



A.S.C.R.D.P.P. – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

**MANUAL DE METODOLOGIA PARA A
GESTÃO E PREVENÇÃO DE
SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA,
ABUSOS E MAUS-TRATOS**



Nota Introdutória

O presente manual visa auxiliar os profissionais da Associação Social C. R. D de Parada de Pinhão no que respeita à identificação de situações de maus-tratos a idosos, para que possam aprofundar o seu conhecimento sobre esta temática, por forma a que saibam agir perante tais situações, adotando as medidas adequadas.

Abordamos, neste manual, a problemática dos maus-tratos na terceira idade, designadamente as suas diferentes tipologias para as quais se apresentam alguns fatores de risco de maus-tratos a idosos; indicamos alguns instrumentos de rastreio de deteção de maus-tratos; Sugerimos as formas de intervenção/ denúncia e as medidas a adotar em caso de situações internas.

Objetivos

Com o presente manual pretende-se que os colaboradores desta IPSS aprofundem o seu conhecimento sobre a problemática dos maus-tratos mais comuns nos idosos, visando uma atuação adequada, particularmente no que concerne à sua prevenção.

Definições

Maus-tratos a idosos:

Segundo a OMS (Organização Mundial de Saúde), os maus-tratos na terceira idade são definidos como “um acto único ou repetido, ou ainda, ausência de acção apropriada que cause dano, sofrimento ou angustia e que ocorram dentro de um relacionamento de confiança”.

Trata-se de um “Comportamento destrutivo dirigido a pessoa idosa, que ocorre no contexto de uma relação onde existe confiança, reveste intensidade ou frequência suficiente para produzir efeitos nocivos de carácter físico, psicológico, social ou financeiro, acarretando sofrimento, lesão, dor, perda ou violação de direitos humanos e diminuição da qualidade de vida.” (Hudson 1991).

Formas de maus-tratos a idosos:

Maus-tratos físicos – qualquer forma de agressão física (spancamentos, golpes, queimaduras, fraturas, administração abusiva de fármacos ou tóxicos, abusos sexuais).

Maus-tratos psicológicos ou emocionais – condutas que causam dano psicológico como por exemplo: manipulação, ameaças, humilhações, chantagem afetiva, desprezo ou privação do poder de decisão, negação do afeto, isolamento e marginalização.

Negligência – não satisfazer as necessidades básicas (negação de alimentos, cuidados higiénicos, habitação, segurança e cuidados médicos).

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

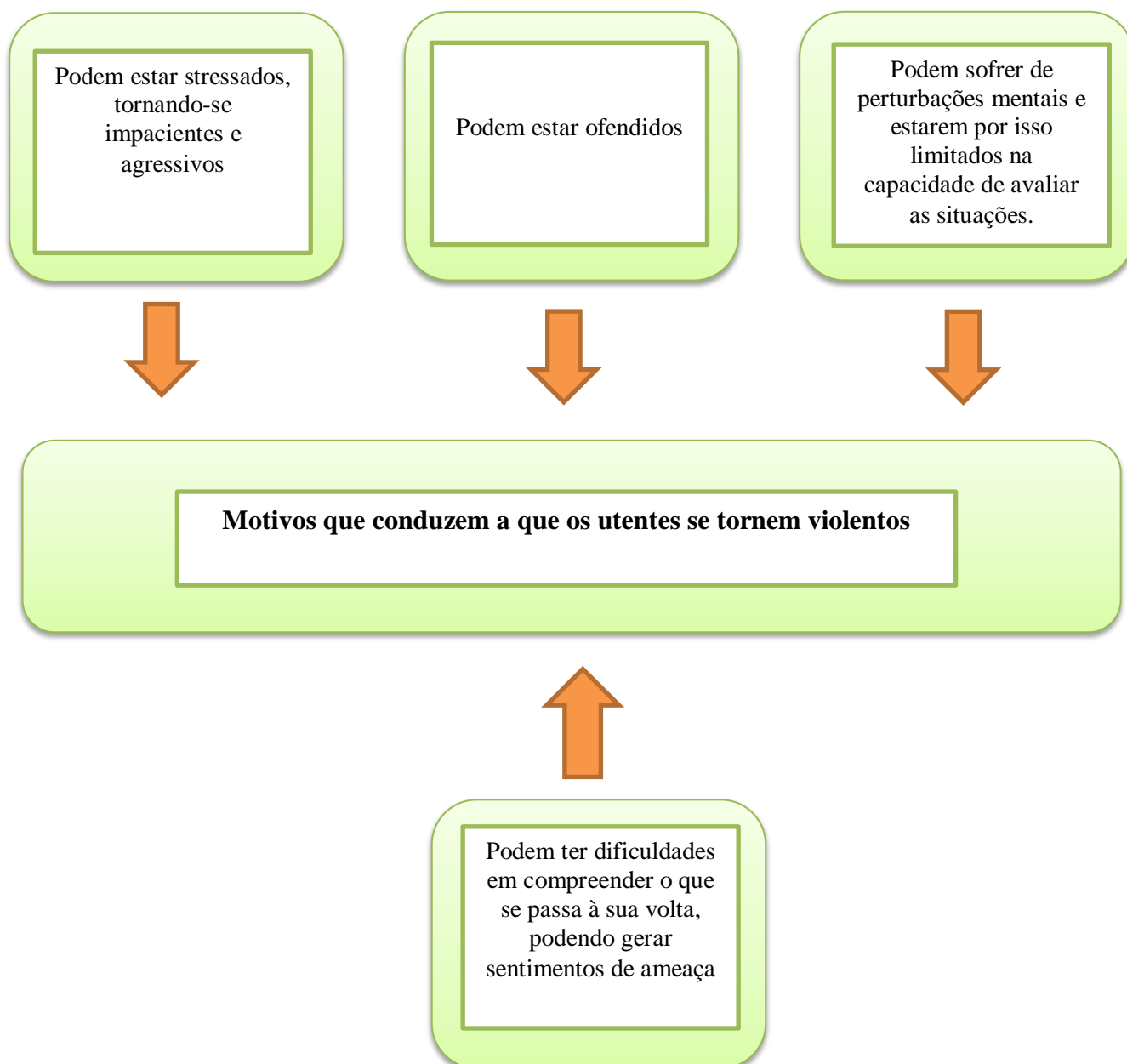
Auto-negligência – incapacidade de um indivíduo desempenhar tarefas de autocuidado.

TIPOS DE MAUS-TRATOS	CONSEQUÊNCIAS
<p>Físicos – agressões com recurso a meios de contenção física inadequada.</p>	<p>Dores, feridas, fraturas, queimaduras e outros efeitos no corpo. Medo, depressão, sentimento de insegurança, de desproteção, de desvalorização pessoal, de receio de expressar livremente os seus pensamentos e ideias, de reclamar do que considera injusto.</p>
<p>Psicológicos e emocionais – insultar, caluniar, aterrorizar, tratar de forma brusca, desrespeitar, humilhar, fazer a pessoa sentir-se rejeitada ou pouco amada, manipular as suas emoções, obrigá-la a participar em atividades lúdicas, religiosas, desportivas ou outras contra a sua vontade ou sem lhe dar hipótese de escolha, não lhe permitir ter autonomia e capacidade de decisão, impedindo ou restringindo o acesso a pessoas e afetos.</p>	<p>Tristeza, baixa auto-estima, dificuldade em expressar sentimentos e afetos, depressão, sentimentos de falta de consideração dos outros, de desproteção, insegurança, angústia, discriminação e mal-estar.</p>
<p>Com efeitos patrimoniais – apropriação, extorsão, exploração e/ou utilização ilegítima do dinheiro e outros bens do utente.</p>	<p>Perdas financeiras e económicas, impossibilidade ou limitação de utilização de bens próprios na satisfação de necessidades, sentimentos de insegurança, de dependência, de medo do futuro, depressão. Violação do direito do utente ao respeito, à privacidade e à capacidade de escolha.</p>
<p>Uso indevido de medicamentos – uso de medicamentos sem finalidade terapêutica, com o fim de controlar ou retrainir o utente, nomeadamente através da sobredosagem, utilização de sedativos e outras drogas semelhantes.</p>	<p>Agravamento da saúde do utente; confusão, falta de confiança, sonolência, perda de concentração, desatenção e desinteresse pela vida.</p>

A Associação Social C. R. D. de parada de Pinhão procura individualizar o relacionamento com os seus utentes, no sentido de evitar a impessoalidade de procedimentos e favorecer rotinas que conduzam ao esquecimento. É interesse da Instituição garantir uma atuação adequada para cada utente, por forma a proporcionar-lhes a uma resposta de excelência. Assim, cada utente deverá ser sempre considerado de forma individualizada, atendendo às suas vontades, necessidades e direitos.

Os maus-tratos podem ser cometidos pelos colaboradores da Instituição a utentes, mas também por utentes a colaboradores ou a outros utentes.

Torna-se elementar compreender as razões que levam os utentes a assumir uma atitude violenta:



Fatores de risco de maus-tratos nas Instituições:

- Falta de formação dos colaboradores;
- Sobrecarga de trabalho;
- Falta de pessoal;
- Instituição mal adaptada às necessidades dos idosos;
- Falta de recursos materiais;
- Normas de funcionamento inadequadas;
- Desresponsabilização;
- Falta de controlo por parte da Instituição.

As situações de violência podem ir de incidentes de pouca importância até episódios que ameaçam a integridade física e psicológica da vítima. Os utentes deverão ser protegidos de quaisquer atos de violência e os colaboradores deverão, também, proteger-se sabendo identificar quais os idosos com mais probabilidades de se tornarem violentos, evitando comportamentos e situações possam conduzir à violência.

Numa situação de maus-tratos ou conduta de violência, torna-se imperativo ressaltar que este tipo de comportamento é totalmente inaceitável, sendo determinante mediar o entendimento entre as partes envolvidas no conflito ou discórdia. Em determinadas situações, o apoio específico de psicólogos, psiquiatras ou outros profissionais de saúde é indispensável.

Prevenção

• Primária

Atos destinados a evitar o aparecimento de maus-tratos através do controlo das causas e dos fatores de risco:

- Informação/Ações de sensibilização.
- Formação aos cuidadores.
- Promoção de um envelhecimento ativo.

• **Secundária**

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

- Identificação e detecção de fatores de risco do idoso e do cuidador.
- Apoio aos cuidadores.
- Formação continuada a cuidadores.

• **Terciária**

Atos destinados a diminuir as consequências de uma situação de maus-tratos já produzida, minorando as sequelas e proporcionando qualidade de vida ao idoso:

- Tratamento e reabilitação do idoso vítima de maus-tratos - apoio médico, psicológico, social, jurídico e económico.
- Tratamento e reabilitação do agressor - Intervenções psicoterapêuticas (técnicas de autocontrolo, tratamento de casos de alcoolismo e de toxicodependência)

As pessoas idosas são particularmente vulneráveis aos maus-tratos, uma vez que se encontram frequentemente numa situação de fragilidade e dependência.

Para evitar maus-tratos, como prestadores de cuidados, temos de estar preparados para:

- Preveni-los.
- Evitá-los.

- Saber identificar sinais e sintomas, de forma a detetá-los em tempo útil.
- Agir para lhes pôr termo e responsabilizar os seus autores.
- Fazer tudo para a recuperação da vítima, mediante a superação dos efeitos.

Uma atuação adequada implica formação que torne os profissionais capazes de agir sem preconceitos e estereótipos; de aplicar os conhecimentos indispensáveis e de articular as atuações que a especificidade da situação exija, tendo **SEMPRE** em conta o **superior interesse do utente**.

A nossa missão é proporcionar um envelhecimento saudável e digno aos nossos utentes, favorecendo-lhes uma participação plena enquanto cidadãos, designadamente em atividades educativas, culturais, espirituais, sociais e económicas.

A prevenção passa também pelo planeamento dos cuidados que deverá ser abordada e discutida em reuniões. Os colaboradores deverão ser encorajados a falar aos seus superiores hierárquicos sobre as suas preocupações ou frustrações, numa tentativa de reduzir tensões e resolver os conflitos em causa.

Prestar cuidados a pessoas idosas é, inevitavelmente, uma tarefa desgastante, pelo que se torna recomendável um regime de rotatividade, para evitar a saturação dos colaboradores e a criação de vícios na intervenção.

O que fazer em caso de maus-tratos?

Os idosos podem ser maltratados ou negligenciados pelo prestador de cuidados, pela sua família, por si próprios ou por qualquer outra pessoa que com eles tenha contacto.

Detetar uma situação de maus-tratos nem sempre é fácil. 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.

- **Indicadores relativos ao idoso:**

Físicos – ferimentos, fraturas, queimaduras, equimoses, golpes ou marcas de dedos, marcas de ter estado amarrado, medicação excessiva ou insuficiente, má nutrição ou desidratação sem causa clínica aparente, falta de higiene.

Comportamentais ou psicológicos – alterações dos hábitos alimentares, perturbações do sono, medo, confusão, resignação excessiva, apatia, depressão, desespero, angústia, tentativa de evitar contactos físicos, o olhar ou a comunicação, tendência para o isolamento;

Sexuais – alterações do comportamento sexual, alterações bruscas do humor, agressividade, depressão, auto-mutilação, dores abdominais, hemorragias vaginais ou retais, infeções genitais frequentes, equimoses nas regiões mamária ou genital, roupa interior rasgada ou com manchas, nomeadamente de sangue.

Financeiros – mudanças repentinas na forma de gerir os seus bens; alteração inesperada de um testamento; desaparecimento de jóias, dinheiro e outros bens; transações suspeitas na conta bancária; falta de meios de conforto, apesar das possibilidades; falta ou insuficiência de recurso a cuidados de saúde, que meios financeiros próprios possibilitam ou facilitam.

➤ **Indicadores relativos ao prestador de cuidados**

Sinais de cansaço, *stress* ou desinteresse; recriminação injustificada de comportamentos do residente (ex.: incontinência ou dificuldade de mobilidade); agressividade, infantilização ou desumanização no trato; tentativa de evitar contactos do utente com terceiros; comportamento defensivo, agressivo ou evasivo quando confrontado com a suspeita de maus-tratos.

Como facilitar uma queixa de maus-tratos ou negligência?

1. Ouça o utente com toda a atenção e confirme tudo o que ele lhe disse, a fim de verificar se percebeu corretamente o que ele lhe contou.
2. Faça perguntas que permitam ao utente a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu; evite questões cuja resposta seja "sim" ou "não" (só assim poderá obter uma perspectiva global dos acontecimentos).

3. Mostre que acredita nos factos.

4. Explique ao utente que a situação poderá ter de ser comunicada à Direção da Instituição.

5. Explique ao utente que, eventualmente, mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança.

6. Assegure ao utente que tudo o que relatou será tratado de forma confidencial e com todo o respeito.

Medidas internas a adotar:

Sempre que se verifiquem situações de maus-tratos, compete ao colaborador que as identifica informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) que registará o sucedido no livro de Registo de Ocorrências. Dependendo da gravidade da situação, o(a) Diretor(a) Técnico(a) pode tomar medidas imediatas (situações menos graves) ou remeter a questão para o Presidente da Instituição. Em casos mais graves, o(a) DT deverá informar o Presidente e tomar as medidas consideradas adequadas à situação, nomeadamente a sua sinalização às entidades competentes. Em situações emergentes, será imperativa uma atuação imediata, devendo, qualquer um dos colaboradores, de forma responsável e ponderada, sinalizar as entidades competentes, das quais se destacam:

INEM: 112

GNR Sabrosa: 259 930 733

CIAV- (Centro de Informação Antivenenos do INEM): 808 250 143

APAV: 707 200 077

Importa salientar que devem, também, ter-se em especial atenção os riscos de maus-tratos em contexto familiar. Torna-se elementar que se avaliem, 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 familiares em relação à pessoa idosa; o possível desgaste que os familiares sentem face à situação; a natureza e grau das limitações da pessoa e a sua capacidade de defesa.

Procedimento Legal

Declaração Universal dos Direitos Humanos:

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

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 I, Título II, Capítulo I (Direitos, Liberdades e Garantias Pessoais)]: art.º 13.º - Princípio da Igualdade; art.º 24.º - Direito à Vida; art.º 25.º - Direito à Integridade Pessoal; art.º 26.º - Outros direitos pessoais; art.º 18.º - Força jurídica dos preceitos constitucionais respeitantes aos direitos, liberdades e garantias.

Artigo 13.º - Princípio da Igualdade

1. Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei.
2. 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, situação económica, condição social ou orientação sexual.

Artigo 24.º - Direito à Vida

1. A vida humana é inviolável.
2. Em caso algum haverá pena de morte.

Artigo 25.º - Direito à Integridade pessoal

1. A integridade moral e física das pessoas é inviolável.
2. Ninguém pode ser submetido a tortura, nem a tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanos.

Artigo 26.º - Outros direitos pessoais

1. 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 protecção legal contra quaisquer formas de discriminação.
2. A lei estabelecerá garantias efectivas 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.
3. A privação da cidadania e as restrições à capacidade civil só podem efectuar-se nos casos e termos previstos na lei, não podendo ter como fundamento motivos políticos.

Código Penal

Crimes contra a vida (art.º 131.º - Homicídio; art.º 132.º Homicídio Qualificado)

Crimes contra a integridade física (art.º 143.º - Ofensa à Integridade Física Simples; art.º 144.º - Ofensa à Integridade Física Grave; art.º 146.º - Ofensa à Integridade Física Qualificada).

Crimes Sexuais (Crimes contra a liberdade sexual dos idosos: art.º 163.º- Coacção Sexual; art.º 164.º - Violação; art.º 165.º - Abuso sexual de Pessoa Incapaz de Resistência; art.º 166.º Abuso Sexual de Pessoa Internada; art.º 167.º Fraude Sexual; art.º 169.º - Tráfico de Pessoas; art.º 170.º Lenocínio; art.º 171.º - Actos Exibicionistas).

Artigo 152.º - Maus-tratos e infracção de regras de segurança

1. Quem, tendo ao seu cuidado, à sua guarda, sob a responsabilidade da sua direcção 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 actividades perigosas, desumanas ou proibidas;
- c) A sobrecarregar com trabalhos excessivos;

É punido com pena de prisão de 1 a 5 anos, se o facto não for punível pelo artigo 144.º.

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 1.º 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 factores previstos nos números anteriores resultar:

a) Ofensa 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 período máximo de dois anos.

Para que se inicie o procedimento criminal pelo crime de maus-tratos do art.º 152.º do Código Penal não é necessária queixa do ofendido. O Ministério Público tem legitimidade para iniciar esse procedimento, bastando para isso que tenha conhecimento da situação de maus-tratos.

- ❖ **Qualquer pessoa pode e deve participar às autoridades locais (PSP ou GNR) ou junto ao Ministério Público situações de maus-tratos de que tenha conhecimento. A participação é obrigatória para os funcionários (com o sentido do art.º 386.º do Código Penal) quanto aos crimes de que tomem conhecimento no exercício das suas funções e por causa delas.**

Bibliografia

- Manual de Boas Práticas: Um guia para o acolhimento residencial das pessoas mais velhas. Instituto da Segurança Social, I.P. Autores: Grupo de coordenação do plano de auditoria social.
- CID – Crianças, idosos e deficientes – Cidadania, Instituições e Direitos.
- Manual de Maus- tratos Fundação Luiz Bernardo de Almeida.