



# Manual de Prevenção de Negligência Abuso e Maus- tratos

Revisão do documento a 15 /11/2022  
Elaborado por: Equipa Técnica

**APROVADO PELA DIREÇÃO DA AURPIC**

Data:

Assinatura:

Morada: Rua Soldado Luís, nº2-A, 2855-154 Corroios

Telefone:212534618

Email: [aurpic@sapo.pt](mailto:aurpic@sapo.pt)

## **ÍNDICE**

Introdução	<b>Pág. 2</b>
Conceitos	<b>Pág. 3</b>
Definição de Maus-tratos	<b>Pág. 4</b>
Tipos de Maus-Tratos e suas Consequências	<b>Pág. 5</b>
Indicadores de Existência de Maus-Tratos	<b>Pág. 6</b>
O que fazer se presenciar um Colaborador(a) a maltratar ou negligenciar um Utente?	<b>Pág. 7</b>
Negligência / Maus-Tratos por parte de Colaboradores	<b>Pág. 7</b>
Negligência / Maus-Tratos por parte de Familiares	<b>Pág. 7</b>
Negligência / Maus-Tratos por parte de Utentes	<b>Pág. 8</b>
Como avaliar uma situação de Maus-Tratos?	<b>Pág. 8</b>
Como facilitar uma queixa de Maus-Tratos ou Negligência?	<b>Pág. 8</b>
Prevenção de situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos	<b>Pág. 9</b>
Anexos	<b>Pág.10</b>

# *Introdução*

O presente documento visa constituir um instrumento de trabalho útil para todos os profissionais e equipas que, nos diferentes níveis da prestação de cuidados, trabalham na promoção da saúde dos idosos, sendo este um instrumento de auxílio aos seus profissionais, utentes e familiares na sinalização ou despiste de situações que possam pôr em perigo ou comprometer o bem-estar psíquico-emocional e físico dos seus utentes, família e/ou profissionais.

Pretende-se assim contribuir para:

- Sensibilizar e motivar os colaboradores da AURPIC sobre o seu papel na prevenção e intervenção nos maus-tratos;
- Clarificar e uniformizar os conceitos básicos mais importantes sobre os maus-tratos (definição, tipologia, sinais, sintomas e indicadores);
- Facilitar os processos de identificação e intervenção, indicando quando, como e quem deve intervir numa determinada situação observada;
- Promover atuações coordenadas entre as diferentes entidades com responsabilidade de intervenção neste domínio.

O presente manual define as regras e formas de atuação para eventuais situações em que ocorra negligência, abusos, maus-tratos e discriminação, seja por parte dos colaboradores, utentes e familiares ou outros.

Todos os elementos da AURPIC têm de ter conhecimento deste manual e agir em conformidade, face a situações que venham a ser identificadas / sinalizadas, salvaguardando a promoção da qualidade de vida dos utentes e intervenientes, num quadro de absoluto respeito pelos seus direitos.

## **Conceitos**

Embora exista uma multiplicidade de situações que consubstanciam a prática de maus-tratos, aliada à diversidade de formas clínicas que é possível constatar, o fenómeno pode ser classificado em diferentes tipos, nomeadamente: negligência, maltrato físico, abuso sexual, maltrato psicológico e síndrome de Munchausen por procuração. Iremos definir cada um deles para um melhor entendimento e identificação:

**Negligência:** É considerado um ato negligência sempre que não são prestados os cuidados e necessidades básicas a um indivíduo, como: alimentação, higiene, cuidados médicos, segurança e condições habitacionais.

**Maus-tratos:** Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), são considerados maus-tratos atos únicos ou repetidos provocados por pessoas de confiança da vítima, e que lhe causam danos, sofrimento ou angústia. São formas de Maus-tratos: físicos, psicológicos/emocionais, abuso sexual, abuso económico, Síndrome de Munchausen por Procuração.

**Síndrome de Munchausen por Procuração:** também conhecida como transtorno factício, é um transtorno psicológico em que as pessoas simulam sintomas ou forçam o aparecimento de doenças. Pessoas com esse tipo de **síndrome** inventam repetidamente doenças e frequentemente vão de hospital em hospital em busca de tratamento.

**Maltrato físico:** diferentes formas de agressão física (queimaduras, fraturas, traumatismos crânio-encefálicos, lesões abdominais, sufocação, intoxicações, ...).

**Maltrato psicológico/emocional:** comportamentos que causem danos psicológicos (manipulação, ameaça, humilhação, chantagem, desprezo, privação do poder de decisão, negação do afeto, isolamento e marginalização).

**Abuso sexual:** Envolvimento de um menor em atividades sexuais que visam a satisfação de um adulto, correspondendo a uma relação de poder ou de autoridade por parte do adulto em que a criança ou jovem ainda não tem maturidade para perceber que está a ser vítima.

# Definição de maus-tratos

Maus-tratos são comportamentos destrutivos que desrespeitam direitos fundamentais da pessoa. Muitas vezes ocorrem no contexto de uma relação onde existe uma posição de autoridade ou confiança. Os maus-tratos podem 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.

Por “abusos e maus-tratos” serão consideradas todas as ações ofensivas ou o não provimento dos direitos fundamentais da pessoa, afetando a sua qualidade de vida, nomeadamente, no que concerne a agressões físicas, violência psicológica, abuso sexual, e omissão de ações indispensáveis à satisfação das necessidades fundamentais.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) define maus-tratos na terceira idade como 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. Esse cenário é atualmente uma preocupação relacionada com a saúde pública e a violação dos direitos humanos e, por não ter um fator unicausal, trata-se de um fenómeno biopsicossocial.

## **Formas de maus-tratos:**

- Maus-tratos físicos;
- Maus-tratos psicológicos ou emocionais;
- Negligência;
- Abuso económico;
- Autonegligência;
- Entre outros ...

## TIPOS DE MAUS-TRATOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS

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

## INDICADORES DE 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 uma série de indicadores que apontam para a existência de maus-tratos.

Relativos ao Utente	Relativos aos prestadores de cuidados
<b>Físicos:</b> - Ferimentos; - Desidratação; - Falta de higiene;	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sinais de cansaço;</li><li>• Stress;</li><li>• Desinteresse;</li><li>• Recriminação injustificada de comportamentos do residente; Agressividade;</li><li>• Infantilização ou desumanização no trato; Tentativa de evitar contactos do residente com terceiros;</li><li>• Comportamento defensivo.</li></ul>
<b>Comportamentais ou Psicológicos:</b> - Alterações dos hábitos alimentares; - Perturbações de sono; - Medo, depressão, isolamento;	
<b>Sexuais:</b> - Alterações do comportamento sexual; - Automutilação; - Agressividade, alterações bruscas de humor;	
<b>Financeiros:</b> - Mudanças repentinas na gestão dos bens; - Alteração inesperada de testamento.	

## **O QUE FAZER SE PRESENCIAR UM COLABORADOR A MALTRATAR OU NEGLIGENCIAR UM UTENTE?**

- Tentar acalmar o ambiente;
- Pedir firme e assertivamente que o abusador 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 Direção da AURPIC.

## **NEGLIGÊNCIA / MAUS-TRATOS POR PARTE DOS COLABORADORES**

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação do utente por parte dos colaboradores, o Diretor-Técnico deve:

- Ouvir todas as partes envolvidas;
- 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 (Anexo 2 e 3);
- Acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção adequados.

## **NEGLIGÊNCIA / MAUS-TRATOS POR PARTE DOS FAMILIARES**

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

- Informar a Diretora Técnica e/ou outro elemento da Equipa Técnica para preenchimento da Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência;
- A Diretora Técnica e/ou outro elemento da Equipa Técnica, na presença de um elemento da Direção da AURPIC, devem então avaliar a situação,

ouvindo todos os intervenientes e preencher a Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência, levando sempre ao conhecimento e apreciação da Direção da AURPIC;

- A Diretora Técnica e/ou Equipa Técnica devem de seguida informar, formar e apoiar o utente e demais familiares, de forma a superar a situação ou a acionar os meios legais disponíveis.

## **NEGLIGÊNCIA / MAUS-TRATOS POR PARTE DOS UTENTES**

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação dos colaboradores por parte dos utentes, a Diretora Técnica deve:

- Escutar todas as partes envolvidas;
- Garantir que os direitos dos colaboradores não são postos em causa;
- Preencher a Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência;
- Acionar junto dos utentes os mecanismos de sanção adequado, de acordo, com a aprovação da Direção da AURPIC.

## **COMO AVALIAR UMA SITUAÇÃO DE MAUS-TRATOS?**

Se possível, observar o facto que constitui maus-tratos;

- Ouvir em separado – vítima, agressor e testemunhas e todos os que possam contribuir para apuramento da verdade;
- Perguntar diretamente sobre violência, abusos, negligência;
- Averiguar/ observar o relacionamento entre o utente e o eventual agressor;
- 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.

## **COMO FACILITAR UMA QUEIXA DE MAUS-TRATOS OU NEGLIGÊNCIA?**

- Ouvir o utente com atenção e confirmar se percebeu o que este contou;
- Fazer perguntas para que o utente possa relatar tudo o que passou;
- Mostrar que acredita nos factos;

- Explicar ao utente que a situação tem de ser comunicada à Direção;
- Explicar ao utente que, eventualmente, mais pessoas terão de ter conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
- Assegurar ao utente que tudo será tratado de forma confidencial e com todo o respeito;
- Encaminhar, sempre que se justificar, para os órgãos competentes (saúde, polícia, tribunal).

## **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.

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

# ANEXO N.º1

## – Dimensões/ Indicadores

Dimensões	Indicadores
Saúde	<ul style="list-style-type: none"><li>- Não procurar ajuda médica para os clientes, sempre que necessário</li><li>- Não informar o staff clínico e/ou significativos do cliente sobre alterações do estado de saúde</li><li>- Não providenciar, facilitar ou alertar para a necessidade de ajudas técnicas</li><li>- Não providenciar cuidados preventivos, p.e. cuidar da pele de pessoas incontinentes</li><li>- Ignorar situações em que os clientes se queixam de dores</li><li>- Não limpar dentaduras, óculos e outras próteses externas do cliente</li></ul>
Medicação	<ul style="list-style-type: none"><li>- Administrar sedativos ou outra medicação, sem ordem médica</li><li>- Reter medicação</li><li>- Dar medicação de um cliente a outro</li><li>- Não respeitar as medicações prescritas</li><li>- Não dar a medicação a horas certas ou nas doses correctas</li></ul>
Sexualidade	<ul style="list-style-type: none"><li>- Assédio sexual</li><li>- Fazer comentários homofóbicos</li><li>- Falta de respeito pela sexualidade dos clientes, nomeadamente quanto à sua orientação sexual</li></ul>
Aspectos físicos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bater e empurrar os clientes</li><li>- Arrastar as pessoas das cadeiras</li><li>- Negligência na ajuda à alimentação</li><li>- Não satisfação das solicitações para as necessidades fisiológicas</li></ul>
Comunicação	<ul style="list-style-type: none"><li>- Praguejar com os clientes</li><li>- Chamar aos clientes nomes impróprios</li><li>- Fazer comentários sexistas</li><li>- Fazer comentários racistas</li><li>- Gritar e ameaçar os clientes</li><li>- Conversas entre os colaboradores sobre os clientes, especialmente à frente deles, ignorando-os</li><li>- Mentir e fazer intrigas entre os clientes, bem como entre a(s) pessoa(s) próxima(s)</li></ul>
Gestão patrimonial	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reter o dinheiro dos clientes, sem ser a seu pedido</li><li>- Cobrar dinheiro extra por acções ou tarefas associadas a serviços pagos</li><li>- Retirar dinheiro, valores e objectos dos clientes, sem o seu consentimento</li><li>- Pôr as economias dos clientes na conta pessoal de colaboradores ou dirigentes</li><li>- Ser cúmplice quando os significativos gerem os recursos financeiros dos clientes, sem ordem do tribunal</li><li>- Encorajar os clientes a dar presentes e outras recompensas aos colaboradores para serem bem tratados</li><li>- Tomar total controlo do dinheiro dos clientes</li></ul>
Segurança	<ul style="list-style-type: none"><li>- Uso de equipamento em mau estado</li><li>- Existência de barreiras à acessibilidade</li><li>- Equipamento de segurança, prevenção e combate a incêndios inadequado e fora de prazo</li><li>- Não providenciar sistemas de alarme acessíveis aos clientes</li><li>- Não fazer sessões de informação e esclarecimento sobre segurança, para os clientes</li></ul>

# ANEXO N.º2

## Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência

### Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência

Relatórios anteriores: Não  Sim

Em caso afirmativo anexar relatório anteriores.

Nome do Cliente: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Sexo: Masc  Fem

#### 1. Outros envolvidos

Nome: \_\_\_\_\_

Relação c/ o Cliente: Colaborador  Cliente  Outro

Nome: \_\_\_\_\_

Relação c/ o Cliente: Colaborador  Cliente  Outro

Nome: \_\_\_\_\_

Relação c/ o Cliente: Colaborador  Cliente  Outro

Nome: \_\_\_\_\_

Relação c/ o Cliente: Colaborador  Cliente  Outro

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.)

1. Medidas tomadas ou a serem tomadas face ao ocorrido:

Notificação Policial

Exame Médico

Comunicação Significativos

Comunicação interna a:

\_\_\_\_\_

Outros:

\_\_\_\_\_

Categoria do Incidente (Assinale todas as que se aplicam)

Data do incidente: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Cliente/colaborador: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_: \_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Local: \_\_\_\_\_

1. Agressão física para com:

Colaboradores

Outros clientes

Si próprio

Propriedade (bens)

Dano estimado em:

Outros (especifique)

2. Intervenção Física:

Escolta

Contenção parcial

Contenção em crise

Duração: \_\_:\_\_

3. Ausência sem comunicação:

- Local desconhecido
- Localizado, sem ter ainda regressado
- Retorno à organização                      Duração da ausência: \_\_\_\_:\_\_\_\_

4. Dano/violência no cliente infligido por:

- Acidente
- Si próprio
- Outro Cliente
- Colaborador da instituição
- Outros (especifique)

5. Medicação:

- Ataque/dominação
- Erro de medicação
- Emergência pró-doença ou violência
- Recusa na toma de medicação

6. Suicídio:

- Concetalização verbal
- Ameaça Verbal
- Tentativa ou gesto físico

7. Ingestão de Substâncias:

- Suspeita ou observada
- Admitida pelo cliente
- Medicação documentada

8. Comportamentos sociais negativos:

- Ameaça
- Contato policial
- Ameaças verbais
- Outros (especifique)

9. Abuso sexual/ comportamento impróprio para com:

- Cliente
- Colaborador
- Outros (especifique)

10. Alegação de abusos para com:

- Colaboradores
- Cliente
- Outros (especifique)

11. Tipo de Alegação

- Físico
- Sexual
- Negligência
- Recusa na toma de medicação

12. Ficha de ocorrência enviada:

- Não ser investigado
- Decisão de investigação pendente
- Vai ser investigado

13. Ações negativas por parte de colaboradores

- Verbal contra cliente
- Física contra cliente
- Outros (específicos)

14. Colaboradores magoados

- Durante o processo de contenção
- Infligido pelo cliente
- Outros (especifique)

15. Fonte de observação:

- Observada pelos colaboradores
- Cliente
- Outros (especifique)

**Assinaturas**

Colaboradores

Ass. \_\_\_\_\_

Data: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Diretor/a Técnico/a

Ass. \_\_\_\_\_

Data: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Cliente

Ass. \_\_\_\_\_

Data: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Outros

Ass. \_\_\_\_\_

Data: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

# ANEXO N.º 3 Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidente de Violência

1. Antecedentes

Descreva os antecedentes ou as condições em que ocorreu o incidente

---

2. Comportamentos

Descreva o comportamento do cliente, colaboradores e outros

---

Descreva todas as intervenções mediatas e as suas consequências

---

3. Medidas tomadas ou serem tomadas face ao ocorrido

Notificação Policial

Exame médico

Comunicação aos significativos

Esta ficha foi preenchida por: \_\_\_\_\_

Função: \_\_\_\_\_

Informação recolhida ou presenciada por: \_\_\_\_\_

Caso seja um(a) colaborador(a) indique a função: \_\_\_\_\_

