



Queremos falar-lhe dos **Direitos** das Pessoas Idosas

O que precisa de saber para
escolher uma Resposta Social...



Dados Pessoais

Nome: _____

Apelido: _____

Morada: _____

Localidade: _____

Código Postal _____ - _____

Telefone: _____ Telemóvel: _____

E - mail: _____

Outros contactos: _____



Edição

© Instituto da Segurança Social, I.P.

Coordenação e Supervisão Técnica

Departamento de Desenvolvimento Social

Unidade de Promoção de Autonomia

R. Castilho, n.º 24 – 8º andar | 1250-069 Lisboa

Concepção Gráfica

Itineuropa, Lda.

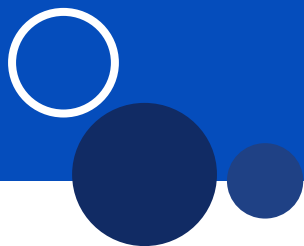
Impressão

Colprinter - Indústria Gráfica, Lda.

Tiragem 1000 exemplares

Data Dezembro de 2010

Depósito Legal 00000000/00



De que fala este Guia?

Este guia pretende dar-lhe a conhecer os direitos das pessoas idosas, as respostas sociais que existem e o que deve ter em atenção quando tiver de escolher uma delas.



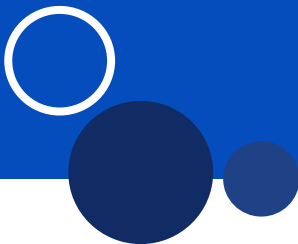
Mas porquê um guia como este?

Ao promover os seus direitos, está-se a contribuir para que exerça uma cidadania activa, com autonomia.

Está-se, igualmente, a devolver-lhe a responsabilidade da gestão da sua própria vida!



**É um contributo, uma
oportunidade para
promover a sua
AUTONOMIA E
PARTICIPAÇÃO!**



10 Razões para exercer os seus Direitos ...

Estimula ...

1

O Desenvolvimento Pessoal e Social

2

O Bem-Estar Emocional

3

O Bem-Estar Material

4

O Bem-Estar Físico

5

A Autonomia

6

A Capacidade de Escolha

7

A Participação

8

A Integração Social

9

As Relações Pessoais

10

A Qualidade de Vida e o Envelhecimento Activo

As Pessoas Idosas merecem ser tratadas com dignidade e respeito...

As mulheres e os homens idosos têm os mesmos direitos que qualquer outra pessoa, independentemente da sua idade e/ou da sua situação de dependência.

“Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos”

Artigo 1º da Declaração Universal dos Direitos Humanos

“As pessoas idosas têm direito à segurança económica e a condições de habitação e convívio familiar e comunitário que respeitem a sua autonomia pessoal e evitem e superem o isolamento ou a marginalização social.”

Artigo 72º da Constituição da República Portuguesa

O que lhe deve ser assegurado?¹

Auto-realização

Exemplos

- Aproveitar as oportunidades para o total desenvolvimento das suas potencialidades.
- Ter acesso aos recursos educacionais, culturais, espirituais e de lazer da sociedade.



¹ Princípios das Nações Unidas para as Pessoas Idosas (Resolução n.º 46/91, de 16 de Dezembro de 1991)

Independência

Exemplos

- Ter acesso a alimentação, água, habitação, vestuário, saúde, apoio da família e da comunidade adequados.
- Poder viver em ambientes seguros adaptáveis à sua preferência pessoal, que sejam passíveis de mudanças.
- Poder viver na sua casa tanto tempo quanto possível.
- Ter oportunidade de trabalhar ou de ter acesso a outras formas de criação de rendimentos.



Assistência

Exemplos

- Beneficiar da assistência e protecção da família e da comunidade, de acordo com os seus valores culturais.
- Ter acesso à assistência médica para manter ou adquirir o bem-estar físico, mental e emocional, prevenindo a incidência de doenças.
- Ter acesso a serviços sociais e jurídicos que lhe assegurem melhores níveis de autonomia, protecção e assistência.
- Desfrutar os direitos e liberdades fundamentais, quando residente em instituições que lhe proporcionem os cuidados necessários.





Participação

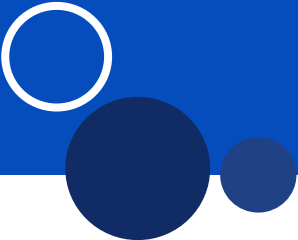
Exemplos

- Permanecer integrado/a na sociedade.
- Transmitir aos mais jovens conhecimentos e habilidades.
- Aproveitar as oportunidades para prestar serviços à comunidade.
- Poder formar movimentos ou associações de pessoas idosas.

Dignidade

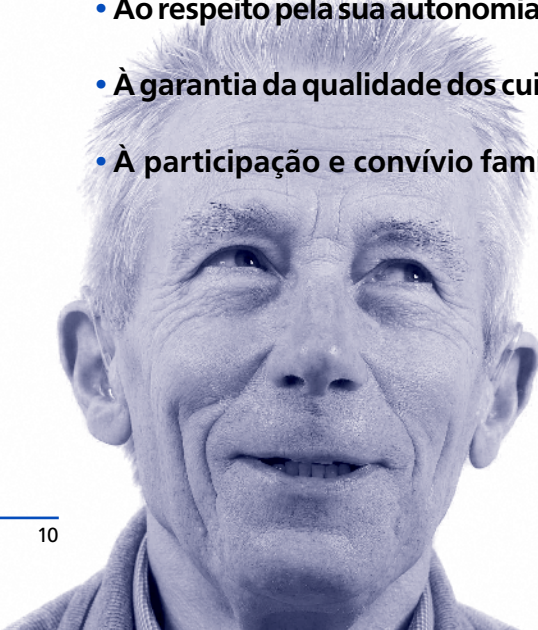
Exemplos

- Poder viver com dignidade e segurança, sem ser objecto de exploração e maus-tratos físicos e/ou mentais.
- Receber um tratamento digno e justo, independentemente da idade, sexo, raça, etnia, incapacidade ou outras condições.



A que tem Direito?

- À preservação da sua imagem
- À integridade e ao desenvolvimento da sua personalidade
- Ao respeito pelo seu percurso de vida
- À privacidade e à reserva da vida privada (intimidade e confidencialidade)
- À liberdade de expressão
- À liberdade de escolha
- À liberdade religiosa
- A uma vida social, afectiva e sexual
- Ao respeito pela sua autonomia na gestão do seu património
- À garantia da qualidade dos cuidados que lhe são prestados
- À participação e convívio familiar e comunitário





**Que atitudes tomar para promover
os seus Direitos ...**

Seja independente

Planeie o seu dia-a-dia e o seu futuro

Seja participativo

Participe na vida familiar, comunitária e social

Seja comunicativo

Contacte regularmente os seus amigos e família

Seja informado

Queira saber sempre dos seus direitos e deveres



Que atitudes tomar para promover os seus Direitos ...

Informe-se sobre o que são e quais são os tipos de maus-tratos, quais os factores que contribuem para a sua existência, sobre quais são, normalmente, as características dos abusadores e a quem ou onde pode pedir ajuda.

Conheça e verifique regularmente a sua situação financeira.

Não dê a ninguém o seu número de cartão de crédito, de conta bancária ou algum código confidencial.



Não guarde grandes quantidades de dinheiro em casa.

Se emitir uma procuração assegure-se que tem total confiança na pessoa que escolher.

Não assine papéis sem os ler com muita atenção, ou dê-os a ler a alguém da sua confiança.

Nunca os assine se não os compreender bem.

Informe-se sobre os cuidados sociais e de saúde que lhe vão prestar.



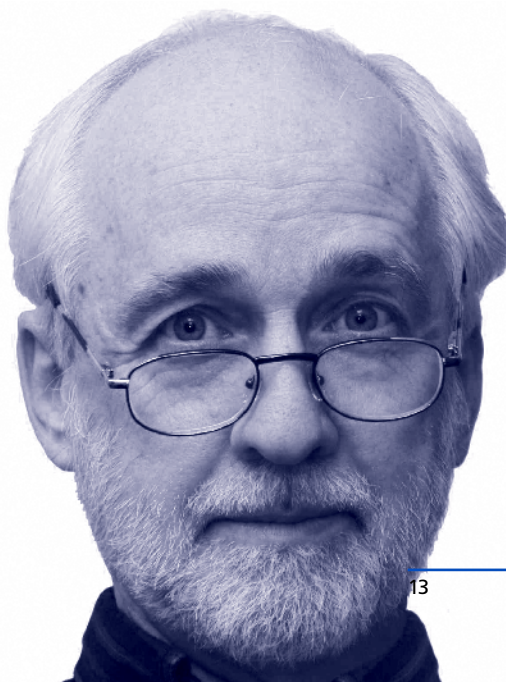
**Que atitudes tomar para promover
os seus Direitos ...**

Sabia que ...

As pessoas idosas são cidadãs com plena capacidade para reger a sua pessoa e os seus bens de forma livre e autónoma.

Em qualquer circunstância, deve ser respeitada a sua autonomia na gestão da sua vida e património não permitindo que, seja quem for, o/a substitua sem que lhe sejam autorizados poderes legais.

**Acredite que tem
mais controlo
sobre si e
sobre o seu
futuro do que
imagina**





Que Respostas Sociais existem para Pessoas Idosas



O que são Respostas Sociais?

São respostas apoiadas pelo Instituto da Segurança Social, I.P. para favorecer a autonomia e a participação das pessoas idosas.

Estas respostas sociais são desenvolvidas por Instituições Privadas Com Fins Lucrativos ou por Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou equiparadas, como Santas Casas da Misericórdia, Centros Sociais e Paroquiais, Cooperativas, Casas do Povo, entre outras.

Saber qual a natureza jurídica da Instituição é uma questão fundamental, pois as regras de organização e pagamento são diferentes caso se trate de uma Instituição Particular de Solidariedade Social ou equiparada, ou se trate de uma Instituição com Fins Lucrativos.



Que Respostas Sociais existem para Pessoas Idosas

Em função das necessidades e do grau de autonomia da pessoa, existem vários tipos de respostas, nomeadamente:

- Serviço de Apoio Domiciliário
- Centro de Convívio
- Centro de Dia
- Centro de Noite
- Centro de Férias e Lazer
- Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas
- Residência
- Lar de idosos





Para que Servem?

Serviço de Apoio Domiciliário

Equipa de profissionais que vão a casa das pessoas e ajudam a limpar a casa, levam comida pronta ou fazem as refeições na sua própria casa, tratam das roupas, cuidam da higiene pessoal e fazem pequenas reparações na habitação.

Centro de Dia

Locais que funcionam durante o dia e que prestam serviços que satisfazem necessidades básicas, promovem a animação e ajudam a manter as pessoas idosas no seu meio social e familiar.



Para que Servem?

Centro de Convívio

Locais onde se organizam actividades recreativas e culturais que envolvem as pessoas idosas das comunidades.

Centro de Noite

Centros de acolhimento nocturno, prioritário para pessoas idosas e autónomas, que, por estarem sozinhas, isoladas ou inseguras, precisam de acompanhamento durante a noite.

Centro de Férias e Lazer

Centros onde as pessoas idosas e as suas famílias podem passar algum tempo e quebrar a rotina.



Para que Servem?

Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas

Alojamento temporário ou permanente de pessoas idosas em casa de famílias capazes de lhes proporcionar um ambiente estável e seguro, quando não possam ficar em suas casas.

Residência

Apartamentos com alojamento temporário ou permanente e com espaços e/ou serviços de utilização comum, para pessoas idosas com autonomia, com vista a garantir uma vida confortável num ambiente calmo e humanizado.

Lar de Idosos

Alojamento colectivo, temporário ou permanente, para pessoas idosas em situação de risco de perda da sua independência ou autonomia.

Pode contactar:

- Directamente a Instituição que presta o apoio;
- Os Serviços de Atendimento da Segurança Social da área onde mora;
- A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (se morar na cidade de Lisboa).

Pode também consultar a listagem de respostas sociais existentes no site da Carta Social em www.cartasocial.pt

Partilhe as suas dúvidas e/ou questões ...

Contacte o serviço
VIA Segurança Social
808 266 266



Dias úteis das 8h00 às 20h00
Estrangeiro: +351 272 345 313
Fax: (+351) 272 240 900
(custo de uma chamada local)



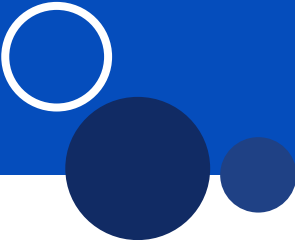
O que importa saber no acesso a uma Resposta Social?

A opção de integrar uma resposta social é uma decisão importante. Normalmente acontece quando a própria pessoa ou familiares já não conseguem dar resposta às necessidades mais básicas ou por questões de segurança e companhia.

Por vezes, o mais difícil é decidir qual a resposta social mais adequada à situação concreta, de forma a manter ou promover a autonomia.

Sempre que possível, deve ser uma escolha e decisão pessoais.

A opção deve ser **livre** (sua), **expressa** (autorizada por escrito) e **informada** (com conhecimento completo dos seus direitos e deveres e da instituição, assim como as regras de funcionamento e dos termos do contrato de prestação de serviços).



Antes de tomar uma decisão: O que deve Fazer e Saber?



Partilhe os seus desejos e expectativas com os outros.

- **Visite várias instituições** e opte pela que mais lhe agradou.
- **Leia com atenção**, ou dê a ler a alguém da sua confiança os **documentos disponibilizados** (Regulamento Interno, Contrato de Prestação de Serviços, entre outros).
- **Pergunte sobre os métodos e critérios para a selecção** dos candidatos e se existe **lista de espera** e **data previsível de entrada**.
- **Pergunte se existem participações do Estado** (nos casos de Instituições Particulares de Solidariedade Social ou equiparadas) e como se define a sua mensalidade de acordo com as mesmas.
- Fale do seu **projecto de vida e desejos futuros** aos responsáveis pela instituição (faça-se ouvir).

**Diga sempre o que precisa e o que espera
dos serviços que lhe vão prestar.**



Tenha especial atenção

À Organização

Alguns exemplos

- Quais as condições de acesso (o que é necessário fazer e quais os documentos necessários),
- Horários,
- Mensalidade e como se calcula a comparticipação – nos casos das Instituições Particulares de Solidariedade Social...

Às Instalações

Alguns exemplos

- Se lhe transmitem conforto,
- Se estão devidamente limpas,
- Se os espaços interiores e exteriores são acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida...

Tenha especial atenção

Ao Funcionamento

Alguns exemplos

- Que respostas sociais desenvolvem e que serviços estão incluídos,
- Como funcionam,
- Qual o pessoal (quantidade – em função do número de pessoas a quem prestam apoio e qualificação – em função dos serviços prestados),
- Qual a rotina diária,
- Quais as actividades de animação e lazer,
- Se pode haver participação da família nas actividades,
- Se pode ter acesso a um voluntário para actividades no interior (como por exemplo para leitura de livros, jornais, entre outros) e no exterior (para visitar familiares, amigos, para passeios e outras actividades de lazer),
- Quais os serviços incluídos no contrato, forma de acesso e respectivos custos...

Nos casos em que o apoio é na sua casa, deve ainda tomar atenção

- Aos serviços que lhe vão prestar (alimentação, higiene pessoal e/ou da habitação, tratamento de roupa, pequenas reparações ou outros).
- Quantas vezes por dia as ajudantes vão à sua casa e quanto tempo ficam nela.
- Se pode ser ouvido/a por um/a Assistente Social e/ou Psicólogo/a.
- Se poderá receber apoio aos fins-de-semana e feriados.
- Se precisar de se deslocar quem o/a poderá acompanhar.





Antes de tomar uma decisão: O que deve Fazer e Saber?

Nos casos em que vai viver para uma instituição verifique

- Se precisa de pagar alguma caução (neste caso não se esqueça de exigir o seu reembolso no momento em que terminar o contrato de prestação de serviços).
- Se sugerem doações (as doações não podem configurar como condição de entrada em qualquer resposta social).
- Se existem serviços ou materiais / equipamentos pagos à parte.
- Se pode levar objectos pessoais (mobiliário, fotografias, peças decorativas, entre outros).
- Se pode ser ouvido/a por um/a Assistente Social e/ou Psicólogo/a;
- Se estão incluídos serviços de saúde (enfermagem, médicos, fisioterapia, entre outros).
- Se pode continuar a ser seguido pelo/a médico/a de família;
- Como estão organizadas as saídas ao exterior e como é feito o transporte e seu pagamento.
- Como estão organizadas as visitas dos familiares e amigos.



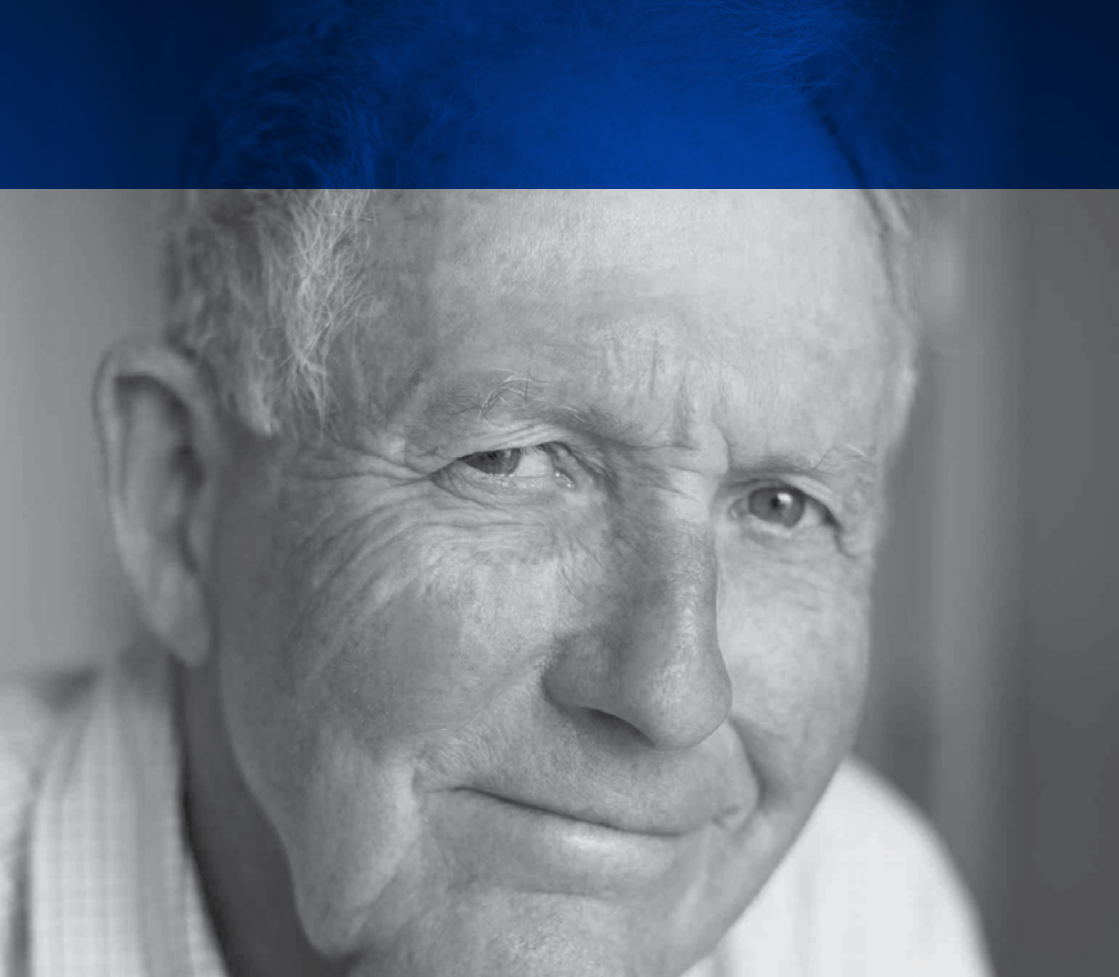
Antes de tomar uma decisão: O que deve Fazer e Saber?

**Certifique-se que fica com todas as suas
dúvidas esclarecidas**

**Peça sempre cópia do Regulamento Interno
da Resposta Social e do Contrato de Prestação
de Serviços**

Pergunte como vai ser o seu dia-a-dia

**Se algo estiver mal, não deixe de o dizer. Se for
caso disso, escreva no Livro de Reclamações**



**O que deve saber
quando escolher
uma Resposta Social...**



O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

Tomar a decisão de integrar uma resposta social é uma grande mudança na vida de uma pessoa.

Como é um acto que tem um enorme impacto na sua vida e dos seus familiares, importa medir as **vantagens e desvantagens quando for visitar uma instituição.**

A lista que se segue pretende ajudá-lo/a a organizar a informação mais importante e apoiá-lo/a na tomada de decisão.

Não se esqueça de olhar para os pormenores e de registar exactamente o que sentiu !



Essa resposta pode vir a ser a sua nova casa...



O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

Tipo de
Resposta
Social

(ex. Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia, Lar de Idosos,
Centro de Noite, outros)

Identificação da Instituição

Nome da
Instituição

Nome do
Equipamento

Morada

Código Postal

Localidade

Telefone

E-mail

Pessoa de
Contacto

Data da
Visita



O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

Enquadramento Jurídico da Instituição

Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) ou Equiparada ☐
(ex. cooperativas, casas do povo, fundações, centros paroquiais, entre outros)

Pública (Geridas pela Segurança Social) ☐

Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) ☐

Privada com Fins Lucrativos ☐

Preços

Mensalidade (€)

Com Extras? Não ☐
Sim ☐
Quais?

Exige caução ou jóia? Não ☐
Sim ☐
Quais?



O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

Comparticipação

Foi informado sobre como é calculada a sua participação? (se for uma Instituição Particular de Solidariedade Social ou equiparada)

Não ☐

Sim ☐

Como?

Número de Utentes

Número Total de Utentes

Vagas

Existe vaga disponível?

Sim ☐

Não ☐

Lista de Espera

Com Lista de Espera?

Não ☐

Sim ☐

Qual o número de pessoas em lista de espera?

Tempo previsível para integração?



O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

Funcionamento da Instituição

Horário de Funcionamento

				Abertura		Encerramento
Dias Úteis da Semana	☐	Horas	Das		às	
Dias Úteis da Semana + Sábado	☐	Horas	Das		às	
Todos os Dias da Semana	☐	Horas	Das		às	
Serviço Nocturno	☐	Horas	Das		às	
Horário das Visitas						

Entradas e Saídas

Existe alguma regra quanto às entradas e saídas?	Sim	☐
	Não	☐

Qual?

Período de Encerramento

				Encerramento		Abertura
Férias	☐	Datas	De		a	
Datas Especiais	☐	Datas	De		a	
Outros Dias	☐	Datas	De		a	
Se sim, quais?						



O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

Funcionamento da Instituição

Documentos que estão afixados em Local bem visível

Licença de Funcionamento / Alvará Sim ☐ Não ☐

Mapa de Pessoal / Horários Sim ☐ Não ☐

Nome do Director Técnico Sim ☐ Não ☐

Regulamento Interno Sim ☐ Não ☐

Minuta de Contrato de Prestação de Serviços Sim ☐ Não ☐

Mapa Semanal das Ementas Sim ☐ Não ☐

Mapa Mensal de Actividades Sim ☐ Não ☐

Preçário (com máximos e mínimos) Sim ☐ Não ☐

Planta / Plano de Emergência Sim ☐ Não ☐

Identificação da existência do Livro de Reclamações Sim ☐ Não ☐



O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

Funcionamento da Instituição

Quais os Serviços disponibilizados?

Nutrição e Alimentação

Fornecimento de Refeições Sim ☐ Não ☐

Se sim, quais?

Pequeno-almoço	
Almoço	
Lanche	
Jantar	

Preparação e Confeção de Alimentos (no domicílio) Sim ☐ Não ☐

Outros Sim ☐ Não ☐

Se sim, quais?

Serviços Pessoais e de Saúde

Serviços de Higiene Sim ☐ Não ☐

Serviços de Imagem / Estética (ex. cabeleireiro, pedicura, manicura, entre outros) Sim ☐ Não ☐

Assistência Medicamentosa (mediante prescrição) Sim ☐ Não ☐

Serviços de Enfermagem Sim ☐ Não ☐

Serviços Médicos Sim ☐ Não ☐

Serviços de Reabilitação Sim ☐ Não ☐

Outros Sim ☐ Não ☐

Se sim, quais?



O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

Funcionamento da Instituição

Quais os Serviços disponibilizados?

Habitação

Higiene da Habitação Sim ☐ Não ☐

Tratamento de Roupa Sim ☐ Não ☐

Pequenas Reparações Sim ☐ Não ☐

Adaptação do Espaço e Reparações no Domicílio Sim ☐ Não ☐

Fornecimento / Aluguer de Ajudas Técnicas / Produtos de Apoio Sim ☐ Não ☐

Se sim, quais?

Outros Sim ☐ Não ☐

Se sim, quais?

Acompanhamento ao Exterior

Acompanhamento ao Exterior
(ex. para aquisição de bens e serviços, visitas a familiares ou amigos, entre outros) Sim ☐ Não ☐

Serviço de Transporte Sim ☐ Não ☐

Outros Sim ☐ Não ☐

Se sim, quais?



O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

Funcionamento da Instituição

Quais os Serviços disponibilizados?

Outros Serviços

Actividades lúdicas e culturais	Sim ☐	Não ☐
Actividades desportivas	Sim ☐	Não ☐
Actividades sociais	Sim ☐	Não ☐
Actividades espirituais / religiosas	Sim ☐	Não ☐
Outros	Sim ☐	Não ☐

Se sim, quais?

Segurança, Acessibilidade e Conforto

Segurança

De uma forma geral, apresenta formas de controlo e segurança? (ex. saídas de emergência, articulação com autoridades policiais, entre outros)	Sim ☐	Não ☐
Têm um sistema de detecção contra intrusão e vigilância, devidamente autorizado pelas autoridades competentes?	Sim ☐	Não ☐
Existe um sistema de detecção de incêndios?	Sim ☐	Não ☐
Outros	Sim ☐	Não ☐

Se sim, quais?



O que deve saber quando escolher uma Resposta Social...

Segurança, Acessibilidade e Conforto

Acessibilidade e Espaço Exterior

É de acesso fácil através de transportes públicos? Sim ☐ Não ☐

O espaço interior está organizado de forma a permitir a mobilidade?
(ex. sem escadas, com rampas ou elevadores de acesso a pisos superiores) Sim ☐ Não ☐

Os quartos estão equipados para receber pessoas em cadeiras de rodas ou acamadas? Sim ☐ Não ☐

Tem espaço exterior acessível? Sim ☐ Não ☐

Outros Sim ☐ Não ☐

Se sim, quais?

Conforto

O espaço é acolhedor? Sim ☐ Não ☐

Tem um ambiente familiar? Sim ☐ Não ☐

É possível ter um quarto individual? Sim ☐ Não ☐

É permitido levar objectos pessoais?
(ex. fotografias, mobiliário, entre outros) Sim ☐ Não ☐

Outros Sim ☐ Não ☐

Se sim, quais?



Avaliação Global

7

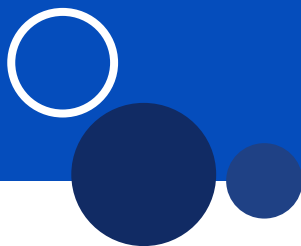
7

7

7

7

[illegible]



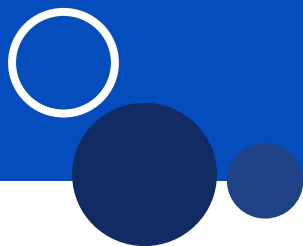
Contactos Úteis

Linha Nacional de Emergência Social	144
VIA Segurança Social	808 266 266

Número Nacional de Socorro	112
Saúde 24	808 242 424
Intoxicações – INEM	808 250 143

Linha do Medicamento	800 222 444
Linha SOS SIDA	800 201 040
Linha SIDA	800 266 666
Linha Cancro	808 255 255
Linha Contra o Cancro	213 619 542

Linha do Cidadão Idoso	800 203 531
Provedor de Justiça	808 200 084
Serviço de Informação a Vítimas de Violência Doméstica	800 202 148
Alcoólicos Anónimos	217 162 969
Famílias Anónimas	214 538 709
Loja do Cidadão	808 241 107



Contactos Úteis

Linha SOS – Deixar de Fumar	808 208 888
Sexualidade em Linha	808 222 003
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	808 202 653
Número Nacional de Protecção à Floresta	117
Programa Turismo Sénior	218 867 785
SOS Voz Amiga	213 544 545
SOS Imigrante	808 257 257
Linha Directa do Cidadão com Deficiência	217 959 545

[illegible]

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]



808 266 266
Dias úteis das 8h00 às 20h00.
Estrangeiro: (+351) 272 345 313
E-mail em www.seg-social.pt
Fax: (+351) 272 240 900



SEGURANÇA SOCIAL



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.