

**MANUAL DE
PREVENÇÃO E
GESTÃO
DE SITUAÇÕES
DE RISCO
(NEGLIGÊNCIA,
ABUSO E MAUS
TRATOS)**



Índice

1. Introdução.....	3
2. Divulgação.....	3
3. Política de Direitos.....	3
4. Riscos inerentes.....	4
4.1 Maus-tratos.....	4
4.1.1 Actuação face a maus-tratos.....	7
5. Período de resolução.....	11
6. Revisão do documento.....	11
7. Documentos anexos	12

1. Introdução

O Manual de Prevenção e Gestão de Situações de Risco (Negligência, Abuso e Maus Tratos), tem como objectivo transmitir de forma clara e operacional formas de agir perante as eventuais situações de risco, que possam surgir no âmbito das actividades do Centro Social Paroquial São João das Lampas, defendendo a dignidade individual de cada um e a eventual situação de vulnerabilidade.

2. Divulgação

O presente manual é divulgado internamente a todos os colaboradores por forma a contribuir para o comportamento preventivo, atento e sistemático, através da sua disponibilização para consulta e/ou enviado através de email.

A nível externo está disponível na página institucional www.cspsojoaodaslampas.com.

É ainda disponibilizado para leitura/conhecimento dos utentes e colaboradores em processo de admissão, de modo a que possam conhecer as linhas de actuação da instituição e sejam capazes de actuar como agentes facilitadores do seu cumprimento.

3. Política de Direitos

Todos os que se relacionam com a Instituição são agentes de direitos, plenos na frequência/permanência nas respostas sociais adequadas à sua necessidade. Os direitos dos utentes constam dos Regulamentos Internos de cada valência, sendo comunicados aos próprios, aquando da explicação e entrega do mesmo, no acto de admissão.

A Instituição no âmbito da sua intervenção junto de crianças e adultos defende uma *política para a garantia dos direitos* dos seus utentes, colaboradores e parceiros, que implica:

- Promoção do bem-estar e desenvolvimento global;
- Cumprimento do enquadramento legal em matéria de Direitos Humanos e Fundamentais, Princípios da Constituição da República Portuguesa, Código Civil e Código Penal;

Neste sentido, é dever e função da Instituição proteger os seus utentes, colaboradores, prestadores de serviços, voluntários e parceiros, de inúmeros actos e acontecimentos que possam pôr em causa o seu bem-estar. Não será tolerada qualquer ação abusiva contrária à missão do Centro Social Paroquial São João das Lampas.

4. Riscos inerentes

No âmbito do funcionamento dos serviços prestados pela Instituição, podem surgir riscos inerentes a qualquer interveniente. O comportamento preventivo e atento, a linguagem adequada e a organização do trabalho em equipa devem favorecer a eliminação do risco de negligência, abuso e maus tratos.

Para além do comportamento preventivo, o requisito primordial na abordagem a qualquer risco é a ponderação de análise, a confidencialidade e a garantia da tolerância zero na presença de um abuso declarado. Não actuando desta forma inviabilizamos a confiança necessária para o tratamento da ocorrência.

Dos vários riscos inerentes, destacam-se os seguintes abusos e maus tratos:

- **Físicos**
- **Psicológicos ou Emocionais**
- **Sexuais**
- **Financeiros**
- **Medicamentosos**
- **Negligência**
- **Discriminação**

4.1 Abusos e Maus-Tratos

Os abusos e maus-tratos são acções cometidas uma vez ou muitas vezes, prejudicando a integridade física e emocional do ser humano, impedindo o desempenho do seu papel social e desrespeitando os seus direitos fundamentais, mesmo que este e o perpetrador do abuso disso não tenham consciência.

Os abusos e maus-tratos podem ser diversos e é determinante a atenção dos profissionais aos eventuais sinais de alerta:

Tipo de risco	Descrição	Sinais
Físicos	Maus tratos físicos incluem o uso da força, agredindo a pessoa e provocando dor e ferimentos	<ul style="list-style-type: none"> - Hematomas, arranhões, mordeduras, ou outros ferimentos não provocados por acidentes; - Lesões com marcas suspeitas (cintos, cordas, etc); - Queimaduras actuais ou cicatrizadas (ex. queimadura de cigarro na palma da mão ,pé, genitais) e com fácil identificação de objecto causador(ex. ferro de engomar); - Perturbações do desenvolvimento - Alterações do estado nutricional
Psicológicos e emocionais	Agressões verbais, como gritos ou calúnias, com dano mental, associado a desrespeito, humilhação, desprezo	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamentos desajustados (agressividade, automutilação, ansiedade excessiva) - Rejeição de alimentação - Choro incontrolável - Isolamento deliberado - Confusão e desorientação - Comportamento ou ideação suicida. - Bullying verbal, físico e social, cyber bullying

Sexuais	Obrigar uma pessoa a sofrer ou praticar um acto sexual contra a sua vontade	<ul style="list-style-type: none"> - Lesões externas nos órgãos genitais ou noutras zonas do corpo - Alterações de humor ou isolamento - Roupa interior rasgada ou com manchas - Dores abdominais
Financeiros	Exploração sem consentimento do património de uma pessoa, por exemplo reter o seu dinheiro dos residentes sem ser a seu pedido	<ul style="list-style-type: none"> - Mudança repentina na forma de gerir os bens - Desaparecimento de jóias e outros bens pessoais
Através do uso de medicamentos	Uso de medicamentos sem finalidade terapêutica, sobredosagem ou privação de medicação.	<ul style="list-style-type: none"> - Sonolência - Exacerbação de sintomas, que não deveriam surgir devido à medicação em curso
Negligência	Fracasso de um prestador de cuidados básicos, em ir ao encontro das necessidades da vítima.	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de higiene diária; - Ausência de cuidados de saúde; - Vestuário sem as devidas condições de higiene; - Hematomas ou lesões inexplicadas e acidentes frequentes por falta de supervisão de situações perigosas;
Discriminação	Acções ou omissões, por razões de pertença a uma determinada raça, cor, nacionalidade, origem étnica ou religião	<ul style="list-style-type: none"> - Isolamento - Tristeza abrupta - Reacções anormais

4.1.1 Actuação face a abusos e maus-tratos

A ocorrência de abusos e maus-tratos na Instituição é um acto condenável. É necessário determinar meios que previnam e/ou que harmonizem a forma de actuação, atendendo à particularidade de cada situação e à confidencialidade que a situação exige.

Sempre que sejam detectadas situações de negligência, abusos de direitos, maus - tratos à criança por parte dos pais, do responsável legal ou do cuidador, o caso deverá ser sinalizado ao Director Geral e à Direcção Técnica/Pedagógica, que actuará em conformidade.

Caberá à Direcção Técnica, que juntamente com a equipa multidisciplinar, avaliará a situação, auscultando todos os intervenientes. Posteriormente, os responsáveis técnicos devem informar, formar e apoiar a criança, jovem ou idoso e os demais familiares a superar a situação ou a accionar os meios legais disponíveis.

O processo de averiguações poderá conduzir à exclusão da frequência na Instituição, de acordo com os Regulamentos das respectivas Respostas Sociais.

O encaminhamento a entidades externas é efectuado sempre que se demonstre necessário e justificativo.

As denúncias que se demonstrem infundadas serão arquivadas, garantindo de igual forma a privacidade dos dados dos intervenientes.

O CSPSJL assume que os seus colaboradores podem contribuir activamente para prevenir situações de abuso se adoptarem alguns comportamentos de forma consciente e sistemática.

Dão-se alguns exemplos em complemento de outras políticas vigentes no CSPSJL:

- Ser exemplo. Manter um relacionamento e uma linguagem adequada ao papel que cada um desempenha adulto ou criança. Quer o comportamento, quer a linguagem, devem ser respeitadores e não deixar margem para segundos entendimentos ou ofender o interlocutor física ou psicologicamente.
- Na gestão e organização do trabalho com crianças ou adultos vulneráveis, privilegiar o trabalho em equipa de forma a que possa haver apoio em situações limite.
- Não ficar sozinho com uma criança ou adulto vulnerável, nem partilhar vivências ou experiências que possam ser entendidas como íntimas.
- Rejeitar de forma assertiva e respeitadora qualquer sugestão por parte de crianças e adultos vulneráveis que possam resultar em futuras situações de abuso.
- Abster-se de qualquer comportamento que possa induzir a criança a praticar atos ilegais ou perigosos.
- Acompanhar as pessoas que não façam parte da equipa permanente do CSPSJL no terreno, fazendo menção explícita à política de tolerância zero para com as situações de abuso.
- Garantir que só são tiradas fotografias (que permitam a sua identificação) a crianças e adultos vulneráveis com as respectivas autorizações escritas (do próprio ou dos pais/tutor no caso de menores).
- Sempre que pertinente, explicar às crianças, adultos vulneráveis e a todos os que com eles interagem, quais são os seus direitos e como podem agir em caso de violação.
- Levar a sério qualquer denúncia de abuso de que se tenha conhecimento.
- Respeitar e fazer respeitar o Código de Conduta, e a Política de Proteção de Dados em vigor no CSPSJL.

São tidas em conta várias dimensões face a abusos e maus-tratos:

- A - Utente/parceiro vítima de maus-tratos por parte de um colaborador;
- B - Gestão de situações de conflito entre utentes;
- C - Gestão de situações de conflito entre colaboradores;
- D - Utente/colaborador vítima de maus-tratos, por familiares ou outros;
- E - Colaborador vítima de maus-tratos por parte de utentes.

A - Utente/parceiro vítima de maus-tratos por parte de um colaborador

Não havendo queixa, mas havendo suspeita de risco, a situação é analisada previamente pelo Director Técnico /Pedagógico e Responsável dos Recursos Humanos e Director Geral a quem incumbe dar conhecimento à Direcção, que por sua vez decide sobre a consequência do processo. Sempre que for apresentada uma queixa por parte dos utentes ou parceiros, é de imediato instaurado um processo disciplinar.

A Instituição actua em conformidade com os normativos legais referentes a esta matéria, e o caso é devidamente acompanhado pelo Advogado do Centro Social Paroquial S. João das Lampas.

Uma especial atenção ao risco de maus-tratos em contexto familiar (utentes de SAD e CD). Devem-se avaliar as características da família, o grau de consciência dos direitos e necessidades do idoso, a qualidade do afeto, o sentido de responsabilidade dos familiares em relação ao idoso, o possível desgaste que a família sente perante a situação, a natureza e grau das limitações da pessoa idosa e a sua capacidade de defesa.

B - Gestão de situações de conflito entre utentes

Nas situações de conflito que envolvem utentes da área da infância, é realizado um acompanhamento específico por parte do Educador e Psicólogo. Este acompanhamento é feito não só à criança, mas envolvendo a família, tendo em conta os factores que desencadearam o comportamento agressivo.

Assim existe um programa de acompanhamento em caso de maus-tratos:

1. Identificação de sinais que revelem algum tipo de negligência ou maus-tratos.
2. Conversa com os pais/encarregados de educação para confrontar com os sinais identificados. Perceber concretamente o que acontece com a criança, alertar para a gravidade da situação e informar que se o sucedido se repetir serão tomadas medidas de protecção da criança.
3. Vigilância apertada sobre a criança tanto a nível físico como comportamental.
4. Quando se repete a situação consultamos o médico do Centro de Saúde para confirmar ou não os sinais de maus-tratos.
5. Em caso de confirmação pelo médico, de que a criança foi vítima de maus-tratos ou negligência, entramos em contacto com a C.P.C.J. para denunciar a situação.
6. Segue-se o que for indicado pela C.P.C.J.

No caso da 3ª idade e sempre que se verifiquem suspeitas de situações de maus-tratos entre utentes, o colaborador deve informar o Director Técnico (DT) que fará registo inicial no IMP041.PC04 Ficha de Ocorrências.

Em função da gravidade da situação, o DT pode de imediato tomar medidas (em situações menos graves) ou reportar para o Director Geral (DG).

Em casos de extrema gravidade o DT deve informar o DG para que este, após análise da situação, dê conhecimento à Direcção e tome medidas consideradas adequadas à situação, nomeadamente a sinalização às entidades competentes (GNR/PSP, APAV, Hospital Fernando Fonseca, Bombeiros, etc).

C - Gestão de situações de conflito entre colaboradores

O Código de Conduta, publicado na página institucional e disponível para consulta, é o instrumento base que tem como intuito prevenir e combater qualquer forma de agressão, salvaguardando a integridade dos colaboradores e demais agentes em relação com o próprio. É uma referência de comportamento que pretende gerar em cada um a forma de actuação adequada a um ambiente de trabalho e convivência saudável.

Quando existem situações de conflito praticadas entre colaboradores da Instituição, o facto é comunicado ao superior hierárquico que, após averiguar os factos, dá conhecimento à Direcção, que por sua vez decide sobre a instauração ou não de um processo disciplinar.

Se decidida a instauração de um processo disciplinar, a Instituição actua em conformidade com os normativos legais referentes a esta matéria, e o caso é devidamente acompanhado pelo Advogado do Centro Social Paroquial S. João das Lampas.

D - Utente/colaborador vítima de maus-tratos, por parte de familiares ou outros

Os utentes que, pelo seu comportamento ou pelo comportamento dos seus familiares, manifestem atitudes desadequadas para com colaboradores da Instituição, são alvo de um processo de averiguações, que poderá conduzir à exclusão da frequência na Instituição, de acordo com os Regulamentos das respectivas respostas sociais.

Determinadas situações, nomeadamente ameaças, coacção, violência física, etc., podem ser alvo de participação à Polícia. A participação é feita pela própria vítima.

Utentes cuja actividade cognitiva esteja comprometida, designadamente portadores de demências, ou outros distúrbios cognitivos, que manifestem sucessivamente atitudes agressivas para com colaboradores e uma vez comprovada a falta de competências internas para lidar com a situação, são encaminhados para outras respostas na comunidade (Centro de Saúde, PSP, CPCJ / APAV, Hospital, etc).O registo inicial é feito usando o IMP041.PC04 Ficha de Ocorrência.

E - Colaborador vítima de maus-tratos por parte de utentes

Pela natureza do serviço prestado pelo colaborador, que actua orientando a ação dos utentes, alguns sinais de agressão poderão ser uma manifestação de vontade contrária entre o colaborador e o utente.

Em caso de gravidade, e depois de avaliada a situação com a equipa de trabalho, a Direcção reporta aos encarregados de Educação, no caso das crianças ou aos familiares dos utentes no caso dos idosos e regista a situação.

Contudo, outras situações poderão configurar uma ocorrência de maltrato que necessite de apoio e intervenção concreta externa.

5. Período de resolução

A averiguação dos factos, a recolha de evidências de prova, a implementação de medidas urgentes de protecção e a resolução definitiva das situações é a prioridade e o expresso compromisso do Centro Social Paroquial de São João das Lampas.

Sem comprometer a resolução da ocorrência em tempo útil, e atendendo à particularidade e complexidade de cada uma tentaremos agir com a celeridade possível, por forma a minimizar os traumas decorrentes destas situações gravosas.

Comprometemo-nos a seguir com rigor os prazos previstos na lei e dentro do nosso âmbito de actuação a fornecer a ajuda necessária às vítimas.

6. Revisão do documento

O CSPSJL reconhece a necessidade de melhoria contínua dos seus procedimentos internos em matéria de protecção de crianças e adultos vulneráveis.

Considera ainda essencial que essa política esteja sempre de acordo com a lei nacional e os regulamentos da União Europeia.

Neste sentido, esta política será revista sempre que for conveniente em função de uma mudança legislativa ou a detecção de situações que coloquem em causa a eficácia da política em relação à prática vigente.

