



Santa Casa da Misericórdia
São Brás de Alportel



Santa Casa da Misericórdia
São Brás de Alportel

A MESA ADMINISTRATIVA

Deliberação:

Data:

08/02/2024

Aprovado por

Unanimi decer

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Manual de Gestão de Situações de Negligência, Abuso, Maus Tratos e Discriminação

Prevenção e Intervenção



ERPI | Centro de Dia | Refeitório Social | SAD | SADI | Apoio +felicIDADE

Janeiro, 2024



Índice

1. Nota Introdutória	3
2. Prevenção de situações de negligência/abuso/maus tratos/discriminação	4
3. Definição de Maus Tratos	5
4. Tipologia de Maus Tratos e Consequências	6
5. Indicadores de Existência de Maus Tratos	7
6. Como avaliar uma situação de negligência/ abuso/ maus tratos/ discriminação?	8
7. Como facilitar uma queixa de negligência/ abuso/ maus tratos/ discriminação?	9
8. O que fazer se presenciar um(a) colaborador(a) a maltratar ou negligenciar um utente?	10
9. Negligência/ abuso/ maus tratos/ discriminação.....	11
9.1. Por parte de Colaboradores	11
9.2. Por parte de Familiares	11
9.3. Por parte de Utentes aos Colaboradores	12
10. Bibliografia	13
11. Anexos	14



1. Nota Introdutória

O presente manual consiste num instrumento de trabalho fundamental para auxiliar os colaboradores na sinalização ou despiste de situações que comprometem o bem-estar psíquico/emocional e físico dos utentes das diferentes respostas sociais da Santa Casa da Misericórdia de São Brás de Alportel.

Este manual visa:

- Sensibilizar e motivar todos os colaboradores sobre o seu papel na prevenção e intervenção nas situações de negligência, abuso e maus tratos e discriminação;
- Clarificar os conceitos básicos e aprofundar o conhecimento sobre as diversas situações de negligência, abuso, maus tratos e discriminação a idosos;
- Sensibilizar e apoiar na identificação de situações de negligência, abuso, maus tratos e discriminação a idosos;
- Registar e sinalizar situações de negligência, abuso, maus tratos e discriminação;
- Psicoeducar para uma intervenção adequada e criteriosa perante cada situação em específico, indicando quando, como e quem tem a responsabilidade de atuação;
- Promover uma atuação coordenada entre as diversas entidades que têm responsabilidade de intervenção neste âmbito.



2. Prevenção de situações de negligência/ abuso/ maus tratos/ discriminação

A Instituição deve proceder à identificação/sinalização de eventuais situações de negligência, abusos, maus tratos e discriminação, independentemente de as mesmas terem tido origem interna ou externa à instituição. Acrescenta-se que, perante uma situação de negligência, abusos, maus tratos e discriminação, um dos focos da instituição deverá ser também no sentido de prevenir os fatores de risco e de promover os fatores de proteção.

Neste sentido, 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.



3. Definições de Maus Tratos

O conceito de maus tratos de idosos tem sido alvo de inúmeras dificuldades de definição. Desde o seu reconhecimento como problema social, têm sido inúmeros os termos utilizados para a sua identificação e análise. Neste manual, regemo-nos maioritariamente pela informação disponível pelo Instituto da Segurança Social e pela Organização Mundial de Saúde. Desta forma, segundo o Manual de Boas Práticas do Instituto da Segurança Social, considera-se maus tratos todas as ações ou omissões que desrespeitam os direitos fundamentais da pessoa e que afetam a sua qualidade de vida e bem-estar geral (i.e., provocam sofrimento físico, psicológico e emocional). Podem ocorrer de forma isolada ou repetida, e serem cometidos com intencionalidade ou por negligência. Existem diversos tipos de maus tratos, nomeadamente: físicos, psicológicos e emocionais, sexuais, de efeitos patrimoniais e através de uso do tratamento medicamentoso.

Acrescenta-se ainda que, 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 unicausal, trata-se de um fenómeno biopsicossocial.

Realçamos que os maus tratos aos idosos são um fenómeno com tendência crescente, especialmente se tivermos em consideração o aumento dos índices de dependência da população mais velha, assim como da longevidade da população presente na nossa sociedade.



4. Tipologia de Maus Tratos e Consequências

Na tabela seguinte (Tabela 1) apresenta-se um conjunto de exemplos de tipos de maus tratos e as respetivas possíveis consequências, com o intuito de clarificar os diversos conceitos e de facilitar a identificação de situações mais específicas.

Tipos de maus tratos	Exemplos de Consequências
Físicos: Agressões, recurso a meios de contenção física inadequada.	Dores, feridas, fraturas, queimaduras, e outros efeitos no corpo; medo; sinais de tristeza; sentimento de insegurança.
Psicológicos e emocionais: Insultar; aterrorizar; gritar; desrespeitar; humilhar; fazer a pessoa sentir-se rejeitada ou pouco amada; manipular as suas emoções; obrigá-la a participar em atividades contra a sua vontade; não permitir ter autonomia e capacidade de decisão; impedir ou restringir o acesso a pessoas e afetos.	Tristeza; baixa autoestima; dificuldade em expressar sentimentos; sinais de ansiedade e depressivos; insegurança; angústia; mal-estar; alteração da sua postura/comportamento habitual.
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; tristeza; sentimentos injustificados de culpa; isolamento; ansiedade; dores; feridas; alteração da sua postura/comportamento habitual.
De efeitos patrimoniais: Apropriação, extorsão, exploração e/ou utilização ilegítima do dinheiro e outros bens do utente.	Perdas financeiras; impossibilidade de utilização de bens próprios; sentimentos de insegurança, de dependência, de medo.
Através do uso de medicamentos: Uso de medicamentos sem finalidade terapêutica com o fim de controlar ou retrainir 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; alteração da sua postura/comportamento habitual.

Tabela 1. Exemplos de tipos de maus tratos e as possíveis consequências.



5. Indicadores de Existência de Maus Tratos

Detetar uma situação de maus tratos nem sempre é fácil, sendo necessário realizar uma avaliação complexa e multidisciplinar para que seja possível obter conclusões mais seguras. Desta forma, nas tabelas seguintes (tabela 2 e 3) estão expostos um conjunto de indicadores que poderão ser exemplos a apontar para a existência de maus tratos relativos ao utente e ao prestador de cuidados.

Relativos ao Utente	
Físicos	Ferimentos; desidratação; falta de higiene; uso de roupa inadequada à estação do ano;
Comportamentais ou Psicológicos	Alterações dos hábitos alimentares; perturbações de sono e/ou da fala; medo, depressão, ansiedade isolamento;
Sexuais	Alterações do comportamento sexual; automutilação; agressividade, alterações bruscas de humor;
Financeiros	Mudanças repentinas na gestão dos bens; alteração inesperada de testamento.

Tabela 2. Exemplos de indicadores de maus tratos relativos ao utente.

Relativos aos Prestadores de Cuidados
Comportamento defensivo, controlador e agressivo; Discurso incongruente e contraditório referente a acontecimentos específicos; Relação conflituosa com a pessoa idosa; Sinais de cansaço, stress e de desinteresse; Tentativa de evitar contactos do idoso com terceiros; Desleixo, infantilização e/ou desumanização no cuidar; Recriminação injustificada de comportamentos do idoso;

Tabela 3. Exemplos de indicadores de maus tratos relativos aos prestadores de cuidados.



6. Como avaliar uma situação de negligência/abuso/maus tratos/discriminação?

- Se possível, observar o facto que constitui a situação de negligência/abuso e/ou mau trato;
- Ouvir em separado – vítima, agressor, testemunhas e todos os que possam contribuir para apuramento da verdade;
- Perguntar diretamente e de forma criteriosa sobre a situação de negligência/abuso/maus tratos e/ou discriminação;
- Averiguar/observar o relacionamento entre o utente e o eventual agressor;
- Fazer uma avaliação detalhada do caso, tendo em conta as características e elementos clínicos, funcionais, emocionais, intelectuais, sociais e os sinais de disfuncionais associados à idade.



7. Como facilitar uma queixa de negligência/abuso/maus tratos/discriminação?

- Ouvir o utente/colaborador com atenção e confirmar se percebeu o que este referiu;
- Fazer perguntas claras e concisas para que o utente possa relatar tudo o que aconteceu;
- Mostrar que acredita nos factos;
- Explicar ao utente/colaborador que a situação tem de ser comunicada à Direção e Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de São Brás de Alportel;
- Explicar ao utente/colaborador que, eventualmente, mais pessoas terão de ter conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
- Assegurar ao utente/colaborador que tudo será tratado de forma confidencial e com todo o respeito;
- Encaminhar, sempre que se justificar, para os órgãos competentes (e.g., saúde, polícia, tribunal);
- Assegurar que, caso se justifique, o processo de encaminhamento da situação seja claro e transparente para quem encaminha, para quem recebe e para quem está a ser encaminhado.



8. O que fazer se presenciar um(a) colaborador(a) a maltratar ou negligenciar um utente?

- Tentar acalmar o ambiente e a situação;
- 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 Técnica e Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de São Brás de Alportel;
- Encaminhar, sempre que se justificar, para os órgãos competentes (e.g., saúde, polícia, tribunal).



9. Negligência/abuso/maus tratos/discriminação

9.1. Por parte de 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 são salvaguardados;
- Preencher a Ficha de Ocorrência de Incidentes (anexo);
- Acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção adequados;
- Informar a Direção e a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de São Brás de Alportel acerca do processo;
- Acionar os meios legais se necessário.

9.2. Por parte de Familiares ou Pessoas Significativas

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

- Informar a Diretora Técnica com urgência e preencher a Ficha de Ocorrência de Incidentes (anexo);
- A Diretora Técnica deve avaliar a situação, ouvindo todos os intervenientes e deve completar, se necessário, a ficha de ocorrência de incidentes. Posteriormente, a Diretora Técnica deverá transmitir a informação à equipa da Direção e Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de São Brás de Alportel;
- A Diretora Técnica e equipa devem de seguida sensibilizar, informar e apoiar o utente e demais familiares, de forma a superar a situação;
- Acionar os meios legais disponíveis.



9.3. Por parte de Utentes aos Colaboradores

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus tratos e discriminação por parte dos utentes aos colaboradores, os colaboradores devem:

- Informar a Diretora Técnica com urgência e posteriormente, a Diretora Técnica deverá transmitir a informação à restante equipa da Direção e Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de São Brás de Alportel;
- Ouvir todas as partes envolvidas;
- Garantir que os direitos dos colaboradores são salvaguardados;
- Preencher a Ficha de Ocorrência de Incidentes (anexo);
- Acionar junto dos utentes os mecanismos de sanção adequados;
- Comunicar o sucedido de forma detalhada aos familiares e/ou pessoas responsáveis;
- Acionar os meios legais se necessário.

Qualquer pessoa pode e deve participar às autoridades locais (GNR) ou junto ao Ministério Público situações de maus tratos de que tenha conhecimento. A participação é obrigatória para os colaboradores (como explícito no art.º 386.º do Código Penal) quanto aos crimes de que tomem conhecimento no exercício das suas funções e por causa delas.



10. Bibliografia

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.

OMS (2002). Relatório Mundial sobre a Violência e a Saúde, Genebra.

OMS (2011). Relatório Europeu de Prevenção contra os maus tratos, Copenhaga.

OMS (2014). Relatório Mundial Sobre a Prevenção da Violência, Genebra.

Grupo de Coordenação do Plano de Auditoria Social e CID. Manual de Boas Práticas: Um guia para o acolhimento residencial das pessoas mais velhas. Instituto da Segurança Social. Disponível em: https://www.seg-social.pt/documents/10152/13328/acolhimento_residencial_pessoas_mais_velhas/cab532a6-b2c8-4ab8-b164-ef0235b894c7/cab532a6-b2c8-4ab8-b164-ef0235b894c7



11. Anexos

Dimensões	Exemplos de Indicadores
Saúde	Não procurar ajuda médica para os utentes, sempre que necessário; Não informar sobre alterações do estado de saúde dos utentes; Não providenciar, facilitar ou alertar para a necessidade de ajudas técnicas; Não providenciar cuidados preventivos; Ignorar situações em que os utentes se queixam de dores; Não limpar dentaduras, óculos e outras próteses externas dos utentes.
Medicação	Administrar sedativos ou outra medicação, sem ordem médica; Reter medicação; Dar medicação de um utente 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 ou chamar nomes impróprios; Fazer comentários sexistas e/ou racistas; Gritar e ameaçar os utentes; Conversas negativas ou impróprias 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)



Santa Casa da Misericórdia
São Brás de Alportel

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; Equipamento de segurança, prevenção e combate a incêndios inadequado e fora de prazo; Não fazer sessões de informação e esclarecimento sobre segurança, para os utentes.



Santa Casa da Misericórdia
São Brás de Alportel

Ficha de Ocorrência de Incidentes

Relatórios Anteriores Não ☐ Sim ☐

Em caso afirmativo anexar relatórios anteriores

Nome do Utente: _____

Data de Nascimento: _____

1. Outros Envolvidos:

Nome: _____

Relação com o utente: Colaborador ☐ Utente ☐ Familiar ☐ Outro ☐

Nome: _____

Relação com o utente: Colaborador ☐ Utente ☐ Familiar ☐ Outro ☐

Nome: _____

Relação com o utente: Colaborador ☐ Utente ☐ Familiar ☐ Outro ☐

Nome: _____

Relação com o utente: Colaborador ☐ Utente ☐ Familiar ☐ Outro ☐

2. Categoria do Incidente

(Assinale todas as que se apliquem)

Data do Incidente: _____

Hora: _____

Local: _____

a) Agressão Física com:

- ☐ Colaboradores
- ☐ Utentes
- ☐ Si Próprio
- ☐ Familiar (especifique) _____
- ☐ Outros (especifique) _____

b) Violência no utente infligido por:

- ☐ Acidente
- ☐ Si Próprio
- ☐ Outro Utente
- ☐ Colaborador
- ☐ Outros (especifique) _____



Santa Casa da Misericórdia
São Brás de Alportel

c) Suicídio:

- ☐ Conceptualização verbal
- ☐ Ameaça verbal
- ☐ Tentativa ou gesto físico

d) Ingestão de Substâncias:

- ☐ Suspeita ou observada
- ☐ Admitida pelo utente
- ☐ Admitida por outros (especifique) _____

e) Comportamentos Sociais Negativos:

- ☐ Ameaça Física
- ☐ Contacto policial
- ☐ Ameaças Verbais
- ☐ Outros (especifique) _____

f) Abuso Sexual/ comportamento impróprio para com:

- ☐ Utente
- ☐ Colaborador
- ☐ Outros (especifique) _____

g) Alegação de abusos para com:

- ☐ Colaboradores
- ☐ Utentes
- ☐ Família
- ☐ Outros (especifique) _____

h) Colaboradores magoados:

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

i) Ações negativas por parte de colaboradores:

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

j) Fonte de observação:

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



Santa Casa da Misericórdia
São Brás de Alportel

3. Avaliação de uma Ocorrência

Deve incluir todos os elementos que possam contribuir para o esclarecimento do ocorrido

– Antecedentes

Descreva os Antecedentes ou condições relevantes em que ocorreu o incidente

– Comportamento

Descreva o comportamento e/ou ferimentos ou condição do utente/ colaboradores/ outros

Descreva todas as intervenções imediatas e as suas consequências



Santa Casa da Misericórdia
São Brás de Alportel

4. Medidas tomadas ou a serem tomadas face ao ocorrido

Notificação Policial ☐

Exame Médico ☐

Comunicação Família/
Pessoa de Referência ☐

Outros (especifique) ☐

Esta ficha foi
preenchida por

Função

Observações

Assinaturas:

Colaborador

Assinatura:

Data:

Diretor(a) Técnica

Assinatura:

Data:

Utente

Assinatura:

Data:

Outros

Assinatura:

Data: