



## ENQUADRAMENTO DO FENÓMENO DE VIOLÊNCIA NO SETOR DA SAÚDE

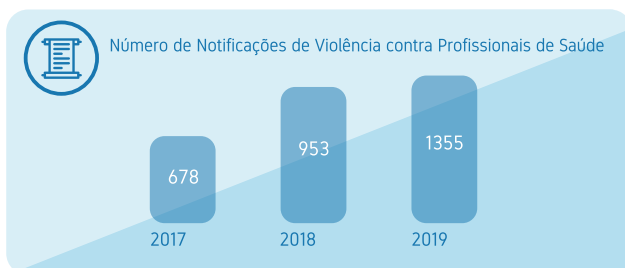
### #1. DEFINIÇÃO

#### Violência no Setor da Saúde

Todas as situações em que um/a trabalhador/a, 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, é submetido/a 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.

Comissão Europeia, 1997 (adaptado)

### #2. DIMENSÃO DO PROBLEMA



#### Evolução de Notificações - Notific@

Desde 2017, a tendência de notificações de situações de violência contra os profissionais da saúde é crescente

#### Estudos sobre violência no local de trabalho no Setor da Saúde em Portugal (tipos de violência ordenados por ordem decrescente de frequência)

AGO 2001	AGO 2001	DGS 2015	USF-AN 2018-2019
% de profissionais que reportaram episódios de violência nos 12 meses anteriores, em relação ao número de profissionais do Centro de Saúde e centro de saúde mental na comunidade	% de profissionais que reportaram episódios de violência de que foram vítimas nos 12 meses anteriores ao estudo em relação ao número de profissionais de um Hospital	% em que surge cada tipo de violência em relação ao número total de notificações (uma notificação pode ter mais de um tipo de violência)	% de todas as USF respondentes ao censo que tiveram pelo menos um episódio de violência nos 12 meses anteriores de entre os seus profissionais
Qualquer tipo 60%	Qualquer tipo 37%		Qualquer tipo 89%
Verbal 51%	Verbal 27%	Discriminação/ameaça 55%	Agressão Verbal 86%
Assédio Moral 23%	Assédio Moral 17%	Injúria 53%	Ameaça 60%
Dano contra a propriedade pessoal 15%	Discriminação 8%	Pressão moral 44%	Injúria 49%
Discriminação 4%	Violência Física 3%	Difamação 34%	Difamação 45%
Violência Física 3%	Assédio Sexual 3%	Calúnia 27%	Coação 33%
Assédio Sexual 1%		Violência física 23%	Assédio 21%
		Dano contra propriedade 5%	Dano contra a propriedade pessoal 16%
		Assédio sexual 2%	Violência física 15%
			Discriminação 11%
			Perseguição 6%
			Assédio Sexual 4%

Diferentes estudos sobre violência no local de trabalho no Setor da Saúde em Portugal sublinham a importância crescente do fenómeno, nas suas diferentes tipologias.

### #3. MODELO DE ABORDAGEM

Baseando a sua abordagem no modelo ecológico preconizado pela OMS para a compreensão do fenómeno aos vários níveis e tendo em conta fatores de risco e de proteção, o Plano de Ação para a Prevenção da Violência no Setor da Saúde (PAPVSS) contempla as várias interfaces da violência numa perspetiva de ciclo de vida, conforme está sistematizado na figura. Engloba a investigação e conhecimento em profundidade do fenómeno, medidas preventivas e de abordagem dos episódios de violência, até à mitigação das consequências e responsabilização e reabilitação das pessoas agressoras.

Modelo Conceptual de Abordagem ao Fenómeno da Violência



A promoção de uma cultura de não-violência desde a gravidez, nascimento, infância e com as famílias, pessoas e sociedade, onde inevitavelmente a violência institucional se enquadra, é abordada no Programa Nacional de Prevenção da Violência no Ciclo Vida, onde o PAPVSS está integrado.

### #4. ENQUADRAMENTO

Reconhecendo a importância do fenómeno da violência no Setor da Saúde e dando resposta a compromissos assumidos a nível internacional e nacional em matéria de saúde e segurança, proteção laboral, jurídica e penal, foi proposto e aprovado o Plano de Ação para a Prevenção da Violência no Setor da Saúde (PAPVSS) em Resolução do Conselho de Ministros (n.º 1/2022, de 5 de janeiro). O PAVSS está integrado no Programa Nacional de Prevenção da Violência no Ciclo de Vida e de acordo com os Despachos n.º 1/2020, de 30 de janeiro de 2020, do Gabinete do Secretário de Estado da Saúde, Despacho n.º 1936/2020, de 10 de fevereiro, da Direção-Geral da Saúde e Despacho n.º 2102/2020, de 13 de fevereiro, do Gabinete do Ministro da Administração Interna e da Ministra da Saúde.

O PAPVSS é agora operacionalizado por via de um Manual para a Implementação do plano de Ação para a Prevenção da Violência no Setor da Saúde (que pode encontrar no sítio da DGS).

O PAPVSS tem como Visão "a possibilidade de se usufruir de ambientes de trabalho seguros e saudáveis no âmbito de uma cultura organizacional de não violência no Setor da Saúde" e sustenta-se na premissa de que o recurso à violência nunca pode ser a resposta em circunstância alguma.



PLANO DE AÇÃO PARA A PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA NO SETOR DA SAÚDE (PAPVSS)

## #1. OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Objetivos Gerais	Objetivos específicos
<p><b>I</b> - Prevenir o mais amplamente possível a violência no Setor da saúde</p>	<p><b>A</b> - Conhecer e investigar o fenómeno da violência no Setor da Saúde;  <b>D</b> - Robustecer uma cultura de liderança e de gestão promotora do bem-estar no Setor da Saúde e preventiva da violência;  <b>E</b> - Reforçar a implementação de medidas no âmbito da Segurança e Saúde do Trabalho/Saúde Ocupacional no Setor da Saúde que sejam promotoras de bem-estar e preventivas da violência enquanto risco profissional;  <b>F</b> - Fomentar a criação de ambientes seguros e saudáveis no Setor da Saúde no que respeita a formas de relacionamento interpessoal, estruturas, organização trabalho, equipamentos e circuitos;  <b>G</b> - Avaliar e monitorizar o risco de violência no Setor da Saúde;  <b>H</b> - Implementar medidas de segurança, preventivas da violência;  <b>J</b> - Formar e capacitar os/as profissionais de saúde para abordar a violência no local de trabalho no Setor da Saúde;  <b>K</b> - Promover a literacia na sociedade no âmbito da cidadania, das relações interpessoais saudáveis em todos os contextos do Setor da Saúde;  <b>L</b> - Promover o envolvimento de toda a sociedade na procura de soluções éticas para o fenómeno da violência no Setor da Saúde;</p>
<p><b>II</b> - Abordar adequadamente os episódios de violência e apoiar as vítimas de violência no Setor da saúde</p>	<p><b>B</b> - Promover a identificação, a notificação e a análise dos casos de violência que ocorram no Setor da Saúde;  <b>C</b> - Definir e divulgar orientações para a prevenção e intervenção em relação à violência no Setor da Saúde.</p>
<p><b>III</b> - Mitigar as consequências da violência no Setor da saúde</p>	<p><b>I</b> - Desenvolver respostas céleres e eficazes de cuidados de saúde e apoio psicossocial e jurídico em situações de violência</p>

## #2. EIXOS DE ATUAÇÃO



Para atingir estes objetivos, o Plano para a Prevenção da Violência no Setor da Saúde propõe um conjunto de atividades, distribuídas por cinco grandes eixos de atuação:

### 1. Observatório para a Prevenção da Violência no Setor da Saúde

Criação de uma plataforma de comunicação, divulgação e interação com profissionais e cidadãos que servirá como repositório de toda a evidência existente sobre o fenómeno e documentação técnica, normativa e legal importante para a área. Neste eixo está contemplada a identificação, notificação e análise das situações de violência.

### 2. Cultura Organizacional

Criação de ambientes seguros e saudáveis no Setor da Saúde no que respeita a formas de relacionamento interpessoal, estruturas, organização do trabalho, equipamentos e circuitos.

### 3. Comunicação

Realização de campanhas multicanais junto da população de forma a promover a literacia, a prevenção e o controlo da violência.

Formação e capacitação dos trabalhadores do sector da saúde, fundamental no processo de mudança e desenvolvimento que se pretende a nível institucional e local.

### 4. Segurança

Produção e divulgação de orientações para a prevenção e intervenção na área da violência no Setor da Saúde, nomeadamente nos âmbitos psicossocial e jurídico, incluindo a responsabilização e a reabilitação das pessoas agressoras.

### 5. Ética

Abordagem da violência, e do conflito de valores emergente, pensando na dimensão ética dos cuidados de saúde e compreendendo a sua complexidade.

Elaboração e divulgação dos códigos de ética / códigos de conduta institucionais, e respetiva apreciação e pronúncia por parte das Comissões de Ética locais.



## CIRCUITOS DE PREVENÇÃO E GESTÃO DE VIOLÊNCIA

### #1. ATUAÇÃO PARA A PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA NO SETOR DA SAÚDE

**Quanto à prevenção:**

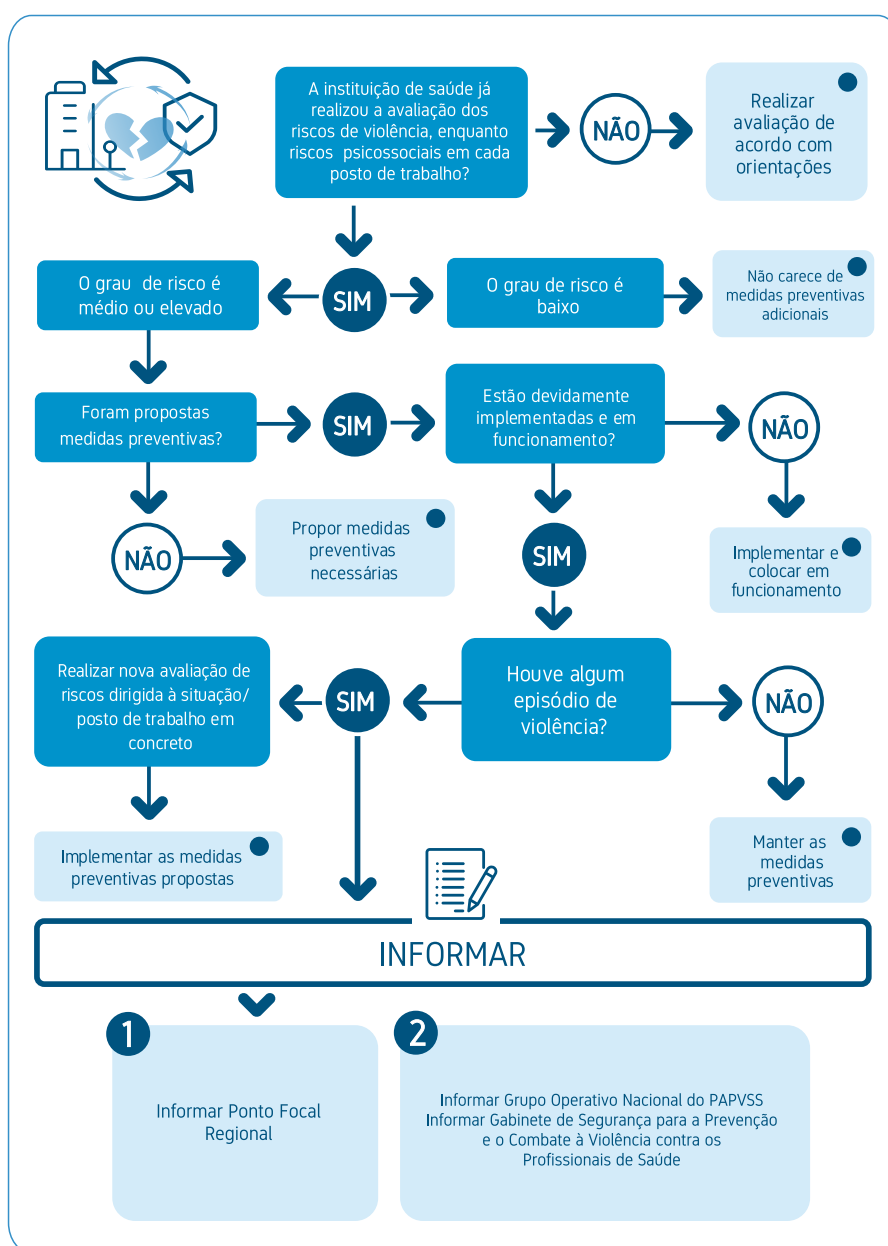
> Ponderar as medidas a tomar com vista à prevenção (sabendo que a violência acontece em qualquer circunstância e pode afetar qualquer trabalhador)

**Quanto à elaboração de instrumentos:**

> Definir em cada serviço ou unidade o circuito, os códigos e os instrumentos internos de referência para a prevenção e auxílio em caso de violência

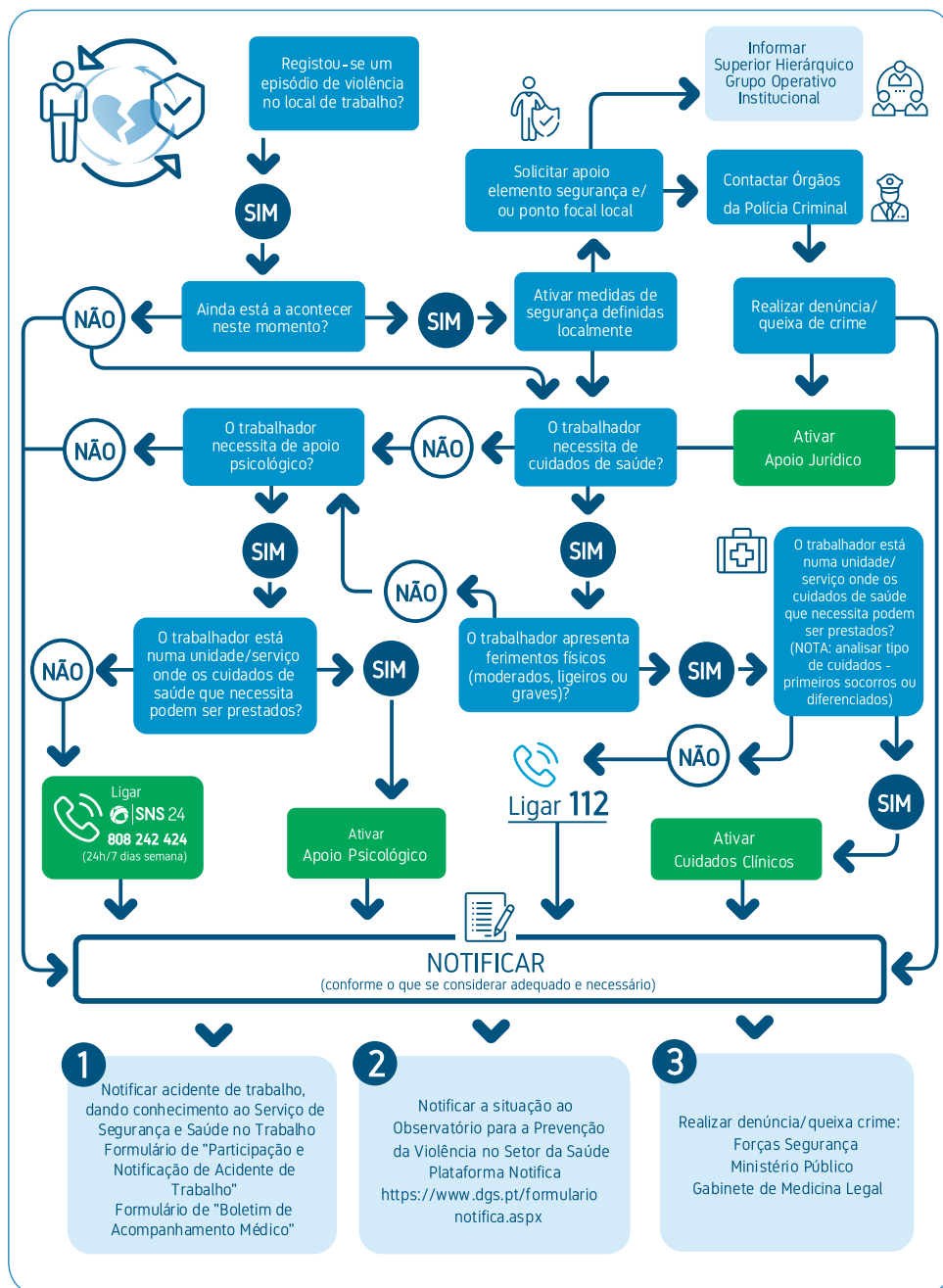
**Quanto às condições de concretização:**

> Assegurar a todos os trabalhadores o acesso, conhecimento e treino relativos a todos os procedimentos em uso



## #2. ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE VIOLÊNCIA NO SETOR DA SAÚDE

Cada instituição desenvolve os seus próprios formulários e circuitos, dos quais deve dar conhecimento aos seus profissionais. Para a elaboração destes formulários e circuitos poderá ser solicitado apoio aos Grupos Operativos Regional e Nacional do PAPVSS e ao Gabinete de Segurança para a Prevenção e o Combate à Violência contra os Profissionais de Saúde.



- SNS 24 - Serviço de Aconselhamento Psicológico (nomeadamente para profissionais de saúde no caso de situações de violência ou outras) – garantir o apoio imediato nas 24 horas e todos os dias do ano;

Devem estar estabelecidos circuitos em cada instituição especificamente dedicado a estes apoios:

- Cuidados Clínicos - assistência imediata de primeiros socorros e, se necessário, encaminhamento para o serviço de urgência;
- Apoio Psicológico – na unidade de trabalho ou outra;
- Apoio Jurídico - na unidade de trabalho ou ARS.

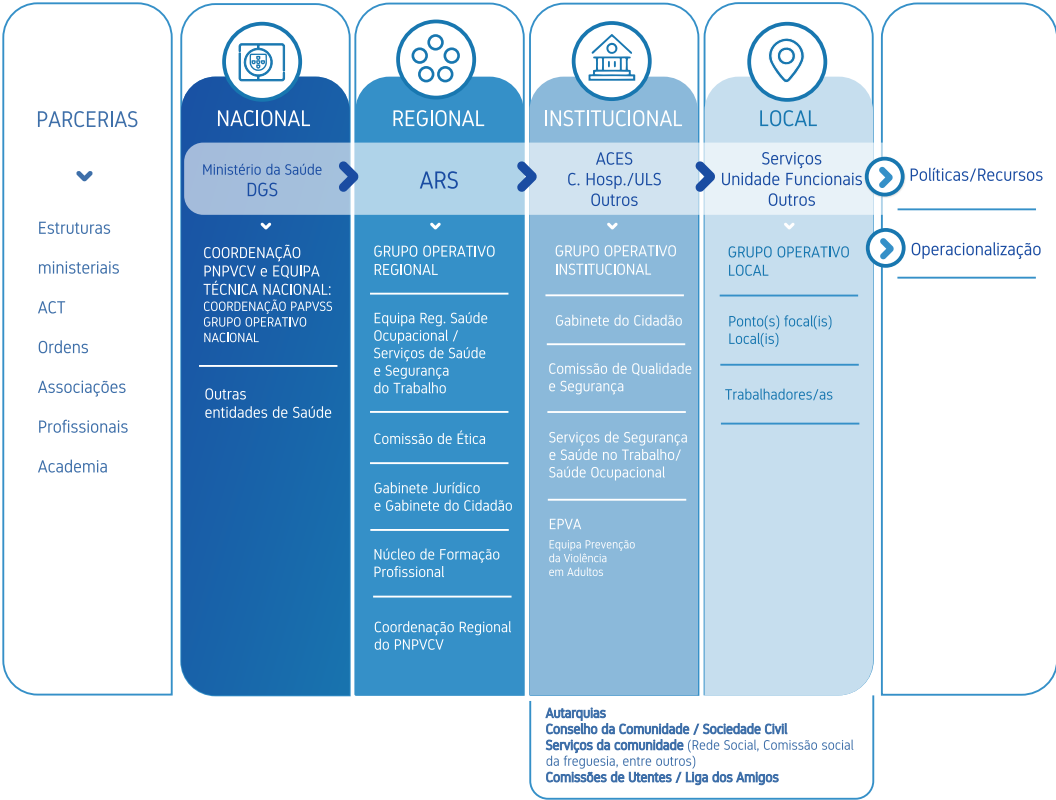


# MODELO DE GOVERNAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO PARA A PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA NO SETOR DA SAÚDE (PAPVSS)

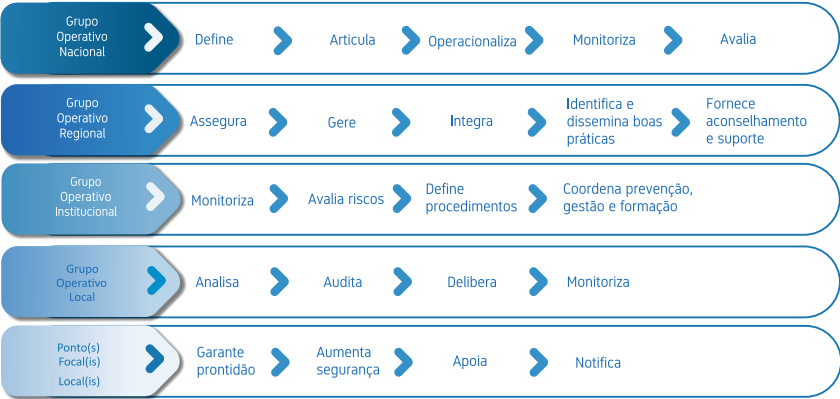
## #1. NÍVEIS, PARCERIAS E ESTRUTURA FUNCIONAIS

Neste modelo de governação do PAPVSS propõem-se:

- quatro níveis de governação;
- parcerias;
- novas estruturas funcionais, ou seja, estruturas que podem não ter uma existência definida nos organogramas das instituições, desde que as suas responsabilidades estejam atribuídas a outra ou outras estruturas já existentes.



São propostas (a operacionalizar de acordo com a realidade de cada instituição e local) as estruturas funcionais da figura seguinte com as respetivas atribuições e responsabilidades.



## #2. COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

### INSTITUCIONAL

ÓRGÃOS  
DIREÇÃO | ADMINISTRAÇÃO

- > Implementar o Plano PAPVSS.
- > Proceder à designação do Ponto Focal Institucional e dos elementos do GOI da instituição (Hospital/ACES/UII/CRI) e propiciar condições de execução das suas atribuições;
- > Promover o empenhamento organizacional e o envolvimento de todos/as os trabalhadores/as, nos aspetos de organização relativos às áreas de intervenção propostas;
- > Analisar os relatórios e propostas do GOI sobre prevenção e gestão da violência;
- > Garantir o sistema de notificação e análise dos episódios de violência a nível institucional;
- > Articular a abordagem dos episódios de violência com o Serviço de Saúde e Segurança no Trabalho da ARS e GJC e CE;
- > Promover a formação dos profissionais capacitando-os para lidar com as questões ligadas à violência;
- > Disponibilizar os meios e tempo para a concretização da análise e reflexão sobre a violência e da formação contínua;
- > Participar ao Ministério Público os crimes de violência que envolvam profissionais de saúde.

PONTO FOCAL INSTITUCIONAL  
GRUPO OPERATIVO INSTITUCIONAL-GOI

- O Ponto Focal Institucional integra e coordena o GOI. O GOI pode integrar outros elementos em número a definir pela especificidade institucional, nomeadamente das seguintes áreas: Serviço de Segurança e Saúde do Trabalho/Saúde Ocupacional, Ética, Jurídica, Gabinete do Cidadão. Poderão ainda integrar o grupo, outros profissionais designados pelo perfil e competência específica neste domínio.
- > Articular com e integrar as orientações definidas pelo GOR;
  - > Monitorizar a implementação do Plano PAPVSS a nível institucional;
  - > Coordenar as intervenções relacionadas com a prevenção da violência e abordagem dos episódios de violência nas unidades de saúde;
  - > Definir procedimentos e medidas apropriadas, assegurando assim a confiança dos trabalhadores/as;
  - > Articular com a Direção/Administração, com as unidades e serviços existentes e com o Conselho da Comunidade;
  - > Apoiar os elementos dos Grupos Operativos Locais (GOL) de cada unidade ou serviço;
  - > Monitorizar e analisar a violência de modo integrado no âmbito institucional (hospital/ACES/UII/CRI);
  - > Identificar situações com elevado risco de violência a partir da informação disponível (ocorrências, registos, contactos, observações);
  - > Elaborar anualmente o relatório de atividades institucional.

Os níveis institucional ( ACES; C. Hosp./ULS; Outros) e Local (Serviços; Unidade Funcionais; Outros) são essenciais na abordagem da violência no setor da saúde. Sem eles não se conseguirá ter uma atuação efetiva.

### LOCAL

COORDENADOR  
UNIDADE | SERVIÇO |  
DEPARTAMENTO

- > Implementar localmente o Plano PAPVSS.
- > Proceder à designação dos Pontos Focais Locais e dos elementos dos GOL da unidade ou serviço (um, pelo menos, por unidade ou serviço do ACES/Hospital/UII/CRI).
- > Assegurar condições para que este possa dar cumprimento às atribuições que lhe cabem.
- > Organizar tempo/espaço de formação multiprofissional que inclua a análise e reflexão sobre os episódios de violência.

PONTO FOCAL LOCAL  
GRUPO OPERATIVO LOCAL - GOL

- O GOL é composto pelos Pontos Focais Locais, bem como por outros elementos em número a definir pela especificidade local, designados pelo perfil e competência específica neste domínio.
- > Enquadrar, apoiar e coordenar a abordagem da prevenção e gestão da violência no âmbito concreto da sua unidade;
  - > Articular com o GOI e integrar as suas orientações;
  - > Promover ou realizar a notificação através do Sistema NOTIFICA;
  - > Analisar cada episódio, tendo por base técnicas de abordagem de incidentes críticos, na procura da causa raiz do problema;
  - > Apoiar os trabalhadores ouvindo-os no pós-incidente ("debriefing");
  - > Procurar soluções prudentes e identificar as medidas corretivas e preventivas a aplicar;
  - > Intervir em procedimentos que permitam a responsabilização e eventual reabilitação da pessoa agressora;
  - > Promover a abordagem de cada episódio de violência como uma oportunidade de reflexão e aprendizagem;
  - > Manter o registo dos episódios de violência na unidade;
  - > Identificar situações com elevado risco de violência na unidade a partir da informação disponível (ocorrências, registos, contactos, observações);
  - > Propor e colaborar nos processos de formação;
  - > Promover o preenchimento do modelo de Participação e Qualificação de Acidente de Trabalho;
  - > Garantir que os procedimentos estipulados são cumpridos;
  - > Garantir que todos os profissionais da unidade conhecem os procedimentos e sabem como atuar em episódios de violência;
  - > Garantir um estado de prontidão para abordagem dos episódios de violência.
  - > Agir no episódio de violência quando ela acontece;
  - > Proteger a vítima e assegurar que fica em segurança após situação de violência;
  - > Elaborar anualmente relatório local de atividades do PAPVSS.

A violência afeta, diretamente ou indiretamente, todos. A abordagem e o controlo da violência tem de interessar a todos e ser um objetivo de todas as unidades.