

**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 4_Julho 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. Revisão nº 4: introdução de formulário eletrónico de notificação.

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 (formulário “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 (formulário “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 (formulário “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 formulário eletrónico “Notificação de ocorrência: violência contra profissionais do CHULN no local de trabalho” (disponível na Intranet CHULN, página inicial, em “Aplicações”).

Notificação de Ocorrência - Violência contra Profissionais do CHULN no local de trabalho

IMPORTANTE

Esta notificação enviada ao ser preenchida por profissionais do CHULN que tenham sido alvo de violência durante o seu trabalho. O objetivo da notificação é registar situações de violência contra os mesmos, de modo a poderem ser apurados e se necessário avaliados, considerando para a prevenção de novas situações de violência no Centro Hospitalar. No final do formulário de notificação, será enviado ao e-mail do CHULN de que o superior hierárquico do qual se queira identificar para a notificação hierárquica do profissional e a notificação poderá ser enviada ao superior hierárquico acima.

- Quando submeter a notificação, os dados serão enviados para o sistema de gestão de incidentes, permitindo que todos os utilizadores possam dar conhecimento para os superiores hierárquicos e a notificação a serem encaminhadas ao e-mail dos superiores hierárquicos.
- Quando submeter a notificação, receberá uma cópia na sua caixa de correio eletrónico do CHULN.
- Quando submeter a notificação, será dado conhecimento do envio da mesma ao Serviço de Saúde Ocupacional (SSO). O SSO dará conhecimento da notificação ao Grupo Operativo Institucional para a prevenção de violência no CHULN.

Criar Pedido

Profissional alvo de violência

Nº Utente: Nome: Sexo: Masculino Fêmea Idade:

Área Profissional: Código:

Endereço e contacto: Centro de Custo:

Serviço:

Centro e contacto:

Tipo de violência no CHULN: Violência no Trabalho Violência no Local de Trabalho Outros

- Quando o profissional alvo de violência submeter a notificação através do formulário eletrónico, a mesma será enviada para o endereço de correio eletrónico do superior hierárquico que indicou aquando do preenchimento. De qualquer forma, o profissional deverá sempre contactar o superior hierárquico pessoalmente para se assegurar que o mesmo recebeu a notificação e possa desencadear as ações que considere necessárias.
- 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.
- 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 formulário deverá ser tratado por todos os intervenientes com garantia da confidencialidade e privacidade dos dados.
- Após o preenchimento eletrónico, uma cópia da notificação será automaticamente enviada para a caixa de correio eletrónico do CHULN do profissional que notifica, assim como para o Serviço de Saúde Ocupacional (SSO).
- 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 deverá ser enviada eletronicamente 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).

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 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.).