

Apêndice V

Instrumentos de pesquisa

A – Guião de entrevista semi-directiva aos elementos da direcção das Instituições de Solidariedade

Entrevista semi-directiva aos dirigentes das IPSS

Esta entrevista foi aplicada a um membro da direcção da Instituição seleccionada para o estudo. Antes da entrevista foi referido:

- **O objectivo da entrevista:** analisar as características, a gestão, o lugar do utilizador e as orientações de política de cuidados na Instituição.
- **O modo como o (a) entrevistado (o) foi seleccionado**
- **A duração da entrevista:** entre 60 a 90 minutos
- **O papel do entrevistador:** que não emite opiniões, unicamente escuta e faz questões
- **Referir a confidencialidade da mesma solicitando o consentimento do (a) entrevistada (o) para integrar os seus contributos na pesquisa**

I - Caracterização da Instituição prestadora de cuidados

A – Identificação da Instituição

- **Nome da Instituição?**
- **Tipo de Instituição?** (Associação; Fundação; Irmandade da misericórdia; Institutos de organizações religiosas (centros comunitários e ou centros sociais paroquiais)
- **Missão (vocação da Instituição)?**
- **Quais os objectivos da Instituição?**
- **Qual o ano da sua fundação?** (Antes 1974; De 1974 até 1983; De 1984 a 1993; De 1994 à actualidade)
- **Desde quando é uma IPSS?** (relação com o estado)
- **A Instituição surgiu por iniciativa de quem?**
- (pessoas ou entidades)

- **Quais as fases mais importantes que determinaram o seu desenvolvimento?**
- **Qual a dimensão actual da Instituição?** (pequena, média ou grande segundo o número de funcionários; património, diversidade de valências e número de utilizadores das mesmas)
- **Áreas de intervenção preferenciais?**
- **Qual a área de abrangência geográfica da Instituição?**

B- Modo de gestão

- **Qual a estrutura organizativa?** (tipo de organograma, direcção, departamentos, serviços)
- **Quais os órgãos de gestão?** (Assembleia-geral, Direcção, Conselho fiscal, outro. qual)
- **Com que frequência reúnem os órgãos de gestão?** (mensal, trimestral, semestral e anual)
- **Como são eleitos os corpos dirigentes?** (listas, convidados, e ou a assembleia apresenta os nomes)
- **Qual a duração dos mandatos?**
- **Quantos presidentes e/ou direcções já existiram na Instituição?**
- **O actual presidente há quantos anos exerce o mandato?**

C- Problemas internos

- **Quais os problemas de gestão interna mais frequentes?**
- (Financiamento; Recursos humanos; Má relação entre os funcionários; Carreiras, Desempenho)
- **Como tem conhecimento desses problemas?**
- (Através de relatórios escritos; De avaliações externas; Oralmente pelos funcionários)
- **Como são tomadas as decisões para os resolver e em que instâncias?** (responsabilidade partilhada, responsabilidade pessoal assumida; as decisões só são tomadas na direcção e ou as decisões são tomadas pelas equipas ou pessoas responsáveis pelos serviços)
- **D- Posição dos técnicos na gestão e modalidades de participação na Instituição**

- Além das pessoas da Direcção participam nessas reuniões pessoal técnico?
- Se sim, qual o nível de decisão dos técnicos nessas instâncias?
- Se não, porque não participam?
- Qual a relação entre a direcção e a coordenação do SAD?

E- Posição dos utilizadores na gestão e modalidades de participação na Instituição

- **Existem representantes de utentes na direcção?** (Associação de utentes)
- **Se sim, qual o nível de decisão dos utilizadores nessa instância?**
 - (Observador ou com Poder de decisão na direcção)
- **Se não existem, qual a razão?**
- **Existe sistema de reclamações e/ou sugestões?**
 - (Livro de reclamações; Não existe livro de reclamações; Caixa de sugestões)
- **Se não existe, qual a razão?**
- **Se sim, e no caso de um familiar querer fazer uma queixa ou reclamação, como deve proceder?**
- **E no caso de um utente querer fazer uma queixa ou reclamação como deve proceder?**
- **Em média quantas queixas existem por mês**
- **Quais as queixas ou reclamações mais frequentes?**
 - (tipo de queixas)
- **Como são habitualmente tratadas/respondidas as queixas ou reclamações?** (como está organizado o processo)

F – Valências, serviços prestados e população alvo

- **Quais as valências existentes na Instituição?**
- **Quais os grupos alvo?** Pessoas idosas com necessidades de integração social; Pessoas idosas com necessidades de cuidados pessoais e sociais; Integração e apoio a grupos específicos (africanos, ciganos); Apoio a Toxicodependentes e à sua reinserção; Apoio a famílias com idosos a cargo; Apoio social e económico a famílias carenciadas; Apoio a famílias com crianças em idade escolar (pré-escolar e

1º ciclo); Crianças (creche, jardim infantil, atl); Apoio a doentes com HIV/SIDA; Apoio familiar a famílias com deficientes a cargo; Integração social de deficientes)

- **Quais as valências e serviços prestados na área dos idosos e pessoas dependentes de cuidados de terceira pessoa (deficientes e HIV/SIDA)?**
- **Área geográfica de abrangência dos serviços prestados aos idosos** (Freguesia Várias freguesias. Referir quais Não tem critério geográfico mas sim da necessidade)
- **Que serviços são prestados no SAD (referir quais)?** (apoio emocional, apoio social, acompanhamento na vida quotidiana; alimentação, animação e integração social, higiene pessoal e do domicílio, apoio familiar, ou outras, especificar quais em cada valência)
- **Qual o perfil dos utentes do SAD?**
- **Como se articula o SAD com as outras valências existentes para os idosos?**
- **Quais as parcerias do SAD com outras instituições da comunidade?**
- **Qual o papel de cada parceiro?**
- **Que serviços são prestados no CD (referir quais)?**
- **Qual o perfil dos utentes do CD?**
- **Que serviços são prestados no CC (referir quais)?**
- **Qual o perfil dos utentes do Centro de Convívio?**
- **Que serviços são prestados no lar residencial (referir quais)?**
- **Qual o perfil dos utentes do lar?**
- **Outras. Quais?**

G- Critérios de acesso às valências

- **Critérios gerais de acesso às valências para os idosos?** (Só para associados; doadores, irmãos da misericórdia, residentes na área de abrangência; idade e situação de dependência/necessidade; Existência de vaga na valência)
- **Existem outros critérios específicos que podem considerar-se prioritários. Refira quais?** (Situações de abandono, isolamento, situações de carência económica; fragilidade social decorrente de situações de doença e dependência; idosos já apoiados com necessidade de alargamento dos serviços; Violência física e psíquica)

da família ou outro cuidador sobre a pessoa idosa e não ter doenças infecto-contagiosas ou do foro psiquiátrico)

- **Que tipo de procedimentos são necessários para as pessoas terem acesso às valências?**

H- Integração/acolhimento

- **Como é efectuado o acolhimento às pessoas na Instituição?**
- (Pessoalmente, telefonicamente, outro)
- **Existe algum guia de acolhimento?**
- **Se existe, que tipo de informação contém?**
- **Se não existe, porquê?**
- **Os utilizadores quando ingressam na Instituição têm acesso ao regulamento interno?**
- **Se sim, que tipo de informação contém?**
- **Se não têm acesso, porquê?**

I - Outros programas e projectos (capacidade de inovar)

- **Além das valências consideradas típicas existem valências atípicas?**
- **Se sim, qual o nome dos serviços ou projectos dessas valências?**
- **Se não existem, porquê?**
- **Quais os projectos e ou serviços integrados em parcerias? (PAII, cuidados continuados, rede social, autarquia)**
- **Qual o papel que a Instituição desempenha nessa parceria nome do projecto/Objectivos da parceria?(Observador, Financiador, Colaborador)**
- **Alguns desses projectos são internacionais ou programas da união europeia? Refira quais?**

J – Custos e modos de financiamento

- **Modos de financiamento da Instituição? (Público (estado/Seg. social); Público (estado/seg. social e Ministério Educação); Privados (doações); privados utilizadores Outros. Quais?**

- **Dessas fontes de financiamento, qual a que tem maiores proporções?**
- **Na área dos idosos, qual o custo do SAD para a Instituição?**
- **Desse custo, quanto é pago pelos utilizadores? (média)**
- **Os idosos são obrigados a pagar uma taxa de admissão quer em termos financeiros e ou em património?**
- **Quanto é pago pelo estado/Segurança Social pelo SAD?**

L - Recursos físicos, logísticos e humanos

- **Que tipo de recursos físicos existem na Instituição para o desenvolvimento das actividades aos idosos?** (Edifício próprio; Edifício cedido pela autarquia ou outra entidade)
- **Que tipo de recursos logísticos existem para o desenvolvimento das actividades aos idosos?** (carrinha adaptada, cozinha equipada, serviço de higienização, serviço de controle de qualidade da alimentação...)
- **Número de Funcionários e suas categorias profissionais?** (Director de serviços; Técnico de Serviço Social; Psicólogo; Educador; Animador Auxiliar acção educativa Auxiliar de serviços gerais; Cozinheiro; Ajudante de cozinheiro; Administrativo; Telefonista; Outros. Quais?)

M – Percepção dos problemas sociais da comunidade

- **Quais os problemas sociais, a nível local?**
- **Quais os problemas sociais, a nível regional?**
- **Quais os problemas sociais, a nível nacional?**
- **De que modo a Instituição poderia actuar no sentido de intervir nesses problemas?**

N - Ligações exteriores e parcerias

- **Quais as entidades a nível local com as quais a Instituição estabelece parcerias?** (Centro saúde, Hospitais, Autarquia, Seg. Social, Outros. quem)
- **Qual ou quais os organismos nacionais a que pertence?** (união das ipss, misericórdias, cniss etc...)
- **Qual ou quais os organismos internacionais a que pertence?**

- Quais as vantagens para a Instituição de ser membro dessas organizações?
- Quais as desvantagens para a Instituição de ser membro dessas organizações

J – Análise do desempenho das ipss e das políticas sociais

- Conhece as orientações nacionais da política na área dos cuidados no domicílio?
- Quem define as linhas estratégicas de acção na área da política para os idosos, relativamente aos cuidados?
- Qual seria o papel e a capacidade das IPSS para a sua concretização?
- De que modo é que essas orientações influenciam o funcionamento da Instituição?
- No seu entender, como se poderia melhorar a gestão organizacional das IPSS?
- De que modo se poderia melhorar a formação dos funcionários?
- De que modo se poderia melhorar os serviços prestados relativamente ao SAD?
- De que modo se poderia melhorar a participação dos utilizadores?
- Qual a relação do estado com as IPSS?
- Quais as potencialidades da acção das IPSS na área dos cuidados aos idosos?
- Quais os limites da acção das IPSS na área dos cuidados aos idosos?
- Alguma questão ou observação que queira referir relativamente a este assunto?

II - Identificação da pessoa que responde à entrevista

- Idade
- Sexo
- Estado Civil
- Naturalidade

- **Grau de escolaridade**
- **Formação académica**
- **Formação específica na área de gestão de equipamentos sociais**
- **Cargo que ocupa na direcção da Instituição**
- **Antiguidade no cargo**
- **Outro cargo que exerça ou outra profissão na Instituição**
- **Outra profissão que exerça fora da Instituição**

Obrigada pela colaboração

B – Guião de entrevista semi-directiva aos elementos coordenadores dos Serviços de Apoio Domiciliário – Assistentes Sociais

Guião de Entrevista Semi-directiva às coordenadoras do SAD

Esta entrevista foi aplicada às coordenadoras do SAD com formação em Serviço Social. Antes da entrevista foi referido:

- **O objectivo da entrevista:** analisar a *configuração do SAD* e a Intervenção do Serviço Social com utentes/familiares e equipa de Ajudantes Familiares e a relação com a Instituição
- **O modo como a (o) entrevistada (o) foi seleccionado (o)**
- **A duração da entrevista:** entre 60 a 90 minutos
- **O papel do entrevistador:** Não emite opiniões, escuta e faz questões
- **A confidencialidade da mesma, solicitando consentimento para integrar os seus contributos na pesquisa**

A – Características do SAD

- **Ano da constituição do SAD?**
- **O nº de utentes inicial?**
- **Quando iniciou o SAD que serviços prestava?**
- **Actualmente qual o nº de utentes?**
- **Actualmente que serviços são prestados?**
- **Desde a sua constituição até à actualidade, quais as principais mudanças?** (serviços prestados, funcionários, formação, recursos logísticos)
- **Se não existiram mudanças, qual ou quais as causas?**
- **Se sim, o que contribuiu para essa alteração?** (Mais recursos financeiros do estado; Aumento do número de profissionais na equipa técnica; Mudança de direcção e Reorientação da política da Instituição; Outras necessidades sociais diagnosticadas)

na comunidade; Novas políticas sociais atentas às necessidades das pessoas idosas; Orientações da União europeia; Reivindicação dos utentes e seus familiares)

- **Objectivos do SAD?**
- **Qual o nº de utentes com acordo com a Segurança Social?**
- **Qual o nº de utentes apoiados fora do acordo?**
- **Área de abrangência do SAD?** (Freguesia, Várias freguesias, Não tem critério geográfico mas sim da necessidade)
- **Horário de funcionamento do SAD?**
- **Dias da semana em que funciona?**
- **Critérios de admissão dos utentes no SAD?** (Situações de abandono, isolamento; Situações de carência económica; Fragilidade social decorrente de situações de doença e dependência; Idosos já apoiados com necessidade de alargamento dos serviços; Violência física e psíquica da família ou outro cuidador sobre a pessoa idosa)
- **Existem outros critérios específicos que podem considerar-se prioritários? Refira quais.**

B- Relação da Coordenação do SAD com a Direcção da Instituição

- **Quais as questões do SAD que são da competência do coordenador?** (elaborar plano de actividades, integrar pessoas no SAD, integrar e gerir os R. humanos relativo às ajudantes de acção directa)
- **Quais as questões do SAD que são da competência da direcção?**
- **Habitualmente participa nas reuniões da direcção?**
- **Se não, porquê?**
- **Se sim, qual o nível de decisão?**
- **Que tipo de informação transmite à direcção?** (plano de actividades, estatísticas sobre o SAD, necessidades de formação, logísticas; situações de utentes, necessidades de utentes que não são respondidas, pessoas que não estão cobertas por nenhuma resposta social, etc)
- **Como são transmitidas as informações?** (oralmente, por escrito em forma de relatórios...)

C – SAD/Situações apresentadas e modo de resposta

- **Quem sinaliza as situações problema/proveniência dos utentes?** (Hospital; Centros de saúde; Seg. Social; Família; Próprio)
- **Quais as situações problema são habitualmente sinalizadas por essas entidades?**
- **Número de solicitações mensais actualmente?**
- **Dessas solicitações a quantos pedidos dá resposta?**
- **Qual o número de utentes em lista de espera?**
- **Qual a justificação para ficarem em lista de espera?**
- **Qual a expectativa de resposta para essas pessoas?**

D - Intervenção do Serviço Social –acolhimento à pessoa idosa e à família

- **Qual o percurso do utente na Instituição?** (o que tem de fazer para ser utente...)
- **A quem é habitualmente efectuado o acolhimento?**
- **Onde é efectuado o acolhimento?**
- **Como se processa esse acolhimento?** (acolhimento na Instituição e no domicílio; análise da situação ao utente e família; elaboração de diagnóstico de necessidades; elaboração de um plano de cuidados; contrato de prestação de cuidados; acompanhamento e avaliação dos cuidados) e supervisão
- **Que tipo de informação específica é solicitada ao utente no acolhimento?** (entrevista de diagnóstico)
- **Que tipo de informação é transmitida?**
- **Que tipo de informação específica é solicitada aos familiares?**
- **Que tipo de informação é transmitida ao familiar cuidador?**
- **Solicita informação a outro tipo de agentes, pessoas ou instituições?**
- **Quais os conteúdos que privilegia na entrevista de diagnóstico?**
- (se mais centrado em acesso a recursos se mais centrado nas emoções/relacionamentos)

- **Que tipo de instrumentos utiliza para analisar as necessidades dos utentes?**
(ficha de processo, escalas de medição da dependência, do grau de integração social, outras...)
- **Durante o acolhimento o utente e ou o familiar é informado da existência do livro de reclamações e do modo como pode efectuar uma reclamação?**

E - Intervenção do Serviço Social – acompanhamento e avaliação

- **Como elabora o plano de cuidados?**
- **Quais os elementos que compõem esse plano?**
- **Como integra o utilizador na definição desse plano de cuidados?**
- **Como integra o cuidador familiar na definição desse plano de cuidados?**
- **De um modo geral, como é efectuado o acompanhamento a cada utente?**
- **Com que regularidade faz esse acompanhamento?**
- **De um modo geral, como é efectuado o acompanhamento a cada familiar?**
- **Utiliza algum critério para estabelecer prioridades nesse acompanhamento que faz a esses casos?**
- **Com que regularidade faz esse acompanhamento?**
- **Em média quantas vezes se desloca a casa do utilizador?**
- **Que tipo de formação específica é fornecida ao utente?**
- **Que tipo de formação específica é fornecida ao familiar?**
- **No caso do idoso estar deprimido que tipo de apoio lhe é prestado?**
- **No caso do familiar estar em situação de stress, que tipo de apoio lhe é prestado?**
- **No caso do idoso ter sido agredido/violência sobre o idoso, que tipo de apoio lhe é prestado?**
- **No caso de um familiar do idoso falecer, que tipo de apoio é prestado ao idoso?**
- **No caso do idoso falecer, que tipo de apoio é prestado ao cuidador familiar?**
- **Em média quantas vezes por mês se desloca a casa do utilizador para prestar apoio social?**

- **Que tipo de recursos exteriores/da comunidade são habitualmente utilizados para integrar o idosos e o familiar?**
- **Habitualmente quando o utente e ou familiar quer fazer uma queixa a quem se dirige?**
- **Como a faz?** (por escrito, oralmente, etc)
- **Quais as reclamações mais frequentes da parte dos utentes e familiares?**
- **Quais os procedimentos para a resolução dessas reclamações?**
- **Em média quantas reclamações recebe por mês?**
- **Quais os instrumentos utilizados para proceder à avaliação da intervenção?** (ficha do processo, escalas de avaliação de idoso, escalas de satisfação, contrato de prestação de serviços, grelhas de registo do serviço prestado, outros...)
- **Como avalia os cuidados prestados?**
- **Quais as conclusões e como são divulgadas?**

F –Gestão dos Recursos Humanos – equipa de prestação de cuidados

- **Composição da equipa -caracterização da equipa de ajudantes de acção directa e outros profissionais implicados. Referir individualmente para cada trabalhador (Idade, Sexo, escolaridade, categoria profissional, Formação específica (curso formação) Anos de antiguidade no SAD)**
- **Quando se integram ajudantes familiares e/ou outros profissionais na Instituição habitualmente participa nessa selecção?**
- **Se não participa, porquê?**
- **Se participa, quais as competências mais valorizadas nas ajudantes familiares e nos outros profissionais?**
- **Como avalia essas competências?**
- **Qual o tipo de formação profissional que frequentam?**
- **Quais os conteúdos privilegiados?**
- **Qual a regularidade da formação?**

- **Identifique as potencialidades da equipa?**
- **Identifique as fragilidades da equipa?**

G – Coordenação e planificação do trabalho de equipa

- **Qual o critério de distribuição das ajudantes de acção directa pelos utentes?** (critério de vaga; de experiência profissional; de especialização; utente solicita os serviços da ajudante familiar)
- **Como é que o idoso conhece a ajudante familiar que vai prestar apoio?**
- **De que modo avalia os cuidados prestados pelas ajudantes de acção directa em casa do utente?** (em reuniões; em conversa informais; em visitas domiciliárias em grelha própria)
- **Quais os instrumentos que permitem efectuar essa avaliação?**
- **Se for em reuniões de equipa, qual a frequência?** (1 x por mês; 2 x por mês; 3 x por mês; Todas as semanas; Sempre que existem novos utentes)
- **Quais os assuntos tratados nas reuniões?** (Reflexão sobre a situação dos utentes, necessidades das famílias; requalificação profissional, modo de organizar o serviço; conflitos entre colegas; melhorar a qualidade dos serviços)
- **Duração das reuniões?** (Cerca de 15 minutos; Cerca de 30 minutos; Cerca de 1 hora; Mais de uma hora)
- **Além das reuniões tem outras metodologias para avaliar a prestação de cuidados?**
- **Se sim, identifique outros procedimentos para avaliar, acompanhar os serviços prestados?** (Avalia a satisfação dos utentes pelos serviços prestados com grelhas próprias; Avalia pelo número de casos apoiados e aumento do número de hora de trabalho da equipa; vai frequentemente ao domicílio acompanhar socialmente o utente e a família; Não utiliza)
- **Se não, porquê?**
- **Geralmente quando existe um conflito entre as ajudantes de acção directa e os utentes o que faz?** (suspende a ajudante familiar; transfere-a para outro utente; transfere-a para outro serviço; analisa a situação ponderando/mediando o conflito e decide no melhor interesse do utente, ou do serviço ou da funcionária nele implicada)
- **Geralmente quando existe um conflito entre as ajudantes de acção directa e os familiares o que faz?** (suspende a ajudante familiar; transfere-a para outro utente;

transfere-a para outro serviço; analisa a situação ponderando/mediando o conflito e decide no melhor interesse do utente ou do serviço ou da funcionária nele implicada)

- **Como tem conhecimento desse conflito?**
- **Algum dos membros da equipa desenvolve actividade noutra valência?**
- **Identificar a valência, a actividade que desenvolve e a duração/tempo dispendido?**
- **De que modo as orientações actuais da política de cuidados domiciliários têm modificado o processo de coordenação da equipa?**

H – Percepção Do Serviço Prestado: crítica face ao mesmo

- **Quais as potencialidade do SAD para os utentes?**
- **Quais os limites do SAD para os utentes?**
- **Quais as potencialidade do SAD para as famílias? (familiar cuidador)**
- **Quais os limites do SAD para as famílias? (familiar cuidador)**
- **Quais os problemas externos que identifica neste tipo de serviço? (parcerias, políticas, relações com a tutela, coordenação geral destas organizações)**
- **Quais os problemas internos que identifica neste tipo de serviço? (direcção, funcionários, instalações, formação, mau relacionamento entre as pessoas)**
- **I – Política de cuidados e Serviço Social**
- **No seu entender como seria um serviço de apoio domiciliário com qualidade?**
- **Globalmente quais as orientações de política na área dos cuidados no domicilio?**
- **De que modo o Serviço Social tem contribuído para a modificação da política nesta área?**
- **De que modo a política de cuidados no domicilio tem contribuído para a modificação da intervenção em Serviço Social?**
- **No seu entender porque é que esta é uma área de intervenção privilegiada do Serviço Social?**
- **Quais devem ser as competências do Assistente Social para a intervenção nesta área?**

- Quer efectuar alguma observação quanto ao que foi dito? Ou ao assunto em questão.

II– Identificação da pessoa que responde à entrevista

- Sexo
- Idade
- Estado civil
- Profissão
- Formação Académica
- Formação especializada na área das Instituições Sociais e gestão de equipas ou projectos e na área dos cuidados pessoais aos idosos
- Outras áreas de especialização/formação
- Cargo que desempenha
- Tempo que desempenha esse cargo
- Anos de exercício da profissão (total de anos)
- Anos de exercício da profissão na Instituição

Observações

C – Questionário de Caracterização dos utilizadores do Serviços de Apoio Domiciliário

- **Este questionário é para ser preenchido pela (o) coordenadora (or) do Serviço de Apoio Domiciliário**
- **Tem como objectivo obter dados sobre o utilizador e as suas características sociográficas, situação de dependência, apoio familiar e o nível de integração social na comunidade, assim como os serviços prestados pelo SAD**
- **Deve ser preenchido um questionário para cada utente, independentemente do serviço que lhe é prestado**
- **Os dados devem ser retirados da ficha do processo e do conhecimento global que o coordenador tem do utente e família**
- **Preencha unicamente os campos de que tenha conhecimento**
- **A duração do preenchimento é de 30 minutos**
- **Nas respostas fechadas, deve colocar um círculo na (s) opções escolhidas**
- **Os dados, são absolutamente confidenciais e servem exclusivamente para ser utilizados na pesquisa apresentada**

Responda relativamente a cada utilizador

1.1 Sexo	Masculino	①
	Feminino	②

1.2 Idade	(_____)
1.3 Nacionalidade	(_____)
1.4 Naturalidade	(_____)
1.5 Residência/freguesia	(_____)

1.6 Estado civil	
1. Casado/a	①
2. União de facto	②
3. Solteiro/a	③
4. Viúvo/a	④
5. Divorciado/a Separado/a	⑤

1.7 Escolaridade	
1. Sem grau escolar /sabe ler e escrever	①
2. Não sabe ler nem escrever	②
3. 1º Ciclo (4º classe)	③
4. 2º Ciclo (5º e 6º ano)	④
5. 3º Ciclo (7º ao 9º ano)	⑤
6. Secundário (10º ao 12º)	⑥
7. Curso Técnico-profissional	⑦
8. Curso Médio	⑧
9. Curso Superior	⑨
10. Outra situação. Qual?	

2. Profissão anterior ou actual identificar qual	(_____)
---	-----------

2.1 Condição actual perante o trabalho	
1. Reformado	①
2. Desempregado (a)	②

3. Baixa médica	③
4. Incapacitado (a) permanente para o trabalho	④
5. Outra qual?	

3. Sistema de protecção social		
1. ADSE/outro subsistema		①
Segurança Social	2 Subsistema previdencial (contributivo)	②
	3 Subsistema Solidário (não contributivo)	③
4. Outro. Qual?		

Situação económica e habitacional	
4. Rendimento mensal – resposta de acordo com o tipo de fonte de rendimento	
4.1 Proveniência do rendimento	Valor
1. Pensão de velhice	()€
2. Pensão de invalidez	()€
3. Pensão de sobrevivência	()€
4. Pensão social	()€
5. Complemento por dependência	()€
6. Complemento social de pensão	()€
7. Complemento solidário para idosos	()€
8. Baixa médica (subsídio de doença)	()€
9. Subsídio de desemprego	()€
10. Rendimento social de inserção	()€
11. Rendimento de imóveis e/ou bens	()€
12. Ajudas da família	()€
13. Ajudas de vizinhos	()€
14. Outras ajudas. Quais?	()€

5. Despesas Mensais	
5.1 Tipo de despesa	Valor
1. Saúde (medicamentos, consultas e exames)	()€

2. Fraldas e cremes	()€
3. Alimentação	()€
4. Vestuário	()€
5. Serviço de apoio domiciliário	()€
6. Actividades de lazer (passeios)	()€
7. Renda/prestação da casa	()€
8. Condomínio	()€
9. Manutenção do domicílio	()€
10. Água	()€
11. Luz e gás	()€
12. Telefone	()€
13. Outras despesas s. Quais?	()€

6 . Habitação	
6.1 Tipo de habitação	
1. Andar térreo	①
2. Andar em piso superior sem elevador	②
3. Andar em piso superior com elevador	③
4. Vivenda	④
5. Parte de casa/Anexo	⑤
6. Outro tipo de habitação. Qual?	⑥

6.2 Características da habitação	
1. Com condições básicas de conforto	①
2. Sem condições de conforto e habitabilidade	②
3. Com barreiras arquitectónicas impeditivas da mobilidade	③
4. Sem barreiras arquitectónicas impeditivas da mobilidade	④
5. Outra situação. Qual?	⑤

Observações quanto à situação económica e habitacional do utilizador:

Dependência física e cognitiva
7.1 O nível de dependência física e cognitiva do idoso para as AVD e AIVD (análise global)

1. <u>Gravemente dependente</u> Não consegue desenvolver a maior parte das actividades da vida quotidiana sem ajuda (comer, ir à casa-de-banho)	①
2. <u>Moderadamente dependente</u> Consegue desenvolver algumas actividades fundamentais da vida quotidiana (por exemplo tomar banho, comer, vestir-se), mas não consegue desenvolver a maior parte das actividades instrumentais da vida quotidiana (por exemplo, efectuar as compras, cozinhar, limpar a casa)	②
3. <u>Levemente dependente</u> Consegue desenvolver a maior parte das actividades fundamentais da vida quotidiana (por exemplo tomar banho, comer, vestir-se), mas precisa de ajuda para desenvolver algumas actividades instrumentais da vida quotidiana (por exemplo, efectuar as compras, cozinhar, limpar a casa)	③
4. <u>Independente</u> Consegue desenvolver a maior parte das actividades da vida quotidiana mas pode ter esporadicamente necessidade de alguma ajuda	④

7.2 Diagnóstico clínico/situação de doença	
1. Sequelas de AVC (trombose, com paraparésia dos membros superiores, inferiores, ou afasia – incapaz de comunicar oralmente)	①
2. Demências (Alzheimer, Parkinson, corpos de Lewi ou outras demência)	②
3. Cardiopatias	③
4. Diabetes	④
5. Deficiência física e/ou mental congénita ou adquirida	⑤
6. Outra doença/situação na doença. Referir qual	⑥

8. Identificação de necessidades de cuidados a nível das AIVD e AVD			
Actividades instrumentais da vida diária – AIVD Assinalar a resposta apropriada (escala de Lawton para as AIVD)			
Capacidades para:	Não está em condições	Com ajuda de Terceira pessoa	Sem ajuda
1. Tomar a medicação	①	②	③
2. Realizar compras	①	②	③
3. Gerir o seu dinheiro	①	②	③
4. Realizar um telefonema	①	②	③
5. Trabalhos domésticos (limpar o pó e o chão)	①	②	③
6. Preparar as refeições (cozinhar)	①	②	③
7. Ler livros ou revistas	①	②	③
8. Escrever cartas	①	②	③
9. Deslocar-se nos transportes públicos	①	②	③

10. Deslocar-se em transporte particular	①	②	③		
11. Tratar da roupa (lavar e passar)	①	②	③		
12. Tratar de assuntos administrativos. Ex. Consulta médica e ou documentos essenciais	①	②	③		
13. Deslocar-se fora de casa para passear	①	②	③		
14. Mover-se dentro de casa	①	② Com uma cadeira de rodas, sem ajuda ou caminhando com uma ajuda técnica consistente (ex. andarilho)	③ Caminhando com alguma ajuda (guiado ou supervisionado)	④ Usando um auxílio assistencial (ex. bengala)	⑤ Sem ajuda
15. Subir e descer as escadas	①	②	③		
16. Movimentar-se sozinho da cama para a cadeira, estando estes próximos	① Não existe equilíbrio suficiente para estar sentado	② Ajuda física consistente (1 a 2 pessoas)	③ Pouca ajuda (verbal ou física)	④ Sem ajuda	
17. Usar o armário ou cómoda	①	②	③		
8.2 Actividades da vida diária – AVD (escala de EOAVD, Montório, 1990) Assinalar a resposta apropriada relativa às capacidades para:	Não está em condições	Com ajuda de Terceira pessoa	Sem ajuda		
18. Responder a perguntas	①	②	③		
19. Manter uma conversa coerente	①	②	③		
20. Tomar banho (de banheira ou duche)	①	②	③		
21. Ter cuidado com o seu aspecto (pentear-se, fazer a barba, pintar-se, lavar os dentes etc.)	①	②	③		
22. Vestir-se sozinho	①	②	③		
23. Abotoar a roupa	①	②	③		
24. Atacar os sapatos	①	②	③		
25. Beber de um copo	①	②	③		
26. Comer sozinho	① Sim, frequentemente	② Sim, ocasionalmente	③ Não		
27. O idoso(a) não consegue controlar a necessidade de urinar (incontinência vesical)	① Uma ou duas vezes ao dia ou então necessita de cateteres	② Menos de uma vez por semana	③		
28. O idoso(a) tem problemas intestinais (incontinência fecal ou necessidades de clisteres)	① Uma ou duas vezes ao dia ou então necessita de clisteres	② Menos de uma vez por semana	③		

9.1 O que faz habitualmente o idoso no seu dia a dia	
1. Está dependente e incapaz de fazer algo	①

2.Ler, escrever	②
3.Jogar cartas	③
4.Ver TV	④
5.Ouvir rádio	⑤
6.Trabalhos domésticos (limpar a casa)	⑥
7.Lavar a roupa	⑦
8. Passar a ferro	⑧
9. Efectuar a higiene pessoal	⑨
10. Vestir-se	⑩
11. Efectuar as refeições	11
12.Tomar as refeições	12
13.Ajudar a família	13
14 Trabalhos manuais bricolage e outros	14
15. Conversar com os vizinhos, amigos e outros	15
16.Outras, quais?	16

9.2. Durante quanto tempo o idoso pode efectuar essas actividades	
1. Menos de 1 ano	①
2.De um ano a dois	②
3.Mais de três anos	③
4. Até não ter incapacidades físicas e cognitivas	④
5. Outra situação. Qual?	⑤

Família e características do suporte familiar informal (responda consoante a realidade que conhece da família do utilizador)	
10. 1Com quem vive o idoso	
1. Vive Só	①
2.Vive com o filho (s)	②

3.Vive com a Filha (s)	③
4.Vive com o cônjuge ou companheiro (a)	④
5.Vive com pessoa contratada (mediante pagamento)	⑤
6. Com outros. Especificar com quem.	

10.2 Composição da Rede familiar	Nº de pessoas
1.Esposa (o)	()
2.Filho	()
3.Filha	()
4.Nora	()
5.Genro	()
6.Netos	()
7.Neta	()
8.Sobrinha	()
9.Sobrinho	()
10.Irmã	()
11.Irmão	()
12.Cunhada	()
13.Cunhado	()
14.Outros. Quais? E quantos?	

10.3 Tipo de relacionamento da família com o idoso	Identificar o familiar Esposo (a), filhas (as); noras, genros, cunhadas (as); neta (a); irmã (ã); sobrinha (a), amiga (a), voluntário, vizinho etc.
1.Relação Conflituosa	()
2. Relação de apoio em géneros e apoio económico	()
3. Relação de apoio em cuidados básicos (higiene, vestir, alimentação, limpar casa)	()
4. Relação de amizade e afecto	()

5. Relação distante indiferença/abandono	()
6. Relação distante mas mais próximas nos dias festivos como Natal, Páscoa, Férias, aniversário	()
7. Outro tipo. Qual?	()

11.1 Tipo de apoio prestado pelos familiares			2. Se sim qual o familiar que o presta esposo (a), filhas (os); noras, genros, cunhadas (os); neta (o); irmã (ão); sobrinha (o), amiga (o), voluntário, vizinho etc.	3. Modo de prestar os cuidados	
1. Apoio emocional/apoio em situações de stress	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
2. Apoio moral/fortalecimento da auto estima	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
3. Escutar /conversar/interagir	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
4. Higiene	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
5. Alimentação	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
6. Vestir	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
7. Gerir o dinheiro/apoio económico	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
8. Tomar medicação	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
9. Limpar a casa	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
10. Aconselhar sobre assuntos do quotidiano	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
11. Informar direitos e deveres e recursos sociais	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
12. Informar sobre a situação de saúde	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
13. Ensinar o idoso a cuidar de si próprio	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
14. Ir ao médico	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
15. Ir às compras	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
16. Celebrar aniversário	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
17. Passear	Sim	①	()	Presencial	①

	Não	②	()	Telefónico	②
18. Supervisionar os cuidados necessários	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
19. Incentivar a participação dos idosos em actividades sociais e culturais	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②
20. Outros	Sim	①	()	Presencial	①
	Não	②		Telefónico	②

Observações relativamente aos cuidados familiares e outros informais:

12. Distância física da residência dos cuidadores informais familiares	Identificar o familiar: Esposo (a), filhas (os); noras, genros, cunhadas (os); neta (o); irmã (ão); sobrinha (o), amiga (o), voluntário, vizinho etc.
1. Vive na mesma casa	()
2. Vive no mesmo prédio mas em diferentes apartamentos	()
3. Vive a uma distância passível de ser percorrida a pé (até 30 minutos)	()
4. Vive entre 10 e 29 minutos de viagem de carro, autocarro ou comboio	()
5. Vive entre 30 a 60 minutos de viagem de carro, autocarro ou comboio	()
6. Vive entre uma hora a três horas de viagem de carro, autocarro ou comboio	()
7. Vive a uma longa distância, mais de três horas de viagem de carro, autocarro ou comboio	()
8. Outro. Qual?	()

13.1 Instituições/Serviços da comunidade relacionados com o utilizador	13.2. Tipo de Serviços que tem acesso (rede terciária)	Frequência		
		Nunca	Às vezes	Sempre
1. Centro de saúde/regularmente	a) Consulta médica	①	②	③
	b) Cuidados continuados	①	②	③
	c) Outros serviços. Quais?	①	②	③
2. Câmara Municipal	a) Transporte	①	②	③
	b) Actividades lúdicas e culturais	①	②	③
	c) Outros serviços. Quais?	①	②	③
3. Junta de freguesia	a) Transporte	①	②	③
	b) Actividades lúdicas e culturais	①	②	③
	c) Outros serviços. Quais?	①	②	③
4. Outra IPSS	a) Cuidados sociais	①	②	③
	b) Voluntariado	①	②	③
	c) Outros serviços. Quais?	①	②	③
5. Polícia	a) Vigilância nocturna e diurna	①	②	③
	b) Segurança 65	①	②	③
	c) Outros serviços. Quais?	①	②	③
6. Bombeiros Voluntários	a) Transporte	①	②	③
	b) Ginástica/ Fisioterapia	①	②	③
	c) Outros serviços. Quais?	①	②	③

7. Cabeleireiro	a)Cuidados pessoais cabelo/manicura	①	②	③
	b) Massagem	①	②	③
	c)Outros serviços. Quais?	①	②	③
8. Supermercado	a)Levar compras a casa	①	②	③
	b)Outros serviços	①	②	③
9. Paróquias	a)Banco Alimentar	①	②	③
	b)Serviços religiosos	①	②	③
	c)Voluntariado	①	②	③
	d)Outros. Quais?	①	②	③
10. Entidades privadas de saúde	a)Fisioterapia	①	②	③
	b)Consultas medicas	①	②	③
	c)Cuidados de enfermagem	①	②	③
	d)Outros. Quais?	①	②	③
11. Outras entidades quais?	a)Tipo de serviços prestados?			

14. Pessoas exteriores à família que se relacionam com o idoso	Frequência			16.2 Tipo de contacto		
	Nunca	Às vezes	Sempre	Presencial	Telefónico	Não sabe
1. Profissionais das instituições referidas anteriormente/serviços	①	②	③	①	②	③
2. Amigos	①	②	③	①	②	③
3. Pessoas voluntárias	①	②	③	①	②	③
4. Vizinhos	①	②	③	①	②	③
5. Não se conhecem contactos	①	②	③	①	②	③
6. Outras pessoas que se relacionam com o utente. Quais?	①	②	③	①	②	③

Serviços prestados pelo SAD	
15.1 Quem se dirigiu ao SAD para solicitar o apoio	
1.Família. Referir quem? (_____)	①
2.O próprio (a)	②
3.Hospital – Serviço Social	③
4.Centro de saúde – Serviço Social	④
5.Vizinho	⑤
6.Voluntário	⑥
7.A Direcção da Instituição	⑦
8. Outra IPSS da Freguesia ou do Concelho – Serviço Social	⑧
9. Organizações da Paróquia e ou religiosas (Pastoral, Vicentinos, Banco alimentar, outra)	⑨
10.Outro. Qual	

15.2 Motivo para a admissão do utente no SAD

1.Situações de abandono e isolamento social	①
2.Indisponibilidade de apoio familiar	②
3.Situações de carência económica	③
4.Fragilidade social, decorrente de situações de doença e dependência	④
5.Alargamento dos serviços devido a necessidades sociais	⑤
6.Violência física e psíquica da família ou outro cuidador sobre a pessoa idosa	⑥
7.Necessita de ajuda para efectuar as AVD – actividades da vida diária	⑦
8. .Necessita de ajuda para efectuar as AIVD – actividades instrumentais da vida diária	⑧
9. .Gravemente dependente situação de dependência/necessidade (acamado)	⑨
10.Moderadamente dependente	⑩
11.Levemente dependente	11
12.Residia na área de abrangência	12
13.Existência de vaga na valência	13
14.Outras razões. Quais?	15

15.3 Antiguidade no serviço	
1.Menos de 1 mês	①
2.De 1 mês a 3 meses	②
3. De 4 meses a 6 meses	③
4. De 7 meses a 12 meses	④
5. De 1 ano a 2 anos	⑤
6.De 3 anos a 5 anos	⑥
7. Mais de 6 anos	⑦
8.Outro Qual?	

15.4 Tipo de apoio prestado pelo SAD /serviços a este utilizador	Duração do apoio (diariamente; 1 x por semana; 2 x por semana; 3 x por semana; 4 x por semana) Ou aos fins-de-semana e feriados	Profissional que o presta (ajudante de acção directa, assistente social, psicologia, terapeuta, médico, voluntários, etc)
1. Alimentação	(_____)	(_____)
2. Acompanhamento na refeição	(_____)	(_____)
3. Higiene pessoal e tratamento de ferimentos	(_____)	(_____)
4. Vestir, cuidados de beleza, cortar cabelo, unhas, pintar-se	(_____)	(_____)
5. Lavar os dentes	(_____)	(_____)

6. Mudar a roupa da cama	()	()
7. Adequar o domicílio à dependência eliminando os obstáculos	()	()
8. Apoio na mobilidade em casa	()	()
9. Limpeza da casa/conforto	()	()
10. Lavandaria (lavar e passar a ferro)	()	()
11. Passar a ferro em casa do utente	()	()
12. Serviço de Cabeleireiro	()	()
13. Serviço de Manicura e pedicura	()	()
14. Fazer compra e entregar no domicílio	()	()
15. Acompanhar em saídas ao exterior	()	()
16. Ajuda o idoso a escolher a ementa	()	()
17. Acompanhar o idoso a votar	()	()
18. Gestão do dinheiro (pagamento de contas)	()	()
19. Aconselhamento legal	()	()
20. Serviços religiosos	()	()
21. Ajudas técnicas (cadeira, andarilho, cama articulada, entre outros)	()	()
22. Adaptações/obras no domicílio (rampa, barras, duche etc)	()	()
23. Apoio psicossocial ao cuidador	()	()
24. Apoio psicossocial ao utente	()	()
25. Grupo de auto ajuda ao cuidador	()	()
26. Formação ao familiar cuidador	()	()
27. Transporte	()	()
28. Cuidados médicos	()	()
29. Administração de medicamentos	()	()
30. Cuidados de enfermagem	()	()
31. Cuidados de reabilitação física	()	()
32. Actividades de animação no exterior	()	()
33. Apoio em tempo de descanso ao cuidador (férias e ou fins de semana)	()	()
34. Terapia ocupacional	()	()
35. Terapia da fala	()	()
36. Terapia com animais	()	()
37. Outros. Quais?	()	()

16. Refira o tipo de procedimentos de intervenção do serviço social para este utilizador			
1. Efectuou acolhimento na instituição e ou no domicílio	Sim	①	Se sim, refira em tópicos os procedimentos
	Não	②	
2. Efectuou acompanhamento e supervisão dos serviços prestados	Sim	①	Se sim, refira em tópicos os procedimentos
	Não	②	
3. Efectuou avaliação ao processo de intervenção social	Sim	①	Se sim, refira em tópicos os procedimentos
	Não	②	

17.1. Quais as principais mudanças na vida do idoso desde que começou a ter cuidados do SAD	
1.Melhorou as habilidades para prestar cuidados a si próprio	①
2.Aumentou o conhecimento face à questão das pessoas idosas	②
3.Aumentou as probabilidades de não estar doente	③
4.Aumentou as probabilidades de não estar deprimida	④
5.Aumentou as probabilidades de não estar irritado e impaciente para com os outros familiares	⑤
6.Melhorou os relacionamentos familiares	⑥
7.Aumentou o nível de integração comunitária	⑦
8.Outros. Quais?	⑧

Observações gerais

Obrigada pela colaboração