

Carvalho
Presidente do Conselho de Administração

Conselho de Administração

De: *Comissão de Humanização*

Para: *Conselho de Administração da ULSCB*

Data: 10.01.2020

Envia Pede Comunica

ACES-PIS ACES-Pinhal Hospital

Assunto: *Carta de Compromisso com a Humanização*

Junto envio Carta de Compromisso com a Humanização elaborada pela Comissão de Humanização da ULSCB, que resulta do documento "Compromisso para a Humanização Hospitalar" do Ministério da Saúde e subscrito pelos hospitais do SNS, para apreciação e homologação do Conselho de Administração. Trata-se de um documento estratégico para o projeto da Humanização no Hospital Amato Lusitano, do qual irá resultar o Plano de Ação com medidas concretas a implementar durante o ano de 2020.

À consideração superior

O coordenador da Comissão

João Carlos Oliveira
João Carlos Oliveira

Despacho/Deliberação
Ex. ULS PCA
Quin a
todas as chef
do CA para
anulim
13/1/2020

A Vogal Titular do Conselho de
Directora Clínica e Hospitalar

Dr. Mário Figueiredo Monteiro André

CARTA DE COMPROMISSO COM A HUMANIZAÇÃO



Unidade Local de Saúde
Castelo Branco, EPE

HOSPITAL AMATO LUSITANO

A Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, através do Hospital Amato Lusitano, assume a presente Carta de Compromisso com a Humanização, que defende uma cultura organizacional assente nos princípios da humanização, reconhecendo na pessoa doente a razão maior da sua existência e nos profissionais de saúde o seu maior valor para a prossecução da sua missão. A humanização, como parte do trabalho relacional, é complementar aos aspetos técnico-científicos que, em conjunto, privilegiam a aplicação do conhecimento e do estado de arte das ciências da saúde, mas também consideram os aspetos subjetivos de quem cuida e de quem é cuidado, como seres com necessidades humanas intrínsecas, plasmadas na compaixão, no respeito e na compreensão que a identidade de cada um exige.

Na complexidade da vida hospitalar, a cultura de humanização exige a participação de todos, profissionais de saúde, doentes, familiares e acompanhantes, num processo de construção contínuo, assente nos pilares da deontologia e éticas profissionais, mas também nas dimensões humanas que privilegiem uma saudável comunicação e empatia que resultem em experiências positivas para doentes e profissionais de saúde, ainda que em contextos de doença. Para que tal se verifique terá de ser priorizada a atenção na competência profissional, nas relações pessoais entre profissionais e doentes, nas relações entre os próprios profissionais e nas relações entre o hospital e a sociedade, sem esquecer a adequação das estruturas físicas e do ambiente hospitalar às necessidades de conforto e personalização do atendimento. A humanização não pode prescindir da competência técnica, assim como da capacidade de comunicação, da cortesia, do carinho e do conforto.

É assim que o Hospital Amato Lusitano assume a Humanização como um dos pilares da qualidade, a qual se norteará pelos seguintes princípios gerais:

1 - A pessoa doente é a razão da existência do Hospital Amato Lusitano, para quem converge a aplicação do conhecimento científico e da *legis artis* das ciências da saúde e da vida, centrado em ações, comportamentos e atitudes de respeito pela dignidade e singularidade de cada ser, no seu todo bio-psico-social.

II - Os profissionais de saúde são o principal ativo do hospital, deles depende o sucesso organizacional e devem pautar a sua ação, atitudes e comportamentos por valores humanos, éticos e culturais, além da aplicação do melhor conhecimento técnico-científico.

III - A boa comunicação entre profissionais e entre estes e os doentes é o meio privilegiado para a humanização, permitindo alcançar níveis de satisfação elevados por todos quantos convivem no ambiente hospitalar.

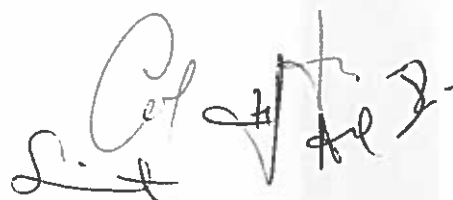
IV – Os espaços físicos onde se desenvolve o atendimento, observação e tratamento dos doentes, deve obedecer a requisitos centrados no bem-estar e conforto dos doentes e acompanhantes.

V – A organização e a gestão devem contribuir para a obtenção da melhor satisfação dos utentes e profissionais, promovendo a auscultação da opinião de uns e outros, por forma a incorporar os seus contributos na decisão.

O Hospital Amato Lusitano define e aceita os seguintes compromissos para a humanização:

1) Personalização do cuidar e do tratar

- a. Na relação entre profissionais e doentes a comunicação estabelece-se com correção, empatia, gentileza e atenção no diálogo, adotando o tratamento do doente pelo seu nome e no respeito pela sua individualidade, cultura e vivência espiritual;
- b. Os profissionais apresentam-se devidamente identificados (com o nome e função profissional) e, sempre que possível, indicam o profissional médico e de enfermagem responsável pelo doente com quem será mantido um diálogo privilegiado, sem prejuízo da necessária multidisciplinaridade da equipa de saúde que participa na assistência ao doente;
- c. Os doentes são respeitados na sua intimidade e na sua identidade corporal, na sua diversidade cultural e espiritual;
- d. Aos doentes é garantido o direito de decisão de conhecer ou não a sua situação de saúde/doença e ao consentimento verdadeiramente informado, livre e esclarecido sobre atos de saúde e poder contar, sempre que o desejar, com a possibilidade de



- ser obtida a opinião e decisão dos conviventes ou familiares que considere significativos;
- e. O HAL dispõe de estruturas e equipas que proporcionam cuidados domiciliários e cuidados pós-alta, nomeadamente hospitalização e visitas domiciliárias, bem como apoio para integração na rede de cuidados integrados continuados;
 - f. É realizado periodicamente auscultação dos utentes, através de inquéritos de satisfação que visem a adequação dos serviços prestados às expectativas dos doentes;
 - g. O HAL dispõe de Guia de Acolhimento aos doentes internados, com informações básicas que proporcionem comportamentos informados e adequados ao ambiente hospitalar;

2) Adequação de estruturas físicas e de organização a medidas de conforto

- a. O HAL dispõe de sinaléticas de orientação adequadas ao encaminhamento dos doentes e dispõe de sistemas informáticos que evitem filas em pé e demoradas para atendimento;
- b. Garante a adequação de áreas de espera que permitam conforto e entretenimento na sua utilização, aparência agradável, ergonomia e temperatura que contribuam para um ambiente física e psicologicamente agradável;
- c. Sempre que possível existirá um local apropriado em cada serviço clínico para atendimento personalizado de doentes e familiares;
- d. Existem condições físicas que permitam a privacidade dos utentes nos espaços de internamento, consulta externa, urgência e MCDT;
- e. O regime de visitas a doentes internados terá em consideração o conforto e a vontade dos doentes e a qualidade do ambiente hospitalar;
- f. O combate ao ruído e a promoção ativa do silêncio serão objeto de um programa específico no funcionamento organizacional diário;

3) Ambiente laboral e motivação profissional

- a. O Hospital Amato Lusitano enquanto instituição proporciona aos seus colaboradores um ambiente de trabalho adequado ao seu desenvolvimento profissional, promovendo a participação nas decisões e favorecerá a partilha de opiniões como meios para a valorização e motivação profissionais;

Col. T. B.
L. V. M. S.

- b. O HAL assume como valores fundamentais a valorização do trabalho e a motivação profissional, assente na autonomia e independência técnica, fomentando o trabalho em equipa e multidisciplinar como esteios de desempenhos de excelência;
- c. O hospital dispõe de Manual de Acolhimento para novos profissionais, específico para cada grupo profissional, bem como um kit de boas vindas;
- d. Dispõe de normas de relacionamento com utentes, nomeadamente normas de comportamento para acolhimento e contato com doentes e comunicação de más notícias;
- e. Dispõe de normas de relacionamento interprofissional, nomeadamente normas de comportamento para o relacionamento baseadas no respeito mútuo, quer pessoal, quer na esfera das relações laborais;
- f. As Cartas dos Direitos e Deveres dos Doentes, bem como os Códigos de Ética e Deontológicos dos profissionais de saúde são documentos vivos na prática que se afirma quotidianamente no Hospital;
- g. O HAL promove a qualidade da comunicação entre os profissionais, assente em canais de comunicação bem definidos, de resolução de conflitos e divergências, de manifestação de problemas e necessidades;
- h. Avalia regularmente a satisfação dos recursos humanos e fomenta a participação dos colaboradores com sugestões de melhoria da qualidade assistencial, do trabalho e das condições em que o mesmo se realiza, bem como cria condições para a participação de desconformidades;
- i. Valoriza e cria condições para a formação profissional contínua, como necessidade para a melhoria do desempenho profissional, nomeadamente nas áreas da comunicação, empatia e relacionamento interpessoal;
- j. Dispõe de amenidades hospitalares para o convívio entre profissionais e investe em cuidados especiais para preservar a saúde e segurança dos profissionais no desempenho da sua profissão.

A HUMANIZAÇÃO É TAREFA DE TODOS!

Adaptado do documento "Compromisso para a Humanização Hospitalar", elaborado pelo Ministério da Saúde e subscrito pelos hospitais do SNS em 4 de Setembro de 2019

Américo Moreira
Ana Paula Nunes Roque
João Manuel Antunes

Sara Neves Simões