



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL
“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

Manual de Gestão
de Maus Tratos e Negligência
Respostas Sociais da Terceira Idade
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas/ERPI
Centro de Dia/CD
Serviço de Apoio Domiciliário/SAD



AR
AR
AR
AR

INTRODUÇÃO E OBJETIVOS

O presente manual pretende auxiliar os profissionais da Santa Casa da Misericórdia do Cadaval no conhecimento das situações de maus-tratos a idosos, para que possam aprofundar o seu conhecimento sobre as diversas situações de maus-tratos, bem como agir perante tais situações e principalmente saber quais as medidas a adotar em situações desta tipologia.

Abordamos os maus-tratos na terceira idade, definindo os maus-tratos e as suas diferentes formas relativamente a pessoas idosas, refere-se ainda alguns fatores de risco de maus-tratos a idosos, bem como indicamos alguns instrumentos de rastreio de deteção de maus-tratos; define-se as formas de intervenção/ denúncia e as medidas a adotar em caso de situações internas que venham a ocorrer.

Com o presente manual os colaboradores das respostas sociais Estrutura Residencial para Idosos, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário vão aprofundar o seu conhecimento sobre a problemática dos maus-tratos mais comuns nos idosos, bem como efetuar a prevenção destes quando possível.

Pretende assim a Santa Casa da Misericórdia contribuir desta forma para a melhoria dos serviços prestados aos utentes destas respostas sociais ao nível dos comportamentos e relacionamentos interpessoais que são necessários no dia à dia entre os funcionários, utentes e famílias, nomeadamente:

1. Sensibilizar, informar e aprofundar o conhecimento de toda a estrutura de recursos humanos da SCM do Cadaval sobre o seu papel na prevenção e intervenção em situações de maus tratos ou negligência;
2. Clarificar e uniformizar os conceitos básicos mais importantes sobre maus tratos, nomeadamente o seu conceito, tipologia, indicadores, sinais e sintomas;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

3. Facilitar a compreensão dos processos de identificação e intervenção, indicando quando, como e quem deve intervir e sinalizar determinada situação;
4. Colaborar e contribuir para que os profissionais se sintam capacitados para saber agir e adotar medidas adequadas tendo em conta a ocorrência de situações de maus tratos, negligência ou abuso no contexto da intervenção, quer sejam perpetrados por parte dos funcionários, quer por dos utentes ou seus familiares.

Arriba
Arriba
Arriba
Arriba

1. DEFINIÇÃO DE MAUS TRATOS

Por “maus tratos e abusos” são consideradas todas as ações ofensivas ou o não provimento dos direitos fundamentais da pessoa.

Afeta a sua qualidade de vida no que concerne a agressões físicas, violência psicológica, abuso sexual e a omissão de ações indispensáveis á satisfação das necessidades fundamentais.

A Organização Mundial da 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.”***

Este cenário é atualmente uma preocupação relacionada com a saúde pública e a violação dos direitos humanos e que por não ter um fator uni-casual trata-se de um fenómeno biopsicossocial.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

Handwritten notes and signatures in blue ink, including the word 'Atribuição' and several illegible signatures.

2. TIPOLOGIA DOS MAUS TRATOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS

Tipos de Maus Tratos	Consequências
Físicos: Agressões e recurso a meios de contenção inadequada.	Dores, feridas, queimaduras, fraturas e outros efeitos no corpo. Medo, depressão e 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 restringido o acesso a pessoas e afetos.	Tristeza, baixa autoestima, dificuldade em expressar sentimentos e afetos, depressão, insegurança, angústia e mal-estar.
Sexuais: forçar o 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 da pessoa oferecer resistência.	Vergonha, depressão, sentimentos injustificados de culpa, isolamento, ansiedade, dores, feridas , perdas de sangue
De efeitos patrimoniais: apropriação, extorsão, exploração e/ou utilização do dinheiro e outros bens do utente.	Perdas financeiras e económicas, impossibilidade de utilização de bens próprios na satisfação de necessidades, sentimentos de insegurança, dependência e medo.
Através do uso de medicamentos: uso de medicamentos sem finalidade terapêutica com o fim de controlar ou retraindo o utente, nomeadamente através de sobredosagem, utilização de sedativos ou outras drogas semelhantes.	Agravamento da saúde da pessoa, confusão, falta de confiança, sonolência, perda de concentração, desatenção e desinteresse pela vida.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'A. Ribeiro', 'J. Pinheiro', and 'S. 20'.

3. INDICADORES DA 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 indicadores que apontam e direcionam a situação do utente para a existência de maus tratos.

INDICADORES DE MAUS TRATOS	
Relativos ao Utente	Relativos aos Prestadores de Cuidados
<p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ferimentos;- Desidratação;- Falta de higiene. <p>Comportamentais ou Psicológicos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Alterações dos hábitos alimentares;- Perturbações do sono;- Medo, depressão, isolamento. <p>Sexuais:</p> <ul style="list-style-type: none">- Alterações do comportamento sexual;- Auto - Mutilação;- Agressividade, alterações bruscas do humor. <p>Financeiros:</p> <ul style="list-style-type: none">- Mudanças repentinas na gestão dos bens;- Alteração inesperada do 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 contatos do residente com terceiros;- Comportamento defensivo.



Arélio
Arélio
Arélio
Arélio
Arélio

4. O QUE FAZER SE PRESENCIAR UM FUNCIONÁRIO A MALTRATAR OU NEGLIGENCIAR UM UTENTE?

- Tentar **acalmar** o ambiente;
- Pedir **firme e assertivamente** que o agressor 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 Mesa Administrativa da SCM do Cadaval.

5. NEGLIGÊNCIA/MAUS TRATOS POR PARTE DOS COLABORADORES

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abuso de direitos, maus tratos e discriminação do utente por parte dos funcionários, a Diretora Técnica deve:

- Ouvir todas as partes;
- 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;
- Acionar junto dos funcionários os mecanismos de sanção disciplinar adequados;
- Comunicar o sucedido à Mesa Administrativa da SCM do Cadaval.

6. NEGLIGÊNCIA/MAUS TRATOS POR PARTE DOS FAMILIARES

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abuso de direitos, maus tratos, e discriminação do utente por parte dos familiares ou pessoas das suas relações pessoais, os funcionários devem:

- Informar a Diretora Técnica através o preenchimento da Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

- A Diretora Técnica deve então avaliar a situação, ouvindo todos os intervenientes e preencher a Ficha de Avaliação de Incidentes de Violência e comunicar para apreciação da Mesa Administrativa da SCM do Cadaval;
- A Diretora Técnica e a equipa devem de seguida informar, formar e apoiar o utente e demais familiares, de forma a superar-se a situação ou acionar os meios legais disponíveis.

7. NEGLIGÊNCIA/MAUS TRATOS POR PARTE DOS UTENTES

Sempre que sejam detetadas situações de maus tratos, abuso de direitos e discriminação dos funcionários por parte dos utentes, a Diretora Técnica deve:

- Escutar todas as partes envolvidas;
- Garantir que os direitos dos funcionários não são colocados em causa;
- Preencher a Ficha de Avaliação de Incidentes de Violência;
- Acionar junto dos utentes os mecanismos de sanção adequados.

8. COMO AVALIAR UMA SITUAÇÃO DE MAUS TRATOS

- Se possível **observar** o facto que constitui mau trato;
- Ouvir em separado, vítima, agressor, testemunhas e todos os que possam contribuir para o apuramento da verdade;
- Perguntar diretamente sobre violência, abuso e negligência;
- Averiguar/observar o relacionamento entre vítima e o eventual agressor;
- Fazer uma avaliação detalhada do caso, tendo em conta os elementos clínicos, funcionais, os indícios dos reflexos emocionais, intelectuais e sociais e os sinais de disfuncionalidade.

9. COMO FACILITAR UMA QUEIXA DE MAUS TRATOS/NEGLIGÊNCIA

- Escutar o utente com atenção e confirmar se este entendeu o que relatou;
- Fazer perguntas para que o utente possa relatar tudo o que se passou;
- Mostrar que acredita nos factos;
- Explicar ao utente que eventualmente, mais pessoas terão de ter conhecimento da situação, embora apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL
"Ao Serviço da Comunidade desde 1930"

Albeiro
Albeiro

- Explicar ao utente que a situação vai ser comunicada à Mesa Administrativa da SCM do Cadaval;
- Assegurar ao utente que tudo será tratado de forma confidencial e com todo o respeito;
- Encaminhar a situação sempre que se justificar para as entidades competentes como os serviços da Saúde, Forças de Segurança, Ministério Público.

10. 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.

- 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 de situações junto das autoridades competentes;
- Deverá executar medidas de promoção da proteção do utente em articulação com as autoridades competentes.

BIBLIOGRAFIA

- CIG (2009), Violência Doméstica: Compreender para Intervir.
- Guia de Boas Práticas para Profissionais de instituições de Apoio às Vítimas, disponível em: [CIG - Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género - cig.gov.pt](https://www.cig.gov.pt)
<https://www.cig.gov.pt>

A Mesa Administrativa desta Santa Casa tomou conhecimento do Manual de Gestão de Maus Tratos e Negligência em reunião deste órgão social do dia 24 de janeiro de 2024.

E tomou a decisão de autorizar a sua divulgação junto dos Funcionários, Utentes seus Familiares e Prestadores de Serviços, que desempenham funções nas respostas sociais da terceira idade desta Santa Casa, nomeadamente na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas/ERPI, no Centro de Dia e no Serviço de Apoio Domiciliário. O presente manual será atualizado e revisto sempre que a Equipa Técnica assim o venha propor à Mesa Administrativa.

Cadaval, 24 de janeiro de 2024.

A Mesa Administrativa

Albeiro
Albeiro
Albeiro
Albeiro
Albeiro
Albeiro