

CENTRO HOSPITALAR
UNIVERSITÁRIO
LISBOA NORTE, EPE



HOSPITAL DE
SANTAMARIA



Hospital
PulidoValente

NORMA DE PROCEDIMENTO Nº 17

SERVIÇO DE SAÚDE OCUPACIONAL CHULN e

GRUPO OPERATIVO INSTITUCIONAL PARA A PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA CHULN

Elaborado em	Setembro 2013
Revisão nº	2_Dezembro 2018 3_Abril 2023
Próxima revisão	

Assunto: VIOLÊNCIA CONTRA PROFISSIONAIS DO CHULN

Destinatários: Todos os profissionais do CHULN

Fonte inicial: Norma elaborada pelo Departamento de Pediatria em colaboração com o SSO: "Violência contra os profissionais de saúde no local de trabalho" e posteriormente aprovada pelo CA para todos os trabalhadores do CHULN. Revisão nº 2 revista com o Gabinete Jurídico. Revisão nº 3 revista com o Grupo Operativo Institucional (GOI) para a prevenção da violência no CHULN.

INTRODUÇÃO

No setor da saúde, o tema da violência contra profissionais tem tido atenção crescente nos últimos anos. De facto, os trabalhadores dos serviços de saúde, pelas condições particulares do seu trabalho, constituem um dos grupos profissionais mais expostos (*European Agency for Safety and Health at Work, 2007*).

Em Janeiro de 2022, foi aprovada a Resolução do Conselho de Ministros n.º 1/2022 relativa ao Plano de Ação para a Prevenção da Violência no Setor da Saúde. De acordo com a mesma, entende-se por violência no setor da saúde as "situações em que um trabalhador, independentemente do seu vínculo jurídico, a desempenhar funções numa instituição que presta cuidados ou serviços de saúde do Ministério da Saúde, independentemente da sua natureza jurídica, seja submetido a qualquer tipo de violência em condições relacionadas com o seu trabalho, incluindo as deslocações para e do trabalho, colocando em risco, de forma direta ou indireta, a sua segurança, bem-estar ou saúde ou os de terceiros".

As consequências da violência podem ser múltiplas, podendo afetar a saúde física e psicológica do trabalhador, para além de poderem existir implicações a nível organizacional e social.

Em 28 de Julho de 2022 foi nomeado pelo Conselho de Administração do CHULN, o Grupo Operativo Institucional para a prevenção da violência no Centro Hospitalar (Ata nº 35/2022).

Esta norma contempla os procedimentos de atuação e notificação das situações de violência no local de trabalho no CHULN, as responsabilidades dos vários intervenientes e ainda algumas recomendações relativas à prevenção deste tipo de ocorrências.

TIPOS DE VIOLÊNCIA:

Podem existir diferentes tipos de violência contra profissionais de saúde.

Adota-se, nesta Norma, a categorização da Direção Geral da Saúde (DGS, 2022) distinguindo cinco grupos:

- violência física;
- violência psicológica (incluindo violência verbal);
- violência sexual;
- assédio moral;
- violência contra o património.

1. PROCEDIMENTOS A SEGUIR PELO PROFISSIONAL EM CASO DE VIOLÊNCIA

1.1. Violência verbal:

- Tentar perceber a situação;
- Não responder de modo violento, arrogante ou autoritário;
- Falar em tom baixo, mas com firmeza;
- Manter-se fora de alcance (distância segura);
- Se necessário/possível pedir apoio a um colega;
- Caso entenda que a situação está fora de controlo podendo dar origem a distúrbio, contactar o Gabinete de Segurança através do nº de telefone de emergência interna **50112**;
- Caso haja necessidade, o Gabinete de Segurança poderá contactar a autoridade policial;
- Identificar o(s) agressor(es) e testemunhas;
- Efetuar a participação à polícia, sempre que considerada oportuna;
- Participar internamente a situação ao superior hierárquico (documento "Notificação de ocorrência: Violência contra profissionais do CHULN no local de trabalho");
- Recorrer ao Serviço de Saúde Ocupacional para apoio clínico.

1.2. Violência física (ato ou ameaça):

- Tentar, dentro do possível, manter a calma;
- Evitar o confronto direto, afastando-se;
- Se possível, pedir apoio a um colega;
- Contactar o Gabinete de Segurança, através do nº de telefone de emergência interna **50112**, e comunicar a situação. Caso haja necessidade, o Gabinete de Segurança poderá contactar a autoridade policial;
- Identificar o(s) agressor(es) e testemunhas;
- Efetuar a participação à polícia, sempre que considerada oportuna;
- Participar internamente a situação ao superior hierárquico (impresso "Notificação de ocorrência: Violência contra profissionais do CHULN no local de trabalho");
- Recorrer ao Serviço de Saúde Ocupacional para apoio clínico e, caso se verifique lesão física, para participação de acidente de trabalho até 24h úteis após a ocorrência.

1.3. Outros tipos de violência:

- Participar internamente a situação ao superior hierárquico (documento "Notificação de ocorrência: Violência contra profissionais do CHULN no local de trabalho");
- Recorrer ao Serviço de Saúde Ocupacional para apoio clínico.

2. NOTIFICAÇÃO INTERNA NO CHULN: CIRCUITO E RESPONSABILIDADES

- O profissional alvo de violência deverá participar internamente a situação ao respectivo superior hierárquico, através do impresso “Notificação de ocorrência: violência contra profissionais do CHULN no local de trabalho” (em anexo).
- O superior hierárquico deverá articular-se com o Diretor do Serviço (DS), Enfermeiro Adjunto da Direção de Enfermagem (EADE) ou Administrador de Área (AA) (consoante o grupo profissional), e enviar-lhe o formulário de notificação para análise da situação e adoção das medidas que forem consideradas adequadas.
- O DS, EADE ou AA deverá remeter a cópia da notificação ao Serviço de Saúde Ocupacional (SSO), sendo o original arquivado pela chefia, com garantia da confidencialidade e privacidade dos dados.
- No caso em que a atuação do agressor configure uma conduta passível de ser considerada um ilícito de natureza criminal e/ou disciplinar, o DS, EADE ou AA deverá participar os factos ao Conselho de Administração para os fins tidos por convenientes. Poderá haver necessidade de uma exposição escrita complementar por parte do trabalhador.
- O SSO dará conhecimento da notificação recebida ao Grupo Operativo Institucional (GOI) para a prevenção da violência no CHULN.
- O profissional poderá dirigir-se ao SSO que disponibilizará apoio clínico (e eventual encaminhamento clínico) ao profissional vítima de violência no local de trabalho.
- Em caso de agressão com lesão física, o profissional deverá efetuar a participação de acidente de trabalho no Serviço de Saúde Ocupacional, de acordo com o circuito estabelecido para os Acidentes de Trabalho (até 24h úteis após a ocorrência).
- O profissional poderá, sempre que assim o entenda, efetuar a participação da ocorrência às autoridades policiais.
- No caso de o agressor identificado ser o próprio superior hierárquico do profissional, a notificação poderá ser entregue ao superior hierárquico acima deste.
- O profissional de saúde poderá ainda fazer o registo *online* das ocorrências de violência (de modo anónimo) no site da DGS (Sistema Nacional de Notificação de Incidentes NOTIFICA).

78

NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA
VIOLÊNCIA CONTRA PROFISSIONAIS DO CHULN NO LOCAL DE TRABALHO

Esta notificação destina-se a ser preenchida pelo profissional do CHULN que sofreu uma ou mais violências durante o dia, semana ou período de trabalho. É exigido que a vítima seja profissional do CHULN, para esta a notificação possa ser enviada e os dados pessoais anonimizados, encaminhados para a análise do Serviço de Saúde Ocupacional (SSO) e do Departamento de Saúde e Segurança no Trabalho (DST) da Direção de Saúde Ocupacional (DSO).
De acordo com o Manual de Saúde e Segurança, esta notificação, e o plano de notificação deverá ser enviada ao superior hierárquico. Esta última deverá ser enviada ao Serviço de Saúde Ocupacional (SSO) e ao Departamento de Saúde e Segurança no Trabalho (DST) da Direção de Saúde Ocupacional (DSO).

O SSO dará conhecimento da notificação ao Grupo Operativo Institucional (GOI) para a prevenção da violência no CHULN.

Identificação do profissional:
Nome: _____ AFILIAÇÃO: _____
Serviço Profissional: Médico Enfermeiro Técnico Auxiliar Outro: _____
Cargo Profissional: _____
Tipo de Violência: Física Verbal Sexual Discriminação Outra: _____
Data e Hora da Ocorrência: _____
Local onde ocorreu: _____
Descrição da ocorrência: _____

Identificação do superior hierárquico:
Nome: _____ AFILIAÇÃO: _____
Cargo Profissional: Diretor do Serviço Enfermeiro Administrador de Área Outro: _____
Cargo Profissional: _____
Data e Hora da Ocorrência: _____
Local onde ocorreu: _____
Descrição da ocorrência: _____

Identificação do profissional vítima:
Nome: _____ AFILIAÇÃO: _____
Cargo Profissional: Médico Enfermeiro Técnico Auxiliar Outro: _____
Cargo Profissional: _____
Data e Hora da Ocorrência: _____
Local onde ocorreu: _____
Descrição da ocorrência: _____

Identificação do superior hierárquico:
Nome: _____ AFILIAÇÃO: _____
Cargo Profissional: Diretor do Serviço Enfermeiro Administrador de Área Outro: _____
Cargo Profissional: _____
Data e Hora da Ocorrência: _____
Local onde ocorreu: _____
Descrição da ocorrência: _____

Assinatura do profissional:
Assinatura: _____
Data e Hora: _____

Assinatura do superior hierárquico:
Assinatura: _____
Data e Hora: _____

Assinatura do profissional vítima:
Assinatura: _____
Data e Hora: _____

Assinatura do superior hierárquico:
Assinatura: _____
Data e Hora: _____

3. PAPEL DO SERVIÇO DE SAÚDE OCUPACIONAL (SSO)

- O SSO estará disponível para o apoio clínico (e eventual encaminhamento clínico) ao profissional vítima de violência que se dirija ao SSO;
- Nas situações em que o SSO tome conhecimento de uma situação de violência contra profissionais através da cópia da notificação, contactará o profissional no sentido de lhe disponibilizar apoio clínico;
- Em caso de agressão com lesão física, o SSO apoiará o profissional na notificação de acidente de trabalho (de acordo com o circuito estabelecido para os Acidentes de Trabalho);
- O SSO estará disponível para colaborar com os responsáveis dos serviços no estudo de eventuais medidas preventivas.

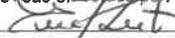
4. PAPEL DO GRUPO OPERATIVO INSTITUCIONAL PARA A PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA CHULN (GOI)

- Efetuar a análise das notificações de violência contra profissionais, monitorizando a violência de modo integrado no âmbito institucional;
- Identificar situações com elevado risco de violência a partir da informação disponível (avaliações de risco, ocorrências, registos, contactos, observações);
- Promover a implementação de medidas de segurança, preventivas da violência;
- Coordenar as intervenções relacionadas com a prevenção da violência e abordagem dos episódios de violência, em conjunto com os profissionais / Serviços do CHULN.

5. RECOMENDAÇÕES GERAIS PARA A PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO

- Evitar a aglomeração de utentes, procurando que estes esperem o menos possível e em situação de conforto adequada;
- Avisar previamente o utente se, por exemplo, for necessário adiar ou alterar uma consulta e desencadear procedimento alternativo de atendimento, nos casos em que o utente não tenha recebido esse aviso; se tal não for possível, explicar a razão da alteração e lamentar o facto;
- Evitar a aglomeração de visitas, explicitando o horário e as condições de visita através de cartazes, informação aos utentes aquando do internamento ou, no caso de internamento programado, antes do mesmo (por exemplo através do site do CHULN ou de contactos com os Centros de Saúde da área de intervenção);
- Garantir a identificação dos profissionais e atribuir um profissional de referência a cada utente;
- Manifestar disponibilidade para dar informações e conversar em ambiente de privacidade;
- Compreender, registar e referenciar para decisão adequada os pedidos dos utentes que ultrapassem as normas habituais do serviço;
- Ter permanentemente à disposição um local para recolha de sugestões / reclamações;
- Gerir situações de sobrecarga de trabalho e de possível stresse, com particular atenção à organização dos horários de trabalho, às pausas e períodos de férias;
- Explicar aos utentes a sua situação clínica de forma clara, esclarecendo as suas dúvidas, bem como solicitar a sua colaboração nos procedimentos a serem realizados (por exemplo colheitas de sangue, exames imagiológicos, etc.).

3ª revisão elaborada por: SSO



Revisto por: Grupo Operativo Institucional para a prevenção da violência no CHULN

Aprovado por: Conselho de Administração CHULN

Prof. Doutora Ema Sacadura Leite
Directora do Serviço de Saúde Ocupacional



André Trindade
Vogal do Conselho de Administração

