**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DO PADRÃO DA LÉGUA**

**Travessa Padre Manuel Bernardes, n.º 20 – 465-684 LEÇA DO BALIO**

**NIPC 502.073.179**

# Protocolo

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

**Padrão da Légua - 2018**

# Protocolo de Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos em Idosos

## PREÂMBULO

O **CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DO PADRÃO DA LÉGUA** (CSPPL), Instituição Particular de Solidariedade Social inscrita no Livro 3 das Fundações de Solidariedade Social a fls. 107 n.º 14/87, com sede social na Travessa Padre Manuel Bernardes, n.º 20 – 4465-684 LEÇA DO BALIO, contribuinte n.º 502.073.179, doravante CSPPL, está comprometido com o cumprimento das recomendações do Ministério da Saúde e de outros Organismos Públicos, bem como a legislação em vigor na resposta social de ERPI.

Com esse propósito, o Diretor Técnico e os Colaboradores do Lar "Mãe de Jesus", pelo presente, compromete-se a seguir e cumprir as previsões deste Protocolo, que tem por objetivo traçar algumas estratégias de prevenção das situações de negligência, abusos e maus-tratos e regular o procedimento de gestão das mesmas.

## CAPÍTULO I

### CONCEITO DE MAUS-TRATOS

«Os maus-tratos constituem um fenómeno complexo e multifacetado que se desenrola de forma dramática ou insidiosa, em particular nos idosos, com repercussões negativas na saúde, bem-estar, segurança, autonomia e dignidade dos indivíduos. Pode causar sequelas físicas (neurológicas e outras), cognitivas, afetivas e sociais, irreversíveis, a médio e longo prazo ou, mesmo, provocar a morte.

Devido ao facto de poder apresentar contornos difusos, é difícil o estabelecimento de um critério único que permita definir de modo consensual esta realidade. Acresce, ainda, que, não sendo consensual, o conceito de maus-tratos adquire significados distintos em função das dinâmicas culturais e especificidades grupais.

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 fenômeno biopsicossocial.

Assim, os maus-tratos físicos, psíquicos e sociais constituem uma entidade clínica que afeta os idosos, por ação ou omissão das pessoas que têm de cuidá-los, daquelas com quem convive habitualmente e da comunidade em geral e instituições. 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).

# CAPÍTULO II

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, mau trato físico, abuso sexual, mau trato psicológico e emocional, abuso económico e abandono.

Todos os colaboradores do Lar "Mãe de Jesus" devem ter consciência que existem diversos tipos de maus-tratos que podem vitimar os idosos.

## A) TIPOLOGIA DE MAUS-TRATOS NO IDOSO

### ➢ Negligência

Não satisfazer as necessidades básicas, aliada à incapacidade de proporcionar ao idoso a satisfação das suas necessidades de cuidados básicos de higiene, alimentação, saúde e afeto indispensáveis. Regra geral é continuado no tempo, pode manifestar-se de forma "ativa" em que existe intenção de causar dano à vítima, ou "passiva" quando tem origem na incompetência ou incapacidade dos familiares, filhos, cuidadores ou outros responsáveis, para assegurar tais necessidades.

Alguns sinais, sintomas e indicadores de negligência:

- Negação de alimentos.
- Carência de Higiene.
- Vestuário desadequado em relação à estação do ano.
- Inexistência de cuidados médicos.
- Hematomas ou lesões inexplicadas e acidentes frequentes por falta de supervisão.
- Doenças sem cuidados adequados (falta de adesão a vigilância e terapêutica programadas).
- Intoxicações e acidentes de repetição.

### ➢ Abandono

Incumprimento total e deliberado das obrigações familiares em relação ao idoso, não o visitando nem se inteirando da sua situação, por exemplo. Pode ser abandono definitivo ou por períodos de tempo.

Não prestação de atenção e cuidados que o idoso possa necessitar.

### ➢ Maus-tratos físicos

Condutas que causam dano psicológico como manipulação, ameaças, humilhações, chantagem afetiva, desprezo ou privação do poder de decisão, negação do afeto, isolamento e marginalização.

O mau trato físico resulta de qualquer ação, não acidental, isolada ou repetida, infligida por familiares, cuidadores ou outros com responsabilidade face ao idoso, a qual provoque (ou possa provocar) dano físico.

Trata-se da forma que é mais frequentemente diagnosticada, sendo responsável por índices elevados de morbilidade, incapacidade permanente e mortalidade.

Alguns sinais, sintomas e indicadores de maus-tratos físicos:

- Equimoses, hematomas, escoriações, queimaduras, cortes e mordeduras em locais pouco comuns aos traumatismos de tipo acidental (face, periocular, orelhas, boca e pescoço ou na parte proximal das extremidades, genitais e nádegas).
- Lesões provocadas que deixam marcas.
- Fraturas das costelas e corpos vertebrais.
- Demora ou ausência na procura de cuidados médicos.
- História inadequada ou recusa em explicar o mecanismo da lesão.
- Alterações graves do estado nutricional.
- Sentimento de insegurança e medo.

➢ **Abuso sexual**:

Forçar o idoso a sofrer ou praticar um ato sexual contra a sua vontade, usando para isso a ameaça, coação física ou emocional, ou aproveitando-se da impossibilidade do idoso oferecer resistência.

O abuso sexual corresponde ao envolvimento de idoso em atividades cuja finalidade visa a satisfação sexual de um adulto (cuidador ou familiar). Baseia-se numa relação de poder ou de autoridade.

O idoso pode não ter capacidade para compreender que é vítima.

Este tipo de maus-tratos pode revestir-se de diferentes formas, que podem ir desde importunar o idoso, obrigar a tomar conhecimento ou presenciar conversas, escritos e espetáculos obscenos, utilizar em sessões fotográficas e filmagens, até à prática de coito, passando pela manipulação dos órgãos sexuais, entre outras, as quais se encontram previstas e punidas pelo Código Penal.

Alguns sinais, sintomas e indicadores de abuso sexual:

- Lesões externas nos órgãos genitais (eritema, edema, laceração, fissuras, erosão, infeção).
- Presença de esperma no corpo do idoso.
- Leucorreia persistente ou recorrente.
- Prurido, dor ou edema na região vaginal ou anal.
- Lesões no pénis ou região escrotal.
- Equimoses e/ou petéquias na mucosa oral e/ou laceração do freio dos lábios.
- Infeções de transmissão sexual.
- Perdas de sangue nos genitais.

➢ **Abuso emocional**

O abuso emocional resulta da incapacidade de proporcionar ao idoso um ambiente de tranquilidade, bem-estar emocional e afetivo, indispensáveis ao desenvolvimento de comportamentos equilibrados.

Este tipo de maus-tratos engloba diferentes situações, desde a ausência ou precariedade de cuidados ou afeição adequados à idade e situação pessoal, até à completa rejeição afetiva, passando pela depreciação permanente, os quais podem repercutir-se, por exemplo, no sono, no comportamento.

Alguns sinais, sintomas e indicadores de abuso emocional:

- Episódios de tristeza.
- Comportamentos agressivos (autoagressividade e/ou heteroagressividade) e/ou auto-mutilação.
- Excessiva ansiedade ou dificuldade nas relações afetivas interpessoais.
- Perturbações do comportamento alimentar.
- Comportamento ou ideação suicida.
- Depreciação constante / Baixa autoestima.
- Precariedade de cuidados de afeição.

➢ **Abuso económico**

Impedir o uso e controlo do próprio dinheiro, roubo, exploração financeira e chantagem económica.

Alguns sinais, sintomas e indicadores de abuso económico:

- Apropriação, extorsão, exploração e/ou utilização ilegítima do dinheiro e outros bens.
- Perdas financeiras e económicas.
- Impossibilidade de utilização de bens próprios na satisfação de necessidades.
- Sentimentos de insegurança, de dependência e de medo.
- Violação do direito do utente ao respeito à privacidade e à capacidade de escolha.

## B) INDICADORES DE SITUAÇÕES DE MAUS-TRATOS OU PERIGO EM IDOSOS

É especialmente importante que todos os colaboradores estejam atentos aos seguintes indicadores de maus-tratos ou de perigo para os idosos:

**Indicadores Físicos**

- Apresenta equimoses, hematomas, escoriações, queimaduras e mordeduras em locais pouco comuns aos traumatismos do tipo acidental.
- Medo constante.
- Sentimento de insegurança.
- Depressão.

**Indicadores Comportamentais**

- Manifesta atitudes defensivas perante qualquer aproximação física.
- Mostra-se cauteloso no contacto físico.
- Tem sempre ou frequentemente uma atitude hipervigilante.
- Permanece sempre ou frequentemente muito tempo calado.
- É frequentemente pouco expressivo.
- Mostra-se sempre ou frequentemente muito inquieto.
- Mostra-se sempre ou frequentemente triste.
- Manifesta frequentemente pouca empatia com os sentimentos das outras pessoas.
- Isola-se sempre ou frequentemente.

- É sempre ou frequentemente agressivo com outros idosos.
- Mostra-se sempre ou frequentemente passivo e retraído.
- Perturbação do sono.
- Alteração dos hábitos alimentares.

**Indicadores Familiares**

- Subestimam frequentemente os comportamentos perturbadores/problemáticos.
- Recusam-se a comentar os problemas do idoso.
- Não dão nenhuma explicação aceitável para as situações sinalizadas pelas autoridades competentes (hospitais, instituições…).
- Têm uma imagem negativa do idoso e demonstram-no ao idoso.
- Queixam-se frequentemente do comportamento do idoso.
- São muito exigentes com o idoso.
- Utilizam uma disciplina demasiado rígida e autoritária, mesmo sabendo que a capacidade do idoso não o permite.
- Utilizam a chantagem emocional como método de disciplina.
- Culpam ou desprezam o idoso.
- Não manifestam afeto para com o idoso.
- Não se preocupam com a sua estimulação, física e cognitiva.
- Não mostram preocupação com o idoso.
- Não prestam atenção às suas necessidades.
- Têm expectativas irrealistas em relação à sua idade e às suas capacidades.
- Privam o idoso de relações sociais e/ou da visita de outros familiares.

# CAPÍTULO III

## ESTRATÉGIAS DE PREVENÇÃO E INTERVENÇÃO

Deve ser criado no Lar "Mãe de Jesus" um bom ambiente, acolhedor e harmonioso, com a envolvência dos idosos, implementando dinâmicas que promovam as relações sociais e pessoais e o apoio individualizado a eventuais vítimas de negligência, abusos e maus-tratos.

Serão desenvolvidas estratégias com vista a:

a) Dar cumprimento aos Regulamentos do Lar "Mãe de Jesus", nomeadamente no que aos direitos dos idosos respeita, e ao presente Protocolo;

b) Ouvir os idosos e fomentar nos mesmos o relato das situações que os afligem;

c) Estabelecer com os colaboradores encontros de modo a trabalhar as relações à base de afeto e respeito mútuo;

d) Consciencializar todos os colaboradores para os direitos dos idosos, para a importância do presente Protocolo e para as obrigações de denúncia de situações de negligência, abusos e maus-tratos que eventualmente detetem;

e) Combater a discriminação;

f) Disponibilizar ajuda aos idosos que sejam vítimas de negligência, abusos e maus-tratos.

# CAPÍTULO IV

## PROCEDIMENTO NO CASO DE SER DETETADA ALGUMA SITUAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

### 1. Detetar a situação

Na eventualidade de qualquer colaborador do CSPPL detetar que houve uma situação de negligência, abuso e maus-tratos deve a mesma ser comunicada assim que sabida ao Diretor Técnico do Lar "Mãe de Jesus".

### 2. Registar a situação detetada

O Diretor Técnico do Lar "Mãe de Jesus" fará um registo do incidente, registando a data, a hora do conhecimento dos factos, o(s) idoso(s) afetado(s) e os factos relevantes para caracterizar a situação.

O registo será de imediato comunicado à Direção do CSPPL pelo meio mais expedito.

### 3. Análise da situação e medidas imediatas

A Direção do CSPPL com a colaboração do Diretor Técnico do Lar "Mãe de Jesus", avalia a situação e determina as medidas e os passos seguintes tendo em conta as circunstâncias do caso e, eventualmente, as pessoas envolvidas:

a) Disponibilizar ajuda mais adequada ao idoso vítima de negligência, abusos e maus-tratos;

b) Sinalização do idoso;

c) Denúncia às autoridades (Autoridade Policial, Ministério Público);

d) Se o agente causador for colaborador do CSPPL, abertura de processo disciplinar e eventual suspensão imediata do mesmo.

### 4. Procedimento e metodologia

A intervenção deve respeitar alguns princípios orientadores, pois não se trata de provocar no idoso um sofrimento maior.

Desta forma deve ser respeitado:

a) O interesse superior do idoso, sem prejuízo da ponderação devida a outros interesses presentes em cada situação;

b) A privacidade relacionada com respeito pela intimidade, direito à imagem e reserva da vida privada do idoso;

c) Intervenção o mais precoce possível, ou seja, desencadear a intervenção logo que é conhecida a situação de perigo;

d) Intervenção mínima de agentes, apenas os indispensáveis para a promoção dos direitos a proteção do idoso;

e) A intervenção, tomada de decisão, deverá produzir o mínimo de impacto na vida do idoso;

f) A intervenção deve caber, em primeiro lugar, aos técnicos responsáveis do CSPPL (Psicólogo, Assistente Social e Diretora Técnica) que devem dar conhecimento, logo que possível, à Direção e, em segunda instância, às entidades oficiais competentes.

# CAPÍTULO V

### ATUAÇÃO PERANTE UMA SITUAÇÃO

**1. O que fazer se presenciar um colaborador ou significativo a abusar ou a maltratar um idoso:**

- Fazer cessar de imediato o comportamento abusivo:
  - Pedir firme e assertivamente que o abusador cesse o seu comportamento.
  - Não logrando deste modo fazer cessar o comportamento abusivo procurar de imediato a ajuda de terceiros.
- Se o comportamento do agressor se tornar violento e constituir uma ameaça, a prioridade deve ser a proteção das pessoas em perigo e pedir ajuda a terceiros.
- Tomar medidas imediatas para prevenir a possibilidade de repetição da situação.
- Fazer um registo circunstanciado da ocorrência e transmitir o sucedido ao Diretor Técnico do Lar "Mãe de Jesus".

**2. O que fazer nas demais situações em que tiver conhecimento de negligência, abuso e maus tratos sobre idosos:**

- Reunir toda a informação disponível, tal como: data, hora, local, intervenientes e síntese dos factos.
- Comunicar à Diretora Técnica.
- Sendo o caso, ouvir a vítima com toda a atenção e disponibilidade, assegurando-lhe que tudo que relatar será confidencial.
- Afigurando-se possível e aconselhável, em separado, ouvir o alegado agressor e eventuais testemunhas.
- Fazer uma análise detalhada do caso, tendo em conta os factos apurados, os elementos clínicos, funcionais, os indícios de reflexos emocionais, intelectuais e sociais, os sinais de disfuncionalidade.
- Terminar a avaliação com a sugestão de uma estratégia de atuação adequada ao caso.
- Comunicar à Direção.

Nota: Qualquer pessoa pode participar junto da polícia ou do Ministério Público situações de maus-tratos que tenha conhecimento. A participação é obrigatória para os funcionários quanto aos crimes de que tomem conhecimento no exercício das suas funções e por causa delas.

Este Protocolo foi coordenado por: Dr.ª Susana Pereira

Visto e aprovado em reunião da Direção a 01 de Março de 2018