

1. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

Procedimentos em caso de abusos físicos, mentais e financeiros, entre outros.

A emergência de um exercício profissional informado e focado na qualidade na prestação de serviços para as pessoas com deficiências e incapacidades, conduz à preocupação com as questões da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação, bem como à necessidade de adotar disposições, regras e dinâmicas organizacionais que assegurem a promoção da qualidade de vida dos clientes num quadro de absoluto respeito pelos seus direitos. A este propósito são de referir os diversos instrumentos normativos e regulamentares que instituem claramente um quadro de referência para as organizações.

A instituição assume assim a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados, pelo que deve ter implementado um programa de garantia da prevenção, correção e controlo de comportamentos de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação consagrando a título exemplificativo: os Clientes, significativos e os Colaboradores, têm acesso ao documento escrito (p.e. Código de Ética, Regulamento Interno);

Devem estar definidas as regras e formas de atuação para eventuais situações em que ocorra negligência, abusos, maus-tratos e de discriminação aos Clientes, seja por parte dos Colaboradores, seja por parte dos seus significativos;

Deve existir uma análise rigorosa e uma resposta imediata, uma vez detetados indícios ou evidências de ocorrência de uma situação como as referidas;

Devem ser criados espaços de comunicação para que o colaborador, o cliente e significativos ou outros informem os responsáveis pela organização da existência de situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação;

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos e discriminação ao Cliente por parte dos Colaboradores, os responsáveis pela instituição devem auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do Cliente não são postos em causa neste processo e acionar junto dos Colaboradores os mecanismos de sanção previstos de acordo com cada situação;

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação ao Cliente por parte de significativos ou outros, os Colaboradores devem informar os responsáveis pela organização. Estes últimos, devem avaliar a situação em causa, auscultando o Cliente e os significativos. De acordo com a situação, os responsáveis devem informar, formar e apoiar o Cliente e os significativos a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do cliente.

Deverá proceder-se a uma avaliação interna periódica do comportamento dos Colaboradores e do funcionamento do sistema de Gestão, de forma a verificar e corrigir situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação dos clientes. De acordo com os resultados, poderão desenvolver-se, entre outras, as seguintes ações:

- Os condicionalismos da estrutura institucional podem favorecer a ocorrência de maus-tratos, se não houver particular exigência e vigilância na preocupação de individualizar a forma de relação com cada Cliente.
- Essa preocupação, e as consequentes atitudes, são essenciais para diminuir a probabilidade de um mau trato.
- A impessoalidade de procedimentos e a falta da sua avaliação podem ser causa de sentimentos de desinteresse, abandono, depressão, baixa auto-estima, desespero, entre outros.

• A rotina e a falta de avaliação dos procedimentos potenciam o perigo da continuidade de práticas que desrespeitam o direito dos Clientes ao seu bem-estar de harmonia com as especificidades de cada um e dificultam a adaptação das instalações da instituição às modificações sociais e culturais dos Clientes.

2. PROCEDIMENTOS NO ÂMBITO DA PREVENÇÃO	Responsável
1. Avaliar a sensibilidade dos colaboradores para esta problemática.	Coordenação técnica/Psicóloga
2. Identificar as necessidades de formação dos colaboradores e promover a sua participação em ações de formação.	Coordenação técnica/Psicóloga
3. Conhecer e estar sensibilizado para as características e necessidades específicas dos Clientes é um indispensável primeiro passo, pelo que são essenciais cursos de formação neste domínio para todos os Colaboradores.	Todos os Colaboradores
4. Saber identificar sinais e sintomas, de forma a detetá-los em tempo útil.	Todos os Colaboradores
5. Promover reuniões multidisciplinares para discussão de casos e experiência.	Todos os Colaboradores
6. Identificar boas práticas que previnam situações de violência institucional e sejam disseminadas pelos colaboradores e pelos processos de Gestão.	Todos os Colaboradores
7. Assegurar a rotação regular dos Colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de burnout.	Coordenação técnica/Psicóloga
8. Encorajar os colaboradores a realizarem pausas de 5 minutos quando se sentem mais tensos ou cansados e que podem afetar o modo profissional de lidar com os clientes.	Coordenação técnica/Psicóloga
9. Providenciar a capacidade de Gestão de conflitos e de atitudes ajustadas em situação de crise, para todos os colaboradores.	Coordenação técnica/Psicóloga
10. A existência de mecanismos de registo e monitorização das ocorrências identificadas, com identificação de um responsável pela sua supervisão.	Coordenação Técnica Gestão da Qualidade
11. Os procedimentos disciplinares e legais em caso de maus-tratos ou negligência devem estar bem definidos e os Clientes e Colaboradores devem conhecê-los na íntegra. É importante que todos sintam que podem denunciar situações de maus-tratos sem risco de retaliação.	Coordenação Técnica Gestão da Qualidade
12. A prevenção passa também pelo planeamento de cuidados, elaborados tendo em conta os problemas e a situação individual de cada Cliente. Os Colaboradores devem ser encorajados a falar à Coordenação Técnica sobre as suas preocupações ou frustrações, de forma a reduzir tensões.	Coordenação Técnica
13. Realizar projetos de prevenção situações de violência, negligência, abusos, maus tratos e discriminação	Coordenação Técnica Gestão da Qualidade

3. PROCEDIMENTOS NO ÂMBITO DA EXISTÊNCIA DE MAU TRATO E/OU NEGLIGÊNCIA	Responsável
<p>1. Os Clientes podem ser maltratados ou negligenciados pelos prestadores de cuidados ou serviços por si próprios ou por qualquer outro Cliente ou pessoa com quem mantém contacto. Detetar uma dessas situações nem sempre é fácil, por isso deve-se ter em conta uma série de indicadores que apontam para a existência de maus-tratos. (VER ANEXO).</p>	<p>Todos os Colaboradores</p>
<p>2. Se tiver razões para pensar que um Colaborador não responde às necessidades de um ou mais Clientes, é rude no trato, grita, desrespeita a privacidade, deve conversar com ele e posteriormente com o superior hierárquico. No entanto, não é aconselhável fazer acusações sem ter presenciado uma situação de maus-tratos ou negligência ou, pelo menos, ter indícios claros da sua existência.</p>	<p>Todos os Colaboradores</p>
<p>3. Se verificar que um Colaborador está a maltratar ou negligenciar um Cliente: 3.1. Tente acalmar o ambiente; 3.2. Peça de forma firme e assertiva que o abusador altere o seu comportamento, não o trate de forma humilhante nem agressiva, pois isso pode dificultar a situação; 3.3. Se o comportamento do agressor se tornar violento e constituir uma ameaça, a sua prioridade deve ser proteger-se a si e ao Cliente do perigo e pedir calmamente ajuda.</p>	<p>Todos os Colaboradores</p>
<p>4. Em situações de maus-tratos deve-se imediatamente registar ocorrência no processo R24 (Tratamento de ocorrências) e comunicar o caso à Coordenação técnica. O propósito de comunicar um mau trato é proteger as pessoas de comportamentos abusivos.</p>	<p>Todos os Colaboradores</p>
<p>5. Quando um cliente maltrata um colega ou colaborador da instituição: 5.1. Há que lhe explicar que esse tipo de comportamento é totalmente inaceitável e mediar o entendimento entre as partes envolvidas no conflito ou discórdia; 5.2. A formação dos Colaboradores deve abranger medidas de prevenção e reação aos maus-tratos por parte de Clientes; 5.3. Toda a comunidade da instituição tem o dever de prevenir os maus-tratos.</p>	<p>Todos os Colaboradores</p>
<p>6. Após encaminhar o caso, a pessoa responsável deve avaliar a situação: 6.1. Se possível, observar o facto que constitui mau trato; 6.2. Ouvir em separado as pessoas supostamente envolvidas no caso – vítima, agressor, testemunhas, para além de outros Colaboradores que possam contribuir para o apuramento da verdade; 6.3. Perguntar directamente sobre violências, abusos de contenção inadmissíveis ou eventual negligência; 6.4. Averiguar do relacionamento entre Cliente e eventual agressor; 6.5. Fazer uma avaliação detalhada do caso, tendo em conta os elementos clínicos, funcionais, os indícios de reflexos emocionais, intelectuais e sociais, os sinais de disfuncionalidade.</p>	<p>Técnica de Psicologia</p>

<p>7. Existem situações como é o caso dos maus-tratos físicos em que é importante considerar alguns aspectos:</p> <p>7.1. Sempre que estes ocorrem, é imprescindível a deslocação a uma unidade de saúde ou de medicina legal, uma vez que lesões aparentemente insignificantes, ou mesmo não visíveis no imediato, podem implicar ameaça à saúde do Cliente, constituem elementos de prova e fonte de observações médicas que facilitem intervenções futuras;</p> <p>7.2. É também importante lembrar o Cliente que não deve, nas situações acima referidas, tomar banho ou lavar a roupa usada na altura da agressão. Podem eliminar-se com esses atos elementos muito relevantes para a compreensão e prova do ocorrido.</p> <p>7.3. O Cliente tem que ser elucidado sobre a quem e como apresentar queixa, no caso de ocorrência de maus tratos ou violência dos direitos essenciais (ver infra procedimentos legais), e estar conscientes de que não serão, por isso, objecto de qualquer represália ou discriminação? Todas as queixas devem ser escutadas, analisadas, investigadas e objecto de decisão num espaço de tempo razoável.</p>	<p>Coordenação técnica/ Técnica de Psicologia</p>
<p>8. Quando os maus-tratos ocorrem fora da instituição os procedimentos a implementar nestas situações são semelhantes aos anteriormente referidos. Levantam-se porém, questões específicas delicadas, uma vez que a instituição tem mais dificuldade em controlar o que se passa no exterior:</p> <p>8.1. A prevenção assume por isso um papel fulcral. Torna-se indispensável explicar-se aos Clientes, sobretudo aos que têm maiores dificuldades de compreensão, quais os comportamentos inaceitáveis por parte dos outros, como devem proteger-se de situações de risco (por exemplo, evitando zonas isoladas ou situações onde está a sós com terceiros) e o que fazer se tais situações ocorrerem.</p> <p>8.2. Deve também ter-se em especial atenção os riscos de maus-tratos em contexto familiar (férias, fins-de-semana). Impõe-se que se avaliem, nomeadamente, as características da família, o grau de consciência, a qualidade do afeto, o sentido de responsabilidade dos familiares em relação ao Cliente e a sua capacidade de defesa.</p> <p>8.3. Com base nessa avaliação é possível atuar de forma a reduzir e intervir precocemente na detecção de situações de perigo e agir em conformidade</p>	<p>Coordenação técnica/ Técnica de Psicologia</p>
<p>9. Não são só os Colaboradores que podem ter tendências a maltratar. Os maus-tratos podem ser cometidos por Clientes, sobre Colaboradores ou outros residentes. Neste caso, como em qualquer situação de maus-tratos, a vítima tem o direito de reagir, desde que proporcionadamente e de forma correta.</p>	<p>Todos os Colaboradores</p>
<p>10. Sempre que um Colaborador for agredido, para uma boa intervenção, importa compreender porque é que os Clientes se tornam violentos ou praticam outras formas de maus-tratos.</p>	<p>Coordenação técnica</p>
<p>11. Os Colaboradores 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 saber quais os Clientes que tendencialmente se podem tornar violentos e que tipo de situações pode levar à violência.</p>	<p>Todos os Colaboradores</p>

ANEXO:

1. Grelha de indicadores de negligência, abusos, maus tratos, violência e discriminação na instituição	
Dimensões	Indicadores
Amenidades	<p>Divisões frias ou excessivamente quentes; Divisões sem arejamento; Decoração e mobílias sujas e / ou restrição de luz natural; Barreiras arquitetónicas internas e externas ao edificado; Iluminação inadequada e/ou restrição de luz natural; Dormir em colchões, lençóis molhados, sujos ou em mau estado.</p>
Confinamento	<p>Fechar os clientes fora e dentro das divisões; Fechar o estabelecimento ao exterior impedindo a saída dos clientes; Uso injustificado de objetos imobilizadores (p.e. correias, ligaduras, etc.); Amarrar injustificadamente os clientes à cama, cadeira, cadeirões...</p>
Restrição Sensorial	<p>Deixar os clientes com dificuldades de mobilização, sentados ou deitados, durante largos períodos de tempo; Não providenciar espaços/tempo de ocupação quotidiana dos clientes; Não providenciar meios de participação e expressão; Não permitir a privacidade; Não abrir o estabelecimento à comunidade.</p>
Privacidade/Confidencialidade	<p>Relatar pormenores da vida do cliente; Permitir ou forçar a violação ou sigilo dos processos sociais e médicos; Apressar o cliente para a satisfação das suas necessidades fisiológicas; Não garantir a privacidade do espaço durante a higiene pessoal do cliente; Não permitir que o cliente esteja em privado com os significativos.</p>
Higiene Pessoal	<p>Abrir material esterilizado sem ser na altura imediatamente prévia aos cuidados; Banhar vários clientes com a mesma água, esponja ou luvas; Deixar os clientes sujos (fezes e urina) durante longos períodos de tempo; Uso de toalhas, esponjas, escovas de dentes, corta unhas, pinças, lâminas e pentes comuns; Não ter em atenção o pudor dos clientes; Não higienizar dentaduras, óculos e outras próteses externas do cliente.</p>
Supervisão/pessoal	<p>Não providenciar colaboradores com competências ajustadas e em número suficiente; Não facilitar oportunidades formativas aos colaboradores;</p>

Não se assegurar da integridade e referências profissionais dos colaboradores;
Permitir o acompanhamento de pessoas com deficiências e incapacidades por pessoas não qualificadas;
Não assegurar a existência permanente de colaboradores para fazer face a situações de emergência.

Alimentação

Não oferecer variedade de comida e bebida;
Usar a restrição de alimentos como forma de castigo;
Misturar vários tipos de comida pouco atraente ao gosto;
Servir comida mal cozinhada e/ou fora do prazo;
Má apresentação e fraca higiene dos suportes alimentares;
Não respeitar as dietas alimentares ou necessidades diabéticas;
Dar comida ou bebida que não seja do gosto do cliente;
Usar substitutos de comida em vez de alimentos.

Saúde

Não procurar ajuda médica para os clientes, sempre que necessário;
Não informar o Gabinete Médico Enfermagem e/ou significativo do cliente sobre alterações do estado de saúde;
Não providenciar, facilitar ou alertar para a necessidade de ajudas técnicas;
Não providenciar cuidados preventivos, p.e. cuidar da pele de pessoas incontinentes;
Ignorar situações em que os clientes se queixam de dores;

Medicação

Administrar sedativos ou outra medicação, sem ordem médica;
Reter medicação;
Dar medicação de um cliente a outro;
Não respeitar as medicações prescritas;
Não dar a medicação a horas certas ou nas doses corretas.

Sexualidade

Assédio Sexual;
Abuso Sexual;
Fazer comentários homofóbicos;
Violação
Falta de respeito pela sexualidade dos clientes, nomeadamente quanto à sua orientação sexual.

Aspetos físicos

Bater e empurrar os clientes;
Arrastar as pessoas das cadeiras;
Negligência na ajuda à alimentação;
Não satisfação das solicitações para as necessidades fisiológicas.

Comunicação

Praguejar com os clientes;
Chamar aos clientes nomes;
Fazer comentários sexistas;
Fazer comentários racistas;
Gritar e ameaçar os clientes;

Conversas entre os colaboradores, especialmente à frente deles e ignorando-os;
Mentir e fazer intrigas entre os clientes, bem como entre a (s) pessoa (s) próxima (s).

Gestão patrimonial

Reter o dinheiro dos clientes, sem ser a seu pedido;
Cobrar dinheiro extra por ações ou tarefas associadas a serviços pagos;
Retirar dinheiro, valores e objetos dos clientes, sem o seu consentimento;
Por as economias dos clientes na conta pessoal de colaboradores ou dirigentes;
Ser cúmplice quando os significativos gerem os recursos financeiros dos clientes, sem ordem do tribunal;
Encorajar os clientes a dar presentes e outras recompensas aos colaboradores para serem bem tratados;
Tomar total controlo do dinheiro dos clientes.

Segurança

Uso de Equipamentos em mau estado;
Existência de barreiras à acessibilidade;
Equipamento de segurança, prevenção e combate a incêndios inadequado e fora de prazo;
Não providenciar sistemas de alarme acessíveis aos clientes;
Não fazer sessões de informação e esclarecimento sobre segurança, para os clientes.