**Guia de Comunicação de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal nos Equipamentos de Serviço Social**

**Uso de equipamentos de serviço social**

**(Versão revista)**

**Instituto de Acção Social**

**1 de Janeiro de 2023**

**Guia de Comunicação de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal nos equipamentos de serviço social**

**Índice**

[1. Antecedentes 1](#_Toc492904596)

2. [Objectivo 1](#_Toc492904597)

3. [Público-Alvo 1](#_Toc492904598)

4. [Fases de Implementação 1](#_Toc492904599)

5[. Definição de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal 2](#_Toc492904600)

6.[Comunicação de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal 2](#_Toc492904601)

* [Prazo de Comunicação 2](#_Toc492904602)
* [Meios de Comunicação 2](#_Toc492904603)
* [Comunicação de outros tipos de acidentes 4](#_Toc492904604)

7. [Sigilo e tratamento de dados 4](#_Toc492904605)

8. [Plano de Acção 5](#_Toc492904605)

9. [Contactos de outras entidades afins (para efeito de consulta) 5](#_Toc492904605)

[Anexo 1 Ficha de Comunicação de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal (Uso de equipamentos de serviço social) 7](#_Toc492904606)

[Anexo 2 Ficha de Comunicação de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal (Uso de equipamentos de serviço social – Exemplo de preenchimento) 11](#_Toc492904607)

[Anexo 3 Gráfico de procedimento de comunicação de acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal (Uso de equipamentos de serviço social) 16](#_Toc492904606)

**Guia de Comunicação de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e**

**Segurança Pessoal nos equipamentos de serviço social**

**1. Antecedentes**

Devido à ocorrência de acidentes graves nos últimos anos, os quais se registam de forma esporádica nos equipamentos de serviço social financiados regularmente ou supervisionados pelo Instituto de Acção Social (IAS), a segurança é um aspecto que tem merecido sempre grande atenção dos familiares dos utentes, das várias partes envolvidas e até da comunicação social. São exemplos de ocorrências deste género: morte de utentes em queda de instalações de alojamento, tentativa de suicídio em prédio, morte ou ferimento em consequência de tombos. Para enfrentar todo o tipo de acontecimentos imprevistos, é essencial que os equipamentos sociais avaliem a gravidade da situação de forma imediata, realizando procedimentos de emergência eficientes. Assim sendo, o “Guia de Comunicação de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal nos equipamentos de serviço social”, criado pelo IAS, conjuntamente com os equipamentos supervisionados ou subsidiados regularmente pelo IAS, tem como objetivo melhorar o sistema de comunicação, permitindo-se assim não só uma comunicação mais eficaz entre todas as partes envolvidas aquando de ocorrências imprevistas, como também a redução do impacto causado nos utentes e noutras pessoas. Este mecanismo de comunicação contribui ainda para a prevenção da recorrência de incidentes.

**2. Objectivo**

Definir, com clareza, um mecanismo de comunicação eficiente de acidentes que ameacem a Integridade Física e Segurança Pessoal; garantir a segurança dos utentes aquando de acidentes, diminuir o impacto causado pelos mesmos e ajudar a uma recuperação rápida.

**3. Público-alvo**

Equipamentos sociais/ planos de serviços supervisionados ou regularmente financiados pelo IAS.

**4. Fases de Implementação**

A implementação foi efectuada primeiramente nas instalações de alojamento com funcionamento a 24 horas e com grau de tratamento e prestação de cuidados elevado, que acolham crianças, jovens, idosos ou indivíduos em reabilitação e nas creches financiadas regularmente pelo IAS. Após uma posterior avaliação, a implementação será alargada para outros equipamentos sociais/ planos de serviços supervisionados ou regularmente financiados pelo IAS.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Conteúdo de execução** |
| Primeira Fase:  Com início a 1 de Setembro de 2018 | Implementação nos equipamentos com serviço de internamento acompanhados pela Divisão de Serviço para Crianças e Jovens, pela Divisão de Serviço para Idosos e pela Divisão de Serviço de Reabilitação, bem como nas creches regularmente financiadas pelo IAS. |
| Segunda Fase:  Com início a 1 de Janeiro de 2023 | Implementação em todos os equipamentos sociais/ planos de serviços supervisionados ou financiados regularmente pelo IAS. |

**5. Definição de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal:**

Classifica-se como acidente que ameace a integridade física, qualquer ocorrência imprevista causada por diversas condicionantes, incluindo catástrofes naturais, contingências ou acto humano, etc), e que resulta em ferimento ou seja a causa da morte dos utentes:

1. Casos em que os feridos necessitam ser transportados para uma instituição médica pelo equipamento social;
2. Casos de ferimentos que levam as vítimas ou outras pessoas a submeterem reclamação do ocorrido apesar de não necessitarem tratamentos hospitalares após uma avaliação do equipamento social, devem ser comunicados ao IAS;
3. Casos em que os utentes apresentam sinais evidentes ou suspeitos de violência física (e.g. marcas de palmadas ou outros sinais no corpo, puxar o cabelo, chicotadas, uso da força para atingir os utentes com socos ou pontapés, etc.); de violência psicológica e emocional (e.g. atitudes ou actos repetidos que causam risco ou dano na saúde mental ou psicológica dos utentes ou casos de ofensa grave); de abuso sexual e cuidado indevido (e.g. negligência agravada ou constante das necessidades básicas dos utentes);
4. Casos de morte não natural (e.g. suicídio ou queda despropositada, etc.);
5. Casos de desaparecimento durante o período de serviço;
6. Casos de insegurança estrutural dos equipamentos sociais, incêndio ou outros casos semelhantes (e.g. queda de parede, inundação, etc.);
7. Incidentes reportados que necessitam de investigação policial;
8. Outros: outros tipos de acidentes que ameaçam a integridade física e segurança pessoal (como por exemplo: sufocação, tentativa de suicídio, ingestão acidental de produtos de limpeza, entre outros).

**6. Comunicação de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal**

* **Prazo de Comunicação:**

Quando ocorrem acidentes que ameaçam a integridade física e segurança pessoal, os equipamentos sociais devem comunicar de imediato o facto via telefone ou WhatsApp, de acordo com o exigido da tabela de meios de comunicação das entidades subordinadas ao IAS (vide a tabela 1).

* **Meios de Comunicação:**

Os equipamentos sociais devem proceder, de imediato, à comunicação de acidentes via telefone ou WhatsApp, de acordo com o exigido da tabela de meios de comunicação das entidades subordinadas ao IAS (vide a tabela 1) e no prazo de 24 horas enviar a “Ficha de Comunicação de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal” (Anexo 1), devidamente preenchida, por email ou fax, às respectivas entidades. (A reclamação mencionada na alínea 2 do ponto 5 deve ser comunicada no prazo de 24 horas a contar do momento da recepção da reclamação por parte dos equipamentos sociais, enquanto os restantes acidentes do ponto 5 no prazo de 24 horas a contar da hora de ocorrência.) O pessoal do IAS deve dar uma resposta verbal aos equipamentos sociais para efeitos da confirmação da recepção da ficha. (A resposta verbal será dada durante as horas de expediente, com a maior brevidade possível).

**Tabela 1 - tabela de meios de comunicação das entidades subordinadas ao IAS:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Entidades | Horário de expediente do Governo  (Comunicação imediata) | Fora do horário de expediente do Governo  (Comunicação imediata) | No prazo de 24 horas  (Enviar a ficha de comunicação por email ou fax) |
| Divisão de Serviços para Crianças e Jovens | Telefonar ao/à trabalhador/a responsável pelo acompanhamento dos assuntos do respectivo equipamento social | Número de contacto para o serviço de turnos:  6663 5678 | Fax:2832 9995  Email:dcj@ias.gov.mo |
| Divisão de Serviços para Idosos | Número de contacto para o serviço de turnos:  6680 8680 | Fax:8399 7871，2892 0590  Email:di@ias.gov.mo |
| Divisão de Serviços de Reabilitação | Número de contacto para o serviço de turnos:  6662 3638 | Fax:2832 9996  Email:eai@ias.gov.mo |
| Divisão de Licenciamento e Fiscalização dos Equipamentos Sociais | Número de contacto para o serviço de turnos:  6686 1588 | Email:dlfes@ias.gov.mo |
| Divisão de Prevenção e Tratamento do Jogo Problemático | Contactar o(a) chefe de divisão via WhatsApp | Enviar email ao/à trabalhador/a responsável pelo acompanhamento dos assuntos do respectivo equipamento social e uma CC a(o) chefe de divisão  Email:bonnie@ias.gov.mo |
| Divisão de Prevenção da Toxicodependência | Enviar email ao/à trabalhador/a responsável pelo acompanhamento dos assuntos do respectivo equipamento social e uma CC a(o) chefe de divisão  Email:shirley@ias.gov.mo |
| Divisão de Tratamento da Toxicodependência e Reabilitação | Enviar email ao/à trabalhador/a responsável pelo acompanhamento dos assuntos do respectivo equipamento social e uma CC a(o) chefe de divisão  Email:albert@ias.gov.mo |
| Departamento de Reinserção Social | Telefonar ao/à trabalhador/a responsável pelo acompanhamento dos assuntos do respectivo equipamento social | | Email: manhkm@ias.gov.mo |
| Divisão de Apoio Comunitário | Contactar o(a) trabalhador/a responsável pelo acompanhamento dos assuntos do respectivo equipamento social via telefone ou WhatsApp | Contactar o(a) chefe de divisão/ funcional via WhatsApp | Email:dac@ias.gov.mo |

* **Comunicação de outros tipos de acidentes:**

Para além de comunicar ao IAS no âmbito do mecanismo de comunicação definido no “Guia de Comunicação de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal nos Equipamentos de Serviço Social”, os equipamentos sociais devem proceder igualmente à comunicação aos outros serviços intervenientes:

**1) Acidentes relacionados com a violência doméstica:**

No que diz respeito aos casos de ocorrência ou suspeita de violência doméstica, os equipamentos sociais devem comunicar ao IAS através da “Linha telefónica específica de comunicação de casos de violência doméstica”, conforme o exigido da “Lei de Prevenção e Combate à Violência Doméstica”. (Observação: Em caso de necessidade de esclarecimento de dúvidas relativas à natureza dos incidentes, poderá consultar as tabelas indicativas para a avaliação de risco dos serviços de prevenção e tratamento de violência doméstica do IAS[[1]](#footnote-1).)

**2) Acidentes relacionados com erros médicos:**

Caso haja suspeita de erro médico ou em caso de existirem sinais evidentes de erro médico nos equipamentos sociais, os mesmos devem comunicar o facto aos Serviços de Saúde no prazo de 24 horas, nos termos do estipulado do “Regime Jurídico de Erro Médico”.

**3) Acidentes relacionados com infracções penais:**

De acordo com a natureza e a situação real dos acidentes, os equipamentos sociais podem reportar o facto às autoridades competentes (como por exemplo: Polícia Judiciária, Corpo de Polícia de Segurança Pública e Ministério Público).

**7. Sigilo e tratamento de dados:**

* **Os equipamentos sociais devem cumprir com rigor a “Lei da Protecção de Dados Pessoais”, particularmente os seguintes requisitos:**

1. Os equipamentos sociais e seus trabalhadores  estão obrigados ao dever de sigilo relativamente aos dados pessoais recebidos no exercício de funções;
2. Os dados pessoais fornecidos na Ficha de Comunicação de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal (Anexo 1) servem apenas para efeitos de comunicação de acidentes, devendo os equipamentos sociais tomar medidas necessárias aquando do tratamento de dados com vista à protecção de dados pessoais;
3. Nos termos legais, os dados pessoais podem ser encaminhados às autoridades policiais e judiciárias, entre outras autoridades competentes.

* **Segredo de justiça**

Nos termos do “Código de Processo Penal”, nas fases de inquérito e de instrução do processo penal, todas as partes envolvidas devem cumprir o princípio de segredo de justiça, nomeadamente a proibição de revelação de qualquer informação relativa às fases do processo penal. Nesta conformidade, ao tratar dos respectivos acidentes, deve-se cumprir com rigor o princípio de segredo de justiça, particularmente a comunicação da área de reinserção social.

**8. Plano de Acção**

Após a recepção de comunicação, os funcionários do IAS devem entrar em contacto com os respectivos equipamentos sociais, a fim de conhecer e acompanhar de forma pormenorizada a situação e iniciar planos de acção de cooperação consoante as necessidades concretas.

**9. Contactos de outras entidades afins (para efeito de consulta):**

|  |  |
| --- | --- |
| Instituição/Serviço público | Meios de contacto/ Telefone |
| Linha aberta de apoio a vítimas da violência doméstica | Fax: 2823 2521, Tel: 2823 2520  Ficha de comunicação pode ser descarregada através da página electrónica do IAS: https://www.ias.gov.mo/en/forms-guidelines/prevention-and-control-of-domestic-violence-services |
| Instituição/Serviço público | Meios de contacto/ Telefone |
| Telefones de emergência  (Incêndio, Corpo de Polícia de Segurança Pública e ambulância) | Tel: 999/110/112 |
| Linha de Denúncias da Polícia Judiciária | Tel: 993 |
| Serviços de Saúde   * Centro Hospitalar Conde de S. Januário * Notificação de ocorrências ou da suspeita de ocorrência de erro médico | Tel: 8390 5000, 2831 3731  Pode escolher uma das seguintes formas para o efeito da notificação:  1) Via internet: acesso através do *website* dos Serviços de Saúde de Macau.  <http://www.ssm.gov.mo>  2) E-mail: [utlap@ssm.gov.mo](mailto:utlap@ssm.gov.mo)  3) Ficha de comunicação: deve ser devidamente preenchida em letra de forma legível e enviada para o fax 2871 2035. A Ficha de comunicação pode ser obtida na Unidade Técnica de Licenciamento das Actividades e Profissões Privadas de Prestação de Cuidados de Saúde dos Serviços de Saúde ou ser descarregada no *website* dos Serviços de Saúde de Macau. <http://www.ssm.gov.mo>. |
| Polícia Judiciária (Piquete de 24 horas) | Tel:2855 7777 |
| Corpo de Polícia de Segurança Pública (Serviços gerais)   * Comissariado Policial n.º1 * Comissariado Policial n.º2 * Posto Policial da Areia Preta * Comissariado Policial n.º 3 * Posto Policial do NAPE * Comissariado Policial da Taipa * Comissariado do Posto Fronteiriço do Aeroporto * Comissariado de Coloane | Tel:2857 3333  Tel:2893 8258  Tel:2857 2027  Tel:2876 7574  Tel:8790 5636  <Tel:2872> 5100  Tel:2882 1047  <Tel:8398> 1317  Tel:2850 3253 |
| Corpo de Bombeiros (Recorrer ao apoio ou ao serviço de ambulâncias) | Tel:2857 2222/119/120 |
| CEM (falha de electricidade) | Tel:2833 9922 |
| S.A.R.L. (falha de abastecimento de água) | Tel:2822 0088 |



**Confidencial**

(Anexo 1)

**Ficha de Comunicação de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal**

**(Uso de equipamentos de serviço social)**

**Para: Instituto de Acção Social**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dados da pessoa responsável pelo preenchimento da ficha: | Designação do equipamento social:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Nome e cargo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Telefone:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| Meio e hora de comunicação: | Chamada: ano mês dia hora minuto |  |
| Fax/email: ano mês dia hora minuto |  |
| Data e hora de ocorrência: | ano mês dia hora minuto |  |
| Local de ocorrência: |  |  |
| Natureza (opção múltipla): | □ Casos em que os feridos necessitam ser transportados para uma instituição médica pelo equipamento social;  □ Casos de ferimentos que levam as vítimas ou outras pessoas a submeterem reclamação do ocorrido, apesar de não necessitarem tratamentos hospitalares após uma avaliação do equipamento social;  □ Casos em que os utentes apresentam sinais evidentes ou suspeitos de violência física, de violência psicológica e emocional, de abuso sexual e cuidado indevido; □ Casos de morte não natural;□ Casos de desaparecimento;□ Casos de insegurança estrutural dos equipamentos sociais, incêndio ou outros casos semelhantes;  □ Incidentes reportados que necessitam de investigação policial;  □Outro (Especifique:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ) |  |
| Dados de utentes:  (Caso o acidente envolva vários utentes de serviços, o equipamento social poderá acrescentar o espaço de preenchimento e especificar o nome, o género e a idade, de acordo com a situação real.) | Nome 1:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Sexo:\_\_\_\_ Idade:\_\_\_\_\_  Nome 2:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Sexo:\_\_\_\_ Idade:\_\_\_\_\_  Nome 3:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Sexo:\_\_\_\_ Idade:\_\_\_\_\_  Nome 4：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_ Idade:\_\_\_\_\_  Nome 5：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_ Idade:\_\_\_\_\_  □ Todos os utentes de serviços (Nota: no que diz respeito aos casos de insegurança estrutural dos equipamentos sociais, incêndio ou outros casos semelhantes, não é necessário indicar o nome de cada utente.) |  |
| Pessoal do equipamento social que tratou do acidente:  (Caso o acidente envolva vários trabalhadores, o equipamento social poderá acrescentar o espaço de preenchimento e especificar o nome e o cargo, de acordo com a situação real.) | Nome A:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cargo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Nome B:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cargo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Nome C:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cargo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Nome D:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cargo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Nome E:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cargo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| Outras pessoas que não são utentes de serviços (Caso não haja, não é necessário preencher): | Nome A:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cargo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Nome B:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cargo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Nome C:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cargo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| Origem e descrição de ocorrência: |  |  |
| Estado dos utentes:  (Preencher conforme a situação real verificada; no caso de razões múltiplas, identifique-as, utilizando a numeração acima distribuída) | 1. Ferida:  Inchaço \_\_\_\_\_\_\_ Sangramento\_\_\_\_\_\_\_ Fractura \_\_\_\_\_\_\_ Queimadura\_\_\_\_\_\_\_  Tontura \_\_\_\_\_\_\_ Coma \_\_\_\_\_\_\_ Obstrução Via Respiratória\_\_\_\_\_\_\_ Outro  (Especifique,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  2. Problema psicológico/ emocional:  Instabilidade/descontrolo emocional \_\_\_\_\_\_confusão mental \_\_\_\_\_\_Outro\_\_\_\_\_\_  (Especifique, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  3. Morte Não Natural: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  4. Desaparecimento: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  5. Dependência de:  Droga \_\_\_\_\_\_\_ Álcool\_\_\_\_\_\_\_  6. Outro estado: (Especifique\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tarefas já realizadas:  (Preencher conforme a situação real verificada; no caso de múltiplas acções, identifique-as, utilizando a numeração acima distribuída) | Feridas tratadas de imediato (Hora de tratamento, se aplicável:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  \_\_\_\_\_\_\_Familiares foram informados (Hora de comunicação, se aplicável:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  \_\_\_\_\_\_\_Envio para o hospital (Hora, se aplicável:\_\_\_\_\_\_\_; Nome e cargo do acompanhante:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  \_\_\_\_\_\_\_Comunicação à Polícia (Hora, se aplicável:\_\_\_\_\_\_\_; Nome e cargo do acompanhante:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  \_\_\_\_\_\_\_Quarentena (Hora, se aplicável:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  \_\_\_\_\_\_\_O incidente foi comunicado através da Linha telefónica específica de comunicação de casos de violência doméstica do IAS (Hora, se aplicável:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  \_\_\_\_\_\_\_O incidente foi comunicado através da Linha telefónica específica de comunicação de erro médico dos Serviços de Saúde (Hora, se aplicável:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  \_\_\_\_\_\_\_Outra, especifique:\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Hora, se aplicável: ) |  |
| Conhecimento pela Comunicação Social: | □Sim □Não □Sem conhecimento |  |
| Resolução e progresso de ocorrência:  (Especifique cada etapa do processo de resolução e respectivo progresso) |  |  |
| Trabalho subsequente a realizar: |  |  |
| Medidas de prevenção já tomadas/a tomar: |  |  |
| Assinatura do responsável/representante: Carimbo da entidade: Data: | |  |

**Ficha de Comunicação de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal**

**Confidencial**

(Anexo 2) - Exemplo de preenchimento

**(Uso de equipamentos de serviço social – Exemplo de preenchimento)**

**Para: Instituto de Acção Social \_ \_ Sra. Leong, da Divisão de Serviços de Reabilitação**

|  |  |
| --- | --- |
| Dados da pessoa responsável pelo preenchimento da ficha: | Designação do equipamento social:\_Residência Bons Amigos\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Nome e cargo: \_\_Wong Chin Man\_(assistente social)  Telefone：2865 3434 |
| Meio e hora de Comunicação: | Chamada: 2017 ano 5 mês 6 dia 16 hora 30 minuto |
| Fax/email: 2017 ano 5 mês 7 dia 15 hora 10 minuto |
| Data e hora de ocorrência: | 2017 ano 5 mês 6 dia 16 hora 15 minuto |
| Local de ocorrência: | Sala Comum da Residência |
| Natureza (opção múltipla): | ☑ Casos em que os feridos necessitam ser transportados para uma instituição médica pelo equipamento social;  □Casos de ferimentos que levam as vítimas ou outras pessoas a submeterem reclamação do ocorrido, apesar de não necessitarem tratamentos hospitalares após uma avaliação do equipamento social;  □ Casos em que os utentes apresentam sinais evidentes ou suspeitos de violência física, de violência psicológica e emocional, de abuso sexual e cuidado indevido; □ Casos de morte não natural;□ Casos de desaparecimento;□ Casos de insegurança estrutural dos equipamentos sociais, incêndio ou outros casos semelhantes;  □ Incidentes reportados que necessitam de investigação policial;  □Outro (Especifique:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ) |
| Dados de utentes:  (Caso o acidente envolva vários utentes de serviços, o equipamento social poderá acrescentar o espaço de preenchimento e especificar o nome, o género e a idade, de acordo com a situação real.) | Nome 1: Ho Wai\_\_\_\_ Sexo: Masc. Idade: 42\_\_\_  Nome 2: Chio Meng\_\_\_ Sexo: Masc. Idade:40\_\_\_  Nome 3: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Sexo: Idade:\_\_\_\_\_  Nome 4：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Sexo:\_\_\_\_ Idade:\_\_\_\_\_  Nome 5：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Sexo:\_\_\_\_ Idade:\_\_\_\_\_  □ Todos os utentes de serviços (Nota: no que diz respeito aos casos de insegurança estrutural dos equipamentos sociais, incêndio ou outros casos semelhantes, não é necessário indicar o nome de cada utente.) |
| Pessoal do equipamento social que tratou do acidente:  (Caso o acidente envolva vários trabalhadores, o equipamento social poderá acrescentar o espaço de preenchimento e especificar o nome e o cargo, de acordo com a situação real.) | Nome A: Lam Sio Man Cargo: Cuidadora Pessoal  Nome B: Chan San San Cargo: Enfermeiro  Nome C: Wong Chin Man Cargo: Assistente social  Nome D:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cargo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Nome E:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cargo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Outras pessoas que não são utentes de serviços (Caso não haja, não é necessário preencher): | Nome A: Leong Ka Kei\_\_ Cargo: Cuidadora Pessoal  Nome B:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cargo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Nome C:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cargo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Origem e descrição de ocorrência: | Às 16 horas e 15 minutos do dia 6 de Maio de 2017, a cuidadora pessoal Lam Sio Man ouviu gritos de socorro na sala comum da residência e quando foi verificar o que se passava encontrou os utentes Ho Wai e Chio Meng, bem como a cuidadora pessoal Leong Ka Kei caídos no chão, o primeiro ficou com ferimentos na testa e na mão direita, o segundo com ferimentos no joelho e o terceiro não teve feridas superficiais.  A cuidadora Lam Siu Man auxiliou os dois utentes até à enfermaria para serem observados e tratados pela enfermeira Chan San San. Verificou-se que o utente Ho Wai apresentava um edema no lado direito de testa, esfoladela e sangramento no pulso direito, estava com pressão arterial baixa, tonturas e náuseas, mas esteve sempre consciente. Após tratamento, conseguiu-se o estancamento do sangue. O utente Chio Meng apresentava um edema no joelho, sem sangramento ou queixa de desconforto depois do tratamento.  Através do testemunho de vários funcionários, dos próprios Ho Wai e Chio Meng e da cuidadora pessoal Lam Sio Man, o assistente social Wong Chin Man teve conhecimento de que o incidente ocorreu quando os utentes, ao passarem pela sala comum quando se dirigiam à casa de banho, tropeçaram num dos utensílios de obra (estavam a decorrer obras na cozinha desde dia 5 de Maio de 2017, devido à infiltração em várias zonas), sem terem dado conta dos objectos acabaram por cair. |
| Estado dos utentes:  (Preencher conforme a situação real verificada; no caso de razões múltiplas, identifique-as, utilizando a numeração acima distribuída) | 1. Ferida:  Inchaço\_\_1,2\_\_\_ Sangramento\_\_\_1\_\_Fractura \_\_\_\_\_\_\_ Queimadura\_\_\_\_\_\_\_  Tontura \_\_\_1\_\_\_\_ Coma \_\_\_\_\_\_\_ Obstrução Via Respiratória\_\_\_\_\_\_\_ Outro  (Especifique,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  2. Problema psicológico/emocional:  Instabilidade/descontrolo emocional \_\_\_\_\_\_confusão mental \_\_\_\_\_\_Outro\_\_\_\_\_\_  (Especifique, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  3. Morte Não Natural: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  4. Desaparecimento: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  5. Dependência de: Droga \_\_\_\_\_\_\_ Álcool\_\_\_\_\_\_\_  6. Outro estado: \_\_\_1\_\_ (Especifique, Náusea e pressão arterial baixa) |  |
| Tarefas já realizadas:  (Preencher conforme a situação real verificada; no caso de múltiplas acções, identifique-as, utilizando a numeração acima distribuída) | \_\_1,2\_\_Feridas tratadas de imediato (Hora de tratamento, se aplicável:\_\_\_\_\_\_\_2017/5/6, 16:20\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  \_\_1,2\_\_Familiares foram informados (Hora de comunicação, se aplicável:\_\_\_\_\_\_\_2017/5/6, 16:30\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  \_\_\_1\_\_\_ Envio para o hospital (Hora, se aplicável: \_\_2017/5/6, 16:30\_\_, Nome e cargo do acompanhante：\_Enfermeira Chan San San e Assistente Social Wong Chin Man)  \_\_\_\_\_\_\_Comunicação à Polícia (Hora, se aplicável: \_\_\_\_\_\_\_, Nome e cargo do acompanhante: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  \_\_\_\_\_\_\_Quarentena (Hora, se aplicável:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ )  \_\_\_\_\_\_\_ O incidente foi comunicado através da Linha telefónica específica de comunicação de casos de violência doméstica do IAS (Hora, se aplicável: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  \_\_\_\_\_\_\_ O incidente foi comunicado através da Linha telefónica específica de comunicação de erro médico dos Serviços de Saúde (Hora, se aplicável: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  \_\_\_\_\_\_\_Outra, especifique: \_\_\_\_\_\_\_\_\_(Hora, se aplicável: ) |  |
| Conhecimento pela Comunicação Social: | □Sim 🗹Não □ Sem conhecimento |  |
| Resolução e progresso de ocorrência:  (Especifique cada etapa do processo de resolução e respectivo progresso) | 1. Às 16 horas e 20 minutos do dia 6 de Maio de 2017, a enfermeira Chan San San avaliou as mazelas dos utentes Ho Wai e Chio Meng, efectuando os devidos tratamentos, no sentido de saber se houve algum desconforto sentido pelos utentes e avaliar o seu estado de consciência. 2. Às 16 horas e 20 minutos, a cuidadora pessoal Lam Sio Man comunicou o acidente dos referidos utentes ao assistente social Wong Chin Man. 3. Às 16 horas e 23 minutos, o assistente social Wong Chin Man conversou com a enfermeira Lam Sio Man, os utentes Ho Wai e Chio Meng e os funcionários para tomar conhecimento da evolução e a origem da ocorrência. 4. Às 16 horas e 28 minutos, após o tratamento inicial das feridas, o utente Ho Wai sentiu tonturas e náuseas, sendo que lhe foi juntamente detectada a pressão arterial baixa. Assim, a enfermeira Chan San San e o assistente social Wong Chin Man decidiram levá-lo ao hospital para realizar exames, ao mesmo tempo que foi registado e acompanhado o estado clínico dos dois utentes. 5. Às 16 horas e 30 minutos, o assistente social Wong Chin Man comunicou a ocorrência ao responsável da residência, aos familiares dos utentes e aos funcionários do IAS para que discutissem o envio do Ho Wai para o hospital. 6. Às 16 horas e 30 minutos, o responsável da residência encarregou a enfermeira Chan San San e o assistente social Wong Chin Man de acompanhar o Ho Wai até ao hospital, e a cuidadora pessoal Lam Sio Man registou a situação sobre o envio do Ho Wai para o hospital. 7. Às 17 horas, a enfermeira Chan San San e o assistente social Wong Chin Man acompanharam Ho Wai e os seus familiares no tratamento dos vários procedimentos e formalidades hospitalares, e enquanto relataram os pormenores do acidente, os familiares demonstraram compreensão ao mesmo tempo que pediram para o lar ter mais atenção na disposição dos objectos. 8. Às 22 horas e 10 minutos, através do diagnóstico médico, verificou-se que o estado do utente Ho Wai não representava gravidade, tendo regressado à residência às 22 horas e 50 minutos do dia 6 de Maio. 9. Às 21 horas, o assistente social Wong Chin Man registou todo o progresso da ocorrência, bem como o tratamento e os trabalhos seguintes a acompanhar. |  |
| Trabalho subsequente a realizar: | 1. O assistente social Wong Chin Man pediu aos funcionários para acompanharem de forma contínua e prestarem atenção à situação física do utente Ho Wai. 2. Responsável da residência encarregou a enfermeira Chan San San de acompanhar os utentes e auxiliar com a medicação, limpeza e tratamento frequente de feridas. |  |
| Medidas de prevenção já tomadas/a tomar: | 1. Fortalecer a noção de segurança ambiental dos funcionários, prevenir situações de queda dos utentes devido a condicionantes exteriores, incluindo: preservar a segurança do ambiente e das instalações do lar, disposição dos objectos, etc. 2. Manter áreas de circulação desimpedidas. 3. Acrescentar superfícies acolchoadas nos pontos de fácil embate. |  |
| Assinatura do responsável/representante: Chan Man Chang  Carimbo da entidade: Data：2017/5/7 | |  |

**Gráfico de procedimento da comunicação de acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal**

(Anexo 3)

## (Uso de equipamentos de serviço social)

Acidentes ocorridos nos equipamentos sociais

Tratamento Imediato

結束

結束

結束

結束

結束

結束

結束

Comunicação

Órgão competente

Serviços de Saúde

Instituto de Acção Social

Familiares

Comunicação da ocorrência de acidente/ do acompanhamento da situação de acidente

Comunicação da ocorrência dos erros médicos e da respectiva situação de acidente

No prazo de 24 horas, enviar a “Ficha de Comunicação de Acidentes que colocam em risco a Integridade Física e Segurança Pessoal” (Anexo 1), devidamente preenchida, por email ou fax, às respectivas entidades conforme a tabela de meios de comunicação das entidades subordinadas ao IAS (vide a tabela 1).

Os equipamentos sociais devem proceder, de imediato, à comunicação de acidentes via telefone ou WhatsApp, de acordo com o exigido da tabela de meios de comunicação das entidades subordinadas ao IAS (vide a tabela 1).

Nota: No que diz respeito aos casos de ocorrência ou suspeita de violência doméstica, os equipamentos sociais devem comunicar ao IAS através da “Linha telefónica específica de comunicação de casos de violência doméstica”, conforme o exigido da “Lei de Prevenção e Combate à Violência Doméstica”.

Denúncia de

acidentes relacionados com infracções penais

1. Clicar nesta hiperligação para consultar a informação relativa à definição de violência doméstica, aos procedimentos sobre o tratamento de casos de violência doméstica, bem como as tabelas indicativas para a avaliação de risco. http://www.ias.gov.mo/ch/formsguidelines/prevention-and-control-of-domestic-violence-services [↑](#footnote-ref-1)