

## EDITORIAL

### DESTAQUES

- A importância do silêncio no Hospital
- “O Hospital e nós”
- Espaço de entrevistas à comunidade hospitalar
- Testemunho de uma vivência no Hospital
- Actividades do Serviço de Humanização programadas para o segundo trimestre de 2010
- Cultura de humanização: Antologias

### Serviço de Humanização

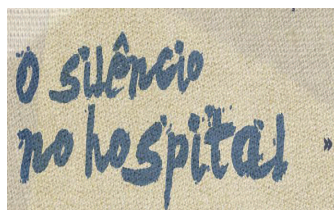
Hospital de S. João, E.P.E.  
Alameda Prof. Hernâni Monteiro

Extensão:  
5102  
Telefone  
225512126  
Fax:  
225512126  
Email

servico.humanizacao@hsjoao.min-saude.pt

O Hospital que somos cumpre-se quotidianamente nas enfermarias, nos gabinetes de trabalho, nos corredores, nos refeitórios, nos jardins, nos parques de estacionamento. Afirma-se no tempo de cada um dos que o cruzam diariamente. Entende-se na vida de quantos, doentes e profissionais, são sua pertença. Justifica-se na rotura biológica, na fractura das emoções, na perturbação do espírito, na fragilidade de cada viver. Manifesta-se na conquista e na aplicação dos saberes, no modelo de gestão, no protótipo organizacional. Espraia-se no agir das suas gentes. Ouve-se no ruído festivo de quem nasce ou de quem recupera a vida. E encontra-se a si mesmo na escuta dos silêncios dos seus doentes. O Hospital que somos é uma casa de silêncios.

Silêncios que, tímidos, anseiam ser escutados. Silêncios que, doridos, almejam ser aliviados. Silêncios que, sofridos, clamam ser desenterrados. Silêncios que, acorrentados, merecem ser libertados. Silêncios que, humanos, devem ser respeitados.



O Hospital que somos, por isso, diminui-se no ruído supérfluo de quantos nele se distraem e dilui-se nas indiferenças que se permite, mas acrescenta-se na solidariedade que oferece em cada instante e robustece-se na identidade do acolhimento que dispensa. Constrói-se no fer-

ro e no betão da sua arquitectura, mas alicerça-se na grandeza de cada um dos seus profissionais. Divulga-se na quantidade do seu labor, mas impõe-se pela qualidade do seu trabalho, pelo sentido da sua obra. É referência pelo nível da sua tecnologia, mas deseja ser farol pelo recorte da sua humanidade.

O Hospital que somos quer ser maior. Mas o Hospital que somos ousa ser melhor. Na busca de um futuro que se legitima na densidade humana que o preenche, no subido apreço que dedica à vida do homem, no superior respeito que cada doente lhe merece.

Filipe Almeida

Director do Serviço de Humanização

## NOTA DE ABERTURA

### O Hospital e nós...

No hospital, encontramos em doses variadas o que a sociedade tem de mais nobre e belo, bem como o que há de mais triste, degradante e violento. Encontramos o santo e o bandido, e nem sempre a história tem um final feliz.

A visão marcadamente positiva do profissional de saúde pode levar à noção de que o

que não é visível ou identificável (no exame físico, nas análises, na TAC...), não pode existir. A dor e o sofrimento não acontecem se não houver doença e, cada doença tem um “sofrimento” e uma “dor” claramente definidos e objectivados. A doença, e não o doente, monopoliza a atenção do acto médico. Humanizar não é apenas chamar o doente pelo nome, mas manter um sorriso nos lábios mas também com-

preender os seus medos, angústias, incertezas, facilitando-lhes apoio e atenção permanentes. Humanizar também é ser competente, é saber comunicar, é compreender a circunstância do doente. E, por último, humanizar também é proporcionar aos profissionais de saúde condições dignas e adequadas para o exercício do seu mister.

António Oliveira e Silva

Director Clínico

## ENTRETANTOS

Entre tantos na comunidade hospitalar pedimos a alguns, aleatoriamente, para partilharem connosco as suas opiniões, expectativas, preocupações e satisfações do quotidiano hospitalar.

Este boletim augura ser um lugar em que todos tenham vez e tenham voz. Entretanto, “há realidades que vemos, ouvimos, lemos e não podemos ignorar”! Enquanto não chega a sua vez, faça-nos chegar a sua voz.

### 1) Comente o artigo n.º 4 da Carta de Humanização:

*“No Hospital S. João, ser tratado pelo nome, com simpatia, cortesia e lealdade, é simultaneamente um direito e um dever que todos saberão fazer seus”*

### 2) Que importância atribui ao silêncio no Hospital?

### 3) O que poderia fazer, concretamente, para melhorar as condições de silêncio no Hospital?

*1) O doente deve ser tratado pelo nome que o doente gostar e não por aquele que a cada um de nós profissionais parece o mais adequado. É importante respeitar o doente, que já cá chega fragilizado.*

*2) O silêncio é fundamental no Hospital. O ruído é sempre perturbador e se a palavra é de prata o silêncio é de ouro. Uma palavra inadequada, com ruído, pode transformar-se em má notícia, sem saber como será interpretada.*

*3) Para melhorar o silêncio seria necessário: salas de espera confortáveis, onde os doentes tivessem possibilidade de estarem ocupados, sem necessidade de falar continuamente com os doentes da cadeira ao lado; áreas mais espaçosas e com boa luz serão muito importantes; e diminuir os tempos de espera será também um factor importante para melhorar o silêncio.*

Directora de Serviço

*1) Mais do que o nome deve-se tratar os doentes como eles gostam de ser tratados, só assim se respeita o doente. No contexto do tratamento da doença é que não pode haver diferenciação.*

*2) O silêncio é importante e deve-se zelar pelo mesmo. Contudo o silêncio não deve significar falta de estímulo, pois na fragilidade da doença é necessário diálogo, ânimo, para os doentes não entrarem em apatia demasiada. Deve-se, ainda, cultivar o silêncio à noite pois é importante o descanso tranquilo.*

*3) Num lugar onde haja ordem e cultura o silêncio impõe-se, como é exemplo o átrio do piso 2. Nos novos serviços deve haver música ambiente que permita alguma descontração e marque o nível de ruído. O esquema de visitas também devia ser alterado pois também influencia negativamente o silêncio nos serviços.*

Enfermeira Chefe

*“O silêncio no hospital abre portas a um estado de serenidade, muito necessário ao doente”*

Assim como do fundo da música brota uma nota que enquanto vibra cresce e se adelgaça até que noutra música emudece, brota do fundo do silêncio outro silêncio, aguda torre, espada, e sobe e cresce e nos suspende e enquanto sobe caem recordações, esperanças, as pequenas mentiras e as grandes, e queremos gritar e na garganta o grito se desvanece: desembocamos no silêncio onde os silêncios se emudecem.

Otávio Paz  
(de Libertad bajo palabra, 1960)

*1) Perante a fragilidade do doente, é um dever e um direito, que no contexto do amparo que aquele necessita, interiorizarmos todos nós que tudo começa pelo tratamento afável e transmissão de confiança que lhe são proporcionados.*

*2) O silêncio no hospital abre portas a um estado de serenidade, muito necessário ao doente, não só para melhor ajudar a suportar o seu estado físico e psicológico, como para ser um forte catalisador da sua convalescença.*

*3) A ausência de silêncio no hospital advém principalmente dos profissionais que manipulam objectos (e meios de transporte por carrinhos) nos serviços de internamento e corredores, do falar em voz alta (profissionais e visitas), do forte ruído das máquinas das empresas de limpeza, do ruído das obras em curso, de entre outras causas. Para além de acções de formação e sensibilização, uma forte regulamentação e sua implementação efectiva permitiriam alcançar este importante objectivo, o do silêncio no Hospital.*

Técnico Coordenador de Diagnóstico e Terapêutica

1) *Em relação ao ser tratada pelo nome acho muito importante, porque caracteriza a identidade pessoal e sentimos num ambiente familiar; relativamente à simpatia permite que o doente se sinta mais à vontade, facilitando a comunicação com a equipa; a lealdade é fundamental para que nada se esconda sobre o nosso estado de saúde e fortalece os laços de confiança; concordo com a cortesia que existe no serviço de cardiologia, onde todos os técnicos da equipa são simpáticos, atenciosos, e têm sido incansáveis, desde médicos, enfermeiros, auxiliares, assistente social e psicólogo, tornando os meus dias mais alegres e contribuindo para que eu me sinta como em casa.*

2) *O silêncio é fundamental, principalmente na Cardiologia, pois não podemos ter stress e falta de calma. Quando há mais movimento, nomeadamente com os alunos às segundas-feiras, fico mais agitada. Os fins-de-semana têm sido muito tranquilos.*

3) *Quando tiver alta vou sensibilizar as pessoas para a importância do silêncio nos Hospitais.*

Doente do Serviço de Cardiologia

1) *No Departamento Ambulatório já existe um documento onde é colocado não só nome mas também o título académico, assim como gosta de ser tratado.*

2) *Numa escala de 1 a 10 é 10, ou seja, é total.*

3) *Já foram colocados, por exemplo cartazes (com a figura do mocho) a alertar para manter o silêncio. A sensibilização deve passar não só pelos profissionais mas, também pelos doentes e acompanhantes, nas salas de espera.*

*Numa dimensão mais global é importante uma maior sensibilização/educação junto dos alunos/estudantes. Sugiro até um acordo entre as duas instituições (HSJ/FMUP).*

Administradora Hospitalar

1) *A humanização na sua plenitude: a noção de que o doente merece e precisa de respeito, de sensibilidade e de dignidade.*

2) *Também no hospital o silêncio é de ouro; os doentes, em regra, encontram-se juntos/perto de outros doentes, em diferentes estados da sua doença. Sendo, também, uma questão de higiene e de segurança.*

*O barulho/ruído causa distúrbios já conhecidos: perturbação, confusão, irritabilidade, stress, desconcentração e fadiga aos profissionais.*

3) *Procurando assumir uma atitude didáctica, de aconselhamento e motivar com o nosso exemplo, nas nossas relações de trabalho, denunciando abusos.*

Encarregada Operacional

“O barulho/ruído causa distúrbios já conhecidos: perturbação, confusão, irritabilidade, stress, desconcentração e fadiga aos profissionais.”

## VIVÊNCIAS

*“A nossa esposa e mãe foi internada no Hospital de S. João, através do Serviço de Urgência no passado dia 5 de Outubro e saiu dia 11 de Novembro, pela morgue. Durante este período, acompanhamos cada dia com muita intensidade e reconhecemos que todos os esforços médicos foram impotentes, para impedir a consumação da fúria nefasta da doença.*

*Não obstante o desenlace, sentimos uma enorme dívida de gratidão para com todas as pessoas dos Serviços de Medicina e Cirurgia, incansáveis e inextinguíveis nos cuidados dispensados, para que a nossa esposa e mãe se sentisse bem e estivesse determinada para lutar com a doença. Em consciência, comprovamos que a nossa esposa e mãe foi muito bem assistida por profissionais competentes e dedicados, não só na busca de uma solução clínica e esperança de vida, mas também na relação de trato afável, gestos generosos de simpatia e permanente incentivo.*

*Em diferentes momentos de tempo, durante os últimos dezoito anos, durante o internamento de alguns familiares, conhecemos alguns dos Serviços e temos boa memória das muitas carências notadas. Fazendo uma oposição com a atestação que agora produzimos, concluímos que o Hospital de S. João se transformou, em absoluto. Durante trinta e seis dias, consecutivos, observamos mais competências para tratar de saúde, mas relevantemente apreciamos, apreciamos muito, o conhecimento dos profissionais para acolher e cuidar do doente, com dignidade e humanidade.”*

Carta de José Moura Sousa, Ana Rita Sousa e José Ricardo Sousa, de 16 de Novembro de 2009

# Jornal de Actividades

Na esteira do que o Serviço de Humanização preconizou na sua Missão, elaborou um plano de actividades para 2010 que se enquadra nas finalidades a que se propôs. Para o segundo trimestre de 2010 damos destaque a algumas, que pela sua multi-valência se espalham por toda a comunidade hospitalar.

A seu tempo, estas actividades serão divulgadas com maior detalhe, através da intranet e nos suportes de comunicação interna do Hospital.

Contamos consigo, com a sua opinião e com a sua participação.

- Comemoração do Dia Mundial da Saúde (7/Abril)
- Reunião temática na Aula Magna da FMUP: "A morte e o morrer no Hospital" (22/Abril)
- Actividade desportiva: Orientação (1/Maio)
- Caminhada: "Caminhos de Torga"- Serra do Gerês (15/Maio)
- Integração a novos profissionais do HSJ (20/Maio)
- Comemoração do Dia Mundial da Criança (1/Junho)
- Acções de sensibilização da comunidade para a doação de sangue e de órgãos (14/Junho)
- Distribuição do cartaz da "Carta de Humanização" por todos os Serviços
- Acções de "Educação para a Saúde" no Atrium Hospitalidade
- Projecto de Investigação relacionado com o Consentimento Informado

Para mais informação consulte a nossa página na intranet



**BEBÉS**  
DE S. JOÃO

Bebés de S. João é um projecto integrado no Serviço de Humanização do Hospital São João. Nasceu em 2008, no decorrer das comemorações do cinquentenário deste Hospital.

Contamos com trabalho de voluntárias que, percebendo necessidades sentidas, querem melhorar a vida de famílias carenciadas.

Apoiamos as mães e seus bebés no período pré-natal, durante o internamento e posteriormente. Damos especial atenção a famílias carenciadas com gémeos, mães adolescentes e mães sós.

Entregamos enxovais, alcofas, fraldas, carrinhos e cadeiras aos bebés que aqui nascem e que sejam sinalizados pela Unidade de Acção Social. Apoiamos o bebé e a sua família até que este complete 3 anos de idade, se se mantiver a necessidade.

## COLABORE

N.º de Conta: 0781 0112 0112 0013 5872 5

Contactos: 91 811 28 25 / 91 811 29 92

## ANTOLOGIAS DE HUMANIZAÇÃO

*"O único silêncio que a utopia da comunicação conhece é o silêncio da avaria, da falha da máquina, da paragem da transmissão. É mais um cessar da tecnicidade do que o aparecimento de uma interioridade. O silêncio passa então a ser um vestígio arqueológico, um resquício que ainda não foi assimilado. Anacrónico na sua manifestação, produz o mal-estar, a tentativa imediata de o estrangular como um intruso. Mas, simultaneamente, o silêncio ressoa como uma nostalgia, apela ao desejo de uma escuta incessante do murmurar do mundo. A embriaguez de palavras inviabiliza o repouso, o prazer de pensar finalmente o acontecimento e falar dele, marcando o tempo ao ritmo de uma conversa que progride a passos humanos, que finalmente se detém diante do outro. E o silêncio, antes reprimido, adquire então um valor infinito.*

*O imperativo de comunicar é uma acusação contra o silêncio, bem como uma erradicação de toda a interioridade. Não deixa que sobre tempo para reflexão ou lazer porque o dever da palavra o leva. O pensamento exige paciência, deliberação; a comunicação é sempre feita com urgência. Transforma o indivíduo em interface ou retira-lhe os atributos que não estão imediatamente relacionados com as suas exigências. Na comunicação, no sentido moderno do termo, já não há lugar para o silêncio, há uma*



*coacção da palavra, de ser obrigado a falar, de dar testemunho, porque a «comunicação» é tida como a resolução de todas as dificuldades pessoais ou sociais. Neste contexto, o pecado é o comunicar «mal» e, ainda mais repreensível, mais imperdoável, é ficar calado. A ideologia da comunicação assimila o silêncio ao vazio, a um abismo no seio do discurso, não compreende que, às vezes, é a palavra que forma a lacuna do silêncio. Mais do que o ruído, o silêncio é o inimigo reconhecido do homo communicans, a sua vocação. Implica, na verdade, uma interioridade, uma meditação, uma distância assumida em relação à turbulência das coisas, uma ontologia que não tem tempo de aparecer, se não estivermos atentos a ela."*

DAVID LE BRETON, "Du Silence", 1997