

ANÁLISE DAS ENTREVISTAS: SIGNIFICADOS FORMULADOS

De seguida serão expostas as unidades de análise e respectivas frases significativas identificadas durante o processo de análise das entrevistas, que culminaram na obtenção das categorias expostas.

1ª QUESTÃO: Como define o papel do gestor do risco?

Quadro n.º 1: Agrupamento das categorias de acordo com a Primeira Questão

Categoria	Unidade de Categoria	
	Quant.	
Características do gestor do risco	1 -	Elemento-chave na organização
	1 -	Responsável pelo processo de gestão do risco
	1 -	Elo de interligação, facilitador das relações e dos processos
Perfil do gestor do risco: actividades desenvolvidas	1 -	Avaliação da probabilidade de ocorrência de eventos adversos
	3 -	Definição de critérios e análise de situações de risco real ou potencial para a organização
	2 -	Identificação e gestão de problemas reais e/ou potenciais
	3 -	Identificação, análise e tratamento dos riscos
	1 -	Implementação do processo de gestão do risco
	1 -	Implementação e monitorização de um programa de redução dos riscos para o utente
	2 -	Mobilização e motivação dos colaboradores
	2 -	Prevenção e minimização do impacto negativo do risco
	4 -	Prevenção, análise e melhoria do desempenho organizacional
	1 -	Promoção da correcção de falhas
	1 -	Promoção da qualidade dos cuidados de saúde
	1 -	Promoção da segurança
	1 -	Promoção do reporte do erro, evitando represálias

Quadro n.º 2: Primeira Questão – Categoria: Características do Gestor do Risco

Unidade de Categoria	Unidade de Análise
Elemento-chave na organização	1 – Elemento-chave na organização
Responsável pelo processo de gestão do risco	3 – Responsável pelo processo de gestão do risco
Elo de interligação, facilitador das relações e dos processos	5 – Gestor do risco = elo de interligação, facilitador das relações/processos

FRASES SIGNIFICATIVAS

Unidade de Categoria: Elemento-Chave na organização

E1-1 ♦ "(...) papel fundamental nas organizações de saúde (...)"

Unidade de Categoria: Responsável pelo processo de gestão do risco

E1-3 ♦ "É responsável pela Gestão do Processo de Gestão do Risco, (...)"

Unidade de Categoria: Elo de interligação, facilitador das relações e dos processos

E1-1 ♦ "(...) facilitador entre os dirigentes e os colaboradores da organização (...)"

Quadro n.º 3: Primeira Questão – Categoria: Perfil do Gestor do Risco – Actividades Desenvolvidas

Unidade de Categoria	Unidade de Análise
Avaliação da probabilidade de ocorrência de eventos adversos	129 – Avaliar a probabilidade de ocorrência de eventos adversos
Definição de critérios e análise de situações de risco real ou potencial para a organização	102 – Pessoa que num determinado contexto organizacional define critérios e analisa situações anormais para o desenvolvimento da organização 103 – Define critérios 104 – Analisa situações anormais no desenvolvimento da organização
Identificação e gestão de problemas reais e/ou potenciais	127 – Indivíduo que compreende e gere potenciais problemas resultantes da incerteza dos acontecimentos 128 – Identificar potenciais problemas
Identificação, análise e tratamento dos riscos	2 – Áreas de actuação: Identificação, análise e controlo dos riscos 175 – Análise metódica dos riscos associados a cada actividade 176 – Identificação e tratamentos dos riscos
Implementação do processo de gestão do risco	174 – Implementação da gestão do risco clínico
Implementação e monitorização de um programa de redução dos riscos para o utente	177 – Missão: Assegurar a implementação e monitorização de um programa de redução dos riscos para o utente
Mobilização e motivação dos colaboradores	4 – Gestor do risco tem um papel activo na mobilização e motivação dos colaboradores 178 – Promover uma abordagem positiva, limitando-se o castigos dos erros excepto em casos de negligência
Prevenção e minimização do impacto negativo do risco	130 – Prever os impactos/consequências que advêm da ocorrência dos eventos adversos 189 – Profissional que deve prever e minimizar o eventual impacto resultado dos efeitos, erros e falhas que podem ser evitados ao nível da instituição e dos clientes
Prevenção, análise e melhoria do desempenho organizacional	105 – Analisa situações anormais no desenvolvimento da organização 106 – Promove a melhoria do desenvolvimento da organização 131 – Propor soluções/medidas que impulsionem o sucesso da organização 193 – Incentivar as melhorias que advêm do reporte dos erros tendo em conta a melhoria e correcção de falhas aquando da prestação de cuidados
Promoção da correcção de falhas	194 – Promover a correcção de falhas na prestação de cuidados
Promoção da qualidade dos cuidados de saúde	190 – Promover a qualidade dos cuidados no âmbito da saúde
Promoção da segurança	191 – Promover a segurança dos doentes no âmbito da saúde
Promoção do reporte do erro, evitando represálias	192 – Deve possuir capacidades para proteger os profissionais de represálias por reportarem o erro

Frases Significativas

Unidade de Categoria: Avaliação da probabilidade de ocorrência de eventos adversos

E3-129 *”Tem como função identificar o(s) problema(s) potencial(ais) (...)”*

Unidade de Categoria: Definição de critérios e análise de situações de risco real ou potencial para a organização

E2-102 ♦ *”Pessoa que num determinado contexto organizacional define critérios e analisa situações anormais no desenvolvimento da organização.”*

E2-103 ♦ *”(...) define critérios (...)”*

E2-104 ♦ *”(...) analisa situações anormais no desenvolvimento da organização.”*

Unidade de Categoria: Identificação e gestão de problemas reais e/ou potenciais

E3-127 ♦ *“(…) um gestor de risco representa alguém que compreende e gere potenciais problemas, resultantes da incerteza dos acontecimentos.”*

E3-128 ♦ *“Tem como função identificar o(s) problema(s) potencial(ais) (…)”*

Unidade de Categoria: Identificação, análise e tratamento dos riscos

E1-2 ♦ *“(…) elemento-chave na identificação, análise e controlo dos riscos.”*

E4-175 ♦ *“Este consiste num processo através do qual as organizações analisam metodicamente os riscos inerentes às respectivas actividades.”*

E4-176 ♦ *“O ponto central de uma boa gestão de riscos é a identificação e tratamento dos mesmos, tendo como missão assegurar a implementação e monitorização de um programa de redução de riscos para o doente.”*

Unidade de Categoria: Implementação do processo de gestão do risco

E4-174 ♦ *“O papel do gestor do risco visa a implementação da gestão do risco clínico.”*

Unidade de Categoria: Implementação e monitorização de um programa de redução dos riscos para o doente

E4-177 ♦ *“(…) como missão assegurar a implementação e monitorização de um programa de gestão de riscos para o doente.”*

Unidade de Categoria: Mobilização e motivação dos colaboradores

E1-4 ♦ *“(…) elemento-chave na mobilização e motivação de todos os colaboradores (…)”*

E4-178 ♦ *“Para desenvolver uma cultura de gestão do risco é preciso ter uma abordagem positiva, limitando o castigo dos erros, excepto evidentemente nos casos de negligência.”*

Unidade de Categoria: Prevenção e minimização do impacto negativo do risco

E3-130 ♦ *“Tem como função (….) prever os seus impactos/consequências (…)”*

E5-189 ♦ *“O gestor de risco deve prever e minimizar o eventual impacto resultante dos efeitos, erros e falhas que podem ser evitados ao nível da instituição e dos clientes.”*

Unidade de Categoria: Prevenção, análise e melhoria do desempenho organizacional

E2-105 ♦ *“Prevenção, análise e sugestões para a melhoria do desenvolvimento da organização.”*

E2-106 ♦ *“(…) melhoria do desenvolvimento da organização.”*

E3-131 ♦ *“Tem como função (….) propor soluções que visem o sucesso da organização.”*

E5-193 ♦ *“(…) assegurar que os relatórios de erros servem para melhorar e corrigir falhas na prestação de cuidados aos doentes.”*

Unidade de Categoria: Promoção da correcção de falhas

E5-194 ♦ *“(…) corrigir falhas na prestação de cuidados aos doentes.”*

Unidade de Categoria: Promoção da qualidade dos cuidados de saúde

E5-190 ♦ *“Na área da saúde deve também promover a qualidade dos cuidados (…)”*

Unidade de Categoria: Promoção da segurança

E5-191 ♦ *“Na área da saúde deve também promover (….) a segurança dos doentes.”*

Unidade de Categoria: Promoção do reporte do erro, evitando represálias

E5-192 ♦ *“(…) capacidade em proteger os profissionais de represálias pelo relato dos erros (…)”*

2ª QUESTÃO: Quais as suas principais áreas de actuação, e que actividades desenvolve em cada uma delas?

- a) E na área da prevenção/redução de perdas?**
- b) E na área da gestão das reclamações?**
- c) E na área do financiamento de riscos?**
- d) E na área do cumprimento da regulamentação / acreditação?**
- e) E na área das operações?**
- f) E na área da bioética?**

Quadro n.º 4: Agrupamento das categorias de acordo com a Segunda Questão

Categoria	Unidade de Categoria	
	Quant.	
Áreas de actuação do gestor do risco	4 –	Prevenção/redução de perdas
	4 –	Gestão das reclamações
	4 –	Financiamento de riscos
	4 –	Cumprimento da regulamentação/acreditação
	4 –	Operações
	4 –	Bioética
Prevenção/Redução de perdas: Actividades desenvolvidas	1 –	Actualizar a base de dados, realizando relatórios estatísticos e qualitativos sobre gestão de risco
	12 –	Assegurar a existência de políticas, procedimentos e mecanismos apropriados para o programa de gestão de risco
	1 –	Assegurar a existência de políticas, procedimentos e mecanismos apropriados para a obtenção de um consentimento informado
	1 –	Avaliar a eficácia das actividades de gestão de risco, tendo em vista a garantia da qualidade dos cuidados
	4 –	Comunicar os resultados das análises relativamente a tendências/riscos e políticas estabelecidas
	1 –	Comunicar resultados da análise relativamente a tendências/riscos
	5 –	Conceber, implementar e manter programas de formação sobre assuntos relacionados com a gestão de risco
	6 –	Conceber, implementar e manter um sistema de recolha de dados sobre riscos potenciais e/ou reais
	1 –	Criar uma equipa multidisciplinar
	3 –	Definir e implementar um programa de gestão de risco
	1 –	Desenvolver actividades de investigação no âmbito da gestão de risco
	1 –	Desenvolver e manter comunicações e relações com os departamentos, tornando-os participantes activos
	1 –	Desenvolver um plano de acção que promova a diminuição de eventos adversos
	4 –	Desenvolver um plano de gestão de risco, definindo políticas e procedimentos, assim como os departamentos responsáveis
	1 –	Elaborar relatórios estatísticos e qualitativos sobre gestão de risco, tendo em conta um sistema de análise e verificação das tendências dos dados de todas as fontes pertinentes
	1 –	Fomentar a avaliação da prática
	6 –	Integrar projectos que visem a melhoria da qualidade dos serviços prestados
	1 –	Promover a gestão de recursos humanos
	3 –	Promover a gestão de serviços
	5 –	Promover a gestão do material

	<ul style="list-style-type: none"> 3 – Reportar os resultados das actividades de gestão de risco aos vários departamentos Supervisionar a eficácia e pertinência do programa de gestão de risco
Gestão das reclamações: Actividades desenvolvidas	<ul style="list-style-type: none"> 2 – Assegurar que a Administração é mantida informada sobre as áreas de alto risco e reclamações associadas 1 – Calcular reservas de despesas e de indemnizações 5 – Desenvolver normas e procedimentos para a gestão e resolução de reclamações 1 – Identificar as causas das reclamações 3 – Implementar estratégias e actividades de gestão específicas para reclamações 3 – Integrar no processo de resolução das reclamações todos os intervenientes 1 – Notificar de reclamações potenciais e/ou reais 2 – Preparar um arquivo de reclamações Proceder à análise das reclamações existentes, criando um arquivo de reclamações
Financiamento de riscos: Actividades desenvolvidas	<ul style="list-style-type: none"> 1 – Avaliar companhias/mercados alternativos e escolher a melhor opção para a organização 4 – Avaliar opções de financiamento de riscos para a organização 2 – Colaborar no levantamento das necessidades de financiamento e cobertura de riscos para a organização 1 – Definir e supervisionar o programa de financiamento 2 – Desenvolver estratégias completas de financiamento de riscos, para fazer face às áreas de exposição da organização 1 – Participar/colaborar no processo de financiamento de riscos 1 – Realizar um programa de monitorização e avaliação de financiamento de riscos
Cumprimento da regulamentação/acreditação: Actividades desenvolvidas	<ul style="list-style-type: none"> 1 – Colaborar com a implementação do processo de acreditação 1 – Colaborar no desenvolvimento do plano de cumprimento de regulamentos da organização 1 – Impulsionar para a mudança através da formação de todos os colaboradores segundo os princípios regulamentadores 1 – Formar o pessoal da organização em questões regulamentares relacionadas com a gestão de risco 1 – Incentivar o cumprimento dos requisitos pré-definidos pelo sistema de acreditação vigente 1 – Promover o cumprimento da confidencialidade dos dados 1 – Promover o cumprimento da legislação 1 – Reportar à Administração os resultados das actividades de gestão assim como as políticas e procedimentos definidos 1 – Reportar os resultados das actividades de gestão de risco assim como as políticas e procedimentos definidos a todos os departamentos
Operações: Actividades desenvolvidas	<ul style="list-style-type: none"> 1 – Avaliar a eficácia das actividades de gestão de risco 1 – Avaliar as necessidades de formação para redireccionar a formação facultada 2 – Coordenar/administrar equipas de gestão de risco 1 – Desempenhar tarefas de gestão/administração 1 – Desenvolver objectivos para o departamento de gestão de risco 3 – Desenvolver relatórios de gestão de risco da organização 4 – Desenvolver um plano de gestão de risco Desenvolver/manter políticas e procedimentos aplicados aos departamentos e modificá-los, se necessário 4 – Envolver a equipa multidisciplinar no programa de gestão de risco 1 – Facultar formação aos profissionais sobre gestão de risco Facultar informações sobre as políticas, procedimentos e actividades a desenvolver para dar resposta ao programa de gestão de risco 2 –

	9 –	Preparar orçamentos do departamento de gestão de risco Servir de elo de ligação entre todos os departamentos envolvidos na gestão do risco Supervisionar a equipa de gestão de risco e o trabalho por si desenvolvido
Bioética: Actividades desenvolvidas	1 – 1 – 1 – 1 – 1 – 3 – 2 –	Coordenar/facultar orientação para o comité de bioética Disponibilizar consultadoria de gestão para dilemas éticos específicos Divulgar boas práticas Facultar formação aos profissionais, utentes, familiares, entre outros, sobre os direitos dos utentes Preparar e divulgar normas e estudos impulsionadores de boas práticas Rever políticas, procedimentos e práticas da organização, tendo em conta a sua conformidade com os princípios éticos e regulamentos aplicáveis Supervisionar o cumprimento dos dilemas éticos
Exemplos de projectos	1 – 1 – 1 – 1 –	Protocolo universal para prevenir a cirurgia do local errado, o procedimento cirúrgico errado e o doente errado Identificação dos doentes Lavagem das mãos Notificação de incidentes e efeitos adversos Melhorar a segurança do doente

Quadro n.º 5: Segunda Questão – Categoria: Áreas de actuação do Gestor do Risco

Unidade de Categoria	Unidade de Análise
Prevenção/redução de perdas	6 – Área de actuação = Prevenção de ocorrência de eventos adversos 7 – Área de actuação = Gestão das consequências após a ocorrência de eventos adversos 107 – Área de actuação: Prevenção/Redução das perdas 200 – Área de actuação: Prevenção/redução das perdas
Gestão das reclamações	24 – Área de actuação = Gestão das reclamações 111 – Área de actuação = Gestão das reclamações 149 – Área de actuação = Gestão das reclamações 210 – Área de actuação = Gestão das reclamações
Financiamento de riscos	39 – Área de actuação = Financiamento de riscos 114 – Área de actuação = Financiamento de riscos 152 – Área de actuação = Financiamento de riscos 217 – Área de actuação = Financiamento de riscos
Cumprimento da regulamentação/acreditação	34 – Área de actuação = Cumprimento da regulamentação/acreditação 117 – Área de actuação = Cumprimento da regulamentação/acreditação 155 – Área de actuação = Cumprimento da regulamentação/acreditação 222 – Área de actuação = Cumprimento da regulamentação/acreditação
Operações	45 – Área de actuação = Operações 120 – Área de actuação = Operações 132 – Área de actuação = Operações 227 – Área de actuação = Operações
Bioética	52 – Área de actuação = Bioética 122 – Área de actuação = Bioética 159 – Área de actuação = Bioética 232 – Área de actuação = Bioética

Frases Significativas

Unidade de Categoria: Prevenção/redução de perdas

☞ E1-6 ♦ ”Uma das principais áreas (...) é a prevenção de ocorrência de eventos adversos (...)”

- ☞ E1-7 ♦ *”Uma das principais áreas (...) a gestão das consequências após a ocorrência dos mesmos, (...)”*
- ☞ E2-107 ♦ *”Na área da prevenção/redução das perdas poderá criar programas de melhoria do desempenho (...)”*
- ☞ E5-200 ♦ *”Na área da prevenção/redução das perdas: conceber, implementar e manter um sistema de recolha de dados de gestão de riscos (...)”*

Unidade de Categoria: Gestão das reclamações

- ☞ E1-24 ♦ *”Outra das áreas onde (...) deverá intervir é a gestão das reclamações (...)”*
- ☞ E2-111 ♦ *”Na área da gestão das reclamações deverá responder aos interessados (...)”*
- ☞ E3-149 ♦ *”Na área da gestão das reclamações (...) elaborar inquéritos e fazer uma análise dos mesmos para posterior apresentação e discussão dos resultados (...)”*
- ☞ E5-210 ♦ *”Na área da gestão das reclamações: identificar, tratar e analisar as reclamações.”*

Unidade de Categoria: Financiamento de riscos

- ☞ E1-39 ♦ *”A área do financiamento dos riscos (...) será uma área onde o gestor do risco poderá intervir, juntamente com o Serviço Jurídico e a Administração.”*
- ☞ E2-114 ♦ *”Ao nível da área do financiamento de riscos deve criar verbas de forma a melhorar equipamentos (...)”*
- ☞ E3-152 ♦ *”Quanto á área do financiamento de risco tem de estar sempre presente uma partilha de opiniões entre profissionais para que seja discutida a importância de um determinado financiamento e em que medida irá contribuir para o benefício da organização.”*
- ☞ E5-217 ♦ *”Na área do financiamento de riscos: garantir a qualidade dos cuidados de saúde prestados aos utentes.”*

Unidade de Categoria: Cumprimento da regulamentação/acreditação

- ☞ E1-34 ♦ *”Se a organização estiver em processo de acreditação, é da responsabilidade do gestor do risco (...)”*
- ☞ E2-117 ♦ *”Na área do cumprimento da regulamentação/acreditação o gestor de risco deve incentivar os colaboradores a desempenharem as suas funções em função de padrões e normas previamente definidas (...)”*
- ☞ E3-155 ♦ *” Para a área do cumprimento da regulamentação/acreditação devem-se elaborar normas e protocolos que englobem o máximo de procedimentos (...)”*
- ☞ E5-222 ♦ *”Na área do cumprimento da regulamentação/acreditação: divulgar normas e legislação oficial.”*

Unidade de Categoria: Operações

- ☞ E1-45 ♦ *”Relativamente às operações do serviço de gestão de risco (...)”*
- ☞ E2-120 ♦ *”Deve sistematizar procedimentos para a área das operações.”*
- ☞ E3-132 ♦ *”As minhas principais áreas de actuação são gestão de pessoal, gestão de material e avaliação da prática, actuando ainda ao nível da integração em projectos que visem a procura constante de um nível de qualidade sempre maior .”*
- ☞ E5-227 ♦ *”Na área das operações: assegurar o desempenho.”*

Unidade de Categoria: Bioética

- ☞ E1-52 ♦ *”O gestor de risco deverá colaborar com o comité bioética na resolução dos casos (...)”*
- ☞ E2-122 ♦ *”Para a área da bioética deve-se ter em atenção que o desempenho organizacional tem sempre que salvaguardar todas as questões éticas de forma que a organização não seja beneficiada em detrimento de terceiros – concorrentes, colaboradores ou utilizadores de serviços.”*
- ☞ E3-159 ♦ *”Quanto à área da bioética periodicamente promovem-se encontros onde são debatidos temas que suscitam dúvidas, desconfortos, preocupações aos profissionais, e que podem ser compreendidos e solucionados de acordo com os princípios da bioética.”*
- ☞ E5-232 ♦ *”Na área da bioética: divulgação de boas práticas.”*

Quadro n.º 6: Segunda Questão – Categoria: Prevenção/Redução de Perdas – Actividades desenvolvidas

Unidade de Categoria	Unidade de Análise
Assegurar a existência de	11 – Actividade: Definir um plano de acção, descrevendo todas as acções previstas

<p>políticas, procedimentos e mecanismos apropriados para o programa de gestão de risco</p>	<p>16 – Actividade: Criar metodologias de intervenção para cada evento adverso detectado 64 – Actividade: Implementar as metodologias de análise dos riscos 88 – Actividade: Avaliar as políticas e procedimentos, de acordo com as normas legais, identificar os desvios e definir medidas preventivas e correctivas 133 – São desenvolvidas actividades ao nível da gestão do pessoal, gestão do material, avaliação da prática e integração em projectos que aumentem a qualidade dos serviços prestados pela organização 146 – Actividade: Promover procedimentos que aumentem a qualidade 147 – Actividade: Promover procedimentos que promovam bons níveis de qualidade 148 – Actividade: Promover programas que contribuam para o sucesso da organização 154 – Actividade: Promover actividades cujo objectivo máximo seja o maior benefício para a organização 156 – Actividade: Elaborar normas e procedimentos que sejam o mais pormenorizadas e detalhadas possível 157 – Actividade: Promover a estandardização da prática 158 – Actividade: Em qualquer projecto e/ou actividade ter como máxima a garantia da qualidade do produto final</p>
<p>Conceber, implementar e manter um sistema de recolha de dados sobre riscos potenciais e/ou reais</p>	<p>9 – Actividade: Realizar prévio levantamento dos riscos potenciais/reais 59 – Actividade: Desenvolver o sistema de recolha de dados referente à gestão de risco 63 – Actividade: Investigar a ocorrência de eventos atempadamente 68 – Actividade: Identificar e avaliar potenciais riscos 69 – Actividade: Identificar as áreas de maior risco e que necessitam de uma intervenção prioritária 201 – Área de intervenção: Concepção, implementação e manutenção de um sistema de recolha de dados de gestão de riscos</p>
<p>Promover a gestão de recursos humanos</p>	<p>134 – São desenvolvidas actividades na área da gestão do pessoal 138 – Actividade: Distribuir os profissionais de acordo com as actividades e as necessidades do serviço 139 – Actividade: Elaborar horários 140 – Actividade: Identificar, avaliar e resolver conflitos 195 – Área de intervenção: Gerir recursos humanos 197 – Actividade: Planeamento e organização dos recursos humanos</p>
<p>Conceber, implementar e manter programas de formação sobre assuntos relacionados com a gestão de risco</p>	<p>15 – Actividade: Promover núcleo de formação para todos os colaboradores e interessados 20 – Actividade: Promover aprendizagem colectiva através da análise dos eventos adversos e dos riscos 145 – Actividade: Promover a ocorrência de encontros de reflexão com os seus colaboradores com o intuito de aumentar a produtividade e manter bons níveis de qualidade 208 – Área de intervenção: Manutenção de programas de formação 209 – Actividade: Programação de acções de formação para os agentes de linha</p>
<p>Reportar os resultados das actividades de gestão de risco aos vários departamentos</p>	<p>14 – Actividade: Informar todos os colaboradores do trabalho desenvolvido 18 – Actividade: Informar os colaboradores dos resultados obtidos após a análise dos eventos, solicitando o seu feedback 21 – Actividade: Informar os colaboradores dos resultados obtidos, sem apontar erros, através de um programa de comunicação interna eficaz 23 – Actividade: Informar a administração do trabalho desenvolvido, desde a ocorrência do evento até aos procedimentos desenvolvidos 62 – Actividade: Reportar a ocorrência de eventos aos organismos competentes</p>
<p>Comunicar os resultados das análises relativamente a tendências/riscos e políticas estabelecidas</p>	<p>13 – Actividade: Criar um programa de comunicação interna para informar do trabalho desenvolvido e alertar para os riscos existentes e procedimentos estabelecidos 70 – Actividade: Informar a administração dos potenciais riscos a que a organização está exposta, as áreas preventivas e correctivas 74 – Actividade: Definir os meios de comunicação para dar o feedback aos colaboradores e serviços envolvidos na ocorrência do evento adverso 76 – Actividade: Comunicar a ocorrência de eventos a doentes e familiares</p>
<p>Elaborar relatórios estatísticos e qualitativos sobre gestão de risco, tendo em conta um sistema de análise e verificação das tendências dos dados de todas as fontes pertinentes</p>	<p>22 – Actividade: Efectuar um correcto tratamento dos eventos, através de uma análise estatística do mesmo, frequência, áreas mais afectadas, entre outros aspectos 61 – Actividade: Tratar estatisticamente os dados e reportá-los às entidades devidas 150 – Actividade: Elaborar inquéritos e promover a sua análise para posterior</p>

	apresentação e discussão dos resultados 202 – Actividade: Produção de relatórios de incidentes por escrito
Definir e implementar um programa de gestão de risco	8 – Actividade: Definição e implementação de um programa de gestão de risco 108 - Criar programas de melhoria do desempenho 110 - Evitar ou minimizar as perdas
Promover a gestão do material	135 – São desenvolvidas actividades na área da gestão do material 142 – Actividade: Gerir o tipo e a quantidade de material necessário, promovendo uma correcta gestão de stocks 143 – Actividade: Avaliar os vários materiais e equipamentos disponíveis segundo vários critérios, tendo em vista uma maior adequação e uma maior eficácia
Supervisionar a eficácia e pertinência do programa de gestão de risco	12 – Actividade: Supervisionar directamente a viabilidade do plano de acção definido 58 – Actividade: Avaliar o desenvolvimento do programa, identificar desvios e definir medidas preventivas e correctivas 219 – Actividade: Monitorização e análise dos processos que asseguram a globalidade na qualidade dos cuidados
Actualizar a base de dados, realizando relatórios estatísticos e qualitativos sobre gestão de risco	60 – Actividade: Actualizar a base de dados
Assegurar a existência de políticas, procedimentos e mecanismos apropriados para a obtenção de um consentimento informado	206 – Área de intervenção: Assegurar a existência das políticas, procedimentos e mecanismos apropriados para a obtenção de um consentimento informado
Avaliar a eficácia das actividades de gestão de risco, tendo em vista a garantia da qualidade dos cuidados	218 – Área de intervenção: Garantir a qualidade dos cuidados de saúde prestados aos utentes
Comunicar resultados da análise relativamente a tendências/riscos	144 – Actividade: Observar e avaliar a actuação dos profissionais aquando do seu desempenho profissional para detectar situações de risco que possam influenciar os resultados da produção
Criar uma equipa multidisciplinar	10 – Actividade: Criar uma equipa multidisciplinar para o projecto de Gestão de risco
Desenvolver actividades de investigação no âmbito da gestão de risco	205 – Actividade: Actividade = Investigação
Desenvolver e manter comunicações e relações com os departamentos, tornando-os participantes activos	19 – Actividade: Colaborar activamente com os seus colaboradores envolvendo-os directamente no processo
Desenvolver um plano de acção que promova a diminuição de eventos adversos	17 – Actividade: Criar um plano de acção a fim de minimizar a ocorrência de eventos adversos
Desenvolver um plano de gestão de risco, definindo políticas e procedimentos, assim como os departamentos responsáveis	66 – Actividade: Definir um plano de acção, através da identificação as acções de melhoria, da sua calendarização e dos responsáveis por cada uma das acções.
Fomentar a avaliação da prática	136 – São desenvolvidas actividades ao nível da avaliação da prática
Integrar projectos que visem a melhoria da qualidade dos serviços prestados	137 – Actividade: Integrar projectos que visem a melhoria da qualidade dos serviços prestados
Promover a gestão de serviços	198 – Área de intervenção: gerir serviços

Frases Significativas

Unidade de Categoria: Assegurar a existência de políticas, procedimentos e mecanismos apropriados para o programa de gestão de risco

☞ E1-11 ♦ ”Deverão ser definidas as acções a implementar, de modo a eliminar os riscos ou minimizar a ocorrência dos mesmos, ou seja, deverá ser definido um plano de acção.”

- ☞ E1-16 ♦ *”Quanto à ocorrência de eventos adversos, os mesmos deverão ser analisados através de metodologias próprias (...)”*
- ☞ E1-64 ♦ *”Implementar as metodologias de análise dos riscos (...)”*
- ☞ E1-88 ♦ *”Avaliar as políticas e procedimentos, de acordo com as normas legais, identificar os desvios e definir medidas preventivas e correctivas.”*
- ☞ E3-133 ♦ *”As minhas principais áreas de actuação são gestão de pessoal, gestão de material e avaliação da prática, actuando ainda ao nível da integração em projectos que visem a procura constante de um nível de qualidade sempre maior.”*
- ☞ E3-146 ♦ *”(...) aumentar a produtividade (...)”*
- ☞ E3-147 ♦ *”(...) mantendo bons níveis de qualidade.”*
- ☞ E3-148 ♦ *”(...) contribui-se para o sucesso da empresa”*
- ☞ E3-154 ♦ *”(...) em que medida irá contribuir para o benefício da organização”*
- ☞ E3-156 ♦ *”Para a área do cumprimento da regulamentação/acreditação devem-se elaborar normas e protocolos que englobem o máximo de procedimentos (...)”*
- ☞ E3-157 ♦ *”para a área do cumprimento da regulamentação/acreditação (...) estandardizar a prática (...)”*
- ☞ E3-158 ♦ *”(...) garantindo sempre a qualidade do produto final.”*

Unidade de Categoria: Conceber, implementar e manter um sistema de recolha de dados sobre riscos potenciais e/ou reais

- ☞ E1-9 ♦ *”(...) deve-se fazer uma avaliação dos riscos existentes, através das metodologias que o gestor de risco considere mais eficazes e eficientes (...)”*
- ☞ E1-59 ♦ *”Desenvolver o sistema de recolha de dados referente à gestão de risco”*
- ☞ E1-63 ♦ *”Investigar a ocorrência de eventos atempadamente.”*
- ☞ E1-68 ♦ *”Identificar e avaliar potenciais riscos.”*
- ☞ E1-69 ♦ *”Identificar as áreas de maior risco e que necessitam de uma intervenção prioritária.”*
- ☞ E5-201 ♦ *”Na área da prevenção/redução das perdas: conceber, implementar e manter um sistema de recolha de dados de gestão de riscos (...)”*

Unidade de Categoria: Promover a gestão de recursos humanos

- ☞ E3-134 ♦ *”As minhas principais áreas de actuação são gestão de pessoal (...)”*
- ☞ E3-138 ♦ *”No âmbito da gestão de pessoal (...) distribuir os profissionais de acordo com as actividades e necessidades do serviço (...)”*
- ☞ E3-139 ♦ *”(...) elaborar horários (...)”*
- ☞ E3-140 ♦ *”(...) identificar, avaliar e resolver conflitos (...)”*
- ☞ E5-195 ♦ *”Área de intervenção: Gerir recursos humanos.”*
- ☞ E5-197 ♦ *”Planeamento e organização dos recursos humanos.”*

Unidade de Categoria: Conceber, implementar e manter programas de formação sobre assuntos relacionados com a gestão de risco

- ☞ E1-15 ♦ *”(...) formar os colaboradores para as medidas e acções de excelência que deverão ser implementadas.”*
- ☞ E1-20 ♦ *”Estes resultados deverão ainda permitir a aprendizagem colectiva (...)”*
- ☞ E3-145 ♦ *”(...) fazer reflexões sobre a prática ou discutir com os colaboradores (...) no sentido de aumentar a produtividade, mantendo bons níveis de qualidade.”*
- ☞ E5-208 ♦ *”Na área da prevenção/redução das perdas: manter programas de formação.”*
- ☞ E5-209 ♦ *”Programação de acções de formação para os agentes de linha.”*

Unidade de Categoria: Reportar os resultados das actividades de gestão de risco aos vários departamentos

- ☞ E1-14 ♦ *”(...) informar sobre os trabalhos realizados (...)”*
- ☞ E1-18 ♦ *”O gestor de risco deverá informar os intervenientes da ocorrência dos resultados da análise do evento, sendo, desta forma, responsável pelo feedback aos colaboradores.”*
- ☞ E1-21 ♦ *”(...) o gestor de risco deverá, através do programa de comunicação interna definido, informar todos os colaboradores dos resultados, sem identificar os intervenientes.”*
- ☞ E1-23 ♦ *”O gestor de risco deverá manter a Administração informada sobre o trabalho desenvolvido pelo seu serviço, desde a ocorrência de eventos, até às medidas de melhoria definidos.”*

- ☞ E1-62 ♦ *”Reportar a ocorrência de eventos aos organismos competentes.”*

Unidade de Categoria: Comunicar os resultados das análises relativamente a tendências/risco e políticas estabelecidas

- ☞ E1-13 ♦ *”É ainda de grande importância definir um programa de comunicação interna que permita alertar todos os serviços para os riscos existentes, informar sobre os trabalhos realizados e ainda formar os colaboradores para as medidas e acções de excelência que deverão ser implementadas.”*
- ☞ E1-70 ♦ *”Informar a administração dos potenciais riscos a que a organização está exposta, as áreas preventivas e correctivas.”*
- ☞ E1-74 ♦ *”Definir os médios de comunicação para dar o feedback aos colaboradores e serviços envolvidos na ocorrência do evento adverso.”*
- ☞ E1-76 ♦ *”Comunicar a ocorrência de eventos adversos a doentes e familiares.”*

Unidade de Categoria: Elaborar relatórios estatísticos e qualitativos sobre gestão de risco, tendo em conta um sistema de análise e verificação das tendências dos dados de todas as fontes pertinentes

- ☞ E1-22 ♦ *”Cabe ainda ao gestor de risco efectuar as estatísticas das ocorrências, a fim de se identificar o número de ocorrências por tipologia, quais as áreas onde há maior incidência e se identificam como áreas de maior risco, entre outros aspectos.”*
- ☞ E1-61 ♦ *”Tratar estatisticamente os dados e reportá-los às entidades devidas.”*
- ☞ E3-150 ♦ *”Na área da gestão das reclamações (...) elaborar inquéritos e fazer uma análise dos mesmos para posterior apresentação e discussão dos resultados (...)”*
- ☞ E5-202 ♦ *”Produção de relatórios de incidentes por escrito.”*

Unidade de Categoria: Definir e implementar um programa de gestão de risco

- ☞ E1-8 ♦ *”(...) é fundamental a definição e implementação de um programa de gestão de risco.”*
- ☞ E2-108 ♦ *”Na área da prevenção/redução das perdas poderá criar programas de melhoria do desempenho (...)”*
- ☞ E2-110 ♦ *”evitar perdas (...)”*

Unidade de Categoria: Promover a gestão do material

- ☞ E3-135 ♦ *”As minhas principais áreas de actuação são (...) gestão de material (...)”*
- ☞ E3-142 ♦ *”Quanto à gestão de material gerir o tipo e quantidade de material necessário (...) gestão de stocks (...)”*
- ☞ E3-143 ♦ *”Avaliar os diferentes tipos de material, condições dos mesmos, riscos inerentes à sua utilização, de modo a estudar a necessidades de substituição dos mesmos ou compra de outros mais adequados, mais práticos e eficazes.”*

Unidade de Categoria: Supervisionar a eficácia e pertinência do programa de gestão de risco

- ☞ E1-12 ♦ *”(...) deverá ser definido um plano de acção, que deverá ser supervisionado pelo próprio gestor do risco(...)”*
- ☞ E1-58 ♦ *”Avaliar o desenvolvimento do programa, identificar desvios e definir medidas preventivas e correctivas.”*
- ☞ E5-219 ♦ *”Monitorização e análise dos processos que asseguram a globalidade na qualidade dos cuidados.”*

Unidade de Categoria: Actualizar a base de dados, realizando relatórios estatísticos e qualitativos sobre gestão de risco

- ☞ E1-60♦ *”Actualizar a base de dados.”*

Unidade de Categoria: Assegurar a existência de políticas, procedimentos e mecanismos apropriados para a obtenção de um consentimento informado

- ☞ E5-206 ♦ *”Na área da prevenção/redução das perdas: assegurar a existência das políticas, procedimentos e mecanismos apropriados para a obtenção de um consentimento informado.”*

Unidade de Categoria: Avaliar a eficácia das actividades de gestão de risco, tendo em vista a garantia da qualidade dos cuidados

- ☞ E5-218 ♦ *”Na área de financiamento de riscos: garantir a qualidade dos cuidados de saúde prestados aos utentes”*

Unidade de Categoria: Comunicar resultados da análise relativamente a tendências/riscos

- ☞ E3-144 ♦ *” Quanto à avaliação da prática deve-se observar a actuação dos profissionais nas suas actividades, verificando os aspectos que coloquem em risco a sua integridade e/ou que influenciem os resultados da produção.”*

Unidade de Categoria: Criar uma equipa multidisciplinar

- ☞ E1-10 ♦ *”(...) definir a equipa multidisciplinar que irá intervir em cada um dos processos de análise.”*

Unidade de Categoria: Desenvolver actividades de investigação no âmbito da gestão de risco

- ☞ E5-205 ♦ *”Realização de investigação”*

Unidade de Categoria: Desenvolver e manter comunicações e relações com os departamentos, tornando-os participantes activos

- ☞ E1-19 ♦ *”(...) sendo, desta forma, responsável pelo feedback aos colaboradores.”*

Unidade de Categoria: Desenvolver um plano de acção que promova a diminuição de eventos adversos

- ☞ E1-17 ♦ *”Desta análise deverá emergir um plano de acções a fim de reduzir a ocorrência futura dos mesmos.”*

Unidade de Categoria: Desenvolver um plano de gestão de risco, definindo políticas e procedimentos, assim como os departamentos responsáveis

- ☞ E1-66 ♦ *” Definir o plano de acção, através da identificação das acções de melhoria, da sua calendarização e dos responsáveis por cada uma das acções.”*

Unidade de Categoria: Fomentar a avaliação da prática

- ☞ E3-136 ♦ *”As minhas principais áreas de actuação são (...) avaliação da prática (...)”*

Unidade de Categoria: Integrar projectos que visem a melhoria da qualidade dos serviços prestados

- ☞ E3-137 ♦ *”(...) integração em projectos que visem a procura constante de um nível e qualidade sempre maior.”*

Unidade de Categoria: Promover a gestão de serviços

- ☞ E5-198 ♦ *”Área de intervenção: Gerir serviços”*

Quadro n.º 7: Segunda Questão – Categoria: Gestão das Reclamações – Actividades desenvolvidas

Unidade de Categoria	Unidade de Análise
Desenvolver normas e procedimentos para a gestão e resolução de reclamações	26 – Actividade: Tratar de todas as reclamações que se referem à gestão de risco ou então promover a sua supervisão aquando do seu tratamento 27 – Actividade: Coordenar a análise e respectivo tratamento das análises referentes à gestão de risco 29 – Actividade: Intervir directamente no processo de análise das reclamações 30 – Actividade: Definir acções de melhoria e os intervenientes na mesma para a resolução das reclamações identificadas 109 – Analisar as reclamações e promover a sua redução para evitar minimizar perdas 213 – Actividade: Definição dos prazos de resposta
Integrar no processo de resolução das reclamações todos os intervenientes	28 – Actividade: Informar os intervenientes e escutá-los, integrando-os no processo de resolução das reclamações 32 – Actividade: Envolver os queixosos, informando-os das medidas correctivas adaptadas para a resolução da reclamação 112 – Responder aos visados aquando da análise das reclamações
Assegurar que a administração é mantida informada sobre as áreas de alto risco e reclamações associadas	33 – Actividade: Informar a Administração das áreas com maior número de reclamações e dos casos mais relevantes 77 – Actividade: Comunicar a ocorrência de eventos à administração
Notificar de reclamações potenciais e/ou reais	44 – Actividade: Perante a ocorrência de um evento estabelecer o contacto com a seguradora e com o serviço jurídico 216 – Actividade: Elaboração de relatórios
Proceder à análise das reclamações existentes, criando um arquivo de reclamações	25 – Actividade: Fazer uma análise de todas as reclamações existentes 203 – Actividade: Recolha e registo de reclamações de clientes

Implementar estratégias e actividades de gestão específicas para reclamações	31 – Actividade: Definir actividades a implementar para diminuir o número de reclamações 113 – Actividade: Criar meios de diminuir ou evitar o surgimento de novas reclamações 211 – Área de intervenção: Identificação, tratamento e análise das reclamações
Calcular reservas de despesas e de indemnizações	215 – Actividade: Definição de acções correctivas
Identificar as causas das reclamações	214 – Actividade: Identificação das causas das reclamações
Preparar um arquivo de reclamações	212 – Actividade: Tipificação das reclamações mais comuns

Frases Significativas

Unidade de Categoria: Desenvolver normas e procedimentos para a gestão e resolução de reclamações

- ☞ E1-26 ♦ *“(…) deverá ter conhecimento dos tipos de reclamações que surgem e todas as que se enquadrarem na temática de gestão de risco deverão ser tratadas pelo seu departamento ou, quanto muito, supervisionado pelo mesmo.”*
- ☞ E1-27 ♦ *“(…) relativamente às reclamações relacionadas com a ocorrência de eventos adversos (...) deverá coordenar a análise dos mesmos(...)”*
- ☞ E1-29 ♦ *“(…) relativamente às reclamações relacionadas com a ocorrência de eventos adversos (...) intervir no processo de análise (...)”*
- ☞ E1-30 ♦ *“(…) relativamente às reclamações relacionadas com a ocorrência de eventos adversos (...) definir as acções de melhoria e os intervenientes na implementação das mesmas (...)”*
- ☞ E2-109 ♦ *“(…) analisando reclamações de forma a reduzi-las para evitar perdas.”*
- ☞ E2-213 ♦ *“Definição dos prazos de resposta..”*

Unidade de Categoria: Integrar no processo de resolução das reclamações todos os intervenientes

- ☞ E1-28 ♦ *“(…) relativamente às reclamações relacionadas com a ocorrência de eventos adversos (...) informar os intervenientes e escutá-los (...)”*
- ☞ E1-32 ♦ *“(…) relativamente às reclamações relacionadas com a ocorrência de eventos adversos (...) informar os reclamantes do resultado da reclamação (...)”*
- ☞ E2-112 ♦ *“Na área da gestão das reclamações deverá responder aos interessados (...)”*

Unidade de Categoria: Assegurar que a administração é mantida informada sobre as áreas de alto risco e reclamações associadas

- ☞ E1-33 ♦ *“(…) relativamente às reclamações relacionadas com a ocorrência de eventos adversos (...) informar a administração dos casos que se considerem de elevada importância.”*
- ☞ E1-77 ♦ *“Comunicar a ocorrência de eventos à administração.”*

Unidade de Categoria: Notificar de reclamações potenciais e/ou reais

- ☞ E1-44 ♦ *“Quando ocorrer algum evento deverá ainda estabelecer o contacto com a seguradora, juntamente com o serviço jurídico.”*
- ☞ E5-216 ♦ *“Elaboração de relatórios.”*

Unidade de Categoria: Proceder à análise das reclamações existentes, criando um arquivo de reclamações

- ☞ E1-25 ♦ *“Apesar de considerar que não é da responsabilidade do gestor do risco a análise de todas as reclamações, o mesmo deverá ter conhecimento dos tipos de reclamações que surgem (...)”*
- ☞ E5-203 ♦ *“Recolha e registo de reclamações de clientes.”*

Unidade de Categoria: Implementar estratégias e actividades de gestão específicas para reclamações

- ☞ E1-31 ♦ *“(…) relativamente às reclamações relacionadas com a ocorrência de eventos adversos (...) definir as medidas correctivas (...)”*
- ☞ E2-113 ♦ *“Na área da gestão das reclamações (...) criando formas de evitar o seu surgimento.”*
- ☞ E5-211 ♦ *“Na área da gestão das reclamações: identificar, tratar e analisar as reclamações.”*

Unidade de Categoria: Calcular reservas de despesas e de indemnizações

☞ E5-215 ♦ *”Definição de acções correctivas.”*

Unidade de Categoria: Identificar as causas das reclamações

☞ E5-214 ♦ *”Identificação das causas das reclamações.”*

Unidade de Categoria: Preparar um arquivo de reclamações

☞ E5-212 ♦ *”Tipificação das reclamações mais comuns.”*

Quadro n.º 8: Segunda Questão – Categoria: Financiamento de Riscos – Actividades desenvolvidas

Unidade de Categoria	Unidade de Análise
Avaliar opções de financiamento de riscos para a organização	42 – Actividade: Identificar as alternativas de financiamento que melhor se adaptam à realidade da organização, definindo pormenorizadamente todos os critérios 84 – Actividade: Avaliar as opções de financiamento e definir alterações sempre que considere necessário 85 – Actividade: Avaliar os produtos de financiamento existentes no mercado e definir os que melhor se adequam à organização 153 – Actividade: Promover a discussão das várias alternativas de financiamento com os colaboradores face ao possível benefício para a organização
Colaborar no levantamento das necessidades de financiamento e cobertura de riscos para a organização	40 – Actividade: Definir as necessidades de financiamento da organização com base na avaliação do risco efectuado e nos dados estatísticos 115 – Identificar verbas para promover a melhoria dos equipamentos
Desenvolver estratégias completas de financiamento de riscos, para fazer face às áreas de exposição da organização	220 – Actividade: Definição de acções de marketing 221 – Actividade: Identificação das questões ambientais, ocupacionais e operacionais promotoras da qualidade de cuidados de saúde
Avaliar companhias/mercados alternativos e escolher a melhor opção para a organização	41 – Actividade: Efectuar uma análise detalhada de todas as hipóteses de financiamento
Definir e supervisionar o programa de financiamento	83 – Actividade: Definir o programa de financiamento do risco e avaliar o seu desenvolvimento, definindo medidas preventivas e correctivas
Participar/colaborar no processo de financiamento de riscos	86 – Actividade: Colaborar com os diversos interlocutores no processo de financiamento
Realizar um programa de monitorização e avaliação de financiamento de riscos	43 – Actividade: Acompanhar o programa de financiamento do risco vigente, avaliando-o e implementando as alterações necessárias

Frases Significativas

Unidade de Categoria: Avaliar opções de financiamento de riscos para a organização

☞ E1-42 ♦ *”(...) escolher as que melhor se adequem à realidade da organização, definindo a amplitude das coberturas, tipos de risco cobertos, etc.”*

☞ E1-84 ♦ *”Avaliar as opções de financiamento e definir alterações sempre que considere necessário.”*

☞ E1-85 ♦ *”Avaliar os produtos de financiamento existentes no mercado e definir os que melhor se adequam à organização.”*

☞ E3-153 ♦ *”Quanto à área do financiamento de risco tem de estar sempre presente uma partilha de opiniões entre profissionais para que seja discutida a importância de um determinado financiamento e em que medida irá contribuir para o benefício da organização.”*

Unidade de Categoria: Colaborar no levantamento das necessidades de financiamento e cobertura de riscos para a organização

☞ E1-40 ♦ *”O gestor do risco deverá definir as necessidades de financiamento da organização, com base na avaliação de risco efectuada e nos dados estatísticos (...)”*

☞ E2-115 ♦ *”Ao nível da área do financiamento de riscos deve criar verbas de forma a melhorar equipamentos (...)”*

Unidade de Categoria: Desenvolver estratégias completas de financiamento de riscos, para fazer face às áreas de exposição da organização

☞ E5-220 ♦ *”Definição de acções de marketing.”*

☞ E5-221 ♦ *” Identificação das questões ambientais, ocupacionais e operacionais promotoras da qualidade de cuidados de saúde.”*

Unidade de Categoria: Avaliar companhias/mercados alternativos e escolher a melhor opção para a organização

☞ E1-41 ♦ *” (...) analisar e avaliar as várias alternativas de financiamento (...)”*

Unidade de Categoria: Definir e supervisionar o programa de financiamento

☞ E1-83 ♦ *”Definir o programa de financiamento do risco e avaliar o seu desenvolvimento, definindo medidas preventivas e correctivas.”*

Unidade de Categoria: Participar/colaborar no processo de financiamento de riscos

☞ E1-86 ♦ *”Colaborar com os diversos interlocutores no processo de financiamento.”*

Unidade de Categoria: Realizar um programa de monitorização e avaliação de financiamento de riscos

☞ E1-43 ♦ *” O gestor de risco deverá ainda acompanhar e avaliar o programa de financiamento de risco escolhido e definir as devidas alterações.”*

Quadro n.º 9: Segunda Questão – Categoria: Cumprimento da Regulamentação/Acreditação – Actividades desenvolvidas

Unidade de Categoria	Unidade de Análise
Colaborar no desenvolvimento do plano de cumprimento de regulamentos da organização	225 – Actividade: Preparação de protocolos de actuação
Colaborar com a implementação do processo de acreditação	36 – Actividade: Acompanhar e supervisionar todo o processo de acreditação, tendo em atenção a área da segurança
Impulsionar para a mudança através da formação de todos os colaboradores segundo os princípios regulamentadores	38 – Actividade: Impulsionar para a mudança todos os colaboradores
Formar o pessoal da organização em questões regulamentares relacionadas com a gestão de risco	224 – Actividade: Divulgação de informação sobre procedimentos normalizados
Incentivar o cumprimento dos requisitos pré-definidos pelo sistema de acreditação vigente	87 – Actividade: Promover a conformidade das políticas e procedimentos com as normas e requisitos da acreditação
Promover o cumprimento da confidencialidade dos dados	75 – Actividade: Definir medidas que garantam a confidencialidade dos dados
Promover o cumprimento da legislação	226 – Actividade: Promoção e acompanhamento do cumprimento da legislação
Reportar à Administração os resultados das actividades de gestão assim como as políticas e procedimentos definidos	35 – Actividade: Informar o organismo regulamentador dos eventos adversos ocorridos e actividades desenvolvidas para promover a sua melhoria
Reportar os resultados das actividades de gestão de risco assim como as políticas e procedimentos definidos a todos os departamentos	37 – Actividade: Colaborar na divulgação das melhorias e actividades associadas a todos os colaboradores

Frases Significativas

Unidade de Categoria: Colaborar com a implementação do processo de acreditação

☞ E1-36 ♦ *”(...) acompanhar todo o processo de acreditação, especialmente as áreas que incidem na segurança do doente e dos colaboradores.”*

Unidade de Categoria: Colaborar no desenvolvimento do plano de cumprimento de regulamentos da organização

☞ E5-225 ♦ *”Preparação de protocolos de actuação.”*

Unidade de Categoria: Impulsionar para a mudança através da formação de todos os colaboradores segundo os princípios regulamentadores

☞ E1-38 ♦ *“(…) motivar e mobilizar os colaboradores para a mudança.”*

Unidade de Categoria: Formar o pessoal da organização em questões regulamentares relacionadas com a gestão de risco

☞ E5-224 ♦ *“Divulgação de informação sobre procedimentos normalizados.”*

Unidade de Categoria: Incentivar o cumprimento dos requisitos pré-definidos pelo sistema de acreditação vigente

☞ E1-87♦ *“Promover a conformidade das políticas e procedimentos com as normas e requisitos de acreditação.”*

Unidade de Categoria: Promover o cumprimento da confidencialidade dos dados

☞ E1-75 ♦ *“Definir medidas que garantam a confidencialidade dos dados.”*

Unidade de Categoria: Promover o cumprimento da legislação

☞ E5-226 ♦ *“Preparação de protocolos de actuação.”*

Unidade de Categoria: Reportar à Administração os resultados das actividades de gestão assim como as políticas e procedimentos definidos

☞ E1-35 ♦ *“(…) reportar ao organismo regulamentados a ocorrência de eventos adversos e as medidas de melhoria definidas(…)”*

Unidade de Categoria: Reportar os resultados das actividades de gestão de risco assim como as políticas e procedimentos definidos a todos os departamentos

☞ E1-37 ♦ *“(…) colaborar no processo de comunicação das melhorias a implementar e dos requisitos e normas fundamentais, de forma a motivar e mobilizar os colaboradores para a mudança.”*

Quadro n.º 10: Segunda Questão – Categoria: Operações – Actividades desenvolvidas

Unidade de Categoria	Unidade de Análise
Supervisionar a equipa de gestão de risco e o trabalho por si desenvolvido	48 – Actividade: Acompanhar o trabalho desenvolvido e avaliá-lo 50 – Actividade: Coordenar as actividades do departamento e avaliar a sua eficácia 82 – Actividade: Coordenar o trabalho dos colaboradores afectos à sua área de responsabilidade 118 – Incentivar o correcto desempenho das funções de todos os seus colaboradores face aos padrões e normas definidos previamente 196 – Actividade: Coordenação de equipas 199 – Actividade: Monitorização e acompanhamento da execução das actividades prestadas 204 – Actividade: Monitorização de conflitos 207 – Actividade: Monitorização do desempenho 228 – Área de intervenção: Assegurar o desempenho
Desenvolver/manter políticas e procedimentos aplicados aos departamentos e modificá-los, se necessário	67 – Actividade: Avaliar o desenvolvimento da acções de melhoria, identificar os desvios e definir acções preventivas e correctivas 71 – Actividade: Analisar e avaliar as políticas e procedimentos dos diversos serviços e definir medidas preventivas e correctivas 121 – Sistematizar procedimentos 230 – Actividade: Desenvolvimento de políticas e procedimentos instituídos
Facultar formação aos profissionais sobre gestão de risco	65 – Actividade: Formar os colaboradores quanto à implementação das mesmas 78 – Actividade: Definir acções de formação na área da gestão de risco, tendo em linha de conta os diversos destinatários 116 – Promover a formação e actualização de saberes dos seus colaboradores 223 – Área de intervenção: Divulgação de normas e de legislação oficial
Desenvolver um plano de gestão de risco	49 – Actividade: Definir medidas que diminuam os desvios identificados no desenvolvimento do trabalho estipulado 57 – Actividade: Desenvolver um programa de gestão de risco adequado à organização em causa 81 – Actividade: Definir os objectivos do serviço de gestão de risco, identificar desvios e definir medidas preventivas e correctivas
Coordenar/administrar equipas de gestão de risco	46 – Actividade: Criar uma equipa de trabalho e promover a sua coordenação 80 – Actividade: Coordenar as actividades do serviço de gestão de risco
Servir de elo de ligação entre	72 – Actividade: Estabelecer um programa de comunicação interna, de acordo com

todos os departamentos envolvidos na gestão do risco	os diversos destinatários, a mensagem, os canais de comunicação e os recursos disponíveis na organização 141 – Actividade: Promover a articulação entre os vários grupos profissionais e níveis hierárquicos
Avaliar a eficácia das actividades de gestão de risco	51 – Actividade: Avaliar a eficácia do trabalho desenvolvido
Avaliar as necessidades de formação para redireccionar a formação facultada	79 – Actividade: Avaliar a eficácia das acções de formação e definir melhorias
Desempenhar tarefas de gestão/administração	229 – Actividade: Realização de tarefas de gestão
Desenvolver objectivos para o departamento de gestão de risco	47 – Actividade: Definir objectivos do departamento de gestão de risco
Desenvolver relatórios de gestão de risco da organização	73 – Actividade: Avaliar as acções de comunicação, a eficácia das mesmas e definir acções futuras
Envolver a equipa multidisciplinar no programa de gestão de risco	151 – Actividade: Implementar actividades pró-activas junto de toda a equipa
Facultar informações sobre as políticas, procedimentos e actividades a desenvolver para dar resposta ao programa de gestão de risco	119 – Sistematizar o desempenho de funções e de sistemas
Preparar orçamentos do departamento de gestão de risco	231 – Actividade: Preparação de orçamentos

Frases Significativas

Unidade de Categoria: Supervisionar a equipa de gestão de risco e o trabalho por si desenvolvido

- ☞ E1-48 ♦ *“(…) efectuar o seu acompanhamento e avaliação (...)”*
- ☞ E1-50 ♦ *”Cabe ainda ao gestor do risco, coordenar as actividades do serviço e media a sua eficácia.”*
- ☞ E1-82 ♦ *”Coordenar o trabalho dos colaboradores afectos à sua área de responsabilidade.”*
- ☞ E2-118 ♦ *”Na área do cumprimento da regulamentação/acreditação o gestor de risco deve incentivar os colaboradores a desempenharem as suas funções em função de padrões e normas previamente definidas (...)”*
- ☞ E5-196 ♦ *”Coordenação de equipas.”*
- ☞ E5-199 ♦ *”Monitorização e acompanhamento da execução das actividades prestadas.”*
- ☞ E5-204 ♦ *”Monitorização de conflitos.”*
- ☞ E5-207 ♦ *”Monitorização do desempenho.”*
- ☞ E5-228 ♦ *”Na área das operações: assegurar o desempenho.”*

Unidade de Categoria: Desenvolver/manter políticas e procedimentos aplicados aos departamentos e modificá-los, se necessário

- ☞ E1-67 ♦ *”Avaliar o desenvolvimento de acções de melhoria, identificar os desvios e definir acções preventivas e correctivas.”*
- ☞ E1-71 ♦ *”Analisar e avaliar as políticas e procedimentos dos diversos serviços e definir medidas preventivas e correctivas.”*
- ☞ E2-121 ♦ *”Deve sistematizar procedimentos para a área das operações.”*
- ☞ E5-230 ♦ *”Desenvolvimento de políticas e procedimentos instituídos.”*

Unidade de Categoria: Facultar formação aos profissionais sobre gestão de risco

- ☞ E1-65 ♦ *”Formar os colaboradores quanto à implementação das mesmas.”*
- ☞ E1-78 ♦ *”Definir acções de formação na área da gestão de risco, tendo em linha de conta os diversos destinatários.”*
- ☞ E2-116 ♦ *”(...) fornece formação actualização aos colaboradores.”*
- ☞ E5-223 ♦ *”Na área do cumprimento da regulamentação/acreditação: divulgar normas e legislação oficial.”*

Unidade de Categoria: Desenvolver um plano de gestão de risco

- Ⓜ E1-49 ♦ *“(...) sempre que necessário, definir medidas que permitam reduzir os desvios verificados.”*
- Ⓜ E1-57 ♦ *“Desenvolver o programa de gestão de risco adequado à organização em causa.”*
- Ⓜ E1-81 ♦ *“Definir os objectivos do serviço de gestão de risco, identificar desvios e definir medidas preventivas e correctivas.”*

Unidade de Categoria: Coordenar/administrar equipas de gestão de risco

- Ⓜ E1-46 ♦ *“(...) o gestor de risco deverá formar a sua própria equipa, coordená-la (...)”*
- Ⓜ E1-80 ♦ *“Coordenar as actividades dos serviços de gestão de risco.”*

Unidade de Categoria: Servir de elo de ligação entre todos os departamentos envolvidos na gestão do risco

- Ⓜ E1-72 ♦ *“Estabelecer um programa de comunicação interna, de acordo com os diversos destinatários, a mensagem, os canais de comunicação e os recursos disponíveis na organização.”*
- Ⓜ E3-141 ♦ *“(...) ser o elo de ligação entre a classe profissional e as chefias.”*

Unidade de Categoria: Avaliar a eficácia das actividades de gestão de risco

- Ⓜ E1-51 ♦ *“(...) medir a sua eficácia.”*

Unidade de Categoria: Avaliar as necessidades de formação para redireccionar a formação facultada

- Ⓜ E1-79 ♦ *“Avaliar a eficácia das acções de formação e definir melhorias.”*

Unidade de Categoria: Desempenhar tarefas de gestão/administração

- Ⓜ E5-229 ♦ *“Realização de tarefas de gestão.”*

Unidade de Categoria: Desenvolver objectivos para o departamento de gestão de risco

- Ⓜ E1-47 ♦ *“(...) definir os objectivos anuais do serviço (...)”*

Unidade de Categoria: Desenvolver relatórios de gestão de risco da organização

- Ⓜ E1-73 ♦ *“Avaliar as acções de comunicação, a eficácia das mesmas e definir acções futuras.”*

Unidade de Categoria: Envolver a equipa multidisciplinar no programa de gestão de risco

- Ⓜ E3-151 ♦ *“Assim, corrige-se o que está menos bem, previnem-se novos erros e, no futuro, evitam-se as reclamações.”*

Unidade de Categoria: Facultar informações sobre as políticas, procedimentos e actividades a desenvolver para dar resposta ao programa de gestão de risco

- Ⓜ E2-119 ♦ *“(...) sistematizar o desempenho de funções e de sistemas.”*

Unidade de Categoria: Preparar orçamentos do departamento de gestão de risco

- Ⓜ E5-231 ♦ *“Preparação de orçamentos.”*

Quadro n.º 11: Segunda Questão – Categoria: Bioética – Actividades desenvolvidas

Unidade de Categoria	Unidade de Análise
Rever políticas, procedimentos e práticas da organização, tendo em conta a sua conformidade com os princípios éticos e regulamentos aplicáveis	56 – Actividade: Participar na revisão das políticas e procedimentos vigentes relacionados com os princípios éticos, os direitos humanos e do doente 90 – Actividade: Avaliar as políticas e procedimentos, de acordo com os direitos humanos e do doente, identificar os desvios e definir medidas preventivas e correctivas 123 – Salvar todas as questões éticas aquando do desempenho organizacional para que a organização não seja beneficiada em detrimento de terceiros
Supervisionar o cumprimento dos dilemas éticos	55 – Actividade: Verificar se os princípios fundamentais da bioética são respeitados 89 – Actividade: Promover a conformidade das políticas e procedimentos com os direitos humanos e do doente
Coordenar/facultar orientação para o comité de bioética	53 – Actividade: Colaborar com o comité de bioética na resolução dos casos identificados
Disponibilizar consultadoria de gestão para dilemas éticos	160 – Actividade: Promover espaços de reflexão para debater assuntos de cariz ético tendo em vista a sua compreensão pelos profissionais envolvidos

específicos	
Divulgar boas práticas	233 – Área de intervenção: Divulgação de boas práticas
Facultar formação aos profissionais, utentes, familiares, entre outros, sobre os direitos dos utentes	54 – Actividade: Promover a formação de todos os intervenientes face aos direitos do doente
Preparar e divulgar normas e estudos impulsionadores de boas práticas	234 – Actividade: Preparação e publicitação de normas e estudos enquadradores das boas práticas

Frases significativas

Unidade de Categoria: Rever políticas, procedimentos e práticas da organização, tendo em conta a sua conformidade com os princípios éticos e regulamentos aplicáveis

- ☞ E1-56 ♦ *”Deverá também participar na revisão das políticas e procedimentos que estejam relacionados com os princípios éticos e os direitos humanos e do doente.”*
- ☞ E1-90 ♦ *”Avaliar as políticas e procedimentos, de acordo com os direitos humanos e do doente, identificar os desvios e definir medidas preventivas e correctivas.”*
- ☞ E2-123 ♦ *”Para a área da bioética deve-se ter em atenção que o desempenho organizacional tem sempre que salvaguardar todas as questões éticas de forma que a organização não seja beneficiada em detrimento de terceiros – concorrentes, colaboradores ou utilizadores de serviços.”*

Unidade de Categoria: Supervisionar o cumprimento dos dilemas éticos

- ☞ E1-55 ♦ *”Deverá ainda garantir que os mesmos são respeitados, e quando tal não se verificar, desenvolver as acções definidas.”*
- ☞ E1-89 ♦ *”Promover a conformidade das políticas e procedimentos com os direitos humanos e do doente.”*

Unidade de Categoria: Coordenar/facultar orientação para o comité de bioética

- ☞ E1-53 ♦ *”O gestor de risco deverá colaborar com o comité bioético na resolução dos casos (...)”*

Unidade de Categoria: Disponibilizar consultadoria de gestão para dilemas éticos específicos

- ☞ E3-160 ♦ *”Quanto à área da bioética periodicamente promovem-se encontros onde são debatidos temas que suscitam dúvidas, desconfortos, preocupações aos profissionais, e que podem ser compreendidos e solucionados de acordo com os princípios da bioética.”*

Unidade de Categoria: Divulgar boas práticas

- ☞ E5-233 ♦ *”Na área da bioética: divulgação de boas práticas.”*

Unidade de Categoria: Facultar formação aos profissionais, utentes, familiares, entre outros, sobre os direitos dos utentes

- ☞ E1-54 ♦ *”(...) formar os colaboradores, doentes e família relativamente aos direitos do doente.”*

Unidade de Categoria: Preparar e divulgar normas e estudos impulsionadores de boas práticas

- ☞ E5-234 ♦ *”Preparação e publicitação de normas e estudos enquadradores das boas práticas.”*

