

Compromisso para a Humanização

Face à exigência de valorizar a humanização dos cuidados de saúde, em 2019, foi aprovado pelo Ministério da Saúde e subscrito por todas as instituições hospitalares do Serviço Nacional de Saúde (SNS) o “Compromisso para a Humanização Hospitalar” (CHH).

Mais recentemente, através do “Plano de Ação (vs 27-3-2024)” da Comissão Nacional para a Humanização dos Cuidados de Saúde no SNS (CNHCS-SNS), a Direção Executiva do SNS assumiu o compromisso de dar continuidade às orientações estratégicas do CHH subscrito em 2019, tornando-o mais abrangente, ao incluir, também, os cuidados de saúde primários, fruto da adoção do modelo organizacional em Unidades Locais de Saúde para todo o SNS.

A humanização em saúde é, ainda, um valor destacado no Plano Nacional de Saúde e na Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes. É, portanto, fundamental que as instituições prestadoras de cuidados de saúde do SNS continuem a promover e valorizar a humanização dos cuidados de saúde, nomeadamente no relacionamento com as comunidades onde se inserem e com os seus utentes, familiares e colaboradores, contribuindo por essa via para a melhoria das interações com os serviços de saúde e da qualidade dos cuidados prestados.

A humanização prioriza o ser humano como ser único e é nesse sentido que o “Compromisso para a Humanização” valoriza a condição humana nas relações sociais e profissionais, destacando princípios como a empatia, a simpatia, a cordialidade, a compaixão, a bondade, a solidariedade, o acolhimento, a equidade, a autonomia, a dignidade, a participação esclarecida, a “escuta ativa”, o respeito pela individualidade e crenças pessoais, a condição emocional, psicossocial, cultural, espiritual e ética de utentes, familiares e colaboradores e, por vezes, o seu estado de vulnerabilidade e fragilidade física e/ou mental, entre outros aspetos.

Nessa lógica, a pessoa está no centro dos cuidados, pelo que é crucial a personalização na comunicação, nos atos de acolher, confortar, diagnosticar, comunicar e tratar. É, também, uma condição primordial para a qualidade dos serviços e para o fortalecimento do vínculo de confiança entre utentes, familiares, acompanhantes, cuidadores, profissionais de saúde, clínicos e não clínicos, voluntariado e gestores das instituições de saúde do SNS.

Assim, e tendo por base estas premissas, a Unidade Local de Saúde Lisboa Ocidental (ULSLO) reconhece a importância da existência de um “Compromisso para a Humanização”, através da qual se enunciam bases e princípios destinados a fomentar, avaliar e robustecer práticas e relações interpessoais, interprofissionais e multidisciplinares humanizadas, com o objetivo de desenvolver e consolidar uma cultura de humanização e bem-estar na sua filosofia organizacional.

Nesse sentido, a ULSLO privilegia a prestação de **cuidados de saúde humanizados** de qualidade e em condições de segurança técnico-científica, orientando-se pelos valores e princípios que constam no seu regulamento interno, cabendo aos seus profissionais zelar pela sua aplicabilidade e cumprimento, no estrito respeito dos princípios plasmados nos Códigos Éticos e Deontológicos que orientam o quotidiano profissional:

- Respeitar a dignidade individual de cada utente: garantir a privacidade, intimidade, autonomia e respeito pela individualidade de cada utente;
- Estabelecer uma comunicação personalizada, clara, honesta, compreensível e com compaixão;
- Incentivar o diálogo e a reflexão: apostar numa comunicação transparente e na partilha de ideias, opiniões e sentimentos de forma construtiva;

- Cultivar relações saudáveis: estabelecer conexões genuínas, baseadas na confiança, na empatia e na colaboração/cooperação;
- Valorizar a diversidade: reconhecer e respeitar as diferenças culturais, espirituais, éticas, filosóficas, socioeconómicas, de género e de outra natureza (eg: pessoas com necessidades especiais/sensoriais, de outras nacionalidades, etc.);
- Promover um ambiente acolhedor (amenidades): criar um ambiente humanizado, com espaços confortáveis e condições físicas adequadas, contribuindo para o bem-estar dos utentes, familiares e colaboradores;
- Investir na formação contínua dos colaboradores para que estes estejam capacitados para intervir e procurar dar resposta aos direitos, necessidades, expectativas, vivências e perceções dos utentes e familiares;
- Investir na disponibilidade de recursos humanos, materiais e tecnológicos, em número e de qualidade, ajustados às necessidades.

Juntos Cuidamos de Todos!

Comissão de Qualidade e Segurança - Núcleo de Humanização

Lisboa, 11/12/2024