



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**

GABINETE DA MINISTRA DA SAÚDE

Exma. Senhora  
Dra. Catarina Gamboa  
Chefe do Gabinete do Secretário de Estado dos  
Assuntos Parlamentares  
Palácio de São Bento (A.R.)  
1249-068 Lisboa

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
Ofício n.º. 1703	14.05.2020	N.º: ENT.: 6657/2020 PROC. 11/20 040.05.03/20	18.05.2020

**Assunto: Pergunta n.º 2203/XIV/1ª de 14 de maio de 2020 do Bloco de Esquerda - Planos e medidas existentes na unidade de saúde para prevenir e combater a violência sobre profissionais - Instituto Português de Oncologia do Porto Francisco Gentil, EPE (IPO)**

Relativamente ao assunto acima mencionado, auscultado o Instituto Português de Oncologia do Porto, EPE (IPOP), encarrega-me a Senhora Ministra da Saúde de informar o seguinte:

O IPO Porto possui uma Política e Procedimento para Situações de Violência aprovada desde o ano de 2006 e que tem vindo, ao longo do tempo, a ser sempre atualizada (a última atualização reporta a maio de 2019). Este documento tem como objetivo contribuir para a segurança de todos os colaboradores, utentes e visitantes, transmitindo desta forma uma imagem de confiança e tranquilidade; promover a adoção de medidas preventivas no âmbito da segurança, assim como fomentar uma maior consciencialização e responsabilidade de cada um neste âmbito; definir linhas orientadoras de ação para situações de violência, seja ela física, verbal ou psicológica, que coloquem em causa a segurança, a saúde e o bem-estar de colaboradores, de utentes e visitantes e garantir que as participações de ocorrência/fichas de notificação de risco serão alvo de averiguações e que destas poderão ser definidas medidas corretivas e preventivas. No âmbito do sistema de Gestão de Risco Geral, o IPO Porto possui um Sistema de Notificação de Risco, disponível para todos os profissionais notificarem situações de risco, que inclui as situações de violência verbal e/ou física. As situações de violência verbal e/ou física são averiguadas através de check-list com visita ao local e entrevista aos agredidos. A averiguação tem como objetivo além da caracterização da situação, a identificação de medidas que possam reduzir o risco de exposição dos profissionais de saúde a estas ocorrências. As situações de violência podem ainda configurar-se como acidentes de trabalho seguindo o procedimento interno para acidentes de trabalho.

No âmbito da avaliação de riscos dos serviços, nomeadamente por "brainstorming" também são discutidos os riscos de exposição a violência verbal e/ou física, sendo os mesmos avaliados e propostas medidas de controlo/redução. Ao nível da gestão a informação das ocorrências





de violência são tratadas e apresentadas ao CA através do Relatório Anual de Notificações de Risco e no Plano de Prevenção de Riscos Hospitalares. Além da informação estatística são apresentadas propostas institucionais, transversais, para a redução e controlo da violência nos locais de trabalho. Este Plano é objeto de despacho pelo Conselho de Administração. A violência é um dos principais riscos hospitalares notificados. As medidas implementadas podem variar em função das respetivas causas e de acordo com os diferentes serviços e sua organização. Contudo, de uma forma geral as ações desenvolvidas têm passado por formação adequada e adaptada aos serviços de acordo com os riscos identificados, a proposta de novas formas de organização do trabalho, a implementação de programas de promoção da saúde no trabalho e o acompanhamento psicossocial e vigilância médica dos profissionais. O IPO Porto possui igualmente áreas com controlo de acessos, o que minimiza a entrada de pessoas não autorizadas. Existe uma linha de apoio denominada de "Pela sua segurança" que os profissionais podem telefonar a pedir ajuda ao vigilante, com o número interno 1999, intervindo o vigilante de imediato. No que se refere a procedimentos de atuação em situações de carácter violento foram identificadas diferentes situações, consoante tenham origem em elementos externos à instituição ou em colaboradores do IPO Porto ou, inclusive, em doentes internados. Assim, a atuação em caso de situações de violência por parte de um elemento externo à Instituição (utente /doente, acompanhante, familiar, visita, outros) a colaboradores do IPO Porto, cujo controlo seja de difícil gestão, devem os sujeitos implicados ou outros elementos que estejam a testemunhar, contactar a linha telefónica "Pela Sua Segurança", referir onde se encontra, descrever a ocorrência, e solicitar o apoio necessário perante uma situação de violência levada a cabo por colaboradores do IPO cujo controlo seja de difícil gestão, devem os sujeitos implicados ou outros elementos que estejam a testemunhar contactar o Diretor do Serviço e/ou o Superior Hierárquico, ou outra pessoa responsável. Se este conseguir gerir a situação, fica pela advertência verbal ao agressor, ou promove, imediata ou posteriormente, inquérito de averiguações com vista a eventual procedimento disciplinar.

Perante uma situação de violência contra a propriedade pessoal dos colaboradores do IPO Porto dentro da Instituição e quando não existe conhecimento de quem é o agressor, devem os sujeitos implicados ou outros elementos que estejam a testemunhar contactar a linha telefónica "Pela Sua Segurança", referir onde se encontra, descrever a ocorrência, e solicitar o apoio necessário.

Por fim, a atuação em caso de situações de violência contra colaboradores do IPO Porto na instituição por parte de doentes em internamento elou sob abstinência, implica que os sujeitos implicados devem contactar o médico do doente ou o médico chefe de equipa do SANP, explicar a situação e seguir as orientações.

De referir, no entanto, que em todas as situações descritas, o segurança que atende o telefonema, de acordo com o que lhe é descrito, segue o protocolo preconizado, que pode passar por contactar o colega que está mais próximo da ocorrência.

No local o segurança/vigilante procura gerir a situação. Se o agressor não colaborar ou a vítima pretender, contacta as respetivas entidades policiais.



Em todas as situações está preconizado o preenchimento da Ficha de Notificação de Risco e Relatório de Ocorrências. Em alguns serviços é proposto que seja definido um elo de ligação, para comunicar com os doentes que se encontram na sala de espera, de modo a reduzir eventuais situações de ansiedade na espera que possam vir a conduzir a episódios de violência. No que se refere em concreto ao apoio jurídico à vítima está previsto no procedimento a possibilidade de o trabalhador ter apoio jurídico, com a prévia autorização do Conselho de Administração, numa eventual continuidade da situação em matéria de procedimentos administrativos e legais.

Sendo que, nestas situações, o apoio psicossocial efetuado através do Setor de Psicologia da Saúde Ocupacional, é também o responsável pela averiguação das notificações de risco de violência.

Estes apoios deverão procurar minimizar os efeitos nocivos do incidente que possam surgir após um ato de agressão e prevenir o sofrimento da vítima. O principal objetivo é impedir a ocorrência de estragos adicionais e limitar os danos sofridos.

Resta acrescentar que se encontra previsto, anualmente, no plano de formação do IPO Porto, sob a coordenação do Gabinete de Segurança no Trabalho e Gestão de Risco Geral, formação a todos os trabalhadores sobre violência no trabalho que engloba a discussão do procedimento, gestão de situações difíceis com utentes, gestão das emoções e visionamento de vídeos e treino de defesa pessoal e respetiva discussão.

Com os melhores cumprimentos.

A Chefe do Gabinete

---

(Eva Falcão)