



MANUAL DE PREVENÇÃO DE ABUSOS E MAUS TRATOS



COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO DE
CIDADÃOS INADAPTADOS DO CONCELHO DE GUIMARÃES



Data	Versão	Descrição	Autor
26.09.2012	1	Criação e aprovação do documento	Direção e equipa da qualidade

Índice

CAPITULO I	4
Garantia da Prevenção e Controlo da Negligência, Abusos, Maus-Tratos e Discriminação	4
Artigo 1º	4
(Objetivos).....	4
Artigo 2º	4
(Comissão de Avaliação).....	4
Artigo 3º	4
(Ocorrências).....	4
a) Colaboradores	5
b) Familiares /Significativos / Encarregados de Educação	5
Artigo 4º	5
(Procedimentos-Clientes)	5
Artigo 5º	6
(Procedimentos - Negligência / maus-tratos por parte dos clientes e ou significativos a colaboradores)	6

CAPITULO I

Garantia da Prevenção e Controlo da Negligência, Abusos, Maus-Tratos e Discriminação

Artigo 1º

(Objetivos)

A CERCIGUI – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães, CRL., na sua dinâmica organizacional, procura a excelência nos seus serviços das diferentes respostas sociais, através de um exercício profissional qualificado, informado e focado na qualidade para os seus clientes. Esta exigência conduz à preocupação com as questões de negligência, abusos, maus tratos (psicológicos, físicos e financeiros) e discriminação, bem como à necessidade de adotar disposições, regras e dinâmicas organizacionais que assegurem a promoção da qualidade de vida dos clientes num quadro de absoluto respeito pelos seus direitos.

Deste modo, a CERCIGUI, assume a responsabilidade de assegurar a existência de mecanismos de garantia da prevenção e controlo da negligência, abusos maus tratos e discriminação dos seus clientes e pretende que estes, seus representantes e colaboradores tenham conhecimento destes procedimentos de prevenção e atuação. As regras são definidas para eventuais situações em que ocorra negligência, abusos, maus tratos e discriminação aos clientes, seja por parte dos colaboradores, seja por parte dos seus responsáveis (familiares /significativos).

Artigo 2º

(Comissão de Avaliação)

Existe uma Comissão de Avaliação e Gestão das situações de negligência, abusos maus tratos e discriminação aos clientes, constituída pelos Diretores Técnicos (Lares Residenciais, Centro de Atividades Ocupacionais, Apoio Domiciliário, Unidade Educacional, Centro de Recursos para a Inclusão e Centro de Reabilitação e Formação Profissional) e Gestora da Qualidade.

Artigo 3º

(Ocorrências)

Todos os colaboradores da organização são potenciais observadores e comunicadores de suspeita de situações negligentes aos clientes, as quais devem ser comunicadas de imediato ao seu/sua Diretor Técnico, em espaço próprio de comunicação, para serem escutadas, analisadas, investigadas e objeto de decisão de resposta imediata, individualizada e confidencial.

a) Colaboradores

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos maus tratos e discriminação ao cliente por parte dos colaboradores, as chefias deverão auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do cliente não são postos em causa neste processo e acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção previstos no CCT- contrato coletivo de trabalho e Código de Trabalho como por exemplo o processo disciplinar e conseqüente sanção que poderá culminar com o despedimento por justa causa.

O relato do incidente e respetiva medida fica documentado no registo de ocorrências da respetiva resposta social (CAOR24; CRIR24; FPRR24; LRER24; SADR22).

b) Familiares /Significativos / Encarregados de Educação

Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos maus tratos e discriminação ao cliente por parte dos familiares /significativos / encarregados de educação, os colaboradores deverão informar os/as diretores/as técnicos/as da resposta social em causa, que podem encaminhar para a respetiva Comissão de Avaliação, e em última instância à Direção. Estes comprometem-se a avaliar a situação em causa, auscultando o cliente e responsáveis.

Perante situações concretas, a organização deverá informar, formar e apoiar o cliente e os familiares /significativos / encarregados de educação a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do cliente. De acordo com os casos poderão ser acionados os mecanismos legais, tais como: Comissão Local de Proteção das Crianças e Jovens em Risco, a Técnica de Serviço Social da área de residência ou as Autoridades Competentes.

Artigo 4º

(Procedimentos-Clientes)

A CERCIGUI, compromete-se a desenvolver um conjunto de ações periódicas junto dos seus colaboradores, de forma a prevenir, verificar e corrigir situações de negligência, abusos de direitos, maus tratos e discriminação dos clientes, nomeadamente:

- Sensibilizar e formar todos os intervenientes sobre a prevenção e atuação em situações de maus-tratos em contexto institucional;
- Planear os serviços numa abordagem multidisciplinar, personalizada e direcionada para cada cliente;
- Criar medidas internas de prevenção e reparação destas situações e disseminá-las internamente;
- Avaliar as situações de forma isenta tendo por base indicadores como a frequência, a duração e a intensidade da ocorrência;

- Criar mecanismos internos de denúncia e apresentação de queixa;
- Desenvolver plataformas de entendimento e redes de ação;
- Identificar boas práticas que previnam situações de violência institucional e sejam divulgadas pelos colaboradores e pelos processos de gestão;
- Providenciar a capacidade de gestão de conflitos e de atitudes ajustadas em situação de crise, para todos os colaboradores;
- Assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis com vista a reduzir os riscos de “burnout” (exaustão);
- Sempre que os colaboradores porventura revelem mais tensão ou cansaço, que possa afetar o seu bom desempenho profissional, devem realizar pausas de 15 minutos.

Artigo 5º

(Procedimentos - Negligência / maus-tratos por parte dos clientes e ou significativos a colaboradores)

- Auscultar todas as partes envolvidas;
- Garantir que os direitos dos colaboradores não são postos em causa;
- Acionar junto dos clientes os mecanismos de sanção adequados, de acordo com as especificidades de cada cliente.

Aprovado na reunião da qualidade de 26 de setembro de 2012

A Direção


