

**Fundação Ferreira Freire**

Código de Conduta para  
Situações de Negligência,  
Abusos e Maus-Tratos

**Elaborado por:** Direção da Qualidade

Edição 04 | Outubro de 2018





## Preâmbulo

Fundação Ferreira Freire, Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Largo Ferreira Freire, n.º 1, 3060-522 Portunhos, Pessoa Coletiva n.º 500848653, Número de Identificação da Segurança Social (NISS) n.º 20004661056, adota o presente Código de Conduta para Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos, pretendendo assim que o mesmo seja uma base orientadora para todos os que exercem funções na Fundação Ferreira Freire.

## Objetivo

O presente Código de Conduta de Gestão e Prevenção de situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos, elaborado para a Fundação Ferreira Freire, pretende ser um instrumento de auxílio aos seus profissionais, na sinalização ou despiste de situações que possam por em perigo e/ou comprometer o bem-estar psíquico-emocional e físico dos seus utentes.

Com a implementação desta metodologia, propõe-se sensibilizar, informar e aprofundar o conhecimento de toda a estrutura de recursos humanos ao serviço da Instituição, face a situações que venham a ser identificadas/sinalizadas, salvaguardando a promoção da qualidade de vida dos utentes, num quadro de absoluto respeito pelos seus direitos. No essencial, pretende-se que os colaboradores se sintam capacitados para saber agir ou adotar medidas adequadas, tendo em conta eventuais casos de maus-tratos, abusos ou negligência que possam ocorrer, sejam eles perpetrados por parte dos colaboradores ou por parte dos seus responsáveis (familiares/significativos).

## Definições

### 1. Definição de maus-tratos

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

### 2. Formas de maus-tratos

Maus-tratos físicos – qualquer forma de agressão física (espancamentos, golpes, queimaduras, fraturas, administração abusiva de fármacos ou tóxicos, relações sexuais forçadas);

Maus-tratos psicológicos ou emocionais – condutas que causem danos psicológicos como: 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 de higiene, higiene habitacional, segurança e cuidados médicos);

Abuso Económico – impedir o uso e controlo do próprio dinheiro, exploração financeira e chantagem económica;

Autonegligência - não ajudar o utente a ultrapassar a incapacidade demonstrada no desempenho de tarefas de autocuidado.

### **Distinção e Tipificação de Maus-Tratos Que Podem Ocorrer nas Respostas Sociais (ERPI; CD; SAD)**

Para a reflexão e a formação sobre maus-tratos, importa considerar alguns dos aspetos de tipos de maus-tratos e suas consequências.

#### **Tipos de Maus-Tratos e Consequências**

<b>TIPOS DE MAUS-TRATOS</b>	<b>CONSEQUÊNCIAS</b>
<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, de desproteção, de desvalorização pessoal, de receio de expressar livremente os seus pensamentos e ideias, de reclamar do que considera injusto.
<b>Psicológicos e emocionais</b> – insultar, caluniar, aterrorizar, tratar de forma brusca ou aos gritos, 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.	Tristeza, baixa autoestima, dificuldade em expressar sentimentos e afetos, depressão, sentimentos de falta de consideração dos outros, desproteção, discriminação e mal-estar.
<b>Sexuais</b> – forçar um residente a sofrer ou praticar um ato sexual contra a sua vontade, usando para isso ameaça, coação física ou emocional, ou aproveitando-se da impossibilidade de o residente oferecer resistência.	Vergonha, depressão, tristeza, auto-desvalorização, sentimentos injustificados de culpa, sofrimento psíquico muito intenso, sentimento generalizado de desconfiança, dificuldade de relação afetiva, isolamento, ansiedade; dores, feridas, perdas de sangue, lesões de difícil recuperação ou irreversíveis.
<b>De efeitos patrimoniais</b> – apropriação, extorsão, exploração e/ou utilização ilegítima do dinheiro e outros bens do utente.	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 residente ao respeito, à privacidade e à capacidade de opção.

**Através do uso de medicamentos** – uso de medicamentos sem finalidade terapêutica, com o fim de controlar ou retrain o utente, nomeadamente através da sobredosagem, utilização de sedativos e outras drogas semelhantes.

Agravamento da saúde do residente; confusão, falta de confiança, sonolência, perda de concentração, desatenção e desinteresse pela vida.

A Fundação Ferreira Freire, tem particular exigência na preocupação de individualizar a forma de relação com cada idoso. Essa preocupação e conseqüente atitude, são essenciais para que se possam afastar os riscos da impessoalidade de procedimentos e de rotinas, que favorecem o esquecimento de que o superior interesse de todos e de cada um dos idosos é critério fundamental da razão de ser da Instituição.

A impessoalidade de procedimentos e a falta da sua avaliação podem ser causa de sentimentos de desinteresse, abandono, depressão, baixa autoestima, desespero, dificuldade de projetos de futuro. Tratar os idosos sem atender à sua singularidade, individualidade e sem considerar a sua vontade, é um comportamento inaceitável, revelando desrespeito pelos seus direitos, necessidades e sensibilidades.

Os maus-tratos podem ser cometidos por colaboradores ou por idosos. Para uma boa intervenção, importa compreender porque é que os intervenientes se poderão vir a tornar violentos ou praticar outras formas de maus-tratos.

Os fatores podem ser muito diversos, como por exemplo:

- A impaciência e agressividade, devido ao stresse;
- Sentir-se ofendidos, devido a traça, insulto ou humilhação;
- Por sofrer de perturbações mentais, não terem capacidade de avaliar as situações e ou determinar a sua vontade.

Os colaboradores devem proteger-se de situações de violência, que podem ir de incidentes de pouca importância, até episódios que ameacem a sua integridade física. Para tal, devem saber quais os idosos que se podem tornar violentos e que tipo de situações podem levar à violência.

Quando um idoso maltrata outros idosos ou colaboradores da Instituição, há que explicar-lhe que esse tipo de comportamento é totalmente inaceitável e mediar o entendimento entre as partes envolvidas no conflito ou discórdia.

Ressalva-se, que muitas situações se podem dever a perturbações mentais dos utentes e incompreensão dos atos praticados.

## Prevenção Primária, Secundária e Terciária

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

O prestador de cuidados, tem de estar preparado 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;
- Tudo fazer para a recuperação da vítima, mediante a superação dos efeitos.

Tudo isto, implica formação que permita atuar sem preconceitos e estereótipos, de conjugar os conhecimentos indispensáveis, de articular as atuações que a especificidade da situação exija tendo sempre em conta o superior interesse do idoso.

A promoção de mudanças de comportamentos e atitudes face ao envelhecimento; este, tem de ser aceite como um fenómeno natural, que faz parte do ciclo da vida. Só assim poderão as pessoas idosas viver com dignidade e participar plenamente em atividades educativas, culturais, espirituais, sociais e económicas, como titulares que são de cidadania plena, fundada na sua dignidade como pessoa.

A prevenção passa também pelo planeamento dos cuidados. Este planeamento é efetuado em reuniões técnicas e tendo em especial atenção os utentes mais dependentes ou que sofram de problemas mais complexos. Os colaboradores são encorajados a falar aos seus superiores, sobre as suas preocupações ou frustrações. Esta prática contribui para reduzir tensões.

Uma vez que prestação de cuidados a pessoas idosas é uma tarefa desgastante, existe 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 pessoa que com eles tenha contacto.

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.

### 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 residente com terceiros; comportamento defensivo, agressivo ou evasivo quando confrontado com a suspeita de maus-tratos.

### Como Tratar 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 deem ao utente a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu; evite questões cuja resposta seja "sim" ou "não"; só assim poderá obter uma perspetiva global dos acontecimentos;
3. Mostre que acredita nos factos;
4. Explique ao utente que a situação tem de ser comunicada à Direção Executiva da Estrutura Residencial para Idosos;  
Explique ao utente que, eventualmente, mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
5. Assegure ao utente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito.

### Medidas Internas a Adotar:

Sempre que se verificarem situações de maus-tratos, compete ao colaborador que as identifique informar a Diretora Técnica (DT) que registará o sucedido na **Ficha de Constatação**. Dependendo da gravidade da situação, a Diretora Técnica pode tomar medidas imediatamente (situações menos graves) ou remeter a questão para a Direção Executiva. Em casos muito graves, a (DT) deverá informar de imediato a Direção Executiva que, após análise da ocorrência, tomará as medidas consideradas adequadas à situação, nomeadamente a sua sinalização às entidades competentes.

### Procedimento Legal

Breve indicação de princípios e normas legais aplicáveis.

[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 tratamentos 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 proteção legal contra quaisquer formas de discriminação.
2. A lei estabelecerá garantias efetivas 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 efetuar-se nos casos e termos previstos na lei, não podendo ter como fundamento motivos políticos.

**Bibliografia**

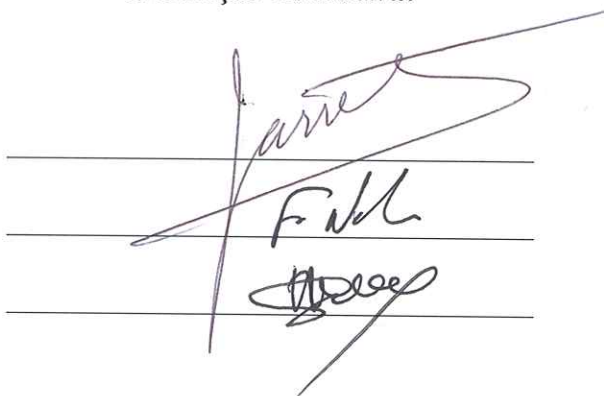
- Manual de Boas Práticas: Um guia para o acolhimento residencial das pessoas mais velhas. Instituto da Segurança Social, I.P. Autores: Grupo de coordenação do plano de auditoria social.
- CID – Crianças, idosos e deficientes – Cidadania, Instituições e Direitos.

## APROVAÇÃO

O presente Código de Conduta sobre *GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA ABUSOS E MAUS TRATOS*, foi aprovado em reunião de Direção Executiva, no dia 04 de Outubro de 2018, entrando em vigor no dia seguinte à sua aprovação e consequente assinatura.

*Portunhos, 04 de Outubro de 2018*

**A Direção Executiva:**



Three handwritten signatures are present, each written over a horizontal line. The signatures are in dark ink and appear to be initials or names.