

A intervenção em situação de negligência, abusos e maus-tratos é da responsabilidade de todos. O presente manual define os procedimentos de atuação e prevenção de eventuais situações em que ocorra negligência, abuso, maus-tratos e discriminação. Ao falar destas questões, pretendemos abranger maus-tratos de colaboradores a clientes, de clientes a colaboradores, de clientes a clientes e de pessoas externas a clientes (sejam elas pais, vizinhos ou outras).

Os maus-tratos e abusos a pessoas com deficiência intelectual e/ou multideficiência constituem crimes, por violação dos direitos fundamentais da pessoa. Englobam todas as ações ofensivas e a omissão de ações indispensáveis à satisfação das necessidades fundamentais, afetando a qualidade de vida da pessoa.

MAUS-TRATOS FÍSICOS

Um mau trato físico consiste em qualquer ação intencional e não acidental, isolada ou repetida, com o objetivo de provocar um dano físico (magoar, ferir ou destruir).

São agressões à integridade física que resultam numa lesão física atual ou futura. A tipologia das lesões é variável desde equimoses, fraturas, queimaduras, feridas, entre outras.

Alguns sinais suspeitos de estarmos na presença de um mau trato físico são:

- A existência de um estado geral negligenciado,
- Uma distribuição característica das fraturas, correspondendo a um padrão de ação violenta (morder, pontapear, etc.),
- Equimoses e lesões típicas de agressão em locais que habitualmente não estão expostos aos pequenos traumas de brincadeiras,
- Lesões que acontecem em vários períodos diferentes da vida do cliente,
- Episódios repetidos de acidentes, sobretudo quando se percebe a discrepância entre o tipo de acidente e a lesão,

Existem ainda sintomas e sinais não específicos, que poderão orientar, desde que integrados no contexto:

- Alterações recentes e intensas de comportamento (choro, tristeza, desinteresse nas atividades),
- Medo dos adultos e atitude defensiva, quando um colaborador, por exemplo, levanta a mão.

MAUS-TRATOS PSICOLÓGICOS

Os maus-tratos psicológicos definem-se como a falha em fornecer um ambiente de apoio apropriado, que assegure estabilidade. Um ambiente de tranquilidade, bem-estar emocional e afetivo, indispensáveis ao crescimento, desenvolvimento e comportamento equilibrado.

Podem consistir na ausência ou precariedade de cuidados adequados à pessoa, Podem ser ameaças e outras interações verbais desadequadas ou mesmo agressivas, castigos, rejeição afetiva, falta de afeto, indiferença e humilhação e depreciação permanente da pessoa com deficiência.

Os sinais e sintomas são geralmente perturbações da personalidade e do comportamento, que vão desde tristeza, alheamento, desinteresse e apatia, quer por agressividade, excitação e vinculação excessiva aos técnicos.

MAUS-TRATOS FINANCEIROS

Baseia-se numa relação de poder ou de autoridade e traduz-se na apropriação, extorsão, exploração e/ou utilização ilegítima do dinheiro e/ou outros bens do cliente.

NEGLIGÊNCIA

A negligência consiste na falha em providenciar as necessidades do cliente nos campos da saúde, educação, segurança, conforto, etc. que em situação normal, são asseguradas pelos cuidadores.

No caso das famílias, devem distinguir-se as situações em que não há provimento das necessidades por impossibilidade dos pais (pobreza, miséria ou ignorância), dos casos em que há dolo, ou seja, dos casos em que os pais estão conscientes das necessidades dos clientes e não as asseguram.

ABUSO SEXUAL

Baseia-se numa relação de poder ou de autoridade e traduz-se em práticas cujas finalidades visam a satisfação sexual do abusador, da própria pessoa ou de terceiros, mas nas quais a pessoa com deficiência não tem capacidade para compreender que é vítima; caso perceba o que está a acontecer não tem capacidade para nomear o abuso sexual; ou não se encontra capaz de dar o seu consentimento livre e esclarecido.

ATUAÇÃO EM CASOS DE MAUS-TRATOS E NEGLIGÊNCIA

Todos os colaboradores têm acesso a este manual, conhecendo as regras e formas de atuação em situações de negligência, abuso, maus tratos e discriminação dos clientes e outros.

A abordagem em situações de maus-tratos e negligência é sempre delicada. A prioridade é sempre defender e proteger a vítima, designadamente a sua vida e saúde, garantindo que os seus direitos não são postos em causa. A equipa é responsável pelo acompanhamento, em todo o processo. Em cada caso, é esta que avalia, analisa, e decide o encaminhamento a dar à situação, nomeadamente a sinalização juntos das autoridades competentes ou encaminhamento para entidades e serviços com competência nesta matéria (Hospital de Santo André, Ministério Público, Autoridades policiais, nomeadamente a Polícia de Segurança Pública, o Instituto da Segurança Social).

Assim, sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação do cliente ou outros por parte dos colaboradores, de outros clientes, de familiares ou pessoas das suas relações pessoais, os procedimentos são os seguintes:

Procedimentos	Responsável
1. Informar a equipa técnica (DT, psicólogo ou assistente social)	Todos os colaboradores
2. Preencher o registo de ocorrência.	DT, psicólogo ou assistente social
3. Avaliar a situação, auscultando todos os intervenientes, garantindo que os direitos das vítimas não são postos em causa.	DT, psicólogo ou assistente social
4. Levar ao conhecimento e apreciação do Cons. de Administração da organização.	DT, psicólogo ou assistente social
5. Se necessário, deverá fazer apelo às entidades e serviços da comunidade com competência nesta matéria para uma avaliação da situação.	DT, psicólogo ou assistente social
6. Informar, formar e apoiar os clientes intervenientes e /ou demais familiares, de forma a superar a situação e /ou acionar os mecanismos de sanção adequados e /ou outros meios legais disponíveis.	DT, psicólogo ou assistente social

A PREVENÇÃO

Por forma a prevenir a ocorrência de situações de negligência, abuso dos direitos, maus tratos e discriminação dos clientes ou outros, a instituição desenvolve uma série de ações essenciais, nomeadamente:

- Discussão desta temática para promover junto da equipa, a sensibilidade dos seus vários elementos para esta matéria.
- Desenvolvimento de ações de formação onde se abordam questões que vão desde a comunicação interpessoal, a gestão de conflitos, os direitos das pessoas com deficiência e/ou incapacidades. Estas ações são dirigidas a colaboradores, significativos e comunidade em geral.
- Estabelecimento de uma relação de proximidade com os clientes, potenciando a existência de uma relação de confiança com os colaboradores de referência, nomeadamente os responsáveis de sala.
- Disponibilização de apoio psico-social individual aos clientes, criando um espaço e tempo de partilha e confiança.
- Reuniões com significativos e o seu envolvimento na dinâmica da instituição.
- Visitas domiciliárias.

- Discussão dos direitos e deveres dos clientes, nomeadamente aquando da avaliação diária do seu comportamento e desempenho nas tarefas.
- Funcionamento das salas / atividades / residências com um número adequado de clientes.
- Avaliação interna periódica do comportamento dos colaboradores e do funcionamento do sistema de gestão.
- Rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis com vista a reduzir os riscos de *burnout* (mudança de fraldas, apoios ao almoço, horários de trabalho, por ex.).

Grelha de indicadores de negligência, abusos, maus tratos, violência e discriminação na instituição	
Dimensões	Indicadores
Amenidades	Divisões frias ou excessivamente quentes; Divisões sem arejamento; Decoração e mobílias sujas e / ou restrição de luz natural; Barreiras arquitetónicas internas e externas ao edifício; Iluminação inadequada e/ou restrição de luz natural; Dormir em colchões, lençóis molhados, sujos ou em mau estado.
Confinamento	Fechar os clientes fora e dentro das divisões; Fechar o estabelecimento ao exterior impedindo a saída dos clientes; Uso injustificado de objetos imobilizadores (p.e. correias, ligaduras, etc.); Amarrar injustificadamente os clientes à cama, cadeira, cadeirões...
Restrição Sensorial	Deixar os clientes com dificuldades de mobilização, sentados ou deitados, durante largos períodos de tempo; Não providenciar espaços/tempo de ocupação quotidiana dos clientes; Não providenciar meios de participação e expressão; Não permitir a privacidade; Não abrir o estabelecimento à comunidade.
Privacidade/ Confidencialidade	Relatar pormenores da vida do cliente; Permitir ou forçar a violação ou sigilo dos processos sociais e médicos; Apressar o cliente para a satisfação das suas necessidades fisiológicas; Não garantir a privacidade do espaço durante a higiene pessoal do cliente; Não permitir que o cliente esteja em privado com os significativos.
Higiene Pessoal	Abrir material esterilizado sem ser na altura imediatamente prévia aos cuidados; Banhar vários clientes com a mesma água, esponja ou luvas; Deixar os clientes sujos (fezes e urina) durante longos períodos de tempo; Uso de toalhas, esponjas, escovas de dentes, corta unhas, pinças, lâminas e pentes comuns; Não ter em atenção o pudor dos clientes; Não higienizar dentaduras, óculos e outras próteses externas do cliente.
Supervisão/pessoal	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 com deficiências e incapacidades por pessoas não qualificadas; Não assegurar a existência permanente de colaboradores para fazer face a situações de emergência.
Alimentação	Não oferecer variedade de comida e bebida; Usar a restrição de alimentos como forma de castigo; Misturar vários tipos de comida pouco atraente ao gosto; Servir comida mal cozinhada e/ou fora do prazo; Má apresentação e fraca higiene dos suportes alimentares; Não respeitar as dietas alimentares ou necessidades diabéticas; Dar comida ou bebida que não seja do gosto do cliente; Usar substitutos de comida em vez de alimentos.
Saúde	Não procurar ajuda médica para os clientes, sempre que necessário; Não informar o Gabinete Médico Enfermagem e/ou significativo do cliente sobre alterações do estado de saúde; Não providenciar, facilitar ou alertar para a necessidade de ajudas técnicas; Não providenciar cuidados preventivos, p.e. cuidar da pele de pessoas incontinentes; Ignorar situações em que os clientes se queixam de dores;
Medicação	Administrar sedativos ou outra medicação, sem ordem médica; Reter medicação; Dar medicação de um cliente a outro;

	Não respeitar as medicações prescritas; Não dar a medicação a horas certas ou nas doses corretas.
Sexualidade	Assédio Sexual; Abuso Sexual; Fazer comentários homofóbicos; Violação Falta de respeito pela sexualidade dos clientes, nomeadamente quanto à sua orientação sexual.
Aspetos físicos	Bater e empurrar os clientes; Arrastar as pessoas das cadeiras; Negligência na ajuda à alimentação; Não satisfação das solicitações para as necessidades fisiológicas.
Comunicação	Praguejar com os clientes; Chamar aos clientes nomes; Fazer comentários sexistas; Fazer comentários racistas; Gritar e ameaçar os clientes; Conversas entre os colaboradores, especialmente à frente deles e ignorando-os; Mentir e fazer intrigas entre os clientes, bem como entre a (s) pessoa (s) próxima (s).
Gestão patrimonial	Retener o dinheiro dos clientes, sem ser a seu pedido; Cobrar dinheiro extra por ações ou tarefas associadas a serviços pagos; Retirar dinheiro, valores e objetos dos clientes, sem o seu consentimento; Por as economias dos clientes na conta pessoal de colaboradores ou dirigentes; Ser cúmplice quando os significativos gerem os recursos financeiros dos clientes, sem ordem do tribunal; Encorajar os clientes a dar presentes e outras recompensas aos colaboradores para serem bem tratados; Tomar total controlo do dinheiro dos clientes.
Segurança	Uso de Equipamentos em mau estado; Existência de barreiras à acessibilidade; Equipamento de segurança, prevenção e combate a incêndios inadequado e fora de prazo; Não providenciar sistemas de alarme acessíveis aos clientes; Não fazer sessões de informação e esclarecimento sobre segurança, para os clientes.

Bibliografia:

- Cordeiro, M. (2003) **Maus-tratos a Crianças e Adolescentes. Chegou o Momento de dizer “basta!”**. In. *Revista Portuguesa de Clínica Geral*, 19: 151-160.
- Fenacerci (2010) **Roteiro para a Prevenção de Maus-Tratos a Pessoas com Deficiência Intelectual e/ou Multideficiência**. Lisboa, distribuição gratuita.
- Instituto da Segurança Social, I.P. (2007) **Manual de Processos-Chave. Centro de Atividades Ocupacionais**.
- Instituto da Segurança Social, I.P. (2007) **Manual de Processos-Chave. Lar Residencial**.