

Avaliação da Cultura de Segurança nos Hospitais 2024

Notas e sugestões para a implementação



REPÚBLICA
PORTUGUESA
SAÚDE



DGS
Direção-Geral
da Saúde

Avaliação da Cultura de Segurança nos Hospitais

- Segundo a Organização Mundial da Saúde, as unidades prestadoras de cuidados de saúde têm um ambiente próprio, recebem influências e influenciam as várias pessoas que nelas atuam, sendo estes os mesmos agentes que contribuem para a formação da cultura da organização.
- Através da Avaliação da Cultura de Segurança pretende-se conhecer a perceção que os colaboradores da instituição têm em relação a 10 dimensões da cultura de segurança.
- A participação dos colaboradores é fundamental, sendo a confidencialidade e o anonimato das respostas totalmente garantidos.
- Os resultados permitirão que cada organização de saúde identifique pontos fortes e oportunidades de melhoria, o que será tanto mais robusto quanto mais elevada for a adesão dos colaboradores à resposta ao questionário.
- A colaboração ativa de todos é crucial para o diagnóstico efetivo da cultura de segurança nos hospitais, bem como para a implementação de recomendações de melhoria na prática.
- Com este documento pretende-se apoiar a implementação da **Avaliação da Cultura de Segurança nos hospitais**, propondo ações facilitadoras do processo.

Notas e sugestões para a implementação

Destinatários do questionário

- Devem preencher o questionário **todos os colaboradores** da instituição, que desempenham funções nos **cuidados de saúde hospitalares**, independentemente da área profissional, da área de atividade (clínica ou não clínica) e do vínculo contratual.
- Os colaboradores dos Serviços não clínicos, como é o caso da Área de Gestão Hoteleira (alimentação, limpeza, gestão de resíduos, gestão de acessos, segurança e vigilância, transportes, roupa e parques e jardins) também estão incluídos.

Notas e sugestões para a implementação

Disponibilização do questionário

- A Instituição recebe um *link* de acesso ao questionário através do interlocutor designado pela instituição para a operacionalização do questionário, com conhecimento ao Presidente do CA e ao Presidente da Comissão da Qualidade e Segurança.
- Recebe ainda um QRCode que pode imprimir e colocar em locais estratégicos de modo a que os colaboradores possam aceder ao questionário no telemóvel.

Notas e sugestões para a implementação



REPÚBLICA
PORTUGUESA
SAÚDE



DGS
Direção-Geral
da Saúde

Sugestões para a distribuição interna do questionário

Preparação e divulgação

- Divulgar o *link* na intranet da instituição de variadas formas (*pop up*), computadores dos serviços e contextos laborais.
- Divulgar informação em destaque no *site* da instituição.
- Publicar artigo na *newsletter* da instituição.
- Organizar sessão de divulgação no auditório/sala de reuniões.

Notas e sugestões para a implementação



REPÚBLICA
PORTUGUESA
SAÚDE



DGS
Direção-Geral
da Saúde

Sugestões para a distribuição interna do questionário

Administração do questionário

- Endereçar email a todos os colaboradores a fim de reforçar a importância da sua participação, enviado pelo Presidente do Conselho de Administração e/ou pelos Diretores dos Departamentos e/ou Gestores/Responsáveis dos Serviços.
- Articular com o Serviço de Recursos Humanos/Vencimentos, para que o link seja enviado juntamente com o recibo do vencimento.
- Enviar o *link* a interlocutores que tenham sido previamente identificados nos Departamentos/Serviços, para dinamizarem a participação dos profissionais.

Notas e sugestões para a implementação



Sugestões para a distribuição interna do questionário

Administração do questionário

- Disponibilizar o *link* em computadores localizados no Centro de Formação ou nos Departamentos/Serviços onde o profissional possa facilmente aceder e obter ajuda se necessário.
- Promover o tema, e incentivar a participação dos colaboradores nas reuniões do Departamento/ Serviço.
- Enviar lembretes por email a todos os colaboradores, uma semana após o convite inicial, agradecendo àqueles que já completaram o questionário e incentivando os restantes a participarem.

Notas e sugestões para a implementação

Acompanhamento do processo de resposta ao questionário

- Divulgação da evolução da taxa de adesão em reuniões ou *emails*, e enviada regularmente ao Presidente do CA ou equivalente.
- Será disponibilizado um *link* para acesso à monitorização da adesão.

Notas e sugestões para a implementação

Quadro resumo- Estratégias para as fases de atuação

Fases de Atuação/ Intervenientes	Planeamento	Implementação	Monitorização	Resultados
Gestão de Topo/ Direção - ULS/IPO/Outra e Comissão de Qualidade	Comunicação/ Sensibilização/ reunião com a Gestão de Topo - Definir e priorizar tarefas para um maior empenho no reforço desta iniciativa.	Envio de email elaborada pela CQS ou "circular normativa" para reforço desta iniciativa e preenchimento do questionário a todas as Unidades.	Conhecimento do ponto de situação / monitorização de cada Serviço e decisão de medidas a adotar melhorar a adesão .	Conhecimento dos resultados da ULS relativamente a outros /análise nacional e envio de email com a informação dos resultados a todas as Unidades.
CQS	Receção de link do questionário - Tutorial	Elaboração de email com toda a informação relevante e de incentivo motivacional com a adequada adaptação à realidade local bem como todas as indicações necessárias.	Dar conhecimento do monitorização atempada de cada Serviço e implementação de medidas corretivas. Apoio no preenchimento do questionário.	Elaborar e-mail a enviar à Gestão de Topo.
	Preparação de Formação/ sensibilização com o apoio da Gestão de Topo e articulação com os elos de ligação dos todos os Serviços.	Definição de prazo com o Elo de Ligação da CQS para ponto de situação do preenchimento do questionário .	Acompanhamento da recolha de informação, averiguação de dificuldades e definição das medidas corretivas a implementar.	Dar conhecimento dos resultados à gestão de Topo e aos Elos de ligação.
Elos de Ligação	Preparação de Formação / sensibilização com o apoio da Gestão de Topo e articulação com os elos de ligação dos todos os Serviços.	Definição de prazo com o Elo de Ligação da CQS para ponto de situação do preenchimento do questionário.	Dar conhecimento das dificuldades sentidas no preenchimento do questionário e na implementação de medidas corretivas	Conhecimento dos resultados da ULS/IPO/Outra.
Profissionais da instituição	Participação na ação de Formação / sensibilização.	Preenchimento do questionário.	Dar conhecimento das dificuldades sentidas no preenchimento do questionário.	Conhecimento dos resultados da ULS/IPO/Outra.



REPÚBLICA
PORTUGUESA

SAÚDE



DGS
Direção-Geral
da Saúde

Alameda D. Afonso Henriques, 45
1049-005 Lisboa – Portugal
Tel.: +351 218 430 500
E-mail: geral@dgs.min-saude.pt

WWW.DGS.PT