



**cercidiana**  
Cooperativa para a Educação, Reabilitação e  
Inserção dos Cidadãos Inadaptados de Évora, CRL



**Assurance**  
in Social Services

**Cercidiana**, Cooperativa para a Educação,  
Reabilitação e Inserção dos Cidadãos  
Inadaptados de Évora, CRL

Prevenção de Abusos e maus  
tratos  
**PD28**

**Quadro de indicadores de abusos e maus tratos, violência e discriminação na Instituição.**

<b>Dimensões</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Amenidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deixar que salas estejam frias ou excessivamente quentes, não proporcionando um ambiente adequado;</li> <li>- Não promover um adequado arejamento das salas;</li> <li>- Não promover uma decoração agradável, tendo em conta as características dos/as clientes.</li> <li>- Utilizar mobiliário degradado, desajustado.</li> <li>- Não iluminar adequadamente os espaços salvaguardando a existência de luz natural;</li> <li>- Não usar colchões, lençóis e outros acessórios em bom estado de utilização;</li> </ul>
<b>Confinamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não usar adequadamente objetos imobilizadores (por exemplo correias, ligaduras, etc.);</li> <li>- Amarrar injustamente os/as clientes à cama, cadeira, cadeirões, etc.</li> <li>- Fechar os/as clientes nos quartos.</li> </ul>
<b>Restrição Sensorial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deixar os/as clientes com dificuldade de mobilização, sentados/as ou deitados/as, durante largos períodos de tempo;</li> <li>- Não providenciar espaços/ tempo de ocupação quotidiana aos/ás clientes;</li> <li>- Não providenciar meios de participação e expressão;</li> <li>- Não permitir a privacidade;</li> <li>- Não abrir a Instituição à comunidade.</li> </ul>

Mod.CD.0237.00

**Missão:** Prestar serviços de qualidade nas áreas da Habilitação, Reabilitação e Inserção que, de forma sustentada e a partir de processos inovadores satisfaçam as necessidades dos nossos clientes



**cercidiana**  
Cooperativa para a Educação, Reabilitação e  
Inserção dos Cidadãos Inadaptados de Évora, CRL



**Assurance**  
in Social Services

**Cercidiana**, Cooperativa para a Educação,  
Reabilitação e Inserção dos Cidadãos  
Inadaptados de Évora, CRL

Prevenção de Abusos e maus  
tratos  
**PD28**

<b>Privacidade/Confidencialidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar ou ceder a informação e pormenores da vida pessoal do/a cliente;</li><li>- Permitir ou forçar a violação ou sigilo dos processos sociais e médicos;</li><li>- Apressar o/a cliente para a satisfação das suas necessidades fisiológicas;</li><li>- Não garantir a privacidade do espaço durante a higiene pessoal do/a cliente;</li><li>- Não permitir que o/a cliente esteja em privado com os significativos.</li></ul>
<b>Higiene Pessoal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Abrir material esterilizado sem ser na altura imediatamente prévia aos cuidados;</li><li>- Deixar os/as clientes sujos (fezes e urina) durante longos períodos de tempo;</li><li>- Não proporcionar para utilização individual toalhas, esponjas, escovas de dentes, corta unhas, pinças, lâminas e pentes;</li><li>- Não ter em atenção o pudor dos/as clientes;</li><li>- Não higienizar dentaduras, óculos e outras próteses externas do/a cliente;</li></ul>
<b>Supervisão / pessoal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Não providenciar colaboradores/as com competências ajustadas .</li><li>- Não se assegurar da integridade e referências profissionais dos colaboradores/as;</li><li>- Não assegurar a existência permanente de colaboradores/as para fazer face a situações de emergência.</li></ul>



**Cercidiana**, Cooperativa para a Educação, Reabilitação e Inserção dos Cidadãos Inadaptados de Évora, CRL

Prevenção de Abusos e maus tratos  
**PD28**

<b>Alimentação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Não oferecer variedade de comida e bebida;</li><li>- Usar a restrição de alimentos como forma de castigo;</li><li>- Servir comida mal cozinhada e/ou fora do prazo;</li><li>- Não salvaguardar a boa apresentação e a higienização de todos os suportes alimentares;</li><li>- Não respeitar as dietas alimentares ou necessidades diabéticas;</li><li>- Usar substitutos de comida em vez de alimentos.</li></ul>
<b>Saúde</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Não procurar ajuda médica para os/as clientes, sempre que necessário;</li><li>- Não informar o médico de família e/ou os significativos do/a cliente sobre alterações do estado de saúde;</li><li>- Não providenciar, facilitar ou alertar para a necessidade de ajudas técnicas;</li><li>- Não providenciar cuidados preventivos, por ex: cuidar da pele de clientes incontinentes;</li><li>- Ignorar situações em que os/as clientes se queixam de dores.</li></ul>
<b>Medicação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Administrar sedativos ou outra medicação, sem ordem médica;</li><li>- Reter medicação;</li><li>- Dar medicação de um/a cliente a outro/a;</li><li>- Não dar a medicação no horário devido ou nas doses corretas.</li><li>- Falhar doses da medicação do/a cliente.</li></ul>
<b>Sexualidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Não proteger os/as clientes de todas as situações de assédio sexual;</li></ul>





**Cercidiana**, Cooperativa para a Educação,  
Reabilitação e Inserção dos Cidadãos  
Inadaptados de Évora, CRL

Prevenção de Abusos e maus  
tratos  
**PD28**

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Não proteger de todas as situações de abuso sexual;</li><li>- Fazer comentários homofóbicos;</li><li>- Não Proteger todos os agentes institucionais de uma possível violação;</li><li>- Não respeitar a orientação sexual dos clientes;</li></ul>
<b>Aspetos físicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bater e/ou empurrar os/as clientes;</li><li>- Arrastar os/as clientes das cadeiras;</li><li>- Negligenciar na ajuda à alimentação;</li><li>- Não satisfazer as solicitações para as necessidades fisiológicas</li></ul>
<b>Comunicação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Praguejar com os clientes;</li><li>- Chamar nomes aos/às clientes;</li><li>- Fazer comentários sexistas;</li><li>- Fazer comentários racistas;</li><li>- Gritar, insultar e ameaçar os/as clientes;</li><li>- Manter diálogo com outros/as colaboradores/as, à frente dos/as clientes e ignorando-os/as;</li><li>- Mentir e fazer intrigas entre os/as clientes, bem como entre a(s) pessoas (s) próxima (s)</li></ul>
<b>Gestão patrimonial</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cobrar dinheiro extra por ações ou tarefas associadas a serviços pagos pelos/as clientes,</li><li>- Retirar dinheiro, valores e objetos dos/as clientes, sem o seu consentimento;</li><li>- Colocar as economias dos/as clientes na conta pessoal de colaboradores/as ou dirigentes;</li></ul>

Mod.CD.0237.00

**Missão:** Prestar serviços de qualidade nas áreas da Habilitação, Reabilitação e Inserção que, de forma sustentada e a partir de processos inovadores satisfaçam as necessidades dos nossos clientes

 <p><b>cercidiana</b> Cooperativa para a educação, reabilitação e inserção de cidadãos inadaptados de Évora, CRL</p>  <p><b>Assurance</b> in Social Services</p>	<p><b>Cercidiana</b>, Cooperativa para a Educação, Reabilitação e Inserção dos Cidadãos Inadaptados de Évora, CRL</p>	<p>Prevenção de Abusos e maus tratos <b>PD28</b></p>
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser cúmplice quando os significativos gerem os recursos financeiros dos/as clientes, sem ordem do tribunal;</li> <li>- Encorajar os/as clientes a dar presentes e outras recompensas aos/as colaboradores para serem bem tratados.</li> </ul>
<p><b>Segurança</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar equipamentos em mau estado;</li> <li>- Permitir a existência de barreiras à acessibilidade;</li> <li>- Disponibilizar equipamento de segurança, prevenção e combate a incêndios inadequado e fora de prazo;</li> <li>- Não providenciar sistemas de alarme acessíveis aos/ás clientes;</li> </ul>

Aprovado Direção	
	<p>Data</p> <p style="text-align: center;">17/07/2017</p>
 <p><b>cercidiana</b> Cooperativa para a educação, reabilitação e inserção de cidadãos inadaptados de Évora, CRL</p>	

Mod.CD.0237.00

**Missão:** Prestar serviços de qualidade nas áreas da Habilitação, Reabilitação e Inserção que, de forma sustentada e a partir de processos inovadores satisfaçam as necessidades dos nossos clientes

