



Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS (PREVENÇÃO E INTERVENÇÃO)





Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

ÍNDICE

Introdução	3
Definição de Maus Tratos	4
Tipos de Maus Tratos e suas Consequências	5
Indicadores de Existência de Maus Tratos	6
O que fazer se presenciarmos um(a) Colaborador(a) a maltratar ou negligenciar um Utente?	7
Negligência / Maus Tratos por parte de Colaboradores	8
Negligência / Maus Tratos por parte de Familiares	9
Negligência / Maus Tratos por parte de Utentes	10
Como avaliar uma situação de Maus Tratos?	11
Como facilitar uma queixa de Maus Tratos ou Negligência?	12
Prevenção de situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos	13
Bibliografia	14
Anexos	15



Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

INTRODUÇÃO

O presente documento visa constituir um instrumento de auxílio aos seus profissionais na sinalização ou despiste de situações que possam por em perigo ou comprometer o bem-estar psíquico-emocional e físico dos seus utentes.

Com a implementação deste “mecanismo” de ação, propomo-nos:

- Sensibilizar, informar e aprofundar o conhecimento de toda a estrutura de recursos humanos ao serviço da Instituição, face a situações que venham a ser identificadas/sinalizadas, salvaguardando a promoção da qualidade de vida dos utentes num quadro de absoluto respeito pelos seus direitos.
- Sensibilizar e motivar os colaboradores da Instituição sobre o papel na prevenção e intervenção nos maus tratos;
- Clarificar e uniformizar os conceitos básicos mais importantes sobre os maus tratos (definição, tipologia, sinais, sintomas e indicadores);
- Facilitar os processos de identificação e intervenção, indicando quando, como e quem deve intervir numa determinada situação;
- Colaborar e contribuir para que os nossos profissionais se sintam capacitados para saber agir ou adotar medidas adequadas tendo em conta eventuais casos de maus-tratos, abusos ou negligência que possam ocorrer no nosso contexto de intervenção – da Liga de Melhoramentos da freguesia de Reboleiro – que acolhe idosos, sejam eles perpetrados por parte dos colaboradores ou por parte dos colaboradores ou por parte dos seus responsáveis (familiares).
- Promover atuações coordenadas entre as diferentes entidades com responsabilidade de intervenção neste domínio.



Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

DEFINIÇÃO DE MAUS TRATOS

Por “abusos e maus-tratos” serão consideradas todas as ações ofensivas ou o não provimento dos direitos fundamentais da pessoa, afetando a sua qualidade de vida, nomeadamente, no que concerne a agressões físicas, violência psicológica, abuso sexual e omissão de ações indispensáveis à satisfação das necessidades fundamentais.

A Organização Mundial de Saúde (OMS), define maus-tratos na terceira idade como *“um ato único ou repetido, ou ainda como ausência de ação apropriada que cause dano, sofrimento ou angústia, e que ocorra dentro de um relacionamento de confiança.”* Esse cenário é atualmente uma preocupação relacionada com a saúde pública e a violação dos direitos humanos e, por não ter um fator uni causal, trata-se de um fenómeno biopsicossocial.





Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

TIPOS DE MAUS TRATOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS

TIPOS DE MAUS TRATOS	CONSEQUÊNCIAS
Físicos - Agressões, recurso a meios de contenção física inadequada.	Dores, feridas, fraturas, queimaduras e outros efeitos no corpo; medo, depressão, sentimento de insegurança.
Psicológicos e emocionais - insultar, difamar, aterrorizar, gritar, desrespeitar, humilhar, fazer a pessoa sentir-se rejeitada pouco amada, manipular as suas emoções, obrigá-la a participar em atividades lúdicas, religiosas, desportivas ou outras contra a sua vontade, sem lhe dar hipótese de escolha, não lhe permitir ter autonomia e capacidade de decisão, impedindo ou restringindo o acesso a pessoas e afetos.	Tristeza, baixa autoestima, dificuldade em expressar sentimentos e afetos, depressão, insegurança, angústia, mal-estar.
Sexuais - forçar um utente a sofrer ou praticar um ato sexual contra a sua vontade, usando para isso ameaça, coação física ou emocional, ou aproveitando-se da impossibilidade do utente oferecer resistência.	Vergonha, depressão, tristeza, sentimentos injustificados de culpa, isolamento, ansiedade, dores, feridas, perda de sangue.
De efeitos patrimoniais – apropriação, extorsão, exploração e/ou utilização ilegítima do dinheiro e outros bens do utente	Perdas financeiras e económicas, impossibilidade de utilização de bens próprios na satisfação de necessidades, sentimentos de insegurança, de dependência, de medo.
Através do uso de medicamentos – uso de medicamentos sem finalidade terapêutica com o fim de controlar ou retraindo o utente, nomeadamente através de sobredosagem, utilização de sedativos e outras drogas semelhantes.	Agravamento da saúde do utente, confusão, falta de confiança, sonolência, perda de concentração, desatenção e desinteresse pela vida.

Tabela 1: Tipos de maus tratos e as suas consequências



Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

INDICADORES DE EXISTÊNCIA DE MAUS TRATOS

Detetar uma situação de maus tratos nem sempre é fácil. Só através de uma avaliação complexa e multidisciplinar se pode chegar a conclusões seguras.

Assim, é importante ter em conta uma série de indicadores que apontam para a existência de maus tratos.

RELATIVOS AO UTENTE	RELATIVOS AOS PRESTADORES DE CUIDADOS
<u>Físicos:</u> - Ferimentos; - Desidratação; - Falta de higiene; <u>Comportamentais ou Psicológicos:</u> - Alterações dos hábitos alimentares; - Perturbações de sono; - Medo, depressão, isolamento; <u>Sexuais:</u> - Alterações do comportamento sexual; - Automutilação; - Agressividade, alterações bruscas de humor; <u>Financeiros:</u> - Mudanças repentinas na gestão dos bens; - Alteração inesperada de testamento.	- Sinais de cansaço; - Stress; - Desinteresse - Recriminação injustificada de comportamentos do residente; - Agressividade; - Infantilização ou desumanização no trato; - Tentativa de evitar contactos do residente com terceiros; - Comportamento defensivo.

Tabela 2: Indicadores de existência de maus tratos



Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

O QUE FAZER SE PRESENCIAR UM COLABORADOR A MALTRATAR OU NEGLIGENCIAR UM UTENTE?

- Tentar **acalmar** o ambiente;
- Pedir **firme e assertivamente** que o abusador altere o seu comportamento;
- Não humilhar nem agredir, para não dificultar a situação;
- Se o comportamento do agressor se tornar violento e constituir uma ameaça, a prioridade deve ser a proteção de si e dos que estão em perigo e pedir ajuda;
- Registar a ocorrência e transmitir o sucedido à Direção da Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro.





Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

NEGLIGÊNCIA / MAUS TRATOS POR PARTE DOS COLABORADORES

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus tratos e discriminação do utente por parte dos colaboradores, a Diretora Técnica deve:

- Ouvir todas as partes envolvidas;
- Garantir que os direitos dos utentes não são postos em causa;
- Preencher a ficha de ocorrência de incidentes de violência e a ficha de avaliação de ocorrência de incidentes de violência;
- Acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção adequados.





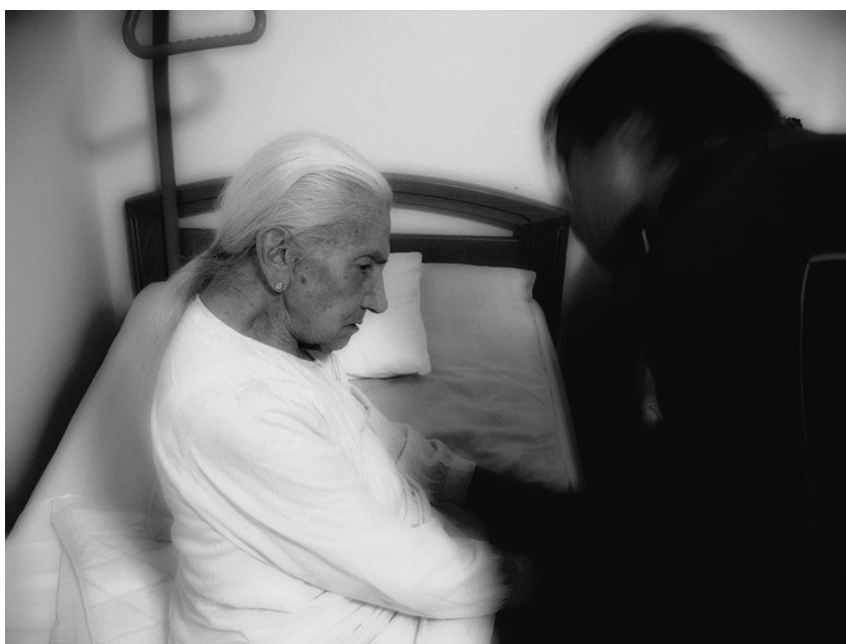
Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

NEGLIGÊNCIA / MAUS TRATOS POR PARTE DOS FAMILIARES

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus tratos e discriminação do utente por parte dos familiares ou pessoas das suas relações pessoais, os colaboradores devem:

- Informar a Diretora Técnica através do preenchimento da ficha de ocorrência de incidentes de violência;
- A Diretora Técnica deve então avaliar a situação, ouvindo todos os intervenientes e deve preencher a ficha de avaliação de ocorrência de incidentes de violência, levando sempre ao conhecimento e apreciação da Direção da Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro;
- A Diretora Técnica e equipa técnica devem de seguida informar, formar e apoiar o utente e demais familiares, de forma a superar a situação ou a acionar os meios legais disponíveis.





Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

NEGLIGÊNCIA / MAUS TRATOS POR PARTE DOS UTENTES

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus tratos e discriminação aos colaboradores por parte dos utentes, a Diretora Técnica deve:

- Escutar todas as partes envolvidas;
- Garantir que os direitos dos colaboradores não são postos em causa;
- Preencher a ficha de ocorrência de incidentes de violência;
- Acionar junto dos utentes os mecanismos de sanção adequados.





Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

COMO AVALIAR UMA SITUAÇÃO DE MAUS TRATOS

- Se possível, observar o facto que constitui mau trato;
- Ouvir em separado – vítima, agressor e testemunhas e todos os que possam contribuir para o apuramento da verdade;
- Perguntar diretamente sobre violência, abusos, negligência;
- Averiguar/ observar o relacionamento entre o utente e o eventual agressor;
- Fazer uma avaliação detalhada do caso, tendo em conta os elementos clínicos, funcionais, os indícios de reflexos emocionais, intelectuais e sociais, os sinais de disfuncional idade.





Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

COMO FACILITAR UMA QUEIXA DE MAUS TRATOS OU NEGLIGÊNCIA

- Ouvir o utente com atenção e confirmar se percebeu o que este contou;
- Fazer perguntas para que o utente possa relatar tudo o que se passou;
- Mostrar que acredita nos factos;
- Explicar ao utente que a situação tem de ser comunicada à Direção;
- Explicar ao utente que, eventualmente mais pessoas terão de ter conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
- Assegurar ao utente que tudo será tratado de forma confidencial e com todo o respeito;
- Encaminhar sempre que se justificar para os órgãos competentes (saúde, polícia, tribunal).





Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

A Instituição procede à identificação de eventuais situações de negligência, abusos e maus tratos, independentemente das mesmas terem tido origem interna ou externa à Instituição.

A Instituição:

- Sempre que necessário, deverá fazer apelo às entidades e serviços da comunidade com competência nesta matéria para uma avaliação da situação;
- Sempre que se justifique deverá proceder à notificação e sinalização junto das autoridades competentes;
- Deverá executar medidas de promoção e proteção do utente em articulação com as autoridades competentes.





Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

BIBLIOGRAFIA

- CIG (2016), *Violência Doméstica: Compreender para intervir. Guia de boas práticas para profissionais de instituições de apoio a vítimas*, disponível em:
https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2017/03/Violencia-domestica_boas-pr%C3%A1ticas-no-apoio-a-v%C3%ADtimas-LGBT-Guia-para-profissionais-de-estruturas-de-apoio-a-v%C3%ADtimas.pdf
- Dias, I. (2005), *Envelhecimento e Violência Contra Idosos*. Sociologia, 15, 249-273
- Dias, I. (2009), *Os maus tratos a Idosos: Abordagem conceptual e intervenção social*. Faculdade de letras da Universidade do Porto
- Minayo, M. (2005), *Violência contra idosos: O Averso do respeito à experiência e à sabedoria. Secretaria Especial dos Direitos Humanos*, 2.ª edição – Brasília, Disponível em:
http://www.observatorionacionaldoidoso.fiocruz.br/biblioteca/_livros/18.pdf
- OMS (2015), *Relatório Mundial de Envelhecimento e Saúde*, Genebra;
- OMS (2014), *Relatório Mundial Sobre a Prevenção da Violência*, Genebra;
- OMS (2011), *Relatório Europeu de Prevenção contra os maus tratos*, Copenhaga;
- Segurança Social – *Manual de Processos-chave, Estrutura Residencial para Idosos*. Disponível em:
http://www.seg-social.pt/documents/10152/13652/gqrs_lar_estrutura_residencial_idosos_Processos-Chave/1378f584-8070-42cc-ab8d-9fc9ec9095e4



Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

ANEXOS

Dimensões	Indicadores
Saúde	- Não procurar ajuda médica para os clientes, sempre que necessário - Não informar o staff clínico e/ ou significativos do cliente sobre alterações do estado de saúde - Não providenciar, facilitar ou alertar para a necessidade de ajudas técnicas - Não providenciar cuidados preventivos, p. e. cuidar da pele de pessoas incontinentes - Ignorar situações em que os clientes se queixam de dores - Não limpar dentaduras, óculos e outras próteses externas do cliente
Medicação	- Administrar sedativos ou outra medicação, sem ordem médica - Reter medicação - Dar medicação de um cliente a outro - Não respeitar as medicações prescritas - Não dar a medicação a horas certas ou nas doses corretas
Sexualidade	- Assédio sexual - Fazer comentários homofóbicos - Falta de respeito pela sexualidade dos utentes, nomeadamente quanto à sua orientação sexual
Aspetos físicos	- Bater e empurrar os utentes - Arrastar as pessoas das cadeiras - Negligência na ajuda à alimentação - Não satisfação das solicitações para as necessidades fisiológicas
Comunicação	- Praguejar com os utentes - Chamar aos clientes nomes impróprios - Fazer comentários sexistas - Fazer comentários racistas - Gritar e ameaçar os utentes - Conversas entre os colaboradores sobre os utentes, especialmente à frente deles, ignorando-os - Mentir e fazer intrigas entre os utentes, bem como entre a(s) pessoa(s) próxima(s)
Gestão Patrimonial	- Reter o dinheiro dos utentes, sem ser a seu pedido - Cobrar dinheiro extra por ações ou tarefas associadas a serviços pagos - Retirar dinheiro, valores e objetos dos utentes, sem o seu consentimento - Colocar as economias dos utentes na conta pessoal de colaboradores ou dirigentes - Ser cúmplice quando os significativos gerem os recursos financeiros dos utentes, sem ordem do tribunal - Encorajar os utentes a dar presentes e outras recompensas aos colaboradores para serem bem tratados - Tomar total controlo do dinheiro dos utentes
Segurança	- Uso de equipamento em mau estado - Existência de barreiras à acessibilidade - Equipamento de segurança, prevenção e combate a incêndios inadequado e fora de prazo - Não providenciar sistemas de alarme acessíveis aos utentes - Não fazer sessões de informação e esclarecimento sobre segurança, para os clientes



Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência

Relatórios Anteriores: Não ☐ Sim ☐ Em caso afirmativo anexar relatórios anteriores

Nome do Utente:

Data de Nascimento

Sexo: Masculino ☐

Feminino ☐

1. Outros Envolvidos

Nome

Relação c/ o utente

Colaborador ☐

Utente ☐

Significativo ☐

Outro ☐

Nome

Relação c/ o utente

Colaborador ☐

Utente ☐

Significativo ☐

Outro ☐

Nome

Relação c/ o utente

Colaborador ☐

Utente ☐

Significativo ☐

Outro ☐

Nome

Relação c/ o utente

Colaborador ☐

Utente ☐

Significativo ☐

Outro ☐

16

Descrição dos ferimentos ou condição do utente e as razões porque se suspeita de abuso/ negligência.
(Deve incluir todos os elementos que possam contribuir para o esclarecimento do ocorrido).

2. Medidas tomadas ou a serem tomadas face ao ocorrido

Notificação Policial

☐

Notificação Policial

☐

Exame Médico

☐

Comunicação aos Responsáveis

☐



Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

Categoria do Incidente (Assinale todas as que se apliquem)

Data do incidente:	Cliente/ Colaborador:
Hora:	Apelido:
Local:	Nome:

1. AGRESSÃO FÍSICA COM:

Colaboradores		☐
Outros clientes		☐
Si próprio		☐
Propriedade (bens)	Dano estimado em:	☐
Outros (especifique)		☐

2. INTERVENÇÃO FÍSICA:

Escolta		☐
Contenção parcial		☐
Contenção em crise	Duração: minutos	☐

3. AUSÊNCIA SEM COMUNICAÇÃO:

Local desconhecido		☐
Localizado, sem ainda ter regressado		☐
Regresso à organização	Duração da ausência: minutos	☐

4. DANO/ VIOLÊNCIA NO CLIENTE INFLIGIDO POR:

Acidente	☐
Si próprio	☐
Outro cliente	☐
Colaborador da organização	☐
Outros (especifique)	☐

5. MEDICAÇÃO:

Ataque/ dominação	☐
Erro de medicação	☐
Emergência pró doença ou violência	☐
Recusa na toma de medicação	☐

6. SUICÍDIO:

Conceptualização verbal	☐
Ameaça verbal	☐
Tentativa ou gesto físico	☐

7. INGESTÃO DE SUBSTÂNCIAS:

Suspeita ou observada	☐
Admitida pelo cliente	☐
Medicação documentada	☐



Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

8. COMPORTAMENTOS SOCIAIS NEGATIVOS:

- Ameaça ☐
Contacto policial ☐
Ameaças verbais ☐
Outros (especifique) ☐

9. ABUSO SEXUAL/ COMPORTAMENTO IMPRÓPRIO PARA COM:

- Cliente ☐
Colaborador ☐
Outros (especifique) ☐

10. ALEGAÇÃO DE ABUSOS PARA COM:

- Colaboradores ☐
Cliente ☐
Significativos ☐
Outros (especifique) ☐

11. TIPO DE ALEGAÇÃO:

- Físico ☐
Sexual ☐
Negligência ☐
Outros (especifique) ☐

12. FICHA DE OCORRÊNCIA ENVIADA:

- Não ser investigado ☐
Decisão de investigação pendente ☐
Vai ser investigado ☐

13. AÇÕES NEGATIVAS POR PARTE DE COLABORADORES:

- Verbal contra cliente ☐
Física contra cliente ☐
Outros (especifique) ☐

14. COLABORADORES MAGOADOS:

- Durante o processo de contenção ☐
Infligido pelo cliente ☐
Outros (especifique) ☐

15. FONTE DE OBSERVAÇÃO:

- Observada pelos colaboradores ☐
Cliente ☐
Outros (especifique) ☐

Assinaturas

Colaboradores	Diretor Técnico	Cliente	Outro
Ass.	Ass.	Ass.	Ass.
Data	Data	Data	Data



Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro

Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso

Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência

1. Antecedentes

(Descreva os antecedentes ou as condições em que ocorreu o incidente)

2. Comportamentos

(Descreva o comportamento do cliente, colaboradores e outros)

Descreva todas as intervenções imediatas e as suas consequências

19

3. Medidas tomadas ou a serem tomadas face ao ocorrido

Notificação Policial ☐

Notificação Policial ☐

Exame Médico ☐

Comunicação aos Responsáveis ☐

Esta ficha foi preenchida por:

Função:

Informação recolhida ou presenciada por:

Caso seja um(a) colaborador(a) indique a função: