

Manual de Transferência e Recomendações de Políticas

(R6)

| Resultado intelectual - R6 | |
|---|---|
| Título: | Manual de Transferência e Recomendações de Políticas |
| Descrição: | <p>Para responder à procura de uma melhor preparação para crises e resiliência nas instituições de saúde e de serviços públicos, este Manual de Transferência e as Recomendações de Políticas que o acompanham oferecem orientações práticas para a implementação do programa de formação e desenvolvimento Empowerment4Pandemias. Com base em experiências-piloto em cinco países europeus, o manual delinea estratégias para a introdução da aprendizagem centrada na resiliência em vários contextos organizacionais.</p> <p>Este manual e a rede de todos os parceiros contribuirão significativamente para facilitar o processo de implementação a nível organizacional. Concentrar-nos-emos nos pontos fortes e nas oportunidades das ferramentas do Empowerment4Pandemias para apoiar as organizações quando estas pretendem sensibilizar o pessoal, aumentar a capacidade de resposta institucional e introduzir uma formação estruturada e sensível ao contexto da crise nos fluxos de trabalho existentes.</p> <p>Os grupos-alvo do Manual de Transferência são os decisores ao nível das organizações de cuidados de saúde, das instituições de saúde pública, dos prestadores de ensino e formação, dos coordenadores de resposta a crises e dos actores políticos responsáveis pelo desenvolvimento da força de trabalho e pela preparação ao nível do sistema.</p> |
| Organização parceira: | Hafelekar |
| Investigador(es) responsável(is) pelo preenchimento do presente documento: | Paul Schober |
| Data de vencimento: | 31-12-2024 |
| Língua: | PT |



Este trabalho está licenciado sob uma [Licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

CONTEÚDO

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | SOBRE O PROJECTO EMPOWERMENT4PANDEMIAS | 4 |
| 2. | SOBRE ESTE MANUAL DE TRANSFERÊNCIA | 5 |
| 3. | EMPOWERMENT4PANDEMIAS: RECURSOS ONLINE ABERTOS E FERRAMENTAS DE TRABALHO 6 | |
| 4. | EMPOWERMENT4PANDEMIAS: BENEFÍCIOS PARA OS GRUPOS-ALVO | 10 |
| 5. | O EMPOWERMENT4PANDEMIAS ADAPTA-SE À SUA ORGANIZAÇÃO? | 14 |
| 6. | BOAS PRÁTICAS NA APLICAÇÃO DO PROGRAMA EMPOWERMENT4PANDEMIAS | 16 |
| 7. | DIRECTRIZES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO EMPOWERMENT4PANDEMIAS | 27 |
| 8. | FERRAMENTAS PARA A GARANTIA DA QUALIDADE | 35 |
| 9. | CONSTRUIR UMA REDE DE RESILIÊNCIA | 37 |
| 10. | RECOMENDAÇÕES DE POLÍTICAS | 38 |
| 11. | CONCLUSÕES | 42 |
| 12. | CONTACTOS NACIONAIS | 45 |
| 13. | LEITURAS ADICIONAIS | 46 |
| 14. | ANEXOS | 47 |
| A. | MODELO DE COMPETÊNCIA | 48 |
| B. | QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO CURSO DE APRENDIZAGEM IPR | 49 |
| C. | QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO CURSO DE APRENDIZAGEM OPR | 53 |

1. SOBRE O PROJECTO EMPOWERMENT4PANDEMIAS

O projeto Empowerment4Pandemias visa reforçar a resiliência individual e organizacional, centrando-se na melhoria da preparação e da resposta a crises nos sectores público e da saúde. A pandemia de COVID-19 expôs fragilidades significativas na preparação, desde os profissionais de saúde da linha da frente até às autoridades de saúde pública. Sublinhou a necessidade de programas de formação estruturados que dotem os profissionais das competências necessárias para antecipar, gerir e recuperar de crises de forma eficaz.

Para fazer face a estes desafios, o projeto desenvolve e fornece programas de formação que melhoram as competências dos profissionais de saúde, dos decisores e dos educadores. Capacita indivíduos e organizações para responderem proactivamente a crises, assegurando que os serviços essenciais continuem com o mínimo de perturbações.

O programa de formação integra abordagens de aprendizagem combinada, incluindo:

- ❖ Módulos de e-learning - microaprendizagem baseada na Web para preparação para crises.
- ❖ Formação presencial - Sessões interactivas orientadas por especialistas.
- ❖ Aprendizagem baseada em estudos de caso - Cenários reais praticados num Centro de Aprendizagem e Transferência para reforçar as competências de tomada de decisões.

Esta abordagem adapta-se às necessidades dos diferentes grupos profissionais, promovendo a sensibilização para os riscos, as estratégias de sobrevivência e as medidas de recuperação.



Equipa do Projeto Empowerment4Pandemias © e4p

Parceiros do projeto Empowerment4Pandemias:

- UMIT TIROL <https://www.umat-tirol.at/> (Coordenador, Áustria)
- HAFELEKAR UNTERNEHMENSBERATUNG <https://www.hafelekar.at> (Áustria)
- DIGITAL BUSINESS UNIVERSITY BERLIN (Alemanha)
- ACCADEMIA EUROPEA DI BOLZANO <https://www.eurac.edu/> (Itália)
- UNIVERSITY OF GLOUCESTERSHIRE <https://www.glos.ac.uk> (Reino Unido)
- IMMERSIVE LAB LDA <https://www.immersivelab.pt> (Portugal)

Cronograma e financiamento do projeto

EMPOWERMENT4PANDEMIAS é um projeto de 36 meses financiado pelo Programa Erasmus+, Ação Chave 2 - Parceria Estratégica, que decorre de abril de 2022 a março de 2025.

2. SOBRE ESTE MANUAL DE TRANSFERÊNCIA

O Manual de Transferência do Empowerment4Pandemias serve como um guia prático para as organizações que procuram implementar e replicar o programa de formação e desenvolvimento do projeto em vários contextos. Com base nos resultados da investigação e nas implementações-piloto em cinco países europeus, este manual fornece orientações estruturadas sobre a adoção da metodologia Empowerment4Pandemias para reforçar a preparação e a resiliência em situações de crise.

Este documento destaca a forma como os parceiros do projeto aplicaram com sucesso a metodologia, oferecendo uma visão das lições aprendidas e das melhores práticas. Sublinha a importância da sustentabilidade a longo prazo na formação em resiliência, assegurando que as organizações podem incorporar estas estratégias nas suas estruturas existentes.

Principais áreas de foco

Este manual descreve os requisitos organizacionais essenciais para uma implementação bem-sucedida, incluindo:

- ✓ Desenvolvimento pessoal e organizacional - Formação do pessoal e promoção de uma cultura de resiliência.
- ✓ Afetação de recursos - Assegurar o apoio financeiro e logístico ao programa.
- ✓ Integração nas estruturas existentes - Alinhamento da formação com as políticas e procedimentos institucionais.
- ✓ Compromisso da gestão - Garantir o apoio da liderança para uma adoção a longo prazo.
- ✓ Garantia de qualidade - Estabelecimento de um processo de melhoria contínua para avaliar o impacto.

Ao longo do manual, são feitas referências aos seis resultados-chave do projeto (R1-R6), que incluem estudos, materiais de aprendizagem e recursos online desenvolvidos no âmbito do Empowerment4Pandemias. Estes recursos são essenciais para a correta aplicação da metodologia.

Acesso aos recursos do projeto

Para uma visão completa, o próximo capítulo apresenta os seis resultados do projeto em pormenor. Todos os materiais, incluindo este Manual de Transferência, estão disponíveis para transferência no sítio Web do projeto:

<https://empower4pandemias.eu/>

Os recursos estão disponíveis em inglês, alemão, italiano e português, garantindo uma ampla utilização em diferentes regiões.

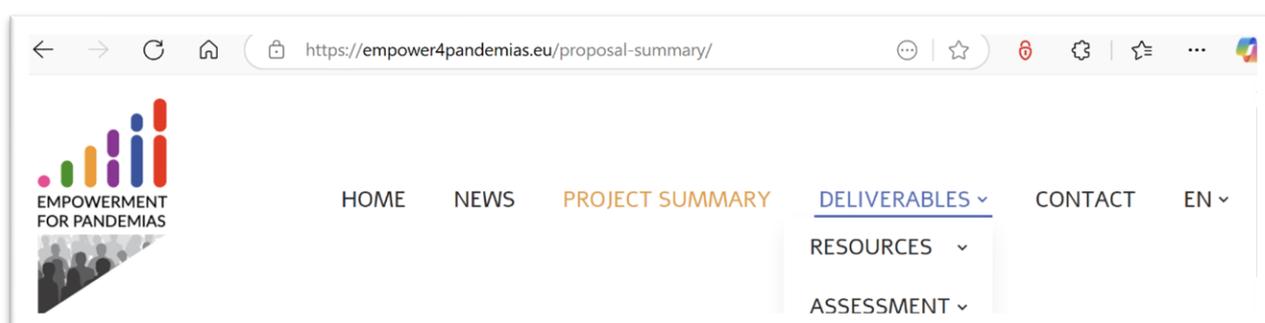
Ao disponibilizar este manual, o Empowerment4Pandemias permite que as organizações integrem eficazmente a formação em resiliência, melhorando a resposta a crises e reforçando a preparação individual e institucional para futuras pandemias.

3. EMPOWERMENT4PANDEMIAS: RECURSOS ONLINE ABERTOS E FERRAMENTAS DE TRABALHO

Ao longo do projeto, os parceiros do Empowerment4Pandemias desenvolveram seis resultados-chave do projeto (PR1-PR6) para facilitar a adoção e implementação de programas de formação em resiliência para indivíduos e organizações. Estes recursos fornecem orientações essenciais para a preparação, gestão e resposta a crises, oferecendo ferramentas práticas para profissionais de saúde, decisores e educadores.

Todos os recursos estão disponíveis em várias línguas e podem ser acedidos através do sítio Web do projeto Empowerment4Pandemias: <https://empower4pandemias.eu>

Resumo dos resultados do projeto



Modelo de Competências (PR1)

O Modelo de Competências aumenta a resiliência individual e organizacional nos cuidados primários e secundários, nos cuidados domiciliários e comunitários e nas autoridades de saúde pública. Ele fornece:

- ❖ Um quadro estruturado para as competências de resiliência em situações de crise.
- ❖ Uma ferramenta prática para decisores, educadores e responsáveis políticos.
- ❖ Percepções baseadas em estudos de casos derivados de revisões da literatura e investigação qualitativa.

Este modelo permite que as organizações integrem a formação em resiliência nas operações diárias e se preparem eficazmente para futuras crises sanitárias.

Avaliação da Resiliência Organizacional à Pandemia (PR2)



Organisational Pandemic Resilience Assessment

A digital tool is designed to help assess an organization's resilience to crises, as well as deliver training to professionals and decision-makers on how to improve resilience.

Uma ferramenta digital de avaliação e desenvolvimento concebida para reforçar a resiliência nas organizações de cuidados de saúde.

As principais características incluem:

- ❖ Ferramentas de avaliação da resiliência baseadas em casos para gestores de cuidados de saúde.
- ❖ Um quadro estruturado de resiliência a crises baseado em normas internacionais (ISO 22316 / BS 65000).
- ❖ Um programa de formação para 20 gestores, dotando-os de competências de planeamento da resiliência.

Esta ferramenta ajuda as organizações a identificar lacunas de resiliência e a implementar melhorias estratégicas para uma melhor resposta a crises.

Avaliação individual da resiliência à pandemia (PR3)

Uma ferramenta digital para indivíduos nos sectores da saúde e da saúde pública para avaliar e melhorar a resiliência pessoal. Os principais elementos incluem:

- ❖ Autoavaliação das competências de resposta a crises.
- ❖ Um repositório de materiais didáticos para o desenvolvimento da resiliência.
- ❖ Uma ferramenta de intervenção baseada em casos para melhorar a preparação individual.

Esta ferramenta garante que os profissionais desenvolvem estratégias de adaptação para lidar com o stress e a incerteza relacionados com a pandemia.



Individual Pandemic Resilience Assessment

A digital individual assessment and intervention tool for individual resilience is developed, which includes a search engine and a network of professionals.

Estudo de caso e simulação (PR4)



Case Study & Simulation

A new approach for developing crisis competences is developed, which includes a real case study, a digital simulation game, and technical visualization. A train the trainer program is also included.

O resultado deste projeto desenvolve estudos de casos do mundo real para apoiar a formação em resposta a crises. Ele fornece:

- ❖ Materiais didáticos baseados em casos para decisores e educadores.
- ❖ A tónica é colocada na gestão de recursos e na coordenação de crises.
- ❖ Módulos de formação personalizáveis para diferentes grupos de interessados.

A abordagem de estudo de casos permite aos profissionais analisar crises passadas,

extrair lições importantes e aplicar as melhores práticas em cenários futuros.

A experiência de aprendizagem (curso de aprendizagem mista) (PR5)

Um programa abrangente de formação em gestão de crises, que combina e-learning e sessões presenciais. Inclui:

- ❖ Um currículo estruturado de 8 semanas para o treino da resiliência.
- ❖ Uma abordagem de aprendizagem baseada em estudos de caso com exemplos do mundo real.
- ❖ Métodos de aprendizagem interactivos, incluindo microaprendizagem e gamificação.

O programa dota os profissionais de competências práticas de gestão de crises, garantindo uma preparação a longo prazo.



Blended Learning Course

An 8-week training course is developed to help people gain the competencies needed to be prepared for the pandemic.

Manual de Transferência da Metodologia Empowerment4Pandemias (PR6)



Transfer Handbook

The key learnings and results of the project are summarized and interlinked, and recommendations are made to ensure sustainability.

Este Manual de Transferência consolida todas as aprendizagens e recomendações do projeto, oferecendo:

- ❖ Orientações sobre a implementação da formação em resiliência em vários contextos organizacionais.
- ❖ Recomendações de políticas para as instituições de saúde e de ensino.
- ❖ Um plano de sustentabilidade para apoiar a preparação para crises a longo prazo.

Ao utilizar este manual, as organizações podem estabelecer redes locais de sensibilização para

catástrofes e garantir que as estratégias de resiliência se mantêm eficazes após a conclusão do projeto.

Acesso aos recursos

Todos os materiais do projeto, incluindo este Manual de Transferência, estão disponíveis em inglês, alemão, italiano e português e podem ser acessados gratuitamente em:

<https://Empowerment4Pandemias.eu/>

Estes recursos oferecem metodologias transferíveis que podem ser adaptadas por instituições de saúde, decisores políticos e educadores em toda a Europa.

10

4. EMPOWERMENT4PANDEMIAS: BENEFÍCIOS PARA OS GRUPOS-ALVO

O programa de formação e desenvolvimento Empowerment4Pandemias fornece aos profissionais de saúde, aos decisores e aos educadores ferramentas essenciais para reforçar a resiliência e a preparação para as crises. A pandemia de COVID-19 demonstrou que a gestão eficaz de crises exige uma formação estruturada, estratégias de liderança claras e ambientes de aprendizagem adaptáveis. Este programa preenche uma lacuna crucial ao integrar a aprendizagem baseada em casos, ferramentas de avaliação e quadros organizacionais que permitem às instituições prepararem-se, responderem e recuperarem de emergências de saúde de forma mais eficaz.



Equipa Empowerment4Pandemias © e4p

Benefícios imediatos e a longo prazo

Desde a fase piloto, o feedback qualitativo em tempo real destacou as principais melhorias nas estratégias de resposta a crises nas organizações participantes. Os benefícios a curto prazo incluem uma melhor coordenação, um maior envolvimento da liderança e um planeamento estruturado de crises, enquanto as vantagens a longo prazo se centram na institucionalização de medidas de resiliência e na manutenção de iniciativas de preparação.

"A formação tornou-me mais consciente da importância da colaboração intersectorial em situações de crise. Uma lição específica foi o reconhecimento de que a resiliência não é apenas uma questão de preparação, mas também de adaptabilidade - o que significa que a flexibilidade nos protocolos e nas abordagens de liderança é tão crucial como ter planos de emergência predefinidos."

- Participante de Portugal

"Antes do curso, não estávamos plenamente conscientes da importância de certos aspectos pessoais fundamentais e de exercícios de resiliência que tínhamos tomado como garantidos durante a pandemia. Apercebemo-nos da importância dos exercícios de respiração e movimento, de manter relações externas e de ter uma rede social ativa. Graças ao curso, compreendemos como estes aspectos são cruciais tanto para a nossa vida pessoal como profissional."

- Stakeholders do sector social e da saúde, Tirol do Sul, Itália

"Durante o programa de formação, aprendi muito sobre comunicação profissional e expressão emocional eficaz. Consegui analisar os meus métodos de comunicação e aplicar imediatamente as ideias que adquiri. Trabalhar no estudo de caso no final do programa permitiu-me obter informações adicionais valiosas através de discussões em grupo."

- Participante da Alemanha, Diretor de Aprovisionamento e Logística, Alemanha

"O programa fez-nos repensar a forma como lidamos com o stress em situações de crise. Começámos a melhorar as nossas listas de verificação estruturadas e uma comunicação mais clara, o que já fez a diferença nas operações diárias."

- Participante da Áustria, Setor da Saúde Pública

"Achei o programa muito útil. Fez-me refletir mais cuidadosamente sobre como desenvolver a minha resiliência pessoal e como melhorar a comunicação com os clientes em momentos difíceis."

Participante de Inglaterra

Essas percepções confirmam o impacto imediato do programa Empowerment4Pandemias. Em apenas um curto período, as organizações relataram melhorias na comunicação de crises, no envolvimento da liderança e no planeamento estratégico.

A longo prazo, o programa tem como objetivo estabelecer estruturas de resiliência sustentáveis, adaptáveis e bem integradas nas instituições públicas e de cuidados de saúde. Ao incorporar estas

estratégias nas operações diárias e nas políticas institucionais, as organizações estarão mais bem equipadas para gerir futuras crises com eficiência e confiança.

Principais características e benefícios do programa de formação e desenvolvimento Empowerment4Pandemias

O programa de formação e desenvolvimento Empowerment4Pandemias proporcionou uma experiência de aprendizagem curta mas prática, com o objetivo de reforçar a resiliência individual e a sensibilização para as crises entre os profissionais de saúde e os decisores. Embora o programa não tenha transformado diretamente as estruturas organizacionais do , ajudou os participantes a refletir sobre as suas próprias estratégias de resposta a crises e introduziu pequenas melhorias geríveis no seu trabalho diário.

Principais vantagens identificadas pelos participantes

Com base no feedback da fase-piloto, os participantes destacaram pequenas mas valiosas melhorias nas suas abordagens pessoais e profissionais a situações de crise:

Aumento da consciência pessoal

- Maior reconhecimento dos factores de stress e dos mecanismos de sobrevivência.
- Mais atenção ao autocuidado e à resiliência emocional em situações de alta pressão.

Melhoria da comunicação em situações de crise

- Discussões mais abertas sobre desafios e factores de stress nas equipas.
- Maior disponibilidade para partilhar experiências e aprender com os outros.

Mais confiança na resposta a crises

- Os participantes sentiram-se mais preparados para lidar com a incerteza.
- Pequenos ajustes nas rotinas diárias para melhorar a concentração e a resiliência.

Incentivo à aprendizagem contínua

- Inspirou os participantes a participarem em mais acções de formação sobre crises.
- Maior sensibilização para os recursos e redes de apoio existentes.

Reflexões dos participantes

"Antes da formação, a nossa abordagem de resposta a crises era algo fragmentada. A formação sublinhou a importância de pensar de forma abrangente num modo de 360 graus e de manter uma comunicação constante a nível local, regional e internacional. Uma das principais conclusões foi a

necessidade de formar um grupo de trabalho provincial, interinstitucional e interdisciplinar sobre a resiliência, bem como de criar listas de controlo e recolher as lições aprendidas. "

- Participante de Tirol do Sul, Itália

"A formação fez-me refletir sobre a forma como lido com o stress no meu trabalho diário. Tornei-me mais consciente de quando a pressão está a aumentar e comecei a discutir os desafios mais abertamente com os colegas."

- Profissional de saúde, Áustria

"No programa de formação, foi-me dado um plano de implementação passo a passo e fui encorajado a aplicá-lo, mesmo em pequenos passos. Foram as pequenas mudanças que conseguimos implementar no nosso trabalho diário e os sucessos que alcançámos que nos ajudaram a recuperar a motivação e a concentração neste tema."

- Participante da Alemanha

"A participação neste programa de formação foi extremamente valiosa para a nossa organização. Foi particularmente útil a oportunidade de avaliar a nossa capacidade de preparação para pandemias e de ter um diálogo aberto sobre os pontos fortes da organização e as áreas a melhorar."

- Participante de Inglaterra

Uma das principais conclusões foi a implementação de ferramentas de autoavaliação da resiliência. Ao avaliar regularmente os níveis de stress, a adaptabilidade e a eficiência da comunicação do nosso pessoal, podemos identificar proactivamente os pontos fracos e ajustar as nossas estratégias de resposta a crises em conformidade

- Participante de Portugal

Embora o programa Empowerment4Pandemias não tenha sido uma intervenção organizacional em grande escala, proporcionou aos participantes conhecimentos úteis e abordagens práticas que puderam aplicar nas suas rotinas de trabalho pessoais. O feedback sugere que mesmo uma formação de curta duração pode contribuir para uma maior consciencialização e para melhorias pequenas mas significativas na preparação para crises.

5. O EMPOWERMENT4PANDEMIAS ADAPTA-SE À SUA ORGANIZAÇÃO?

As perguntas que se seguem são propostas a gestores, decisores e coordenadores de formação interessados em integrar a abordagem Empowerment4Pandemias nos seus ambientes de trabalho. A resposta a estas perguntas ajudará a avaliar se o método Empowerment4Pandemias está de acordo com as necessidades da sua organização e fornecerá informações sobre os seus potenciais benefícios.

14

Autoavaliação: O Empowerment4Pandemias é adequado para a sua organização?

Responda Sim ou Não às seguintes perguntas para determinar se o Empowerment4Pandemias pode acrescentar valor à sua instituição:

1. A sua organização opera num dos seguintes sectores?

- Hospital
- Lar de idosos
- Serviços de cuidados móveis
- Serviços de emergência médica
- Administração da saúde pública
- Formação profissional ou superior no domínio da saúde, da resposta a crises ou da resiliência

Sim Não

Em caso afirmativo, o Empowerment4Pandemias oferece modelos de formação flexíveis que podem ser adaptados aos cuidados de saúde, à resposta a emergências e a ambientes educativos.

2. A sua organização enfrentou desafios na resposta a crises sanitárias ou outras emergências?

Sim Não

Em caso afirmativo, o Empowerment4Pandemias fornece informações a partir de estudos de casos reais, ajudando o pessoal a refletir sobre as respostas a crises e a melhorar a preparação para o futuro.

3. Procura formas práticas de melhorar o trabalho em equipa e a comunicação interna em situações de crise?

Sim Não

Em caso afirmativo, o programa introduz uma aprendizagem baseada no debate e exemplos de estudos de caso para apoiar a resolução colaborativa de problemas e uma melhor coordenação em situações de alta pressão.

4. O esgotamento, o stress ou a resiliência emocional do pessoal são uma preocupação na sua organização?

Sim Não

Se sim, o Empowerment4Pandemias promove a sensibilização para a resiliência individual e incentiva medidas simples e práticas para lidar com o stress e a incerteza em ambientes profissionais.

5. A sua organização beneficiaria de uma formação curta e prática em vez de intervenções em grande escala?

Sim Não

Se sim, o Empowerment4Pandemias oferece uma abordagem modular que permite uma integração flexível nos calendários de formação existentes sem perturbar as operações diárias.

6. Está interessado em estabelecer contactos com outras organizações de toda a Europa para partilhar experiências em matéria de preparação para situações de crise e resiliência?

Sim Não

Em caso afirmativo, a rede Empowerment4Pandemias oferece oportunidades de colaboração, intercâmbio de conhecimentos e envolvimento a longo prazo na criação de resiliência.

7. A sua organização carece de orientações claras sobre a integração da formação em resiliência nos programas de educação ou desenvolvimento profissional existentes?

Sim Não

Se sim, o Empowerment4Pandemias fornece materiais e metodologias estruturados que podem ser facilmente adaptados para complementar os programas de formação existentes.

8. A sua organização beneficiaria com a aprendizagem de estratégias de resposta a crises testadas por profissionais de diferentes países europeus?

Sim Não

Em caso afirmativo, os estudos de caso e as experiências partilhadas de organizações-piloto em vários países fornecem conhecimentos práticos que podem ser adaptados a diferentes necessidades institucionais.

O que significam as suas respostas?

- Se respondeu "Sim" a quatro ou mais perguntas, o Empowerment4Pandemias pode ser um recurso valioso para a sua organização.
- Se respondeu "Sim" a uma, duas ou três perguntas, alguns elementos do programa ainda podem fornecer informações úteis para o desenvolvimento do pessoal e a formação em situações de crise.

Próximos passos

Ao continuar a ler este manual, obterá uma compreensão mais profunda do projeto Empowerment4Pandemias de uma perspetiva organizacional. As secções seguintes irão explorar a forma como as instituições podem integrar elementos do programa nas suas estruturas existentes para aumentar a resiliência organizacional e individual.

6. BOAS PRÁTICAS NA APLICAÇÃO DO PROGRAMA EMPOWERMENT4PANDEMIAS

Esta secção do Manual de Transferência do Empowerment4Pandemias apresenta experiências reais da Áustria, Alemanha, Itália, Portugal e Inglaterra, onde o programa de formação e desenvolvimento foi pilotado. Desde o início da fase piloto, os parceiros do projeto integraram a metodologia do Empowerment4Pandemias nas suas actividades, testando e aperfeiçoando ferramentas e técnicas para apoiar as instituições e os profissionais de saúde.

Cada estudo de caso ilustra como diferentes organizações adaptaram o programa com base em:

- Antecedentes e necessidades organizacionais - Os desafios específicos enfrentados por cada instituição antes de implementar o programa.
- Tipo de organização - Se se trata de um hospital, de um lar de idosos, de um serviço de urgência ou de um estabelecimento de ensino.
- Natureza dos serviços prestados - O âmbito e o foco das actividades de cuidados de saúde ou de resposta a situações de crise.
- Nível de preparação e estratégias de resiliência - As actuais capacidades de resposta a crises da instituição antes da formação.

Ao examinar estes casos, as organizações podem ver como o Empowerment4Pandemias pode ser adaptado a diferentes contextos, necessidades e estruturas operacionais.

Áustria - Caso de Resiliência Individual

Gerir o stress e reforçar a resiliência nos cuidados de saúde austríacos

1. Contexto e desafio

Uma enfermeira de um hospital austríaco debateu-se com elevados níveis de stress e exaustão emocional devido às crescentes exigências da sua função. A pressão de gerir doentes, lidar com emergências e trabalhar em turnos longos levou à fadiga mental e a uma redução da capacidade de lidar com o stress.

Com o tempo, este stress crónico resultou em irritabilidade, dificuldade de concentração e interações tensas com os colegas. O participante reconheceu que, sem melhores estratégias de gestão do stress, a sua capacidade de desempenho eficaz - e o seu bem-estar geral - continuariam a diminuir.

2. Ideias e acções resultantes da formação

Através da formação Empowerment4Pandemias, o participante aprendeu técnicas práticas para gerir o stress e melhorar a resiliência em ambientes de alta pressão. As principais conclusões incluem:

- **Reconhecer os sinais pessoais de stress** - Identificar os primeiros sinais de alerta de esgotamento antes que estes se agravem.
- **Desenvolver mecanismos simples para lidar com a situação** - Aplicar pequenas reposições mentais durante os turnos para evitar a acumulação de stress.
- **Melhorar a comunicação na equipa** - Expressar mais abertamente as preocupações com o volume de trabalho aos colegas e supervisores.

17

Após a formação, os participantes começaram a praticar pequenos exercícios diários de resiliência, tais como técnicas de respiração curta antes e depois de interações difíceis com os doentes. Também se tornaram mais proactivos na discussão das preocupações com o volume de trabalho, o que ajudou a melhorar a coordenação da equipa e a reduzir a frustração.

3. Resultados e conclusões

Embora as mudanças fossem pequenas, tiveram um impacto notável na capacidade do participante para lidar com o stress:

- Melhor regulação emocional, o que leva a menos conflitos com os colegas.
- Melhoria da concentração e da tomada de decisões em situações de grande pressão.
- Maior vontade de participar em debates sobre a resiliência no seio da equipa.

Este caso mostra que a resiliência individual é construída através de pequenas e consistentes mudanças. Ao desenvolver a auto-consciência e adotar técnicas simples de gestão do stress, os profissionais de saúde podem melhorar o seu bem-estar e manter a eficácia em ambientes exigentes.

Áustria - Caso de Resiliência Organizacional

Construir uma resposta mais estruturada às crises num estabelecimento de saúde austríaco

1. Contexto e desafio

Uma unidade de saúde de média dimensão na Áustria enfrentou desafios de coordenação significativos durante as crises sanitárias. Embora existissem procedimentos de emergência, estes eram aplicados de forma inconsistente, o que levava a responsabilidades pouco claras, a atrasos na tomada de decisões e a uma comunicação ineficaz entre departamentos.

Em situações de crise anteriores, o pessoal baseou-se frequentemente em redes informais para partilhar informações críticas, o que resultou em falhas de comunicação e de resposta. Além disso, a instalação não tinha uma abordagem estruturada para a criação de resiliência, o que dificultava a melhoria da preparação e da gestão de crises ao longo do tempo.

2. Ideias e acções resultantes da formação

A formação Empowerment4Pandemias ajudou a liderança a reconhecer a importância do planeamento estruturado de crises e forneceu estratégias práticas para melhorar a resiliência. As principais percepções incluíram:

- Definição clara de funções e responsabilidades - Assegurar que todo o pessoal compreende as suas tarefas específicas durante uma crise.
- Melhorar a comunicação interna - Introduzir briefings mais estruturados e um fluxo de informação mais claro entre departamentos.
- Integrar a resiliência nas operações quotidianas - Encarar a preparação para as crises não como uma tarefa ocasional, mas como um processo contínuo.

Após a formação, a instalação comprometeu-se a realizar debates regulares sobre a gestão de crises e começou a desenvolver protocolos internos mais claros para situações de emergência.

3. Próximas etapas e perspectivas

Embora ainda em fase inicial de implementação, a formação já conduziu a

- Maior sensibilização dos dirigentes e do pessoal para as lacunas de resiliência.
- Debates internos mais estruturados sobre a preparação para situações de crise.
- Um empenhamento na melhoria gradual da comunicação e da coordenação.

Este caso realça que a resiliência organizacional não acontece de um dia para o outro. No entanto, ao dar pequenos passos estruturados no sentido de uma melhor gestão de crises, as unidades de saúde podem reforçar a sua capacidade de responder eficazmente a futuras emergências.

Alemanha - Caso de Resiliência Individual

Melhorar a gestão do stress através de uma comunicação aberta - um estudo de caso alemão

1. Contexto e desafio

Um profissional de saúde na Alemanha sofria de elevados níveis de stress e exaustão no seu trabalho diário. Atingindo um ponto de baixa tolerância ao stress e irritabilidade, sentia-se frequentemente

mentalmente esgotado depois do trabalho, o que o deixava sem energia para as suas actividades pessoais. Esta fadiga e frustração persistentes começaram a afetar as interações no local de trabalho, aumentando a tensão com os colegas.

Reconhecendo a necessidade de mudança, o participante queria evitar voltar a cair no mesmo ciclo de stress e esgotamento e procurou estratégias práticas para gerir a pressão de forma mais eficaz.

2. Ideias e acções resultantes da formação

A formação Empowerment4Pandemias ajudou o participante a desenvolver uma nova abordagem ao stress e à comunicação no local de trabalho. As principais conclusões incluem:

- Compreender o papel da comunicação na gestão do stress - Aprender a exprimir abertamente os factores de stress e as respostas emocionais pessoais.
- Incentivar o diálogo no local de trabalho - Explicar as reacções e frustrações aos colegas para promover a compreensão mútua.
- Passar do evitamento para o envolvimento proactivo - Em vez de interiorizar o stress, utilizar discussões abertas para desarmar a tensão e criar um ambiente de trabalho mais favorável.

Ao aplicar estes conhecimentos, o participante iniciou conversas sobre o stress com a sua equipa, tornando mais fácil para os colegas reconhecerem e lidarem com a tensão emocional no local de trabalho.

3. Resultados e conclusões

As alterações, embora pequenas, conduziram a melhorias visíveis nas interações da equipa:

- Melhoria do ambiente de trabalho - Os colegas tornaram-se mais compreensivos e solidários, reduzindo conflitos desnecessários.
- Maior sensibilização da equipa para os factores de stress - Incentivar uma cultura em que o stress seja reconhecido e não ignorado.
- Trabalho de equipa mais equilibrado e eficaz - O participante e os seus colegas estão agora mais aptos a reconhecer e a gerir em conjunto situações de stress.

Este caso destaca o poder da comunicação na construção da resiliência. Ao dar passos pequenos, mas significativos, no sentido de um diálogo aberto, o participante ajudou a criar um ambiente de trabalho mais colaborativo e consciente do stress, melhorando o bem-estar individual e a dinâmica da equipa.

Alemanha - Caso de Resiliência Organizacional

Estabelecimento de estruturas de gestão de crises numa organização alemã de cuidados de saúde

1. Contexto e desafio

Um prestador de cuidados de saúde alemão que opera várias instalações enfrentou desafios significativos na coordenação de crises. Quando a pandemia se instalou, tornou-se claro que não existia uma estrutura centralizada de gestão de crises, o que levou a atrasos, ineficiências e falhas de comunicação. A organização debateu-se com:

- Não foram criadas equipas de resposta a crises
- Falta de planos de crise estruturados
- Canais de comunicação pouco claros entre os serviços

Sem uma estratégia coordenada, a organização teve de desenvolver estruturas de gestão de crises em tempo real enquanto lidava com a emergência em curso.

2. Ideias e acções resultantes da formação

A formação Empowerment4Pandemics ajudou a organização a identificar os principais pontos fracos e a reconhecer a importância de um planeamento estruturado de crises. As principais percepções incluíram:

- A necessidade de equipas de crise predefinidas - Estabelecimento de funções e responsabilidades claras de liderança para situações de emergência.
- Desenvolvimento de planos de crise estruturados - Criação de procedimentos normalizados para resposta e comunicação.
- Melhorar a coordenação interna - Reforçar o fluxo de informações entre as instalações para garantir uma resposta mais coesa.

Após a formação, a organização decidiu realizar um workshop interno para determinar quais as medidas a implementar em primeiro lugar. O objetivo é introduzir gradualmente melhorias com base nos conhecimentos adquiridos na formação.

3. Próximas etapas e perspectivas

Uma vez que a organização ainda está na fase inicial de implementação das mudanças, ainda não há resultados concretos disponíveis. No entanto, a formação ajudou a:

- Sensibilizar para as lacunas na preparação para situações de crise e para a necessidade de um planeamento estruturado.
- Incentivar os debates internos sobre o reforço dos mecanismos de resposta a crises.
- Fornecer um ponto de partida para o desenvolvimento de uma abordagem mais coordenada e sistemática da gestão de crises.

Este caso mostra que a criação de resiliência leva tempo. Ao comprometer-se com melhorias passo a passo, a organização está a lançar as bases para uma melhor preparação em futuras emergências.

Itália – Caso de Resiliência Individual

Reforçar a comunicação para resistir às crises

1. Contexto e desafio

Organização: *Sistema de Saúde da Província do Tirol do Sul*

O Sistema de Saúde do Tirol do Sul enfrentou desafios significativos de comunicação interna durante situações de crise. Embora as equipas de crise se reunissem diariamente em grupos de trabalho, a falta de clareza das funções e responsabilidades gerava frequentemente confusão. A tomada de decisões era vista como sendo do topo para a base, criando tensão entre o pessoal e enfraquecendo a coesão da equipa. Estes desafios dificultaram a coordenação da crise e afectaram a moral e a resistência do pessoal.

2. Ideias e acções resultantes da formação

Através da formação Empowerment4Pandemias, os participantes adquiriram uma nova perspetiva sobre comunicação e liderança em situações de crise. A formação enfatizou:

- Transparência na comunicação dos riscos - Os participantes reconheceram a importância de uma comunicação clara e aberta nos briefings diários.
- Clarificação das funções - Foram efectuados ajustamentos para garantir que o pessoal a todos os níveis compreendesse as suas responsabilidades, reduzindo a incerteza.
- Colmatar o fosso entre a gestão e o pessoal da linha da frente - Reconhecer a necessidade de uma melhor interação entre os decisores e as equipas operacionais.

Como resultado, os participantes comprometeram-se a rever os processos de comunicação interna para melhorar a clareza, a confiança e o envolvimento da força de trabalho.

3. Resultados e conclusões

Embora ainda em fase inicial, foram observadas melhorias pequenas mas significativas:

- Maior envolvimento do pessoal - Os trabalhadores declararam sentir-se mais incluídos nas discussões, reduzindo os conflitos internos.
- Melhoria do fluxo de comunicação - Reuniões de informação regulares com definições de funções mais claras ajudaram a criar um ambiente de trabalho mais estruturado.
- Reforço da coesão da equipa - Uma maior ênfase na empatia e na colaboração contribuiu para uma força de trabalho mais empenhada e motivada.

Embora as mudanças ainda sejam modestas, a formação aumentou a consciencialização sobre o impacto da comunicação na resiliência. Os participantes dispõem agora de estratégias práticas para promover um melhor trabalho de equipa e coordenação de crises, demonstrando que mesmo pequenos ajustes podem fazer a diferença em ambientes de alta pressão.

Itália - Caso de Resiliência Organizacional

Reforço da preparação para situações de crise nas instituições de saúde italianas

1. Contexto e desafio

Um hospital local, um lar de idosos e o sector sócio-sanitário em Itália enfrentaram desafios significativos na preparação para futuras crises, ao mesmo tempo que geriam as suas operações diárias. Com a previsão de outra vaga pandémica no inverno, havia uma necessidade urgente de planeamento de crises a longo prazo. No entanto, as limitações de tempo e as exigências dos serviços de saúde de rotina tornaram difícil concentrar-se na preparação, na gestão de crises e na garantia de qualidade.

O principal desafio era aprender com as experiências passadas e estabelecer estratégias sustentáveis para melhorar os mecanismos de coordenação, prevenção e resposta a futuras emergências.

2. Ideias e acções resultantes da formação

A formação Empowerment4Pandemias ajudou os participantes a reconhecer a importância de dedicar tempo ao planeamento estratégico de crises.

As principais mudanças iniciadas após a formação incluíram

- Atribuir 20% do tempo de trabalho à estratégia e à preparação a todos os níveis.
- Criar um grupo de trabalho interdisciplinar e interinstitucional a nível provincial para melhorar a colaboração e a partilha de informações.
- Elaborar uma lista de controlo e orientações para a preparação para situações de crise, incluindo:
 - Planeamento de emergência
 - Estrutura da task force e funções de liderança
 - Procedimentos de comunicação interna
 - Sistemas de reserva para funções críticas
 - Medidas de apoio aos profissionais de saúde e suas famílias

Ao implementar estas acções, as instituições pretendiam melhorar a coordenação das crises, reduzir os atrasos na resposta e criar um sistema de saúde mais resistente.

3. Resultados e conclusões

Embora ainda na fase inicial, a abordagem estruturada introduzida na formação já conduziu a melhorias visíveis:

- Esforços de preparação mais estruturados - Funções e responsabilidades mais claras ajudaram a reduzir a confusão e a melhorar a eficiência.
- Maior colaboração interinstitucional - O grupo de trabalho incentivou uma melhor comunicação e o planeamento conjunto de crises.
- Uma mentalidade proactiva em relação à gestão de crises - O pessoal compreende agora a importância de esforços regulares de preparação, mesmo fora de situações de emergência.

Uma das principais conclusões foi a importância do planeamento e da colaboração a longo prazo. Ao dedicar tempo à estratégia e à prevenção durante as operações de rotina, as instituições estão mais bem posicionadas para responder eficazmente quando ocorre uma crise.

Portugal – Caso de Resiliência Individual

Reforçar a resiliência individual no sector da saúde em Portugal

1. Contexto e desafio

Um profissional de saúde em Portugal participou na formação Empowerment4Pandemias para melhorar as suas capacidades de resposta a crises e de liderança. A sua função exige a coordenação de estratégias de gestão de crises, a garantia de uma comunicação clara durante as emergências e a manutenção do bem-estar do pessoal sob pressão.

Antes da formação, o participante enfrentava desafios na tomada de decisões estruturadas durante as crises. Havia também um conhecimento limitado sobre a forma de avaliar os níveis de resiliência do pessoal, o que dificultava a abordagem proactiva do stress, da adaptabilidade e das ineficiências de comunicação na organização.

2. Ideias e acções resultantes da formação

A formação forneceu ferramentas práticas para melhorar a gestão estratégica de crises e a resiliência organizacional. As principais conclusões incluíram:

- Implementação de ferramentas de autoavaliação da resiliência - Avaliar regularmente os níveis de stress do pessoal, a adaptabilidade e a eficácia da comunicação para identificar áreas a melhorar.
- Aplicação de quadros estruturados de tomada de decisão - Garantir respostas coordenadas e eficientes em situações de alta pressão.
- Estratégias de liderança melhoradas para a comunicação em situações de crise - Concentrar-se numa comunicação transparente e estruturada para minimizar a confusão e melhorar os tempos de resposta.

Como resultado direto da formação, o participante integrou ferramentas de autoavaliação nas revisões de resiliência organizacional e recomendou que outras equipas participassem em futuras sessões de formação.

3. Resultados e conclusões

Embora ainda na fase inicial, a formação já contribuiu para importantes mudanças de mentalidade e melhorias iniciais:

- Gestão proactiva de crises - Avaliações regulares da resiliência do pessoal ajudam a detetar sinais precoces de stress e esgotamento, permitindo intervenções atempadas.
- Liderança mais forte em situações de crise - A comunicação e a tomada de decisões mais estruturadas conduziram a uma melhor coordenação entre departamentos.
- Maior sensibilização para a adaptabilidade na resposta a crises - Reconhecer que a flexibilidade nos protocolos e nas abordagens de liderança é tão crucial como os planos de emergência predefinidos.

24

Uma das conclusões mais valiosas foi a constatação de que a resiliência é um processo contínuo e não apenas uma estratégia de resposta a crises. Ao incorporar práticas de autoavaliação e estratégias de comunicação estruturadas nas operações diárias, a organização está mais bem preparada para gerir futuros desafios na área da saúde com maior eficiência e confiança.

Portugal - Caso para a Resiliência Organizacional

Reforço da Resiliência Organizacional no Hospital do Norte, Portugal

1. Contexto e desafio

O Hospital do Norte (nome fictício), uma das maiores instituições de saúde de Portugal, enfrentou graves desafios operacionais e psicológicos durante um surto pandémico. O aumento do número de doentes em estado crítico levou à escassez de recursos, a falhas de comunicação e ao esgotamento do pessoal. Embora os protocolos de emergência estivessem em vigor, a crise expôs lacunas na coordenação entre departamentos, na tomada rápida de decisões e na resiliência mental dos profissionais de saúde.

A funcionar no âmbito do Serviço Nacional de Saúde (SNS) de Portugal, o hospital estava sob pressão constante para gerir a elevada procura de doentes, as limitações financeiras e as restrições de pessoal. A coordenação com o INEM (Instituto Nacional de Emergência Médica) acrescentou outro nível de complexidade, uma vez que a sobrecarga dos serviços de emergência levou a atrasos nas transferências de doentes e na gestão da capacidade da UCI.

Além disso, a escassez de EPI, ventiladores e camas de UCI obrigou os profissionais de saúde a tomar decisões éticas e médicas difíceis em condições extremas. A exaustão do pessoal e o sofrimento moral tornaram-se preocupações prementes, afectando ainda mais a resiliência e a eficiência da resposta a crises.

2. Ideias e acções resultantes da formação

A formação Empowerment4Pandemias proporcionou aos líderes hospitalares e ao pessoal da linha da frente estratégias para aumentar a resiliência individual e organizacional. As principais acções realizadas incluíram:

- Melhoria da comunicação em caso de crise - Foram introduzidos briefings estruturados e painéis de controlo digitais para facilitar a partilha de informações em tempo real entre departamentos.
- Apoio à resiliência psicológica - Foi criado um sistema de apoio entre pares, que junta pessoal sénior e colegas mais jovens para gerir o stress e evitar o esgotamento.
- Formação baseada em cenários - O pessoal participou em exercícios de estudo de casos, simulando situações de crise complexas para melhorar a tomada de decisões e a adaptabilidade.
- Equipas de resposta interdisciplinares - Foram formadas equipas mistas de diferentes especialidades para melhorar a colaboração e a atribuição de recursos durante as emergências.

3. Resultados e conclusões

Embora ainda na fase inicial, o hospital observou melhorias notáveis na resposta a crises e na resiliência:

- Tomada de decisões e coordenação mais rápidas - A comunicação estruturada reduziu os atrasos de resposta em 30%.
- Aumento da confiança do pessoal - Os trabalhadores da linha da frente referiram uma menor ansiedade e uma melhor preparação para lidar com situações de emergência.
- Atribuição mais eficiente de recursos - As equipas interdisciplinares melhoraram os processos de transferência de doentes e reduziram os estrangulamentos.
- Planeamento mais sólido a longo prazo - Os conhecimentos adquiridos durante a formação estão agora a ser integrados nas políticas do hospital e nos programas de desenvolvimento contínuo do pessoal.

Este estudo de caso realça que a criação de resiliência vai para além dos protocolos - requer um enfoque na adaptabilidade, colaboração e bem-estar mental. Ao incorporar estas estratégias nas operações diárias e no planeamento de crises, o North Hospital está mais bem preparado para futuras emergências de cuidados de saúde.

Inglaterra - Caso para a Resiliência Individual

Reforço da Resiliência Individual no Setor de Cuidados do Reino Unido

1. Contexto e Desafio

Um grupo de profissionais de cuidados no Reino Unido participou na formação Empowerment4 Pandemias para melhorar a resiliência pessoal e a comunicação interpessoal. Os seus papéis exigem resiliência individual, adaptação e competências de comunicação no contexto dos cuidados domiciliários, prestando serviços de saúde e apoio a clientes com diversas necessidades. Antes da formação, os participantes enfrentavam dificuldades para reagir com confiança a comportamentos desafiadores de clientes e para comunicar eficazmente com colegas e gestores em circunstâncias por vezes muito voláteis.

2. Aprendizagens e Ações da Formação

A formação permitiu aos participantes desenvolver competências de adaptação, resolução de problemas e comunicação. Principais aprendizagens:

- **Uso de ferramentas de autoavaliação de resiliência** – A equipa avaliou coletivamente estratégias individuais e coletivas de enfrentamento, adaptabilidade e comunicação, identificando forças e pontos a melhorar.
- **Aplicação de modelos estruturados de decisão** – Foram desenvolvidas abordagens coordenadas para responder ao aumento de procura, nomeadamente na alocação de pessoal em zonas dispersas.
- **Melhoria na comunicação e adaptação** – Os profissionais melhoraram a sua comunicação em situações de elevada pressão, ajustando-se com sensibilidade às necessidades dos clientes.

Como resultado direto, integraram o que aprenderam na prática, contribuíram para a avaliação da resiliência da organização e comprometeram-se com o desenvolvimento contínuo.

3. Resultados e Conclusões

- **Confiança em crise** – As autoavaliações, seguidas de diálogo aberto, criaram um ambiente de apoio para reconhecer pontos fortes e fracos, promovendo aprendizagem mútua.
- **Competência em crise** – A comunicação aberta melhorou a coordenação durante picos de procura.
- **Competências de comunicação em crise** – A reflexão sobre incidentes críticos levou a mais criatividade e adaptabilidade com clientes. Uma das conclusões mais relevantes foi que o desenvolvimento da resiliência é um processo individual e coletivo que requer compromisso contínuo, especialmente em contextos profissionais com trabalho isolado.

Inglaterra - Caso para a Resiliência Organizacional

Reforço da Preparação para Crises nas Organizações de Cuidados em Inglaterra

1. Contexto e Desafio

A organização em estudo presta serviços residenciais de cuidados a uma clientela dispersa geograficamente com necessidades pessoais e de saúde diversas. A equipa de assistentes é reduzida e realiza tanto atendimentos de rotina como de emergência.

Antes da formação, a organização não tinha uma compreensão clara do risco nem uma estratégia definida de resposta a crises.

2. Aprendizagens e Ações da Formação

A formação Empowerment4Pandemias sensibilizou os participantes para a importância da planificação estratégica de crises:

- **Compreensão da capacidade de resposta** – Uma autoavaliação organizacional realizada pelo corpo diretivo permitiu identificar forças e lacunas de forma realista.
- **Gestão da informação** – Foram identificadas boas práticas na partilha de informações sobre os clientes, e lacunas nos aspetos logísticos da alocação de pessoal, como tempos de viagem e equilíbrio trabalho-vida pessoal.
- **Redes e colaboração setorial** – A resposta eficaz a picos de procura depende também da cooperação com agências e outras entidades. A presença de um parceiro reforçou o valor do aprendizado coletivo.

3. Resultados e Conclusões

- **Melhor compreensão do risco** – A autoavaliação organizacional conjunta resultou numa visão abrangente das capacidades e vulnerabilidades.
- **Uso de tecnologias na comunicação** – Recomendou-se o alargamento do uso das ferramentas digitais para melhorar a gestão logística.
- **Mentalidade proativa e coletiva** – Todos os níveis da organização passaram a reconhecer a importância de esforços regulares de preparação e aprendizagem conjunta.

7. DIRECTRIZES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO EMPOWERMENT4PANDEMIAS

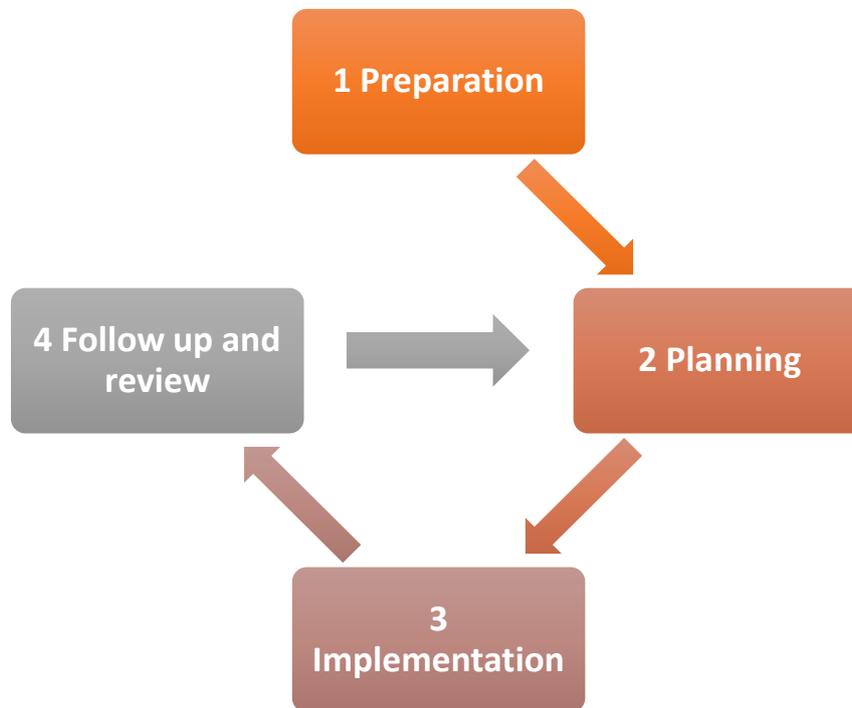
As orientações que se seguem foram desenvolvidas com base nas experiências e lições aprendidas pelos parceiros do projeto **Empowerment4Pandemias** durante a implementação do programa. Estas recomendações reflectem tanto as vantagens como os desafios encontrados em diferentes contextos organizacionais e fornecem uma abordagem estruturada para integrar com êxito o programa de formação e desenvolvimento.

Ao considerar **aspectos organizacionais, de gestão, de recursos humanos, de logística e de financiamento**, estas diretrizes apoiam uma implementação gradual e eficaz da metodologia. Embora cada organização deva adaptar a abordagem às suas necessidades específicas, os princípios fundamentais, processos e recursos aqui descritos fornecem uma base comum para o fortalecimento da resiliência individual e organizacional.

Considerações fundamentais para a implementação

Para integrar com sucesso a abordagem **Empowerment4Pandemias**, as organizações devem garantir que a estrutura, os princípios, os processos e os recursos necessários estejam implementados. Embora a implementação possa variar em função das condições institucionais e dos ambientes de trabalho, certos elementos fundamentais continuam a ser essenciais.

Estas diretrizes descrevem um processo cíclico que segue quatro fases principais:



Empowerment4Pandemias- processo de implementação © e4p

1. Preparação

- Avaliação das necessidades organizacionais e definição de objectivos
- Identificar o pessoal-chave e garantir o apoio dos dirigentes
- Avaliar os recursos disponíveis e as potenciais limitações

2. Planeamento

- Estruturar o programa de formação e determinar os melhores métodos de execução
- Afetação de recursos financeiros, humanos e logísticos
- Alinhamento do programa com os quadros institucionais existentes

3. Implementação

- Realizar sessões de formação e assegurar a participação do pessoal
- Adaptação dos materiais às necessidades da organização
- Incentivar a participação ativa e o feedback dos trabalhadores

4. Acompanhamento e revisão

- Avaliação do impacto do programa e recolha de feedback
- Aperfeiçoamento dos processos com base nas lições aprendidas
- Assegurar a sustentabilidade a longo prazo e a integração nas operações quotidianas

Cada fase contém acções e recomendações práticas, assegurando que o **Empowerment4Pandemias** pode ser integrado com sucesso nas estruturas e fluxos de trabalho existentes, ao mesmo tempo que responde às necessidades de resiliência organizacionais e individuais.

FASE 1 - PREPARAÇÃO

A fase de preparação é essencial para estabelecer as bases antes de introduzir o programa de formação e desenvolvimento Empowerment4Pandemias numa nova organização. Esta fase envolve a avaliação do grau de preparação da organização, o envolvimento da liderança e a identificação das principais necessidades. A adoção destes passos iniciais assegura uma implementação mais suave e aumenta a probabilidade de sucesso a longo prazo.

1. Realização de uma avaliação inicial

Antes de avançar, as organizações devem compreender claramente de que forma o Empowerment4Pandemias se enquadra na sua estrutura. Para o efeito, recomenda-se que

- Leia o Manual de Transferência para se familiarizar com a metodologia.
- Preencher o questionário de autoavaliação (*O Empowerment4Pandemias adapta-se à sua organização?* - Capítulo 5) para avaliar se o programa se alinha com os objectivos existentes, as necessidades do pessoal e as prioridades institucionais.

Esta verificação inicial ajuda a clarificar o que o Empowerment4Pandemias oferece e determina se corresponde aos objectivos da organização, aos grupos-alvo e aos recursos disponíveis.

2. Mentalidade de liderança e mudança cultural

Para que a adoção do Empowerment4Pandemias seja bem sucedida, o empenho da liderança é crucial. Qualquer nova iniciativa ou mudança de prática exige adaptação a todos os níveis, e o pessoal pode inicialmente resistir a modificações das rotinas estabelecidas.

A liderança deve:

- **Compreender o impacto potencial** da formação e a forma como esta se enquadra nos objectivos organizacionais mais amplos.
- **Reconhecer potenciais resistências** e preparar-se para **comunicar** eficazmente o **valor** do programa.
- **Envolver-se no planeamento estratégico** através da avaliação:
 - O que deve ser adaptado ou alterado na estrutura atual.
 - Quais os potenciais obstáculos que podem atrasar ou impedir a implementação.
 - Como integrar a formação sem sobrecarregar o pessoal.

3. Acções-chave para a liderança e a gestão

Para preparar o terreno para uma implementação bem sucedida, a administração deve tomar as seguintes medidas preliminares:

- Definir claramente o objetivo da introdução do Empowerment4Pandemias e alinhá-lo com as prioridades organizacionais existentes.
- Avaliar o grau de preparação da organização através de debates internos com os chefes de departamento e o pessoal-chave.
- Identificar potenciais obstáculos (por exemplo, resistência do pessoal, restrições de tempo, limitações de recursos) e desenvolver estratégias para os ultrapassar.
- Nomear um coordenador ou equipa chave responsável pela supervisão da introdução do programa.

4. Identificação das necessidades organizacionais e individuais

Cada organização é única e a formação deve ser adaptada para satisfazer as necessidades específicas da instituição e do pessoal. A identificação destas necessidades garante que o programa aborda desafios reais e proporciona benefícios práticos.

- Avaliar as prioridades institucionais - Quais são as maiores lacunas de gestão de crises ou de resiliência na organização?
- Definir grupos-alvo - Que membros do pessoal beneficiariam mais com a formação (por exemplo, trabalhadores da linha da frente, gestores, coordenadores de emergência)?
- Considerar a disponibilidade do pessoal e as preferências de aprendizagem - Qual é a melhor forma de integrar a formação nas operações diárias sem causar interrupções?

Ao analisar estes factores numa fase inicial, as organizações podem criar uma base sólida para a fase seguinte: Planeamento.

FASE 2 - PLANEAMENTO

A implementação de um novo programa de formação requer um planeamento estruturado e, em alguns casos, ajustes na estrutura organizacional. Embora o Empowerment4Pandemias possa ser adaptado a diferentes instituições, é necessário um nível mínimo de preparação para garantir uma integração harmoniosa sem perturbar as operações existentes.

Esta fase centra-se no estabelecimento de um quadro para a gestão do programa, na constituição de uma equipa de trabalho, na identificação dos recursos necessários e na garantia de medidas de qualidade.

1. Estrutura da gestão de programas

Muitas organizações gerem vários projectos em simultâneo, partilhando frequentemente recursos humanos e financeiros entre iniciativas. Para garantir uma implementação coordenada e eficiente, a gestão do programa deve incluir

- Definição de funções e responsabilidades - Esclarecer quem supervisiona a implementação, quais os membros do pessoal que participam e como são distribuídas as responsabilidades.

- Desenvolver um plano de programa - Delinear o calendário, as principais actividades e os resultados esperados para garantir uma execução estruturada.
- Estabelecer canais de comunicação - Definir a forma como a informação será partilhada internamente entre o pessoal e externamente com os parceiros ou partes interessadas.
- Integração da gestão da qualidade - Alinhar o programa com os sistemas de garantia da qualidade existentes para assegurar a sustentabilidade.

O envolvimento do pessoal numa fase inicial do processo ajuda a reduzir a resistência à mudança. Uma abordagem de colaboração aumenta a aceitação e incentiva a participação ativa. As organizações devem envolver os funcionários através de:

- Determinar a forma de integrar a nova formação nos programas de desenvolvimento do pessoal existentes.
- Identificação dos recursos disponíveis e em falta necessários para a implementação.
- Criar um plano operacional com actividades, responsabilidades e prazos claros.

2. Organização da equipa de trabalho

Para facilitar a implementação do programa, deve ser designada uma equipa dedicada para supervisionar o planeamento, a execução e a monitorização. Dependendo da dimensão e estrutura da organização, a equipa pode incluir

- Um coordenador do programa para gerir a logística e assegurar a continuidade.
- Formadores ou facilitadores responsáveis pela realização da formação.
- Apoio informático e administrativo para ajudar com as ferramentas digitais e a logística.
- Um representante da garantia de qualidade para controlar a eficácia e recolher reacções.

A equipa deve analisar regularmente os progressos, enfrentar os desafios e ajustar os planos conforme necessário.

3. Recursos necessários

Antes de iniciar o programa, as organizações devem avaliar os recursos disponíveis e determinar que apoio adicional pode ser necessário. Os recursos incluem:

- **Recursos humanos** - Pessoal envolvido no planeamento, formação e avaliação.
- **Orçamento** - Financiamento necessário para materiais, facilitadores e logística.
- **Tempo** - Disponibilidade do pessoal para participar na formação sem afetar as operações diárias.
- **Ambiente** - Espaço físico ou virtual para as sessões de formação.
- **Recursos de aprendizagem e ferramentas de trabalho** - Materiais de formação, estudos de casos e métodos de aprendizagem interactivos.
- **Plataforma E4P Online** - Acesso a ferramentas e recursos digitais disponibilizados pelo projeto Empowerment4Pandemics.

As organizações devem avaliar os seus recursos actuais e identificar as lacunas que devem ser colmatadas antes de iniciar a implementação.

4. Formação do pessoal

Para garantir uma execução eficaz do programa, é essencial formar formadores internos ou pessoal-chave que irá apoiar a implementação. Isto pode incluir:

- Introdução à metodologia Empowerment4Pandemias e aos seus principais componentes.
- Formação em ferramentas digitais e abordagens de aprendizagem baseadas em estudos de casos.
- Workshops sobre as melhores práticas para a formação em resiliência nos cuidados de saúde e na gestão de crises.

Uma equipa de formação bem preparada ajuda a aumentar o envolvimento e a garantir a consistência do processo de aprendizagem.

5. Medidas de garantia de qualidade

Para manter a eficácia, o Empowerment4Pandemias deve ser integrado nos Sistemas de Gestão da Qualidade existentes. As organizações podem:

- Utilizar as ferramentas de Garantia de Qualidade (GQ) fornecidas pelo Empowerment4Pandemias (*ver Capítulo 8*).
- Recolher regularmente as reacções dos participantes para avaliar a eficácia.
- Monitorizar os progressos e ajustar os métodos de formação com base nos resultados.

Um compromisso com a garantia de qualidade assegura que o programa permanece relevante, com impacto e alinhado com os objectivos organizacionais.

Próximos passos

Com um plano estruturado, a organização está pronta para passar à Fase 3: Implementação, em que o programa de formação é introduzido, adaptado e ministrado ao pessoal.

FASE 3 - IMPLEMENTAÇÃO

A fase de implementação é a fase em que a formação Empowerment4Pandemias é introduzida, adaptada e ministrada na organização. Nesta fase, o pessoal participa na aprendizagem prática, os gestores supervisionam a integração nas operações diárias e o programa é ajustado para se adaptar às realidades organizacionais.

Uma lição fundamental da experiência-piloto é que o desenvolvimento profissional contínuo é essencial. Aprender fazendo é a forma mais eficaz de os profissionais interiorizarem as técnicas de resiliência e de as aplicarem em situações da vida real.

1. Desenvolvimento profissional contínuo

Para maximizar o impacto da formação, o pessoal deve empenhar-se na aprendizagem e no reforço contínuos. As principais recomendações para os funcionários que estão a receber formação incluem:

- Aplicar técnicas de resiliência no trabalho diário - Implementar acções pequenas e geríveis em vez de esperar por situações de crise.
- Participar em debates entre pares - Partilhar experiências e estratégias com colegas para reforçar a capacidade de resistência da equipa.
- Utilizar ferramentas de autoavaliação - Avaliar regularmente os níveis de stress pessoal e os mecanismos de resposta para ajustar as estratégias conforme necessário.
- Procurar feedback e ajustar as abordagens - Reconhecer que a criação de resiliência é um processo que evolui ao longo do tempo.

2. Orientações práticas para os gestores

Os gestores desempenham um papel fundamental na integração da formação em resiliência na cultura do local de trabalho. Para apoiar uma implementação bem-sucedida, eles devem

- Incentivar a participação do pessoal - Criar um ambiente de trabalho onde os empregados se sintam motivados a aplicar o que aprenderam.
- Integrar os resultados da formação nas operações diárias - Reforçar a aprendizagem, alinhando as estratégias de resiliência com as políticas e procedimentos do local de trabalho.
- Acompanhar os progressos e prestar apoio - Oferecer orientações e ajustamentos com base nas reacções do pessoal e nos desafios observados.
- Liderar pelo exemplo - Demonstrar técnicas de resiliência nas práticas de liderança para incentivar a sua adoção pelos empregados.

Próximos passos

Depois de a formação ser introduzida e aplicada em contextos reais de trabalho, a organização deve passar à Fase 4: Acompanhamento e Revisão, em que a eficácia do programa é avaliada, são feitos ajustamentos e é assegurada a sustentabilidade a longo prazo.

FASE 4 - ACOMPANHAMENTO E REVISÃO

A fase de acompanhamento e revisão garante que a formação do Empowerment4Pandemics continua a ser eficaz e relevante ao longo do tempo. Esta fase envolve a monitorização dos resultados, a avaliação do impacto e a realização dos ajustamentos necessários para melhorar o programa. Um sistema estruturado de monitorização e avaliação fornece dados valiosos sobre o desempenho, os desafios e as áreas a melhorar.

1. Ajustamento e melhoria

Para manter a eficácia a longo prazo, as organizações devem:

- Recolher feedback dos participantes - Utilize inquéritos, entrevistas ou discussões informais para compreender os pontos fortes e as lacunas da formação.

- Analisar a aplicação no mundo real - Avaliar se o pessoal está a integrar técnicas de resiliência no seu trabalho diário e identificar eventuais obstáculos.
- Aperfeiçoar o conteúdo da formação - Adaptar os materiais e os métodos de apresentação com base no feedback para garantir uma relevância contínua.
- Proporcione sessões de atualização - Ofereça oportunidades de formação de acompanhamento para reforçar conceitos-chave e introduzir novos conhecimentos.

2. Comunicação, divulgação e integração

Para que o programa tenha um impacto duradouro, deve ser integrado na cultura organizacional e partilhado para além dos participantes iniciais. As organizações podem:

- Reforçar a comunicação interna - Atualizar regularmente o pessoal sobre os desenvolvimentos dos programas, as histórias de sucesso e as melhores práticas.
- Divulgar resultados - Partilhar as principais conclusões com as partes interessadas, instituições parceiras e redes profissionais.
- Integrar os princípios de resiliência nos procedimentos padrão - Assegurar que as lições da formação se tornem parte das políticas e práticas institucionais.
- Incentivar a partilha de conhecimentos - Facilitar debates e intercâmbios contínuos entre os funcionários para manter o empenho.

Garantir o impacto a longo prazo

A fase de acompanhamento não é uma conclusão, mas um passo para a melhoria contínua. As organizações devem comprometer-se a:

- Rever e atualizar regularmente as estratégias de resiliência
- Manter a participação nas redes Empowerment4Pandemics
- Adaptar o programa a novos desafios e à evolução das necessidades

Ao monitorizar e aperfeiçoar sistematicamente a formação, as instituições podem garantir que o reforço da resiliência continua a ser uma prioridade permanente, beneficiando tanto os indivíduos como a organização no seu conjunto.

8. FERRAMENTAS PARA A GARANTIA DA QUALIDADE

A Garantia de Qualidade (GQ) no âmbito do Empowerment4Pandemics é um processo contínuo concebido para garantir a eficácia do programa de formação, melhorar as intervenções para os grupos-alvo e adaptar os métodos a diferentes contextos organizacionais. A avaliação e o aperfeiçoamento regulares ajudam a manter padrões elevados na formação em resiliência, ao mesmo tempo que respondem às necessidades específicas de cada instituição.

Uma vez que o desenvolvimento e a adaptação contínuos são elementos fundamentais da metodologia Empowerment4Pandemics, os parceiros do projeto deram passos significativos para estabelecer medidas claras de GQ. Estas ferramentas foram concebidas para:

- Assegurar a implementação consistente e de alta qualidade do programa de formação.
- Identificar áreas a melhorar e permitir ajustamentos atempados.

- Integrar-se sem problemas com os procedimentos de GQ existentes nas organizações participantes.

Em seguida, são delineadas as principais ferramentas de GQ que devem ser aplicadas quando se utiliza o Empowerment4Pandemias para garantir resultados de aprendizagem eficazes e sustentabilidade a longo prazo.

Principais ferramentas de garantia de qualidade

Para garantir a implementação efectiva da metodologia Empowerment4Pandemias, devem ser aplicadas as seguintes ferramentas de Garantia de Qualidade (GQ). Estas ferramentas apoiam a prestação de formação consistente, a medição do impacto e a melhoria contínua.

1. Mecanismos de feedback e avaliação

O feedback regular é essencial para identificar os pontos fortes, os desafios e as áreas a melhorar. As organizações devem implementar:

- Inquéritos pré e pós-formação - Avaliar as expectativas dos participantes, o progresso da aprendizagem e a perceção da eficácia da formação.
- Formulários de feedback estruturados - Recolha de informações dos formadores e dos participantes sobre a relevância dos conteúdos, os métodos de apresentação e as áreas que necessitam de ser aperfeiçoadas.
- Debates de grupos de discussão - Facilitar o diálogo entre os participantes para obter informações qualitativas sobre as suas experiências e a aplicação prática da formação.

2. Sistema de controlo e de informação

Um sistema de monitorização estruturado garante que os resultados da formação estão alinhados com os objectivos organizacionais. Os principais elementos incluem:

- Acompanhamento dos níveis de participação e de empenhamento - Monitorizar as taxas de presença e a participação em debates ou exercícios.
- Avaliações observacionais - Os formadores e facilitadores devem documentar a forma como os participantes se envolvem nos estudos de caso e nas actividades de aprendizagem.
- Modelos de relatórios regulares - A documentação padronizada ajuda as organizações a acompanhar o progresso ao longo do tempo e a ajustar a implementação conforme necessário.

3. Integração com os sistemas de gestão da qualidade existentes

Para aumentar a sustentabilidade a longo prazo, as medidas de GQ do Empowerment4Pandemias devem ser integradas nos processos organizacionais existentes. Isto inclui:

- Alinhar a formação em resiliência com programas mais alargados de desenvolvimento do pessoal.
- Incorporação de indicadores de preparação para crises nas análises de desempenho institucional.

- Assegurar o empenhamento dos dirigentes na avaliação e melhoria contínuas.

4. Estratégias de melhoria contínua

O Empowerment4Pandemias dá ênfase ao aperfeiçoamento contínuo dos materiais e métodos de formação com base na aplicação no mundo real. As abordagens recomendadas incluem:

- Actualizações regulares do currículo - Ajustar o conteúdo da formação com base no feedback e nas melhores práticas emergentes.
- Programas de desenvolvimento de formadores - Fornecer cursos de atualização periódicos aos formadores para manter uma prestação de elevada qualidade.
- Redes de aprendizagem entre pares - Incentivar o pessoal a partilhar experiências e lições aprendidas dentro e entre organizações.

Garantir o impacto a longo prazo

Ao aplicar estas ferramentas de GQ, as organizações podem manter a eficácia e a relevância do programa de formação Empowerment4Pandemias. Um compromisso com a avaliação regular, a adaptação e a melhoria da qualidade garante que tanto os indivíduos como as instituições continuem a beneficiar de estratégias estruturadas de criação de resiliência ao longo do tempo.

9. CONSTRUIR UMA REDE DE RESILIÊNCIA

Uma rede de resiliência ajuda as organizações e os profissionais a manterem-se ligados, a trocarem ideias e a melhorarem continuamente as suas estratégias de preparação para crises. A abordagem Empowerment4Pandemias incentiva as organizações a participarem em comunidades informais de partilha de conhecimentos, onde podem ser discutidas experiências e melhores práticas.

1. Objetivo da Rede de Resiliência

O objetivo da construção de uma rede de resiliência é

- Incentivar a colaboração entre os profissionais de saúde, os decisores e os educadores.
- Facilitar a partilha de conhecimentos sobre estratégias de resiliência e preparação para situações de crise.
- Apoiar o desenvolvimento profissional, oferecendo acesso a recursos partilhados, debates e estudos de casos.
- Promover a cooperação entre sectores para melhorar a resposta às crises a nível local, nacional e europeu.

2. Formas de ligação e partilha de conhecimentos

As organizações e os indivíduos podem envolver-se em redes de resiliência de diferentes formas, dependendo das suas necessidades e preferências. As abordagens sugeridas incluem:

- Aderir a grupos profissionais no LinkedIn - A equipa do Empowerment4Pandemias criou um grupo no LinkedIn onde os membros podem partilhar experiências, discutir temas relacionados com a resiliência e manter-se actualizados sobre os desenvolvimentos relevantes.
- Participar em eventos e webinars do sector - A participação em conferências, workshops e sessões de formação centrados na resiliência pode ajudar os profissionais a manterem-se informados.
- Criar grupos locais de partilha de conhecimentos - Incentivar os debates dentro de uma organização ou entre instituições parceiras pode reforçar a preparação prática para as crises.
- Colaboração com organizações semelhantes - A troca de experiências e de melhores práticas com outras instituições pode ajudar a aperfeiçoar as estratégias de gestão de crises.

3. Como é que as organizações podem beneficiar da criação de redes

Ao participar em debates centrados na resiliência, as organizações podem

- Obter informações de outros profissionais que implementaram medidas de reforço da resiliência.
- Identificar desafios comuns e conhecer soluções práticas que funcionaram noutros locais.
- Expandir as ligações profissionais com pessoas e instituições envolvidas na gestão de crises.

4. Garantir o envolvimento a longo prazo

Embora o projeto Empowerment4Pandemias forneça uma plataforma inicial para a colaboração, o sucesso a longo prazo de uma rede de resiliência depende do envolvimento contínuo e da partilha de conhecimentos. As organizações e os indivíduos são encorajados a:

- Manter-se ativo nos debates, quer em linha quer nas suas redes profissionais.
- Partilhar estudos de casos e experiências para contribuir para o processo de aprendizagem colectiva.
- Incentivar o intercâmbio interno de conhecimentos nas suas instituições.

Ao promover uma cultura de aprendizagem partilhada, as organizações podem reforçar a sua própria preparação para as crises, contribuindo simultaneamente para um intercâmbio mais alargado de estratégias de resiliência.

10. RECOMENDAÇÕES DE POLÍTICAS

Com base nas experiências, actividades-piloto e feedback institucional recolhido ao longo do projeto *Empowerment4Pandemias*, as seguintes recomendações de políticas visam apoiar as instituições de saúde, os decisores e os prestadores de formação no reforço da resiliência individual e organizacional face a eventos de crise. Estas recomendações centram-se em medidas práticas e transferíveis que podem ser adaptadas a diferentes contextos de cuidados de saúde, reconhecendo a diversidade institucional e os diferentes níveis de preparação.

1. Integrar a formação em resiliência no desenvolvimento profissional obrigatório

A formação em resiliência deve fazer parte da formação contínua obrigatória dos profissionais de saúde. Para aumentar a adesão e o carácter prático:

- Integrar módulos centrados na resiliência nos actuais programas de ensino profissional e superior.
- Tornar a preparação para as crises um elemento fixo dos quadros de desenvolvimento profissional.
- Combinar elementos de competências transversais (por exemplo, comunicação, regulação emocional) com módulos de formação técnica, tais como simulações de acidentes em massa ou exercícios de emergência.
- Utilize formatos curtos e flexíveis, como microaprendizagem, estudos de caso ou unidades modulares em linha.

2. Promover uma abordagem estruturada e psicologicamente informada da comunicação em situações de crise

A comunicação interna e externa durante uma crise deve ser clara, coordenada e psicologicamente sensível:

- Estabelecer protocolos internos para uma comunicação transparente entre a direção, o pessoal e as funções de apoio.
- Incluir briefings regulares e estruturados durante as fases de crise para evitar a desinformação e reduzir a incerteza.
- Envolver profissionais formados em comunicação de crises, com competências específicas para lidar com populações vulneráveis.
- Promover a formação em comunicação sobre riscos e saúde que tenha em conta a dinâmica emocional durante as emergências de saúde pública.

3. Reforçar o empenhamento da liderança nas estratégias de resiliência

O planeamento da resiliência deve ser aprovado e conduzido pela liderança institucional:

- Assegurar que a resiliência seja formalmente integrada nas estruturas de gestão dos cuidados de saúde.
- Integrar a formação dos dirigentes sobre o bem-estar do pessoal, a preparação emocional e a comunicação estratégica.
- Introduzir estruturas de responsabilidade claras e mecanismos de acompanhamento para garantir a responsabilização dos dirigentes na preparação para as crises.

4. Estabelecer uma colaboração interdisciplinar e intersectorial

A resiliência é uma responsabilidade partilhada e beneficia da cooperação entre sectores:

- Promover a cooperação entre os cuidados de saúde, os serviços de emergência, a educação e os serviços sociais.
- Facilitar a criação de redes regionais e locais para o planeamento conjunto e a partilha de recursos.
- Explorar parcerias público-privadas para promover o investimento partilhado em formação, logística e planeamento da continuidade do serviço.

5. Introduzir ferramentas de autoavaliação da organização para a preparação para situações de crise

A reflexão regular sobre o grau de preparação institucional deve ser uma prática corrente:

- Utilizar ferramentas estabelecidas, como o Índice de Segurança Hospitalar da OMS ou os Quadros de Resiliência da OCDE, como pontos de referência.
- Realizar revisões anuais estruturadas da resiliência organizacional com a participação do pessoal a todos os níveis.
- Integrar circuitos de feedback em tempo real de crises ou simulacros recentes para atualizar procedimentos e identificar lacunas sistémicas.

6. Assegurar o apoio à saúde mental e ao bem-estar dos trabalhadores do sector da saúde

A resiliência mental é fundamental para manter a continuidade dos serviços de saúde durante crises prolongadas:

- Criar redes de apoio entre pares, programas de tutoria e acesso a serviços psicológicos externos.
- Criar uma cultura no local de trabalho que normalize as discussões sobre o stress e a exaustão emocional.
- Formar os dirigentes e o pessoal de supervisão para que reconheçam os sinais precoces de sofrimento e respondam com apoio prático.

41

7. Apoiar mecanismos flexíveis e adaptáveis de resposta a situações de crise

A existência de protocolos rígidos pode impedir uma ação atempada e eficaz:

- Desenvolver quadros de planeamento adaptativo que permitam ajustamentos em tempo real com base na evolução da dinâmica da crise.
- Promover a formação em matéria de tomada de decisões adaptativas, especialmente em ambientes de cuidados descentralizados.
- Institucionalizar os processos de recolha de ensinamentos após cada crise ou simulação para garantir a adaptação contínua das medidas de resposta.

8. Investir em ferramentas digitais e na ciber-resiliência para a gestão de crises

As infra-estruturas digitais são essenciais para a coordenação, mas também vulneráveis em situações de crise:

- Financiar o desenvolvimento e a implantação de plataformas de formação digital com conteúdos centrados na resiliência.
- Apoiar a integração de painéis de gestão de crises, sistemas de alerta e ferramentas de acesso remoto à saúde.
- Incluir medidas de cibersegurança e protocolos de proteção de dados no planeamento da preparação para crises para garantir a continuidade operacional e a confiança durante as perturbações.

9. Integrar as estratégias de resiliência nos quadros de garantia da qualidade

A resiliência não deve ser um complemento, mas sim parte integrante dos sistemas de qualidade e de responsabilização:

- Alinhar os indicadores de resiliência com as normas de acreditação e de gestão da qualidade existentes.
- Incentivar a realização de auditorias externas ou avaliações pelos pares, a fim de proporcionar uma perspectiva externa e identificar os pontos cegos.
- Exigir a comunicação transparente de indicadores de preparação para situações de crise, ajudando as instituições a manterem-se responsáveis e concentradas na preparação a longo prazo.

10. Promover o intercâmbio de conhecimentos e a prospectiva estratégica através de redes de resiliência

A colaboração contínua é vital para a aprendizagem partilhada e a inovação:

- Apoiar as redes de resiliência a nível nacional e europeu para o intercâmbio entre pares, o co-desenvolvimento de ferramentas e o apoio mútuo.
- Incentivar a participação em processos de previsão estratégica, como o planeamento de cenários e a antecipação de riscos a longo prazo.
- Facilitar as comunidades locais de prática que reúnem profissionais de saúde, instituições académicas e responsáveis pelo planeamento de emergências para desenvolver capacidades partilhadas.

11. CONCLUSÕES

O projeto Empowerment4Pandemias demonstrou que a criação de resiliência nos cuidados de saúde e na gestão de crises requer uma combinação de formação estruturada, compromisso organizacional e colaboração contínua. As experiências adquiridas com a implementação do programa de formação em vários países europeus forneceram informações valiosas sobre a forma como as organizações podem reforçar a preparação individual e institucional para as crises.

Principais conclusões do projeto

1. A formação em resiliência apoia a preparação para situações de crise

- O programa de formação introduziu ferramentas e técnicas práticas que ajudaram os profissionais de saúde e os decisores a melhorar a sua resposta a situações de crise.
- Os participantes referiram uma maior sensibilização para os factores de stress, melhores práticas de comunicação e uma maior concentração na gestão adaptativa de crises.

2. O empenhamento organizacional é essencial

- A aplicação bem sucedida de estratégias de resiliência depende do empenhamento da liderança e da integração estrutural.
- As instituições que dedicaram tempo e recursos ao desenvolvimento da resiliência registaram melhorias na comunicação interna, no trabalho em equipa e no planeamento estratégico.

3. Pequenas mudanças têm um impacto significativo

- Embora o Empowerment4Pandemias não tenha sido uma intervenção em grande escala, forneceu conhecimentos práticos e aplicáveis que os profissionais podem integrar nas suas rotinas diárias.
- Mesmo ajustamentos modestos, como a melhoria dos canais de comunicação ou a incorporação de técnicas de gestão do stress, contribuíram para um ambiente de trabalho mais coeso e preparado para as crises.

4. A cooperação intersectorial e interdisciplinar é crucial

- O projeto destacou a importância da colaboração entre os prestadores de cuidados de saúde, os serviços de emergência e as instituições de saúde pública.
- Os grupos de trabalho interdisciplinares e as redes de resiliência revelaram-se valiosos para reforçar a coordenação e a partilha de informações.

5. A sustentabilidade requer um compromisso a longo prazo

- A integração da formação em resiliência nos programas de desenvolvimento profissional garante que a preparação para as crises se torne um processo contínuo e não um esforço pontual.
- As instituições devem avaliar e aperfeiçoar regularmente as suas estratégias de resiliência, integrando-as em quadros de garantia de qualidade para manter a eficácia ao longo do tempo.

Olhando para o futuro: Assegurar a sustentabilidade das estratégias de resiliência

O Manual de Transferência Empowerment4Pandemias fornece um guia estruturado para as organizações adoptarem, implementarem e aperfeiçoarem a formação em resiliência. No entanto, o sucesso a longo prazo depende de:

- Institucionalizar a educação para a resiliência nos programas de formação em cuidados de saúde e de desenvolvimento da liderança.
- Incentivar as organizações a continuarem a partilhar as melhores práticas e as lições aprendidas através de redes profissionais.

- Integrar a preparação para situações de crise nos sistemas de gestão da qualidade e de acreditação, a fim de garantir uma atenção permanente.

Ao manter uma colaboração contínua entre profissionais, decisores e instituições, as organizações podem construir sobre os alicerces estabelecidos pelo Empowerment4Pandemics e criar sistemas mais resilientes, adaptáveis e preparados para crises no futuro.

12. CONTACTOS NACIONAIS

| País | | Papel | Contacto |
|------------|---|-----------|--|
| Áustria | UMIT Tirol | Contactos | Nina Lorenzoni Nina.lorenzoni@umit-tirol.at Daniela Wimmer Daniela.wimmer@umit-tirol.at |
| | Hafelekar Consultancy Schober Ltd | Contacto | Paul Schober paul.schober@hafelekar.at |
| Alemanha | Universidade Digital de Berlim | Contacto | Katharina Michel katharina.michel@dbuas.de |
| Itália | ACCADEMIA EUROPEA DI BOLZANO | Contactos | Fabio Carnelli fabio.carnelli@eurac.edu Verónica Moscon veronica.moscon@eurac.edu |
| Portugal | IMMERSIVE LAB LDA | Contacto | Raquel Almeida raquelalmeida@immersivelab.pt Vítor Sá vitor.sa@immersivelab.pt |
| Inglaterra | UNIVERSIDADE DE GLOUCESTERSHIRE | Contacto | Nadine Sulkowski nsulkowski@glos.ac.uk |

13. LEITURAS ADICIONAIS

[World Health Organization \(2020\) WHO-ASPHER Competency Framework for the Public Health Workforce in the European Region. Copenhagen: World Health Organization Regional Office for Europe.](#)

<https://www.bsigroup.com/en-GB/>

<https://www.iso.org/home.html>

<https://www.gov.uk/government/organisations/uk-health-security-agency>

<https://www.hse.gov.uk/simple-health-safety/risk/steps-needed-to-manage-risk.htm>

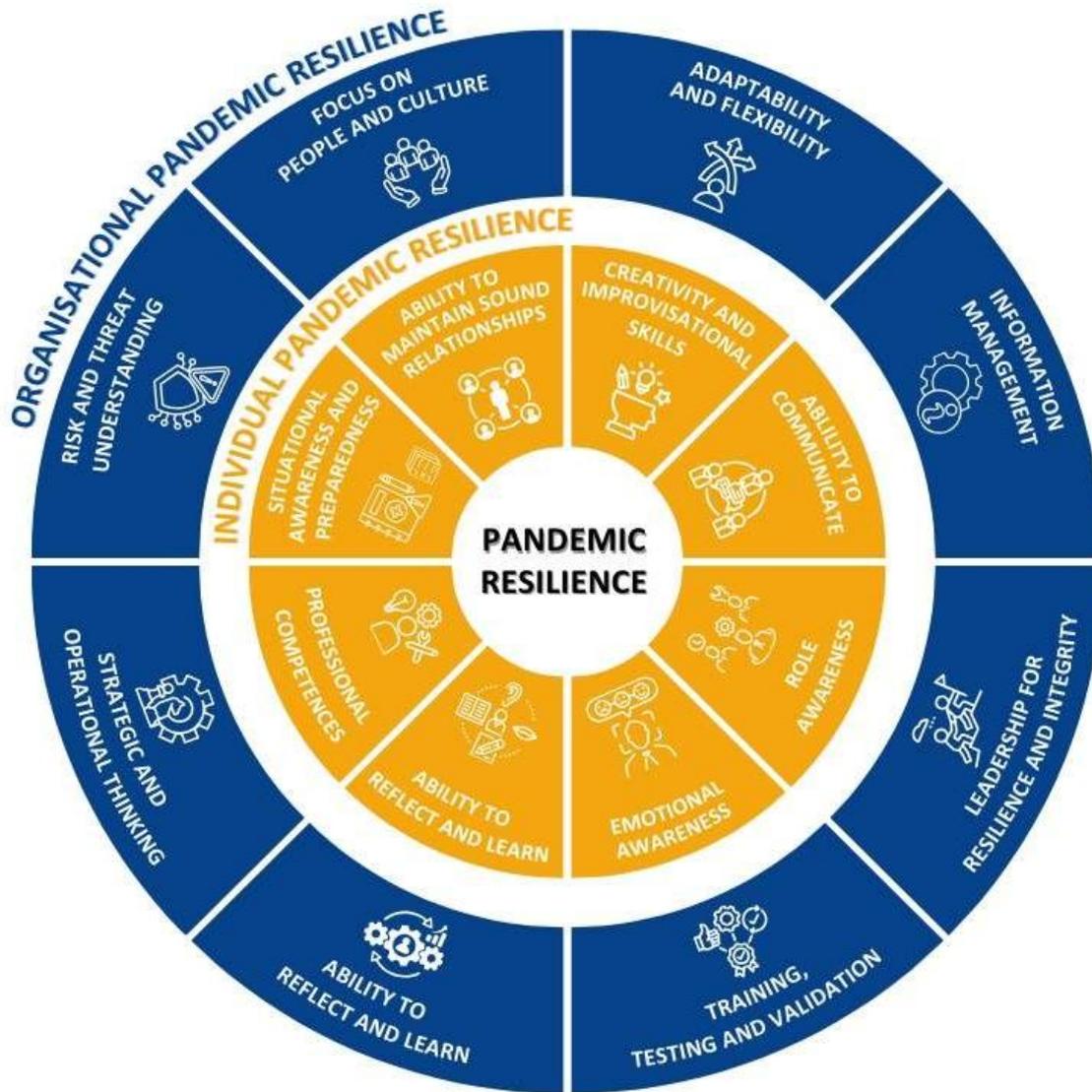
https://health.ec.europa.eu/health-security-and-infectious-diseases_en

14. ANEXOS

Todos os anexos estão disponíveis em inglês, alemão, italiano e português na área de descarregamento <https://empower4pandemias.eu>. O Modelo de Competências e os Modelos de Garantia da Qualidade também estão disponíveis em formato impresso aqui:

- PR1 **Modelo de Competências**
- PR2 **Ferramenta Digital de Avaliação e Desenvolvimento em Resiliência Organizacional**
- PR3 **Ferramenta Digital de Avaliação e Intervenção em Resiliência Individual**
- PR4 **Estudos de Caso e Jogo de Simulação Digital**
- PR5 **A Experiência de Aprendizagem (Curso de Aprendizagem Combinada)**
- Modelos para **Garantia de Qualidade**

a. MODELO DE COMPETÊNCIA



b. QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO CURSO DE APRENDIZAGEM IPR

Questionário de Feedback sobre o Curso de Aprendizagem Combinada de Resiliência Individual a Pandemias

49

Caro participante,

Obrigado por ter participado no curso de aprendizagem mista empowerment4pandemias sobre a resiliência individual à pandemia. Para uma maior otimização, pedimos-lhe que partilhe as suas experiências com o curso e que nos dê o seu feedback profissional. O inquérito demora 5 minutos.

Se tiver mais perguntas ou sugestões, contacte a equipa do projeto através do endereço eletrónico

info@Empowerment4Pandemias.eu

1. Em que país participou no programa de formação?

Áustria - Alemanha - Itália - Portugal - Reino Unido *[obrigatório, escolha única]*

Parte 1: Conteúdo da formação

- **Clareza do conteúdo:**

2. As informações e instruções fornecidas foram claras e fáceis de compreender?

1 nada claro - 2 - 3 - 4 - 5 muito claro *[escolha única]*

3. O material didático, incluindo textos, gráficos e vídeos, foi claro e fácil de compreender?

1 nada claro - 2 - 3 - 4 - 5 muito claro *[escolha única]*

4. Houve algum aspeto que pudesse ser melhorado para aumentar a compreensibilidade?

Enumere estes aspectos e comente a compreensibilidade do curso:

[abrir campo de comentários].

5. Houve algum tema difícil de compreender ou tratar?

Sim- Não *[escolha única]*

5.1 [Se a resposta à pergunta 5 for afirmativa] Especificar:

[abrir campo de comentários].

- **Relevância do conteúdo:**

6. Considerou os conteúdos abordados relevantes para o tema de cada módulo?

1 nada relevante - 2 - 3 - 4 -5 muito relevante *[escolha única]*

7. Teria precisado de apoio ou recursos adicionais durante o curso?

Sim- Não *[escolha única]*

7.1 [Se a resposta à questão 7 for afirmativa] Descreva sucintamente quais as partes e/ou aspectos e porquê:
[abrir campo de comentários].

8. Considerou o conteúdo dos módulos relevante para as pessoas que trabalham no sector da saúde?

1 nada relevante - 2 - 3 - 4 -5 muito relevante *[escolha única]*

9. Há algum tema que ache que deva ser acrescentado à formação?

[abrir campo de comentários].

- **Interatividade e envolvimento:**

10. As tarefas de autorreflexão e os exercícios/interações foram úteis para a compreensão dos temas?

1 nada útil - 2 - 3 - 4 -5 muito útil *[escolha única]*

11. Quais as actividades que considerou mais úteis ou menos úteis?

[abrir campo de comentários].

12. Considerou as tarefas de autorreflexão e os exercícios/interações úteis para a sua vida quotidiana (enquanto profissional de saúde)?

Sim- Não *[escolha única]*

12.1 [Se a resposta à pergunta 12 for negativa] Especificar:

[abrir campo de comentários].

- **Estrutura do curso:**

13. Qual é o seu grau de satisfação com a estrutura do curso, incluindo as reuniões com os formadores e a parte de aprendizagem eletrónica?

1 muito insatisfeito - 2 - 3 - 4 - 5 muito satisfeito *[escolha única]*

14. Considerou as reuniões presenciais e em linha úteis para compreender o conteúdo do curso e interpretar o material?

Sim- Não *[escolha única]*

14.1 [Se a resposta à pergunta 14 for negativa] Explique porquê e apresente sugestões de melhoria:

[abrir campo de comentários].

Parte 2: Experiência do utilizador

- **Navegação:**

15. A navegação na formação foi intuitiva?

1 nada intuitivo - 2 - 3 - 4 - 5 muito intuitivo *[escolha única]*

16. Encontrou alguma dificuldade ou incerteza ao utilizar a plataforma?

Sim- Não *[escolha única]*

16.1 [Se a resposta à pergunta 16 for afirmativa] Queira nomeá-los e descrevê-los sucintamente:

[abrir campo de comentários].

- **Conceção e apresentação:**

17. Como avalia a conceção geral e a apresentação da formação (por exemplo, tamanho dos caracteres, esquema de cores)?

1 mau - 2 -3 -4 -5 excelente *[escolha única]*

- **Interatividade:**

18. A plataforma foi suficientemente interactiva para manter o seu interesse durante toda a formação?

1 nada interativo - 2 - 3 - 4 -5 muito interativo *[escolha única]*

- **Utilização móvel:**

19. Se completou a formação num dispositivo móvel, como foi a sua experiência em comparação com a versão para computador?

[abrir campo de comentários].

20. Tem alguma sugestão para melhorar a experiência geral do utilizador?

[abrir campo de comentários].

Parte 3: Feedback final

- **Impressão geral:**

21. Como classificaria a sua experiência global com os módulos de formação?

1 mau - 2 -3 -4 -5 excelente *[escolha única]*

- **Comentários adicionais:**

22. Há outros comentários ou sugestões que gostaria de partilhar?

[abrir campo de comentários].

C. QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO CURSO DE APRENDIZAGEM OPR

Questionário de Feedback sobre o Curso de Aprendizagem Combinada de Resiliência Organizacional a Pandemias

53

Caro participante,

Obrigado por ter participado no curso de aprendizagem mista empowerment4pandemias sobre resiliência organizacional à pandemia. Para uma maior otimização, pedimos-lhe que partilhe as suas experiências com o curso e que nos dê o seu feedback profissional. O inquérito demora 5 minutos.

Se tiver mais alguma questão ou sugestão, contacte a equipa do projeto através do endereço eletrónico info@Empowerment4Pandemias.eu

1. Em que país participou no programa de formação?

Áustria - Alemanha - Itália - Portugal - Reino Unido *[obrigatório, escolha única]*

Parte 1: Conteúdo da formação

- **Clareza do conteúdo:**

2. As informações e instruções fornecidas foram claras e fáceis de compreender?

1 nada claro - 2 - 3 - 4 -5 muito claro *[escolha única]*

3. O material didático, incluindo textos, gráficos e vídeos, foi claro e fácil de compreender?

1 nada claro - 2 - 3 - 4 -5 muito claro *[escolha única]*

4. Houve algum aspeto que pudesse ser melhorado para aumentar a compreensibilidade?

Enumere estes aspectos e comente a compreensibilidade do curso:

[abrir campo de comentários].

5. Houve algum tema difícil de compreender ou tratar?

Sim- Não *[escolha única]*

5.1 [Se a resposta à pergunta 5 for afirmativa] Especificar:

[abrir campo de comentários].

- **Relevância do conteúdo:**

6. Considerou os conteúdos abordados relevantes para o tema de cada módulo?

1 nada relevante - 2 - 3 - 4 -5 muito relevante *[escolha única]*

7. Teria precisado de apoio ou recursos adicionais durante o curso?

Sim- Não *[escolha única]*

7.1 [Se a resposta à questão 7 for afirmativa] Descrever sucintamente quais as partes e/ou aspectos e porquê:
[abrir campo de comentários].

8. Considerou o conteúdo dos módulos relevante para as pessoas que trabalham no sector da saúde?

1 nada relevante - 2 - 3 - 4 -5 muito relevante *[escolha única]*

9. Há algum tema que ache que deva ser acrescentado à formação?

[abrir campo de comentários].

- **Interatividade e envolvimento:**

10. As tarefas de autorreflexão e os exercícios/interações foram úteis para a compreensão dos temas?

1 nada útil - 2 - 3 - 4 -5 muito útil *[escolha única]*

11. Quais as actividades que considerou mais úteis ou menos úteis?

[abrir campo de comentários].

12. Considerou as tarefas de autorreflexão e os exercícios/interações úteis para a sua vida quotidiana (enquanto profissional de saúde)?

Sim- Não *[escolha única]*

12.1 [Se a resposta à pergunta 12 for negativa] Especificar:

[abrir campo de comentários].

- **Estrutura do curso:**

13. Qual é o seu grau de satisfação com a estrutura do curso, incluindo as reuniões com os formadores e a parte de aprendizagem eletrónica?

1 muito insatisfeito - 2 - 3 - 4 - 5 muito satisfeito *[escolha única]*

14. Considerou as reuniões presenciais e em linha úteis para compreender o conteúdo do curso e interpretar o material?

Sim- Não *[escolha única]*

14.1 [Se a resposta à pergunta 14 for negativa] Explique porquê e apresente sugestões de melhoria:

[abrir campo de comentários].

Parte 2: Experiência do utilizador

- **Navegação:**

15. A navegação na formação foi intuitiva?

1 nada intuitivo - 2 - 3 - 4 - 5 muito intuitivo *[escolha única]*

16. Encontrou alguma dificuldade ou incerteza ao utilizar a plataforma?

Sim- Não *[escolha única]*

16.1 [Se a resposta à pergunta 16 for afirmativa] Queira nomeá-los e descrevê-los sucintamente:

[abrir campo de comentários].

- **Conceção e apresentação:**

17. Como avalia a conceção geral e a apresentação da formação (por exemplo, tamanho dos caracteres, esquema de cores)?

1 mau - 2 -3 -4 -5 excelente *[escolha única]*

- **Interatividade:**

18. A plataforma foi suficientemente interactiva para manter o seu interesse durante toda a formação?

1 nada interativo - 2 - 3 - 4 -5 muito interativo *[escolha única]*

- **Utilização móvel:**

19. Se completou a formação num dispositivo móvel, como foi a sua experiência em comparação com a versão para computador?

[abrir campo de comentários].

20. Tem alguma sugestão para melhorar a experiência geral do utilizador?

[abrir campo de comentários].

Parte 3: Feedback final

- **Impressão geral:**

21. Como classificaria a sua experiência global com os módulos de formação?

1 mau - 2 -3 -4 -5 excelente *[escolha única]*

- **Comentários adicionais:**

22. Há outros comentários ou sugestões que gostaria de partilhar?

[abrir campo de comentários].