

# NORMA

NÚMERO: 03/2015

DATA: 11/03/2015

ATUALIZAÇÃO 13/02/2019

---

ASSUNTO: Avaliação da Cultura de Segurança do Doente nos Cuidados de Saúde Primários

PALAVRAS-CHAVE: Segurança do Doente, Cultura de Segurança.

PARA: Agrupamentos de Centros de Saúde, Unidades Locais de Saúde

CONTACTOS: Departamento da Qualidade na Saúde ([dqs@dgs.min-saude.pt](mailto:dqs@dgs.min-saude.pt))

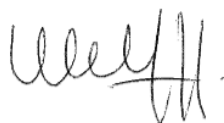
---

Nos termos da alínea a) do nº 2 do artigo 2º do Decreto Regulamentar nº 14/2012, de 26 de janeiro, emite-se a Norma seguinte:

## NORMA

1. A avaliação da cultura de segurança do doente nos cuidados de saúde primários (ACSD-CSP) deve realizar-se nos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES) e nas Unidades Locais de Saúde (ULS), através de um questionário a preencher por todos os profissionais e colaboradores, sobre as seguintes dimensões:
  - a) Trabalho em equipa
  - b) Seguimento do doente
  - c) Aprendizagem organizacional
  - d) Perceções gerais sobre a qualidade e a segurança do doente
  - e) Formação e treino dos profissionais
  - f) Apoio pela gestão de topo
  - g) Comunicação acerca do erro
  - h) Abertura na comunicação
  - i) Processos administrativos e uniformização de procedimentos
  - j) Pressão e ritmo de trabalho
2. Os dirigentes dos ACES e ULS, através das comissões da qualidade e segurança (Despacho nº 3635/2013), são responsáveis pela promoção da avaliação da cultura de segurança do doente nos cuidados de saúde primários.
3. A Direção-Geral da Saúde disponibiliza aos presidentes das comissões da qualidade e segurança, os acessos digitais à ficha de inscrição da instituição e ao questionário da avaliação da cultura de segurança do doente nos cuidados de saúde primários.
4. A avaliação da cultura de segurança do doente nos cuidados de saúde primários, sendo um processo contínuo, deve contemplar as seguintes fases:
  - a) inscrição (15 de fevereiro a 15 de março);
  - b) resposta ao questionário (16 de março a 30 de abril);

- c) divulgação dos resultados institucionais (julho);
  - d) divulgação dos resultados nacionais (novembro);
  - e) implementação de medidas de melhoria (ano seguinte ao da inscrição); e
  - f) monitorização das medidas implementadas (ano seguinte ao da implementação de medidas de melhoria).
5. As Administrações Regionais de Saúde (ARS) devem acompanhar as fases do processo contínuo da avaliação da cultura de segurança nos cuidados de saúde primários.
6. A DGS publica, através do Departamento da Qualidade na Saúde, um relatório nacional com os resultados nacionais e regionais e a todas Unidades que tenham obtido pelos menos 25% de taxa de adesão um relatório detalhado dos resultados da instituição.
7. A presente Norma revoga a Norma da Direção-Geral da Saúde nº03/2015, atualizada a 06/02/2017.



Graça Freitas  
Diretora-Geral da Saúde

## INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

### Âmbito

A Segurança do Doente é uma prioridade da Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde (Despacho nº 5613/2015) e o Plano Nacional para a Segurança dos Doentes (Despacho n.º 1400-A/2015), que a integra, determina a avaliação da cultura de segurança dos doentes nas instituições hospitalares e de cuidados de saúde primários, em anos alternados, para direcionar intervenções de melhoria e monitorizar a evolução das mesmas.

### Outra

1. A ACSD-CSP destina-se a todos os profissionais e colaboradores de todas as unidades de cuidados de saúde primários que aí exerçam funções há, pelo menos, três meses.
2. O questionário "Avaliação da Cultura de Segurança do Doente nos Cuidados de Saúde Primários" a ser utilizado, foi traduzido e validado para Portugal a partir do questionário *Medical Office Survey on Patient Safety*, da *Agency for Healthcare Research and Quality*.
3. A DGS, através do Departamento da Qualidade na Saúde, envia aos Presidentes das Comissões da Qualidade e Segurança, uma hiperligação que permite monitorizar a adesão institucional. É também enviado regularmente às ARS e às comissões da qualidade e segurança o ponto de situação nacional, para que medidas de promoção da adesão dos profissionais sejam adotadas.

## FUNDAMENTAÇÃO

1. A Organização Mundial da Saúde (OMS) 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.
2. Os Estados Membros são igualmente recomendados a não cingirem as iniciativas da segurança do doente às entidades hospitalares.
3. Após a realização do estudo piloto nos hospitais utilizando o questionário *Hospital Survey on Patient Safety Culture*, da *Agency for Healthcare Research and Quality*, instituiu-se a avaliação da cultura de segurança do doente nos hospitais, com a publicação da Norma nº 025/2013, de 24/12/2013.
4. Com o objetivo de alargar a avaliação da cultura de segurança do doente aos cuidados de saúde primários, realizou-se, em 2014, um estudo piloto utilizando o questionário *Medical Office Survey on Patient Safety*, da *Agency for Healthcare Research and Quality*.
5. Os resultados da primeira avaliação nacional realizada em 2015 evidenciam a necessidade de intervenção nas seguintes dimensões: *Pressão e ritmo de trabalho*, *Apoio pela Gestão de topo* e *Formação e treino dos profissionais*.
6. A DGS, através do Departamento da Qualidade na Saúde, e a Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Hospitalar desenvolvem em conjunto este projeto, mediante protocolo celebrado para o efeito.

## **GRUPO DE DESENVOLVIMENTO DA NORMA**

Revisão Científica: Ana Escoval, da Escola Nacional de Saúde Pública e Margarida Eiras, da Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa.

Equipa Técnica: Departamento da Qualidade na Saúde da Direção-Geral da Saúde.

## **AVALIAÇÃO**

1. A avaliação da implementação da presente Norma é contínua, executada a nível local, regional e nacional, através de processos de auditoria interna e externa.
2. A efetividade da implementação da presente Norma nos cuidados de saúde primários e a emissão de diretivas e instruções para o seu cumprimento é da responsabilidade dos conselhos clínicos dos agrupamentos de centros de saúde.

## **BIBLIOGRAFIA**

Arah OA e Klazinga NS. How safe is the safety paradigm? Qual Saf Health Care 2004; 13: 226–232.

Bodur S, FILIZ E. A survey on patient safety culture in primary healthcare services in Turkey. International Journal for Quality in Health Care 2009; 21: 348–355.

Colla JB, Bracken AC, Kinney LM, Weeks LB. Measuring patient safety climate: a review of surveys. Qual Saf Health Care 2005;14:364–366.

Conselho da União Europeia – Atos Legislativos e outros instrumentos, Bruxelas, 5 de junho de 2009. [Em linha], [Consult. 20/09/2009], Disponível em [http://ec.europa.eu/health/ph\\_systems/docs/patient\\_rec2009\\_pt.pdf](http://ec.europa.eu/health/ph_systems/docs/patient_rec2009_pt.pdf)

Direção-Geral da Saúde. Avaliação da cultura de segurança do doente numa amostra de Hospitais portugueses. Resultados do estudo piloto. DGS: Lisboa, 2011.

Direção-Geral da Saúde. Estrutura Concetual da Classificação Internacional sobre Segurança do Doente. Relatório Técnico Final. DGS: Lisboa, 2011.

Direção-Geral da Saúde. Norma nº 025/2013, Avaliação da Cultura de Segurança do Doente nos Hospitais. DGS: Lisboa, 2013.

Eiras M. Avaliação da Cultura de Segurança do Doente em meio Hospitalar: investigação-ação numa unidade de radioterapia. Tese [Doutoramento em Saúde Pública, Políticas, Gestão e Administração da Saúde] – Universidade Nova de Lisboa; 2013.

EUNeTPaS. European Network for Patient Safety - Use of Patient Safety Culture – Instruments and Recommendations. [Em linha]. [Consul. 26/11/2012] Disponível em [http://90plan.ovh.net/extranetn/images/EUNetPaS\\_Publications/eunetpas-report-use-of-psci-and-recommandations-april8-2010.pdf](http://90plan.ovh.net/extranetn/images/EUNetPaS_Publications/eunetpas-report-use-of-psci-and-recommandations-april8-2010.pdf)

Flin R, Measuring safety culture in healthcare: A case for accurate diagnosis. Saf Sci 2007; 45: 653-67.

Gaal et al. Patient safety in primary care: a survey of general practitioners in the Netherlands. BMC Health Services Research 2010; 10:21.

Institute of Medicine. To Err is Human: Building a Safer Health System. Washington, D.C.: IOM; 2000.

Ministério da Saúde. Despacho nº 1400-A/2015, de 2 de fevereiro de 2015. Aprova o Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2015-2020. Diário da República, 10 fev 2015; 28 (II série): 3882 (2) – 3882 (10).

Nieva NF, Sorra J. Safety culture assessment: a tool for improving patient safety in healthcare organizations. Qual Saf Health Care 2003;12(Suppl II):ii17–ii23.

OMS. World Alliance For Patient Safety. WHO draft guidelines for adverse event reporting and learning systems: from information to action. [Em linha]. Geneva: OMS, 2005. [Consult. 22/03/2009]. Disponível em [http://www.who.int/patientsafety/events/05/Reporting\\_Guidelines.pdf](http://www.who.int/patientsafety/events/05/Reporting_Guidelines.pdf)

OMS. World Alliance For Patient Safety. Who Patient safety Curriculum guide for Medical Schools, First Edition Draft (2008) 6.151-164 [Em linha]. [Consul. 03/03/09] Disponível em [http://www.who.int/patientsafety/education/medical\\_curriculum\\_form/en/index.html](http://www.who.int/patientsafety/education/medical_curriculum_form/en/index.html)

Pronovost P, Sexton S. Assessing safety culture: guidelines and recommendations. Qual Saf Health Care 2005; 14: 231-233.

Singer SJ, Gaba DM, Geppert JJ, Sinaiko AD, Howard SK, Park KC. The culture of safety: results of an organization-wide survey in 15 California hospitals. Qual Saf Health Care 2003;12:112–118.

União Europeia. Recomendação do Conselho, de 9 de junho de 1999, sobre a segurança dos pacientes, incluindo a prevenção e o controlo de infeções associadas aos cuidados de saúde. Jornal Oficial da União Europeia, 2009.

Zwart et al. Patient safety culture measurement in general practice. Clinimetric properties of 'SCOPE'. BMC Family Practice 2011; 12:117.