



## **Programa Regional de Reestruturação dos Serviços de Apoio Domiciliário e de Apoio aos Cuidadores**

**2015 - 2016**

### **Entidades Promotoras:**

Direção Regional da Solidariedade Social

Instituto de Segurança Social dos Açores

*“A expressão do envelhecer não é um problema.*

*É sim uma das maiores conquistas da humanidade.*

*O que é necessário é traçarem-se políticas ajustadas  
para envelhecer são, autónomo, ativo e plenamente integrado.*

*A não se fazerem reformas radicais,*

*teremos em mãos uma bomba relógio*

*a explodir em qualquer altura”*

*[Kofi Anam, (2002)].*

## Índice

NOTA INTRODUTÓRIA .....	4
1. <i>Enquadramento do Programa Regional de Reestruturação dos Serviços de Apoio Domiciliário e de Apoio aos Cuidadores</i> .....	5
2. <i>Medidas, Objetivos e Ações</i> .....	10
3. <i>Cronograma</i> .....	15
4. <i>Legislação aplicável:</i> .....	21

## NOTA INTRODUTÓRIA

As mudanças demográficas ocorridas num passado recente, com reflexos no aumento dos grupos etários mais velhos e no decréscimo do peso dos mais novos, bem como nas alterações registadas nas funções e papéis da família, nomeadamente da mulher, enquanto prestadora de cuidados, trouxeram novos desafios às famílias, às comunidades e aos poderes públicos.

As dinâmicas demográficas observadas vêm reabrir e alargar o debate em torno das questões que se prendem com a compatibilização entre a vida familiar, pessoal e profissional que deixa de ter como referência a prestação de cuidados à infância para passar a considerar o apoio aos mais velhos.

Na Região Autónoma dos Açores (RAA) as assimetrias demográficas são significativas entre as diferentes ilhas ou, em alguns casos, entre os diversos concelhos dentro da mesma ilha, evidenciando-se, desde logo, no peso da população jovem ou da população idosa. A RAA possui, simultaneamente, o concelho mais jovem do País (Ribeira Grande) e um concelho com um índice de envelhecimento superior a 166% (Lajes do Pico).

Efetivamente, na última década, o índice de envelhecimento médio da Região passou de 60,5% para 73,3%, e 9 dos 19 concelhos (47%) registam índices de envelhecimento superiores a 100%: Santa Cruz da Graciosa (135%), Calheta (135%), Velas (128%), São Roque do Pico (148%), Lajes do Pico (166%), Madalena (126%), Lajes das Flores (128%), Santa Cruz das Flores (128%) e Vila Nova do Corvo (116,4%).

É neste contexto social e demográfico que se exige que as políticas públicas se adequem às novas necessidades dos idosos, dos cuidadores e das famílias, promovendo a adequada conciliação entre a vida pessoal, profissional e familiar.

## ***1. Enquadramento do Programa Regional de Reestruturação dos Serviços de Apoio Domiciliário e de Apoio aos Cuidadores***

A Região Autónoma dos Açores está totalmente abrangida pela rede de Serviços de Apoio Domiciliário (SAD) dispondo de 41 Serviços (em 1991 apenas havia 13) com uma capacidade instalada que permite servir 2617 pessoas, não se registando listas de espera significativas.

De acordo com a caracterização efetuada, através de inquérito por questionário, aplicado aos Serviços de Apoio Domiciliário, verificou-se que 83% dos mesmos estendem a sua ação para além da freguesia onde estão sediados, sendo que alguns SAD abrangem um vasto conjunto de freguesias, prestando diferentes serviços, os quais vão desde os cuidados mais básicos (distribuição de refeições, higiene pessoal e domiciliária e tratamento de roupa) até ao apoio nas deambulações em casa, assistência na medicação, acompanhamento aos serviços de saúde ou no apoio ao luto.

Ao contrário do que acontecia há alguns anos atrás, a RAA já dispõe de 14 SAD a funcionar todos os dias da semana; 15 de segunda-feira a sábado e, apenas 7 dos 36, só prestam serviços nos dias úteis.

É de salientar que 22 SAD, mais de 61%, possuem um diretor técnico.

De acordo com os dados recolhidos através do inquérito, verifica-se que dos 1836 utentes, 777 (42,3%) são homens e 1059 (57,7%) são mulheres. Os SAD servem 324 pessoas com 60 anos ou menos (17,6% do total), dos quais, 242 são homens e 82 são mulheres.

A requerer alguma preocupação, o facto de 1131 (61,6%) utentes serem dependentes: 434 homens e 697 mulheres, de acordo com as respostas das instituições.

O **Programa Regional de Reestruturação dos Serviços de Apoio Domiciliário e de Apoio aos Cuidadores**, adiante designado por Programa, inscreve-se num processo de planeamento estratégico, que se afirma na capacidade de responder às necessidades que emergem de uma sociedade em profunda mudança, nomeadamente das que resultam das dinâmicas demográficas registadas e da evolução e mudança das funções e papéis das famílias.

É neste contexto que este Programa, criado pela Secretaria Regional da Solidariedade Social, assenta em duas grandes vertentes:

1. Na **reorganização**, de forma progressiva, **dos Serviços de Apoio Domiciliário** no sentido de os dotar de uma maior e melhor capacidade de resposta, nomeadamente no alargamento de horários e no tipo de serviços prestados;
2. No **apoio aos cuidadores informais**.

Para que se efetue uma adequada reorganização dos Serviços de Apoio Domiciliário, considera-se como ações prioritárias: por um lado, **conhecer** a qualidade e o tipo de serviços prestados; e, por outro, **avaliar** o nível de satisfação dos utentes tendo em conta as respetivas necessidades.

Por outro lado, o processo de reorganização pretendido supõe reforçar a supervisão, o acompanhamento e coordenação técnica dos SAD e a promoção da qualidade dos serviços prestados.

Para se conseguir tal desiderato torna-se necessário reforçar a cooperação interinstitucional de modo a potenciar a otimização de recursos e assegurar a qualidade e sustentabilidade desta resposta social.

O presente Programa dá uma especial atenção aos cuidadores informais, criando uma resposta de natureza multidisciplinar com o objetivo de contribuir para o bem-estar dos mesmos, fomentar a sua longevidade e prevenir o

desenvolvimento de situações potenciadoras de comportamentos de risco associados a altos níveis de sobrecarga. Tal propósito pressupõe uma intervenção proactiva que acompanhe e responda, em tempo útil, às necessidades dos cuidadores de forma a preservar os seus equilíbrios. Nesse sentido, preconiza-se o acesso e a disponibilização de **(in) formação, apoio psicossocial e suporte psicológico**.

O primeiro passo para a efetivação de um suporte organizado aos Cuidadores Informais de Pessoas Idosas/Pessoas Dependentes teve lugar em 2013, com a realização de três encontros dirigidos aos cuidadores informais (dois em Ponta Delgada e um em Angra do Heroísmo) no âmbito da iniciativa “ **Conversas Sobre o Cuidar**”. Esta iniciativa resultou de um trabalho desenvolvido, em estreita articulação, entre o Instituto da Segurança Social dos Açores e a Direção Regional da Solidariedade Social no que concerne à sua organização e dinamização.

Os referidos encontros constituíram a primeira iniciativa organizada com os cuidadores, o que permitiu ouvir, na primeira pessoa, os relatos das suas experiências, dificuldades e necessidades, tornando-os também parte integrante na construção de uma resposta de apoio aos mesmos.

A informação recolhida nos três encontros reforçou a pertinência e a urgência de se criar um apoio estruturado aos cuidadores informais.

O Programa assumirá na sua fase inicial, a natureza de **experiência-piloto**, a desenvolver nos **concelhos de Angra do Heroísmo e de Ponta Delgada**, embora algumas das suas ações assumam, desde a sua implementação, um carácter regional. A abrangência geográfica considerada para a fase experimental do Programa não constitui impedimento, nem dispensa cada ilha/ comunidade de se organizar para atender às necessidades das pessoas idosas e dos seus cuidadores a partir dos recursos de que dispõe.

O *Programa*, na sua vertente de apoio aos cuidadores informais, decorre de uma necessidade identificada e, posteriormente validada, primeiro pelo então Instituto para o Desenvolvimento Social dos Açores, depois pelos cuidadores que participaram na iniciativa *Conversas sobre o Cuidar* e, mais recentemente, em grupos de trabalho no âmbito do *Workshop do Livro Branco sobre Envelhecimento Ativo e Solidariedade entre as Gerações*.

O *Programa* visa promover a complementaridade entre o sistema informal e formal e apresenta-se como um instrumento orientador no que concerne à implementação de um suporte organizado aos cuidadores informais, capaz de impulsionar o aprofundamento da articulação entre as diferentes instituições e setores, uma oportunidade de conhecimento dos recursos existentes, potenciando-os e dando-lhes visibilidade.

O *Programa* assenta num modelo de intervenção territorial que integra um conjunto de medidas diferenciadas em que os resultados a atingir, antecipados pelos objetivos que o orientam, pressupõem uma abordagem integrada da temática para que possa responder numa perspetiva holística às necessidades dos seus destinatários.

Com o modelo de intervenção agora delineado pretende-se potenciar os recursos existentes mediante a cooperação entre os diferentes setores e, dessa forma, por um lado, criar condições para a qualificação e sustentabilidade do SAD e, por outro, prestar o apoio aos cuidadores informais.



As medidas do Programa materializam-se em quatro eixos:

- **Reorganização dos Serviços de Apoio Domiciliário;**
- **Sensibilização e (In) formação dos Cuidadores;**
- **Apoio Psicossocial e Suporte Psicológico aos Cuidadores Informais;**
- **Promoção do Descanso dos Cuidadores Informais;**

Da leitura do mesmo, resulta como uma das suas marcas identitárias, uma forte correlação entre as medidas que o compõe, o que significa que a sua implementação resultará, necessariamente, num apelo/incentivo à melhoria contínua das intervenções já em curso.

## 2. Medidas, Objetivos e Ações

MEDIDAS	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	AÇÕES	PARCERIAS A ENVOLVER
<p><b>REESTRUTURAR O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (Avaliar)</b></p>	<p>- Conhecer e Avaliar os Serviços.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caracterizar os Serviços de Apoio Domiciliário;</li> <li>- Avaliar o grau de satisfação dos utentes com os serviços prestados;</li> <li>- Conhecer as necessidades dos utentes que usufruem dos serviços prestados pelos SAD;</li> <li>- Avaliar as necessidades dos idosos em lista de espera nos lares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar um inquérito por questionário de caracterização dos SAD;</li> <li>- Aplicar um inquérito por questionário através do qual se pretende:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Efetuar a caracterização social dos utentes;</li> <li>- Avaliar o grau de satisfação com os serviços prestados;</li> <li>- Conhecer as necessidades dos utentes.</li> </ul> </li> <li>- Aplicar um inquérito por questionário com vista à caracterização das necessidades dos idosos em lista de espera nos lares.</li> </ul>	<p>IPSS e Misericórdias</p>

Programa Regional de Reestruturação dos Serviços de Apoio Domiciliário e de Apoio aos Cuidadores

MEDIDAS	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	AÇÕES	PARCERIAS A ENVOLVER
<p><b>REESTRUTURAR O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (Intervir)</b></p>	<p>- Reorganizar, de forma faseada, o Serviço de Apoio Domiciliário, tendo por base o preconizado na Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro;</p> <p>- Contribuir para a permanência das pessoas idosas e pessoas dependentes no seu meio de origem, retardando/evitando o acolhimento em estruturas residenciais.</p>	<p>- Reforçar a supervisão, acompanhamento e coordenação técnica dos SAD;</p> <p>- Promover a melhoria contínua (qualidade) dos serviços prestados pelos SAD;</p> <p>- Reforçar as competências dos cuidadores formais;</p> <p>- Promover condições para a conciliação entre a vida familiar e a vida profissional.</p> <p>- Reforçar a cooperação interinstitucional de modo a potenciar a otimização de recursos e assegurar a qualidade e sustentabilidade desta resposta social.</p>	<p>- Afetar recursos técnicos para assegurar o acompanhamento e supervisão dos SAD, tendo por base os objetivos e princípios orientadores preconizados na legislação aplicável;</p> <p>- Implementar (de forma faseada) mecanismos de supervisão, coordenação, acompanhamento e avaliação com base nos objetivos e princípios orientadores do SAD;</p> <p>- Avaliar, de forma contínua, o nível da capacidade de resposta da rede de apoio social e das necessidades emergentes;</p> <p>- Alargar, de forma gradual, e de acordo com as necessidades diagnosticadas, o funcionamento dos SAD.</p>	<p>IPSS , Misericórdias e Serviços de Saúde.</p>

Programa Regional de Reestruturação dos Serviços de Apoio Domiciliário e de Apoio aos Cuidadores

MEDIDAS	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	AÇÕES	PARCERIAS A ENVOLVER
<p><b>SENSIBILIZAR E (IN) FORMAR</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover o bem-estar dos cuidadores informais;</li> <li>- Contribuir para a melhoria da qualidade dos cuidados prestados pela rede de suporte informal;</li> <li>- Reforçar as competências e os conhecimentos dos cuidadores informais;</li> <li>- Potenciar a valorização e reconhecimento social do papel do cuidador informal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar e avaliar de forma contínua as dificuldades e necessidades dos cuidadores em diversos domínios;</li> <li>- Dotar os cuidadores informais de estratégias que promovam o seu bem-estar;</li> <li>- Reforçar as competências, atitudes e capacidades necessárias à prestação de cuidados;</li> <li>- Dotar os cuidadores informais de estratégias que lhes permitam identificar os fatores de risco de modo a prevenir situações de maus-tratos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efetuar o levantamento das necessidades formativas dos cuidadores formais;</li> <li>- Efetuar o levantamento e identificação dos cuidadores informais;</li> <li>- Elaborar um Plano de (in) formação para os cuidadores formais;</li> <li>- Divulgar as ações de (in) formação para os cuidadores formais;</li> <li>- Elaborar módulos e respetivos conteúdos programáticos, em função das necessidades identificadas;</li> <li>- Realizar encontros e ações de sensibilização e (in)formação para os cuidadores informais.</li> </ul>	<p>IPSS; Misericórdias; Serviços de Saúde; ECRRCCI</p>

Programa Regional de Reestruturação dos Serviços de Apoio Domiciliário e de Apoio aos Cuidadores

MEDIDAS	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	AÇÕES	PARCERIAS A ENVOLVER
<p><b>GARANTIR O APOIO PSICOSSOCIAL E SUPORTE PSICOLÓGICO</b></p>	<p>- Garantir uma abordagem e acompanhamento individualizado a nível psicossocial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar condições (tempo e espaço) para <i>escuta ativa</i> do cuidador (verbalização das necessidades, medos, receios, sentimentos, entre outros);</li> <li>- Prevenir comportamentos de risco associados a altos níveis de sobrecarga;</li> <li>- Dotar os cuidadores informais de estratégias que previnam e atenuam o desgaste físico e emocional;</li> <li>- Dotar os cuidadores informais de técnicas e estratégias de auto cuidado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dotar entidades parceiras (IPSS e Misericórdias) de um psicólogo disponível para prestar atendimento aos cuidadores informais;</li> <li>- Disponibilizar atendimento presencial e/ou telefónico;</li> <li>- Definir/adaptar os meios de diagnóstico para aferir os níveis de desgaste, sobrecarga, mal-estar, entre outros.</li> </ul>	<p>IPSS; Misericórdias e Serviços de Saúde.</p>

Programa Regional de Reestruturação dos Serviços de Apoio Domiciliário e de Apoio aos Cuidadores

MEDIDAS	OBJETIVOS GERAIS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	AÇÕES	PARCERIAS A ENVOLVER
<p><b>PROMOVER O DESCANSO DO CUIDADOR</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar as condições necessárias para o descanso do cuidador;</li> <li>- Prevenir e atenuar o desgaste físico e emocional do cuidador;</li> <li>- Prevenir situações de maus-tratos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir o acolhimento temporário às pessoas idosas e pessoas dependentes através da rede de estruturas residenciais para idosos (ERPI), da Rede Regional de Cuidados Continuados e Integrados (RRCCI) e do acolhimento familiar de pessoas idosas e de adultos com deficiência;</li> <li>- Assegurar o “respiro” do cuidador informal;</li> <li>- Consolidar a articulação com os serviços de saúde (Unidades de Saúde de Ilha e Hospitais) e com a equipa coordenadora da RRCCI;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilizar as instituições da necessidade do descanso do cuidador e da relevância social do acolhimento temporário;</li> <li>- Definir critérios de avaliação com vista ao acolhimento temporário (condições de acesso/referenciação, critérios de avaliação relativos ao cuidador informal e às pessoas idosas e pessoas dependentes, duração do acolhimento, valor da comparticipação, modelo de contrato, <i>check-list</i> da documentação a juntar ao pedido, entre outros);</li> <li>- Adaptar/elaborar o modelo de Relatório Social/Informação Social;</li> <li>- Definir as entidades de receção dos pedidos e respetivos circuitos interinstitucionais;</li> <li>- Monitorizar os pedidos de acolhimento temporário;</li> <li>- Definir , em conjunto com a Rede de ERPI, o número de camas a disponibilizar para descanso do cuidador informal.</li> </ul>	<p>IPSS, Santas Casa da Misericórdia e Serviços de Saúde.</p>

### 3. Cronograma

Medida	Ações	2015				2016			
		Jan-Mar	Abr-Jun	Jul-Set	Out-Dez	Jan-Mar	Abr-Jun	Jul-Set	Out-Dez
REESTRUTURAR O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (Avaliar)	- Aplicar um inquérito por questionário de caracterização dos Serviços de Apoio Domiciliário.	Realizado							
	- Aplicar um inquérito por questionário através do qual se pretende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efetuar a caracterização social dos utentes;</li> <li>• Avaliar o grau de satisfação com os serviços prestados;</li> <li>• Conhecer as necessidades dos utentes.</li> </ul>								
	- Aplicar um inquérito por questionário de caracterização das necessidades dos idosos em lista de espera nos lares.								

Programa Regional de Reestruturação dos Serviços de Apoio Domiciliário e de Apoio aos Cuidadores

Medida	Ações	2015				2016			
		Jan-Mar	Abr-Jun	Jul-Set	Out-Dez	Jan-Mar	Abr-Jun	Jul-Set	Out-Dez
REESTRUTURAR O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (Intervir)	- Afetar recursos técnicos para assegurar o acompanhamento e supervisão do SAD, tendo por base os objetivos e princípios orientadores preconizados na legislação aplicável.								
	- Implementar (de forma faseada) mecanismos de supervisão, coordenação, acompanhamento e avaliação com base nos objetivos e princípios orientadores do SAD.								
	- Avaliar, de forma contínua, a capacidade de resposta da rede de apoio social e as necessidades emergentes.								
	- Alargar, de forma gradual, e de acordo com as necessidades diagnosticadas, o funcionamento dos SAD.								



Programa Regional de Reestruturação dos Serviços de Apoio Domiciliário e de Apoio aos Cuidadores

Medida	Ações	2015				2016			
		Jan-Mar	Abr-Jun	Jul-Set	Out-Dez	Jan-Mar	Abr-Jun	Jul-Set	Out-Dez
SENSIBILIZAR E INFORMAR	- Efetuar o levantamento das necessidades formativas dos cuidadores formais.								
	- Elaborar um Plano de (in) formação para os cuidadores formais.								
	- Divulgar as ações de (in) formação para os cuidadores formais.								
	- Realizar ações de (in) formação para cuidadores formais.								
	- Efetuar o levantamento e identificação dos cuidadores informais.								
	- Elaborar módulos e respetivos conteúdos programáticos, em função das necessidades identificadas.								
	- Realizar encontros e ações de sensibilização e (in) formação para os cuidadores informais.								

Programa Regional de Reestruturação dos Serviços de Apoio Domiciliário e de Apoio aos Cuidadores

Medida	Ações	2015				2016			
		Jan-Mar	Abr-Jun	Jul-Set	Out-Dez	Jan-Mar	Abr-Jun	Jul-Set	Out-Dez
GARANTIR O APOIO PSICOSSOCIAL E SUPORTE PSICOLÓGICO	- Dotar entidades parceiras (IPSS e Misericórdias) de um psicólogo disponível para prestar atendimento aos cuidadores informais.								
	- Disponibilizar atendimento presencial e/ou telefónico.								
	- Definir/adaptar meios de diagnóstico para aferir os níveis de desgaste, sobrecarga, mal-estar, entre outros.								

Programa Regional de Reestruturação dos Serviços de Apoio Domiciliário  
e de Apoio aos Cuidadores

Medida	Ações	2015				2016			
		Jan-Mar	Abr-Jun	Jul-Set	Out-Dez	Jan-Mar	Abr-Jun	Jul-Set	Out-Dez
PROMOVER O DESCANSO DO CUIDADOR	- Sensibilizar as instituições para a necessidade do descanso do cuidador e da relevância social do acolhimento temporário.								
	- Definir critérios de avaliação com vista ao acolhimento temporário (condições de acesso/referenciação, critérios de avaliação relativos ao cuidador informal e às pessoas idosas e pessoas dependentes, duração do acolhimento, valor da comparticipação, modelo de contrato, <i>check-list</i> da documentação a juntar ao pedido, entre outros).								
	- Adaptar/elaborar o modelo de Relatório Social/Informação Social.								
	- Definir as entidades de receção dos pedidos e respetivos circuitos interinstitucionais.								
	- Monitorizar os pedidos de acolhimento temporário.								
	- Definir em conjunto com a Rede de Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI) o número de camas a disponibilizar para descanso do cuidador informal.								

**Programa Regional de Reestruturação dos Serviços de Apoio Domiciliário  
e de Apoio aos Cuidadores**

#### ***4. Legislação aplicável:***

##### **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)**

Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro – Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;

##### **Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI)**

Portaria nº 67/2012 de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;

##### **Código da Ação Social dos Açores (CASA)**

Decreto Legislativo Regional nº 16/2012/A de 4 de abril – Define o regime jurídico do sistema de ação social na Região Autónoma dos Açores;

##### **Rede de Cuidados Continuados Integrados da Região Autónoma dos Açores**

Decreto Legislativo Regional nº 16/2008/A de 12 de junho – Define a constituição da rede como um conjunto integrado de intervenções nas áreas da saúde e segurança social.