



Para: **Hospitais, EPER da Região Autónoma dos Açores**  
Assunto: **Avaliação da Cultura de Segurança do Doente nos Hospitais**  
Fonte: **Direção Regional da Saúde**  
Contacto na DRS: **Direção de Serviços de Cuidados de Saúde**

Class.:C/S.2018/23.

Considerando que a Organização Mundial da Saúde e o Conselho da União Europeia recomendam aos Estados Membros a avaliação da perceção dos profissionais sobre a cultura de segurança do doente, como condição essencial para a introdução de mudanças nos comportamentos dos profissionais e organizações prestadoras de cuidados de saúde e alcançar melhores níveis de segurança e de qualidade nos cuidados prestados aos doentes;

Considerando que a Segurança do Doente é uma prioridade da Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde e que é imperativo avaliar a cultura de segurança dos doentes nas instituições hospitalares e de cuidados de saúde primários, para direcionar intervenções de melhoria e monitorizar a evolução das mesmas;

Considerando as orientações emitidas pela Direção-Geral da Saúde (DGS) através da Norma 005/2018 de 20/02/2018 - Avaliação da Cultura de Segurança do Doente nos Hospitais;

Considerando que o estabelecimento de políticas de fomento da qualidade no sistema de saúde da Região Autónoma dos Açores é crucial para a melhoria contínua dos cuidados prestados e consequente maior satisfação e segurança de utentes e profissionais;

Assim, na sequência de despacho de Sua Excelência o Secretário Regional da Saúde, datado de de 26 de fevereiro de 2018, determina-se o seguinte:

1. O questionário "Avaliação da Cultura de Segurança do Doente nos Hospitais Portugueses" (ACSD – Hospitais) deve ser aplicado em todos os Hospitais, EPER da Região Autónoma dos Açores (RAA).
2. A ACSD-Hospitais destina-se a todos os profissionais e colaboradores dos hospitais que aí exerçam funções há, pelo menos, três meses.
3. O questionário, disponibilizado aos Hospitais por via eletrónica, avalia doze dimensões da cultura de segurança do doente:

a) Trabalho em equipa





- b) Expetativas do supervisor/gestor e ações que promovam a segurança do doente
  - c) Apoio à segurança do doente pela gestão
  - d) Aprendizagem organizacional - melhoria contínua
  - e) Perceções gerais sobre a segurança do doente
  - f) *Feedback* e comunicação acerca do erro
  - g) Abertura na comunicação
  - h) Frequência da notificação de eventos
  - i) Trabalho entre as unidades
  - j) Profissionais
  - k) Transições
  - l) Resposta não punitiva ao erro
4. Os Conselhos de Administração (CA) dos Hospitais, EPER são responsáveis pela promoção da avaliação da cultura de segurança do doente nos cuidados de saúde diferenciados, através dos respetivos Gabinetes da Qualidade/Gestão de Risco.
5. A inscrição dos Hospitais, EPER realiza-se através do preenchimento e submissão de formulário eletrónico disponibilizado no sítio da DGS (em <https://pt.surveymonkey.com/r/inscricaoacsd2018>).
6. O questionário da avaliação da cultura de segurança do doente nos cuidados de saúde diferenciados é disponibilizado pela DGS, através do Departamento da Qualidade na Saúde, aos responsáveis de cada Gabinete da Qualidade/Gestão de Risco, mediante uma hiperligação enviada por correio eletrónico.
7. Os resultados do questionário, divulgados pela DGS, de forma anónima, no relatório nacional, são disponibilizados a cada CA, através dos Gabinetes da Qualidade/Gestão de Risco, para que as medidas de melhoria interna sejam contempladas no plano de ação anual seguinte.
8. A avaliação da cultura de segurança do doente nos cuidados de saúde diferenciados, sendo um processo contínuo, contempla as seguintes fases:
- fevereiro de 2018: inscrições dos hospitais
  - março de 2018 (início): envio da hiperligação do questionário



- março a abril de 2018: período de resposta ao questionário pelas instituições
- julho de 2018: envio dos relatórios por instituição
- novembro de 2018: divulgação do relatório nacional
- implementação de medidas de melhoria (ano seguinte ao da inscrição) e
- monitorização das medidas implementadas (ano seguinte ao da implementação de medidas de melhoria).

10. A Direção Regional da Saúde (DRS) acompanha as fases do processo da avaliação da cultura de segurança nos Hospitais, EPER da RAA.

11. A DGS publica, através do Departamento da Qualidade na Saúde, um relatório nacional com os resultados nacionais e regionais, que será igualmente divulgado pela DRS.

12. A repetição da aplicação do mencionado questionário deve ocorrer de 2 em 2 anos.

A Diretora Regional

Tânia Cortez

**Tânia Cortez**  
Diretora Regional da Saúde