

 <p>FUNDACIÓ HOSPITAL DE l'Esperit Sant</p>	<p>POLÍTICA</p>	<p>CODI: St. Acreditació 5e-02-E-(01 -04)-E VERSIÓ: 1 DATA: 10/2019</p>
<p>POLÍTICA D'HUMANIZACIÓ DE LA ASSISTÈNCIA SANITÀRIA A LA FHES</p>		

Ruta: *Intranet /*

Realitzat per: **M^a ÀNGELS FERNÁNDEZ LABRADA**

Referent actualització document Intranet:

Sra. M^a Àngels Fernández Labrada

Aprovat per:

Comitè de Executiu (03/12/2019)

Data creació: **10/2019**

Data versió (V) anterior:

Data aprovació (V1) actual: **12/2019**

Data publicació Intranet: **12/2019**

Data propera revisió: **09/2024**

CANVIS

Nou

OBJECTE i ABAST

Proporcionar un pla d'atenció holística per als pacients i professionals.

A tots els professionals.

 <p>FUNDACIÓ HOSPITAL DE l'Esperit Sant</p>	<p>POLÍTICA</p>	<p>CODI: St. Acreditació 5e-02-E-(01 -04)-E VERSIÓ: 1 DATA: 10/2019</p>
<p>POLÍTICA D'HUMANIZACIÓ DE LA ASSISTÈNCIA SANITÀRIA A LA FHES</p>		

"Muy fuerte tiene uno que ser para, ante la enfermedad pròpia o la de un ser querido, no sentirse perdido e inerme en los pasillos y las salas de espera o de urgencies, donde con frecuencia nadie te dice nada, ni te explica nada, ni parece verte siquiera. En ese estado de indefensi3n total, una palabra alentadora, un gesto cariñoso, puede atenuar tu ansiedad y serte m3s 3til que los conocimientos del m3s sabio de los doctores del centro."

Esther Tusquets

 <p>FUNDACIÓ HOSPITAL DE l'Esperit Sant</p>	<p>POLÍTICA</p>	<p>CODI: St. Acreditació 5e-02-E-(01 -04)-E VERSIÓ: 1 DATA: 10/2019</p>
<p>POLÍTICA D'HUMANITZACIÓ DE LA ASSISTÈNCIA SANITÀRIA A LA FHES</p>		

INTRODUCCIÓ

En l'actualitat la pràctica clínica-assistencial moderna s'ha fet molt complexa: el gran desenvolupament científic i tecnològic que s'ha produït en el decurs del darrer segle permet respondre abans i amb més contundència a més diversos problemes per una major quantitat de diferents professionals de la sanitat. D'aquesta millora en la capacitat de resolució de problemes, se'n deriva també una major capacitat de complicacions, d'errors i de possibles danys (1).

En el darrers anys s'han anat atribuint a l'excessiva tecnificació de la pràctica clínica, a l'elevada pressió assistencial, a la massificació, o a la falta de temps, alguns dels efectes perjudicials el que s'ha denominat "*deshumanització en (de) l'assistència sanitària*" (1).

Humanitzar és més que una paraula, avui en dia: és una meta a assolir com una prioritat del sector sanitari. "*Humanitzar requiere una actitud mental, afectiva y moral que obliga al professional a repensar contínuament els seus propis esquemes mentals i a remodelar costums de intervenció pera que s' orientin al bé del pacient*". (Spinsanti S. 1988).

Humanitzar l'atenció sanitària significa apostar per una sanitat més amable i centrada en les persones. Humanitzar també significa personalitzar l'assistència escoltant el que necessiten els pacients i familiars, no el que nosaltres pensem que necessiten, atenent les seves necessitats encara que no coincideixin amb les nostres i convertir-ho tot en un procés clínic en què l'actitud és fonamental. Humanitzar és també entendre i acceptar que els professionals som fal·libles i vulnerables i que necessitem ser escoltats ja que som el capital bàsic per humanitzar la sanitat (2).

 <p>FUNDACIÓ HOSPITAL DE l'Esperit Sant</p>	<p>POLÍTICA</p>	<p>CODI: St. Acreditació 5e-02-E-(01 -04)-E VERSIÓ: 1 DATA: 10/2019</p>
<p>POLÍTICA D'HUMANIZACIÓ DE LA ASSISTÈNCIA SANITÀRIA A LA FHES</p>		

De fet, estem presenciant un canvi de paradigma mundial en què les persones ressurgeixen com a centre del sistema sanitari. Una cosa tan simple, obvia i intrínseca a l'espècie humana com és la vida i la relació entre persones, i que durant anys ha passat a un segon pla. Es fa necessari humanitzar aquesta relació entre persones que es troben en situacions vitals diferents i que conflueixen en el mateix escenari: el sistema sanitari (2).

	<p>POLÍTICA</p>	<p>CODI: St. Acreditació 5e-02-E-(01 -04)-E VERSIÓ: 1 DATA: 10/2019</p>
<p>POLÍTICA D'HUMANITZACIÓ DE LA ASSISTÈNCIA SANITÀRIA A LA FHES</p>		

CONCEPTES

HUMANITZAR

Segons el diccionari de la Real Acadèmia Espanyola, "*humanizar*" es defineix com "*hacer humano, familiar y afable alguien o algo*". Humà com a comprensiu, sensible a les desgràcies alienes, i l'humanització, l'acció i efecte d'humanitzar o humanitzar-se.

Aquest terme inclou múltiples dimensions de la persona, incloent aspectes educatius, socials, polítics o culturals. No obstant això, quan parlem d'humanitzar la sanitat, inicialment pot semblar un contrasentit ja que no existeix res més humà que el servei per la salut, alleujar, curar, prevenir i ajudar a altres éssers humans. Les professions sanitàries són intrínsecament humanitzadores (1).

DIGNITAT (Wikipedia)

La dignitat (que procedeix del llatí "dignitas" i que es tradueix com excel·lència, grandesa)(3) fa referència al valor inherent de l'ésser humà pel simple fet de ser-ho, pel que fa a ser racional, dotat de llibertat. No es tracta d'una qualitat atorgada per ningú, sinó consubstancial a l'ésser humà. No depèn de cap tipus de condicionament ni de diferències ètniques, de sexe, de condició social o de qualsevol altre tipus (4).

La dignitat es basa en el reconeixement de la persona de ser mereixedora de respecte, és a dir, que tots mereixem respecte sense importar com siguem.

La dignitat és reconeguda pels éssers humans sobre sí mateixos com un producte de la racionalitat, l'autonomia de la voluntat i el lliure albir (5).

	<p>POLÍTICA</p>	<p>CODI: St. Acreditació 5e-02-E-(01 -04)-E VERSIÓ: 1 DATA: 10/2019</p>
<p>POLÍTICA D'HUMANIZACIÓ DE LA ASSISTÈNCIA SANITÀRIA A LA FHES</p>		


QUALITAT DE VIDA

Dignitat i Humanització estan molt relacionats amb el concepte de "qualitat de vida" que es pot definir com l'estat que reflecteix les condicions de vida desitjades per una persona en relació amb vuit necessitats fonamentals que representen el nucli de les dimensions de la vida(1).

BIOÈTICA

La bioètica tracta l'estudi sistemàtic de la conducta humana en l'àmbit de les ciències de la salut, examinant aquesta conducta a la llum d'un conjunt de valors i principis:

- No maleficència: obligació de "no fer mal".
- Beneficència: extreure els beneficis i minimitzar els riscos.
- Autonomia: respecte a les persones per les seves opinions i eleccions.
- Justícia: imparcialitat en la distribució de riscos i beneficis (1).

 <p>FUNDACIÓ HOSPITAL DE l'Esperit Sant</p>	<p>POLÍTICA</p>	<p>CODI: St. Acreditació 5e-02-E-(01 -04)-E VERSIÓ: 1 DATA: 10/2019</p>
<p>POLÍTICA D'HUMANIZACIÓ DE LA ASSISTÈNCIA SANITÀRIA A LA FHES</p>		

OBJECTIUS

Objectiu general:

- ✓ Promoure la millora de la humanització de l'assistència sanitària en la FHES.

Objectius secundaris:

- ✓ Implantar la personalització, assegurant que cada pacient coneix els seus professionals de referència.
- ✓ Facilitar l'acompanyament de la família o de persones que es decideixin durant totes les fases del procés assistencial.
- ✓ Implicar les persones en la presa de decisions compartides, dissenyant protocols d'informació a familiars, guies d'informació a l'alta, etc.
- ✓ Desenvolupar competències humanístiques i relacionals en els professionals a través de valors, coneixements, actituds i habilitats per a l'acompanyament terapèutic i per a la presa de decisions compartida.

POLÍTICA D'HUMANIZACIÓ DE LA ASSISTÈNCIA SANITÀRIA A LA FHES

PRINCIPIIS ESTRATÈGICS

MISSIÓ

Amb l'objectiu de millorar la salut i el benestar de la població, la Fundació té com a finalitat posar a l'abast dels ciutadans l'atenció sanitària integral, des de l'excel·lència humana i tècnica dels seus professionals, basada en el respecte a les persones en totes les seves dimensions, i amb criteris de sostenibilitat, eficiència i responsabilitat.

VISIÓ

Millor salut

Millor atenció

Millors professionals

VALORS

Honestedat

Respecte

Autoestima personal

Gratitud

Reconeixement

Accessibilitat

Humilitat

Intimitat

Sensibilitat

Prudència

Comunicació

Empatia

	<p>POLÍTICA</p>	<p>CODI: St. Acreditació 5e-02-E-(01 -04)-E VERSIÓ: 1 DATA: 10/2019</p>
<p>POLÍTICA D'HUMANIZACIÓ DE LA ASSISTÈNCIA SANITÀRIA A LA FHES</p>		

LÍNIES ESTRATÈGIQUES

Línia 1: Implantar la personalització

- ✓ Pla d'acollida a pacients per la seva hospitalització.
 - Les unitats d'hospitalització disposaran d'un pla d'acollida a pacients que contemplarà:
 - Ubicació al centre i a la unitat.
 - Normes: Entrega de les Guies d'Hospitalització pacient i vídeo sobre l'acollida al canal 0 (gratuït).
 - Recursos de que disposa: Servei de voluntariat.
 - Horaris de visites, professionals de referència.
 - Les valoracions realitzades als pacients han de recollir: les seves necessitats, valors i creences, que hauran de ser tingudes en compte per l'elaboració del pla terapèutic.
 - El pla de cures durant l'estada hospitalària s'elaborarà contemplant les accions proactives de seguiment de les necessitats del pacient: valoració periòdica de la confortabilitat i necessitats bàsiques del pacient i acompanyants.

- ✓ Campanya "Hola jo soc el/la...".
 - Tots els professionals estaran clarament identificats mitjançant el distintiu oficial.
 - Els professionals de les unitats d'Hospitalització o Urgències s'identificaran com a referents d'aquells pacients que els han estat assignats.

 <p>FUNDACIÓ HOSPITAL DE l'Esperit Sant</p>	<p>POLÍTICA</p>	<p>CODI: St. Acreditació 5e-02-E-(01 -04)-E VERSIÓ: 1 DATA: 10/2019</p>
<p>POLÍTICA D'HUMANIZACIÓ DE LA ASSISTÈNCIA SANITÀRIA A LA FHES</p>		

- ✓ Guia d'acollida al servei d'urgències.
- ✓ Trucada de confirmació a pacients pendents d'intervenció.
- ✓ Informació en temps real als familiars dels usuaris del Bloc Quirúrgic.

Línia 2: Atenció Integral, Integrada i confortabilitat

- ✓ Sessions d'acollida al servei d'obstetrícia
- ✓ "ProSomnium".
 - Assegurar el descans dels pacients (control de llums, alarmes visuals, control de soroll, horaris adaptats a la presa de constants o realització de tècniques).
- ✓ Disposar d'espais individuals per millorar la intimitat en la realització de proves diagnòstiques i consultes; comunicació de notícies; afavorir el dol, etc.
- ✓ Habitacions individuals durant l'ingrés hospitalari, sempre que sigui possible, i específicament a persones amb necessitats especials o situacions de final de la vida.
- ✓ Establir dietes personalitzades, especialment a persones amb risc de desnutrició.
- ✓ Camisoles hospitalàries dignes. Adequació de la llenceria perquè preservi la intimitat del pacient

 <p>FUNDACIÓ HOSPITAL DE l'Esperit Sant</p>	<p>POLÍTICA</p>	<p>CODI: St. Acreditació 5e-02-E-(01 -04)-E VERSIÓ: 1 DATA: 10/2019</p>
<p>POLÍTICA D'HUMANITZACIÓ DE LA ASSISTÈNCIA SANITÀRIA A LA FHES</p>		

Línia 3: Professionals com a part activa de la humanització

- ✓ Formació continuada en humanització
- ✓ Pla d'acollida al nou personal (RRHH)

METODOLOGIA

- ✓ Identificar i conèixer iniciatives d'humanització d'altres organitzacions sanitàries de l'entorn.
- ✓ Planificar i programar les activitats necessàries per al desenvolupament del Pla d'Humanització de la FHES.
- ✓ Crear una estructura organitzativa per al desenvolupament del Pla en la FHES.
- ✓ Difusió i comunicació del Pla.
- ✓ Desplegar i implementar les accions proposades en un Pla.
- ✓ Seguiment i avaluació del Pla, aconseguiment dels objectius, execució de les activitats i accions de millora.

 <p>FUNDACIÓ HOSPITAL DE l'Esperit Sant</p>	<p>POLÍTICA</p>	<p>CODI: St. Acreditació 5e-02-E-(01 -04)-E VERSIÓ: 1 DATA: 10/2019</p>
<p>POLÍTICA D'HUMANIZACIÓ DE LA ASSISTÈNCIA SANITÀRIA A LA FHES</p>		

BIBLIOGRAFIA

- (1) Gutierrez Fernández R, Castro Ramos R, Rubio Casado M i col. *Plan dignifica. Humanizandola Asistencia. Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha. 2017. Disponible en: https://sescam.castillalamancha.es/files/documentos/pdf/20171016/plan_dignifica_octubre_2017.pdf*
- (2) Pareja Ciuro F, Pérez González M.R, Quintana Gallego M. E, López Rodríguez L i col. Plan Humanización 2018. Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Salud. Junta de Andalucía. 2018. Disponible en: <https://hospitaluvrocio.es/wp-content/uploads/2019/01/Plan-Humanizacion-HUVR-2018.pdf>
- (3) Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2014). «dignidad». *Diccionario de la lengua española* (23.^a edición). Madrid: Espasa. ISBN 978-84-670-4189-7. Consulta el 21 de diciembre de 2014.
- (4) Castilla de Cortázar, Blanca (2015). «En torno a la fundamentación de la dignidad personal». *Foro, Nueva época* 18 (1): 61-80. ISSN 1698-5583. Consulta el 20 d'octubre de 2016.
- (5) Fundación Wikimedia, Inc. (Internet). Wikipedia, la Enciclopedia Libre: *Dignidad*. Actualización septiembre 2019. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Dignidad>

	<p>POLÍTICA</p>	<p>CODI: St. Acreditació 5e-02-E-(01 -04)-E VERSIÓ: 1 DATA: 10/2019</p>
<p>POLÍTICA D'HUMANIZACIÓ DE LA ASSISTÈNCIA SANITÀRIA A LA FHES</p>		

També s'ha consultat:

González de Yerro ©, Salinero Aceituno M, Fernández Delgado A, Mateos Rodilla J, i col. *Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019*. Ed.

1/2016 Madrid. Subdirección General de Humanización de la Asistencia Sanitaria. Comunidad de Madrid. ISBN: 978-84-451-3563-1. 2016. Disponible en:

<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM017902.pdf>

Martínez Monge F. *Proyecto de Humanización de la alud. Comunicación den la salud. Plan de comunicación interna y externa*. (Internet). Perú. 2018. Disponible en:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3658/3/martinez_mf.pdf

Decàleg Humanització. Projecte HUGES

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjW78T0vfvIAhXTBGMBHXTYCoUQFjAAegQIBRAB&url=http%3A%2F%2Fwww.humanizandolagestionsanitaria.com%2F&usq=AOvVaw0uwlFy7FkP4xVeQH8aamfj>