



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

## 1. Definição

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

Pode definir-se “maus tratos a pessoa idosas” como um ato único ou repetido ou falta de ação que ocorre no contexto de uma relação na qual há uma expectativa de confiança e que causa danos ou perturbações à pessoa idosa.

A violência institucional contra os idosos pode traduzir-se na precariedade da assistência, medicação excessiva para os idosos estarem menos ativos e darem menos trabalho, desnutrição, desidratação, falta de higiene ou mesmo situações de idosos amarrados a camas, quando tal não tem justificação.

## 2. Formas de maus-tratos nas pessoas idosas

Para reflexão e formação sobre maus-tratos, na perspetiva da sua prevenção, da intervenção adequada, quando ocorrem, e da atuação mais capaz de superar os seus efeitos, importa considerar alguns dos aspetos que (dos) 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, 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, obriga-la a participar em atividades lúdicas,	Tristeza, baixa autoestima, dificuldade em expressar sentimentos e afetos, depressão, sentimentos de falta de consideração dos outros,



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

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.	de desproteção, insegurança, angústia, 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, sofrimentos psíquico muito intenso, sentimento generalizado de confiança, dificuldade de relação afetiva, isolamento, ansiedade, dores, feridas, perdas de sangue, lesões irreversíveis ou de difícil recuperação.
<b>De efeitos patrimoniais</b> – apropriação, extorsão, exploração e/ou utilização ilegítima do dinheiro e outros bens do residente	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.
<b>Através do uso de medicamentos</b> – uso de medicamentos sem finalidade terapêutica, com o fim de controlar ou retraindo o residente, 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.
<b>Negligência</b> – não satisfazer as necessidades básicas (negação de alimentos, cuidados de higiene, habitação, segurança, e cuidados médicos)	Agravamento da saúde do residente, vergonha, depressão, tristeza, auto desvalorização.

O Centro Social Paroquial São Romão de Carnaxide tem particular exigência na preocupação de individualizar a forma de relação com cada pessoa idosa, elegendo a abordagem centrada como estratégia de intervenção. “Essa preocupação e consequente atitude são essenciais para que possam afastar-se os riscos da impessoalidade de procedimentos e de rotinas que favorecem o esquecimento



## **GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS A PESSOAS IDOSAS**

de que o superior interesse de todos e de cada uma das pessoas idosas é critério fundamental da razão de ser da Estrutura Residencial e do Centro de Dia e da sua forma de intervenção. 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 futuros.”

Importa considerar estes aspetos com a maior atenção, de harmonia também com as modernas aquisições do saber no domínio, como por exemplo, das capacidades de sentir, exprimir, atuar e evoluir das pessoas, mesmo quando sofrendo de limitações significativas. Esquecê-lo com a justificação do “bom funcionamento” da estrutura residencial e do centro de dia é claramente um erro. O “bom funcionamento” só pode resultar da esclarecida consideração do interesse de cada pessoa idosa, avaliado em função do seu ritmo e condicionalismo específico.

Cuidar as pessoas idosas sem atender à sua singularidade e individualidade e sem considerar a sua vontade é um comportamento inaceitável, revelando desrespeito pelos seus direitos, necessidades e sensibilidade.

Para uma boa intervenção, importa compreender as diferentes tipologias de maus tratos, bem como os diferentes agentes porque é que as pessoas idosas se tornam violentas ou praticam outras formas de maus-tratos.

### **Os maus tratos podem ser perpetrados por:**

- a) Cuidadores formais para com os utentes da ERPI e Centro de Dia;
- b) Voluntários para com os utentes da ERPI e Centro de Dia;
- c) Utentes da ERPI e Centro de Dia entre si;
- d) Famílias para com os utentes seus familiares;
- e) Utentes para consigo próprios;
- f) Utentes para com os cuidadores formais e outros colaboradores e voluntários;
- g) Outras pessoas que tenham contacto com os utentes.



## **GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS A PESSOAS IDOSAS**

### **Porque se tornam violentos os residentes?**

- Podem estar sob stress, tornando-se impacientes e agressivos;
- Podem estar ofendidos porque, por exemplo, deles fizeram troça ou foram insultados, humilhados, etc.;
- Podem sofrer de perturbações mentais e estarem por isso limitados na capacidade de avaliar as situações e/ou de determinar a sua vontade;
- Podem ter dificuldade em compreender o que se passa à sua volta, o que pode gerar sentimentos de ameaça.

Os **colaboradores devem proteger-se de situações de violência**, que podem ir de incidentes de pouca importância ou episódios que ameacem a sua integridade física. Para tal, devem saber quais as pessoas idosas que podem tornar-se violentas, bem como o tipo de situações que podem levar à violência.

Quando uma **pessoa idosa maltrata outra pessoa idosa ou colaboradores da estrutura residencial**, há que explicar-lhes que esse tipo de comportamento é totalmente inaceitável e mediar o entendimento entre as partes envolvidas no conflito ou discórdia.

Ressalva-se, claro está, que muitas situações podem dever-se a perturbações mentais dos residentes e à incompreensão dos atos praticados. Nestas situações, deve solicitar-se ajuda à equipa técnica e à equipa de saúde.

### **3. Fatores de risco de maus-tratos a pessoa idosa**

Existem diversos fatores de risco que contribuem para que a pessoa idosa seja vítima de maus-tratos, tais como:

- Idade avançada;
- Limitação funcional;
- Dependência física e emocional das pessoas idosas relativamente ao cuidador;



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

- Escassos recursos económicos;
- Reduzido nível educacional;
- Condições de salubridade precárias;
- Isolamento social;
- Antecedentes pessoais ou familiares de maus-tratos;

Existem ainda fatores de risco intrinsecamente relacionados com o cuidador, nomeadamente:

- Sobrecarga física e emocional;
- Doença psiquiátrica (depressão, perturbações de personalidade);
- Dependência de substâncias (álcool ou outras drogas);
- Antecedentes pessoais ou familiares de maus tratos;
- Dependência económica do cuidador em relação à pessoa idosa;
- Relação conflituosa entre a pessoa idosa e o cuidador;
- Falta de apoio familiar, social e financeiro.

#### **4. Indicadores relativos à pessoa idosa e ao cuidador formal**

As pessoas idosas podem ser maltratadas ou negligenciadas 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.**

- **Físicos** – Ferimentos, fraturas, queimaduras, equimoses, golpes ou marcas de dedos, má nutrição ou desidratação sem causa clínica aparente, falta de higiene;



## **GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS A PESSOAS IDOSAS**

- **Comportamentais ou Psicológicos** – Alterações dos hábitos alimentares, perturbações do sono, medo, confusão, apatia, depressão, desespero, angústia, tentativa de evitar contactos físicos, o olhar ou comunicação, tendência para o isolamento;

- **Sexuais** – Alterações do comportamento sexual, alterações bruscas de humor, agressividade, depressão, automutilação, dores abdominais, infeções genitais frequentes, roupa interior rasgada ou com manchas, nomeadamente de sangue;

- **Financeiros** – mudanças repentinas na forma de gerir os seus bens, alteração inesperada de um testamento; desaparecimento de joias e outros bens; transações suspeitas da conta bancária; falta ou ausência de recurso a cuidados de saúde, que meios financeiros próprios possibilitam ou facilitam.

- **Indicadores relativos ao prestador de cuidados** - Sinais de cansaço, stresse ou desinteresse; recriminação injustificada de comportamentos do residente; agressividade; tentativa de evitar contatos do residente com terceiros; comportamento defensivo, agressivo ou evasivo quando confrontado com a suspeita de maus-tratos.

### **5. Prevenção**

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

**Como prestadores de cuidados, temos de estar preparados para:**

- Preveni-los;
- Evitá-los;



## **GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS A PESSOAS IDOSAS**

- 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 nos torne capazes de atuar sem preconceitos e estereótipos, de conjugar os conhecimentos indispensáveis, de articular as atuações que a especificidade da situação exija, sempre tendo em conta o superior interesse da pessoa idosa.

É necessário promover mudanças de comportamentos e atitudes face ao envelhecimento, aceitando-o como 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 multidisciplinares, tendo em especial atenção aos residentes mais dependentes ou que sofrem de problemas mais complexos.

Os colaboradores são encorajados a falar aos seus superiores ou supervisores sobre as suas preocupações ou frustrações. Esta prática contribui para reduzir tensões. São encorajados também a frequentar o **programa de saúde e bem-estar da Escola de Cuidadores**, destinado ao grupo de Ajudantes de Acção Direta da ERPI, Centro de Dia de Serviço de Apoio Domiciliário.

No Plano de Formação interno é inscrito todos os anos a realização de, pelo menos, uma sessão de informação sobre prevenção dos maus tratos a pessoas idosas, levada a cabo pelos coordenadores das respostas sociais, Diretor de Divisão ou outra pessoa convidada para o efeito.

### **6. Formas de Intervenção**

Os diversos técnicos intervenientes no contacto com a pessoa idosa devem em conjunto delinear uma alternativa, adotando a seguinte postura:



## **GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS A PESSOAS IDOSAS**

- Ouvir a pessoa idosa com toda a atenção e confirmar tudo o que ela diz, a fim de verificar se percebeu corretamente o que lhe foi contado;
- Fazer perguntas que deem à pessoa idosa a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu;
- Mostrar que acredita nos factos;
- Assegurar à pessoa idosa que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com respeito.

A denúncia de maus-tratos às pessoas idosas, deverá ter em consideração a concordância da pessoa idosa para essa mesma denúncia.

Caso a pessoa idosa insista em não querer que seja realizada a denúncia, o assistente social, deverá efetuá-lo junto do Ministério Público, podendo solicitar o anonimato para não ferir a relação cliente-técnico. Este procedimento deverá ser feito em articulação com o Assistente Social do Instituto de Segurança Social responsável pela área geográfica de intervenção.

### **7. Medidas internas a adotar**

1. Sempre que se verificarem situações de maus-tratos às pessoas idosas por parte dos familiares/cuidadores, os funcionários do Centro Social Paroquial São Romão de Carnaxide deverão alertar o técnico ou a entidade responsável para que identifique a sua sinalização às entidades competentes, nomeadamente o Ministério Público;
2. Sempre que se verificarem situações de maus-tratos por parte dos funcionários aos pessoa idosas nas respostas sociais ERPI, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Paroquial São Romão de Carnaxide, deverá ser comunicada de imediato ao Coordenador da Resposta Social que tomará todas as providências necessárias, tais como verificar quais os fatores que desencadearam a situação, reunindo com a pessoa idosa e seu familiar ou significativo (quando exista), registar a não conformidade e comunicar à Direção,



## **GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS A PESSOAS IDOSAS**

podendo haver lugar a processo disciplinar, com efeitos de repreensão escrita, suspensão ou instauração de processo com vista ao despedimento.

3. Sempre que se verificarem situações de maus-tratos por parte dos pessoa idosas aos funcionários da Centro Social Paroquial São Romão de Carnaxide, serão convocados para reunião, pelo Coordenador da Resposta Social, a pessoa idosa (utente), o familiar responsável pela pessoa idosa ou seu significativo, e após tomar as diligências necessárias, registar a não conformidade, comunicar à Direção e, conforme a gravidade da situação, poderá haver lugar à suspensão da pessoa idosa da Instituição, fazendo cumprir as disposições dos Regulamentos Internos das respostas sociais.
  
4. Não são permitidos maus-tratos (verbais ou físicos) por parte de clientes da Instituição ou seus familiares a outros clientes, funcionários ou outros colaboradores. Aquando da sua ocorrência o caso será avaliado pela Direção da Instituição e mediante o seu parecer poderá cessar o contrato de prestação de serviços com os familiares, determinando a imediata exclusão do utente ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias conforme a gravidade da ocorrência.

### **Bibliografia:**

- Grupo CID – Manual de Boas Práticas – Um guia para o acolhimento residencial das pessoas mais velhas
- PAULINO, Mauro e COSTA, Dália (coord.) (2009) - Maus tratos a pessoas idosas, Pactor Editora

01 de Setembro de 2019