



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

Resposta Social: Estrutura Residencial para Idosos

Prestamos Serviços de Qualidade

Aldeia de S. Sebastião



Índice

ENQUADRAMENTO	3
TIPO DE MAUS TRATOS E CONSEQUÊNCIAS	4
O QUE FAZER EM CASO DE MAUS TRATOS?	5
O QUE FAZER SE VIR UM COLABORADOR A MALTRATAR OU NEGLIGENCIAR UM CLIENTE?	6
NEGLIGÊNCIA/ MAUS TRATOS POR PARTE DOS COLABORADORES	6
NEGLIGÊNCIA/ MAUS TRATOS POR PARTE DOS FAMILIARES	6
NEGLIGÊNCIA/MAUS TRATOS POR PARTE DOS CLIENTES	7
NEGLIGÊNCIA/ MAUS TRATOS ENTRE CLIENTES	7
EM SITUAÇÕES DE MAUS TRATOS DEVE-SE	8
COMO AVALIAR UMA SITUAÇÃO DE MAUS TRATOS?	8
PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS	9
COMO FACILITAR UMA QUEIXA DE MAUS TRATOS OU NEGLIGÊNCIA?	9



ENQUADRAMENTO

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.

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



TIPO DE MAUS TRATOS E CONSEQUÊNCIAS

TIPO 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, caluniar, aterrorizar, gritar, desrespeitar, humilhar, fazer a pessoa sentir-se rejeitada pouco amada, manipular as suas emoções, obrigá-la a participar em actividades 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 afectos.	Tristeza, baixa auto-estima, dificuldade em expressar sentimentos e afetos, depressão; insegurança, angústia; mal-estar.
Sexuais – forçar um cliente a sofrer ou praticar um acto sexual contra a sua vontade, usando para isso ameaça, coação física ou emocional, ou aproveitando-se da impossibilidade do cliente 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 cliente.	Perdas financeiras e económicas, impossibilidade de utilização de bens próprios na satisfação de necessidades, sentimentos de insegurança, de dependência, de medo do futuro.
Através do uso de medicamentos – uso de medicamentos sem finalidade terapêutica com o fim de controlar ou retraindo o cliente, nomeadamente através da sobredosagem, utilização de sedativos e outras drogas semelhantes.	Agravamento da saúde do residente; confusão, falta de confiança, sonolência, perda de concentração, desatenção e desinteresse pela vida.



O QUE FAZER EM CASO 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 RESIDENTE	RELATIVOS AO PRESTADOR DE CUIDADOS
<u>FÍSICOS</u> - Ferimentos; - Desidratação; - Falta de higiene;	- Sinais de cansaço; - Stress; - Desinteresse;
<u>COMPORTAMENTAIS OU PSICOLÓGICOS</u> - Alterações dos hábitos alimentares; - Perturbações de sono; - Medo, depressão, isolamento;	- Recriminação injustificada de comportamentos do residente; - Agressividade
<u>SEXUAIS</u> - Alterações do comportamento sexual; - Automutilação; - Agressividade, alterações bruscas de humor;	- Infantilização ou desumanização no trato; - Tentativa de evitar contactos do residente com terceiros;
<u>FINANCEIROS</u> - Mudanças repentinas na gestão dos bens; - Alteração inesperada de testamento.	- Comportamento defensivo;



O QUE FAZER SE VIR UM COLABORADOR A MALTRATAR OU NEGLIGENCIAR UM CLIENTE?

- 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 **protecção de si e dos que estão em perigo** e pedir ajuda.

NEGLIGÊNCIA/ MAUS TRATOS POR PARTE DOS COLABORADORES

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

- Auscultar todas as partes envolvidas;
- Garantir que os direitos dos clientes não são postos em causa;
- Preencher o Registo de Ocorrência, no ERIR22 - Tratamento de ocorrências;
- Acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção adequados.

NEGLIGÊNCIA/ MAUS TRATOS POR PARTE DOS FAMILIARES

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

- Informar a Diretora Técnica através do preenchimento do Registo de Ocorrência, no ERIR22 - Tratamento de ocorrências;
- A Diretora Técnica deve então avaliar a situação, auscultando todos os intervenientes e deve preencher o Tratamento de Ocorrência, no ERIR22 - Tratamento de ocorrências, levando sempre ao conhecimento e apreciação da Direcção da ADCE Aldeia de S. Sebastião.
- A Diretora Técnica e Equipa Técnica devem de seguida informar, formar e apoiar o cliente e demais familiares, de forma a superar a situação ou a acionar os meios legais disponíveis.



NEGLIGÊNCIA/MAUS TRATOS POR PARTE DOS CLIENTES

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

- Auscultar todas as partes envolvidas;
- Garantir que os direitos dos colaboradores não são postos em causa;
- Preencher o Registo de Ocorrência, no ERIR22 - Tratamento de ocorrências;
- Acionar junto dos clientes os mecanismos de sanção adequados.

NEGLIGÊNCIA/ MAUS TRATOS ENTRE CLIENTES

Sempre que sejam detectadas situações de negligência, abusos de direitos, maus - tratos e discriminação entre os clientes, os colaboradores devem:

- Informar a Diretora Técnica através do preenchimento do Registo de Ocorrência, no ERIR22 - Tratamento de ocorrências;
- A Diretora Técnica deve então avaliar a situação, auscultando todos os intervenientes e deve preencher o Tratamento de Ocorrência, no ERIR22 - Tratamento de ocorrências, levando sempre ao conhecimento e apreciação da Direção da ADCE Aldeia de S. Sebastião;
- A Diretora Técnica deve garantir que os direitos dos clientes não são postos em causa;
- A Diretora Técnica e Equipa Técnica devem de seguida informar, formar e apoiar os clientes intervenientes, de forma a superar a situação ou a accionar os meios legais disponíveis.



EM SITUAÇÕES DE MAUS TRATOS DEVE-SE

- **Comunicar o caso ao superior hierárquico** o mais rapidamente possível; o objetivo será sempre proteger as pessoas de comportamentos abusivos;
- **Escrever toda a informação** no Tratamento de Ocorrências, no ERIR22 - Tratamento de Ocorrências, para que possa ser utilizado pelos técnicos que venham a intervir no caso.

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 cliente e o eventual agressor;
- **Fazer avaliação detalhada do caso**, tendo em conta os elementos clínicos, funcionais, os indícios de reflexos emocionais, intelectuais e sociais, os sinais de disfuncional idade.



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 cliente em articulação com as autoridades competentes.

COMO FACILITAR UMA QUEIXA DE MAUS TRATOS OU NEGLIGÊNCIA?

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

A Direção Técnica