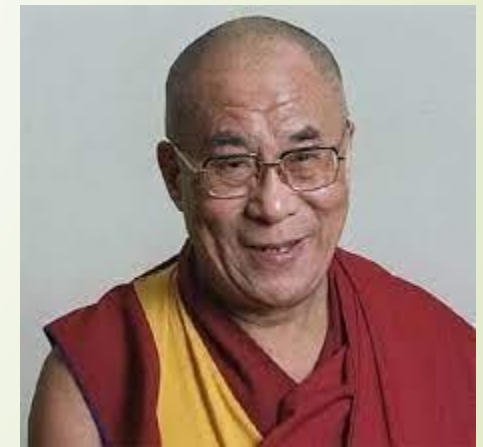


# Trabalho em Equipa no Contexto da Prestação de Cuidados Pessoais e à Comunidade



**UFCD: 7209**

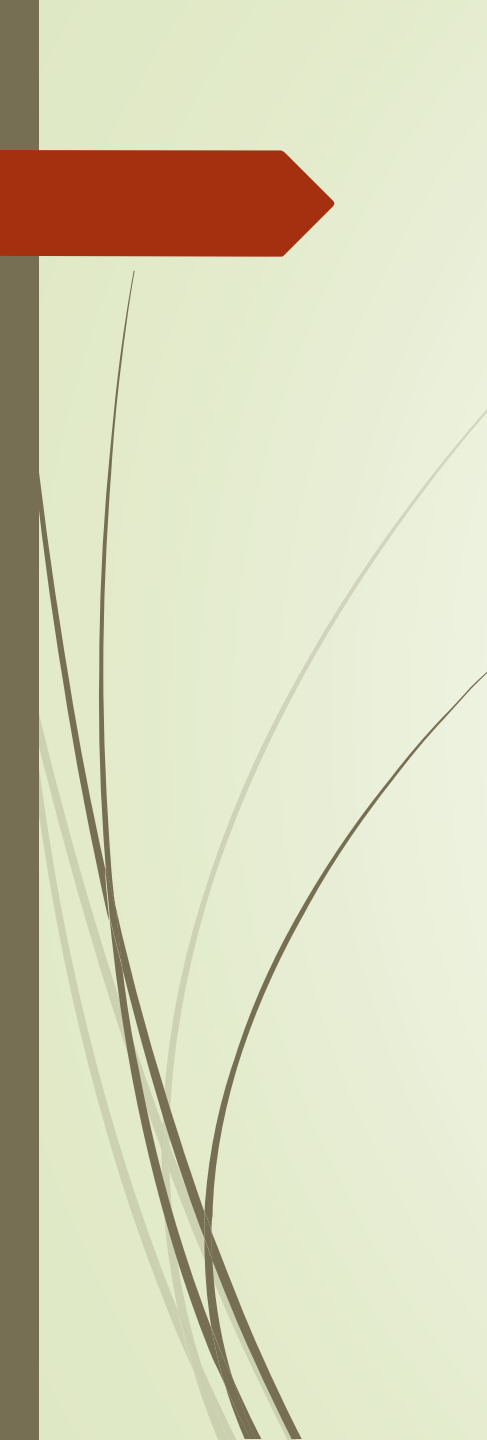
“Amor, compaixão e  
preocupação  
Pelos outros  
São verdadeiras fontes de  
felicidade.”  
(Dalai Lama)




# 1. Prestação de Cuidados Pessoais e à Comunidade



A Prestação de Cuidados Pessoais e à Comunidade significa fornecer os melhores cuidados possíveis disponíveis a um indivíduo e ou família/cuidador com uma necessidade, num contexto específico.



Na prestação de cuidados deve aplicar-se a melhor evidência disponível, associada à perícia profissional, sendo esta um contínuo de múltiplas dimensões – resultados obtidos, atributos pessoais (como capacidades técnicas, de pensamento crítico, de comunicação e de relação interpessoal) e conhecimentos, bem como proficiência cognitiva e valores do indivíduo.




A identificação das expectativas e objetivos do indivíduo e da família/ cuidadores informais são partes importantes na qualidade dos cuidados prestados.

A saúde e o bem-estar são assim influenciados pelas oportunidades do indivíduo se envolver satisfatoriamente em atividades e participar em situações de vida, no dia-a-dia.

Perda ou limitação na capacidade de se envolver em atividades resultam numa restrição na participação e promovem maior dependência e diminuição da percepção de qualidade de vida. Devem ser dadas oportunidades para o envolvimento do indivíduo em situações de vida diária e facilitado o desempenho nas atividades que são, para si, importantes.








Devem ser implementados procedimentos facilitadores da recuperação de capacidades funcionais e/ou cognitivas que conduzam a maior autonomia possível.

A atuação multidisciplinar, em equipa, é indispensável. Em suma, os cuidados prestados devem ser:


- **Equitativos** – A equidade de acesso e prestação de cuidados deve ser garantida a todas as pessoas em situação de dependência;



□ **Responsáveis e proativos** – Terem a capacidade de prevenir, retardar e ou compensar o aumento de dependência, através da identificação das situações de risco e com adequação no tempo e na intensidade da intervenção;



□ **Personalizados** – Os cuidados devem ser adaptados à condição funcional associada à patologia subjacente à dependência, e tendo em conta os contextos pessoais, familiares, ambientais e residenciais, ajustando-se às necessidades individuais;






□ **Dinâmicos** - Os cuidados e apoio social devem ser ajustados de forma dinâmica e interativa em função das necessidades e expectativas em cada momento da evolução do doente, num contínuo reajuste de recursos e intervenções;

□ **Eficientes** – Os cuidados de saúde e apoio assistenciais devem assentar no planeamento de objetivos e produzir resultados positivos mensuráveis numa perspetiva de rentabilização de meios e acessibilidade universal;

- 
- 
- ❑ **Baseado na Evidência** – Deve haver lugar à divulgação dos avanços na investigação internacional e nacional no que diz respeito a estratégias de intervenção social, protocolos terapêuticos a dinâmicas de organização de cuidados de saúde e de apoio social de modo a promover entre todos os profissionais a adoção de melhores práticas.

Nos cuidados de pessoas e à comunidade no século XXI surgem como palavras-chave a capacidade de adaptação, a flexibilidade, a autonomia e a criatividade, interligadas à complexidade imposta pelas mutações populacionais e padrões de morbidade.






As novas tecnologias em uso na saúde, a globalização da informação e o incentivo ao auto cuidado e autorresponsabilidade pela saúde, orientam cada vez mais para uma ajuda qualificada, pelo que, as políticas de saúde atuais colocam desafios para a mudança de paradigma na prestação de cuidados.

As tendências internacionais indicam que em muitos países está em curso o desenvolvimento de **equipas multidisciplinares** como principal recurso de prestação de serviços em todas as áreas da saúde, que abrangem uma ampla gama de necessidades de saúde e sociais da população.







Portugal segue esta tendência, cuja reorganização estrutural assenta no desenvolvimento de equipas multidisciplinares, oriundas das equipas multiprofissionais existentes, baseadas num modelo de auto-organização contratualizada, expressa no compromisso assistencial e contextualizado num plano de ação, sendo os técnicos auxiliares implicados no seu planeamento e implementação.



## A Arte do Cuidar

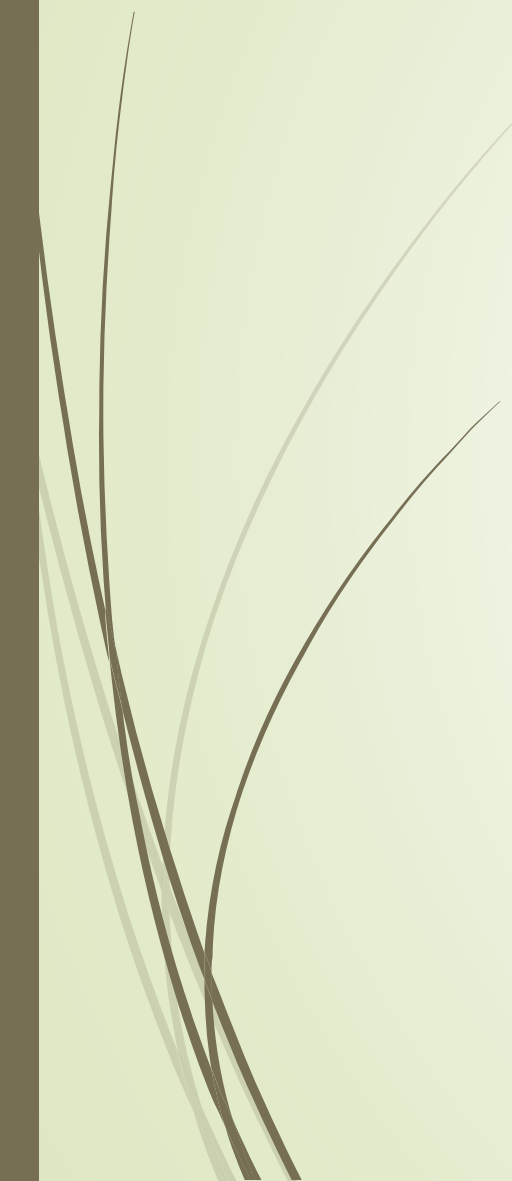



O **trabalho multiprofissional** em saúde coloca em análise os conceitos centrais de equipa, de multidisciplinaridade e de papel profissional.


Diversos estudos sobre o processo de trabalho em saúde demonstraram que é dinâmico e tem uma flexibilidade que pode configurar equipas que expressam o mero agrupamento de profissionais ou equipas de trabalho integradas.



A **multiprofissionalidade** diz respeito à atuação conjunta de várias categorias profissionais, e a multidisciplinaridade refere-se à conjugação dos vários saberes disciplinares na compreensão dos problemas de saúde e na parceria nos processos decisórios.



As parcerias geralmente começam porque alguns cuidados não podem ser prestados por um único profissional, disciplina ou organização. Ao fornecer complementaridade e integração de cuidados, as parcerias podem melhorar oportunidades, recursos e resultados em saúde.



Há uma crescente necessidade de parcerias a estabelecer entre os profissionais e o grande desafio é desenvolver a capacidade de trabalhar em equipas eficazes.

Diferentes autores são concordantes em que uma equipa é uma realidade constituída por profissionais individuais com liberdade para agir de modo nem sempre totalmente previsível e cujas ações se encontram interligadas a tal ponto que a ação de um profissional modifica o contexto para os outros.



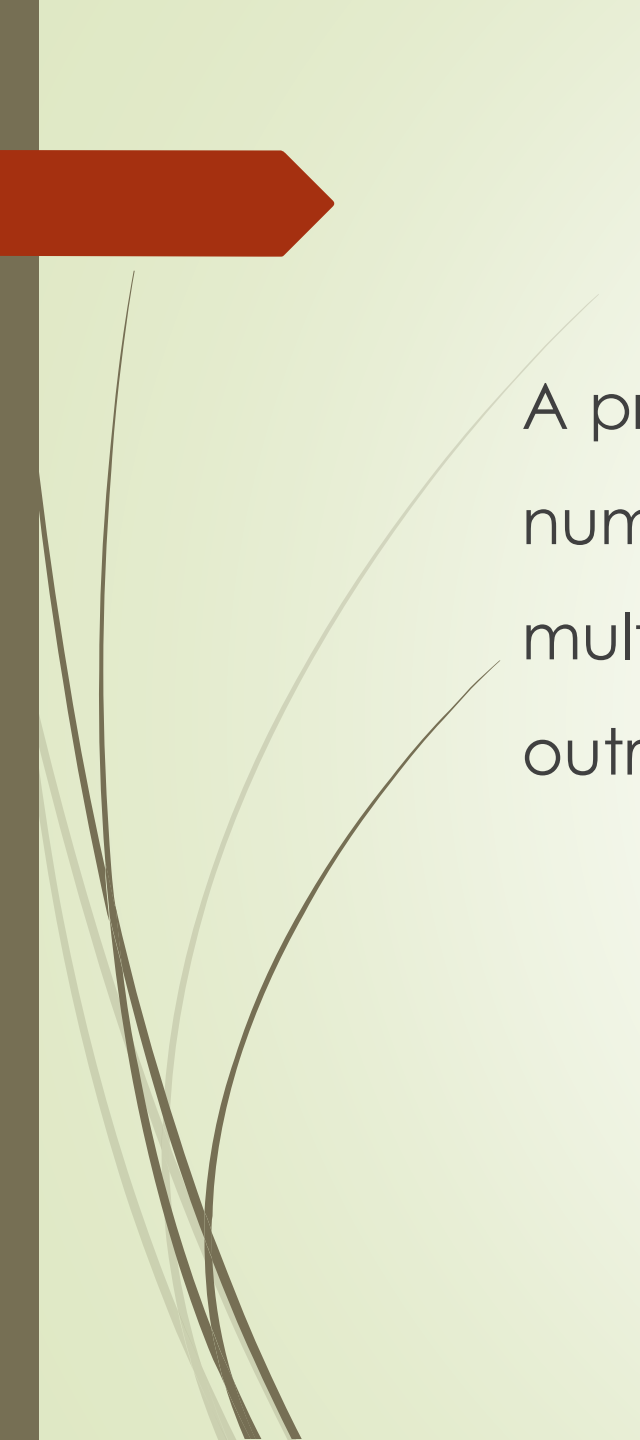
Concluem que a **multiprofissionalidade** e **interdisciplinaridade** se baseiam na possibilidade de comunicação não entre campos profissionais e disciplinares (entidades abstratas) mas entre os sujeitos que os constroem na prática e que interagem entre si.






A equipa tem de compreender a diversidade dos seus componentes, as competências e os saberes dos seus profissionais, e tirar partido disso no benefício de todos.






A prática não deverá ser apenas multiprofissional, em que num mesmo contexto trabalham vários profissionais, mas multidisciplinar, em que as várias disciplinas aprendem das outras, com as outras e sobre as outras.



O trabalho em equipa multidisciplinar exige não só colaboração mas sobretudo interação e negociação entre os seus membros, visando o desenvolvimento de capacidades de entrelaçamento multidisciplinar na construção de uma interdisciplinaridade pensada e executada no cuidado ao ser humano.


Esta interdisciplinaridade pressupõe um olhar transversal capaz de revelar aspetos antes inexplorados que se tornam presentes na interligação entre as disciplinas que compõem o mesmo todo de conhecimentos.



Só uma equipa multidisciplinar permite uma prática potenciadora e promotora de desenvolvimento pessoal, profissional e organizacional, conducente à resolução de problemas em rede, tirando o máximo de proveito dos saberes e competências de cada profissão e de cada profissional num caminho para a **transdisciplinaridade**, isto é, a capacidade de produzir e usar de forma adequada e efetiva o conhecimento, num projeto de construção participada dos cuidados.

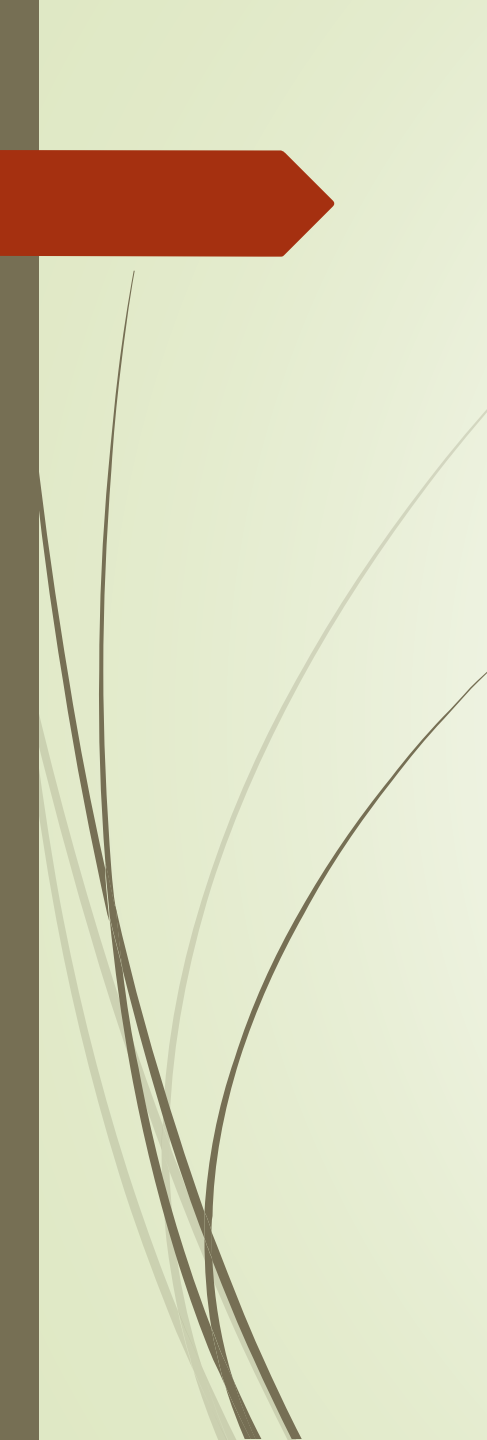


Os técnicos de apoio à comunidade são o grupo profissional mais amplamente distribuído ao nível dos cuidados em todo o mundo, assumindo os mais diversos papéis, funções e responsabilidades.



O **papel profissional** diz respeito a um conjunto de conceitos que predizem como este exercem a sua função e a uma variedade de comportamentos que podem ser esperados em certas circunstâncias.

Nesta delimitação conceptual, o papel profissional é uma construção histórico-social em permanente evolução, antevendo uma diversidade de construções que são formuladas em função dos atributos da prática, socialmente aceites e esperados, quer pelos seus pares, outros profissionais de saúde e da comunidade em que o papel está incorporado.



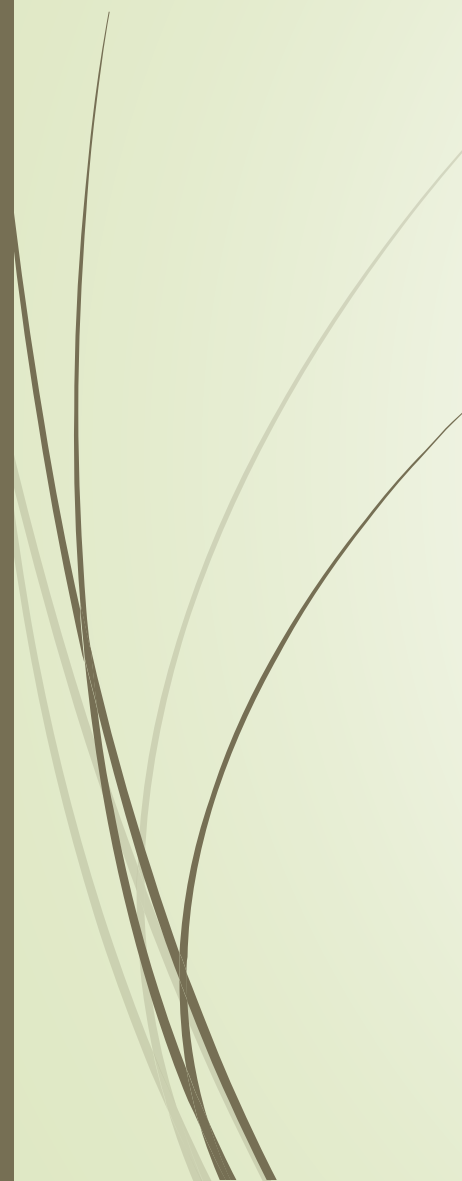

Tendencialmente, a essência da prática do técnico surge associada ao cuidado, com exacerbação da face formal do seu conhecimento (instrumentalidade técnica), mas a advocacia, a promoção de um ambiente seguro são também papéis fundamentais do técnico.



## 2. Técnico Familiar e de Apoio à Comunidade




O **Técnico Familiar e de Apoio à Comunidade** é o profissional que colabora na prestação de cuidados de apoio direto a indivíduos no domicílio ou em contexto institucional, nomeadamente idosos, pessoas com deficiência mental e pessoas de outro tipo de dependência funcional temporária ou permanente, de acordo com os princípios da equipa técnica e os princípios deontológicos de atuação.





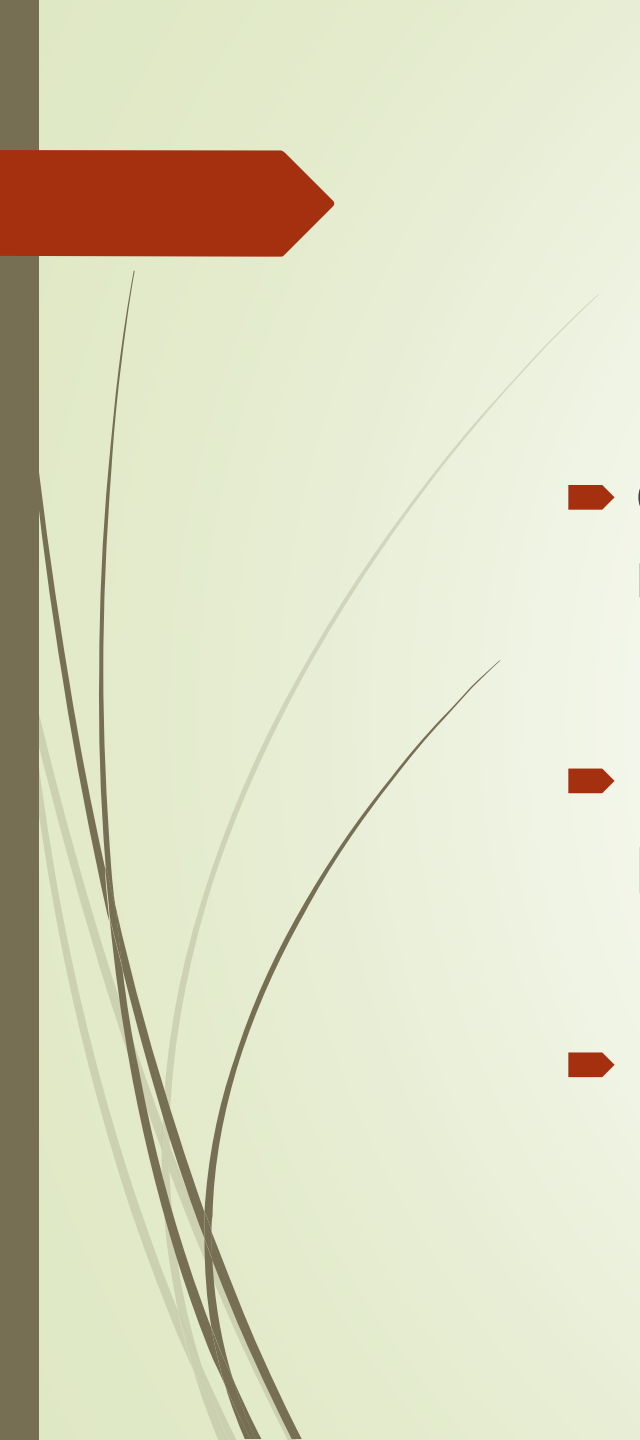
Este visa promover, de forma autónoma ou em integração com **equipas multidisciplinares**, o desenvolvimento psicossocial de grupos e comunidades no domínio dos cuidados sociais e de saúde e da intervenção social e comunitária.





# Competências

- Auxiliar o indivíduo com restrição na autonomia na realização dos cuidados de higiene, conforto e eliminação;
  - Aplicar cuidados de higiene, conforto e eliminação ao indivíduo com dependência parcial;
  - Auxiliar o profissional de saúde na realização de cuidados de higiene, conforto e eliminação ao indivíduo com dependência total;
  - Apoiar o indivíduo nos cuidados de alimentação e hidratação;
- 

- 
- 
- Apoiar o indivíduo na realização de atividades instrumentais do quotidiano;
  - Desenvolver atividades de animação e ocupação de tempos livres;
  - Participar na prevenção de acidentes domésticos e nos espaços circundantes;
  - Vigiar/controlar o estado de saúde do indivíduo;



- 
- Colaborar na prevenção da negligência, abusos e maus-tratos sobre o indivíduo;
  - Gerir resíduos em contexto de prestação de cuidados pessoais e à comunidade;
  - Gerir a viatura de apoio domiciliário;


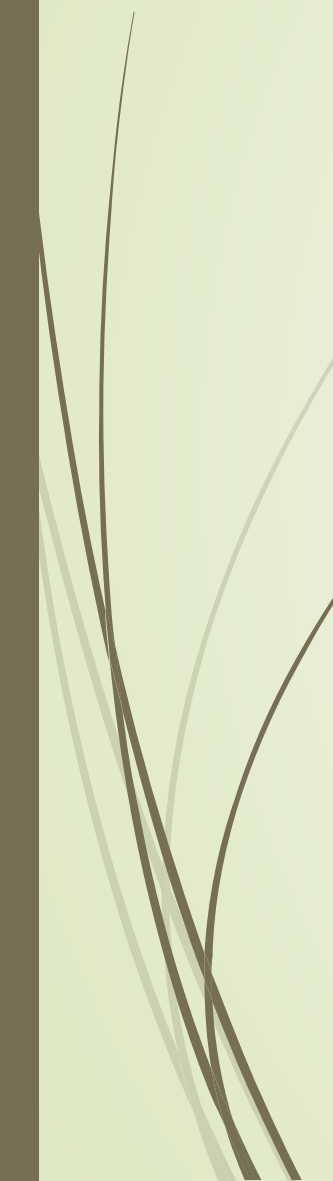
- 
- 
- Aplicar técnicas de animação e ocupação de tempos livres através da expressão plástica;
  - Aplicar técnicas de animação e ocupação de tempos livres através da expressão musical e corporal.


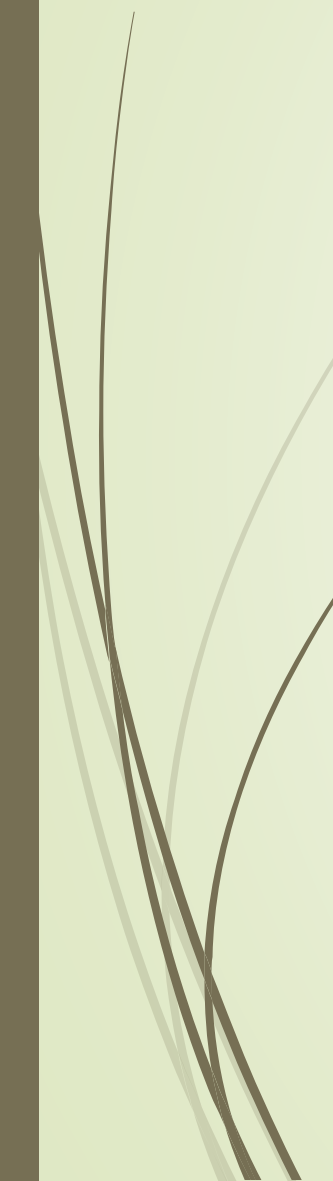



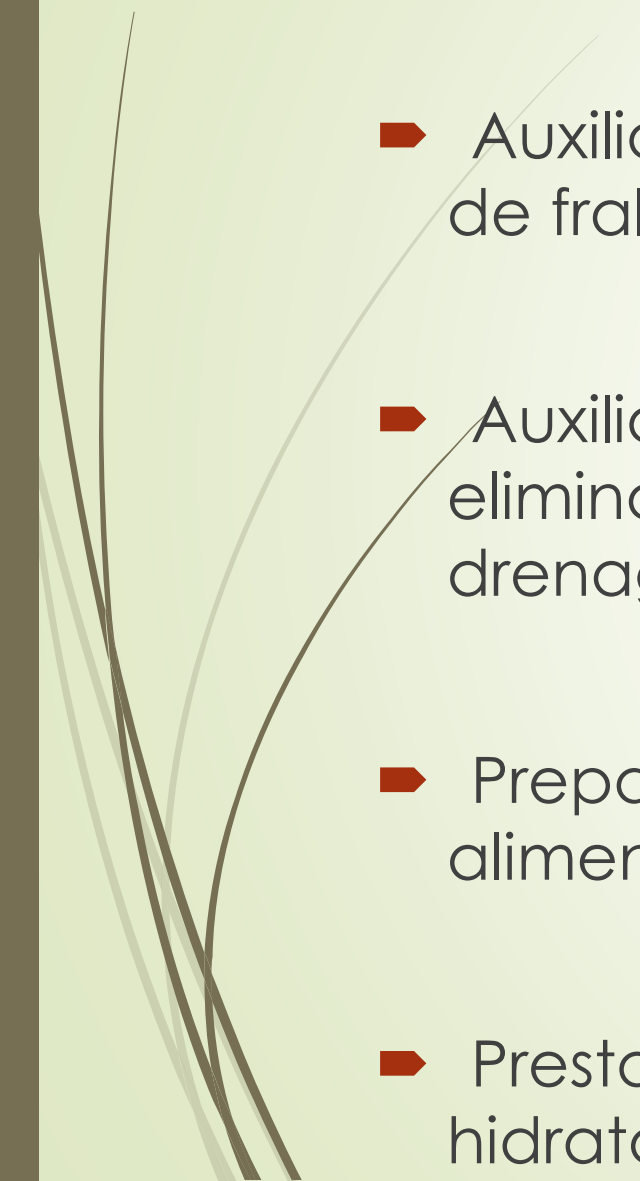
# Tarefas

- Prepara os materiais, equipamentos e utensílios necessários para os cuidados de higiene, conforto e eliminação a indivíduos com restrição de autonomia;
- Presta apoio ao indivíduo com restrição na autonomia a tomar banho, na casa de banho;
- 
- Presta apoio ao indivíduo com restrição na autonomia a realizar os cuidados de higiene e conforto;
- Presta apoio ao indivíduo com restrição na autonomia nos cuidados de eliminação;


- 
- 
- Procede ao registo e transmissão de ocorrências ao técnico responsável;
  - Prepara os materiais, equipamentos e utensílios necessários para os cuidados de higiene, conforto e eliminação a indivíduos com dependência parcial;
  - Dá banho ao indivíduo com dependência parcial, com recurso a meios técnicos auxiliares, na casa de banho;
  - Dá banho ao indivíduo com dependência parcial, com recurso a meios técnicos auxiliares, na cama;

- 
- 
- Dá banho ao indivíduo com dependência parcial, com recurso a kit de banho móvel;
  - Presta cuidados de higiene e conforto específicos ao indivíduo com dependência parcial;
  - Presta apoio ao indivíduo com dependência parcial nos cuidados de eliminação com recurso a cadeira sanitária;
  - Presta apoio ao indivíduo com dependência parcial nos cuidados de eliminação com recurso arrastadeira ou urinol;
  - Presta apoio ao indivíduo na prestação de cuidados de eliminação com recurso a dispositivo adequado (saco drenagem, sacos de urostomia, etc.);



- 
- 
- Substitui fralda a indivíduo com dependência parcial;
  - Procede ao registo e transmissão de ocorrências ao técnico responsável;
  - 
  - Prepara os materiais, equipamentos e utensílios necessários para os cuidados de higiene, conforto e eliminação a indivíduos com dependência parcial;
  - Auxilia o profissional de saúde a dar banho ao indivíduo, na cama;
  - Auxilia o profissional de saúde a dar banho ao indivíduo, com recurso ao kit de banho móvel;



- 
- 
- Auxilia o profissional de saúde na prestação de cuidados de eliminação com recurso a arrastadeira ou urinol;
  - Auxilia o profissional de saúde na colocação e substituição de fraldas ao indivíduo;
  - Auxilia o profissional de saúde na prestação de cuidados de eliminação com recurso a dispositivo adequado (saco drenagem, sacos de urostomia, etc.);
  - Prepara e confeciona refeições ligeiras e suplementos alimentares;
  - Presta apoio ao indivíduo na toma de refeições e hidratação;


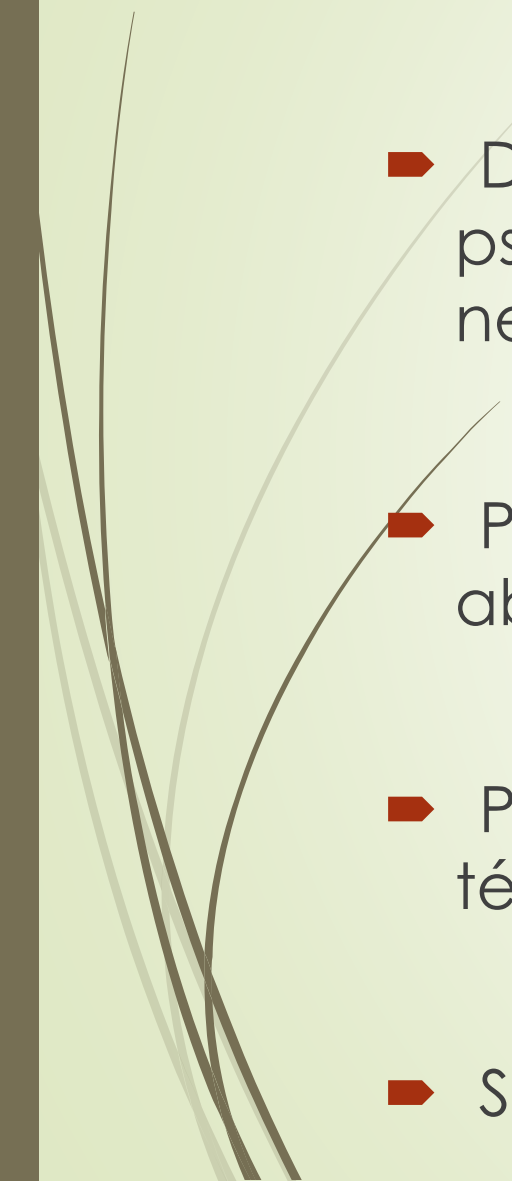


- 
- Procede ao registo e transmissão de ocorrências ao técnico responsável;
  - Apoia o indivíduo com restrição de autonomia nas deslocações, dentro e fora de casa;
  - Adquire bens e serviços necessários ao dia-a-dia do indivíduo e família;
  - Procede à armazenagem e conservação de produtos e alimentos; **(JANEIRO)**



- 
- 
- Limpa e organiza o espaço doméstico;
  - Procede ao tratamento simples de roupas e de cama;


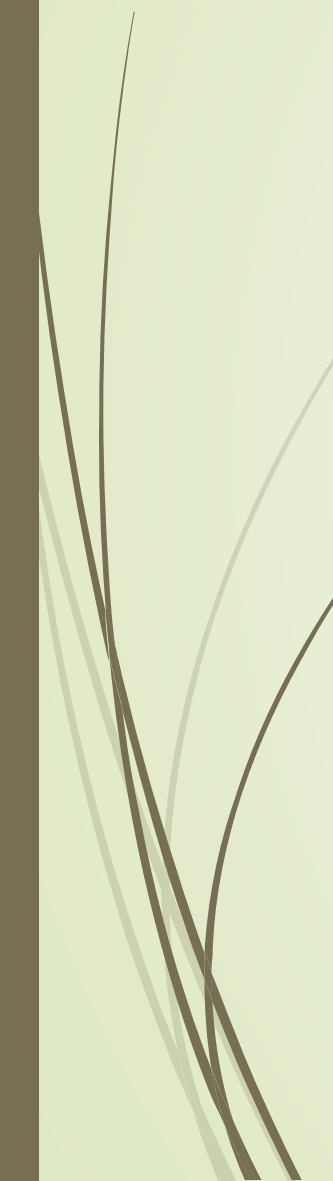
- 
- 
- Procede ao registo e transmissão de ocorrências ao técnico responsável;
  - Planeia atividades de animação e ocupação de tempos livres em contexto domiciliário e institucional;
  - Implementa atividades de animação e ocupação de tempos livres;
  - Procede ao registo e transmissão de ocorrências ao técnico responsável;
  - Identifica a existência de riscos nos espaços habitacionais e circundantes;

- 
- 
- Propõe medidas preventivas e adaptações no espaço domiciliário para melhorar a acessibilidade e a segurança do indivíduo;
  - Procede ao registo e transmissão de ocorrências ao técnico responsável;
  - Apoia na toma de medicação;
  - Identifica alterações do estado de saúde do indivíduo;
  - Aplica procedimentos em casos de alteração do estado de saúde do indivíduo;

- 
- 
- Proceda ao registo e transmissão de ocorrências ao técnico responsável;
  - Deteta alterações do estado físico, emocional ou psicológico do indivíduo com indicadores de situações de negligência, abusos ou maus-tratos;
  - Propõe medidas preventivas de situações de negligência, abusos ou maus-tratos;
  - Proceda ao registo e transmissão de ocorrências ao técnico responsável;
  - Separa os resíduos de acordo com os grupos;



- 
- 
- Efetua a recolha e transporte dos resíduos de acordo com os grupos;
  - Procede ao registo e transmissão de ocorrências ao técnico responsável;
  - Verifica a conformidade dos alimentos a distribuir;
  - Efetua a arrumação e gestão do espaço interior da viatura;
  - Assegura as condições de funcionamento e preservação da viatura e equipamentos;

- 
- 
- Procede ao registo e transmissão de ocorrências ao técnico responsável;
  - Seleciona e prepara os materiais e equipamentos;
  - Efetua atividades de expressão plástica de acordo com o proposto;
  - Participa em atividades de expressão musical;
  - Participa em atividades de expressão corporal.

# Prestação de Cuidados **janeiro**





- O âmbito de intervenção do Técnico de Apoio Familiar e à Comunidade fundamenta-se no apoio ao princípio dos 3 R's – **Reabilitação, Readaptação, Reinserção.**



Para o seu cumprimento deve proceder-se:

- Avaliação multidisciplinar do utente (inicial, contínua e final com a revisão do plano de cuidados);
- Promoção integrada de autonomia através de:
  - Plano individual de cuidados;
  - Capacitação do Cuidador informal;
- Acompanhamento e avaliação contínua e revisão do plano de cuidados.

- 
- 
- Na prestação de cuidados o utente deve ser sempre o centro dos serviços prestados. Para que tal se verifique, é necessária uma nova abordagem de cuidados de saúde e de apoio social, baseada numa planificação de objetivos partilhados, a alcançar em função de determinados períodos de tempo (curto, médio e longo prazos), constantes de Plano Individual de Intervenção.




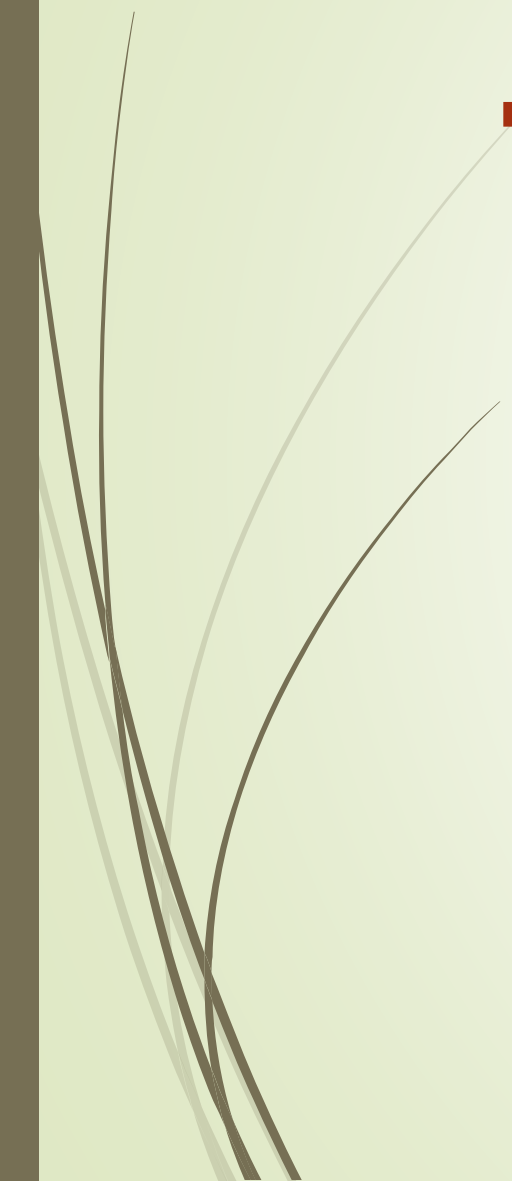
➤ Esta abordagem implica:

- Envolvimento do doente, familiares/cuidadores informais na elaboração do seu Plano Individual de Intervenção no respeito pelas suas capacidades, necessidades e preferências;
- Respostas organizadas e flexíveis de acordo com as necessidades e preferências dos utentes;
- O reconhecimento de que os profissionais de saúde e de ação social são parte de um mesmo sistema em que os objetivos e recursos são partilhados.







- Particularmente em situações de doença crónica deve tornar-se perceptível para o doente que apesar da situação de doença é possível continuar a envolver-se em situações de vida no dia-a-dia e desempenhar as suas atividades, ainda que de uma forma adaptada.


- 
- 
- Para garantir a melhor qualidade de vida possível, é necessária a compreensão das necessidades, potencialidades, recursos e limitações existentes de modo a permitir a disponibilização dos suportes que possam promover a autonomia.



Para tal o primeiro passo é avaliar a dependência e necessidades do utente, considerando:

- ☐ A gravidade, natureza e estabilidade da patologia subjacente;
- ☐ O impacto a curto, médio e longo prazo da dependência presente na capacidade para o desempenho nas atividades que para si são importantes;
- ☐ A compreensão que o doente tem da sua situação clínica;

- 
- 
- ❑ As expectativas que o doente tem em relação aos resultados dos tratamentos ministrados;
  - ❑ As crenças e expectativas dos profissionais ao prestarem cuidados.



➤ Em suma, a avaliação multidisciplinar centrada no utente e visando a personalização dos cuidados, deve considerar, entre outras, as seguintes dimensões:

- • Capacidade de Atividade/Restrição;
- • Capacidade de Participação/Restrição;
- • Perspetivas do indivíduo;
- • Fatores contributivos da capacidade de atividade e participação.

# Direitos e Obrigações do Técnico de Apoio Familiar e à Comunidade

- Os profissionais devem contribuir para o prestígio da profissão, desempenhando com zelo as suas funções, evitando qualquer atuação contrária à dignidade das mesmas.





# DIREITOS

- Acesso à frequência de ações de formação que sejam relevantes para um melhor desempenho dos serviços;
- Acesso ao material e equipamento necessário à realização dos serviços;
- Orientação técnica;
- Os auxiliares de apoio familiar têm direito a uma retribuição devida pela prestação do serviço;
- A realização de contratos de seguros de acidentes pessoais para cobertura dos riscos a que fiquem sujeitos os ajudantes familiares no exercício da sua atividade;



# OBRIGAÇÕES

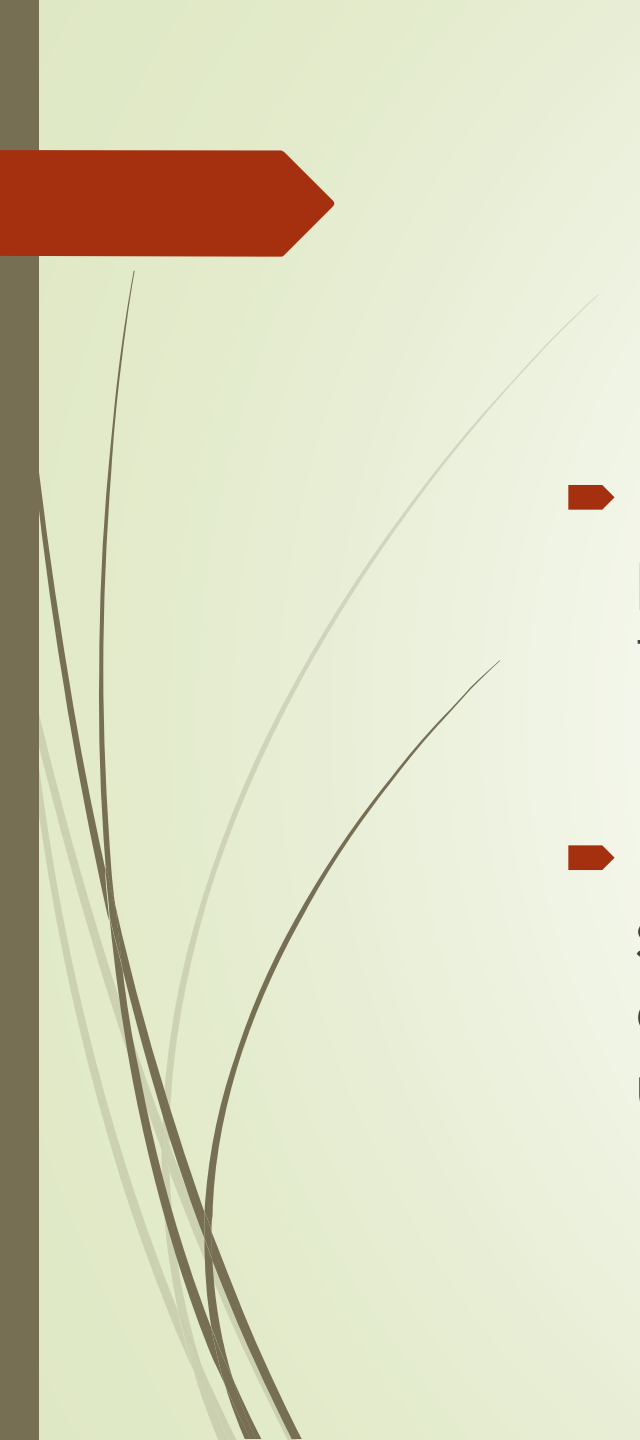
**Os ajudantes familiares, no exercício da sua atividade, obrigam-se perante as instituições de suporte a:**

- Desempenhar as tarefas que integram a sua atividade de acordo com as orientações técnicas acordadas;
- Dar conhecimento atempado à instituição de suporte de todos os elementos que respeitem ao desenvolvimento da sua atividade e que possam refletir-se sobre o bem-estar dos utentes da ajuda familiar;
- Informar a instituição de suporte com a antecedência mínima de 48 horas, salvo casos de força maior, da impossibilidade de garantir a prestação dos serviços;

Os ajudantes familiares, no exercício da sua atividade, obrigam-se ainda, perante as instituições de suporte e relativamente às famílias que apoiam, a:



- 
- 
- Desempenhar as tarefas que integram a sua atividade de acordo com as necessidades das pessoas e famílias a apoiar;
  - Colaborar com as famílias às quais prestam apoio, assegurando uma permanente informação sobre os aspetos relevantes para a garantia das condições de saúde e do bem-estar dos seus familiares;
  - Prestar ajuda na confeção das refeições, no tratamento de roupas e nos cuidados de higiene e conforto pessoal dos utentes;
  - Realizar no exterior serviço necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações sempre que necessário;

- 
- Ministrar aos utentes, quando necessário, a medicação prescrita que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
  - Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afetem o seu bem-estar e, de um modo geral, atuar por forma a ultrapassar possíveis situações de isolamento e solidão;



# Dever de Obediência

- O profissional deve cumprir as normas deontológicas e as leis que regem a profissão, responsabilizando-se pelas decisões que toma e pelos atos que pratica ou delega.
- Deve ainda defender a pessoa humana das práticas que contrariem a lei, a ética ou o bem comum, sobretudo quando carecidas de indispensável competência profissional. No âmbito da sua atividade profissional este dever poderá implicar acatar as ordens provenientes dos diretores da empresa e dos seus superiores hierárquicos.



# Dever de Assiduidade

- O profissional deve ser assíduo e pontual, isto é, deve comparecer no local de trabalho às horas estabelecidas no seu horário de trabalho não faltando ao serviço.

## Dever de Realizar o Trabalho com Competência

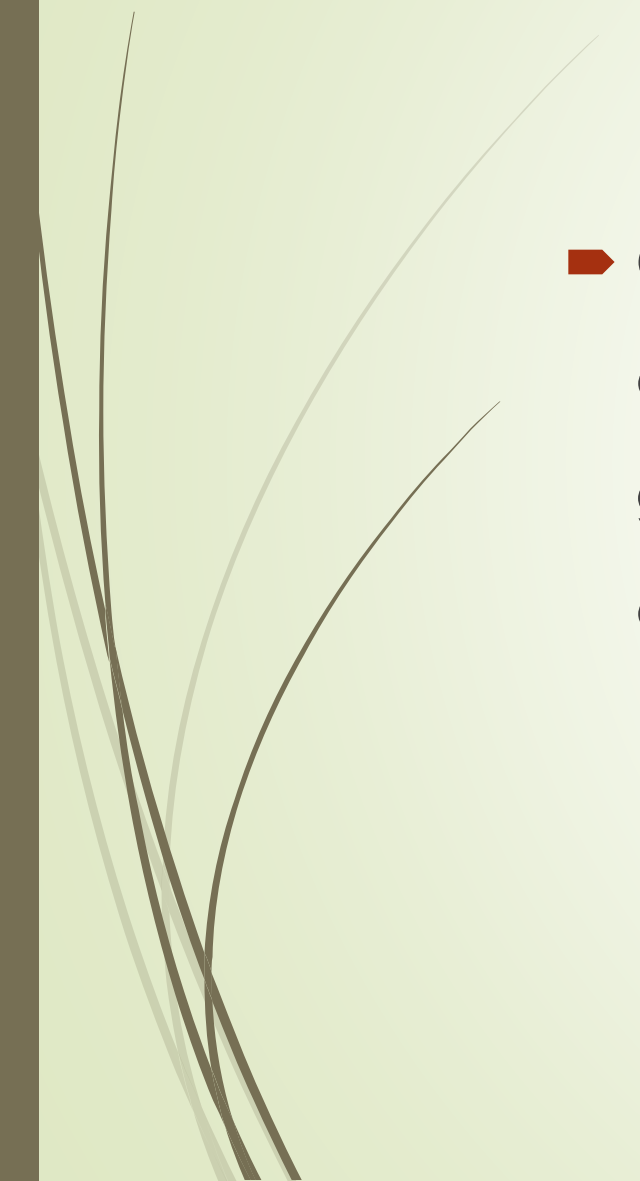
- O profissional deve procurar a excelência do exercício, mantendo atualizados os seus conhecimentos, sem esquecer a formação permanente e aprofundada das suas competências. Desta forma poderá contribuir para o aumento da produtividade da empresa.

# Dever de Lealdade

- O profissional deve agir de boa-fé no cumprimento do seu contrato não negociando por conta própria ou associado a outros em bens concorrentes com os produzidos e/ou negociados pela entidade patronal ou passando informações sobre métodos de produção, comercialização ou processos organizativos da empresa onde trabalha.



# Dever de Zelar pelos Bens à sua Guarda

- O profissional tem a obrigação de se preocupar pela conservação, manutenção e utilização dos bens à sua guarda, de modo a mantê-los sempre em boas condições de manuseamento.
- 

## Dever de Respeito/ Urbanidade

- Se o profissional tem o direito a ser respeitado pelos outros também tem a obrigação de respeitar os seus superiores, colegas de trabalho e todos os que entrarem em contacto com a empresa. Deve ainda proceder com correção e urbanidade, abstendo-se de qualquer crítica pessoal ou alusão depreciativa a colegas ou a outros profissionais.

# Dever de Sigilo Profissional


## ➤ Contextos de Atuação do Técnico Familiar e de Apoio à Comunidade

Lares/ Estruturas Residenciais;  
Centros de Dia/ Noite;  
Hospitais;  
Congregações Religiosas;  
Escola;  
Associações;  
Instituições de Solidariedade Social;  
Cooperativas;  
Organizações Não-governamentais;  
Clínicas/ Empresas Privadas.





As Instituições que a lei prevê que possam ser alvo de intervenção do Técnico Auxiliar da Prestação de Cuidados Pessoais e à Comunidade, apresentam uma grande variedade de utentes-alvo.


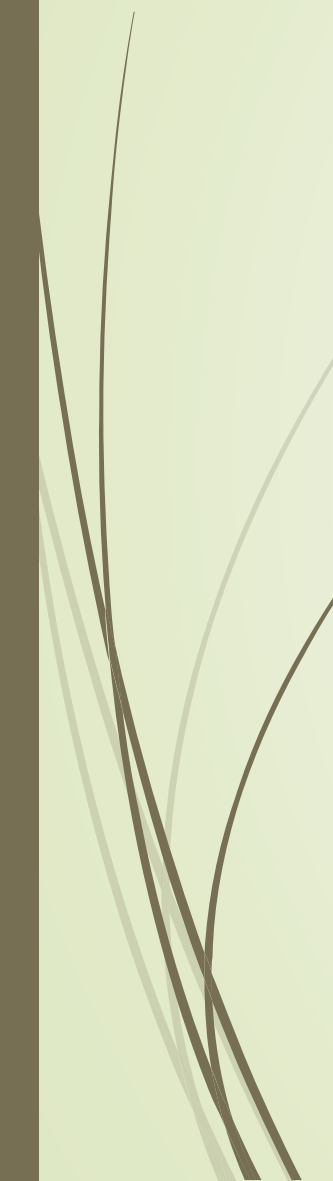



➤ As Instituições Sociais, ou de Apoio à Família e à Comunidades, poderão ser de origem:

- • Pública;
  - • Privada (Com Fins Lucrativos);
  - • Privadas (Particulares) Sem Fins Lucrativos.
- 



- Atualmente as mais frequentes são as **ISS – Instituições de Solidariedade Social**, que são instituições constituídas sem uma finalidade lucrativa, por iniciativa de particulares, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de **justiça entre os indivíduos**, no âmbito da proteção da saúde, prevenção da doença, educação e formação profissional e promoção da habitação e segurança social, apresentando também como objetivo a prevenção, reparação de situações de carência, de disfunção e de marginalização social.

- 
- 
- Apoio a crianças e jovens;
  - Apoio às famílias;
  - Proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;
  - Promoção e proteção na saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação;
  - Promoção da educação e a formação profissional dos cidadãos;
  - Contribuição para a resolução dos problemas habitacionais das populações.



**Estes objetivos são concretizados através de respostas de ação social em equipamentos e serviços bem como de parcerias em programas e projetos.**

## As IPSS estabelecem relações com o Estado:

- • Através de acordos ou protocolos de cooperação institucional, prestativa, financeira e técnica;
- • Podem ser diferenciadas positivamente nos apoios a conceder;
- • O Estado exerce poderes de fiscalização e inspeção.
- As fontes de financiamento destas Instituições são:
  - • Quotas dos sócios;
  - • Mensalidades dos utentes;
  - • Comparticipações da Segurança Social;
  - • Rentabilização do património;
  - • Prestação de outros serviços;
  - • Realização de outras atividades lucrativas;
  - • Donativos.





## Temos como exemplos de ISS:

- • Associações de Solidariedade Social;
- • Associações Mutualistas;
- • Fundações de Solidariedade Social;
- • Centros Sociais e Paroquiais;
- • Outras Organizações Religiosas;
- • Santas Casas da Misericórdia.

**Por sua vez, as ISS, podem agrupar-se em:**

- Uniões
- Federações
- Confederações

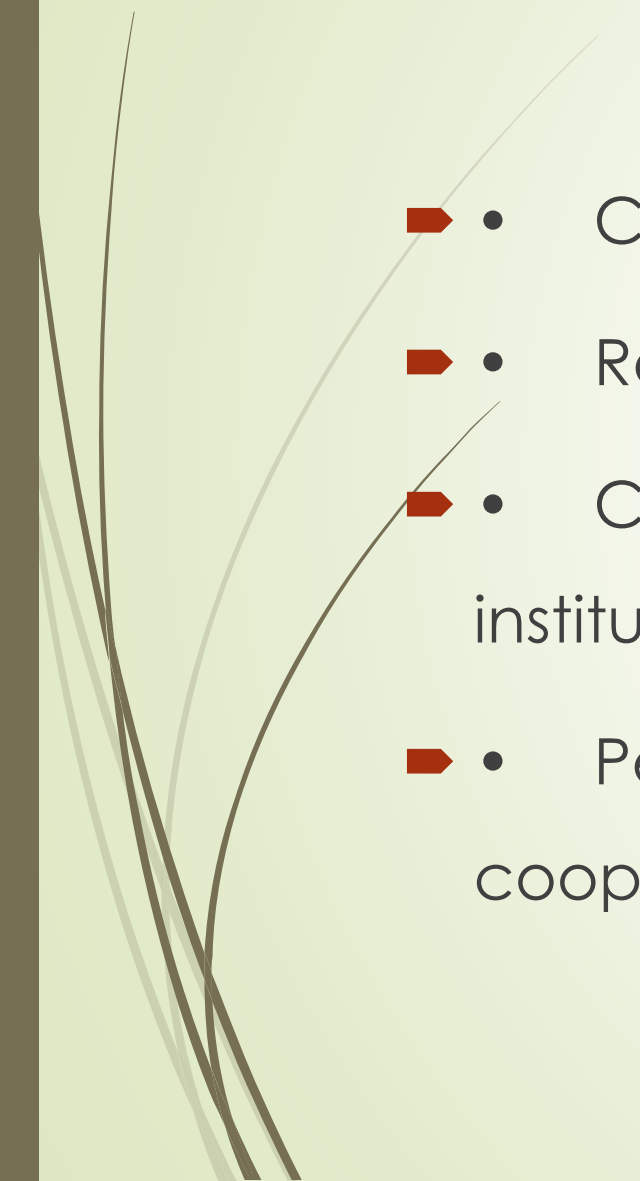



# As condições de licenciamento destas Instituições são:

- • Idoneidade (capacidade, aptidão) do requerente e do pessoal ao seu serviço;
- • Instalações e equipamento adequados, de harmonia com as normas em vigor, aplicáveis a cada tipo de resposta social;
- • Pessoal técnico e auxiliar necessário ao funcionamento do estabelecimento ou prestação de serviços;
- • Situação contributiva do requerente perante a segurança social regularizada.



## O registo das ISS têm como objetivo:

- • Comprovar os fins das Instituições;
  - • Reconhecer a utilidade pública das Instituições;
  - • Comprovar os factos jurídicos respeitantes às instituições especificados no Regulamento do Registo;
  - • Permitir a realização de formas de apoio e cooperação previstas na lei.
- 



Os estatutos das instituições devem respeitar as disposições do Estatuto das IPSS, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro, contendo obrigatoriamente as matérias referidas no n.º 2 do artigo 10.º:

- • Denominação;
- • Sede e o âmbito de ação;
- • Fins e as atividades da instituição;
- • Denominação, a composição e a competência dos corpos gerentes;
- • Forma de designar os respetivos membros;
- • Regime financeiro.



## **Constituição da Equipa de Prestação de Cuidados Pessoais e de Apoio à Comunidade**

De acordo a tipologia de cada Instituição deverá haver uma equipa multidisciplinar adequada e específica à tipologia de utentes da instituição.

Esta deverá ser de carácter multidisciplinar e composta por vários profissionais que colaboram no apoio aos utentes da instituição:





## Elementos da Equipa Multidisciplinar

Direção/ Presidência/ Mesa  
Administrativa

Diretora Técnica

Enfermeiro

Psicólogo

Fisioterapeuta

Terapeuta da fala

Agente em geriatria

Porteiro, telefonista,  
rececionista

Nutricionista



Cozinheiro e Respetivos  
Auxiliares

**Auxiliar de Ação Direta**

**Agente Espiritual**

Animador/Educador Social

Auxiliar de Ação Médica

Auxiliar de Ação  
Educativa

Médico

Educador de infância

Terapeuta  
ocupacional

Assistente Social

Administrativo

Auxiliares dos  
Serviços Gerais





# Estrutura Hierárquica

Para que a organização das Instituições seja eficaz e eficiente, torna-se evidente a necessidade de atribuição de funções e respetivo organigrama. Estes esquemas deverão incluir todos os recursos humanos da Instituição e sua função, no entanto a descrição das suas competências deverá constar no Regulamento Interno da Instituição.



## **No topo da hierarquia surge o Diretor Técnico que tem como funções:**



- Assegurar e promover a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades;
- Colaborar na determinação da política da instituição, nomeadamente na elaboração de instrumentos de gestão;
- Colaborar na fixação da política financeira e exerce a verificação dos custos;

- 
- 
- Coordenar a estrutura administrativa que permita explorar e dirigir a instituição de maneira eficaz;
  - Estudar e definir normas gerais e regras de atuação do serviço social das instituições e conceder instrumentos de apoio técnico.
  - Estudar, organizar e dirigir as atividades da instituição;



- Orientar, dirigir e fiscalizar a atividade da instituição segundo a legislação vigente e os planos estabelecidos, a política adotada e as normas e regulamentos existentes;
- Participar nos processos de candidatura e de admissão de utentes na instituição;
- Coordenar a gestão dos recursos humanos;



- 
- 
- Dirigir os serviços, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
  - Planear a aquisição e utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais, instalações e capitais;
  - Proceder à análise de problemas sociais diretamente relacionados com os serviços das instituições.



### 3. Equipas de Trabalho

**“Unir-se é um bom começo, manter a união é um progresso,  
E trabalhar em conjunto é a vitória.”**


**(Henry Ford)**





O Trabalho em Equipa é fundamental na vida de qualquer profissional.

Uma equipa poderá ser descrita como um conjunto ou grupo de pessoas que se dedicam à realização de uma determinada tarefa ou para atingir um objetivo comum para todos.



Para que uma equipa funcione é necessário um ingrediente fundamental e muitas vezes, escasso: tempo. Tempo para que se ajustem as diferenças individuais, se fomente uma visão partilhada e uma organização interna: papéis, objetivos, perceções individuais, relações interpessoais, graus de autonomia, etc..

# Fatores que Determinam uma Equipa ser Funcional ou Disfuncional

## Equipa Funcional

- ☐ Partilha de objetivos;
- ☐ Planeamento e organização;
- ☐ Liderança eficaz;
- ☐ Integração e envolvimento de todos os membros;
- ☐ Interdependência entre os membros;
- ☐ Autoestima individual;
- ☐ Comunicação aberta e assertiva;
- ☐ Confiança mútua;
- ☐ Respeito pelas diferenças individuais;
- ☐ Resolução construtiva de conflitos.



## Equipa Disfuncional

- ☐ Individualismo;
- ☐ Tradicionalismo;
- ☐ Autoritarismo;
- ☐ Falta de reconhecimento;
- ☐ Desconfiança;
- ☐ Competição;
- ☐ Excesso de confiança;
- ☐ Ausência de solidariedade;
- ☐ Falta de motivação.







**Trabalhar em equipa contempla muitas vantagens, mas também algumas desvantagens, nomeadamente:**

### **Vantagens**

- ☐ **Mais criatividade;**
- ☐ **Aproveitamento dos pontos fortes de cada individuo;**
- ☐ **Mais motivação para as metas;**
- ☐ **Maior rapidez, produtividade e eficácia;**
- ☐ **Intercâmbio de experiências/conhecimentos;**
- ☐ **Clarificar a nossa maneira de pensar;**
- ☐ **Aprender a lidar com as críticas;**
- ☐ **Espírito de interajuda e confiança;**
- ☐ **Mais soluções para diferentes problemas.**



## Desvantagens


- ☐ **Maior probabilidade de distração;**
- ☐ **A procura de liderança poderá causar conflitos;**
- ☐ **Diferentes personalidades poderão causar conflitos;**
- ☐ **Dificuldade em implementar métodos de trabalho eficazes;**
- ☐ **Ausência de chefia poderá causar desmotivação;**
- ☐ **Mal entendidos relativamente às funções atribuídas a cada elemento;**
- ☐ **A falta de produtividade poderá causar desequilíbrio produtivo na equipa.**

## Segredos para uma Equipa ou Grupo de Sucesso

Trabalhar em equipa poderá ser uma tarefa bastante exigente, pelo que as seguintes dicas serão muito úteis para uma equipa de sucesso:

Uma equipa de sucesso é orientada por quatro princípios básicos: união, disciplina, trabalho e profissionalismo;

O número de elementos considerado como ótimo para um grupo de trabalho eficiente é de 5 a 7 elementos, sendo que grupos ímpares (5 ou 7 elementos), oferecem mais probabilidade de sucesso do que os pares (4 ou 6 elementos), pois no caso de ter que haver consenso para a decisão final, a resolução é bastante mais fácil;



Idealmente os grupos deverão ser relativamente homogêneos: idade, sexo, competências, anos de experiência, vizinhança e estatuto, o que é difícil de parametrizar no mundo do trabalho;

Comunicação autêntica: capacidade de ouvir e aceitar todas as opiniões;

A tarefa ou âmbito profissional (quem faz o quê) deve estar claramente definida para todos os elementos, nomeadamente nos seguintes aspetos: objetivos, benefícios e estratégias a utilizar em caso de conflito;



Assumir responsabilidades pelos atos e não “empurrar” trabalho para os outros elementos do grupo;


Partilha de informação;

Todos os membros da equipa deverão ter um pensamento positivo, pois pessoas oportunistas, egoístas e derrotistas poderão inviabilizar todo o trabalho e esforço da equipa;


Todos os membros da equipa deverão ter uma autoconfiança equilibrada, pois caso contrário os outros elementos da equipa poderão não ser respeitados;

Todo o grupo deverá estar atento a distrações e consequentemente, a falhas de produtividade;





Desdramatização de situações difíceis;  
Motivação para o sucesso;  
Bom líder;  
Forte coesão.




O trabalho em equipa deverá ser considerado como uma possibilidade de troca de ideias, de aquisição de conhecimentos/ competências e de fazer amizades, ajudando o indivíduo a crescer enquanto profissional, mas também enquanto pessoa.






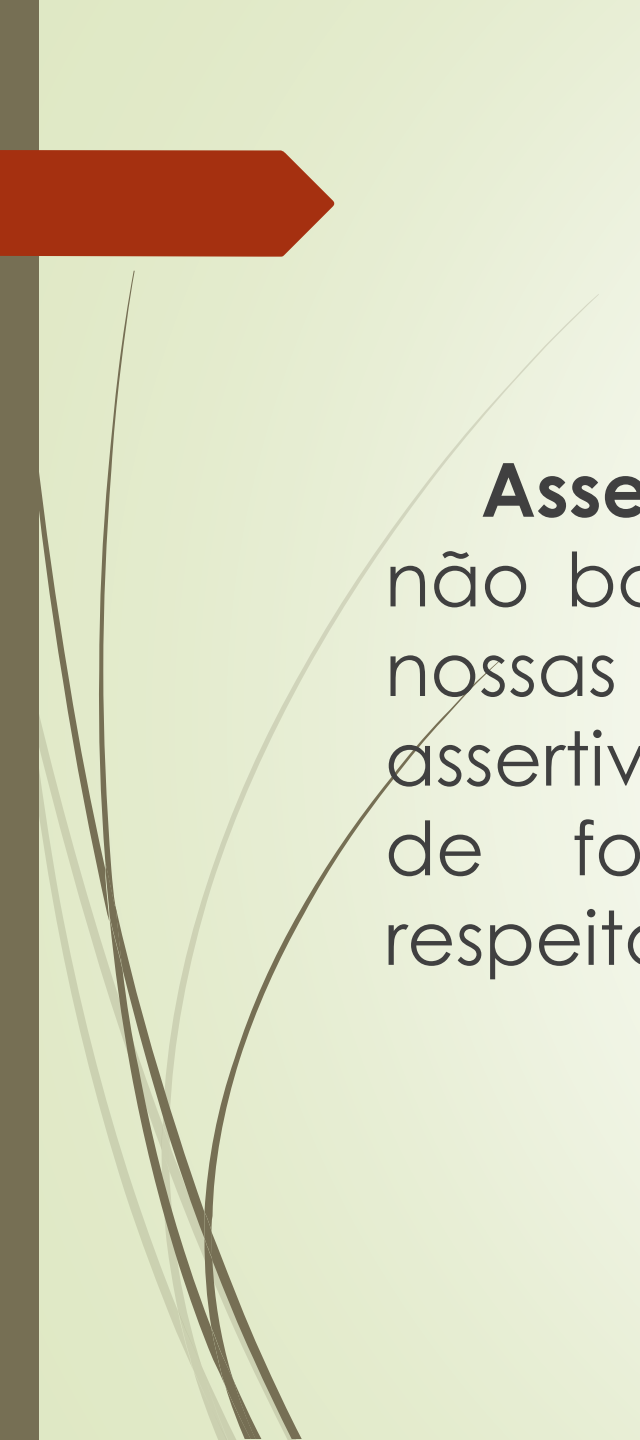
## Atitudes Facilitadoras do Trabalho em Equipa

**Autoconhecimento:** Fundamental para administrar bem os relacionamentos; o autoconhecimento implica reconhecer os nossos traços de comportamento, o impacto que causamos nos outros e os comportamentos dos outros nos incomodam.




**Empatia:** Trata-se de considerar os outros, as suas opiniões, sentimentos e motivações. Sem isso, não há como chegar a uma negociação ganha-ganha, fruto de um relacionamento equilibrado. A empatia também nos torna capazes de nos autoanalisarmos e ampliar a nossa percepção da realidade com os pontos de vista dos outros. Entre as várias coisas que se pode fazer para a praticar, a mais básica é treinar a escuta ativa.






**Assertividade:** Para ter relacionamentos saudáveis, não basta ouvir: é preciso também falar, expressar as nossas opiniões, vontades, dificuldades. É aí que entra a assertividade, a capacidade que nos permite expressar de forma transparente, direta, clara, serena e respeitosa.



**Cordialidade:** Tratar as pessoas com cordialidade é ser gentil, solícito e simpático, é saber demonstrar consideração pelo outro de várias formas. Dizer “obrigado” e olhar a pessoa nos olhos, oferecer-se para prestar a ajuda, cumprimentar aquele com quem cruzamos no corredor, mesmo sem saber o seu nome



**Ética:** Ser ético é ter atitudes que não prejudiquem os outros, não quebrem acordos e não contrariem o que se considera certo e justo. Podemos ter um bom autoconhecimento, sermos empáticos e assertivos, mas, se não nos conduzirmos pela ética, não conseguiremos manter um relacionamento equilibrado.

# Colaboração e Cooperação

Colaboração implica trabalhar em conjunto com uma ou mais pessoas e cooperação consiste em operar simultaneamente.

Ambos os conceitos implicam um objetivo comum e uma intenção explícita de contribuir, visando criar alguma coisa nova ou diferente como resultado do esforço compartilhado.





Compartilhar implica participar e tomar parte, compondo neste sentido um conceito de cooperação que implica trabalho de corealização.

A colaboração exige espontaneidade para enfrentar objetivos comuns com ações conjuntas e coordenadas. A colaboração tem as suas características próprias, o seu processo de desenvolvimento, a sua operacionalidade, um produto final desejado e muitas vezes um término estabelecido.

No sentido de cooperação, colaborar significa cooperar na ação: coordenar pontos de vista diferentes, obtendo reciprocidade, complementaridade e respeito mútuo.



## Colaboração

## Cooperação

**Negociação cuidadosa**

**Relações de poder**

**Base de igualdade**

**Diferentes papéis**

**Tomada conjunta de decisões**

**Possivelmente hierárquica**


**Comunicação efetiva**

**Aprendizagem mútua**

**Promoção do diálogo**



## Regras para um Bom Relacionamento Profissional



Saber deixar falar, ouvindo com atenção;  
Olhar com atenção para a pessoa que fala;  
Não interromper o outro;  
Eliminar qualquer juízo imediato;  
Não falar depressa nem nervosamente;  
Ter estima e confiança em si próprio;  
Esforçar-se por perceber o ponto de vista do outro;  
Saber corrigir sem ferir ou humilhar os outros;  
Ser bem-humorado, dominando os momentos de indisposição;  
Não contradizer nem criticar os outros de modo ofensivo e desagradável.

