



MANUAL DE PREVENÇÃO DE MAUS-TRATOS

Compreender, Prevenir e Intervir

Dezembro 2024

OBJETIVO PRINCIPAL

O presente manual tem como propósito a disponibilização de informação para toda a comunidade da APADP sobre a problemática dos maus-tratos na área da deficiência. Esta compilação visa clarificar o que são maus-tratos, como se previnem e qual a forma de atuação aquando de uma ocorrência efetiva.

Como pode este Manual ajudar-me?

Este manual ajuda-me a:

- Saber mais acerca dos maus tratos e do seu impacto na pessoa com deficiência;
- Reconhecer os sinais que as pessoas com deficiência poderão evidenciar quando estão a ter problemas;
- Aprender formas de atuação para impedir ou cessar uma situação de maus-tratos.

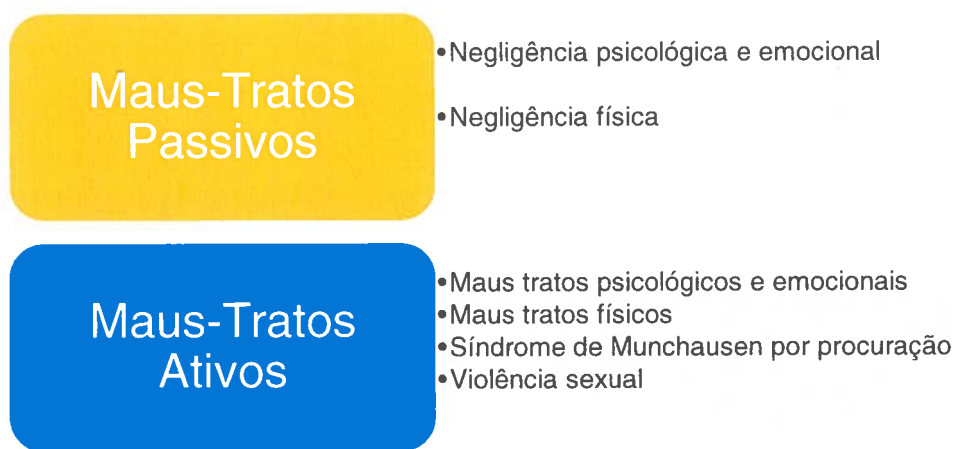
1. Compreender - Definições: deficiência / cuidados a prestar / situações de risco / maus-tratos

A Convenção das Nações Unidas define as pessoas com deficiência como “aqueles que têm incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais, que em interação com várias barreiras podem impedir a sua plena e efetiva participação na sociedade em condições de igualdade com os outros”.

A natureza das incapacidades identificadas resulta, em muitas situações, na necessidade de ativar os cuidados pessoais, por via de respostas sociais, tais como o CACI ou o Lar Residencial. Neste âmbito é necessário definir quais as respostas adequadas e quais as inconformidades a identificar e suprimir.

Os maus-tratos consistem em qualquer ação ou omissão não acidental praticada pela família, cuidadores ou outrem (ex: instituições responsáveis pelos cuidados das pessoas com deficiência) que ameace a segurança, saúde, bem-estar físico e emocional, dignidade e qualidade de vida da pessoa com deficiência.

Os Maus-Tratos podem organizar-se em dois grupos:



Negligência – ausência de satisfação das necessidades básicas (privação de: alimentação; higiene; conforto; segurança; e acompanhamento médico);

Maus-Tratos Físicos – qualquer forma de agressão física (espancamentos, golpes, queimaduras, fraturas, administração abusiva de fármacos ou tóxicos, relações sexuais forçadas);

Maus-Tratos Psicológicos ou Emocionais – condutas que causam dano psicológico como manipulação, ameaças, humilhações, chantagem afetiva, desprezo ou privação do poder de decisão, negação de afeto, isolamento e marginalização;

Abuso Económico – impedir o uso e controlo do próprio dinheiro, exploração financeira e chantagem económica.

- 2. Prevenir** - Definição de rotinas de cuidados que promovam a disponibilização dos cuidados necessários de forma a salvaguardar o bem-estar, a alimentação, a saúde e a qualidade de vida das pessoas com deficiência

Rotina de Higiene Pessoal:

- Estabelecer horários fixos para banho, troca de fraldas, escovar os dentes e outros cuidados pessoais;
- Assegurar que o ambiente esteja limpo e seguro para a realização dessas atividades;
- Designar membros da equipa para auxiliar os clientes que necessitam de ajuda extra durante a higiene pessoal;

Rotina Alimentar:

- Criar horários regulares para as refeições, levando em consideração as necessidades dietéticas específicas de cada cliente;
- Garantir uma dieta equilibrada e adequada às restrições alimentares de cada cliente;
- Supervisionar a alimentação para garantir que os clientes recebem a quantidade adequada de nutrientes.

Rotina de Atividades Recreativas e Educativas:

- Desenvolver um cronograma de atividades que promovam o entretenimento, o desenvolvimento cognitivo e o convívio social;
- Incluir atividades adaptadas às capacidades e interesses de cada cliente, como música, arte, jogos e exercícios físicos, entre outros;
- Oferecer oportunidades de aprendizagem e estimulação cognitiva ou sensorial, de acordo com as capacidades de cada cliente.

Rotina de Saúde e Bem-Estar:

- Definir um plano de acompanhamento/médico em função das necessidades individuais de forma a garantir a qualidade da saúde:
- Agendar consultas médicas regulares para acompanhamento da saúde física e psicológica;
- Administrar medicamentos conforme prescrição da equipa médica;
- Promover práticas de relaxamento e bem-estar, como massagens, alongamentos e técnicas de respiração.

Rotina de Sono:

- Estabelecer uma rotina relaxante antes de dormir, incluindo atividades tranquilas e ambiente propício para o sono;
- Garantir que os quartos estejam confortáveis, com temperatura adequada e ausência de ruídos perturbadores;
- Monitorar o sono dos clientes e ajustar a rotina conforme necessário para garantir um descanso adequado.

Comunicação e Registo:

- Manter registos precisos das rotinas diárias, incluindo cuidados prestados, horários de alimentação, medicação e atividades realizadas;
- Estabelecer canais de comunicação eficazes entre os colaboradores para garantir a coordenação e o acompanhamento adequado das rotinas;
- Ao implementar essas rotinas, é importante levar em consideração as necessidades individuais de cada pessoa e adaptar as práticas conforme necessário;
- Programa Informático de Registo Diário integrado nas rotinas de cuidados da instituição para garantir o registo escrito e monitorização do funcionamento interno.

3. Intervir - Procedimentos em Várias Situações – Prevenção dos Fatores de Risco e de Proteção

Quais os Sinais que podem Identificar uma Situação de Maus-Tratos?

A identificação precoce de sinais de maus-tratos pode ajudar a proteger os clientes e a promover um ambiente seguro e acolhedor. Abaixo, listam-se os sinais que podem ser identificados nas várias situações de maus-tratos nomeadamente nas situações de cuidador-cliente, cliente-cuidador, e cliente-cliente.

1. Maus-tratos Cuidador-Cliente

Sinais Físicos

- **Lesões Inexplicáveis:** hematomas, cortes, queimaduras ou fraturas que não possuem uma explicação plausível;
- **Mudanças Físicas:** perda de peso súbita, desidratação ou desnutrição sem motivo médico claro;
- **Condições de Higiene Inadequadas:** roupas sujas, odor corporal, barba, cabelo longo ou outros sinais de negligência pessoal.

Sinais Comportamentais

- **Mudanças de Comportamento:** demonstração de ansiedade, intimidação por parte do cliente na presença do cuidador;
- **Relatos Diretos ou Indiretos:** o cliente pode mencionar maus-tratos de forma direta com afirmações claras ou indireta através de insinuações, ou comportamentos fora do habitual;
- **Evitação:** o cliente pode evitar a presença do cuidador ou recusar-se a ficar sozinho com ele.

Sinais Ambientais

- **Condições de Vida Inadequadas:** ambiente sujo, perigoso ou sem os recursos necessários para o bem-estar do cliente;
- **Controle Financeiro:** cuidador usa indevidamente os recursos financeiros do cliente.

2. Maus-tratos Cliente-Cuidador

Sinais Físicos

- **Lesões no Cuidador:** marcas de agressão física como arranhões, mordidas ou hematomas;
- **Esgotamento Físico:** sinais de cansaço extremo e fadiga no cuidador.

Sinais Comportamentais

- **Comportamento Agressivo do Utente:** ataques verbais ou físicos contra o cuidador;
- **Resistência ao Cuidado:** recusa em cooperar com o cuidador nas tarefas diárias.

Sinais Emocionais

- **Ansiedade ou Depressão:** o cuidador pode apresentar sinais de stress emocional, ansiedade ou sintomas depressivos devido ao tratamento do cliente;
- **Baixa Auto-estima:** sentimento de inadequação ou falha no papel de cuidador.

3. Maus-tratos Cliente-Cliente

Sinais Físicos

- **Lesões Físicas entre Clientes:** sinais de violência física, como hematomas ou arranhões;
- **Objetos Pessoais Danificados:** itens pessoais dos clientes danificados sem explicação.

Sinais Comportamentais

- **Agressividade:** comportamento agressivo entre clientes, seja físico ou verbal;
- **Isolamento Social:** um cliente pode evitar outros clientes ou áreas comuns por medo de agressão.

Sinais Emocionais

- **Mudanças de Humor:** oscilações de humor, ansiedade ou tristeza entre os clientes;
- **Medo ou Ansiedade:** um cliente pode mostrar sinais de medo ao estar perto de outro cliente específico.

Medidas de Prevenção

- **Promoção Psico-educativa Adequada:** fornecer psico-educação regular aos cuidadores sobre a identificação e prevenção de maus-tratos;
- **Monitorização Contínuo:** realizar avaliações periódicas do bem-estar dos clientes e das condições de trabalho dos cuidadores;
- **Ambiente Seguro:** garantir que o ambiente seja seguro e adaptado às necessidades dos clientes;
- **Apoio Psicológico:** disponibilizar suporte psicológico tanto para clientes quanto para cuidadores;

- **Comunicação Aberta:** promover um ambiente onde os clientes se sintam seguros para relatar quaisquer preocupações;

- **Planos de Ação:** estabelecer procedimentos claros para lidar com suspeitas de maus-tratos.

A prevenção de maus-tratos envolve a identificação precoce dos sinais de abuso, a implementação de medidas de proteção e a criação de um ambiente de suporte e de respeito. O compromisso com a dignidade e o bem-estar dos clientes deve ser uma prioridade constante.

Quais os Procedimentos a ter em caso de Identificação de Situação de Maus-Tratos?

Quando se identifica uma situação de maus-tratos, é crucial seguir um conjunto de procedimentos rigorosos para assegurar a segurança do cliente e tomar as medidas adequadas contra o responsável pelo abuso. Abaixo, detalham-se os procedimentos que devem ser seguidos:

Procedimentos ao Identificar Maus-Tratos

Garantir a Segurança Imediata

- **Ação Imediata:** Se o cliente está em perigo imediato, devem ser tomadas medidas para removê-lo da situação de risco e informar a pessoa hierarquicamente superior;
- **Ambiente Seguro:** Levar o cliente para um local seguro onde ele não esteja em contato com o agressor.

Documentar Evidências

- **Registo Detalhado:** Documentar todas as observações de sinais físicos, comportamentais e ambientais de maus-tratos. Incluir datas, horários, descrição das lesões ou comportamentos e qualquer outra informação relevante;
- **Fotografias:** Tirar fotografias das lesões físicas (com o consentimento do cliente ou do seu responsável legal);
- **Relatos:** Anotar qualquer relato feito pelo cliente sobre os maus-tratos, usando as palavras exactas sempre que possível.

Relatar a Situação

- **Superiores ou Administração:** Notificar imediatamente os supervisores ou a administração da instituição sobre a suspeita de maus-tratos;
- **Autoridades Competentes:** Relatar o caso às autoridades competentes, como a polícia, serviços de proteção ao cliente, ou outras entidades reguladoras conforme as leis e regulamentos locais;
- **Serviços Sociais:** Envolver serviços sociais internos e/ou comunitários que possam fornecer suporte adicional ao cliente.

Avaliação Médica

- **Exame Médico:** Levar o cliente para uma avaliação médica para documentar lesões e providenciar o tratamento necessário;
- **Relatório Médico:** Obter um relatório médico detalhado que descreva as lesões e qualquer tratamento administrado.

Apoio Psicológico

- **Aconselhamento:** Proporcionar acesso a apoio psicológico para ajudar o utente a lidar com o trauma dos maus-tratos;

- **Apoio Contínuo:** Garantir que o cliente tenha acesso a apoio contínuo, incluindo terapia ou aconselhamento, conforme necessário.

Plano de Ação

- **Revisão de Procedimentos:** Avaliar e rever os procedimentos internos para prevenir futuras ocorrências de maus-tratos;
- **Formação Adicional:** Oferecer formação adicional aos cuidadores e funcionários sobre a prevenção e identificação de maus-tratos;
- **Monitorização:** Estabelecer um plano de monitorização contínua para garantir que o cliente esteja seguro e a receber os cuidados adequados.

Envolvimento Familiar

- **Informar a Família:** Com o consentimento do cliente (ou conforme as leis aplicáveis), informar a família e/ou responsáveis legais sobre a situação e as medidas tomadas;
- **Reunião Familiar:** Realizar uma reunião com a família para discutir o plano de ação e assegurar que estão cientes dos procedimentos e apoio disponíveis.

Seguir estes procedimentos é essencial para proteger os utentes, garantir a justiça e prevenir futuras ocorrências de maus-tratos. A segurança e o bem-estar dos clientes devem ser sempre a prioridade máxima.

3.1. Procedimento de Maus-Tratos por Parte dos Colaboradores aos Clientes

Sempre que forem identificados casos de maus-tratos ou negligência ao cliente por parte de um colaborador, a Diretora Técnica e/ou Técnico Responsável deve:

- Ouvir todas as partes envolvidas para compreender a situação;

- Assegurar que os direitos dos clientes são plenamente protegidos;
- Implementar as medidas disciplinares apropriadas para os colaboradores envolvidos;
- Notificar a Direção sobre o andamento do processo;
- Acionar os meios legais, incluindo o advogado da instituição, se necessário;
- Revisão de Políticas;
- Análise de Procedimentos: Após a resolução de cada caso, a associação deve revisar as políticas e procedimentos para identificar áreas de melhoria e evitar futuros incidentes;
- Apoio Contínuo: Todos os colaboradores devem receber apoio regular sobre prevenção de maus-tratos e as consequências de tais ações;
- Informar as Partes Envolvidas: Ao final da investigação, o cliente e o denunciante (se diferente do cliente) serão informados das conclusões e das medidas tomadas;
- Relatórios Internos: A associação deve manter registros detalhados de todas as denúncias e investigações, que serão revisados periodicamente pela direção para garantir a eficácia das políticas.

3.2. Procedimento de Maus-Tratos por Parte dos Familiares/Significativos aos Clientes

Sempre que forem identificadas situações de maus-tratos ou negligência ao cliente por parte de familiares ou pessoas significativas, os colaboradores devem:

- Notificar a Diretora Técnica e/ou Técnico Responsável preenchendo o processo de tratamento de ocorrências;
- A Diretora Técnica e/ou Técnico Responsável deve avaliar a situação, ouvindo todas as partes envolvidas e elaborando um relatório, que será comunicado à Direção para apreciação;
- A Diretora Técnica e/ou Técnico Responsável deve, em seguida, informar e apoiar o cliente, assim como os familiares, na superação da situação, podendo acionar os meios legais, se necessário;

- Monitorização Contínua: Após a resolução do incidente, o cliente deve ser acompanhado para garantir que não ocorram novos maus-tratos e que sua recuperação esteja em andamento;
- Revisão de Procedimentos: Analisar o caso para identificar possíveis melhorias nas políticas e procedimentos de proteção ao cliente;
- Este procedimento assegura que a associação atua de forma rigorosa e pró-ativa para proteger os clientes de maus-tratos por parte de familiares ou pessoas significativas, garantindo a segurança e o bem-estar dos clientes em todas as situações.

3.3. Procedimento de Maus-Tratos por Parte dos Clientes aos Colaboradores

Sempre que forem identificadas situações de maus-tratos ou negligência contra colaboradores por parte dos clientes, os colaboradores devem:

- Informar a Diretora Técnica e/ou Técnico Responsável, registando o ocorrido no processo de tratamento de ocorrências
- Garantir que todas as partes envolvidas sejam ouvidas para esclarecer a situação;
- Certificar-se de que os direitos dos colaboradores sejam respeitados;
- Implementar as ações disciplinares apropriadas em relação aos clientes envolvidos;
- Notificar a Direção sobre o desenrolar do processo;
- Seguimento e Acompanhamento: Apoio ao Colaborador: Oferecer apoio ao colaborador afetado, que pode incluir aconselhamento psicológico ou outros recursos de apoio;
- Monitorização: Acompanhar a situação para assegurar que não ocorram novos incidentes e garantir que o ambiente de trabalho permaneça seguro e respeitoso;
- Acionar, se necessário, os meios legais, incluindo o advogado da instituição.

Perguntas e respostas

- Qual o tempo limite para apresentar a ocorrência?

O tempo limite para a apresentação de uma ocorrência pode variar dependendo das políticas internas da organização e das regulamentações legais aplicáveis. No entanto, um prazo utilizado na instituição é de **10 dias** a partir da data em que o incidente foi detectado ou ocorreu. Este prazo permite que a ocorrência seja reportada de forma oportuna, facilitando a investigação e a resolução eficaz do problema.

Tempo Limite para Relato de Ocorrências:

Prazo de 10 Dias: Todas as ocorrências, incluindo situações de maus-tratos, negligência ou qualquer outro incidente relevante, devem ser formalmente apresentadas à Direção ou ao departamento responsável dentro de um prazo máximo de 10 dias a partir da data em que o incidente foi detectado ou ocorreu.

Exceções e Justificativas: Caso o relatório não possa ser feito dentro deste prazo devido a circunstâncias excepcionais, o colaborador deve comunicar imediatamente à Direção, justificando o atraso e fornecendo uma explicação detalhada.

Este prazo é importante para garantir que as ocorrências sejam tratadas enquanto as evidências e memórias ainda estão frescas, facilitando uma investigação mais precisa e a aplicação de medidas corretivas apropriadas.

- Quais os Procedimentos Internos da Direção?

- Repreensão;
- Repreensão Escrita;
- Perda de dias de férias;
- Processo de Inquirição;
- Processo Disciplinar;

Esses procedimentos garantem que a associação lide com questões disciplinares de forma estruturada, justa e conforme as normas legais, mantendo a integridade e o respeito dentro da organização.

- Quais os Procedimentos Externos da Direção?

Os procedimentos externos da Direção relacionados à necessidade de um pedido de auditoria envolvem a coordenação com entidades externas para garantir a conformidade e a eficácia das operações da associação.

Documento aprovado pela Direção da APADP

Agualva, _____ de _____ de _____

ANEXOS



FLUXOGRAMA

