



MANUAL DE GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS



CENTRO DE DIA

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Ay Jelo

Conteúdo

INTRODUÇÃO	3
OBJETIVOS.....	3
DEFINIÇÃO DE MAUS-TRATOS À PESSOA IDOSA	3
TIPOS DE MAUS-TRATOS, CARACTERÍSTICAS E CONSEQUÊNCIAS DE MAUS-TRATOS	4
PREVENÇÃO DE MAUS TRATOS	7
INDICADORES DE MAUS-TRATOS.....	8
PROCEDIMENTOS A ADOTAR EM SITUAÇÕES DE MAUS-TRATOS OU NEGLIGÊNCIA.....	9
MEDIDAS INTERNAS A IMPLEMENTAR PERANTE UMA DENUNCIA DE MAUS-TRATOS	10
1. Em contexto familiar, deve-se avaliar também o seguinte:	11
2. Ações que o/a DT deve ter perante uma situação de maus-tratos e negligência	12
BIBLIOGRAFIA.....	14
ANEXOS I	15
PROCEDIMENTOS LEGAIS.....	15
ANEXOS II	19
1 - GRELHA DE INDICADORES DE VIOLÊNCIA EM RESPOSTAS SOCIAS.....	19
2 – FICHA DE OCORRÊNCIAS DE INCIDENTES 1.....	22
3 – FICHA DE OCORRÊNCIAS DE INCIDENTES 2.....	23
4 – AVALIAÇÃO DE UMA OCORRÊNCIA.....	25



INTRODUÇÃO

O presente manual visa auxiliar os profissionais da Casa do Povo de São Luís no que respeita à identificação de situações que possam por em perigo ou comprometer o bem-estar físico, psicológico e emocional da pessoa idosa.

Com a implementação deste documento pretende-se sensibilizar, informar e aprofundar o conhecimento de toda a estrutura de recursos humanos ao serviço da Instituição, face a situações que venham a ser identificadas como maus-tratos, salvaguardando a promoção da qualidade de vida da pessoa idosa num quadro de absoluto respeito pelos seus direitos.

Pretende-se também, contribuir para que todos, se sintam capacitados para agir e/ou adotar medidas adequadas perante situações de maus-tratos, abusos ou negligência, sejam eles perpetuados por parte de trabalhadores ou por parte da pessoa idosa ou dos seus familiares.

Este manual enuncia os conceitos básicos mais relevantes sobre os maus-tratos, apresenta os processos de identificação dos mesmos, define a intervenção adequada as medidas de atuação da Casa do Povo de São Luís em situações de maus-tratos.

OBJETIVOS

Com este manual pretende-se que todos os trabalhadores/as da Casa do Povo de São Luís, aprofundem o seu conhecimento sobre a problemática dos maus-tratos mais comuns na pessoa idosa, sensibilizando-os e motivando-os para o papel relevante que têm na sua prevenção, visando uma intervenção adequada.

DEFINIÇÃO DE MAUS-TRATOS À PESSOA IDOSA

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), os maus-tratos na terceira idade são definidos como *“um ato único ou repetido, ou ainda como ausência de ação apropriada que cause danos, sofrimento ou angústia, e que ocorra dentro de um relacionamento de confiança”*.



Allycia

Os **abusos** e **maus-tratos** são todas e qualquer situação que não respeite os direitos fundamentais da pessoa idosa, causando perigo à sua integridade física, psicológica, social e/ou financeira, afetando o seu processo de envelhecimento, bem-estar e qualidade de vida.

As situações de maus-tratos referem-se também à não efetivação dos direitos da pessoa idosa ao nível dos cuidados de higiene, segurança, saúde, envelhecimento saudável, acesso à informação, comunicação, liberdades e escolhas pessoais.

Os maus tratos a pessoas idosas não ocorrem apenas nas famílias, pois há evidências de que também se verificam no contexto institucional, embora a sociedade esteja mais desperta para as ocorrências no seio familiar, pelo fato da consciência social suscitar a ideia de que nas instituições são mais bem cuidados.

Considera-se que a pessoa idosa está em situação de risco quando os prestadores de cuidados – família ou instituição – colocam em perigo os seus direitos enquanto cidadão.

Os maus-tratos a pessoas idosas são um fenómeno que vive do silêncio, muitas vezes, por receio da vítima, outras vezes pelo silêncio de quem sabe e não denuncia.

Por vezes as vítimas preferem não denunciar a situação por:

- Medo de perder o/a cuidador/a, ainda que esta seja a pessoa abusadora;
- Solidão;
- Perda de privacidade e relações familiares;
- Exposição pública e intervenção de terceiros;
- Represálias;
- A sua versão do(s) acontecimento(s) não ser considerada como verdadeira.

TIPOS DE MAUS-TRATOS, CARACTERÍSTICAS E CONSEQUÊNCIAS DE MAUS-TRATOS

Não existe unanimidade sobre os tipos de maus-tratos, contudo apresentamos a tabela seguinte adotada de definições mais usadas na literatura sobre o tema:



Alfêda

MANUAL DE GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

TIPOS DE MAUS-TRATOS	CARACTERÍSTICAS	EXEMPLOS	CONSEQUÊNCIAS
MAUS-TRATOS FÍSICOS	Produção de dor ou dano físico	Qualquer forma de agressão física – espancamento, golpes, queimaduras, fraturas, administração abusiva de fármacos ou tóxicos, alimentação forçada e castigos físicos.	Dores, feridas, fraturas, queimaduras e outros efeitos no corpo; Medo, depressão, sentimentos de insegurança, de desproteção, de desvalorização pessoal, de receio de expressar livremente os seus pensamentos e ideias, de reclamar do que considera injusto. Do uso abusivo de medicamentos, agravamento da saúde da pessoa, confusão, falta de confiança, sonolência, perda de concentração, desatenção e desinteresse pela vida
MAUS-TRATOS PSICOLÓGICOS E EMOCIONAIS	Produção de sofrimento, angustia ou aflição, por atos verbais e não verbais.	Atitudes que causam dano psicológico, como manipulação, ameaças, humilhação, chantagem afetiva, desprezo ou privação do poder de decisão, negação do afeto, isolamento e marginalização.	Tristeza, baixa autoestima, dificuldade em expressar sentimentos e afetos, depressão. Sentimentos de falta de consideração dos outros, de desproteção, insegurança, angústia, discriminação e mal-estar.
NEGLIGÊNCIA	Incapacidade, fracasso ou recusa em prestar cuidados imprescindíveis ao bem-estar da pessoa idosa.	Não satisfazer as necessidades básicas – negar á pessoa idosa a alimentação, os cuidados de higiene pessoal e da habitação, do conforto e segurança, tal como os cuidados médicos.	Lesões e traumas físicos, emocionais e sociais, principalmente pessoas idosas que se encontrem em situação de múltipla dependência e incapacidade.
ABUSO FINANCEIRO E MATERIAL	Uso ilegal, inapropriado, ou desautorização dos recursos financeiros e/ou materiais da pessoa idosa.	Roubo, transferências de dinheiro ou propriedade e desconto de cheques sem consentimento. Coagir a assinatura de	Perdas financeiras e económicas, impossibilidade ou limitação de utilização de bens próprios na satisfação de necessidades.



A. J. J. J.

		determinados documentos ou contratos. Uso indevido de tutela ou procuração, impedimento do uso e controlo do próprio dinheiro.	Sentimentos de insegurança, de dependência, de medo do futuro, depressão. Violação do direito da pessoa ao respeito, à privacidade e à capacidade de opção.
ABUSO SEXUAL	Contato sexual não consentido ou conversas com conteúdos sugestivos no âmbito sexual.	Toque indesejado, agressão sexual ou estupro, sodomia ou nudez forçada.	Vergonha, depressão, tristeza, auto-desvalorização, sentimento injustificado de culpa, sofrimento psíquico muito intenso, sentimento generalizado de desconfiança, dificuldade de relação afetiva, isolamento, ansiedade, dores, feridas, perda de sangue, lesões irreversíveis ou de difícil recuperação.
ABANDONO	Ausência ou deserção por parte do cuidador ou responsável, da prestação de cuidados à pessoa idosa.	Deserção da pessoa idosa no hospital, em lares, no centro comercial ou outros locais públicos.	Físicas – aumento da incidência de infeções decorrentes de um eventual estado de restrição física – pessoa acamada - e de falta de higiene básica. Psicológicas – instalação ou piora de sintomas depressivos, como tristeza, irritabilidade, apatia, inapetência ou fome excessiva e sonolência, com enorme sofrimento da pessoa idosa. Agravamento do estado de demência.
AUTONEGLIGÊNCIA	Conduta da pessoa idosa que ameaça a sua própria saúde ou segurança – excluindo situações de pessoas mentalmente capazes	Recusa ou fracasso em prover a si mesma os cuidados adequados, em termos de alimentação, hidratação hídrica, vestuário, abrigo, assistência sanitária e higiene pessoal, cuidados médicos,	Isolamento social, distúrbios que prejudicam a memória ou o julgamento – por exemplo demência. Múltiplas doenças crónicas, abuso de substâncias, depressão grave.



Alfêda

		conforto e segurança pessoal.	
ABUSO ATRAVÉS DO USO INDEVIDO DE MEDICAMENTOS	Uso de medicamentos sem finalidade terapêutica com o fim de controlar ou retrain o utente através de sobredosagem.	Utilização de sedativos e outras drogas semelhantes.	Agravamento da saúde do(a) utente, confusão, falta de confiança, sonolência, perda de concentração, desatenção e desinteresse pela vida, perda de capacidade funcional, morte.

PREVENÇÃO DE MAUS TRATOS

A Direção da Casa do Povo de São Luís aplica uma política de tolerância zero a situações de negligência, abuso ou maus-tratos, e reconhece o seu papel determinante na prevenção deste tipo de atos, pelo que os procedimentos estabelecidos de deteção, sinalização, análise e gestão devem ser o mais claros possível dando confiança aos(às) trabalhadores(as) na denuncia dos casos.

Temos a preocupação de humanizar e individualizar os cuidados e serviços prestados, assim como a forma de relação com cada pessoa idosa, no sentido de evitar os riscos da impessoalidade de procedimentos e de rotinas que favorecem o esquecimento de o superior interesse de todas e de cada uma das pessoas idosas. A impessoalidade de procedimentos e a falta da sua avaliação podem ser causa de sentimentos de desinteresse, abandono, depressão, baixa autoestima, desespero, dificuldade de projetos de futuro.

Importa considerar estes aspetos com a maior atenção, de harmonia também com as modernas aquisições do saber no domínio, por exemplo, das capacidades de sentir, exprimir, atuar e evoluir das pessoas, mesmo quando sofrendo de limitações significativas. Esquecê-lo com a justificação do “bom funcionamento” da Instituição é claramente um erro. O “bom funcionamento” só pode resultar da esclarecida consideração do interesse de cada pessoa idosa, avaliado em função do seu ritmo e condicionalismo específico.

Tratar a pessoa Idosa sem atender à sua singularidade e individualidade e sem considerar a sua vontade é um comportamento inaceitável, revelando desrespeito pelos seus direitos, necessidades e sensibilidade.



Prevenção Primária – Atos destinados a evitar o aparecimento de Maus-tratos através do controlo das causas e dos fatores de risco:

- Informação e ações de sensibilização;
- Formação aos cuidadores formais e informais;
- Promoção de um envelhecimento ativo.

Prevenção Secundária – Atos destinados a diminuir a prevalência de maus-tratos mediante a deteção e a intervenção precoce de forma a evitar consequências mais graves e a reincidência:

- Identificação e deteção de fatores de risco da pessoa idosa e do/a cuidador/a;
- Apoio aos/as cuidadores/as;
- Formação continua aos/as cuidadores/as;

Prevenção Terciária – Atos destinados a diminuir as consequências de uma situação de maus-tratos já produzida, minorando as sequelas e proporcionando qualidade de vida a pessoa idosa.

INDICADORES DE MAUS-TRATOS

As pessoas idosas podem ser maltratadas ou negligenciadas pelo/a prestado/a de cuidados, pela sua família, por si próprio ou por qualquer outra pessoa com quem tenham contato.

Detetar uma situação de maus-tratos nem sempre é fácil e, em alguns casos, só através de uma avaliação complexa e multidisciplinar se pode chegar a conclusões seguras. Assim, é importante ter em conta uma série de indicadores que apontam para a existência de maus-tratos, apresentados na tabela seguinte:

Indicadores de maus-tratos

Referentes à pessoa idosa	Referentes ao prestador de cuidados
Físicos - Ferimentos, fraturas, queimaduras, equimoses, golpes ou marcas de dedos, marcas de ter estado amarrado; - Má nutrição ou desidratação sem causas clínicas aparentes; - Falta de higiene.	- Sinais de cansaço. - Stress. - Desinteresse, recriminação injustificada de comportamentos da pessoa idosa. - Agressividade;



Arabela

MANUAL DE GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

<p><u>Comportamentais ou psicológicas</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Alterações dos hábitos alimentares;- Perturbações do sono;- Medo, confusão, resignação excessiva, apatia, depressão, desespero, angústia;- Tentativa de evitar contatos físicos, o olhar ou comunicação;- Tendência para o isolamento.	<p>- Desinteresse, recriminação injustificada de comportamentos da pessoa idosa.</p>
<p><u>Sexuais</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Alterações do comportamento sexual;- Alterações bruscas do humor;- Agressividade, depressão, auto mutilação;- Dores abdominais, hemorragias vaginais ou rectais, infeções genitais frequentes, equimoses nas regiões mamárias ou genitais;- Roupa interior rasgada ou com manchas, nomeadamente de sangue.	<p>Infantilização ou desumanização no trato, tentativa de evitar contatos da pessoa idosa com terceiros.</p>
<p><u>Financeiros</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Mudanças repentinas na forma de gerir os seus bens;- Alteração inesperada de um testamento;- Desaparecimento de joias e outros bens;- Transações suspeitas na conta bancária;- Falta de meios de conforto, apesar das possibilidades;- Falta ou insuficiência de recursos a cuidados de saúde, que meios financeiros próprios possibilitam ou facilitam.	<p>Comportamento defensivo ou evasivo quando confrontado com as suspeitas de maus-tratos.</p>

PROCEDIMENTOS A ADOTAR EM SITUAÇÕES DE MAUS-TRATOS OU NEGLIGÊNCIA

Perante a suspeita ou denúncia de uma situação de maus-tratos, negligência ou abuso existem formas de facilitar e incentivar a pessoa (utente ou trabalhador), a sentir segurança para apresentar queixa da situação sofrida, para que a mesma possa ser averiguada e encaminhada.

Neste sentido, perante uma denúncia de um utente, é importante:

- Ouvir** a pessoa idosa com toda a atenção.
- Confirmar** tudo o que a pessoa disse, a fim de garantir a correta perceção do que é relatado.



Luís

- c) **Fazer** perguntas que deem à pessoa possibilidade de relatar tudo o que aconteceu. **Evitar** questões cuja resposta seja “sim” ou “não”, garantindo que é obtido uma perspetiva global dos acontecimentos.
- d) **Mostrar** que acredita nos fatos.
- e) **Explicar** à pessoa que a situação tem de ser comunicada à Direção e que, eventualmente, mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança.
- f) **Assegurar** à pessoa que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito e que a sua segurança será sempre assegurada.
- g) **Encaminhar** sempre que se justificar para os órgãos competentes (saúde, polícia, tribunal).

Por outro lado, se um trabalhador presenciar de uma situação de violência deve:

- a) Tentar acalmar o ambiente;
- b) Pedir de forma **firme e assertiva** que o/a abusador/a altere o seu comportamento.
- c) **Não humilhar e nunca enfrentar com agressão**, para não fazer escalar a situação;
- d) Se o comportamento do/a agressor/a se tornar violento e constituir uma ameaça, **a sua prioridade deve ser proteger a si e aos outros do perigo** e pedir ajuda;
- e) Registrar a ocorrência e transmitir o sucedido à Direção Técnica.

Qualquer pessoa que testemunhe uma situação de violência deve comunicar o caso ao superior hierárquico o mais rapidamente possível, de maneira a proteger as pessoas de comportamentos abusivos. Deve-se registar a situação ocorrida para não se esquecer de nenhum detalhe e para que este registo possa ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso.

MEDIDAS INTERNAS A IMPLEMENTAR PERANTE UMA DENUNCIA DE MAUS-TRATOS

Sempre que se verifique situações de Maus-tratos na instituição, compete ao/a trabalhador/a que as identifica informar o/a Diretor/a Técnico/a (DT), que registará o sucedido no Registo de Ocorrências e preencherá a ficha de ocorrências de incidente de violência e a ficha de avaliação de ocorrências de incidente de Violência (anexo II).



Alfpa

MANUAL DE GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

Dependendo da gravidade da situação, o/a Diretor/a Técnico/a pode tomar medidas imediatamente após ouvir todas as partes envolvidas (situações menos graves) ou remeter o caso para a Direção da Casa do Povo.

Em casos graves, o/a DT deverá informar o Presidente da Direção que, após análise da ocorrência dá conhecimento aos restantes elementos da Direção e abre um inquérito para avaliar a queixa e, conseqüentemente, tomar as medidas ou mecanismos de sanção considerados adequados à situação, nomeadamente a sua sinalização às entidades competentes.

Independentemente da gravidade dos casos, é sempre essencial efetuar uma avaliação detalhada do caso tendo em conta os elementos clínicos, funcionais, os indícios de reflexos emocionais, intelectuais e sociais, os sinais de disfuncionalidade, entre outros.

Cabe à Direção Técnica garantir a clareza de todo o processo, mantendo os(as) familiares e responsáveis pelo(a) utente devidamente informados.

No decorrer deste processo é necessário assegurar que os direitos e segurança dos(as) utentes e trabalhadores(as) não são postos em causa em nenhum momento.

1. Em contexto familiar, deve-se avaliar também o seguinte:

A violência para com a pessoa idosa pode acontecer em diversos contextos, contudo, deve ter-se em especial atenção os riscos de maus-tratos em contexto familiar ou de relações pessoais.

Impõe-se que os(as) trabalhadores(as) da instituição avaliem e estejam atentos(as) a determinados fatores, nomeadamente:

- As características da família;
- O grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa;
- A qualidade do afeto;
- O sentido de responsabilidade dos(as) familiares em relação à pessoa idosa;
- O possível desgaste que os(as) familiares sentem face à situação;



- A natureza e grau das limitações da pessoa idosa e a sua capacidade de defesa.

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos e discriminação dos(as) utentes por parte dos familiares ou pessoas das suas relações pessoais, os(as) trabalhadores(as) devem:

- a) Informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) através do preenchimento da ficha de ocorrências de incidente de violência;
- b) O(a) Diretor(a) Técnico(a) deve então avaliar a situação, ouvindo todos(as) os(as) intervenientes e deve preencher a ficha de avaliação de Ocorrências de Incidentes de Violência, levando sempre o caso ao conhecimento e apreciação da Direção da Casa do Povo;
- c) O(a) Diretor(a) Técnico(a) e Equipa Técnica devem de seguida informar, formar e apoiar o(a) utente e demais familiares, de forma a superar a situação ou a acionar os meios legais disponíveis.

2. Ações que o/a DT deve ter perante uma situação de maus-tratos e negligência

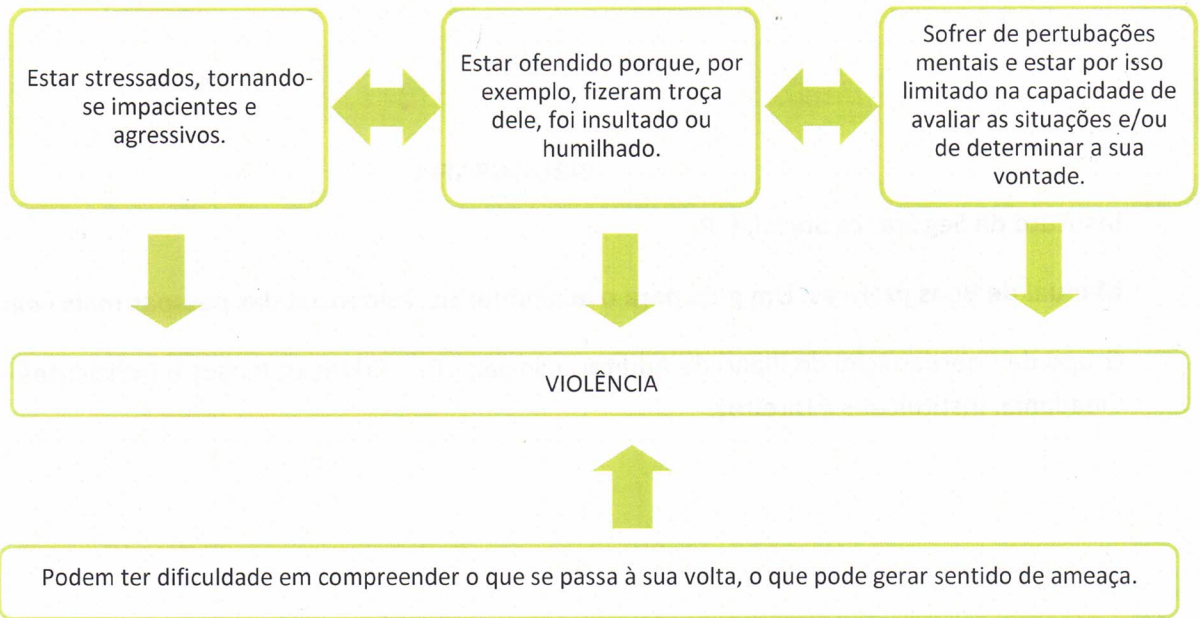
Depois de escutar todas as partes envolvidas neste processo, o/a DT deve:

- a) Garantir que os direitos dos/as trabalhadores/as, utentes e/ou seus familiares, são respeitados;
- b) Preencher a ficha de ocorrências de Incidência de Violência;
- c) Acionar os meios de sanção adequados m relação ao agente de maus-tratos.

Não são só os/as trabalhadores/as que maltratam, os maus-tratos podem ser cometidos pela pessoa idosa sobre o/a trabalhador/a ou outra pessoa idosa. Para uma boa intervenção, importa compreender porque é que a pessoa idosa se torna violenta ou pratica outras formas de maus-tratos. Os fatores podem ser muito diversos, mas a consideração do quadro que se segue pode ajudar a essa compreensão:



MANUAL DE GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS



Os/As trabalhadores/as 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/as idoso/as que podem tornar-se violentos e que tipos de situações poderão levar a esse efeito.

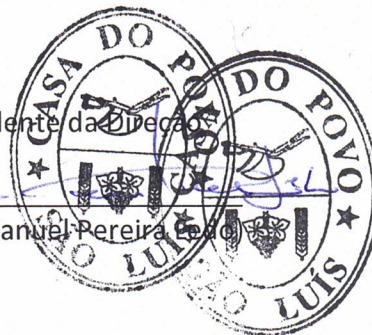
Quando um utente maltrata outro utente ou trabalhador/a da instituição, deve-se explicar que esse tipo de comportamento é totalmente inaceitável e mediar o entendimento entre as partes envolvidas no conflito ou discórdia.

Ressalva-se, claro está, que muitas situações se devem a perturbações mentais dos utentes e incompreensão dos atos praticados. Nestas situações, deve-se sempre, solicitar ajuda à equipa técnica.

São Luís, 22 de setembro 2025

O Presidente da Direção

(António Manuel Pereira, E.º)



Handwritten signature

BIBLIOGRAFIA

Instituto da Segurança Social, I. P.

Manual de Boas práticas: Um guia para o acolhimento residencial das pessoas mais velhas,

Grupo de Coordenação do Plano de Auditoria Social; CDI – Crianças, Idosos e Deficientes – Cidadania. Instituições e Direitos.



Ally Jeda

ANEXOS I
PROCEDIMENTOS LEGAIS

Breve indicação de princípios e normas legais aplicáveis.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS

Artigo 3.º - Todo o indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança.

Artigo 5.º - Ninguém pode ser submetido a tortura nem a penas ou a tratamentos cruéis, desumanos ou degradantes.

Constituição da República Portuguesa

Direitos, liberdades e Garantias Pessoais [Parte I, Título II, Capítulo I (Direitos, Liberdades e Garantias Pessoais)]

Artigo 13.º - Princípio da Igualdade

- a) Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei.
- b) Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, condição social ou orientação sexual.

Artigo 24.º - Direito à Vida

- a) A vida humana é inviolável.
- b) Em caso algum haverá pena de morte.

Artigo 25.º - Direito à Integridade Pessoal

- a) A integridade moral e física das pessoas é inviolável.
- b) Ninguém pode ser submetido a tortura, nem a tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanas.

Artigo 26.º - Outros Direitos Pessoais



- a) A todos são reconhecidos os direitos à identidade pessoal, ao desenvolvimento da personalidade, à capacidade civil, à cidadania, ao bom nome e reputação, à imagem, à palavra, à reserva da intimidade da vida privada e familiar e à proteção legal contra quaisquer formas de discriminação.
- b) A lei estabelecerá garantias efetivas contra a obtenção e utilização abusivas, ou contrárias à dignidade humana, de informações relativas às pessoas e famílias. A lei garantirá a dignidade pessoal e a identidade genética do ser humano, nomeadamente na criação, desenvolvimento e utilização das tecnologias e na experimentação científica.
- c) A privação da cidadania e as restrições à capacidade civil só podem efetuar-se nos casos e termos previstos na lei, não podendo ter como fundamento motivos políticos.

CARTA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS DA UNIÃO EUROPEIA

Artigo nº 25 – Direitos das Pessoas Idosas

A união reconhece e respeita o direito da pessoa idosa a uma existência condigna e independente e à sua participação na vida social e cultural.

CÓDIGO PENAL

Crimes contra a Vida – Artigo 131.º - Homicídio; Artigo 132.º - Homicídio Qualificados

- a) Crimes contra a integridade física – artigo nº 143.º - Ofensas à integridade Física Simples; artigo nº 144.º - Ofensa à Integridade Física Grave; artigo nº 146.º - Ofensa à Integridade Física Qualificada.
- b) Crimes Sexuais – crimes contra a liberdade sexual dos idosos: artigo nº 163 – Coação Sexual; artigo nº 164 – Violação; artigo nº 165 – Abuso Sexual da Pessoa Incapaz de Resistência; artigo nº 166 – Abuso Sexual de Pessoa Internada; artigo nº 167 – Fraude Sexual; artigo nº 169 – Tráfico de Pessoas; artigo nº 170 – Lenocínio; artigo nº 171 – Atos Exibicionistas.

Artigo nº 152 – Maus-tratos e infração de regras de segurança



1. Quem, tendo ao seu cuidado, à sua guarda, sob a responsabilidade da sua direção ou educação, ou a trabalhar ao seu serviço, pessoa menor ou particularmente indefesa, em razão de idade, deficiência, doença ou gravidez, e:
 - a) Lhe infligir maus-tratos físicos ou psíquicos ou a tratar cruelmente;
 - b) A empregar em atividade perigosas, desumanas ou proibidas;
 - c) A sobrecarregar com trabalhos excessivos;

É punido com pena de prisão de 1 a 5 anos, se fato não for punível pelo artigo nº 144.

2. A mesma pena é aplicável a quem infligir ao cônjuge, ou a quem com ele conviver em condições análogas às dos cônjuges, maus-tratos físicos ou psíquicos.
3. A mesma pena é também aplicável a quem infligir a progenitor de descendente comum em 1º grau maus-tratos físicos ou psíquicos.
4. A mesma pena é aplicável a quem, não observando disposições legais ou regulamentares, sujeitar trabalhador a perigo para a vida ou perigo de grave ofensa para o corpo ou para a saúde.
5. Se dos fatos previstos nos números anteriores resultar:
 - a) Ofensas à integridade física grave, o agente é punido com pena de prisão de 2 a 8 anos.
 - b) A morte, o agente é punido com pena de prisão de 3 a 10 anos.
6. Nos casos de maus-tratos previstos nos números 2 e 3 do presente artigo, ao arguido pode ser aplicada a pena acessória de proibição de contacto com a vítima, incluindo o afastamento desta, pelo o período máximo de 2 anos.

Para que se inicie o procedimento criminal pelo crime de maus-tratos previsto no art.º 152.º do Código Penal não é necessária queixa de ofendido. O Ministério Público tem legitimidade para iniciar esse procedimento, bastando para isso que tenha conhecimento da situação de maus-tratos.

Qualquer pessoa pode participar junto da polícia ou do Ministério Público situações de maus-tratos que tenha conhecimento. A participação é obrigatória para os trabalhadores (código penal – art.º 386.º) quando tomam conhecimento dos crimes no exercício das suas funções e por causa delas.



S. Luís

Lei nº 130/2015, de 4 de setembro – Estatuto da Vítima

1. Deve ser feita uma avaliação individual das vítimas especialmente, vulneráveis, a fim de determinar se devem beneficiar de medidas especiais de proteção.
2. As medidas especiais de proteção referidas no número anterior, são as seguintes:
 - a) As inquirições da vítima devem ser realizadas pela mesma pessoa, se a vítima assim o desejar, e desde que a tramitação do processo penal não seja prejudicada;
 - b) A inquirição das vítimas de violência sexual, violência baseada no género ou violência em relações de intimidade, salvo se for efetuada por magistrado do Ministério Público ou por juiz, deve ser realizada por uma pessoa do mesmo sexo que a vítima, se esta assim o desejar e desde que a tramitação do processo penal não seja prejudicada.
 - c) Medidas para evitar o contato visual entre as vítimas e os arguidos, nomeadamente durante a prestação de depoimento, através do recurso a meios tecnológicos adequados;
 - d) Prestação de declarações para memória futura, nos termos previstos no artigo 245.º;
 - e) Exclusão da publicidade das audiências, nos termos do artigo 87.º do Código de Processo Penal.



Alfede

ANEXOS II

1 - GRELHA DE INDICADORES DE VIOLÊNCIA EM RESPOSTAS SOCIAIS

Dimensões	Indicadores
Saúde	<ul style="list-style-type: none"> - Não procurar ajuda médica para os clientes, sempre que necessário. - Não informar o staff cliente e/ ou pessoas de referência 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 das pessoas incontinentes - Ignorar situações em que os clientes se queixam de dores - Não limpar dentaduras, óculos e outras próteses do cliente
Medicação	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Assédio Sexual - Fazer comentários homofóbicos - Falta de respeito pela sexualidade dos clientes, nomeadamente quanto à sua orientação sexual
Aspetos físicos	<ul style="list-style-type: none"> - Bater e empurrar os clientes - Arrastar as pessoas das cadeiras - Negligência na ajuda à alimentação - Não satisfação das solicitações para as necessidades fisiológicas
Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> - Praguejar com os clientes - Chamar aos clientes nomes impróprios - Fazer comentários sexistas - Fazer comentários racistas - Gritar e ameaçar os clientes - Conversas entre os colaboradores sobre os clientes, especialmente à frente deles, ignorando-os - Mentir e fazer intrigas entre os clientes, bem como entre a(s) pessoa(s) próxima(s)
Gestão patrimonial	<ul style="list-style-type: none"> - Reter o dinheiro dos clientes, sem ser a seu pedido - Cobrar dinheiro extra por ações ou tarefas associadas a serviços pagos



Alfalo

	<ul style="list-style-type: none"> - Retirar dinheiro, valores e objetos dos clientes, sem o seu consentimento - Pôr as economias dos clientes na conta pessoal de colaboradores ou dirigentes - Ser cúmplice quando as pessoas de referência gerem os recursos financeiros do cliente, 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	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de equipamentos em mau estado - Existência de barreiras à acessibilidade - Equipamento de segurança, prevenção e combate a incêndios inadequados e fora de prazo - Não providenciar sistemas de alarme acessíveis aos clientes - Não fazer sessões de informação e esclarecimento sobre segurança, para os clientes
Amenidades	<ul style="list-style-type: none"> - Divisões frias ou excessivamente quentes - Divisões sem arejamento - Decoração e mobílias sujas e/ou degradadas - Barreiras arquitetónicas internas e externas ao edificado - Iluminação inadequada e/ou restrição da luz natural - Clientes que dormem em colchões molhados, sujos ou em mau estado - Fechar os clientes fora e dentro das divisões
Confinamento	<ul style="list-style-type: none"> - 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...
Restrição sensorial	<ul style="list-style-type: none"> - Deixar os clientes com dificuldades de mobilização, sentados ou deitados, durante períodos de tempos extensos - 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
Privacidade	<ul style="list-style-type: none"> - 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



Alfede

	<ul style="list-style-type: none"> - Não garantir a privacidade do espaço durante a higiene pessoal dos clientes - Não permitir que o cliente esteja em privados com as pessoas de referência
Higiene pessoal	<ul style="list-style-type: none"> - Abrir material esterilizado sem ser na altura imediatamente prévia aos cuidados - Lavar vários clientes com a mesma água - Deixar os clientes sujos (fezes e urina) durante longo período de tempo - Uso de toalhas, esponjas, escovas de dentes e pensos comuns - Não ter em atenção o pudor dos clientes
Supervisão/Pessoal	<ul style="list-style-type: none"> - Não providenciar colaboradores com competências ajustadas e em número suficiente - Não facilitar oportunidades formativas aos colaboradores - Não se assegurar da integridade e referências profissionais dos colaboradores - Permitir o acompanhamento de pessoas idosas por pessoas não qualificadas - Não assegurar a existência permanente de colaboradores para fazer face a situações de emergência
Alimentação	<ul style="list-style-type: none"> - Não oferecer variedade de comida e bebida - Usar a restrição de alimentos como forma de castigo - Misturar vários tipos de comida pouco atraentes ao gosto - Servir comida mal cozida ou sem estar na temperatura adequada - Servir comida estragada e/ou fora de prazo - Má apresentação e fraca higiene dos suportes alimentares - Não respeitar as dietas alimentares ou necessidades diabéticas ou outras - Dar comida ou bebida que não seja do gosto do cliente - Usar substitutos de comida em vez de alimentos



Luís

2 – FICHA DE OCORRÊNCIAS DE INCIDENTES 1

Relatório Anterior: Não Sim Em caso afirmativo anexar relatório anterior

Nome do Cliente: _____

Data de nascimento ____ / ____ / ____

Sexo: Masc. Fem.

Outros envolvidos

Nome:

Relação c/ o Cliente Colaborador Cliente Familiar Outros

Nome:

Relação c/ o Cliente Colaborador Cliente Familiar Outros

Nome:

Relação c/ o Cliente Colaborador Cliente Familiar Outros

Nome:

Relação c/ o Cliente Colaborador Cliente Familiar Outros

Descrição dos ferimentos ou condição do cliente e as razões porque se suspeita de abuso/negligência. Deve incluir todos os elementos que possam contribuir para o esclarecimento do ocorrido

MEDIADAS TOMADAS OU A SEREM TOMADAS FACE AO OCORRIDO

Notificação Policial

Notificação Policial

Exames Médicos

Comunicação à família/pessoa de referência

Comunicação Interna a:

Outras:



Luís

MANUAL DE GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

3 – FICHA DE OCORRÊNCIAS DE INCIDENTES 2

Categoria dos Incidentes (Assinale todas as que se apliquem)

Data do Incidente:	Cliente/Colaborador
Hora:	Apelido:
Local:	Nome:
1. Agressão Física para com:	
<input type="checkbox"/> Colaboradores	
<input type="checkbox"/> Clientes	
<input type="checkbox"/> Si próprio	
<input type="checkbox"/> Propriedade (bens)	Danos estimados em: _____ €
<input type="checkbox"/> Outros (especifique) _____	
2. Intervenção Física	
<input type="checkbox"/> Escolta	
<input type="checkbox"/> Contenção parcial	
<input type="checkbox"/> Contenção em crise	Duração: _____ minutos
3. Ausência sem comunicação	
<input type="checkbox"/> Local desconhecido	
<input type="checkbox"/> Localizado, sem ter ainda regressado	
<input type="checkbox"/> Regresso à Instituição	Duração da Ausência: _____ minutos
4. Danos/violência no cliente infligido por:	
<input type="checkbox"/> Acidente	
<input type="checkbox"/> Si próprio	
<input type="checkbox"/> Outro cliente	
<input type="checkbox"/> Colaborador da Instituição	
<input type="checkbox"/> Outros (especifique) _____	
5. Medicação	
<input type="checkbox"/> Ataque/dominação	
<input type="checkbox"/> Erro de medicação	
<input type="checkbox"/> Emergência por doença ou violência	
<input type="checkbox"/> Recusa na toma de medicação	
6. Suicídio	
<input type="checkbox"/> Conceptualização verbal	
<input type="checkbox"/> Ameaça verbal	
<input type="checkbox"/> Tentativa ou gesto físico	
7. Ingestão de substâncias	
<input type="checkbox"/> Suspeita ou observada	
<input type="checkbox"/> Admitida pelo cliente	
<input type="checkbox"/> Medicação documentada	
8. Comportamento Social Negativo	
<input type="checkbox"/> Ameaça	
<input type="checkbox"/> Contato policial	
<input type="checkbox"/> Ameaças verbais	
<input type="checkbox"/> Outros (especifique) _____	
9. Abuso Sexual/comportamento impróprio para com:	
<input type="checkbox"/> Cliente	
<input type="checkbox"/> Colaborador	
<input type="checkbox"/> Outro (especifique) _____	
10. Alegação de abuso para com:	
<input type="checkbox"/> Colaboradores	



Arjeto

MANUAL DE GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

<input type="checkbox"/> Clientes			
<input type="checkbox"/> Pessoas de referência			
<input type="checkbox"/> Outros (especifique): _____			
11. Tipo de Alegação			
<input type="checkbox"/> Física			
<input type="checkbox"/> Sexual			
<input type="checkbox"/> Negligência			
<input type="checkbox"/> Outros (especifique): _____			
12. Ficha de ocorrência enviada:			
<input type="checkbox"/> Não investigado			
<input type="checkbox"/> Decisão de investigação pendente			
<input type="checkbox"/> Vai ser investigado			
13. Ações negativas por parte de colaboradores			
<input type="checkbox"/> Verbal contra cliente			
<input type="checkbox"/> Física contra cliente			
<input type="checkbox"/> Outros (especifique): _____			
14. Colaboradores magoados:			
<input type="checkbox"/> Durante o processo de contenção			
<input type="checkbox"/> Infligido pelo cliente			
<input type="checkbox"/> Outros (especifique): _____			
15. Fonte de informação			
<input type="checkbox"/> Observada pelos colaboradores			
<input type="checkbox"/> Cliente			
<input type="checkbox"/> Outros (especifique): _____			
Colaborador	Diretor(a) Técnico(a)	Cliente	Outros
Ass.	Ass.	Ass.	Ass.
Data	Data	Data	Data



Alfêdo

4 – AVALIAÇÃO DE UMA OCORRÊNCIA

COMPORTAMENTO (descreva o comportamento do cliente, colaborador e outros)	
COMPORTAMENTO (descreva todas as intervenções imediatas e as suas consequências)	
MEDIDAS TOMADAS OU A SEREM TOMADAS FACE AO OCORRIDO	
Notificação Policial <input type="checkbox"/>	Notificação Policial <input type="checkbox"/>
Exames Médicos <input type="checkbox"/>	Comunicação Família/Pessoa de referência <input type="checkbox"/>
Esta ficha foi preenchida por: _____ Função: _____	
Informação recolhida ou presencial, por:	
Caso seja um(a) colaborador(a) indique a função:	
Observações:	

