



**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. 1769	19.05.2020	N.º: ENT.: 7214/2020 PROC. 11/20 040.05.03/20	26.05.2020

Assunto: Pergunta n.º 2389/XIV/1ª de 19 de maio de 2020 do Bloco de Esquerda - Planos e medidas existentes na unidade de saúde para prevenir e combater a violência sobre profissionais - Agrupamento de Centros de Saúde do Grande Porto I - Santo Tirso/Trofa

Relativamente ao assunto acima mencionado, encarrega-me a Senhora Ministra da Saúde de informar o seguinte:

1. Existe, na Unidade de Saúde em questão algum Plano de Segurança?
Existe, desde ano 2000, na ARS Norte uma cultura de Segurança e Saúde no Trabalho cuja missão é Promover, Prevenir e Garantir a Segurança, Higiene e Saúde de todos os trabalhadores da instituição.
Nos vários ACES, ULS, Hospitais e Centros Hospitalares de Região Norte é realizado processo de identificação e avaliação de riscos ao nível do Serviço ou Unidade Funcional. Este processo envolve vários profissionais, obedecendo a uma abordagem multidisciplinar e holística, onde são identificados e avaliados os vários fatores de risco no local de trabalho que podem afetar não só o profissional, mas também o serviço e o utente. Neste processo de avaliação e identificação dos riscos e perigos, também se procede à avaliação dos fatores de risco psicossociais nos quais se inclui o fenómeno violência mais propriamente dito.
2. Quais as medidas relativas às situações de violência sobre profissionais e entre profissionais?
Decorrente da avaliação e identificação destes riscos e perigos, são propostas medidas de controlo para a minimização da exposição do profissional a essas situações.
Em alguns locais, estão implementados circuitos de notificação interna, onde se inclui circuitos de apoio aos profissionais. Existe também a possibilidade de notificação destes eventos adversos através da Plataforma Nacional da Direção Geral da Saúde - Notific@.
Após esta avaliação e notificação, em muitos Serviços de Saúde da ARS Norte é prestado apoio psicológico aos profissionais pela Saúde Mental onde se desenvolve um trabalho de formação,



sensibilização, esclarecimento sobre Saúde Mental Positiva no local de trabalho, assim como apoio jurídico, reorganização e reestruturação do trabalho, entre outras.

3. Existe nesta Unidade de Saúde, o levantamento de riscos sócio ocupacionais a que estão sujeitos os profissionais de saúde?

A ARS Norte, IP os seus ACES, Hospitais, ULs e Centros Hospitalares desenvolvem processos de avaliação de riscos nos seus serviços e unidades que visam:

- estabelecer e manter condições de trabalho que asseguram a integridade física e psíquica dos trabalhadores;
- desenvolver condições técnicas e organizacionais que asseguram a aplicação das medidas de prevenção no trabalho;
- desenvolver condições e meios que asseguram a informação, a formação e a participação dos trabalhadores;
- promover a saúde e o bem-estar do trabalhador no local de trabalho;
- contribuir para a satisfação e realização profissional;
- avaliar os riscos físicos, químicos, biológicos e psicossociais.

4. Que riscos e medidas de mitigação foram identificados para situações de violência sobre profissionais? Os mais reportados são:

- Agressão verbal / física;
- Condições físicas das instalações o Stresse profissional (conflitos relacionados com o trabalho, com equipa trabalho, com utentes e familiares; excesso de trabalho, outros);
- Sobrecarga de trabalho (mental e física);
- Problemas na comunicação (exigências contraditórias e falta de clareza na definição das funções);
- Ambiguidade de papéis;
- Autonomia e controlo: falta de participação na tomada de decisões que afetam o trabalhador e falta de controlo sobre a forma como executa o trabalho;
- Insegurança laboral;
- Relações interpessoais: comunicação ineficaz, falta de apoio da parte de chefias e colegas;
- Má organização de trabalho e excesso de burocracia;
- Assédio moral;
- Mobbing;

Em alguns serviços existem equipas devidamente formalizadas que monitorizam e controlam este fenómeno, elaborando Planos de prevenção e atuação como por exemplo:

- Reorganização lay-out gabinetes consulta (ex.: consulta de psiquiatria)
- Atribuição de telemóveis de serviço aos profissionais
- Definição de n.ºs de emergência internos
- Instalação de botões pânico
- Realização de rondas pelos vigilantes
- Implementação do programa de "Ginástica Laboral"
- Promoção de ações de formação, sensibilização e informação



- Apoio dos Serviços de Saúde Ocupacional
 - Implementação de programa de saúde mental
5. Que tipo de procedimentos existem na unidade para garantir a intervenção imediata de elementos de segurança, garantindo a proteção da vítima?

Na ARS Norte e em muitos dos seus Serviços de Saúde, existem fluxogramas específicos de atuação em situações de violência para os profissionais de Saúde.

6. Existe por parte da instituição, qualquer suporte informativo sobre o tema em questão?

A ARS Norte promove, ações de formação aos seus trabalhadores, sobre:

- Stress no profissional da saúde
- Gestão de equipas
- Competências de comunicação
- Riscos psicossociais
- Acidentes, incidentes e acontecimentos perigosos
- Ginástica Laboral

Existem ainda documentos internos elaborados pelos serviços/unidades divulgados pelos profissionais localmente.

7. Que tipo de apoio jurídico, ou de cuidados de saúde, são prestados à vítima?

O profissional, vítima de agressão, pode avançar com o processo de queixa crime e pode contar com o apoio do GJ da ARS Norte.

Com os melhores cumprimentos.

A Chefe do Gabinete

Eva Falcão

(Eva Falcão)