



Guia para Gestão e Prevenção de situações de Negligência, Abuso e Maus-Tratos

RESIDÊNCIAS DOMUS

Urbanização Casal da Cartuxa, Lote 2, Sarge

E-mail: geral.domus@scmtorresvedras.pt

Contactos: 261 327 312



Índice

1.	3	
1.1.	3	
1.1.1.	3	
1.1.2.	3	
1.1.3.	3	
1.1.4.	4	
1.1.5.	Maus-tratos patrimoniais	4
1.1.6.	Uso indevido da medicação	4
1.2.	Negligência	4
2.	Contexto institucional vs interpretes (vítima/agressor)	5
3.	Prevenção de Maus-tratos e Negligência	5
4.	Perspetiva das Residências Domus quanto à prevenção dos Maus-tratos e Negligência	6
5.	O que fazer em caso de suspeita de Maus-tratos?	7
6.	Como proceder quando se vê envolvido numa situação de Maus-tratos ou Negligência?	8
7.	Os procedimentos a adotar após apresentada queixa?	8
	Fluxograma.....	11



1. Conceitos

1.1. Maus-Tratos

Os **maus-tratos** são comportamentos que enfraquecem quem os sofre, colocando-os numa posição de vulnerabilidade, trazendo consequências emocionais e psicológicas a longo prazo. Os maus-tratos são considerados crime, segundo o art.º152 do Código Penal. Existem diferentes tipos de maus-tratos, os de ausência de intervenção (negligência), os sem intenção (institucionais) e os intencionais (físicos, psicológicos, emocionais, patrimoniais e através do uso de medicamentos).

1.1.1. Maus-tratos institucionais

Os **maus-tratos institucionais**, estão presentes quando é dada mais importância aos procedimentos e às rotinas do que às pessoas a quem se prestam cuidados, e que passam assim a ser objetos e não sujeitos de direito. Levando a uma perda de interesse pela realidade por parte do indivíduo, perda da personalidade, baixa auto-estima, depressão, desespero e sentimento de abandono. Violando o direito à autonomia, liberdade de escolha e de expressão.

1.1.2. Maus-tratos físicos

É dito como **maus-tratos físicos**, quando são realizadas agressões sobre os indivíduos, infligindo dor e/ou causando ferimentos. Também são considerados maus-tratos quando existe a utilização de meios de contenção físicos inadequados. Tendo como efeito as feridas, fraturas, queimaduras e outras marcas no corpo (equimoses, golpes ou marcas de dedos, marcas de ter estado amarrado, falta de higiene). Podendo despertar o medo, depressão, restrição do direito do indivíduo à segurança, à proteção e à livre gestão da vida. Quando esta situação acontece estamos perante o crime contra a integridade física, artº143-art.º 145 do Código Penal.

1.1.3. Maus-tratos psicológicos e emocionais

Denomina-se por **maus-tratos psicológicos e emocionais** quando o indivíduo se sente insultado, são feitas calúnias contra si, é aterrorizado, é tratado de forma brusca ou aos gritos, é desrespeitado, é humilhado. Também, quando fazem com que o indivíduo se sinta rejeitado ou pouco amado, quando



manipulam as suas emoções, quando é obrigado a participar em atividades, sejam elas de cariz lúdico, religioso, ou desportivo, quando vão contra a sua vontade e não lhes dão oportunidade de escolha, não lhes permitindo ter autonomia e capacidade de decisão, não os ajudando a promover o seu projeto de vida. Estes terão como repercussões a tristeza, a baixa auto-estima, apatia, resignação excessiva, tentativa de evitar contactos físicos, dificuldade em expressar os seus sentimentos e afetos, depressão, o sentimento de inutilidade por parte do indivíduo. Indo contra o direito à proteção, à segurança e não-discriminação.

1.1.4. Maus-tratos sexuais

É dito como **maus-tratos sexuais** quando um indivíduo é forçado a participar num ato sexual contra a sua vontade, usando para isso coação física ou emocional. Este tipo de maus-tratos é constituído crime face à lei, art.º163-art.º 171 do Código Penal. Tendo como consequências dores, feridas, perdas de sangue, infeções genitais frequentes, roupa interior rasgada ou com manchas, equimoses nas regiões mamárias ou genitais, comportamentos sexuais alterados, alterações bruscas de humor, agressividade, depressão, auto-mutilação. Pondo em causa o direito ao respeito, à proteção, à segurança, e à dignidade.

1.1.5. Maus-tratos patrimoniais

Denomina-se por **maus-tratos patrimoniais**, a apropriação, extorsão, exploração e/ou utilização do dinheiro e bens dos indivíduos (salários, pensão, cartões, cheques, cadernetas bancárias, joias ou outros pertences). Levando às perdas financeiras, falta de interesse pela gestão de bens, alteração inesperada de um testamento, desaparecimento de jóias, transação suspeita na conta bancária, dependência, preocupação e depressão. Quebrando o direito ao respeito, à privacidade e à capacidade de opção.

1.1.6. Uso indevido da medicação

É considerado **maus-tratos o uso indevido de medicação** a fim de controlar ou retrain o indivíduo, nomeadamente através da sobredosagem, utilização de



sedativos e outras drogas semelhantes, exceto por exigência médica. Ou através da malnutrição ou desidratação sem causa clínica aparente. Podendo agravar a saúde do indivíduo ou não haver melhoras, levando à confusão, falta de confiança, sonolência, perda de concentração, atenção e interesse pela vida.

1.2. Negligência

É considerado **negligência** quando os cuidados são deficientes ou nulos, ou existe recusa em prestá-los, podendo fazer supor um ato consciente e intencional, ou quando os residentes são tratados por igual, sem preocupação em conhecer cada indivíduo. Podendo ter como consequências a desvalorização da auto-imagem, diminuição da auto-estima, isolamento e sentimento de abandono.

2. Contexto institucional versus interpretes (vítima/agressor)

No meio institucional os maus-tratos podem ter diferentes intervenientes, tais como:

Vítima	Agressor
Colaboradores	Residentes
Residentes	Colaboradores
Equipa técnica	Residentes
Residentes	Equipa técnica
Colaboradores	Equipa técnica
Equipa técnica	Colaboradores
Residentes	Residentes
Familiares	Residentes
Residentes	Familiares
Familiares	Colaboradores
Colaboradores	Familiares

É importante salientar, que os residentes integrados na instituição, se encontram numa situação mais vulnerável aos maus tratos, devido às suas patologias, dependências e falta de capacidades para se defenderem.



Os colaboradores e equipa técnica das Residências Domus devem proteger-se de situações de violência, que podem ir de incidentes de pouca importância até episódios que ameacem a sua integridade física. Para tal, devem conhecer quais os residentes que podem tornar-se violentos, quais as situações que podem levar à violência e quais as suas patologias.

Quando ocorre uma situação de maus-tratos, deve ser explicado que estas situações são totalmente inaceitáveis e de tolerância zero, posteriormente as duas partes devem ser ouvidas e de seguida, deve ser mediado o conflito entre as partes envolvidas.

São válidas para os maus-tratos cometidos por residentes as mesmas medidas de prevenção e reação aos maus-tratos por parte de colaboradores, salvo se os residentes tiverem perturbações mentais.

3. Prevenção de Maus-tratos e Negligência

Cabe aos familiares, colaboradores, equipa técnica e residentes prevenir os maus-tratos. Também, é importante que todos os envolvidos sejam elucidados sobre a quem devem apresentar queixa no caso de ocorrência de maus-tratos ou de violação dos seus direitos. É fundamental, que todos se sintam à vontade para fazer queixa, demonstrando que não serão objetos de punição por isso nem alvos de discriminação. Todas as queixas serão escutadas, analisadas e investigadas, sendo objeto de decisão num espaço de tempo razoável.

Todos os colaboradores e equipa técnica devem ter em conta que o objetivo e fim do seu trabalho é o residente, deixando de parte os seus preconceitos e estereótipos e conhecer e tratar o residente como uma pessoa única, tendo em conta as suas fragilidades e potencialidades, assim como a situação em que se encontra.

Devemos compreender o comportamento de um residente que possa ter um ato violento. Os residentes podem tornar-se violentos, por diversas razões, ou por estarem stressados, tornando-se impacientes e agressivos; ou por estarem zangados porque foram troçados ou insultados; ou podem sofrer de demência e se terem esquecido de como se devem comportar; ou podem ter dificuldades e não compreender o que se passa à sua volta- isto pode fazê-los sentir-se ameaçados.



Cabe aos colaboradores e equipa técnica da instituição desempenhar um papel profissional, pondo de parte as suas preferências e preconceitos, tendo em conta que essas preferências interferem com o seu desempenho profissional, e que, por isso devemos esforçar-nos por controlá-las, impedindo que prejudiquem a qualidade do serviço que prestamos.

Deste modo, é importante combater o preconceito existente contra o envelhecimento, em que este deve ser aceite como um fenómeno natural. Começando pela prevenção e sensibilização, pela educação e formação dos intervenientes.

4. Perspetiva das Residências Domus quanto à prevenção dos Maus-tratos e Negligência

As Residências Domus adotam uma **política de tolerância zero perante os maus-tratos e negligência**, adotando os seguintes procedimentos:

1. Esclarecer aos residentes, familiares, colaboradores e equipa técnica que a missão desta instituição é promover a qualidade de vida dos residentes, a sua saúde, autonomia e independência;
2. Dar a conhecer e estar sensibilizado para as características e necessidades específicas dos residentes;
3. Haver um planeamento dos cuidados a prestar ao residente, este deverá ser elaborado por uma equipa multidisciplinar e ter em conta os interesses do utente;
4. Todos os colaboradores e equipa técnica das Residências Domus devem ser formados e informados sobre maus-tratos, negligência e gestão de conflitos;
5. Dar a conhecer a declaração que contém os direitos dos residentes aos intervenientes, demonstrando o descrito no regulamento interno da instituição;
6. Adotar procedimentos claros de avaliação em relação aos maus-tratos e à negligência e encaminhamento de casos;
7. Dar conhecimento a todos os intervenientes dos procedimentos disciplinares e legais levados a cabo em caso de maus-tratos ou de negligência;



8. Existir abertura entre colaboradores e os seus superiores ou supervisores, para relatarem as suas preocupações e/ ou frustrações, de modo a reduzir a possibilidade de existência de tensão no local de trabalho;
9. Existir um regime de rotatividade de funções entre os colaboradores, para evitar a sua saturação e criação de vícios na intervenção, através de folgas, horários e equipas rotativas;
10. Dar oportunidade para quando os colaboradores não se sintam bem, fazerem uma pausa de 5 minutos ou pedirem a um colega para trocar de funções;
11. Promover o papel ativo dos residentes na prevenção de maus-tratos, podendo o fazer através da formação de um conselho de residentes, com o intuito de poderem participar na deteção e resolução destas situações.

5. O que fazer em caso de suspeita de Maus-tratos?

É da nossa responsabilidade, colaboradores e equipa técnica, **estar atentos** aos indicadores, referidos anteriormente, que possam surgir. Os indicadores relativos aos colaboradores são: sinais de cansaço; stresse ou desinteresse; recriminação injustificada de comportamentos do residente (ex. incontinência ou dificuldade de mobilidade); agressividade; infantilização ou desumanização no trato; tentativa de evitar contacto do residente com terceiros; comportamento defensivo, agressivo ou evasivo quando confrontado com a suspeita de maus tratos.

Se suspeitar que há um colaborador a mal tratar um residente ou vice-versa, deve **apresentar a situação ao seu superior hierárquico**. No entanto, não devem ser apresentadas acusações sem ter presenciado uma situação de maus-tratos, **deverá ter indícios claros da sua existência**. Devendo ter em atenção que pode haver explicações lógicas para comportamentos que à primeira vista parecem maus-tratos ou negligência.



6. Como proceder quando se vê envolvido numa situação de Maus-tratos ou Negligência?

Quando assiste uma ocorrência de maus-tratos deverá: acalmar o ambiente; ter uma postura assertiva e firme pedindo ao agressor que altere o seu comportamento, não o tratando de forma humilhante, nem o tentando enfrentar, se o agressor se tornar violento deverá ser prioritário proteger-se a si e aos outros do perigo e deverá pedir ajuda.

A queixa deverá ser comunicada ao seu superior o mais rápido possível, para proteger o indivíduo da repetição da ocorrência, deve ser reportado na Ficha de registo ocorrências de Incidentes de situações de negligência, abusos e maus-tratos o relato detalhado da situação de maus-tratos ou negligência presenciados.

7. Os procedimentos a adotar após apresentada queixa?

Aquando apresentada queixa de maus-tratos ou negligência aos superiores, **todos os intervenientes devem ser ouvidos, em separado** (agressor, vítima e testemunhas), com toda a atenção e confirmar tudo o que foi dito, a fim de verificar se percebeu corretamente o que eles lhe contaram. Devem ser feitas **perguntas diretas**, de modo a possibilitar os intervenientes a relatarem tudo o que aconteceu, evitando formular questões de resposta de “sim” ou “não”, para obter uma perspetiva global de acontecimentos. Deve-se averiguar o relacionamento entre a alegada vítima e o alegado agressor. Durante o procedimento, os direitos dos envolvidos devem continuar a ser assegurados, e acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção previstos em cada situação.

Os superiores devem mostrar que acreditam nos factos. Posteriormente, deve ser explicado aos intervenientes que será comunicado à Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras e que mais pessoas poderão ter conhecimento da situação, para conseguir dar resposta ao problema, reforçando a ideia de que ouviu tudo o que lhe foi dito e que tudo será tratado de forma confidencial, com todo o respeito e garantindo a sua segurança. Só assim, será possível fazer uma avaliação detalhada do caso, tendo em conta os fatores clínicos, funcionais, intelectuais, sociais e tendo em conta os depoimentos dos

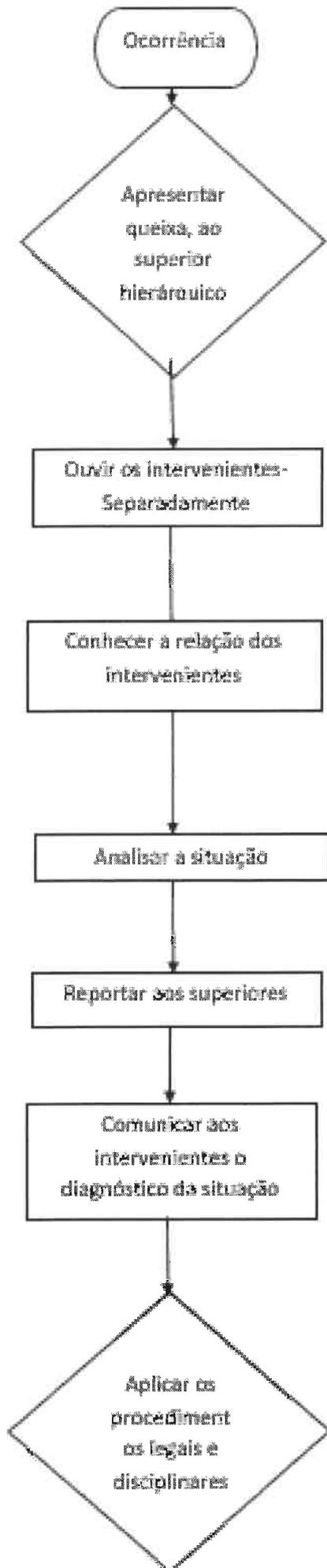


envolvidos, para acionar as devidas medidas legais e/ou disciplinares, caso se confirme ter sido um caso de maus tratos e/ou negligência.

Qualquer pessoa pode participar junto da polícia ou do Ministério Público situações de maus-tratos de que tenha conhecimento. Alguns dos crimes são denominados como públicos, não dependendo do procedimento criminal dessa queixa (cfr. art.º166, art.º169 e art.º 170 do Código Penal).



Fluxograma



Ocorrência- situação de tensão que envolva dois ou mais indivíduos, em que existe um alegado agressor e uma alegada vítima.

Apresentar queixa ao superior hierárquico- Fazer o registo no livro de ocorrências do sucedido. Reportá-lo à diretora técnica.

Ouvir os intervenientes separadamente- Auscultar os intervenientes em momentos separados, com toda a atenção, para compreender os diferentes pareceres e para perceber se compreendeu corretamente o que lhe está a ser contado, sendo questionados pelo sucedido, dando-lhes oportunidade de relatar tudo o que aconteceu. Devem preencher a Ficha de Ocorrências disponibilizada em suporte de papel, para que fique registado os depoimentos.

Conhecer a relação dos intervenientes, antes do sucedido- Questionar os colaboradores, familiares, residentes e equipa técnica sobre a relação dos envolvidos, percebendo se já tinha existido episódios semelhantes ou se é o primeiro desentendimento entre os intervenientes.

Analisar a situação- A situação será analisada tendo em conta os fatores clínicos, funcionais, intelectuais, sociais e as entrevistas realizadas aos envolvidos.

Reportar aos superiores- Explicar aos intervenientes que a situação tem de ser reportada aos superiores, à Mesa Administrativa.

Comunicar aos intervenientes o diagnóstico da situação- Após analisar os depoimentos dos envolvidos, de ouvir possíveis testemunhas e estudar as razões que levaram ao acontecimento, deve ser comunicado aos intervenientes o diagnóstico conclusivo.

Aplicar os procedimentos legais e disciplinares- Após confirmação do ocorrido deve ser aplicado os procedimentos adequados ao concluído, tendo repercussões legais quando constituído crime, e/ ou disciplinares tendo implicações no seu papel na



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE TORRES VEDRAS – RESIDÊNCIAS DOMUS

Ficha de registo ocorrências de Incidentes de situações de negligência, abusos e maus-tratos

1. Ficha de Ocorrência

Relatórios Anteriores: Não Sim Em caso afirmativo anexar relatórios anteriores

Nome do Cliente/colaborador: _____

Data de Nascimento _____ Sexo: Masc. Fem.

Resposta social _____

1. OUTROS ENVOLVIDOS

Nome: Nome do familiar _____

Relação c/ o Cliente Colaborador Cliente Pessoa Significativa Outro

Nome: utente _____

Relação c/ o Cliente Colaborador Cliente Pessoa Significativa Outro

Nome: _____

Relação c/ o Cliente Colaborador Cliente Pessoa Significativa Outro

Nome: _____

Relação c/ o Cliente Colaborador Cliente Pessoa Significativa Outro

Descrição da situação.
Deve incluir todos os elementos que possam contribuir para o esclarecimento do ocorrido



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE TORRES VEDRAS – RESIDÊNCIAS DOMUS

Ficha de registo ocorrências de Incidentes de situações de negligência, abusos e maus-tratos

2. CATEGORIA DO INCIDENTE (Assinale todas as que se apliquem)

Data do incidente:		Cliente/Colaborador	
Hora:		Pessoa significativa/Cliente	
Local:		Nome:	

1. Agressão verbal para com:

Colaboradores		<input type="radio"/>
Outros Clientes		<input type="radio"/>
Si próprio		<input type="radio"/>
Dano estimado em:	€	<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>

2. Comportamento sociais negativos

Ameaça		<input type="radio"/>
Contacto policial		<input type="radio"/>
Ameaças verbais		<input type="radio"/>
Outros (especifique)		<input type="radio"/>

3. Alegação de abusos para com:

Colaboradores		<input type="radio"/>
Cliente		<input type="radio"/>
Pessoa significativa		<input type="radio"/>
Outros (especifique)		<input type="radio"/>

4. Tipo de alegação

Físico		<input type="radio"/>
Sexual		<input type="radio"/>
Negligência		<input type="radio"/>
Outros (especifique)		<input type="radio"/>

5. Ficha de ocorrência enviada:

Não ser investigado		<input type="radio"/>
Decisão de investigação pendente		<input type="radio"/>
Vai ser investigado		<input type="radio"/>

6. Colaboradores afetados psicologicamente

Durante o processo de contenção		<input type="radio"/>
Infligido pelo cliente		<input type="radio"/>
Outros (especifique)		<input type="radio"/>

7. Fonte de observação

Observada pelos colaboradores		<input type="radio"/>
Cliente		<input type="radio"/>



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE TORRES VEDRAS – RESIDÊNCIAS DOMUS
Ficha de registo ocorrências de Incidentes de situações de negligência, abusos e
maus-tratos

Outros (especifique)



Data:

3. MEDIDAS TOMADAS OU A SEREM TOMADAS FACE AO OCORRIDO

Descrição das medidas tomadas:



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE TORRES VEDRAS – RESIDÊNCIAS DOMUS
Ficha de registo ocorrências de Incidentes de situações de negligência, abusos e
maus-tratos



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE TORRES VEDRAS – RESIDÊNCIAS DOMUS
Ficha de registo ocorrências de Incidentes de situações de negligência, abusos e
maus-tratos

Assinaturas:

Responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário _____

Ass. _____

