

A HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO – o nosso compromisso

A Humanização numa instituição de saúde envolve não apenas a prestação de cuidados de saúde eficazes, eficientes, seguros, mas também, a satisfação das necessidades emocionais, sociais e espirituais dos doentes, família e cuidadores.

Este imperativo social, moral e deontológico significa que todos os profissionais e órgão de direção trabalham em conjunto para promover e desenvolver um ambiente acolhedor, pautado pelo respeito integral pela Pessoa doente, seus familiares e cuidadores.

A oferta, pela sua prática, de cuidados de saúde humanizados potencia a expressão dos valores humanos no contexto da relação profissional entre os diferentes profissionais de saúde e a relação terapêutica destes com os doentes e seus elementos significativos.

O Hospital da Prelada, enquanto instituição da Santa Casa da Misericórdia tem inscrito nos seus princípios fundamentais, plasmado no Código de Ética e Conduta, os seguintes valores:

- O espírito de equipa e cooperação;
- A honestidade e integridade;
- A sustentabilidade;
- A responsabilidade e profissionalismo
- O respeito pelo outro e a tolerância;
- A responsabilidade social;
- O ambiente;
- O talento e inovação
- A excelência.

São objetivos deste Compromisso:

- Sensibilizar e orientar os profissionais do Hospital da Prelada para a centralidade da Pessoa (doente, família, cuidador e todos os profissionais);
- Promover o respeito pelos valores humanos.

Atendendo à multidimensionalidade e multidisciplinaridade do conceito *Humanização*, através deste Compromisso, os profissionais do Hospital da Prelada assumem conhecer, respeitar e cumprir as seguintes dimensões:

1. Respeito e Reconhecimento pela Dignidade e Singularidade de cada Pessoa;

A Pessoa doente é tratada pelo nome preferencial, com simpatia, cortesia, empatia e disponibilidade. O ambiente onde o cuidado é prestado é acolhedor, sereno, seguro, respeita a privacidade e assegura a confidencialidade.

São identificadas e respeitadas as crenças religiosas, espirituais, especificidades culturais, filosóficas e sociais.

São reconhecidas as expectativas de cada Pessoa relativamente aos cuidados que lhe são oferecidos e prestados.

A Pessoa doente, família ou cuidador são envolvidos no processo de tomada de decisão sobre os cuidados que lhe são ou serão prestados.

É garantido o livre arbítrio através do fornecimento de informação completa sobre o estado de saúde, as diferentes opções de tratamento, as vantagens e complicações de cada uma destas opções, da clarificação de dúvidas e do direito a segunda opinião.

À Pessoa doente portadora de deficiência, qualquer que seja a sua natureza, é oferecido ambiente acessível e adaptado.

A todos é respeitado o direito de reclamação, de demonstração da sua satisfação e de sugestão.

Em situações clínicas complexas é assegurada a presença de pessoas significativas, a satisfação de necessidades afetivas e espirituais e a dignidade no momento de morrer.

2. Qualidade e Segurança do cuidado prestado a cada Pessoa

À Pessoa doente é atribuído e informado o nome do “seu” médico e do “seu” enfermeiro.

São prestados cuidados de saúde fundamentados nas boas práticas, no conhecimento atualizado, orientados pelos princípios éticos da *autonomia*, *beneficência*, *justiça* e *não maleficência*.

Os profissionais de saúde atualizam permanentemente o perfil de competências através do desenvolvimento profissional contínuo.

Todas as situações que representam prestação inadequada e/ou insegura de cuidados são notificadas.

Os profissionais analisam incidentes e revêm práticas de cuidados com o objetivo de garantir um ambiente de cuidados seguro para o doente e para os próprios.

É assegurada a continuidade de cuidados, quer na referenciação para outras instituições de saúde, quer na capacitação do doente, familiar ou cuidador para o regresso ao domicílio. Os profissionais de saúde promovem um ambiente colaborativo entre si, o qual reforça a qualidade do ambiente terapêutico oferecido à Pessoa doente, família e cuidador.

3. Hospital promotor do cuidado humanizado

A organização rege-se pelos princípios da Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes.

É reconhecida a relevância do Voluntariado na promoção, em complementaridade, do bem-estar da Pessoa doente.

A todos é garantida assistência espiritual e religiosa, sempre que solicitado.

São assegurados os meios que permitem a comunicação eficaz.

O regime de visitas privilegia o conforto da Pessoa doente, família / cuidador e a disponibilidade dos profissionais para a prestação de informações clínicas.

Os profissionais asseguram a promoção ativa do silêncio na sua dinâmica quotidiana.

O modelo de gestão assenta na transparência, prestação de contas e confiança.

É assumido o compromisso de fornecer à Pessoa doente e profissionais, um ambiente promotor da excelência do cuidado de saúde.