

ORDEM HOSPITALEIRA DE S. JOÃO DE DEUS

Assistência e protecção em Hospitalidade

DIRECTRIZES PARA POLÍTICAS DE ASSISTÊNCIA E PROTECÇÃO DE CRIANÇAS, ADULTOS VULNERÁVEIS E IDOSOS NOS SERVIÇOS E CENTROS APOSTÓLICOS DE S. JOÃO DE DEUS

Segundo os princípios, o carisma e a missão definidos na sua Carta de Hospitalidade, a Ordem Hospitaleira de S. João de Deus está empenhada em prestar a melhor assistência e protecção possíveis a todas as pessoas vulneráveis – crianças, adolescentes, adultos e idosos – às quais se destinam os seus serviços. A Ordem declara-se responsável pela qualidade dos cuidados e por responder por quaisquer possíveis danos ou abusos que possam verificar-se nos seus serviços, de forma atempada e eficaz. Por conseguinte, a Cúria Geral adoptou estas directrizes gerais para ajudar as Províncias e os seus centros apostólicos a desenvolverem as suas políticas e procedimentos próprios para responder a ocorrências de possíveis abusos segundo as exigências das condições locais nos diferentes países. As políticas e procedimentos devem obedecer às leis civis e a todas as linhas orientadoras da Igreja em cada país em questão.

O objectivo das directrizes consiste em tornar disponíveis para todos aqueles que trabalham nos serviços da Ordem Hospitaleira de S. João de Deus, ou que a eles estejam ligados, uma série de procedimentos a serem respeitados em caso de suspeita ou ocorrência de abuso físico, sexual, emocional ou negligência. É importante que todos os que trabalham nos serviços da Ordem estejam atentos a estes procedimentos e às responsabilidades, legais e profissionais, que deles decorrem.

Faz parte da política da Ordem Hospitaleira de S. João de Deus envidar os seus melhores esforços para assegurar que todas as pessoas que recebem assistência nos seus serviços estejam protegidas de quaisquer tipos de abuso e que todas as suspeitas ou acusações de alegados abusos tenham uma resposta adequada. Esta política é especialmente importante dado que muitos, senão todos os utentes que recebem assistência da Ordem são portadores de vulnerabilidades especiais. Faz igualmente parte da política da Ordem colaborar com as autoridades civis e com os Serviços de Saúde e Sociais, assumindo as suas responsabilidades na política de assistência e de protecção que prosseguem e cumprindo o seu dever de referir qualquer possível abuso.

O que é um abuso?

Todas as formas de abuso constituem uma traição da confiança e um abuso de poder por parte de uma pessoa em relação a outra – criança, adolescente, adulto vulnerável ou pessoa idosa. Os comportamentos abusivos provocam danos nas suas vítimas, fazendo-as sentir-se ameaçadas, desamparadas e humilhadas. Se não for interrompido e remediado, o abuso pode provocar na pessoa abusada sequelas e sofrimentos que se prolongam por muito tempo.

O abuso pode assumir diferentes formas, ocorrer em muitas situações e ser praticado por pessoas conhecidas da vítima ou por estranhos. Há fundamentalmente quatro tipos de abusos – negligência, abuso emocional, abuso físico e abuso sexual – e uma criança ou adulto vulnerável, ao longo do tempo, podem ser vítimas de mais de um tipo de abuso.

- **Negligência**

A negligência abrange as situações em que uma criança ou adulto vulnerável são privados, ao longo do tempo, de comida, vestuário, calor humano, cuidados de higiene, estímulo intelectual e social, segurança, controlo, cuidados médicos e afecto por parte de quem por eles é responsável. Actos de negligência persistente podem causar danos notáveis ao longo do tempo.

- **Abuso emocional**

O abuso emocional ocorre quando uma criança ou adulto sofrem maus tratos de carácter emocional e rejeição por parte dos responsáveis pela sua assistência. Pode incluir ataques severos e verbais dirigidos a uma pessoa dependente, mas pode também consistir em irritações, zangas, ameaças, escarnecimento, gritos, desprezo e em cuidados assistenciais injustos e discriminatórios, de forma persistente. Podem ainda incluir o abandono em situações com outras pessoas ou doentes que sejam geradoras de angústia, medo ou ansiedade. O desrespeito pelas diferenças sociais, raciais, físicas e culturais também podem constituir abuso emocional.

- **Abuso físico**

O abuso físico consiste em qualquer forma de dano não accidental, ou dano que resulte de insucesso, voluntário ou devido a negligência, em proteger uma criança ou um adulto vulnerável. São exemplos de abuso físico:

- Uso de força excessiva no tratamento;
- Espancamentos, abanões, beliscões, apertos;
- Sufocação;
- Envenenamento através de drogas ou álcool;
- Permitir que uma criança ou adulto fiquem num lugar de perigo ou sejam prejudicados por outra pessoa, doente ou utente.

- **Abuso sexual**

O abuso sexual consiste na exploração de uma criança ou de um adulto por parte de alguém, tendo em vista a satisfação ou estimulação sexual, própria ou de outrem. Qualquer forma de comportamento sexual empreendido por um adulto com uma criança, jovem ou adulto vulnerável constitui abuso sexual e é ao mesmo tempo um acto imoral e criminal. Fotografar, gravar ou filmar crianças para fins pornográficos são actos abusivos e ilegais.

É um abuso expor perante crianças, jovens ou adultos vulneráveis material indecente, adoptar perante eles comportamentos obscenos ou uma linguagem alusiva ao sexo. Os adultos têm o dever de proteger os outros de tais abusos.

- **Abuso institucional**

Muitos dos serviços da Ordem são institucionais. Instituições são estruturas nas quais pessoas doentes ou utentes vivem, dormem, comem, trabalham e se relacionam em grupos. A maioria das pessoas residentes em instituições é especialmente vulnerável.

Os doentes e utentes podem ter pouco contacto com o mundo fora das instituições. Como exemplos, podemos mencionar os hospitais, as escolas, os orfanatos e os centros residenciais e assistenciais. As instituições têm normalmente um número reduzido de pessoal e um número significativamente maior de doentes ou utentes. A história mostra que as instituições devem ser muito cuidadosamente geridas para assegurar que os doentes e utentes, especialmente quando são jovens, vulneráveis e dependentes, sejam bem cuidados, se sintam felizes e estejam protegidos de danos, abusos e formas de violência.

Deve ser prestada uma atenção especial aos serviços destinados a crianças e adultos portadores de deficiências, mentais ou físicas, especialmente quando essas pessoas vivem separadas dos seus pais e das suas famílias e confiam noutras pessoas para cuidarem delas e as protegerem. Em instituições e estabelecimentos residenciais, os abusos podem assumir a forma de privação de direitos básicos, regimes disciplinares severos ou uso impróprio de medicação ou restrições físicas.

Os doentes, utentes e residentes, especialmente idosos, podem molestar-se ou ser violentos uns para com os outros, e por isso os trabalhadores, voluntários e membros da Ordem devem ser formados para prevenir tais ocorrências e manter um ambiente protector em que todos vivam em segurança e sejam protegidos uns dos outros. Muitos serviços elaboraram medidas e mecanismos para prevenirem as formas de violência e tais disposições devem ser integradas com as políticas de assistência e protecção aqui delineadas.

Recursos para o desenvolvimento de políticas e procedimentos de assistência e protecção

Existem cada vez mais recursos disponíveis para ajudar os Serviços e Centros Apostólicos de S. João de Deus a desenvolverem políticas e procedimentos de assistência e protecção adequados às condições locais nas várias Províncias e regiões. Estão a ser desenvolvidos enquadramentos legais e procedimentos a diferentes níveis da sociedade para lidar com queixas e acusações de alegados abusos nos serviços de saúde.

- **Legislação civil e criminal**

A maior parte dos países tem legislação civil e criminal e sobre direitos civis que define os comportamentos que são actos criminais e estão sujeitos a investigação, sentenças e sanções. A categoria dos actos criminais inclui a negligência grave e o abuso sexual ou a exploração de crianças, de jovens e adultos vulneráveis.

- **Políticas e directrizes dos Serviços de Saúde**

As autoridades governamentais de saúde em diferentes jurisdições estão a publicar cada vez mais directrizes de política e procedimentos que sublinham o seu compromisso em promover o bem-estar de doentes / utentes e para proporcionar um ambiente assistencial no qual as pessoas sejam tratadas com dignidade e respeito. Hospitais, casas de repouso e outros serviços assistenciais têm normalmente regulamentos emanados por tais autoridades.

- **Legislação laboral**

O emprego das pessoas que trabalham em serviços de saúde está agora normalmente sujeito a leis que regulamentam as relações laborais e as negociações contratuais. A legislação laboral inclui os procedimentos disciplinares e sublinham a responsabilidade dos empregadores relativamente ao pessoal, e deste em relação aos patrões. Esta é uma fonte importante de orientação para gerir matérias relacionadas com a disciplina do pessoal e o incumprimento de padrões de conduta, incluindo comportamentos impróprios e possíveis ocorrências de abusos.

- **Directrizes de práticas profissionais**

Todas as principais profissões no mundo da saúde e da assistência social dispõem actualmente de documentos que definem aquilo que constitui boas práticas, bem como comportamentos éticos, para os seus membros. Tais regras são elaboradas para proteger o público de maus-tratos e para orientar os profissionais em matérias legais e regulamentos que regem a sua prática profissional. As directrizes definem como devem ser investigadas e geridas as queixas e que sanções serão aplicadas no caso de alguém ser culpado de má conduta profissional. Por conseguinte, doutores e médicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais e outros profissionais da saúde estarão sujeitos aos padrões e responsabilidades requeridos pelo respectivo estatuto profissional.

- **Padrões éticos para o clero e os religiosos**

Muitas Conferências Episcopais da Igreja Católica e Conferências de Superiores Maiores de ordens religiosas definiram padrões éticos para o clero e os religiosos das suas jurisdições. O objectivo destes documentos é tornar claro para todos os membros da Igreja que modelos de conduta e de relações são esperados de quantos exercem a pastoral e outras formas de ministério em nome da Igreja, sejam eles sacerdotes, religiosos, empregados ou voluntários.

Tais documentos enfatizam a necessidade de garantir a integridade no ministério e de assegurar as pessoas que procuram os serviços da Igreja que podem estar tranquilos e confiar naqueles que lhes prestam assistência. Os documentos foram publicados depois de se terem verificado muitos escândalos que desiludiram as expectativas que as pessoas em geral e, sobretudo, os fiéis depunham na capacidade de os padres e os religiosos se comportarem respeitando os seus compromissos para com a assistência, a justiça, o respeito e a integridade.

Elementos essenciais para um Documento de Princípios sobre o modo de investigar e gerir más práticas e abusos

No caso de as Províncias elaborarem uma política, os tópicos seguintes são essenciais para uma boa protecção dos doentes/utentes, Irmãos, pessoal e voluntários:

- O serviço constituirá um **grupo multidisciplinar de recursos, apenas no âmbito do serviço ou de carácter Provincial**, para desenvolver políticas e procedimentos e para gerir e rever a aplicação global dos seus princípios e procedimentos relativamente a esta matéria. A constituição deste grupo deverá incluir um Irmão designado pelo Provincial, um representante legal, perito em protecção de crianças, um gestor de recursos humanos, um profissional ou perito clínico e um representante dos interesses dos doentes/utentes. O grupo de recursos deverá incluir uma pessoa competente para ouvir/receber queixas e estabelecer uma ligação com as vítimas e com os alegados autores de abusos. Assegurará também que os serviços de agências externas, incluindo serviços terapêuticos de assessoria, estejam acessíveis, quando for necessário.
- Será claramente afirmado o **princípio** segundo o qual a Ordem Hospitaleira de S. João de Deus fará tudo quanto estiver ao seu alcance para assegurar que todos os destinatários dos seus serviços sejam protegidos de quaisquer tipos de abusos. Essa política terá em conta as directrizes, tal como acima delineadas, do estado, dos serviços de saúde, das entidades patronais, dos grupos profissionais e das autoridades da Igreja.
- Serão evidenciados e definidos os **tipos de abuso** abrangidos pela política, incluindo o abuso sexual e a exploração, os abusos físicos e emocionais, a negligência, tanto de carácter emocional como físico, e o abuso institucional, que tem a ver com qualquer sistema, programa, política, procedimento ou modelo de interacção que prejudique ou humilhe uma pessoa.
- São particularmente pertinentes as questões relacionadas com o **poder/ausência de poder** e será descrita a dependência de vulnerabilidade de doentes/utentes.
- **Será evidenciado um sistema que seja competente para dar seguimento a suspeitas ou acusações de alegados abusos.** O maior dano para as vítimas de abuso, e para a Igreja, foi causado ao pretender manter ocultos os casos de abusos. É injusto e contrário à ética da Ordem e da Hospitalidade proteger pessoas que cometem graves injustiças. A segurança dos doentes/utentes, Irmãos, trabalhadores e voluntários está garantida quando todos souberem que, no caso de um abuso ser identificado, tal ocorrência será correctamente referenciada e investigada, e serão tomadas as medidas apropriadas para reparar a situação.
- Será dever dos Irmãos, pessoal e voluntários **informar os respectivos superiores sobre suspeitas ou queixas de alegados abusos.** No caso de se suspeitar que algum Irmão esteja envolvido, serão notificados o Superior e o Provincial.
- Serão tomadas medidas adequadas para **oferecer apoio** à pessoa que apresenta a queixa ou que, alegadamente, foi vítima de abuso. Isso garantirá que essa pessoa esteja segura, seja informada sobre o impacto que qualquer possível abuso pode ter sobre o seu bem-estar, e seja aconselhada por um consultor experiente.
- A pessoa acusada terá **os seus direitos protegidos durante a investigação** e, de acordo com as políticas de recursos humanos, ser-lhe-á pedido que abandone o seu lugar de

trabalho, ou seja dispensado do serviço mantendo o ordenado, até que o inquérito esteja concluído. A pessoa pode receber assistência e conselhos enquanto decorrer a investigação.

- **Serão designados e formados membros do pessoal** para receberem queixas e preocupações e serão responsáveis por garantir que sejam implementados todos os passos da política de informação. Trata-se de informações a transmitir ao Director do serviço e às competentes autoridades externas do Serviço de Saúde ou à Polícia. A pessoa designada garantirá que toda a informação recolhida e produzida seja conservada e que os resultados sejam dados a conhecer às pessoas envolvidas.
- A política será elaborada de acordo com a **legislação do estado** e as políticas e procedimentos delineados pelo respectivo departamento governamental. Nos casos em que não haja financiamento estatal do serviço ou não se registre comportamento criminal, o serviço deveria assegurar que os seus procedimentos nesta matéria sejam examinados por uma auditoria e revistos por uma autoridade independente.

Conclusão

Na sua «Carta de Identidade – *Assistência aos Doentes e Necessitados segundo o estilo de S. João de Deus*», a Ordem define o enquadramento em cujo âmbito gere as suas tarefas e os compromissos que assume para com aqueles que a procuram para receber abrigo, cura e consolação. E ele é claro e inequívoco. No contexto actual, é necessário estabelecer princípios, regras e procedimentos que sirvam de orientação para que os Irmãos, colaboradores e voluntários possam responder com confiança, segurança e transparência quando se registam falhas na hospitalidade, em termos de profissionalismo e rectidão, especialmente quando se trata de abuso de crianças, jovens e adultos vulneráveis. Responder a esta necessidade é especialmente urgente quando se verificam falhas graves que envolvem maus-tratos e comportamentos criminosos. Fazer tudo quanto estiver ao seu alcance no sentido de prevenir tais ocorrências, para lhes dar uma resposta adequada, ser responsável e aprender com elas, deve ser encarado como parte integrante do compromisso da Ordem para com a hospitalidade.

Sugestão de um modelo para o desenvolvimento da política

1. **Título:** o título do documento de política deve referir claramente que tem a finalidade de definir a posição da Província relativamente à protecção de crianças e adultos vulneráveis.
2. **Desenvolvimento e controle do documento:**
 - 2.1 **Número de referência do documento** – a ser concordado com o Director do serviço, o Director Executivo ou o Provincial.
 - 2.2 **Número de revisão** – a ser concordado com o Director de serviço, o Director Executivo ou o Provincial.
 - 2.3 **Data de aprovação** – data em que a política foi aprovada pela Província.
 - 2.4 **Data de revisão:** data prevista para rever a política.
 - 2.5 **Autor, ou Autores, do Documento** – deve constar o nome do responsável pelo grupo que elaborou o documento. Os nomes dos membros do grupo de trabalho devem ser mencionados em apêndice.
 - 2.6 **Aprovação do Documento** – Provincial, seu Delegado ou Pessoa designada.
 - 2.7 **Responsabilidade pela implementação** – identificar o nome da pessoa, ou pessoas, responsáveis pela operacionalização do plano de implementação como parte da política.
 - 2.8 **Responsabilidade pela revisão e auditoria** – identificar o nome da pessoa, ou pessoas, responsáveis pela revisão e auditoria.
3. **Destaques de política**

Essencialmente, trata-se de um sumário de política (escrito depois de o documento estar elaborado) para uma consulta fácil por parte de todos os trabalhadores, utentes ou doentes, redigido numa linguagem que apresente/registre rapidamente à pessoa os aspectos fundamentais da política. Se possível, os destaques devem estar organizados de forma esquemática, como num índice remissivo.
4. **Índice**

Deve ser completado quando a política estiver totalmente desenvolvida.
5. **Cabeçalhos das várias secções de política**
 - 5.1 **Declaração de política** – trata-se de uma declaração escrita que indica claramente a posição da Ordem relativamente à protecção de crianças e adultos vulneráveis.
 - 5.2 **Finalidade** – descreve os objectivos para os quais os princípios da política foram elaborados. Indica as razões pelas quais são necessárias **Políticas de Assistência e Protecção de Crianças**. Deve ser abrangente e conciso no seu significado.
 - 5.3 **Destinatários** – identifica os destinatários da política, dos procedimentos ou directrizes, e a quem eles se aplicam.
 - 5.4 **Legislação/outras políticas relacionadas** – refere quaisquer outras leis e políticas pertinentes.

- 5.5 **Glossário de termos e definições** – explicação de termos técnicos fundamentais, ou da terminologia, incluídos na política.
- 5.6 **Lista de definições**, por ordem alfabética – tratando-se de uma lista exaustiva, deverão constar num apêndice.
- 5.7. As **definições** usadas deveriam basear-se em definições padrão adoptadas por fontes de referência.

6. Papéis e responsabilidades

Devem ser claramente referidos os nomes das pessoas preparadas para desempenhar os papéis e as responsabilidades relacionados com as etapas delineadas na política. Em particular, devem ser claramente identificados os grupos seguintes:

- 6.1 Quem deve obedecer à política.
- 6.2 Quem é responsável por assegurar a conformidade com a política.

7. Procedimento / protocolo / directriz (guia)

Evidencia as etapas a seguir para alcançar os objectivos da política. Terá por título *Procedimento OU Protocolo OU Directriz (Guia)*, conforme for aplicável.

8. Plano de implementação

A política deve ser divulgada e implementada de modo a ter em conta as pessoas concretas a quem ela se destina. A divulgação deve ser feita de modo que os utentes se apercebam dela e possam conhecê-la e recorrer a ela facilmente. Por exemplo:

- 8.1 Quem são os responsáveis pela implementação da política.
- 8.2 PARA O PESSOAL – que formação e prática serão requeridas para implementar a política.
- 8.3 PARA OS UTENTES DO SERVIÇO (caso existam) – que formação e prática serão necessárias para o doente ou utente implementarem a política – no caso de uma política de protecção, pode ser oportuno educar grupos de utentes do serviço;
- 8.4 Antes de o serviço poder implementar a política, deve ser feita uma avaliação dos recursos e das implicações em termos de custos que poderão resultar para os serviços.
- 8.5 Recomenda-se a realização de uma auditoria das práticas actuais quanto à política, seguida da elaboração de um plano de implementação.

9. Revisão e avaliação

A política deve ser revista e avaliada (através de auditoria) num momento oportuno após a sua difusão e implementação. A data desta revisão e avaliação deve ser concordada pela comissão responsável pela elaboração da política no momento da sua conclusão. A política deve declarar claramente quem são os responsáveis:

- 9.1 pela revisão da política;
- 9.2 por avaliar a política e comunicar os resultados aos trabalhadores interessados.

10. Referências / bibliografia

Listagem de todas as referências usadas na política, nos procedimentos ou directrizes, incluindo a bibliografia.

Recomendações perante indícios de abusos sexuais

No contexto de abusos sexuais constitui uma obrigação imprescindível verificar quaisquer indícios e clarificar todas as suspeitas. Em primeiro lugar, impõe-se uma observação e investigação no âmbito da própria instituição, efectuada com prudência, cuidado e discrição. De facto, as suposições, acusações e suspeitas manifestadas por crianças e/ou adolescentes, ou mesmo por colegas, normalmente não resistem a um exame mais aprofundado, mas o dano provocado dessa forma nas relações de confiança construídas ao longo do tempo e na imagem das pessoas envolvidas é irreversível. Para os suspeitos, em todo caso, até sentença de condenação definitiva, deve valer a presunção de inocência garantida pela lei do estado.

1. Todos os membros do pessoal são chamados a reflectir seriamente sobre a própria percepção, se suspeitarem de algum caso de abuso sexual.
2. Os membros do pessoal que suspeitem de algum abuso sexual têm o dever de o comunicar aos seus superiores. Os desenvolvimentos sucessivos são da exclusiva competência da direcção da instituição e/ou da competente entidade jurídica.
3. Os superiores / dirigentes que não transmitam ocorrências de suspeita estão sujeitos a sanções disciplinares por não terem cumprido o dever de vigilância e controle, e podem ser levados a tribunal por encobrimento de crimes.
4. No âmbito do inquérito interno efectuado no âmbito da instituição, a entidade jurídica responsável deve intervir para interromper imediatamente qualquer contacto entre o suspeito e a alegada vítima enquanto a acusação ou suspeita estiverem a ser investigadas e até os factos estarem clarificados. Em todo o caso, devem ser salvaguardados os direitos das pessoas.
5. Se algum colaborador acusado for confrontado com as acusações, é absolutamente necessário recorrer a uma pessoa experiente externa para a verificação das ocorrências de suspeição. A investigação interna deve ser documentada passo a passo.
6. Se houver indícios de abuso sexual que a instituição não consiga desvendar e/ou eliminar, a entidade jurídica responsável informa o Centro diocesano territorial da Caritas. No caso de a instituição envolvida ser porventura a própria Caritas diocesana, ela mesma deve criar estruturas de ligação e coordenação que tenham em consideração o seu envolvimento directo. Diversas dioceses dispõem de comissões constituídas por peritos externos. Os Centros pertencentes à Igreja, como, por exemplo, jardins-de-infância, devem dirigir-se directamente às autoridades da Diocese.

¹ Recomendações da Caritas Alemã para a prevenção de abusos sexuais e para um comportamento correcto no caso de abusos sexuais (Abril de 2010). Para mais informação: <http://www.caritas.de/sexueller-missbrauch>

Obrigações e recomendações perante suspeições fundadas de abuso sexual

Perante uma suspeição fundada de abuso sexual cometido contra crianças / adolescentes ou outras pessoas entregues à tutela da instituição, é necessária uma gestão prudente da crise. É essencial que a coordenação interna e externa de todas as linhas de comunicação e acção esteja centrada nas mãos do responsável pela entidade jurídica ou de uma pessoa encarregue do caso. Requer uma atenção particular o facto de os colaboradores, os assistidos e os seus pais / família / tutores se encontrarem provavelmente em estado de choque e de a opinião pública reclamar uma solução rápida do caso.

Nestes casos, o responsável pela instituição tem a responsabilidade de:

1. dispensar o acusado das suas funções e ponderar a adopção de outras medidas no âmbito da legislação laboral, respeitando os direitos das Representações Sindicais;
2. informar, de acordo com a Caritas diocesana, as autoridades de vigilância, denunciar a ocorrência à justiça e colaborar com as autoridades, contribuindo activamente para a solução do caso;
3. dar apoio psicossocial à(s) vítima(s) e seus familiares;
4. proporcionar acompanhamento ao pessoal para a elaboração (aceitação) do sucedido.
5. assegurar uma coordenação entre todas as partes envolvidas tendo em vista uma informação adequada da opinião pública;

compete-lhe também definir e atribuir as diferentes responsabilidades no processo; geralmente, é nomeada uma pessoa que fica responsável por transmitir a informação à comunicação social. Os membros do pessoal, quando são interpelados, remetem os interessados para essa pessoa, que é a única autorizada a fornecer informações;

cabe-lhe ainda informar os gabinetes de imprensa da Caritas diocesana e da Caritas Nacional;

6. analisar o que aconteceu e extrair as próprias consequências para otimizar a prevenção.

«««« »»»»