



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



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 presenciar um(a) Colaborador(a) a maltratar ou negligenciar um Utente? .	7
Negligência / Maus-Tratos por parte de Colaboradores.....	7
Negligência / Maus-Tratos por parte de Familiares.....	8
Negligência / Maus-Tratos por parte de Utentes.....	8
Como avaliar uma situação de Maus-Tratos?	9
Como facilitar uma queixa de Maus-Tratos ou Negligência?.....	9
Prevenção de situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos	10
Anexos	11



Introdução

O presente documento visa constituir um instrumento de trabalho útil para todos os profissionais e equipas que, nos diferentes níveis da prestação de cuidados, trabalham na promoção da saúde dos idosos.

Pretende-se assim contribuir para:

1. Sensibilizar e motivar os colaboradores da SCM de Sousel 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.

O presente manual define as regras e formas de atuação para eventuais situações em que ocorra negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos utentes, seja por parte dos colaboradores, familiares ou outros.



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 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 unicausal, trata-se de um fenómeno biopsicossocial.



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 ou a 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 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.



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
<p><u>Físicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Ferimentos;- Desidratação;- Falta de higiene; <p><u>Comportamentais ou Psicológicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Alterações dos hábitos alimentares;- Perturbações de sono;- Medo, depressão, isolamento; <p><u>Sexuais:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Alterações do comportamento sexual;- Automutilação;- Agressividade, alterações bruscas de humor; <p><u>Financeiros:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Mudanças repentinas na gestão dos bens;- Alteração inesperada de testamento;	<ul style="list-style-type: none">- 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;



O que fazer se presenciar um(a) Colaborador(a) 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;
- Registrar a ocorrência e transmitir o sucedido à Direção da SCM de Sousel.

Negligência / Maus-Tratos por parte de Colaboradores

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação do utente por parte dos colaboradores, o Diretor-Técnico 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 (Anexo 1 e 2);
- Acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção adequados.



Negligência / Maus-Tratos por parte de 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 o Diretor-Técnico através do preenchimento Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência;
- O Diretor-Técnico 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 Mesa Administrativa da SCM de Sousel;
- O Diretor-Técnico 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.

Negligência / Maus-Tratos por parte de Utentes

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação dos colaboradores por parte dos utentes, o Diretor Técnico 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.



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 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.

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 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).



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.



Anexos

▪ 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 ☐

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.

Medidas Tomadas ou a Serem Tomadas Face ao Ocorrido:

Notificação Policial ☐ Comunicação Família/Pessoa de Referência ☐

Exame Médico ☐

Comunicação Interna a: _____

Outras: _____



• **CATEGORIA DO INCIDENTE** (assinale todas as que se apliquem)

Data do Incidente: ____ / ____ / ____

Utente/Colaborador: _____

Hora: _____

Apelido: _____

Local: _____

Nome: _____

1. Agressão física para com:

☐

Colaboradores

☐

Utentes

☐

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 ter ainda regressado

☐

Regresso à Instituição

Duração da ausência: _____ minutos

4. Dano/violência no utente infligido por:

☐

Acidente

☐

Si Próprio

☐

Outro utente

☐

Colaborador da IPSS

☐

Outros (especifique): _____

5. Medicação

☐

Ataque/dominação

☐

Erro de medicação

☐

Emergência por doença ou violência

☐

Recusa na toma da medicação

6. Suicídio

☐

Conceptualização verbal

☐

Ameaça verbal

☐

Tentativa ou gesto físico

7. Ingestão de Substâncias

☐

Suspeita ou observada

☐

Admitida pelo utente

☐

Medicação documentada

8. Comportamentos 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
☐ Membro da Família
☐ Outros (especifique): _____

11. Tipo de alegação

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

12. Ficha de ocorrência enviada:

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

13. Ações negativas por parte de colaboradores

- ☐ Verbal contra utente
☐ Física contra utente
☐ Outros (especifique): _____

14. Colaboradores magoados

- ☐ Durante o processo de contenção
☐ Infligido pelo utente
☐ Outros (especifique): _____

15. Fonte da Informação

- ☐ Observada pelos colaboradores
☐ Utente
☐ Outros (especifique): _____

ASSINATURAS

Colaborador

Diretor Técnico

Utente

Outros

Data: ____/____/____

____/____/____

____/____/____

____/____/____



▪ **Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência**

○ **Antecedentes**

Descreva os antecedentes ou as condições em que ocorreu o incidente:

○ **Comportamento**

Descreva o comportamento do utente, colaboradores e outros:

Descreva todas as intervenções imediatas e as suas consequências:

Medidas tomadas ou a serem tomadas face ao ocorrido:

Notificação Policial

☐

Comunicação Família/Pessoa de Referência

☐

Exame Médico

☐

Esta ficha foi preenchida por: _____ Função: _____

Informação recolhida ou presenciada por: _____

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

Observações: _____
