outro aspeto determinante para a sensação de conforto. No manual de “Especificações técnicas para instalações de AVAC” editado pela ACSS, vem especificadas, para cada serviço, as variações de temperatura e as percentagens de humidade relativa que devem ser utilizadas.

5.1.6. Ventilação natural e qualidade do ar interior

Recentemente a OMS publicou um estudo sobre a forma como a ventilação natural pode evitar infeções em unidades de saúde (*Natural ventilation for infection control in health-care settings*). Todos os peritos em qualidade do ar interior, preconizam que a ventilação natural é a melhor forma de se obterem bons níveis de qualidade do ar no interior dos edifícios, evitando a acumulação de partículas, de compostos orgânicos voláteis, radão e, também a condensação de humidades e formação de bolores. Por este motivo, deve ser incentivado este tipo de ventilação, tornando-se importante ter em conta os critérios da construção bioclimática, de modo a serem atingidos níveis de temperatura confortáveis, com ventilação natural.

5.1.7. Alimentação

A existência de “bebedouros” e locais de venda de alimentos saudáveis junto às salas de espera, são aspetos que permitem às pessoas sentirem que, no caso de sentirem fome ou sede, podem saciar esta necessidade.

5.1.8. Acessibilidade

Resolver os problemas de acessibilidade, irá beneficiar todas as pessoas e não apenas as que têm a mobilidade reduzida. A existência de rampas, assim como corredores e portas largas, facilita a circulação de todos os carros de rodas, como os de bebés e todos os necessários ao funcionamento do hospital, como os de medicamentos, roupas, resíduos, etc. É necessário, também, a existência de instalações sanitárias adaptadas em todos os serviços. Além destes aspetos da acessibilidade, devem existir sinalizações em *braille* e sinalizações visuais para surdos. Desta forma, pessoas com dificuldades a todos esses níveis sentirão o conforto de poderem circular sem barreiras arquitetónicas.

5.1.9. Ergonomia

A ergonomia é uma interação entre o homem, o espaço, os equipamentos e o ambiente. Espaços, equipamentos e mobiliário ergonómico, permitem tanto aos utentes, como aos profissionais, sentirem-se mais confortáveis, por serem adaptados às dimensões e exigências do corpo humano.

5.1.10. Sinalização

Uma boa sinalização, tanto interior como exterior, permite às pessoas perceberem, claramente, a porta por onde devem entrar e o caminho que devem seguir para chegarem ao destino pretendido. Devem ter-se em atenção os aspetos mencionados no ponto 1.1.8 sobre sinalização para pessoas com necessidades especiais. Uma boa sinalização permite que as pessoas se sintam bem, por não se sentirem perdidas.

5.1.11. *Active design*

Tendo em conta que os hospitais também são frequentados por pessoas saudáveis, é importante que quando da requalificação das instalações hospitalares se tente adaptar aquelas ao *Active Design*, promovendo a mobilidade de forma mais ativa destas pessoas. Assim, devem ser privilegiados os acessos por escadas e toda a atividade física que possa ser feita na utilização normal dos espaços, tornando essas opções de mais fácil acesso do que os elevadores, que devem ser reservados, apenas, para os casos necessários.

5.1.12. Relação com os espaços exteriores

A relação entre o edifício e os espaços verdes é muito importante para o bem-estar e recuperação de pessoas debilitadas. A simples visão pela janela de espaços verdes/exteriores é benéfica para os doentes. Assim, é necessário ter em conta a altura das janelas, de modo a manter a privacidade, mas permitir que os espaços verdes/exteriores sejam vistos pelos doentes mesmo que acamados. Por outro lado, os espaços verdes permitem diminuir o ruído envolvente como, por exemplo, das estradas e purificar o ar da poluição circundante. Para pessoas que possam movimentar-se, é aconselhável poderem fazê-lo em espaços verdes. Por estes motivos é importante a existência destes espaços em volta dos hospitais, com caminhos pedestres e bancos de jardim. Uma solução que começa a ser muito adotada recentemente é das coberturas verdes, que permitem a utilização do espaço das coberturas para lazer e para a diminuição do efeito de ilhas de calor, provocada pelos edifícios nas grandes cidades.

Relativamente a estacionamento, devem ser previstos lugares para deficientes, junto às entradas e também estacionamento de bicicletas, uma vez que se pretende implementar este meio de transporte, através do “Plano Nacional de Promoção da Bicicleta e Outros Modos de Transporte Suaves”, atualmente em preparação.

5.2. Pessoas

A atenção dada às pessoas é outro aspeto, igualmente importante, para a sensação de conforto. Devido ao acumulo de funções e de trabalho não é, por vezes, dada a devida atenção a pessoas que estão emocionalmente debilitadas.

5.2.1. Cor do vestuário dos profissionais

Assim como as cores dos ambientes, também as cores do vestuário (batas/fardas) dos profissionais tem influência no conforto. Por este motivo, tanto as cores deste vestuário, como a de pijamas, lençóis, cortinas, etc. deve ser selecionada de acordo com os princípios já mencionados.

5.2.2. Ouvir / falar com as pessoas

Ouvir e falar com os doentes e a forma como se fala, são aspetos que podem ser determinantes na sensação de conforto e na sua melhoria.

5.2.3. Calor humano / carinho

O toque no doente pode ser muito importante na sensação de conforto, principalmente, nos doentes mais debilitados.

5.2.4. Aroma das roupas de cama / pijamas

As roupas de cama e pijamas envolvem o corpo e por isso, o seu aroma é mais facilmente sentido, do que os do ambiente envolvente. Quando têm um bom aroma, permitem uma boa sensação de conforto e aconchego. Por este motivo, deve-se ter este aspeto também em consideração.

5.2.5. Cuidado na alimentação

Os cuidados com a alimentação, a seleção de alimentos saudáveis, a forma como os alimentos são apresentados, são aspetos importantes para a sensação de conforto. Também a ergonomia, (mencionada anteriormente nas instalações) deve ser aqui considerada, no sentido da adaptação de cadeiras, mesas e camas para os doentes poderem comer confortavelmente, tendo em atenção possíveis debilidades físicas.

5.2.6. Atividades de entretenimento

Alguns doentes necessitam permanecer internados durante algum tempo e para estes, seria aconselhável existirem atividades de entretenimento para diversão, distração. Devem ser atividades ligadas às artes, como pintura, escultura ou dança. Para as crianças poderá haver palhaços ou outras atividades lúdicas estendidas às salas de espera de pediatria.

5.2.7. Práticas religiosas

Muitos doentes procuram conforto emocional através da prática religiosa. Atendendo à variedade de religiões deve existir uma sala ecuménica de práticas religiosas.

6. Avaliação e monitorização dos níveis de conforto

Após uma abordagem sucinta sobre alguns dos possíveis e diferentes critérios de conforto, é apresentada uma proposta de avaliação e monitorização dessas condições para identificar áreas passíveis de melhoria. Assim, é proposta a criação de um plano de monitorização dos níveis de conforto, que deverá ter um coordenador. Serão propostas entrevistas com perguntas específicas, cujas respostas podem ser: Sim, Não, N/A (não se aplica) e a possibilidade de Sugestões. O questionário será aplicado a uma amostra aleatória, de profissionais e doentes com saída alta, com uma periodicidade semestral (ou anual), sendo anualmente elaborado um relatório, pelo coordenador do plano, com o resultado destas entrevistas. A análise deste relatório levará à conclusão sobre as principais ações a serem desenvolvidas, para satisfação dos níveis de conforto.

6.1. Instalações

A avaliação do conforto hospitalar contempla 4 categorias: “Aspetos Ambientais, Qualidade e Conforto, Aspetos Funcionais e Aspetos de construção”. Cada categoria é dividida em diversas subcategorias.

Os Aspetos Ambientais referem-se ao desempenho do edifício em termos de princípios de sustentabilidade e seu impacto ambiental. Contem as subcategorias: Implantação, Água, Energia e Resíduos (ver anexo I).

- “1. Implantação”
 - 1.1 – Pretende-se saber se tem uma localização adequada em termos de transportes, qualidade do ar envolvente e ruídos (aeroportos, estradas, etc.).

- 1.2 – Quanto à orientação solar, deve permitir uma boa iluminação natural e aproveitamento solar, para regular as temperaturas interiores.
- 1.3 – A envolvente do edifício deve ter vegetação local que não exija muitos esforços de manutenção e que dê sombreamento a locais de espera, estacionamento e fachadas com excessiva insolação.
- 1.4 – A topografia existente deve ter o mínimo de alterações possível.
- “2. Água”
 - 2.1 – Pretende-se saber se existem depósitos de recolha de água da chuva, para reaproveitamento, por exemplo em sanitas, regas e algumas limpezas (carros).
 - 2.2 – As torneiras devem ter sensores que permitam que se liguem apenas quando necessário.
 - 2.3 – As sanitas devem ter opção de fluxo para evitar desperdícios.
 - 2.4 – Ainda em relação à água, devem existir bebedouros no interior e no exterior do edifício.
- “3. Energia”
 - 3.1 – As janelas com caixilharia de vidros duplos, melhoram a eficiência energética.
 - 3.2 – Para melhorar a qualidade do ar interior, é necessário possibilitar uma ventilação natural que evite, no entanto, correntes de ar.
 - 3.3 – Quanto à iluminação, a natural tanto permite a ação benéfica do sol, quanto a poupança de energia, sendo de incentivar. No entanto, é também necessária a iluminação artificial, devendo ser adotada uma solução adequada para cada espaço.
 - 3.4 – A existência de energias alternativas, pode levar a uma grande mais-valia económica, beneficiando ainda de formas mais naturais, saudáveis e sustentáveis de obter a energia.
- “4. Resíduos”
 - 4.1 – A separação e o tratamento dos resíduos hospitalares devem ser os mais adequados, de acordo com o Plano Estratégico dos Resíduos Hospitalares.
 - 4.2 – Devem existir suficientes locais de separação de resíduos sólidos urbanos, sendo estes posteriormente encaminhados para estações de tratamentos.

Os aspetos de Conforto e Qualidade, referem-se ao conforto ambiental e qualidade dos ambientes hospitalares. Contem as subcategorias: conforto térmico, conforto luminoso e visual, conforto acústico e qualidade do ambiente.

- “5. Conforto Térmico”
 - 5.1 – A orientação solar do edifício pode facilitar uma melhor insolação, resultando em maior conforto térmico e economia de energia. Devem haver proteções externas nas aberturas, para regulação da incidência solar, devendo ser em materiais e cores adequados ao clima local.
 - 5.2 – Uma ventilação adequada, pode evitar infeções hospitalares, assim como a formação de humidades e fungos e permitir uma melhor qualidade do ar interior. As janelas devem possibilitar a abertura acima da zona de ocupação. Os caixilhos devem ser estanques, impedindo a entrada de ar e chuva, quando necessário.
 - 5.3 – As temperaturas internas devem ser reguladas de acordo com as necessidades de cada serviço, para serem confortáveis aos seus utilizadores (de acordo com as Especificações Técnicas para instalações de AVAC da ACSS).
 - 5.4 – Caso exista ar condicionado, devem ser tomadas as medidas necessárias para o seu bom funcionamento, evitando a possibilidade de desenvolvimento de bactérias.
- “6. Conforto Luminoso e Visual”
 - 6.1 – Deve ser privilegiada uma iluminação natural adequada a cada serviço, com persianas reguláveis pelos utentes, para diminuir a claridade excessiva, quando necessário.
 - 6.2 – A iluminação artificial também deve ser adequada a cada serviço, conforme necessite de maior intensidade ou possa ser mais ténue e suave. Esta iluminação deve evitar o ofuscamento do campo visual e respeitar os campos visuais dos utentes deitados em camas ou macas.
 - 6.3 – As cores e as imagens podem ser utilizadas através dos estudos sobre a psicologia das cores para humanizar os ambientes, tornando-os aconchegantes, tranquilos e induzir sensações agradáveis, suaves, enérgicas, consoante as características de cada serviço.
- “7. Conforto Acústico”
 - 7.1 – Os ruídos internos, causados por máquinas ou pela fala das pessoas, podem causar perturbações, devendo ser evitados. Devem existir materiais com absorção sonora em locais de permanência prolongada; existir separação entre as zonas de atividades ruidosas e as zonas que necessitam de silêncio; nas zonas onde existem equipamentos ruidosos, deve existir revestimento de piso, paredes e teto com materiais próprios para isolamento acústico, tendo as salas próximas e corredores materiais de absorção sonora.

- 7.2 – Os ruídos externos, provenientes de meios de transportes ou atividades ruidosas na envolvente do hospital, devem ser minimizados, através de vidros duplos, ou outros meios de isolamento acústico das paredes exteriores. A existência de árvores pode ajudar a filtrar o som, pelas suas características não reverberantes.
- 7.3 – A existência de som ambiente, com sons suaves, ou com sons da natureza, pode ajudar a tornar o ambiente mais agradável, devendo ser dada a opção aos doentes entre estes sons ou o silêncio.
- “8. Qualidade do Ambiente”
 - 8.1 – A qualidade do ar interior é essencial neste tipo de edifícios. Assim, devem ser tomadas todas medidas para atingir este objetivo.
 - 8.2 – A qualidade dos materiais de construção e de revestimentos, pode influenciar na qualidade do ar e na saúde dos ocupantes. Assim, deve ser verificado se existem materiais de revestimento ou isolamento, com fibras de amianto, tendo os devidos cuidados na sua remoção, caso necessário, ou optando pelo seu encapsulamento; quando fizerem obras, não utilizar tintas com chumbo; evitar materiais de revestimento com ftalatos, ou materiais que emitam formaldeído, partículas ou compostos orgânicos voláteis.
 - 8.3 – Devem ser tomadas precauções para a prevenção de infeções hospitalares, como barreiras físicas em áreas críticas. Os materiais de revestimento laváveis devem ser resistentes a desinfetantes. Os rodapés e elementos embutidos não devem ter ressaltos das paredes. Devem haver lavatórios em todas as salas de atendimento a doentes. Caso se verifiquem infeções, verificar a sua fonte, para tentar eliminá-las.

Os Aspetos Funcionais, referem-se a questões relacionadas com o projeto arquitetónico, que são essenciais para o bom funcionamento do edifício. Contem as subcategorias: acessos, circulações, espaços e equipamentos (ver anexo I).

- “9. Acessos”
 - 9.1 – A acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, deve ser garantida em todas as áreas do exterior e do interior de edifício, assim como nos seus acessos, devendo também existir instalações sanitárias adaptadas.
 - 9.2 – Os acessos à unidade hospitalar, devem ser adequados, havendo transportes públicos próximos; estacionamento seguros, sombreados, iluminados e protegidos; lugares de

estacionamento reservados a deficientes junto à entrada; estacionamentos para utentes, visitas, funcionários e estacionamento de bicicletas; diferenciação entre acessos de peões, carros e ambulâncias, sem cruzamentos de fluxos; devem existir diferentes acessos para doentes, visitas, funcionários e serviços, assim como proteção contra as intempéries na zona de entrada dos doentes.

- 9.3 – Áreas comuns: a quantidade e dimensionamento de instalações sanitárias públicas, salas de espera e receção, são adequados à capacidade do hospital.
- “10. Circulações”
 - 10.1 – As circulações devem ter sinalização inequívoca e clara com indicação das unidades e rotas a seguir.
 - 10.2 – Devem existir circuitos de sujos e limpos que evitem os seus cruzamentos.
 - 10.3 – Os corredores devem ser suficientemente largos para a circulação de pessoas, macas, cadeiras de rodas e equipamentos; devem ser bem iluminados e de preferência ter iluminação natural; o piso deve ser uniforme, resistente e ter material de absorção sonora; deve ter barras laterais de proteção; não devem existir descontinuidades; a iluminação no teto não deve interferir com o campo visual de um doente transportado em maca.
 - 10.4 – As escadas e rampas devem ter as especificações do Decreto-Lei nº 163/2006 de 8 de Agosto, mencionadas no Anexo, sobre normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada. As escadas devem ser largas, bem iluminadas e bem visíveis, de modo a incentivar mais o seu uso pelas pessoas sem problemas de mobilidade.
 - 10.5 – Os elevadores devem ter as dimensões adequadas para macas e camas. Deve ser incentivado o uso de elevadores apenas para pessoas com mobilidade condicionada, devendo localizá-los em locais afastados das principais circulações.
- “11. Espaços”
 - 11.1 – A distribuição espacial deve permitir o bom funcionamento do hospital, prevalecendo a proximidade entre serviços complementares, reservando locais mais silenciosos para internamento, localizando a urgência em local de fácil e livre acesso, integrando serviços como urgência, cuidados intensivos, bloco operatório, radiologia e outras unidades de diagnóstico. Deve também ter espaços para atividades e serviços de apoio, como bares, lojas, multibanco, etc. próximo a zonas de espera.

- 11.2 – Deve haver saídas de emergência e deve-se poder isolar unidades em caso de fogo, devendo os acessos de emergência ser claramente identificáveis e sinalizados. Deve haver um controlo rigoroso de entradas e saídas, obrigando as pessoas a passarem pela receção para identificação.
- 11.3 – Deve haver espaços que permitam as pessoas falarem sobre os seus problemas com privacidade. As camas devem permitir a privacidade dos utentes em relação às áreas comuns.
- 11.4 – Devem ser consideradas as necessidades de privacidade visual e acústica dos utentes, durante exames, higiene e visitas. As instalações sanitárias, devem estar próximas às camas, para que os utentes não se exponham demasiado. Deve ser dada ao utente a opção de ouvir música, ver televisão, ver um relógio/calendário, para não perder a noção do tempo e ter aberturas para o exterior, para ver cenas e paisagens do exterior.
- 11.5 – No interior de unidades hospitalares, por vezes existem odores desagradáveis, quer devido a algumas infeções de doentes, quer devido a alguns produtos utilizados, com odor forte. Assim, deve-se privilegiar produtos, que apesar de necessitarem ser eficazes, tenham aromas agradáveis, para minimizar estes aspetos. No exterior, podem ser escolhidas plantas que emitam aromas agradáveis.
- “12. Equipamentos”
 - 12.1 – Os equipamentos e mobiliário em geral, devem ser escolhidos tendo em conta os aspetos ergonómicos, de modo a poderem-se adaptar ao corpo de cada pessoa, facilitando o trabalho dos profissionais e o conforto dos utentes.
 - 12.2 – A textura dos materiais de revestimento dos equipamentos, deve ser de fácil manutenção em termos de assepsia e ao mesmo tempo agradável ao tato.
 - 12.3 – Devem haver locais ou equipamentos de venda de alimentos saudáveis junto às áreas de espera.

Os Aspetos de Construção, relacionam-se com aspetos dos projetos de especialidades referentes à construção do edifício. Contem as subcategorias: sistema construtivo, instalações e estética (ver anexo I).

- “13. Sistema construtivo ”
 - 13.1 – Quando realizarem obras, devem ter em atenção a escolha de materiais de construção e revestimentos saudáveis, sem ftalatos, chumbo, etc.
 - 13.2 – Os materiais de construção e de revestimentos devem permitir fácil limpeza, devendo ser resistentes aos desinfetantes necessários em alguns serviços.
 - 13.3 – A visualização de cenas e paisagens verdes do exterior, tem um efeito terapêutico e saudável, que deve ser incentivado. Assim, deve haver janelas e acessos para o exterior, que permitam tanto aos utentes como ao pessoal, a visualização e o contacto direto com espaços verdes, áreas ajardinadas, com plantas e fontes de água, sombreados e bancos.
 - 13.4 – Devido à constante atualização dos tipos de exames e tratamentos, deve existir a possibilidade de flexibilidade dos espaços, facilitando modificações e ampliações de modo aos espaços poderem ser adaptados a novas utilizações, sempre que possível, sem interferir nas atividades das outras unidades.
- “14. Instalações ”
 - 14.1 – A manutenção das instalações deve ser facilitada, quer através dos materiais de revestimento utilizados, quer através de tetos falsos, por onde podem passar as tubagens, com caixas de visita, para possibilitar a manutenção.
 - 14.2 – Devem ser evitadas as canalizações com pontas fechadas para diminuir a possibilidade de estagnação da água. Deve haver tanques de armazenamento de água e um plano de emergência para a sua utilização, para o caso de falha da rede municipal ou de alguma contaminação desta (inundações, rebentamento de canos, etc.). A água destes tanques deve ser renovada e tratada regularmente.
 - 14.3 – Devem ser tomadas as medidas necessárias de precaução contra o desenvolvimento de bactérias em todas as áreas do hospital, com especial atenção para as zonas com doentes mais debilitados.
- “15. Estética ”
 - 15.1 – A aparência externa deve refletir um modelo de saúde atual. O edifício deve ter uma volumetria harmoniosa e agradável.
 - 15.2 – A aparência interna deve transmitir a sensação de limpeza, tranquilidade, confiança e conforto.

- 15.3 – As cores e texturas devem realçar formas e volumes. As cores devem transmitir uma sensação positiva e de bem-estar e as texturas dos materiais devem ser agradáveis ao tato, sendo também de fácil manutenção e limpeza.
- 15.4 – A volumetria do edifício deve ser harmoniosa com o entorno e considerar a escala humana.
- 15.5 – Devem existir locais para exposição de peças de arte, ou painéis e esculturas, em átrios, zonas de espera, escadas, etc.

6.2 – Pessoas

A avaliação do conforto relaciona-se igualmente com a humanização dos serviços e contem a categoria de “Atenção aos doentes”, que engloba as subcategorias: Aspetos Visuais, Aspetos Relacionais, Aspetos Olfativos, Aspetos Alimentares, Atividades de Entretenimento e Práticas Religiosas (ver anexo I).

- “16. Aspetos Visuais”
 - 16.1 – A cor do vestuário dos profissionais deve ser selecionada de acordo com os critérios definidos pelos estudos sobre a psicologia das cores.
 - 16.2 – As cores dos pijamas dos utentes, devem seguir os mesmos critérios do ponto anterior.
 - 16.3 – As cores das roupas de cama, devem seguir os mesmos critérios do ponto 16.1
- “17. Aspetos Relacionais”
 - 17.1 – Os aspetos da relação dos profissionais com os utentes, deve incluir, ouvir e falar com os utentes de forma cuidadosa, tendo em atenção o seu estado e a sua necessidade de atenção.
 - 17.2 – A forma de tratamento dos profissionais deve incluir calor humano e carinho (exemplo: segurar a mão, tocar no ombro, etc.)
- “18. Aspetos Olfativos”
 - 18.1 – Deve ser dada atenção aos produtos de limpeza no sentido de proporcionar um agradável aroma nas roupas de cama.
 - 18.2 – A mesma atenção deve ser dada ao aroma dos pijamas.
 - 18.3 – A mesma atenção deve ser dada ao aroma dos ambientes.
- “19. Aspetos Alimentares”

- 19.1 – Deve haver cuidados específicos com a alimentação dos doentes e selecionar alimentos saudáveis para a sua confeção.
- 19.2 – A apresentação das refeições deve ser cuidada.
- 19.3 – Deve ser dada atenção à ergonomia das cadeiras e mesas, de modo a permitir que utentes com dificuldades de se movimentar, possam se alimentar com conforto.
- “20. Atividades de Entretenimento”
 - 20.1 – Devem ser previstas atividades de entretenimento ligadas a trabalhos manuais e às artes, como pintura, escultura, música e dança.
 - 20.2 – Para as crianças podem haver atividades mais lúdicas, como palhaços e jogos, além das mencionadas no ponto acima.
- “21. Práticas Religiosas”
 - 21.1 – Deve haver um local de recolhimento, silêncio e oração, ligado a todas as práticas religiosas, com respeito por todas as religiões.



Francisco George
Diretor-Geral da Saúde

Anexo I

Chek-list de avaliação das condições de conforto

Instalações

Aspetos Ambientais		Sim	Não	N/A	Sugestões
1. Implantação	1.1 Localização adequada				
	1.2 Boa orientação solar				
	1.3 Envolvente agradável				
	1.4 Topografia sem grandes declives				
2. Água	2.1 Reutilização de água da chuva				
	2.2 Sensores nas torneiras				
	2.3 Opção de fluxo nas sanitas				
	2.4 Existência de bebedouros				
3. Energia	3.1 Vidros duplos				
	3.2 Ventilação natural				
	3.3 Iluminação adequada				
	3.4 Energias alternativas				
4. Resíduos	4.1 Tratamento de resíduos hospitalares				
	4.2 Separação de resíduos sólidos urbanos				

Conforto e Qualidade		Sim	Não	N/A	Sugestões
5. Conforto Térmico	5.1 Insolação adequada				
	5.2 Ventilação adequada				
	5.3 Temperaturas internas confortáveis				
	5.4 Ar Condicionado				
6. Conforto Luminoso e Visual	6.1 Iluminação natural adequada				
	6.2 Iluminação artificial adequada				
	6.3 Cores e imagens agradáveis				
7. Conforto Acústico	7.1 Ruídos internos				
	7.2 Ruídos externos				
	7.3 Som ambiente agradável				
8. Qualidade do Ambiente	8.1 Boa qualidade do ar interior				
	8.2 Boa qualidade dos materiais de construção e de revestimentos				
	8.3 Existência de infeções hospitalares				

Aspetos Funcionais		Sim	Não	N/A	Sugestões
9. Acessos	9.1 Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida				
	9.2 Bons acessos à unidade hospitalar				
	9.3 Bons acessos às áreas comuns				
10. Circulações	10.1 Boa sinalização nas circulações				
	10.2 Existem cruzamentos de sujos e limpos				
	10.3 Corredores permitem boa circulação				
	10.4 Escadas e rampas adequadas				
	10.5 Elevadores bem localizados e com dimensões adequadas				
11. Espaços	11.1 Boa distribuição espacial				
	11.2 Espaços seguros				
	11.3 Espaços com privacidade				
	11.4 Espaços com dignidade				
	11.5 Espaços com aromas agradáveis				
12. Equipamentos	12.1 Equipamentos ergonómicos				
	12.2 Textura dos materiais				
	12.3 Venda de alimentos saudáveis junto às áreas de espera				

Aspetos de Construção		Sim	Não	N/A	Sugestões
13. Sistema Construtivo	13.1 Materiais de construção saudáveis				
	13.2 Materiais que permitem fácil limpeza				
	13.3 Relação construção - espaços verdes				
	13.4 Possibilidade de flexibilidade dos espaços				
14. Instalações	14.1 Facilidade de manutenção das instalações				
	14.2 Existência de contaminações				
	14.3 Precauções desenvolvimento de bactérias				
15. Estética	15.1 Aparência externa agradável / harmoniosa				
	15.2 Aparência interna agradável / harmoniosa				
	15.3 Cores e texturas agradáveis				
	15.4 Volumetria harmoniosa				
	15.5 Existência de peças de arte				

Pessoas

Atenção aos doentes		Sim	Não	N/A	Sugestões
16. Aspetos Visuais	16.1 Cor do vestuário dos profissionais				
	16.2 Cor dos pijamas dos doentes				
	16.3 Cor das roupas de cama				
17. Aspetos Relacionais	17.1 Ouvir / falar com as pessoas				
	17.2 Calor humano / carinho				
18. Aspetos Olfativos	18.1 Aroma das roupas de cama				
	18.2 Aroma dos pijamas				
	18.3 Aroma do Ambiente				
19. Aspetos Alimentares	19.1 Cuidados na alimentação				
	19.2 Apresentação das refeições				
	19.3 Ergonomia do local de alimentação				
20. Atividades de Entretenimento	20.1 Atividades ligadas às artes				
	20.2 Atividades lúdicas				
21. Práticas Religiosas	21.1 Respeito pelas diversas práticas religiosas				