

POLÍTICA DE SEGURANÇA DOS UTENTES

Finalidade

A Ribera entende a segurança dos utentes como parte essencial do objetivo de melhoria contínua da qualidade dos cuidados de saúde.

A Ribera define centralmente a estratégia de segurança do utente e depois adapta-a localmente em cada uma das organizações pelas quais tem responsabilidade de gestão.

A Ribera visa criar uma organização centrada na redução de eventos adversos e na aprendizagem contínua quando estes tiverem ocorrido.

A este respeito, existe uma equipa empresarial encarregada de definir a estratégia global de segurança dos utentes. Esta equipa é completada por líderes locais em cada uma das áreas de ação, e são eles que, juntamente com a equipa de gestão de cada centro, a implementam.

Definição da política

A Ribera aceita as recomendações das principais organizações nacionais e internacionais em relação à segurança dos doentes. Estabelece o conceito de gestão do risco a partir de uma abordagem reativa e proativa, tendo como principais fontes de informação: experiência do utente, estudos de cultura de segurança, mapas de risco, publicações científicas, alertas de saúde, participação em estudos de interesse, sistemas de notificação de eventos adversos, e indicadores relacionados com a segurança do paciente.

Nesta base, a Ribera defende um modelo de segurança do utente com os seguintes princípios orientadores:

- Promover a melhoria da qualidade e a cultura de segurança como um dos principais objetivos da organização, bem como assegurar processos de cuidados seguros e eficientes.
- Implementar, entre outras, as recomendações da Comissão Conjunta Internacional. Especialmente os seus objetivos internacionais de segurança do paciente: identificar correctamente o utente, melhorar a comunicação eficaz, melhorar a segurança na utilização de medicamentos de alto risco, assegurar a cirurgia no local certo com o procedimento certo no paciente certo, reduzir o risco de infeções associadas aos cuidados de saúde e reduzir o risco de danos ao utente causados por quedas.
- Promover a abordagem preventiva da segurança dos utentes, incorporando ferramentas de gestão que a facilitem.
- Promover e implementar medidas destinadas a alcançar o objetivo de "ZERO HARM" para o utente

- Incentivar a participação activa dos profissionais na comunicação de incidentes, a sua análise e implementação dos planos de melhoria resultantes, promovendo sempre uma cultura não punitiva.
- Assegurar a monitorização contínua dos indicadores de segurança dos utentes, análise de tendências e promover a comunicação através de relatórios sobre avaliação do estado dos indicadores, análise de incidentes e ações relacionadas com a segurança dos utentes.
- Compromisso de desenvolvimento tecnológico e inovação com o objetivo de melhorar a segurança dos utentes.
- Facilitar a formação contínua de profissionais em práticas clínicas seguras e gestão de riscos.
- Cumprir todos os requisitos legais aplicáveis, os das certificações e acreditações aplicáveis e outros estabelecidos pela organização.

Âmbito de aplicação

A política de segurança dos utentes aplica-se a todas as organizações pelas quais tem responsabilidade de gestão.

Esta política deve ser adaptada a cada organização tendo em conta a missão/atividade da organização.

Intervenientes

A política de segurança do paciente envolve todos os agentes com os quais se relaciona.

Responsabilidade

A responsabilidade última pelo cumprimento da Política de Segurança dos Utentes caberá ao Comité de Gestão e, por delegação, ao Diretor da Qualidade e Inovação.

Apoio de gestão e operacional

As posições envolvidas no desenvolvimento e acompanhamento da política são:

- Diretor da Qualidade e Inovação (nível corporativo)
- Chefe da Qualidade (nível corporativo)
- Chefe da Experiência do Paciente, Certificação e Gestão de Processos (nível corporativo)
- Chefe da Qualidade dos Cuidados de Saúde (nível corporativo)
- Oficial de Segurança dos Utentes (nível local).
- Gestor - Comité de Direcção (nível local)
- Comité de Segurança dos Utentes (nível local)

Documentos relacionados

- Plano Estratégico de Qualidade desenvolve e apoia os princípios desta política. [Procedimentos de apoio](#)
- Os procedimentos do sistema de gestão da segurança dos utentes desenvolvem e apoiam os princípios fundamentais desta política.

RIBERA