



CARTA DE COMPROMISSO PARA A HUMANIZAÇÃO NA ULS DE SANTA MARIA

A Unidade Local de Saúde de Santa Maria, E.P.E., (**ULSSM**) assume a presente Carta de Compromisso para a Humanização, **reconhecendo a pessoa como princípio estrutural da sua existência e defendendo uma filosofia organizacional assente numa cultura de humanização.**

Os conceitos subjacentes ao Programa para a Humanização são o valor intrínseco da vida humana, a insubstituibilidade de cada ser humano e as pessoas consideradas na sua integralidade. Subjacente à humanização do cuidado encontram-se o partilhar de decisões e responsabilidades e a promoção de autonomia e liberdade comunicacional, entre os diversos grupos e níveis profissionais e entre estes e as pessoas com doença, não esquecendo as dimensões de empatia e afeto.

Neste contexto, **ULSSM** entende que a humanização necessita do suporte indiscutível da ciência e da tecnologia para o tratamento da pessoa com doença, a melhoria dos espaços e das acessibilidades, o que pressupõe investimentos, mas, acima de tudo, precisa contar com uma proposta persistente de sensibilização de todos sem exceção.

Uma vez que uma cultura de humanização necessita de tempo para ser construída, impõe-se a participação de todos os intervenientes no sistema de forma abrangente em todas as circunstâncias.

A **ULSSM** sustenta o seu Programa no **Compromisso para a Humanização Hospitalar** de 4 de setembro de 2019. Neste âmbito, a promoção de ações, programas e políticas no âmbito da humanização da atividade assistencial do **ULSSM** implica obrigatoriamente dar lugar ao Utente, Famílias e ao Profissional de Saúde.

Neste contexto:

A ULSSM orienta-se pelos seguintes princípios e valores estruturais e duradouros orientadores do desenvolvimento da sua atividade:

- . **Respeito** pela dignidade e direitos da pessoa humana, abordagem empática e respeitosa aos doentes e famílias;
- . **Ética** nas relações e espírito de colaboração e cortesia e aplicação consciente e ativa dos Códigos Éticos e Deontológicos dos profissionais de saúde;
- . **Qualidade** na ação e cultura de excelência técnica e do cuidar, assegurando os melhores níveis de resultados e satisfação dos Utentes e dos Profissionais com procura permanente do equilíbrio entre Recursos Humanos e materiais à prestação de cuidados de saúde suficientes nas instituições de saúde;

. **Cultura interna** de trabalho em equipa, como garante de qualidade, eficiência e humanização da atividade assistencial prestada e do ambiente de trabalho percecionado.

A **ULSSM** define como áreas estratégicas de compromisso para a humanização a implementar, desenvolver ou monitorizar:

1. Personalização do cuidar e do tratar e privacidade dos doentes

A **ULSSM** assume, como um direito e um dever, a correção, empatia, gentileza e atenção no diálogo, adotando o tratamento do Utente pelo seu nome e no respeito pelas suas convicções individuais de índole cultural, filosófica, política, religiosa e à vivência da sua espiritualidade;

A **ULSSM** deve garantir que todos os seus profissionais estão devidamente identificados quanto ao seu nome e à função profissional que desempenham perante os Utentes. Sempre que possível será indicado um profissional de saúde para diálogo privilegiado, sem prejuízo da necessária multidisciplinaridade da equipa de saúde que participa na assistência aos doentes;

Os Utentes da **ULSSM** são acompanhados na sua doença com uma informação sensível à sua condição de pessoa doente, sendo sempre garantida à pessoa o direito à decisão de ter ou não esse conhecimento e poder contar, sempre que o desejar, com a possibilidade de acolher a opinião dos conviventes ou familiares que considerar significativos. Os profissionais de saúde adotam normas específicas de relacionamento interpessoal com os Utentes, particularmente na necessidade de comunicação de más notícias e com os respetivos Familiares.

Todos os profissionais da **ULSSM** estão atentos às necessidades dos Utentes, garantindo uma comunicação eficaz no âmbito da informação sobre o diagnóstico, tratamento e encaminhamento da sua situação em cada momento, nos pressupostos inerentes a um consentimento verdadeiramente informado, livre e esclarecido, procurando as vias de apoio técnico disponibilizadas sempre que perante dificuldades ou deficiências ou de necessidades de tradução de língua de origem;

A **ULSSM** garante aos Utentes privacidade no atendimento e terá espaços onde possam ser “escutados”, sempre que necessário, em ambiente de absoluta confidencialidade;

A **ULSSM** está empenhada em proporcionar cuidados domiciliários e cuidados pós-alta prestando apoio multidisciplinar ajustado à situação clínica e às circunstâncias do doente e da família;

A **ULSSM** assegura a todos os Utentes, o acesso a meios para efetivação de exposições, sob a forma de reclamações, sugestões, pedidos ou elogios, com toda a disponibilidade e sem qualquer pressão ou constrangimento.

A **ULSSM** promove de forma ativa a participação do cidadão, instituindo mecanismos regulares de auscultação dos utentes, em todas as circunstâncias, através de inquéritos de satisfação e fomentação de grupos de reflexão compostos por utentes, associações e profissionais, sendo este mecanismo valorizado como um meio privilegiado de ir de encontro às necessidades, expectativas e perceções da população que serve;

A **ULSSM** tem condições para afixar, divulgar e cumprir a Carta de Direitos e Deveres dos Utentes.

2. Condições de acesso e prontidão dos cuidados assistenciais e dos serviços prestados

A **ULSSM** implementa sistemas de agendamento de consultas, exames e análises que respeitem a vida pessoal e profissional dos Utentes, concentrando sempre que possíveis atos assistenciais que evitem duplicação de deslocações e permitindo a gestão remota de marcações e desmarcações, bem como, a receção de resultados, por outros meios que não meramente os presenciais;

A **ULSSM** implementa mecanismos de acesso a acompanhantes e visitas, seja a nível de atos assistenciais de ambulatório, seja a nível de visitas no internamento e em Serviço de Urgência, que garantam o que Utente se sinta sempre acompanhado, sem que tal prejudique critérios de segurança e/ou o ambiente populacional presente nas instalações do hospital que comprometa a qualidade do atendimento e a própria saúde dos Utentes.

3. Ambiente laboral e participação dos profissionais na humanização

A **ULSSM** assume como valores fundamentais a valorização do trabalho e a motivação profissional, assente no respeito, reconhecimento, realização e satisfação dos seus profissionais de saúde por critérios de equidade e integração do trabalho em equipa;

A **ULSSM** dispõe de Manual de Acolhimento dos Recursos Humanos, específico para cada grupo profissional, com avaliação contínua das estratégias de acolhimento;

A **ULSSM** promove a qualidade da comunicação entre os profissionais, assente em canais de informação, de resolução de conflitos e divergências e colocação de problemas e necessidades, onde seja garantida a liberdade de expressão, a transparência e eficácia da informação e da decisão;

A todos os profissionais de saúde, independentemente da sua carreira ou função na atividade assistencial da **ULSSM** é assegurada a oportunidade de participar na discussão da qualidade dos cuidados prestados e sobre as dificuldades inerentes ao atendimento dos Utentes, sendo promovida a implementação de mecanismos de



recolha de sugestões para a melhoria do trabalho e das condições em que o mesmo se realiza;

A **ULSSM** promove condições de Segurança e Higiene no trabalho, designadamente quanto à segurança de pessoas e instalações, ergonomia dos equipamentos, qualidade do ar e ruído e, dentro das reconhecidas limitações financeiras gestionárias, são disponibilizados os equipamentos e materiais que garantam a atualização técnica necessária e sejam suficientes para acorrer eficientemente às necessidades;

Sendo a formação contínua dos profissionais um vetor essencial para o reforço das suas competências e para o respetivo desenvolvimento individual, a **ULSSM** assegura, mediante uma gestão ponderada dos recursos disponíveis, as oportunidades necessárias para a sua concretização, privilegiando áreas determinantes como a segurança, a gestão do risco e o relacionamento interpessoal.

Na **ULSSM** existem áreas e condições de conforto e convivência destinadas aos profissionais, designadamente para os momentos de pausa, descanso ou para o período das refeições, bem como, promoção de amenidades que permitam facilitar as suas rotinas, designadamente e dentro do que for possível, a nível de articulação com a vida familiar, apoio de transporte, estacionamento, condições de acesso, fardamento, comunicações.

4. Qualidade das instalações, equipamentos e condições hoteleiras e ambientais

A **ULSSM** procura garantir a correta sinalização e condições de acessibilidade física às áreas e serviços para o encaminhamento dos Utentes, garantindo o apoio para cidadãos com deficiências motoras, visuais, auditivas ou outras;

A **ULSSM** garante a adequação e/ou criação de áreas de espera, enquanto locais onde os Utentes podem passar um tempo significativo, que permitam conforto e entretenimento na sua utilização, em termos de aparência, higiene, ergonomia, temperatura, ruído e outras condições ambientais que otimizem um ambiente físico e psicologicamente agradável;

À alimentação na **ULSSM** assegurará o cuidado na disponibilização das refeições, da sua apresentação, das possibilidades de resposta às preferências individuais, ainda que com exigência de dietas saudáveis e no cumprimento dos requisitos clínicos adaptados a cada caso concreto, reconhecido como fator fundamental e com impacto direto na satisfação dos Utentes;

A **ULSSM** promove medidas ambientais saudáveis e sustentáveis através da divulgação de conhecimentos e atitudes que privilegiem o ambiente e da implementação de medidas que promovam o silêncio, combatam o ruído e assegurem o correto tratamento dos materiais no seu ciclo de vida;

A ULSSM valoriza a atuação do Voluntariado e das Associações de Doentes e representantes da Sociedade Civil, enquanto expressão de solidariedade como uma das formas mais efetivas de aliança da instituição com a comunidade que incorpora, assumindo a sua parcela de responsabilidade pela mudança na cultura de atendimento em saúde e no apoio incansável às necessidades de humanização dos Utentes.

À tarefa de humanizar dedicar-nos-emos todos.