



CARTA DE COMPROMISSO DE HUMANIZAÇÃO

A humanização em saúde é uma ideologia em que as pessoas e o seu bem-estar devem ser o centro do “modus operandi”/ modo de agir de um hospital.

O Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada, Entidade Pública Empresarial Regional (HDESPD, EPER) responsabiliza-se pela presente Carta de Compromisso de Humanização, **reconhecendo a essência do Ser Humano como sendo o princípio estrutural da sua existência e tendo como filosofia organizacional a humanização, a qualidade e a segurança**, promovendo a construção de uma cultura institucional vocacionada para a crescente humanização e qualidade do trabalho, garantindo a segurança dos utentes, dos profissionais e da comunidade em geral.

Neste âmbito, o HDES rege-se pelos seguintes valores:

Respeito pelos utentes/pessoas significativas – Responder às necessidades dos utentes, de acordo com as melhores práticas de humanização, qualidade e segurança, salvaguardando os seus direitos, valores humanos, éticos e morais, onde se inclui o respeito pelas necessidades especiais, de igualdade de género, convicções culturais, filosóficas e religiosas, estimulando-se simultaneamente a sua participação no processo de decisão.

Criar alternativas e soluções, a partir da perceção dos utentes/pessoas significativas, que ajudem a melhorar o atendimento e o trabalho, em termos de humanização dos serviços.

Realização/Satisfação dos profissionais – Contribuir para uma organização onde os profissionais encontrem oportunidades para a sua realização pessoal e profissional, tendo em consideração a promoção e a formação contínua das qualidades técnica e científica, tendo presente a cultura de excelência e de multidisciplinaridade que estimule o respeito, o bom relacionamento no trabalho, a comunicação organizacional e a participação na tomada de decisões.

Qualidade e ambiente – Privilegiar e salvaguardar a implementação contínua de normas da qualidade e de práticas ambientais, corretivas e responsáveis.

Promover a existência de espaços dignos, seguros e adequados ao acolhimento e estadia, fomentando a privacidade, a proteção de identidade corporal, o silêncio e o conforto dos utentes.

Proporcionar aos profissionais a existência de espaços condignos e seguros que possam garantir o seu bem-estar, de modo a otimizar o desenvolvimento das suas capacidades e competências e a minimizar os riscos profissionais.

Ética – Defender os mais elevados princípios de dignidade humana, baseados nas relações e espírito de colaboração e de respeito, entre todos os intervenientes, de forma a existir uma conduta adequada em todas as ações e decisões, tendo por base a participação e o consentimento informado e esclarecido e a confiança pública.

Inovação – Ter a tecnociência como serviço qualificado aos utentes e na atuação dos profissionais, para incentivar o desenvolvimento de novas ideias ou atividades, por forma a assegurar a prestação de melhores cuidados de saúde, com vista aos melhores resultados em saúde, em valor social e económico.



Responsabilidade social – Assumir a responsabilidade social, perante a comunidade e demais agentes externos e internos, salientando-se a importância da comunicação organizacional, da qualidade no atendimento, da equidade de acesso aos cuidados de saúde e da transparência da relação humana entre utentes/profissionais e a instituição.

Assumir como valores fundamentais a valorização do Voluntariado, enquanto expressão de solidariedade, como uma das formas mais efetivas de aliança da instituição com a comunidade.

Criação de ganhos em saúde, valor social e económico – Assumir um compromisso socialmente responsável, tecnicamente eficiente, adequado às necessidades e aos recursos disponíveis, de modo a ser transparente e coerente entre todos os agentes externos e internos

A dedicação à humanização é da responsabilidade de todos os que fazem parte do HDES e através de um esforço conjunto conseguiremos mais facilmente alcançar estes objetivos.

Juntos somos mais fortes!