

## Compromis pour l'Humanisation

Face à l'exigence de valoriser l'humanisation des soins de santé, en 2019, le "Compromis pour l'Humanisation Hospitalière" (CHH) a été approuvé par le Ministère de la Santé et signé par toutes les institutions hospitalières du Service National de Santé (SNS).

Plus récemment, à travers le "Plan d'Action (version 27-03-2024)" de la Commission Nationale pour l'Humanisation des Soins de Santé au sein du SNS (CNHCS-SNS), la Direction Exécutive du SNS a pris l'engagement de poursuivre les orientations stratégiques du CHH signé en 2019, en le rendant plus vaste, en incluant également les soins de santé primaires, résultat de l'adoption du modèle organisationnel en Unités Locales de Santé pour l'ensemble du SNS.

L'humanisation en santé est également une valeur mise en avant dans le Plan National de Santé et dans la Charte des Droits et Devoirs des Usagers. Il est donc fondamental que les institutions fournissant des soins de santé du SNS continuent à promouvoir et à valoriser l'humanisation des soins de santé, notamment dans leurs relations avec les communautés où elles sont implantées, ainsi qu'avec leurs usagers, leurs familles et leurs collaborateurs, contribuant ainsi à l'amélioration des interactions avec les services de santé et à la qualité des soins prodigués.

L'humanisation accorde la priorité à l'être humain en tant qu'individu unique, et c'est dans ce sens que le "Compromis pour l'Humanisation" valorise la condition humaine dans les relations sociales et professionnelles, en mettant en avant des principes tels que l'empathie, la bienveillance, la cordialité, la compassion, la bonté, la solidarité, l'accueil, l'équité, l'autonomie, la dignité, la participation éclairée, l'"écoute active", le respect de l'individualité et des croyances personnelles, ainsi que l'état émotionnel, psychosocial, culturel, spirituel et éthique des usagers, des familles et des collaborateurs, et parfois leur état de vulnérabilité et de fragilité physique et/ou mentale, parmi d'autres aspects.

Dans cette logique, la personne est au centre des soins, et la personnalisation de la communication est donc crucial de personnaliser la communication, les actes d'accueil, de réconfort, de diagnostic, de communication et de traitement. C'est également une condition primordiale pour la qualité des services et pour le renforcement du lien de confiance entre les usagers, leurs familles, les accompagnants, les aidants, les professionnels de santé, cliniques et non cliniques, le bénévolat et les gestionnaires des institutions de santé du SNS.

Ainsi, sur la base de ces principes, l'Unité Locale de Santé de Lisbonne Occidentale (ULSLO) reconnaît l'importance de l'existence d'un "Compromis pour l'Humanisation", à travers lequel sont énoncées des bases et des principes destinés à encourager, évaluer et renforcer des pratiques et des relations interpersonnelles, interprofessionnelles et multidisciplinaires humanisées, dans le but de développer et de consolider une culture d'humanisation et de bien-être dans sa philosophie organisationnelle.

Dans ce sens, l'ULSLO privilégie la **fourniture de soins de santé humanisés**, de qualité et dans des conditions de sécurité technico-scientifique, en s'orientant selon les valeurs et les principes qui figurent dans son règlement interne. Il appartient à ses professionnels de veiller à leur applicabilité et à leur respect, dans le strict respect des principes inscrits dans les Codes Éthiques et Déontologiques qui guident leur quotidien professionnel:

- Respecter la dignité individuelle de chaque usager: garantir la confidentialité, l'intimité, l'autonomie et le respect de l'individualité de chaque usager;
- Établir une communication personnalisée, claire, honnête, compréhensible et empreinte de compassion;
- Encourager le dialogue et la réflexion: miser sur une communication transparente et sur le partage d'idées, d'opinions et de sentiments de manière constructive;
- Cultiver des relations saines: établir des connexions authentiques, fondées sur la confiance, l'empathie et la collaboration/coopération;
- Valoriser la diversité: reconnaître et respecter les différences culturelles, spirituelles, éthiques, philosophiques, socio-économiques, de genre et autres (par exemple: personnes avec des besoins spécifiques/sensoriels, d'autres nationalités, etc.);
- Promouvoir un environnement accueillant (commodités): créer un environnement humanisé, avec des espaces confortables et des conditions physiques adéquates, contribuant ainsi au bien-être des usagers, des familles et des collaborateurs;
- Investir dans la formation continue des collaborateurs afin qu'ils soient en mesure d'intervenir et de répondre aux droits, aux besoins, aux attentes, aux expériences et aux perceptions des usagers et de leurs familles;
- Investir dans la disponibilité des ressources humaines, matérielles et technologiques, en nombre et en qualité, adaptées aux besoins.

**Ensemble, nous prenons soin de tous!**

Comité de Qualité et de Sécurité - Centre d'humanisation

Lisbonne, 11/12/2024