

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALCOCHETE



# MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS



**Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas**

**Centro de Dia**

**Serviço de Apoio Domiciliário**



## Índice

I. Apresentação .....	3
II. Objetivo .....	3
III. Definição de Maus-Tratos .....	3
<b>Quadro I</b> -Tipos de Maus-Tratos e as Suas Consequências .....	4
IV. Indicadores de Existência de Maus-Tratos .....	4
V. Indicadores de Maus-Tratos Relativos ao Idoso .....	5
VI. Indicadores de Maus-Tratos Relativos ao Prestador de Cuidados .....	5
VII. Negligência/Maus-Tratos por parte dos Colaboradores .....	5
VIII. Negligência/Maus-Tratos por parte dos Familiares .....	5
IX. Negligência/Maus-Tratos por parte dos Utentes .....	6
X. Como Avaliar uma Situação de Maus-Tratos? .....	6
XI. Como Facilitar uma Queixa de Maus-Tratos ou Negligência? .....	6
XII. Medidas de Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos .....	7
XIV. Medidas de Resolução .....	8
<b>Anexos</b> .....	9
<b>1. FICHA DE OCORRÊNCIA DE INCIDENTES</b> .....	10
<b>2. AVALIAÇÃO DE UMA OCORRÊNCIA</b> .....	13



### I. Apresentação

O presente manual de trabalho visa definir procedimentos a adotar ao nível da Prevenção, Diagnóstico, e Reparação de Maus Tratos, destinando-se a sua aplicação às diversas respostas sociais e atividades da SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALCOCHETE (SCMA).

### II. Objetivo

O presente documento tem como objetivos contribuir para:

1. Sensibilizar e motivar os colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Alcochete sobre o seu papel na prevenção e intervenção nos maus tratos;
2. Clarificar e uniformizar os conceitos básicos mais importantes sobre os maus tratos (definição, tipologia, sinais, sintomas e indicadores);
3. Facilitar os processos de identificação e intervenção, indicando quando, como e quem deve intervir numa determinada situação observada;
4. Promover atuações coordenadas entre as diferentes entidades com responsabilidade de intervenção neste domínio.

### III. Definição de Maus-Tratos

De acordo com o Manual de Boas Práticas, ISS.IP – Grupo CID, Cidadania, Instituições e Direitos.2005, Maus-Tratos tem a seguinte definição:

***Ações ou omissões que desrespeitam direitos fundamentais da pessoa.***



**Quadro I** -Tipos de Maus-Tratos e as Suas Consequências

Tipo de Maus-Tratos	Consequências
<b>Físicos</b> – Agressões, recurso a meios de contenção física inadequada	Dores, feridas, fraturas, queimaduras, e outros efeitos no corpo; medo, depressão, sentimento de insegurança
<b>Psicológicos e emocionais</b> – 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.
<b>Sexuais</b> – 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.
<b>De efeitos patrimoniais</b> – 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.
<b>Através do uso de medicamentos</b> – uso de medicamentos sem finalidade terapêutica com o fim de controlar ou retraindo o Utente, nomeadamente, através da 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.

Fonte: *Manual de Boas Práticas – Um guia para o acolhimento residencial das pessoas mais velhas*

#### IV. Indicadores de Existência de Maus-Tratos

Os idosos podem ser maltratados ou negligenciados pelo prestador de cuidados, pela sua família, por si próprios ou por qualquer pessoa que com eles tenha contato. 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.



### V. Indicadores de Maus-Tratos Relativos ao Idoso

**Físicos** – ferimentos, fraturas, queimaduras, equimoses, golpes ou marcas de dedos, marcas de ter estado amarrado, medicação excessiva ou insuficiente, má nutrição ou desidratação sem causa clínica aparente, falta de higiene;

**Comportamentais ou psicológicos** – alterações dos hábitos alimentares, perturbações do sono, medo, confusão, resignação excessiva, apatia, depressão, desespero, angústia, tentativa de evitar contactos físicos, o olhar ou a comunicação, tendência para o isolamento;

**Sexuais** – alterações do comportamento sexual, alterações bruscas do humor, agressividade, depressão, automutilação, dores abdominais, hemorragias vaginais ou rectais, infeções genitais frequentes, equimoses nas regiões mamária ou genital, roupa interior rasgada ou com manchas, nomeadamente de sangue;

**Financeiros** – mudanças repentinas na forma de gerir os seus bens; alteração inesperada de um testamento; desaparecimento de joias e outros bens; transações suspeitas na conta bancária; falta de meios de conforto, apesar das possibilidades; falta ou insuficiência de recurso a cuidados de saúde, que meios financeiros próprios possibilitam ou facilitam.

### VI. Indicadores de Maus-Tratos Relativos ao Prestador de Cuidados

Sinais de cansaço, stress ou desinteresse; recriminação injustificada de comportamentos do residente (ex.: incontinência ou dificuldade de mobilidade); agressividade, infantilização ou desumanização no trato; tentativa de evitar contactos do residente com terceiros; comportamento defensivo, agressivo ou evasivo quando confrontado com a suspeita de maus-tratos.

### VII. 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:

1. Ouvir todas as partes envolvidas;
2. Garantir que os direitos dos Utentes não são postos em causa;
3. Preencher a Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência e a Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência (Em Anexo Ficha 1 e 2);
4. Acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção adequados

### VIII. 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:

1. Informar a Diretora Técnica através do preenchimento da Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência;



## MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

2. 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 da Coordenadora Geral e à apreciação da Mesa Administrativa da SCMA.
3. A Diretora Técnica deve de seguida informar, formar e apoiar o Utente e demais familiares, de forma a superar a situação ou a acionar os meios legais disponíveis.

### IX. Negligência/Maus-Tratos por parte dos Utentes

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

1. Escutar todas as partes envolvidas;
2. Garantir que os direitos dos colaboradores não são postos em causa;
3. Preencher a Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência;
4. Acionar junto dos Utentes os mecanismos de sanção adequados.

### X. Como Avaliar uma Situação de Maus-Tratos?

Se possível, observar o facto que constitui maus-tratos;

1. Ouvir em separado – vítima, agressor e testemunhas e todos os que possam contribuir para apuramento da verdade;
2. Perguntar diretamente sobre violência, abusos, negligência;
3. Averiguar/ observar o relacionamento entre o Utente e o eventual agressor;
4. Fazer uma avaliação detalhada do caso, tendo em conta os elementos clínicos, funcionais, os indícios de reflexos emocionais, intelectuais e sociais, os sinais de disfuncionalidade da idade.

### XI. Como Facilitar uma Queixa de Maus-Tratos ou Negligência?

1. Ouça o Utente com toda a atenção e confirme tudo o que ele lhe disse, a fim de verificar se percebeu corretamente o que ele lhe contou;
2. Faça perguntas que deem ao Utente a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu; evite questões cuja resposta seja "sim" ou "não". Só assim poderá obter uma perspetiva global dos acontecimentos;
3. Mostre que acredita nos factos;
4. Explique ao utente que a situação tem de ser comunicada à Mesa Administrativa da SCMA e que, eventualmente, mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
5. Assegure ao Utente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito



### XII. Medidas de Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

Com o objetivo de promover a prevenção de maus-tratos, apresentam-se as seguintes boas práticas:

<b>Formação dos prestadores de cuidados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantir a formação inicial e contínua dos colaboradores em função das especificidades do grupo alvo, ao nível da gestão de conflitos e gestão interpessoal</li><li>• Reforçar a supervisão, o trabalho em equipa e a relação de confiança com e entre os colaboradores</li><li>• Promover sessões de informação / esclarecimento sobre a temática dos maus tratos</li></ul>
<b>Garantia dos direitos dos clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantir a disponibilização ao cliente e familiares do regulamento interno</li><li>• Afixação e acesso ao livro de reclamações</li><li>• Facilitar / apoiar o acesso às prestações e outras regalias sociais</li><li>• Promover o empoderamento do cliente na resolução de situações de maus-tratos</li><li>• Assegurar o acesso a toda a informação no respeitante ao funcionamento e normas da Instituição</li><li>• Garantir a confidencialidade das informações do cliente</li></ul>
<b>Planeamento dos Cuidados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planeamento dos cuidados e respetiva avaliação, de acordo com os requisitos do cliente, tendo em conta as características pessoais e do grupo procedendo aos respetivos reajustes</li><li>• Descrição do conteúdo funcional e planificação de tarefas</li><li>• Manutenção e atualização dos registos destinados ao planeamento e avaliação das atividades</li><li>• Assegurar a supervisão e enquadramento das diferentes equipas</li></ul>
<b>Participação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promover momentos de participação dos Utentes, familiares, colaboradores e parceiros ao nível do planeamento e avaliação dos cuidados / serviços</li></ul>
<b>Infraestruturas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumprimento dos requisitos de funcionamento, higiene e segurança dos espaços e infraestruturas;</li><li>• Adequação dos espaços e infraestruturas face aos requisitos do cliente;</li><li>• Adoção de boas práticas de proteção do meio ambiente;</li><li>• Instituir como boa prática a dotação orçamental para investimento na reabilitação e adequação das instalações.</li></ul>



XIV. Medidas de Resolução

A resolução de ações ou omissões que desrespeitem direitos fundamentais das pessoas, classificadas como maus tratos, em função das características da ocorrência devem ser submetidas aos procedimentos adequados pelos serviços competentes na organização, devendo proceder-se para o efeito às seguintes atividades:

Atividade	Tarefas	Responsabilidades
<b>Registo da Ocorrência</b>	Após a tomada de conhecimento da ocorrência, a Encarregada dos serviços deverá identificar no prazo de 24 horas os intervenientes e elaborar relatório para a Diretora Técnica	Diretora Técnica Chefe de Serviços
<b>Relatório da Ocorrência</b>	A Diretora Técnica após conhecimento do relatório de ocorrência, no prazo de 24 horas decide arquivamento da ocorrência ou elabora relatório para a Mesa Administrativa	Diretora de Técnica
<b>Decisão da Mesa Administrativa</b>	De acordo com a natureza dos maus-tratos a Administração procede às seguintes atividades:  - Arquivamento do processo - Encaminhamento para a Coordenadora Geral - Encaminhamento para os serviços jurídicos	Administração



## *Anexos*



## 1. FICHA DE OCORRÊNCIA DE INCIDENTES

Relatórios Anteriores: Não  Sim  Em caso afirmativo anexar relatórios anteriores

Nome do Utente: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento \_\_\_\_\_ Sexo: Masc.  Fem.

### 1. Outros Envolvidos

Nome: \_\_\_\_\_

Relação c/ o Utente Colaborador  Utente  Familiar  Outro

Nome: \_\_\_\_\_

Relação c/ o Utente Colaborador  Utente  Familiar  Outro

Nome: \_\_\_\_\_

Relação c/ o Utente Colaborador  Utente  Familiar  Outro

Nome: \_\_\_\_\_

Relação c/ o Utente Colaborador  Utente  Familiar  Outro

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  Comunicação Família/Responsável

Exame Médico

Comunicação Interna a:

Outras:



## MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

**CATEGORIA DO INCIDENTE** (Assinale todas as que se apliquem:)

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

### 1. AGRESSÃO FÍSICA PARA COM:

Colaboradores		<input type="radio"/>
Utentes		<input type="radio"/>
Si próprio		<input type="radio"/>
Propriedade (bens)	Dano estimado em €:	<input type="radio"/>
Outros (especifique)		<input type="radio"/>

### 2. INTERVENÇÃO FÍSICA

Escolta		<input type="radio"/>
Contenção parcial		<input type="radio"/>
Contenção em crise	Duração: minutos	<input type="radio"/>

### 3. AUSÊNCIA SEM COMUNICAÇÃO

Local Desconhecido		<input type="radio"/>
Localizado, sem ter ainda regressado		<input type="radio"/>
Regresso à organização	Duração da ausência: minutos	<input type="radio"/>

### 4. DANO/VIOLÊNCIA NO CLIENTE INFLIGIDO POR:

Acidente		<input type="radio"/>
Si próprio		<input type="radio"/>
Outro Utente		<input type="radio"/>
Colaborador da organização		<input type="radio"/>
Outros (especifique)		<input type="radio"/>

### 5. MEDICAÇÃO

Ataque/dominação		<input type="radio"/>
Erro de medicação		<input type="radio"/>
Emergência por doença ou violência		<input type="radio"/>
Recusa na toma de medicação		<input type="radio"/>

### 6. SUICÍDIO

Conceptualização verbal		<input type="radio"/>
Ameaçaverbal		<input type="radio"/>
Tentativa ou gesto físico		<input type="radio"/>

### 7. INGESTÃO DE SUBSTÂNCIAS

Suspeita ou observada		<input type="radio"/>
Admitida pelo Utente		<input type="radio"/>
Medicação documentada		<input type="radio"/>



## MANUAL DE GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

### 8. COMPORTAMENTO SOCIAIS NEGATIVOS

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

### 9. ABUSO SEXUAL/COMPORTAMENTO IMPRÓPRIO PARA COM:

- Utente
  - Colaborador
  - Outros (especifique)
- 

### 10. ALEGAÇÃO DE ABUSOS PARA COM:

- Colaboradores
  - Utentes
  - Membros da Família
  - Outros (especifique)
- 

### 11. TIPO DE ALEGAÇÃO

- Física
  - Sexual
  - Negligência
  - Outros (especifique)
- 

### 12. FICHA DE OCORRÊNCIA ENVIADA:

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

### 13. ACÇÕES NEGATIVAS POR PARTE DE COLABORADORES

- Verbal contra Utente
  - Física contra Utentes
  - Outros (especifique)
- 

### 14. COLABORADORES MAGOADOS

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

### 15. FONTE DE OBSERVAÇÃO

- Observada pelos colaboradores
- Utente
- Outros (especifique)

### Assinaturas

Colaborador	Diretor(a) Técnica	Utente	Outros
Ass.	Ass.	Ass.	Ass.
Data	Data	Data	Data

---



## 2. AVALIAÇÃO DE UMA OCORRÊNCIA

---

### 1. ANTECEDENTES

Descreva os antecedentes ou as condições em que ocorreu o incidente

---

### 2. COMPORTAMENTO

Descreva o comportamento do Utente, Colaboradores e outros

---

### 3. COMPORTAMENTO

Descreva todas as intervenções imediatas e as suas consequências

---

### MEDIDAS TOMADAS OU A SEREM TOMADAS FACE AO OCORRIDO

Notificação Policial

Exame Médico

Comunicação Família/Responsáveis

Esta ficha foi preenchida por:

Função:

---

Informação recolhida ou presenciada por:

---

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

---