02-10-2023

**Carta de Humanização do CHULN**

Comissão de Humanização Hospitalar

**Carta de Humanização**

**Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte**

O Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Norte (CHULN) 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 que deve ser considerado na sua integralidade. Subjacente à humanização do cuidado, encontram-se o compartilhar 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.

O **CHULN** 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 cultura de humanização necessita de tempo para ser construída pelo que se impõe a participação de todos os intervenientes no sistema, de forma abrangente, em todas as circunstâncias.

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

O **CHULN** rege-se pelos seguintes princípios e valores estruturais e duradouros orientadores do desenvolvimento da sua atividade:

**. Respeito** pela dignidade e direitos da pessoa humana;

**. Ética** nas relações, 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, de forma a atingir os melhores níveis de resultados e satisfação dos Utentes e dos Profissionais, com procura permanente do equilíbrio entre Recursos Humanos e materiais e a prestação de cuidados de saúde suficientes;

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

O **CHULN** define como áreas estratégicas de compromisso para a humanização a implementar, desenvolver e/ou monitorizar:

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

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

# O CHULN 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 do CHULN são acompanhados na sua doença com uma informação sensível à sua condição de pessoa doente, sendo sempre garantida à pessoa o direito de 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 do CHULN 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 informado, livre e esclarecido e procuram as vias de apoio técnico disponibilizadas quando existam deficiências ou necessidade de tradução de língua de origem e adotam normas específicas de relacionamento interpessoal com os Utentes, particularmente na necessidade de comunicação de más notícias e com os respetivos Familiares;

# O CHULN garante aos Utentes privacidade no atendimento em espaços onde possam ser “escutados”, sempre que necessário, em ambiente de absoluta confidencialidade;

# O CHULN está empenhado em proporcionar cuidados domiciliários e cuidados pós-alta prestando apoio ajustado à situação clínica e às circunstâncias do doente e da família;

# O CHULN assegura a todos os utentes, o acesso a meios para efetivação de queixas, reclamações e sugestões com toda a disponibilidade e sem qualquer pressão ou constrangimento;

# O CHULN promove de forma ativa a participação cidadã com instituição de formas 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;

# O CHULN tem condições para afixar, divulgar e cumprir a Carta de Direitos e Deveres dos Utentes.

1. **Condições de acesso e prontidão dos cuidados assistenciais e dos serviços prestados**

# O CHULN implementa sistemas de agendamento de consultas, exames e análises que respeitem a vida pessoal e profissional dos Utentes que evitem a 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;

# O CHULN permite o acesso a acompanhantes e visitas, seja a nível de atos assistenciais de ambulatório, seja de visitas no internamento e em Serviço de Urgência, sem que tal prejudique a segurança, os restantes doentes ou comprometa a qualidade do atendimento e a própria saúde dos Utentes.

1. **Ambiente laboral e participação dos profissionais na humanização**

# O CHULN 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;

# O CHULN dispõe de Manual de Acolhimento dos Recursos Humanos, específico para cada grupo profissional, com avaliação contínua das estratégias de acolhimento;

# O CHULN 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 do CHULN é dada a oportunidade de participação na discussão da qualidade dos cuidados prestados e das dificuldades na execução do trabalho de atendimento aos Utentes, sendo incentivada a implementação de mecanismos de recolha de sugestões para a melhoria do trabalho e das condições em que o mesmo se realiza;

# O CHULN 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 para reforço das suas competências um vetor fundamental no desenvolvimento individual, o CHULN assegura, na atenção a uma ponderada gestão de recursos, as oportunidades necessárias para a sua disponibilização, reforçando as áreas da segurança, risco e relacionamento interpessoal;

# No CHULN 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;

# O CHULN valoriza a ligação à Faculdade de Medicina de Lisboa e ao Centro Académico de Medicina de Lisboa como promotores da qualidade e da humanização e com eles estabelecerá uma relação de proximidade e interajuda no desenho, implementação e monitorização dos protocolos e projetos no contexto das dimensões da Humanização.

1. **Qualidade das instalações, equipamentos e condições hoteleiras e ambientais**

# O CHULN 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;

# O CHULN 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 física e psicologicamente agradável;

# O CHULN 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;

# O CHULN 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;

# O CHULN 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.

**Ao propósito de humanizar todos nos dedicamos.**