



O kit de ferramentas *Direito é Qualidade da OMS* fornece aos países informações e ferramentas práticas para avaliar e melhorar os padrões de qualidade e os direitos humanos em serviços de saúde mental e de assistência social. O kit de ferramentas tem como base a *Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos de Pessoas com Deficiência*. São fornecidas orientações práticas sobre:

- direitos humanos e padrões de qualidade que devem ser respeitados, protegidos e cumpridos em serviços ambulatoriais e de internação de saúde mental e de assistência social;
- preparação e condução de uma avaliação abrangente de serviços;
- elaboração de relatórios sobre os resultados e recomendações apropriadas com base na avaliação.

O kit de ferramentas foi elaborado para utilização em países de renda baixa, média e alta. Pode ser utilizado por diferentes interessados, inclusive comitês dedicados a avaliação, organizações não governamentais, instituições nacionais de direitos humanos, comissões nacionais de saúde ou de saúde mental, órgãos de acreditação de serviços de saúde e mecanismos nacionais estabelecidos sob os tratados internacionais para monitorar a implementação de padrões de direitos humanos e de outros com interesse em promover os direitos das pessoas com deficiências.

O kit de ferramentas *Direito é Qualidade da OMS* é um recurso essencial, não só para pôr um fim à negligência e abusos passados, mas também para assegurar serviços de alta qualidade no futuro.



Ouvidoria Geral do SUS.
www.saude.gov.br

Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde
www.saude.gov.br/bvs



MINISTÉRIO DA SAÚDE



Direito é Qualidade

Kit de ferramentas de avaliação e melhoria da qualidade e dos direitos humanos em serviços de saúde mental e de assistência social

Ferramenta de análise de documentação e observação



Brasília – DF
2015

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Secretaria de Atenção à Saúde
Departamento de Ações Programáticas Estratégicas



Direito é Qualidade

Kit de ferramentas de avaliação e melhoria da
qualidade e dos direitos humanos em serviços
de saúde mental e de assistência social

**Ferramenta de análise de
documentação e observação**



Brasília – DF
2015

2015 Ministério da Saúde.



Essa obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

A Organização Mundial da Saúde concedeu direitos de tradução e publicação de uma edição em Português para o Ministério da Saúde, que é o único responsável pela qualidade e fidelidade desta tradução em Português. Em caso de divergência entre as edições em inglês e português, a edição original em Inglês será a edição obrigatória e autêntica.

A coleção institucional do Ministério da Saúde pode ser acessada, na íntegra, na Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde: <www.saude.gov.br/bvs>.

Publicado pela Organização Mundial de Saúde em 2012 sob o título *Qualityrights tool kit assessing and improving quality and human rights in mental health and social care facilities*

Tiragem: 1ª edição – 2015 – 200 exemplares

Elaboração, distribuição e informações:

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Secretaria de Atenção à Saúde
Departamento de Ações Programáticas Estratégicas
Coordenação Geral de Saúde Mental, Álcool e Outras Drogas
SAF Sul, Quadra 2, lote 5/6, bloco II, sala 13, Auditório,
Edifício Premium
CEP: 70070-600 – Brasília/DF
Site: www.saude.gov.br/mental
E-mail: saudemental@saude.gov.br

Nota – Reconhecemos o apoio da Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde no Brasil (OPAS/OMS no Brasil) para esta publicação, por meio do Termo de Cooperação Técnica nº 43, firmado entre a Secretaria de Atenção à Saúde/Ministério da Saúde e a OPAS/OMS no Brasil

Coordenação:

Roberto Tykanori Kinoshita

Organização e revisão técnica:

Adelia Benetti de Paula Capistrano – CGMAD/DAPES/SAS/MS
Andrea Borghi Moreira Jacinto – CGMAD/DAPES/SAS/MS
Barbara Coelho Vaz – CGMAD/DAPES/SAS/MS
Cinthia Lociks de Araújo – CGMAD/DAPES/SAS/MS
Daniel Adolpho Daltin Assis – CGMAD/DAPES/SAS/MS
Enrique Araújo Bessoni – CGMAD/DAPES/SAS/MS
Francisco Cordeiro – OPAS/OMS no Brasil
June Correa Borges Scafuto – CGMAD/DAPES/SAS/MS
Maria Fernanda de Silveo Nicacio – CGMAD/DAPES/SAS/MS
Milena Leal Pacheco – CGMAD/DAPES/SAS/MS
Thais Soboslai – CGMAD/DAPES/SAS/MS

Normalização:

Delano de Aquino Silva – Editora MS/CGDI

Diagramação:

AllType Assessoria Editorial Ltda

Impresso no Brasil/*Printed in Brazil*

Ficha catalográfica

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas.
Direito é qualidade : kit de ferramentas de avaliação e melhoria da qualidade e dos direitos humanos em serviços de saúde mental e de assistência social/Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. – Brasília : Ministério da Saúde, 2015.
74 p: il.

ISBN 978-85-334-2328-2 Coleção completa

1. Saúde Mental. 2. Padronização. 3. Direitos humanos. 4. Qualidade I. Título.

CDU 614

Catálogo na fonte – Coordenação-Geral de Documentação e Informação – Editora MS – OS 2015/0362

Título para indexação:

Qualityrights tool kit assessing and improving quality and human rights in mental health and social care facilities.

Agradecimentos

Os principais autores do kit de ferramentas foram Michelle Funk e Natalie Drew, Desenvolvimento de Políticas e Serviços de Saúde Mental, Departamento de Saúde Mental e Abuso de Substâncias, Organização Mundial da Saúde (OMS), Genebra, Suíça.

A orientação técnica e revisões foram fornecidas por:

- Melvyn Freeman, Departamento Nacional de Saúde, África do Sul
- Achmat Moosa Salie, Rede Mundial de Usuários e Sobreviventes da Psiquiatria, Centro Ubuntu da África do Sul, Cidade do Cabo, África do Sul
- Anne Marie Robb, Centro Ubuntu da África do Sul, África do Sul
- Judith Cohen, Comissão de Direitos Humanos da África do Sul, África do Sul
- Christine Ogaranko, Canadá
- J. Ramon Quiros, Ministério da Saúde e Assistência à Saúde, Governo do Principado de Astúrias, Espanha
- Japheth Ogamba Makana, MindFreedom, Quênia
- Sawsan Najjir, MindFreedom, Quênia
- Charlene Sunkel, Movimento de Advocacy do Consumidor de Gauteng; Presidente, Movimento de Advocacy da Saúde Mental da África do Sul, África do Sul
- Sylvester Katontoka, Rede de Usuários da Saúde Mental de Zâmbia
- Tomás Lopéz Corominas, Hierbabuena, Associação de Oviedo para Saúde Mental, Espanha
- Helena Nygren Krug, OMS, Genebra, Suíça
- Gemma Griffin, Saúde Mental e Dependência Química, Conselho de Saúde do Distrito Sul, Nova Zelândia
- Shekhar Saxena, OMS, Genebra, Suíça
- David Crepaz-Keay, Mental Health Foundation, Reino Unido
- Javier Vasquez, Escritório Regional das Américas da OMS, Washington DC, Estados Unidos
- Jose Miguel Caldas de Almeida, Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Nova de Lisboa, Portugal
- Soumitra Pathare, Ruby Hall Clinic, Pune, Índia
- Benedetto Saraceno, Universidade Nova de Lisboa, Portugal; Iniciativa Global em Psiquiatria, Países Baixos

Gostaríamos também de agradecer às seguintes pessoas por sua e apoio técnico:

- Victor Aparicio, Escritório Subregional da OMS, Panamá
- Gunilla Backman, Higiene e Medicina Tropical da London School, Reino Unido
- Laurent Benedetti, Faculdade de Medicina da Universidade de Massachusetts, Estados Unidos
- Laura Bennett, Escola de Psiquiatria Severn Deanery, Reino Unido
- Benjamin E. Berkman, Departamento de Bioética, National Institutes of Health, Estados Unidos
- Barbara Bernath, Associação para a Prevenção da Tortura, Suíça
- Andrea Bruni, Escritório Nacional da OMS na Etiópia
- Judith Bueno de Mesquita, Faculdade de Direito da Universidade de Essex, Colchester, Reino Unido
- Vijay Chandra, Escritório Regional do Sul e Leste da Ásia da OMS, Nova Deli, Índia
- Hugo Cohen, Escritório Subregional da OMS, Argentina

- Sebastiana Da Gama Nkomo, Escritório Regional da África da OMS, Brazzaville, República Democrática do Congo
- Julian Eaton, Escritório Regional da África Ocidental do CBM, Togo
- Marta Ferraz, Programa Nacional para Saúde Mental, Ministério da Saúde, Portugal
- Lance Gable, Faculdade de Direito da Universidade Estadual Wayne, Detroit, Michigan, Estados Unidos
- Amelia Concepción González López, Saúde Pública e Participação, Principado de Astúrias, Espanha
- Lawrence Gostin, Instituto O'Neill Para o Direito de Saúde Nacional e Global, Universidade de Georgetown, Washington DC, Estados Unidos
- Paul Hunt, Centro de Direitos Humanos da Universidade de Essex, Colchester, Reino Unido
- Shadi Jaber, Mental Health Families and Friends Society, Margem Ocidental e Faixa de Gaza
- Jan Paul Kwasik, Orygen Youth Health, Melbourne, Austrália
- Caroline Fei-Yeng Kwok, Canadá
- Oliver Lewis, Centro de Advocacy de Pessoas com Desabilidade Mental, Budapeste, Hungria
- Aiysha Malik, Universidade de Oxford, Reino Unido
- Angélica Monreal, Comissão Nacional para a Proteção de Pessoas com Doenças Mentais, Chile
- Maristela Monteiro, Escritório Regional das Américas da OMS, Washington DC, Estados Unidos
- Matthijs Muijen, Escritório Regional da Europa da OMS, Copenhague, Dinamarca
- Jamil Nassif, Centro de Saúde Mental da Comunidade de Salfit, Ministério da Saúde, Margem Ocidental e Faixa de Gaza
- Alana Officer, OMS, Genebra, Suíça
- Ionela Petrea, Instituto Trimbos, Centro Colaborador da OMS, Países Baixos
- Matt Pollard, Associação para a Prevenção da Tortura, Genebra, Suíça
- Jorge Rodriguez, Escritório Regional das Américas da OMS, Washington DC, Estados Unidos
- Diana Rose, Instituto de Psiquiatria, King's College, Londres, Reino Unido
- Khalid Saeed, Escritório Regional do Mediterrâneo Ocidental da OMS, Cairo, Egito
- Tom Shakespeare, OMS, Genebra, Suíça
- Jessica Sinclair, Maxwell Stamp PLC, Reino Unido
- Sarah Skeen, OMS, Genebra, Suíça
- Peter Stastny, Global Mental Health Program/ RedeAmericas, Universidade de Columbia, Cidade de Nova York, Estados Unidos
- Kanna Sugiura, OMS, Genebra, Suíça
- Ezra Susser, Escola Mailman de Saúde Pública, Universidade de Columbia, Cidade de Nova York, Estados Unidos
- Stephen Tang, Universidade Nacional da Austrália, Canberra, Austrália
- Graham Thornicroft, Instituto de Psiquiatria, King's College, Londres, Reino Unido
- Anil Vartak, Associação de Conscientização para a Esquizofrenia, Pune, Índia
- Henrik Wahlberg, Conselho do Condado de Estocolmo, Centro de Psiquiatria Transcultural, Estocolmo, Suécia
- Simon Walker, Escritório do Alto Comissariado para os Direitos Humanos, Genebra, Suíça
- Xiangdong Wang, Escritório Regional do Pacífico Ocidental da OMS, Manila, Filipinas
- Narelle Wickham, Justice Health, Canberra, Austrália
- Moody Zaky, Hospital Geral Comet, Egito

Apoio administrativo e secretariado: Patricia Robertson

Desenho gráfico e layout: Inis Communication, www.iniscommunication.com

Reconhecemos com gratidão o apoio financeiro dos Governos da Espanha e de Portugal para a versão original em Inglês.



Agradecemos a todos os usuários, profissionais e gestores de saúde mental do Rio Grande do Sul que participaram da Oficina para análise de compreensibilidade e clareza da tradução das ferramentas do “QualityRights” da Organização Mundial de Saúde (OMS) para o português, realizada em Porto Alegre – RS, no período de 05 a 07 de novembro de 2014.





Sumário

Instruções para utilização da ferramenta de análise de documentação e observação . . .	1
Informações Administrativas sobre o Serviço	2
TEMA 1. O DIREITO A UM PADRÃO DE VIDA ADEQUADO (Artigo 28 da CDPD)	5
TEMA 2. O DIREITO A USUFRUIR DO PADRÃO MAIS ELEVADO POSSÍVEL DE SAÚDE FÍSICA E MENTAL (Artigo 25 da CDPD).	21
TEMA 3. O DIREITO A EXERCER CAPACIDADE LEGAL E O DIREITO À LIBERDADE PESSOAL E À SEGURANÇA DA PESSOA (Artigos 12 e 14 da CDPD) . . .	35
TEMA 4. PREVENÇÃO CONTRA TORTURA OU TRATAMENTOS OU PENAS CRUÉIS, DESUMANOS OU DEGRADANTES E CONTRA A EXPLORAÇÃO, VIOLÊNCIA E ABUSO (Artigos 15 e 16 da CDPD).	45
TEMA 5. O DIREITO DE VIVER DE FORMA INDEPENDENTE E DE SER INCLUÍDO NA COMUNIDADE (Artigo 19 da CDPD).	59



Instruções para utilização da ferramenta de análise de documentação e observação

A *Ferramenta de avaliação Direito é Qualidade da OMS: análise de documentação e observação* fornece orientações sobre a observação de um serviço e a análise da documentação relevante como parte da avaliação. Vide *Kit de Ferramentas Direito é Qualidade da OMS* para maiores informações sobre a realização de observações e análise da documentação.

Análise da documentação

A presente ferramenta oferece orientações sobre os tipos de documentação que devem ser analisadas como parte de uma avaliação. A documentação pode ser dividida em quatro categorias amplas:

- políticas de serviços, diretrizes, normas e outras diretivas oficiais;
- registros administrativos (por exemplo, número e categorias de profissionais, número, idade e gênero dos usuários do serviço, registros de internação e alta);
- registros de eventos específicos, por exemplo, queixas, recursos contra a internação ou tratamento involuntários, incidentes de furtos, abuso e óbitos; e
- prontuários e arquivos pessoais dos usuários do serviço.

Observação

Essa ferramenta oferece orientações sobre o que deve ser observado durante a visita a um serviço. As atividades devem incluir o seguinte:

- Visitar todas as partes do serviço, por exemplo, unidades para casos agudos e para crônicos, enfermarias masculinas e femininas, espaços de isolamento, salas para administração de eletroconvulsoterapia, salas de terapia ocupacional, cozinha, área de alimentação e instalações sanitárias.
- Observar as interações entre os profissionais e os usuários do serviço, a fim de determinar se os usuários do serviço estão sendo tratados com dignidade e respeito.
- As observações devem ser feitas com todos os cinco sentidos. Por exemplo:
 - Observe se os banheiros e as instalações sanitárias estão limpos.
 - Verifique se os banheiros apresentam mau cheiro.
 - Sinta se há água quente corrente.
 - Ouça se os usuários do serviço gritam.
 - Prove os alimentos para avaliar se o gosto é bom e é comestível.

Nota: O Tema 1 do kit de ferramentas, O direito a um padrão de vida adequado, aborda as condições de vida em serviços residenciais especificamente e, desta forma, não é aplicável a serviços ambulatoriais. Entretanto, é aplicável a serviços de cuidados diurnos, que possuem um componente residencial.

Informações Administrativas sobre o Serviço

Preencha as informações abaixo e marque (✓) na resposta adequada:	
Denominação e localização do serviço:	
Tipo de serviço (assinale conforme o caso):	
Hospital psiquiátrico	<input type="checkbox"/>
Leitos de saúde mental em um hospital geral	<input type="checkbox"/>
Serviços ambulatoriais (incluindo centros comunitários de saúde mental ou para problemas decorrentes do uso de substâncias psicoativas, unidades de atenção primária e atenção ambulatorial em hospitais gerais)	<input type="checkbox"/>
Serviço de Acolhimento Institucional e assistência social (incluindo serviços de acolhimento institucional para crianças e adolescentes, idosos, crianças com deficiência intelectual e outras habilidades, inclusive transtornos mentais, e instituições de acolhimento para outros 'grupos' específicos)	<input type="checkbox"/>
Centros de reabilitação	<input type="checkbox"/>
Serviços de cuidados diurnos	<input type="checkbox"/>
Serviço geral de saúde (especificar o tipo)	<input type="checkbox"/>
Outros (especificar o tipo)	<input type="checkbox"/>
O serviço presta atendimento para: (assinale uma ou mais opções conforme apropriado):	
Adultos	<input type="checkbox"/>
Crianças	<input type="checkbox"/>
Idosos	<input type="checkbox"/>
Transtornos relacionados ao uso de álcool	<input type="checkbox"/>
Transtornos relacionados ao uso de outras substâncias psicoativas	<input type="checkbox"/>
Transtornos mentais	<input type="checkbox"/>
Transtornos neurológicos	<input type="checkbox"/>
Deficiências intelectuais	<input type="checkbox"/>
Outros (queira especificar)	<input type="checkbox"/>
A visita foi agendada?	
Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	
Pessoa entrevistada:	
<input type="checkbox"/> Usuário do serviço; <input type="checkbox"/> Membro da família, amigo ou cuidador;	
<input type="checkbox"/> Membro da equipe do serviço.	
O entrevistado deu consentimento?	
Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	
Nome do entrevistador:	
Data:	

Visão Geral da atual população usuária do serviço

Descreva, em um ou dois parágrafos, a finalidade e vinculação do serviço, incluindo a população-alvo e se o serviço possui administração pública ou privada (por exemplo, pelo Ministério da Saúde) ou afiliada a uma universidade e se é afiliada a uma clínica ou outro tipo de estabelecimento de saúde.

Com base em uma avaliação dos registros administrativos do serviço, apresente uma resposta, quando aplicável, ao serviço que está sendo avaliado.

Número total de usuários do serviço	
Número de pessoas do sexo feminino	
Número de pessoas do sexo masculino	
Faixa etária dos usuários do serviço, por exemplo, de 20 a 65 anos de idade	
Número de usuários do serviço sob tutela/curatela	
Número de profissionais por categoria:	
• Psiquiatras	
• Psicólogos	
• Clínicos gerais/médicos	
• Enfermeiros	
• Assistentes sociais	
• Terapeutas ocupacionais	
• Outros (queira especificar)	
Número total de leitos em uso no serviço	
Número de usuários do serviço sob status voluntário	
Número de usuários do serviço sob status involuntário (internação e tratamento)	
Tempo médio de permanência dos usuários do serviço	



TEMA 1

O DIREITO A UM PADRÃO DE VIDA ADEQUADO (Artigo 28 da CDPD)¹

Tema 1

Padrão 1.1: O prédio está em boas condições físicas

Critérios

- 1.1.1 O prédio está em bom estado de conservação (por exemplo, as janelas não estão quebradas, a pintura das paredes não está descascando).
- 1.1.2 O prédio é acessível para pessoas com deficiências físicas.
- 1.1.3 A iluminação do prédio (artificial e natural), a climatização/temperatura e a ventilação proporcionam um ambiente confortável.
- 1.1.4 Existem medidas em vigor para proteger a segurança das pessoas contra riscos ou danos em caso de incêndio.

Orientações

Análise da documentação

Analise todas as políticas e procedimentos relativos a regulamentos de incêndio, de saúde e segurança, e observe especificamente se:

- procedimentos atualizados e relevantes estão em vigor em caso de emergência; e
- os profissionais e usuários do serviço recebem treinamento sobre as medidas de saúde e segurança no serviço.

Observações

Observe e comente sobre as condições:

- das paredes
- das janelas
- dos pisos

¹ O Tema 1 do kit de ferramentas aborda as condições de vida em serviços residenciais especificamente e, desta forma, não é aplicável a serviços ambulatoriais. Entretanto, é aplicável a serviços de cuidados diurnos, que possuem um componente residencial.

- dos tetos e telhados
- do terreno

Observe e comente sobre a acessibilidade ao prédio para pessoas com deficiências físicas, incluindo a presença ou ausência de:

- entrada acessível ao prédio, por exemplo, rampa permanente com um declive gradual;
- portas de entrada para o prédio e para as salas, que sejam largas o suficiente para a passagem de cadeira de roda com tamanho padrão;
- Sanitários e áreas de banhos com instalações para pessoas com deficiência física, incluindo corrimões, boxes sem degrau, banheiras acessíveis e boxes amplos;
- sinalização que inclui braille; e
- indicações visuais para pessoas com deficiência auditiva, como luzes intermitentes quando o alarme de incêndio dispara.

Observe e comente sobre a qualidade:

- da iluminação, ou seja, se as salas são suficientemente claras, com fontes de luz natural e artificial;
- da ventilação, ou seja, se existe circulação de ar fresco em todo o prédio; e
- dos sistemas de aquecimento e resfriamento, ou seja, se os espaços do serviço são aquecidos o suficiente nas estações frias, e frescos o suficiente nas estações quentes, principalmente nas áreas de lazer e quartos.

Observe e comente sobre a disponibilidade, condições e acessibilidade:

- dos extintores de incêndio
- dos alarmes de fumaça
- das saídas de incêndio
- das portas corta-fogo
- escadas de incêndio

Padrão 1.1 Documentação analisada e observações

Tema 1

Padrão 1.2: As condições de repouso e pernoite no serviço são confortáveis e permitem privacidade suficiente para os usuários

Critérios

- 1.2.1 Os quartos oferecem espaço suficiente para cada usuário do serviço e não há superlotação.
- 1.2.2 Os homens e mulheres, bem como as crianças e os idosos possuem quartos separados.
- 1.2.3 Os usuários do serviço podem escolher livremente quando se levantar e quando deitar.
- 1.2.4 Os quartos permitem a privacidade dos usuários do serviço.
- 1.2.5 Número suficiente de roupas de cama limpas está disponível para os usuários do serviço.
- 1.2.6 Os usuários do serviço podem manter seus pertences pessoais e existe um espaço que pode ser trancado para que os guardem.

Orientações

Análise da documentação

Analise os regulamentos (projeto técnico) sobre as condições de pernoite no serviço, observando especificamente se há regulamentos que abrangem:

- o número total de usuários do serviço por dormitório;
- dormitórios separados para homens, mulheres, crianças e idosos;
- horários em que os usuários do serviço devem acordar e dormir e quaisquer restrições sobre quando podem permanecer em seus dormitórios; e
- medidas de privacidade, incluindo a disponibilidade de armários pessoais fechados.

Observações

Observe os quartos e comente:

- se o número de pessoas em cada unidade excede o número de camas disponíveis;
- se homens, mulheres, idosos e crianças dividem o mesmo quarto;
- a qualidade e quantidade, disponibilidade e limpeza das roupas de cama;
- a disponibilidade, localização e disponibilidade de armários trancados ou guarda-roupas para armazenamento privado de pertences pessoais e separações entre as camas para fornecer privacidade (por exemplo, cortinas).

Observe e comente se os usuários do serviço:

- devem acordar em um determinado horário,
- são impedidos de retornar a seus quartos durante o dia ou
- devem deitar-se em um determinado horário,

Padrão 1.2 Documentação analisada e observações

Tema 1

Padrão 1.3: O serviço atende aos requisitos sanitários e de higiene

Critérios

- 1.3.1 Os banheiros e as instalações sanitárias são limpos e funcionam devidamente.
- 1.3.2 Os banheiros e as instalações sanitárias permitem a privacidade e há instalações separadas para homens e mulheres.
- 1.3.3 Os usuários do serviço têm acesso regular aos banheiros e às instalações sanitárias.
- 1.3.4 As necessidades relativas a banhos e uso de instalações sanitárias por usuários acamados ou com restrição da mobilidade ou outras deficiências físicas são atendidas por meio de adaptações.

Orientações

Análise da documentação

Verifique se há escalas de limpeza das instalações sanitárias e banheiros e se elas são conduzidas de forma regular e consistente.

Verifique se há regulamentos (projeto técnico) que restringem a utilização das instalações sanitárias e do banheiro aos usuários do serviço, tais como tomar banho apenas em determinadas horas do dia.

Observações

Observe as instalações sanitárias e banheiros e comente sobre:

- a limpeza geral, incluindo a limpeza física e odores;
- as disposições relativas a privacidade, incluindo instalações separadas para homens e mulheres;
- a disponibilidade de água quente; verifique, especificamente, se há água quente suficiente para o número total de usuários do serviço;
- a disponibilidade de quantidades suficientes de papel higiênico ou água; e
- a disponibilidade de equipamentos hospitalares que permitem que os profissionais proporcionem higiene pessoal aos usuários do serviço que se encontram acamados.

Padrão 1.3 Documentação analisada e observações

Tema 1

Padrão 1.4: Os usuários do serviço recebem alimentação, água potável e vestuário que correspondem às suas necessidades e preferências

Critérios

- 1.4.1 Alimentos e água potável estão disponíveis em quantidades suficientes, são de boa qualidade e correspondem às preferências culturais e necessidades de saúde dos usuários do serviço.
- 1.4.2 Os alimentos são preparados e servidos em condições satisfatórias, e as áreas destinadas às refeições são culturalmente apropriadas e refletem os hábitos de alimentação da comunidade.
- 1.4.3 Os usuários do serviço podem vestir suas próprias roupas e sapatos (roupas para o dia e para dormir).
- 1.4.4 Quando os usuários do serviço não possuem seu próprio vestuário, são fornecidas roupas de boa qualidade que correspondem às suas preferências culturais e são adequadas ao clima.

Orientações

Análise da documentação

Verifique se há um regulamento (projeto técnico) no serviço sobre a composição e a quantidade de alimentos oferecidos aos usuários do serviço.

Verifique o cardápio semanal ou mensal, a fim de verificar se é bem balanceado, nutritivo o suficiente e oferece uma boa variedade de alimentos.

Verifique se há um regulamento no serviço sobre o tipo de roupa que pode ser utilizada pelos usuários e se há restrições com relação à utilização de roupas próprias pelos usuários.

Observações

Verifique se a água potável é limpa e provém de uma fonte higiênica.

Observe, prove e comente sobre (envolvendo um nutricionista, se necessário) os alimentos servidos aos usuários do serviço, a fim de determinar se:

- são balanceados, variados e de boa qualidade;
- são suficientes;
- são cultural ou pessoalmente adequados, por exemplo, kosher, halal, vegetariano;

- atendem às necessidades individuais de saúde de usuários do serviço (por exemplo, é adaptada aos usuários portadores de diabetes);
- são servidos em um ambiente higiênico adequado; e
- refletem os alimentos servidos na comunidade.

Observe a aparência geral dos usuários do serviço e comente sobre:

- sua limpeza em geral,
- a qualidade e limpeza de suas roupas,
- se as suas roupas são adequadas para o clima,
- se os seus sapatos estão em boas condições e
- se as suas roupas são adequadas para o horário do dia (por exemplo, pijamas são utilizados durante o dia?).

Padrão 1.4 Documentação analisada e observações

Tema 1

Padrão 1.5: Os usuários do serviço podem se comunicar livremente e seu direito à privacidade é respeitado

Critérios

- 1.5.1 Telefones, cartas, e-mails e internet estão livremente disponíveis para os usuários do serviço, sem censura.
- 1.5.2 A privacidade das comunicações dos usuários do serviço é respeitada.
- 1.5.3 Os usuários do serviço podem se comunicar no idioma de sua escolha e é proporcionado suporte (por exemplo, tradutores) para assegurar que os usuários possam expressar suas necessidades.
- 1.5.4 Os usuários do serviço podem receber visitas, escolher quem desejam ver e participar em visitas em horários flexíveis.
- 1.5.5 Os usuários podem movimentar-se livremente pelo serviço.

Orientações

Análise da documentação

Verifique se há regulamentos (projeto técnico) que abrangem:

- o acesso dos usuários do serviço a meios de comunicação, incluindo telefones e internet;
- quaisquer restrições impostas aos meios de comunicação; e
- a forma como os usuários do serviço recebem suporte ao comunicar-se em seu idioma preferido, incluindo a disponibilidade de um tradutor e informações escritas.

Verifique se há regulamentos com relação aos visitantes e observe especificamente quaisquer restrições às visitas, incluindo:

- se os usuários do serviço podem receber visitas,
- se eles podem escolher os visitantes que gostariam de ver,
- o momento do dia no qual as visitas podem ocorrer,
- os horários das visitas e
- quem pode visitar os usuários do serviço.

Verifique se há regulamentos restringindo a circulação dos usuários do serviço no estabelecimento, incluindo se eles podem circular livremente:

- dentro do serviço e
- em todo o terreno do serviço.

Observações

Observe onde o telefone dos usuários do serviço está localizado e se a localização permite privacidade.

Observe se os usuários do serviço recebem correspondências e se elas são abertas antes que eles as vejam.

Observe se computadores estão disponíveis para os usuários do serviço e se eles são utilizados. Observe se os computadores estão funcionando e se estão em condições adequadas.

Observe se há espaço no serviço para os usuários receberem visitas com privacidade.

Observe se os usuários do serviço podem utilizar telefones celulares pessoais.

Observe se os usuários do serviço podem circular livremente dentro e na área externa do serviço.

Observe se há quaisquer sinais indicando que algumas partes do serviço estão fora dos limites de acesso dos usuários.

Padrão 1.5 Documentação analisada e observações

Tema 1

Padrão 1.6: O serviço oferece um ambiente acolhedor, confortável e estimulante que promove participação ativa e interação

Critérios

- 1.6.1 Existem móveis suficientes que são confortáveis e estão em boa condição.
- 1.6.2 A disposição do serviço conduz à interação entre os seus usuários, a equipe do serviço e os visitantes.
- 1.6.3 Os recursos necessários, inclusive equipamentos, são fornecidos pelo serviço para assegurar que os seus usuários tenham oportunidades para interagir e participar em atividades de lazer.
- 1.6.4 Salas dentro do serviço são especialmente destinadas como áreas de lazer para os usuários.

Orientações

Análise da documentação

Verifique se há regulamentos (projeto técnico do serviço) para a disponibilização de equipamentos e espaços a serem utilizados pelos usuários em atividades de lazer.

Observações

Observe as áreas de estar e de lazer do serviço e comente:

- se há uma área de lazer;
- a disponibilidade, conforto e condição dos móveis;
- a disposição do serviço e se ele promove interação entre os profissionais e usuários; e
- a disponibilidade e as condições dos materiais e equipamentos de lazer, tais como livros, jornais e revistas atuais, jogos de tabuleiro, televisão, aparelho de som, DVDs e CDs.

Observe se essas áreas e serviços estão sendo utilizadas pelos usuários ou se o acesso é restrito (por exemplo, se as portas para essas áreas ou instalações estão trancadas).

Padrão 1.6 Documentação analisada e observações

Tema 1

Padrão 1.7: Os usuários do serviço podem usufruir plenamente de vida social e pessoal e continuar envolvidos na vida e nas atividades comunitárias

Critérios

- 1.7.1 Os usuários do serviço podem interagir com outros usuários, inclusive membros do sexo oposto.
- 1.7.2 Pedidos pessoais, como para comparecer a casamentos ou funerais, são facilitados pela equipe do serviço.
- 1.7.3 Uma variedade de atividades organizadas, regularmente programadas, é oferecida no serviço e na comunidade de forma pertinente e apropriada para cada idade.
- 1.7.4 Os profissionais do serviço fornecem informações aos usuários sobre atividades na comunidade e facilitam o acesso dos usuários a estas atividades.
- 1.7.5 Os profissionais do serviço facilitam o acesso dos usuários a atividades de lazer fora do serviço, e atividades de lazer da comunidade são levadas para dentro do serviço.

Orientações

Análise da documentação

Analise os regulamentos (projeto técnico) do serviço e verifique se há regras que:

- restringem a interação entre os usuários do serviço, incluindo interações entre os usuários do sexo oposto; ou
- impedem os usuários do serviço de frequentar atividades sociais, como casamentos e funerais.

Analise os regulamentos do serviço quanto à programação de atividades regulares para os usuários e à disponibilidade de informações e apoio ao acesso pelos usuários a atividades sociais fora do serviço.

Observações

Observe e comente se os profissionais e os usuários do serviço conversam livremente uns com os outros e se os usuários conversam livremente uns com os outros.

Observe e comente se quaisquer atividades sociais organizadas ocorrem no serviço e se os usuários do serviço as frequentam e participam delas.

Padrão 1.7 Documentação analisada e observações

TEMA 2

O DIREITO A USUFRUIR DO PADRÃO MAIS ELEVADO POSSÍVEL DE SAÚDE FÍSICA E MENTAL (Artigo 25 da CDPD)

Tema 2

Padrão 2.1: O serviço está disponível para todos que necessitam de tratamento e apoio

Critérios

- 2.1.1 Nenhuma pessoa tem acesso negado ao serviço ou a tratamento com base em fatores econômicos ou de raça, cor, sexo, idioma, religião, opinião política ou de outra natureza, origem nacional, étnica, nativa ou social, propriedade, desabilidade, nascimento, idade ou outra condição.
- 2.1.2 Todos que solicitam tratamento de saúde mental recebem cuidados neste serviço ou são encaminhados para outro lugar onde os cuidados podem ser prestados.
- 2.1.3 Nenhum usuário do serviço é admitido, tratado ou mantido no serviço com base em sua raça, cor, sexo, idioma, religião, opinião política ou de outra natureza, origem nacional, étnica, nativa ou social, propriedade, desabilidade, nascimento, idade ou outra condição.

Orientações

Análise da documentação

Verifique se o serviço possui critérios para a admissão dos usuários e, em caso afirmativo, comente se os critérios possuem restrições com base nas seguintes condições dos usuários do serviço:

- capacidade de pagar taxas pelo serviço
- raça
- cor
- sexo
- idioma
- religião

- opinião política ou de outra natureza
- origem nacional, étnica ou social
- propriedade
- desabilidade
- nascimento
- idade

Verifique se há regras de encaminhamento.

Analise os registros de admissão do serviço e determine o número de pessoas cuja admissão foi negada, os motivos apresentados e se tais pessoas foram encaminhadas a outro serviço.

Analise os registros de alta do serviço, determine se a alta foi negada a algum usuário do serviço e comente sobre os motivos para o não recebimento de alta, tais como falta de apoio da comunidade, falta de recursos financeiros, raça, cor, sexo, idioma, religião, opinião política ou outra natureza, nacionalidade, origem nacional, étnica, nativa ou social, propriedade, desabilidade, nascimento, idade ou qualquer outra condição.

Padrão 2.1 Documentação analisada e observações

Tema 2

Padrão 2.2: O serviço possui profissionais qualificados e oferece atenção de boa qualidade em saúde mental

Critérios

- 2.2.1 O serviço possui profissionais com competências suficientemente diversas para oferecer orientação, reabilitação psicossocial, informação, educação e apoio aos usuários do serviço e a suas famílias, amigos ou cuidadores, a fim de promover uma vida autônoma e inclusão na comunidade.
- 2.2.2 Os profissionais do serviço são informados sobre a disponibilidade e o papel de serviços comunitários e recursos para promover uma vida independente e a inclusão na comunidade.
- 2.2.3 Os usuários do serviço podem consultar um psiquiatra ou outro profissional especializado em saúde mental quando assim o desejarem.
- 2.2.4 Os profissionais do serviço são capacitados, habilitados e tem licença para prescrever e revisar medicamentos psicotrópicos.
- 2.2.5 Os profissionais recebem capacitação e informações por escrito sobre os direitos das pessoas com habilidades mentais e estão familiarizados com os padrões internacionais de direitos humanos, inclusive com a CDPD.
- 2.2.6 Os usuários do serviço são informados e têm acesso a mecanismos para expressar suas opiniões sobre a prestação e melhoria de ações do serviço.

Orientações

Análise da documentação

Analise a lista dos profissionais do serviço por unidade e seção e determine se a unidade ou serviço possui uma gama diversificada de profissionais qualificados, incluindo:

- enfermeiros psiquiátricos
- psiquiatra
- psicólogos e conselheiros
- assistentes sociais
- terapeutas ocupacionais
- auxiliares treinados e capazes de realizar as diversas funções necessárias ao serviço.

Verifique se há um regulamento (projeto técnico) estabelecendo que todos os profissionais devem ser capacitados e estar familiarizados com os padrões internacionais de direitos humanos, incluindo a CDPD.

Verifique se há um regulamento que permita aos usuários do serviço expressar suas opiniões sobre a prestação e melhoria das ações do serviço.

Observações

Observe e documente se há um elenco de profissionais com diferentes funções.

Observe e documente se os usuários do serviço podem consultar um psiquiatra ou outro profissional quando desejarem.

Observe e documente se há quaisquer sinais visíveis (por exemplo, pôsteres e outras publicações gratuitas à disposição) informando aos usuários do serviço sobre os seus direitos, incluindo os locais onde podem se dirigir para expressar suas opiniões sobre a prestação e melhoria das ações do serviço.

Padrão 2.2 Documentação analisada e observações

Tema 2

Padrão 2.3²: O tratamento, a reabilitação psicossocial e as articulações para redes de apoio e outros serviços são elementos de um projeto terapêutico³ orientado pelas necessidades do usuário do serviço e contribuem para sua capacidade de viver de forma independente na comunidade

Critérios

- 2.3.1 Cada usuário do serviço possui um projeto terapêutico abrangente, integral e individualizado que inclui seus objetivos sociais, médicos, de trabalho e educação para *recovery*.
- 2.3.2 O projeto terapêutico é orientado pelas necessidades do usuário do serviço, reflete suas escolhas e preferências de atendimento, é posto em prática, revisado e atualizado regularmente pelo usuário e por um membro do quadro de profissionais do serviço.
- 2.3.3. Como parte dos seus projetos terapêuticos, os usuários do serviço são incentivados a desenvolver diretivas antecipadas de vontade⁴, para especificar as opções de tratamento e *recovery* que desejam, bem como as que não desejam, se não forem capazes de comunicar suas escolhas em algum momento no futuro.
- 2.3.4 Todo usuário do serviço tem acesso a programas psicossociais para atender aos papéis sociais de sua escolha, desenvolvendo as habilidades necessárias para o trabalho, educação ou outras áreas. O desenvolvimento de habilidades é ajustado às preferências de *recovery* da pessoa e pode incluir aprimoramento de vida e habilidades de cuidados pessoais.
- 2.3.5 Os usuários do serviço são incentivados a estabelecer uma rede de apoio social e/ou manter contato com membros de sua rede para facilitar a vida independente na comunidade. O serviço oferece atenção para vincular os seus usuários às suas famílias e amigos, em sintonia com os desejos dos usuários.
- 2.3.6 O serviço vincula os seus usuários com o sistema de cuidados gerais à saúde, outros níveis de serviços de saúde mental, como atendimento especializado, e serviços na

² Vide também o padrão 3.1.

³ Vide Anexo A do *Kit de Ferramentas Direito é Qualidade da OMS* para mais informações sobre as práticas de saúde mental orientadas para *recovery*.

⁴ Uma diretiva antecipada é um documento escrito no qual a pessoa pode especificar, de forma antecipada, as escolhas relacionadas aos cuidados com a saúde, opções de cuidado, tratamento e *recovery* caso sejam incapazes de comunicar suas escolhas em algum momento no futuro. As diretivas antecipadas também podem incluir opções de tratamento e *recovery* que a pessoa não deseja e, desta forma, pode ajudar a garantir que tal pessoa não receba qualquer intervenção que vá de encontro a seus desejos.

comunidade, como benefícios sociais, moradia, agências de emprego, serviços de cuidados diurnos e atenção domiciliar⁵.

Orientações

Análise da documentação

Verifique os prontuários dos usuários do serviço para ver se cada usuário possui um projeto terapêutico documentado; em particular, observar se:

- o projeto terapêutico é individualizado de acordo com as necessidades e exigências de cada usuário do serviço;
- os usuários do serviço são consultados durante a elaboração e a implantação de seus projetos terapêuticos;
- o projeto terapêutico inclui informações sobre programas de reabilitação psicossocial (incluindo programas sociais, médicos, de trabalho e educação) que permitiriam aos usuários do serviço o desenvolvimento das habilidades necessárias para o cumprimento dos papéis sociais de sua escolha.
- os usuários do serviço tem a opção de preencher uma diretiva antecipada de vontade como parte do seu projeto terapêutico;
- o projeto terapêutico inclui diretivas antecipadas de vontade delineando as preferências dos usuários do serviço sobre como gostariam e não gostariam de ser tratados, caso se tornem incapazes de comunicar suas escolhas em algum momento no futuro;
- as diretivas antecipadas de vontade são assinadas pelo usuário do serviço e um membro relevante da equipe, no que se refere a conceder autoridade legal; e
- o projeto terapêutico é revisado regularmente e atualizado pelo usuário do serviço juntamente com um membro da equipe.

Observações

Observe ações/atendimentos entre um membro da equipe e um usuário do serviço e documente se os projetos terapêuticos são utilizados como base para o tratamento ou interações; em particular, observe se o usuário do serviço está ativamente envolvido em discussões e decisões sobre seu projeto.

Observe ações/atendimentos de reabilitação psicossocial e perceba se os usuários do serviço participam ativamente da aprendizagem, ou seja, se o membro da equipe está proferindo palestras aos usuários ou se os usuários estão praticando ativamente suas habilidades.

⁵ Vide também o tema 5.

Padrão 2.3 Documentação analisada e observações

Tema 2

Padrão 2.4: Medicamentos psicotrópicos estão disponíveis, são acessíveis e utilizados do modo apropriado

Crítérios

- 2.4.1 Os medicamentos psicotrópicos apropriados (especificados na lista nacional de medicamentos essenciais) estão disponíveis no serviço ou podem ser prescritos.
- 2.4.2 Suprimento estável de medicamentos psicotrópicos essenciais está disponível, em quantidades suficientes para atender às necessidades dos usuários do serviço.
- 2.4.3 Os tipos e as doses de medicamentos são sempre apropriados para os diagnósticos clínicos dos usuários e são revisados regularmente.
- 2.4.4 Os usuários do serviço são informados sobre a finalidade dos medicamentos que lhes são oferecidos e sobre quaisquer efeitos colaterais potenciais.
- 2.4.5 Os usuários do serviço são informados sobre opções de tratamento que sejam alternativas possíveis ou que possam complementar medicamentos, como a psicoterapia.

Orientações

Análise da documentação

Peça a um especialista independente para analisar a lista de medicamentos disponíveis no serviço (se aplicável) e observe se os medicamentos psicotrópicos e as doses disponíveis são aquelas recomendadas pela OMS.

Verifique os registros do serviço dos últimos quatro meses e observe se houve períodos em que determinados medicamentos encontravam-se indisponíveis.

Verifique (ou peça a um especialista em diagnóstico e tratamento psiquiátrico para verificar) os prontuários dos usuários do serviço para determinar se a medicação que está sendo administrada é adequada ao diagnóstico e se a prescrição é revisada regularmente.

Observações

Observe se os usuários do serviço parecem ter sido medicados em excesso.

Observe se a medicação é administrada de forma individual, em vez de ser administrado o mesmo medicamento e dose para todos, e se cada dose do medicamento administrado é registrada. Pode ser necessário um especialista independente.

Padrão 2.4 Documentação analisada e observações

Tema 2

Padrão 2.5: Serviços adequados estão disponíveis para saúde geral e reprodutiva

Critérios

- 2.5.1 São oferecidos aos usuários do serviço exames de saúde e/ou rastreamento para determinadas doenças ao serem admitidos no serviço e regularmente ao longo do acompanhamento.
- 2.5.2 O tratamento para problemas de saúde em geral, inclusive vacinas, está disponível para os usuários no serviço ou por encaminhamento.
- 2.5.3 Quando procedimentos cirúrgicos ou clínicos são necessários e não podem ser fornecidos no serviço, existem mecanismos de encaminhamento para assegurar que os usuários recebam estes procedimentos de saúde em tempo oportuno.
- 2.5.4 Ações de educação e promoção da saúde são conduzidas regularmente no serviço.
- 2.5.5 Os usuários do serviço são informados e orientados sobre questões relativas à saúde reprodutiva e ao planejamento familiar.
- 2.5.6 São fornecidas ações de saúde geral e reprodutiva aos usuários do serviço com seu consentimento livre e informado.

Orientações

Análise da documentação

Analise os prontuários dos usuários do serviço para determinar se os exames de saúde e/ou rastreamento foram conduzidos no primeiro contato com o serviço e periodicamente. Anote com que frequência o rastreamento é realizado.

Verifique se rastreamento é realizado para os seguintes casos:

- câncer (por exemplo, mamografias, exames de Papanicolau, exames de pele, exames orais);
- doença cardíaca (por exemplo, pressão arterial, colesterol);
- diabetes (glicemia);
- tuberculose; e
- vacinas

Verifique e analise as políticas de:

- rastreamento para gripe e acesso voluntário à vacinação para os grupos vulneráveis;
- a prevenção do HIV/AIDS e aconselhamento;

- procedimentos para encaminhamento quando um usuário do serviço precisa de procedimentos cirúrgicos ou clínicos que não podem ser fornecidos no serviço;
- os tipos de educação e promoção da saúde a serem implementados, incluindo: obesidade e exercícios, alimentação saudável, parar de fumar e superação de problemas decorrentes do uso de substâncias psicoativas (inclusive álcool); e
- saúde reprodutiva e planejamento familiar para os usuários do serviço.

Verifique se o projeto técnico do serviço garante que todos os serviços de saúde geral e reprodutiva são fornecidos aos usuários com seu consentimento livre e informado.

Observações

Observe se os usuários do serviço parecem estar em boa saúde física ou se muitos deles estão acamados.

Observe se a educação e a promoção da saúde são conduzidas no serviço.

Observe se há áreas designadas para fumantes ou se os usuários do serviço são sujeitos ao fumo passivo.

Padrão 2.5 Documentação analisada e observações

TEMA 3

O DIREITO A EXERCER CAPACIDADE LEGAL E O DIREITO À LIBERDADE PESSOAL E À SEGURANÇA DA PESSOA (Artigos 12 e 14 da CDPD)

Tema 3

Padrão 3.1⁶: As preferências dos usuários do serviço referentes ao lugar e à forma de tratamento são sempre uma prioridade

Critérios

- 3.1.1 As preferências dos usuários do serviço são prioritárias em todas as decisões sobre onde eles terão acesso aos serviços.
- 3.1.2 Todos os esforços são feitos para facilitar a alta, de modo que os usuários do serviço possam viver em suas comunidades.⁷
- 3.1.3 As preferências dos usuários do serviço são prioritárias em todas as decisões sobre seu tratamento e projeto terapêutico.

Orientações

Análise da documentação

Verifique se o serviço possui um projeto técnico que reconhece e se adapta às preferências dos usuários do serviço em todas as questões relacionadas ao local onde gostariam de receber tratamento.

Verifique se o serviço possui um projeto técnico para promover as preferências dos usuários do serviço com relação às opções de tratamento e *recovery*.

Verifique os registros e arquivos, a fim de determinar o tempo médio de permanência dos usuários no serviço, e observe os casos de tempo excessivo de permanência.

⁶ Vide também o padrão 2.3.

⁷ O critério 3.1.2 é aplicável apenas a serviços hospitalares; todos os outros critérios sob esse padrão são aplicáveis a serviços hospitalares e ambulatoriais.

Padrão 3.1 Documentação analisada e observações

Tema 3

Padrão 3.2: Existem procedimentos e salvaguardas em vigor para prevenir a privação de liberdade e o tratamento sem o consentimento livre e informado

Critérios

- 3.2.1 A admissão e o tratamento estão de acordo com o consentimento livre e informado dos usuários do serviço.
- 3.2.2 Os profissionais do serviço, ao oferecerem tratamento, respeitam as diretivas antecipadas de vontade dos usuários.⁸
- 3.2.3 Os usuários do serviço têm o direito a recusar o tratamento.
- 3.2.4 Qualquer caso de tratamento ou privação de liberdade em um serviço sem consentimento livre e informado é documentado e relatado rapidamente para uma autoridade legal.
- 3.2.5 As pessoas em tratamento ou privadas de liberdade em um serviço sem seu consentimento livre e informado são informadas sobre os procedimentos para recorrerem judicialmente sobre seu tratamento ou privação de liberdade.
- 3.2.6 O serviço apoia pessoas em tratamento ou privadas de liberdade sem seu consentimento informado para acessarem procedimentos de petições e representação legal.⁹

Orientações

Análise da documentação

Verifique se há um regulamento que orienta os profissionais a:

- fornecer informações sobre a internação e/ou o tratamento a todos os usuários do serviço e obter seu consentimento;
- garantir o consentimento livre e informado dos usuários do serviço para admissão e tratamento, bem como o direito à recusa do tratamento;
- respeitar as diretivas antecipadas de vontade dos usuários do serviço ao oferecer tratamento;
- documentar e relatar rapidamente a uma autoridade legal a internação ou o tratamento de um usuário do serviço contra a sua vontade; e
- informar a todos os usuários do serviço seu direito de recorrer da admissão/internação ou do tratamento e os procedimentos para tal, incluindo como acessar os procedimentos de recursos e representação legal, caso seja necessário ou desejado.

Verifique se há registros ou arquivos que documentem:

⁸ Vide o padrão 2.3.

⁹ Vide também o padrão 4.5.

- o consentimento para internação e tratamento; e
- as ocorrências de admissão/internação e tratamento contra a vontade dos usuários do serviço, com a data e o horário da admissão/internação ou tratamento, se e quando o caso foi relatado a uma autoridade legal e para qual autoridade legal foi relatado.

Verifique se o serviço fornece informações por escrito (por exemplo, panfletos, folhetos) sobre os procedimentos para recursos contra a admissão/internação ou o tratamento e sobre representação legal para apoiar os usuários do serviço em recursos.

Padrão 3.2 Documentação analisada e observações

Tema 3

Padrão 3.3: Os usuários do serviço podem exercer sua capacidade legal e recebem o apoio¹⁰ necessário para exercer sua capacidade legal

Critérios

- 3.3.1 Os profissionais do serviço sempre interagem com os usuários de maneira respeitosa, reconhecendo sua capacidade para entender informações, decidir e fazer escolhas.
- 3.3.2 Informações claras e abrangentes sobre os direitos dos usuários do serviço são fornecidas por escrito e oralmente.
- 3.3.3 Informações claras e abrangentes sobre avaliação, diagnóstico, opções de tratamento e *recovery* são fornecidas aos usuários do serviço de forma que eles entendam e que lhes permita tomar decisões livres e esclarecidas.
- 3.3.4 Os usuários do serviço podem nomear e consultar-se com uma pessoa ou rede de pessoas de apoio de sua própria livre escolha para tomar decisões sobre admissão, tratamento e assuntos pessoais, legais, financeiros ou de outra natureza, e as pessoas selecionadas são reconhecidas pelos profissionais do serviço.¹¹
- 3.3.5 Os profissionais respeitam a autoridade de uma pessoa ou rede de pessoas de apoio que tenham sido nomeadas para comunicar as decisões do usuário apoiado.
- 3.3.6 A tomada de decisão apoiada é o modelo predominante e é evitada a tomada de decisão substituta.
- 3.3.7 Quando um usuário do serviço não possuir uma pessoa ou rede de pessoas de apoio e desejar indicar uma, o serviço o ajudará a ter acesso ao apoio apropriado.

Orientações

Análise da documentação

Verifique se há um regulamento (projeto técnico do serviço) que:

- oriente os profissionais a fornecerem informações claras e abrangentes, tanto verbais como escritas, aos usuários do serviço sobre seus direitos;
- oriente os profissionais a fornecerem informações aos usuários do serviço e a discutirem sobre suas opções de avaliação, tratamento e *recovery*;
- oriente os profissionais a auxiliar os usuários do serviço no acesso a apoio para a tomada de decisões; e

¹⁰ Vide Anexo B para mais informações sobre a tomada de decisões apoiada.

¹¹ Vide Anexo B para mais informações sobre a tomada de decisões apoiada.

- promova preferencialmente a tomada de decisões apoiada, ao invés da tomada de decisão substituta.

Observações

Observe se os profissionais interagem com os usuários do serviço de maneira que reconheçam sua capacidade de compreender informações.

Observe um atendimento entre um membro da equipe e um usuário do serviço para discutir os resultados da avaliação e as opções de tratamento, e observe se as informações são fornecidas ao usuário do serviço de maneira compreensível e se ele ou ela tem a oportunidade de fazer perguntas e escolhas e tomar decisões.

Observe se informações (por exemplo, panfletos, folhetos) encontram-se disponíveis para os usuários do serviço com relação a:

- assistência jurídica
- auxílio financeiro e benefícios sociais
- pessoas e redes para apoio
- assistência social
- diferentes condições de saúde mental e opções de tratamento e *recovery*.

Padrão 3.3 Documentação analisada e observações

Tema 3

Padrão 3.4: Os usuários do serviço têm o direito à confidencialidade e ao acesso a suas informações pessoais sobre saúde

Critérios

- 3.4.1 Um prontuário pessoal e confidencial é criado para cada usuário do serviço.
- 3.4.2 Os usuários do serviço têm acesso às informações contidas em seus prontuários.
- 3.4.3 As informações sobre usuários do serviço são mantidas confidenciais.
- 3.4.4 Os usuários do serviço podem acrescentar informações por escrito, opiniões e comentários a seus prontuários sem censura.

Orientações

Análise da documentação

Verifique se um prontuário é aberto para cada usuário do serviço no momento da admissão.

Verifique se há um regulamento (projeto técnico do serviço):

- que dê aos usuários do serviço acesso às suas informações pessoais;
- que prevê a confidencialidade rigorosa das informações sobre os usuários do serviço; e
- que incentive os usuários do serviço a acrescentar informações, opiniões e comentários por escrito em seus prontuários, sem censura.

Observações

Verifique se os prontuários são mantidos em local seguro.

Padrão 3.4 Documentação analisada e observações

TEMA 4

PREVENÇÃO CONTRA TORTURA OU TRATAMENTOS OU PENAS CRUÉIS, DESUMANOS OU DEGRADANTES E CONTRA A EXPLORAÇÃO, VIOLÊNCIA E ABUSO (Artigos 15 e 16 da CDPD)

Tema 4

Padrão 4.1: Os usuários do serviço têm o direito à prevenção contra abuso verbal, psicológico, físico e sexual e contra negligência física e emocional

Critérios

- 4.1.1 Os profissionais do serviço tratam os usuários com humanidade, dignidade e respeito.
- 4.1.2 Nenhum usuário do serviço é submetido a abuso verbal, físico, sexual ou psicológico.
- 4.1.3 Nenhum usuário do serviço é exposto à negligência física ou emocional.
- 4.1.4 Procedimentos apropriados são adotados para prevenir todos os casos de abuso.
- 4.1.5 Os profissionais do serviço apoiam os usuários que já sofreram abusos a acessar o apoio que venham a necessitar.

Orientações

Análise da documentação

Analise os regulamentos (projeto técnico) do serviço para determinar se orientações claras são fornecidas sobre como relatar e lidar com incidentes de abuso verbal, psicológico, físico ou sexual e negligência física ou emocional.

Analise os regulamentos (projeto técnico) do serviço para determinar se os usuários podem apresentar denúncias sobre incidentes de abuso ou negligência e a forma como suas queixas são encaminhadas (vide também o padrão 4.5.).

Quando as entrevistas revelarem incidentes de abuso verbal, psicológico, físico ou sexual ou negligência física ou emocional, verifique o prontuário do usuário do serviço a fim de determinar se tais incidentes foram documentados.

Verifique se há registros oficiais de todos os incidentes de abuso físico, sexual ou psicológico ou negligência e como esses abusos foram tratados (por exemplo, se uma queixa oficial foi apresentada).

Observação

Observe as interações entre os profissionais e os usuários do serviço, perceba se os profissionais demonstram respeito e empatia para com os usuários e registre todos os casos nos quais qualquer forma de abuso ou negligência for testemunhada.

Padrão 4.1 Documentação analisada e observações

Tema 4

Padrão 4.2: Métodos alternativos são utilizados em lugar de isolamento¹² e contenção¹³ como meio para reduzir a escalada de crises potenciais

Crítérios

- 4.2.1 Os usuários do serviço não são submetidos a isolamento ou contenção.
- 4.2.2 Existem alternativas no serviço que evitem o isolamento e contenção, e os profissionais são capacitados em técnicas de redução da escalada da crise¹⁴ para intervir de forma adequada e impedir que usuários ou profissionais do serviço se machuquem.
- 4.2.3 Uma avaliação para redução da escalada de comportamento agitado ou agressivo é conduzida em consulta com o usuário em questão a fim de identificar os fatores desencadeantes¹⁵ e outros que acredite serem úteis para dissipar as crises e determinar os métodos preferidos de intervenção em crises.
- 4.2.4 Os métodos preferenciais de intervenção, identificados pelo usuário, são rapidamente disponibilizados em uma crise e estão integrados ao seu projeto terapêutico singular.
- 4.2.5 Quaisquer casos de isolamento ou contenção são registrados (por exemplo: tipo, duração) e relatados ao chefe do serviço e a um órgão externo pertinente.

Orientações

Análise da documentação

Verifique se há uma política para a utilização de isolamento e contenção.

Caso sejam utilizados os métodos de isolamento e contenção física, verifique se há um regulamento (projeto técnico do serviço) que exija:

- documentação do isolamento ou contenção, incluindo sua natureza e duração;
- que todos os casos sejam relatados ao chefe do serviço; e

¹² “Isolamento” significa colocar um indivíduo sozinho em um quarto trancado ou área fechada da qual ele/ela esteja impedido fisicamente de sair.

¹³ “Contenção” significa o uso de um dispositivo mecânico ou medicamento para impedir que uma pessoa movimente seu corpo.

¹⁴ Técnicas de redução da escalada da crise podem envolver: avaliação imediata e intervenção rápida em crises potenciais; o uso de métodos de resolução de problemas com a pessoa envolvida; ser compreensivo e reconfortante; utilizar técnicas de gerenciamento do estresse ou de relaxamento, como exercícios respiratórios; proporcionar espaço à pessoa; oferecer escolhas; conceder tempo à pessoa para pensar.

¹⁵ Fatores desencadeantes podem incluir: ser pressionado a fazer alguma coisa, ser questionado sobre alguma coisa ou estar na presença de uma pessoa com quem não se sente confortável. Os fatores que ajudam a dissipar uma crise podem incluir: ser deixado sozinho por um tempo, falar com uma pessoa em quem se confia ou ouvir música.

- que todos os casos sejam relatados a algum órgão externo relevante (por exemplo, um órgão de avaliação da saúde mental).

Verifique se há um regulamento (projeto técnico do serviço) que estabeleça uma orientação firme para descontinuar a utilização de isolamento e contenção e inclua:

- a substituição destas práticas por ferramentas e técnicas de redução da escalada de crises potenciais;
- a capacitação dos profissionais em ferramentas e técnicas de redução da escalada de crises potenciais;
- o preenchimento de uma avaliação na qual o usuário do serviço em questão identifique possíveis fatores desencadeantes de uma crise e os fatores que ele ou ela considere úteis para debelar tais situações;
- a incorporação dos métodos de intervenção preferidos pelo usuário do serviço em seu projeto terapêutico.

Verifique se há registros ou arquivos que documentem incidentes nos quais foi utilizado o isolamento ou contenção, incluindo a data e o horário do incidente, sua duração, se uma queixa foi apresentada pelo usuário do serviço ou outra pessoa, o órgão ao qual a queixa foi apresentada e o resultado do incidente.

Observações

Observe se há salas de conforto disponíveis no serviço (salas que se encontram destrancadas e disponíveis para utilização pelos usuários do serviço de forma voluntária em busca de paz e tranquilidade) e se elas são relativamente confortáveis, tanto nos aspectos de temperatura como de iluminação e ventilação.

Verifique se há aparatos de contenção física e espaços de isolamento e se eles são utilizados, bem como se usuários do serviço estão trancados em seus quartos ou outras salas.

Padrão 4.2 Documentação analisada e observações

Tema 4

Padrão 4.3: Eletroconvulsoterapia, psicocirurgia e outros procedimentos médicos que possam ter efeitos permanentes ou irreversíveis, que sejam realizados no serviço ou encaminhados para outra referência, não devem ser realizados de forma abusiva e só podem ser administrados com o consentimento livre e informado do usuário do serviço

Critérios

- 4.3.1 Não é realizada eletroconvulsoterapia sem o consentimento livre e informado dos usuários do serviço.
- 4.3.2 Estão disponíveis e são aplicadas diretrizes clínicas claras e baseadas em evidências sobre quando e como a eletroconvulsoterapia pode ou não ser administrada.
- 4.3.3 A eletroconvulsoterapia não é usada nunca em sua forma não modificada (ou seja, sem anestésico e relaxante muscular).
- 4.3.4 Nenhum indivíduo menor de dezoito anos de idade recebe eletroconvulsoterapia.
- 4.3.5 Psicocirurgia e outros tratamentos irreversíveis não são conduzidos sem o consentimento livre e informado do usuário do serviço e a aprovação de um conselho independente.
- 4.3.6 Abortos e esterilizações não são realizados em usuários do serviço sem o seu consentimento.

Orientações

Análise da documentação

Analise o regulamento (projeto técnico) do serviço com relação à eletroconvulsoterapia (ECT) e verifique se ela inclui o seguinte:

- A ECT não pode ser administrada sem o consentimento informado.
- A ECT não pode ser administrada sem um anestésico.
- A ECT não pode ser administrada sem um relaxante muscular.
- A ECT não pode ser administrada em indivíduos menores de dezoito anos de idade.
- Há diretrizes claras sobre a utilização da ECT.

Analise o regulamento do serviço com relação à psicocirurgia e outros tratamentos invasivos ou irreversíveis e verifique se ela inclui o seguinte:

- A psicocirurgia e outros tratamentos invasivos ou irreversíveis não podem ser administrados sem o consentimento informado.
- A psicocirurgia e outros tratamentos invasivos ou irreversíveis não podem ser administrados sem a aprovação de uma comissão independente.

Verifique se há um regulamento que abranja abortos e esterilizações e se a política estabelece que tais procedimentos não devem ser realizados sem o consentimento dos usuários do serviço.

Peça para ver evidências por escrito de que:

- Os usuários do serviço forneceram consentimento informado para a ECT, psicocirurgia e outros tratamentos invasivos ou irreversíveis;
- A aprovação de um órgão independente foi obtida para qualquer psicocirurgia ou outros tratamentos invasivos ou irreversíveis; e
- Os usuários do serviço forneceram consentimento informado para procedimentos de aborto ou esterilização;

Analise quaisquer registros ou arquivos documentando queixas apresentadas pelos usuários do serviço ou outras pessoas sobre a utilização inapropriada de ECT ou psicocirurgia e observe como estas reclamações foram tratadas.

Observações

Observe ECT sendo conduzidas (preferivelmente durante uma visita não agendada) e verifique se são administrados anestésicos e relaxante muscular.

Padrão 4.3 Documentação analisada e observações

Tema 4

Padrão 4.4: Nenhum usuário do serviço é submetido a experimentos médicos ou científicos sem o seu consentimento livre e esclarecido

Critérios

- 4.4.1 Experimentos médicos ou científicos são conduzidos somente com o consentimento livre e esclarecido dos usuários do serviço.
- 4.4.2 Os profissionais do serviço não recebem privilégios, compensação ou remuneração em troca de incentivar ou recrutar usuários para participar em experimentos médicos ou científicos.
- 4.4.3 Experimentos médicos ou científicos não são realizados se forem potencialmente nocivos ou perigosos para o usuário do serviço.
- 4.4.4 Quaisquer experimentos médicos ou científicos devem ser submetidos a um comitê de ética em pesquisa independente.

Orientações

Análise da documentação

Verifique se há um regulamento (projeto técnico) do serviço sobre formas médicas ou outras formas de experimentação e se ela estabelece que:

- experimentos médicos não devem ser conduzidos sem o consentimento livre e esclarecido dos usuários do serviço;
- profissionais não podem receber privilégios, compensação ou remuneração em troca de incentivar ou recrutar usuários para participar em experimentos médicos ou científicos;
- experimentos médicos ou científicos devem ser estritamente proibidos caso sejam considerados potencialmente nocivos ou perigosos aos usuários do serviço; e
- todos os experimentos médicos ou científicos sejam aprovados por um comitê de ética em pesquisa independente.

Analise quaisquer registros ou arquivos documentando testes com medicamentos ou outros experimentos e observe se o consentimento livre e esclarecido foi obtido dos usuários do serviço, se quaisquer queixas foram apresentadas pelos usuários do serviço ou outras pessoas, com relação a testes ou experimentos com medicamentos, e como estas queixas foram tratadas.

Padrão 4.4 Documentação analisada e observações

Tema 4

Padrão 4.5: Existem garantias para prevenir a tortura ou tratamentos cruéis, desumanos ou degradantes ou outras formas de maus-tratos e abuso

CrITÉRIOS

- 4.5.1 Os usuários do serviço são informados e têm acesso a procedimentos para realizar petições e queixas, em caráter confidencial, junto a um órgão judicial externo e independente, sobre questões relativas a negligência, abuso, isolamento ou contenção física, admissão ou tratamento sem consentimento informado e outros assuntos relevantes.
- 4.5.2 Os usuários do serviço estão a salvo de repercussões negativas resultantes de queixas que possam registrar.
- 4.5.3 Os usuários do serviço têm acesso a representantes jurídicos e podem se encontrar com eles em caráter confidencial.
- 4.5.4 Os usuários do serviço têm acesso a defensores para informá-los de seus direitos, discutir problemas e apoiá-los no exercício de seus direitos humanos e na realização de petições e queixas.
- 4.5.5 Ação disciplinar e/ou judicial é tomada contra qualquer pessoa que se descubra estar abusando ou negligenciando os usuários do serviço.
- 4.5.6 O serviço é monitorado por uma autoridade independente para prevenir a ocorrência de maus-tratos.

Orientações

Análise da documentação

Verifique se há no regulamento (projeto técnico) do serviço garantias para prevenir maus-tratos ou abuso contra os usuários e se ele estabelece que:

- os usuários do serviço devem receber informações sobre como registrar uma queixa confidencial em um órgão jurídico independente;
- os usuários do serviço devem ser protegidos contra quaisquer possíveis repercussões negativas resultantes de sua queixa;
- os usuários do serviço devem ser informados de que possuem acesso à representação legal durante o processo de queixa e que podem encontrar-se com um defensor em caráter confidencial; e
- os usuários do serviço devem ser informados de que possuem acesso a representação legal para apoiá-los no exercício de seus direitos e capacidade legal e para elaborar petições e queixas.

Peça para ver documentações por escrito dos resultados das queixas e observe se:

- alguma ação disciplinar foi tomada contra um membro da equipe por abuso ou negligência a um usuário do serviço e
- recomendações foram feitas para prevenir abuso futuro.

Analise toda a documentação (por exemplo, relatórios) de visitas ao serviço por autoridades independentes de monitoramento:

- Determine com que frequência uma autoridade independente faz visitas ao serviço.
- Analise conclusões e recomendações feitas pela autoridade.

Padrão 4.5 Documentação analisada e observações

TEMA 5

O DIREITO DE VIVER DE FORMA INDEPENDENTE E DE SER INCLUÍDO NA COMUNIDADE (Artigo 19 da CDPD)

Tema 5

Padrão 5.1: Os usuários do serviço recebem apoio para ter acesso a um lugar para morar e dispor dos recursos financeiros necessários para viver na comunidade

Critérios

- 5.1.1 Os profissionais do serviço informam os usuários sobre opções de moradia e recursos financeiros.
- 5.1.2 Os profissionais do serviço apoiam os usuários no acesso e na manutenção de uma moradia segura, acessível e decente.
- 5.1.3 Os profissionais do serviço apoiam os usuários no acesso a recursos financeiros necessários para viver na comunidade.

Orientações

Análise da documentação

Verifique se há no regulamento (projeto técnico) do serviço diretrizes para promover o compartilhamento de informações por parte dos profissionais aos usuários do serviço e apoio no acesso a moradia e recursos financeiros.

Observações

Se possível, observe um atendimento entre um profissional da equipe e um usuário do serviço para determinar o tipo de apoio oferecido e fornecido para facilitar o acesso a:

- opções de moradia e recursos financeiros;
- oportunidades de educação e emprego (vide padrão 5.2);
- atividades políticas e participação em organizações políticas, religiosas, sociais e de pessoas com deficiência e desabilidade mental (vide padrão 5.3); e
- atividades sociais, culturais, religiosas e de lazer (vide padrão 5.4).

Padrão 5.1 Documentação analisada e observações

Tema 5

Padrão 5.2: Os usuários do serviço podem ter acesso a oportunidades de educação e de trabalho

Critérios

5.2.1 Os profissionais do serviço fornecem aos usuários informações sobre oportunidades de educação e de trabalho na comunidade.

5.2.2 Os profissionais do serviço apoiam os usuários no acesso a oportunidades de educação, inclusive ensino fundamental, médio e superior.

5.2.3 Os profissionais do serviço apoiam os usuários no desenvolvimento profissional e no acesso a oportunidades de trabalho remunerado.

Orientações

Análise da documentação

Verifique se há um regulamento (projeto técnico) do serviço para promover o compartilhamento de informações por parte dos profissionais aos usuários do serviço e apoio no acesso a educação e oportunidades de trabalho.

Observações

Vide as Observações do padrão 5.1, Observações

Padrão 5.2 Documentação analisada e observações

Tema 5

Padrão 5.3: O direito dos usuários do serviço a participar da vida política e pública e a exercer a liberdade de associação é apoiado

Critérios

- 5.3.1 Os profissionais do serviço fornecem aos usuários as informações necessárias para que participem plenamente na vida política e pública e para que desfrutem os benefícios da liberdade de associação.
- 5.3.2 Os profissionais do serviço apoiam os usuários no exercício de seu direito de voto.
- 5.3.3 Os profissionais do serviço apoiam os usuários para se reunir e participar nas atividades de organizações políticas, religiosas, sociais, de pessoas com deficiência, desabilidade mental e de outros grupos.

Orientações

Análise da documentação

Verifique se há um regulamento (projeto técnico) no serviço para promover o compartilhamento de informações por parte dos profissionais do serviço aos usuários e apoio no exercício do voto e participação em atividades de organizações políticas, religiosas, sociais, de pessoas com deficiência e desabilidade mental.

Observações

Vide as Observações do padrão 5.1, Observações.

Padrão 5.3 Documentação analisada e observações

Tema 5

Padrão 5.4: Os usuários do serviço são apoiados para participar de atividades sociais, culturais, religiosas e de lazer

Critérios

- 5.4.1 Os profissionais do serviço fornecem aos usuários informações sobre as opções disponíveis de atividades sociais, culturais, religiosas e de lazer.
- 5.4.2 Os profissionais do serviço apoiam os usuários para que participem nas atividades sociais e de lazer de sua escolha.
- 5.4.3 Os profissionais do serviço apoiam os usuários para que participem nas atividades culturais e religiosas de sua escolha.

Orientações

Análise da documentação

Verifique se há um regulamento (projeto técnico) no serviço para promover o compartilhamento de informações por parte dos profissionais do serviço aos usuários e a facilitação de seu acesso a atividades sociais, culturais, religiosas e de lazer.

Observações

Vide as Observações do padrão 5.1, Observações.

Padrão 5.4 Documentação analisada e observações