



CAPP

Centro de Assistência
Paroquial da Pampilhosa



Assurance
in Social Services

Modelo de Qualidade de Vida



CAPP



Assurance
In Social Services



Eco-Escolas

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. CONCEITO DE QUALIDADE DE VIDA	4
3. OPERACIONALIZAÇÃO DO CONCEITO	7
3.1. INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DE QV	12
4. EMPOWERMENT E QUALIDADE DE VIDA	14



CAPP



Assurance
In Social Services



Eco-Escolas

1. INTRODUÇÃO

“Quem é exigente com a qualidade dos produtos, mas não com a sua qualidade de vida, trai a sua própria felicidade” – Augusto Cury

A Instituição encontra-se em processo de certificação, desde 2015, pelo Sistema de Gestão da Qualidade no âmbito da norma EQUASS Assurance para todas as Respostas Sociais.

É um sistema que se encontra em atualização constante de processos e procedimentos no sentido da melhoria contínua da qualidade dos nossos serviços, tendo sempre em consideração a satisfação e Qualidade de Vida (QV) dos utentes.

A QV foi assumida desde sempre como parte integrante da **missão** da Instituição e aliada aos **valores** e **visão** permite nortear um processo de ações de melhoria constante para dar resposta às necessidades e expectativas dos nossos utentes tendo em vista a sua satisfação e por inerência a sua Qualidade de Vida e bem-estar.

Missão

Servir na comunidade a pessoa, em atitude de humanismo cristão, mediante a prestação de serviços básicos de qualidade nas áreas da educação, saúde e intervenção comunitária, de forma a garantir a melhoria da Qualidade de Vida das famílias.

Visão

Ser uma referência regional, como organização sustentada na qualidade e excelência, ampliando e desenvolvendo serviços sociais inovadores.

Valores

- **Humanismo Cristão** – colocação da dignidade, aspirações e capacidades humanas em primeiro lugar numa escala de importância, independentemente da sua condição.
- **Solidariedade** – ato de bondade para com todos os seres humanos.
- **Fraternidade** – laço de união, fundado no respeito pela dignidade da pessoa humana e na igualdade de direitos entre todos os seres humanos.
- **Responsabilidade Social** – obrigação moral que reflete o contributo das iniciativas da Instituição para o desenvolvimento, de forma voluntária, do bem-estar dos seus públicos interno (funcionários, clientes/famílias/responsáveis pelos clientes, etc) e externo (comunidade, parceiros, meio ambiente, etc.).



CAPP



Assurance
In Social Services



Eco-Escolas

- **Transparência** – acesso crescente à informação sobre toda e qualquer faceta do comportamento da Instituição.
- **Cidadania** – conquista de igualdade de direitos e deveres e de uma vida digna por todos os seres humanos.
- **Justiça Social** – construção moral baseada na igualdade de direitos e na solidariedade coletiva.
- **Personalismo** (centrado na pessoa) – respeito pela individualidade do ser humano, salvaguardando os seus direitos como imperativo para que se sintam satisfeitos e motivados nas várias dimensões de vida.

O CAPP define, implementa e controla o seu compromisso relativamente ao seu desempenho no domínio da QV dos seus utentes. Para tal, define o conceito de Qualidade de Vida e evidencia a sua aplicação através da relação das suas diferentes dimensões e as atividades, práticas e atitudes que o operacionalizam.

2. CONCEITO DE QUALIDADE DE VIDA

“Qualidade de Vida é a perceção do indivíduo acerca da sua posição na vida, de acordo com o contexto cultural e os sistemas de valores nos quais vive e em relação aos seus objetivos, expetativas, padrões e preocupações” WHOQOL group

Quando a expressão QV vem à nossa mente, pensamos em primeiro lugar em saúde. A Organização Mundial de Saúde define saúde “como o completo estado de bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença ou enfermidade.” (WHO, 1998)

Mas o que realmente significa QV? Ainda não se estabeleceu um conceito determinado, mas num sentido amplo, a expressão QV refere-se a um indivíduo saudável, interligado ao seu grau de satisfação com a vida nos seus múltiplos aspetos que a integram: habitação, transporte, alimentação, lazer, autonomia, entre outros. Vincula-se ao estilo de vida da pessoa.

A QV é um assunto relevante no mundo moderno por ser o produto da interação entre as expetativas e realizações de uma pessoa, podendo somente ser descrita e medida em termos individuais, portanto numa análise subjetiva.

Esse assunto está em evidência, utilizado como contexto de pesquisa, servindo como elo entre as áreas especializadas do conhecimento como sociologia, medicina, enfermagem, psicologia, economia, geografia, história social, filosofia entre outras, sendo, portanto, um tema multidisciplinar.



CAPP



Assurance
In Social Services



Eco-Escolas

Podemos então observar que tratar o tema QV, vai além das ciências humanas e biológicas, ampliando medidas que não sejam apenas controlo de sintomas e sim diminuição da mortalidade ou o aumento da expectativa de vida.

Sintetizando, apesar da diversidade de modelos conceptuais propostos para delimitar o conceito de QV, existem alguns aspetos consensuais na literatura:

- a) É uma medida que varia ao longo do tempo;
- b) Tem vindo a constituir-se como referencial na organização das intervenções, na monitorização e na avaliação dos impactos;
- c) É um constructo social que está a influenciar o desenvolvimento de programas e prestação de serviços nas áreas de educação, formação, cuidados de saúde e reabilitação;
- d) Tem sido utilizado para avaliar a eficácia e eficiência dos serviços prestados;
- a) É uma medida subjetiva, que parte da perceção dos indivíduos sobre as diferentes dimensões constituintes da vida;
- b) Deve ser avaliada a diferentes níveis: desde a avaliação do bem-estar global do utente, até às questões associadas a domínios específicos, no quadro da interação do indivíduo com os seus contextos de vida.

Qualidade de Vida e a Criança

A QV também é algo a ser trabalhado desde cedo, para que a criança cresça entendendo a importância de cuidar de si, dos seus relacionamentos, do meio ambiente e do seu papel enquanto cidadão.

A infância é a fase da vivência e perceção do mundo a partir do olhar, tocar, saborear, sentir e agir, que acontecem até aos 12 anos de idade. Para prolongar essa experiência é necessário ter por perto adultos dispostos a orientar e defender a ingenuidade natural da criança.

A criança, cujos cuidadores ressaltam as suas qualidades e mostram que ela tem papel importante no meio em que vive, sente-se estimulada a alimentar-se melhor, estudar mais, respeitar as pessoas, praticar atividade física e socializar com mais segurança.

Na convenção das Nações Unidas sobre os direitos das crianças (Newell, 1993), foi reconhecido o seu direito ao mais elevado nível de saúde, lazer e educação e, também, o direito a um nível de vida adequado ao seu desenvolvimento físico, mental, espiritual, moral e social. Todas estas são facetas da QV.

Deste modo, a QV e bem-estar implicam mais do que ausência de maus tratos e deficits, implica, também, força e qualidade positivas no contexto e na família da criança. São utilizados diversos

indicadores para avaliar o bem-estar na criança, principalmente, o desenvolvimento do comportamento social e cognitivo da criança (Nelson, Laurendeau & Chamberland, 2001).

As percepções de crianças e adolescentes são influenciadas por diversos fatores, tais como: características da própria criança e da família, o estatuto socioeconómico, estilo parental, stress parental e acontecimentos de vida. Desvantagem socioeconómica, isolamento social, condições de vida pobres, famílias monoparentais, violência e conflitos interpessoais entre membros da família, psicopatologia dos pais, elevados níveis de stress e falta de suporte social estão geralmente associados a problemas de comportamento na criança (Bronfenbrenner, 1986; Caldera & Hart, 2004; Kazdin & Whitley, 2003).

O CAPP Infância entende assim QV como **“a percepção dos níveis das condições básicas e suplementares dos utentes. Estas condições envolvem o desenvolvimento pessoal, relações interpessoais, autodeterminação, bem-estar físico, bem-estar emocional, bem-estar material, inclusão social e direitos.”** Assim sendo, e tendo plena consciência que na nossa realidade se torna difícil fazer uma avaliação exata da QV das crianças, seguindo os métodos e parâmetros normalmente utilizados, a mesma será avaliada tendo em conta o desenvolvimento integral da criança observável na Instituição.

Qualidade de Vida e o Idoso

Perante o envelhecimento da população há a necessidade de criar na sociedade civil apoios para acolher o número crescente de idosos. Assim, estes apoios podem dividir-se em dois grandes grupos, os apoios financeiros do estado (reformas, pensões, comparticipações em medicamentos, etc) e os apoios ao nível de infraestruturas e serviços. Com o aparecimento destas infraestruturas para os idosos, surge a problemática da institucionalização e o envelhecer dentro da Instituição.

Perante este aumento de idosos é necessário que se aumente a eficácia nos cuidados de atenção dirigidos a esta população. A necessidade de melhorar inclui potenciar capacidades físicas, manter a autonomia e melhorar a qualidade de vida.

A difícil tarefa de cuidar de alguém que em determinada altura da sua vida, necessita de um cuidador que promova a sua dignidade, gera um conjunto de sentimentos que poderão pôr em causa todo o bem-estar quer do utente quer do cuidador. O cuidar deve ser visto como relacional e afetivo, assente no interesse e consideração pelo outro enquanto pessoa e não apenas na efetiva prestação de serviços.

3. OPERACIONALIZAÇÃO DO CONCEITO

O conceito de QV adotado pelo CAPP é uma simplificação do modelo sugerido por Robert Schalock (1994).

O trabalho académico deste investigador tem incidido numa aplicação da definição conceptual de QV às pessoas com deficiências e incapacidades, nomeadamente sobre as implicações do uso desse conceito, não só para suportar uma evolução das organizações que prestam serviços a este público-alvo, mas também das próprias políticas públicas (Schalock, Bonham, & Verdugo, 2008).

Do seu ponto de vista, uma formulação conceptual da QV facilita a medição e avaliação de resultados de uma intervenção estruturada para atender às necessidades e expectativas do utente, e além disso, pode também inspirar uma estratégia organizacional e suportar a avaliação da sua eficácia.

Apesar da nossa área de atuação não ser diretamente a deficiência, mas, visto necessitarmos de um modelo que nos ajudasse a centrar todo o nosso trabalho no indivíduo enquanto Ser único e singular, usufruímos da contribuição de Schalock e Verdugo (2002), que nos permitiu determinar com rigor, as variáveis a ter em consideração na construção de um modelo aplicável à nossa realidade, primando por uma abordagem holística dos utentes.

É ainda a Schalock que devemos a construção de um modelo hierárquico que integra os resultados da perspetiva multidimensional.

A QV é, assim, um conceito amplo e complexo que inter-relaciona o meio ambiente com aspetos físicos, psicológicos, nível de independência, relações sociais e crenças pessoais. Schalock (Schalock, 2000, citado por CRPG, 2004) propôs que a QV fosse definida como um conceito que reflete as condições de vida percecionadas como desejáveis pelo indivíduo em oito domínios fundamentais:



Figura 1 – Natureza do Conceito (Adaptado de Verdugo, Arias, Gómez e Schalock, 2010)



CAPP



Assurance
In Social Services



Eco-Escolas

O esforço dos autores concentrou-se em estruturar um modelo operacional que seja consistente e fiável, isto é, que traduza de facto o nível de QV no contexto da Pessoa e que se baseie em indicadores claros e inequívocos.

Schalock e Verdugo (2002) propuseram que a QV fosse um conceito arquitetado em três dimensões estruturantes:

1. Desenvolvimento Pessoal

Reporta ao conjunto de relações que configuram as estruturas de competência, articulando-se com os padrões de ação humana. Este processo caracteriza-se por um mecanismo através do qual os indivíduos ganham competência, controlo e influência sobre um conjunto de assuntos significativos, no âmbito das múltiplas relações com os contextos em que se inserem. Deste modo, a dimensão comporta a perceção de competência pessoal numa dada situação interacional, seja no contexto das relações interpessoais, seja no exercício da autodeterminação. Nesta perspetiva, a dimensão é segmentada em duas variáveis:

- Relações interpessoais;
- Autodeterminação.

2. Bem-estar

Refere-se às condições de vida percecionadas como desejáveis pelo indivíduo. Nesta dimensão revela-se a forma como as pessoas pensam em si próprias, incluindo a perceção de aceitação da condição em que se encontra, a satisfação da interação nos contextos de vida e a perceção individual na relação entre a aspiração e a realização de um conjunto de domínios tais como: mobilidade, lazer, atividades de vida diária, rendimentos, entre outros. Nesta perspetiva, a dimensão é segmentada em três variáveis:

- Emocional;
- Físico;
- Material.

3. Inclusão social

Reporta às oportunidades para controlar as interações com os contextos circundantes e influenciar as decisões com impacto nos projetos de vida. Incorpora um conjunto de mecanismos através dos quais os indivíduos aprendem a identificar relações próximas entre os seus objetivos e as formas para os atingir, ganhando um acesso e controlo mais amplo sobre os recursos. Esta dimensão representa o empowerment em ação. Envolve a perceção da autoeficácia no acesso e controlo dos recursos possíveis para o sucesso na aprendizagem e na ocupação produtiva, na participação social e cívica e no exercício dos direitos de cidadania.

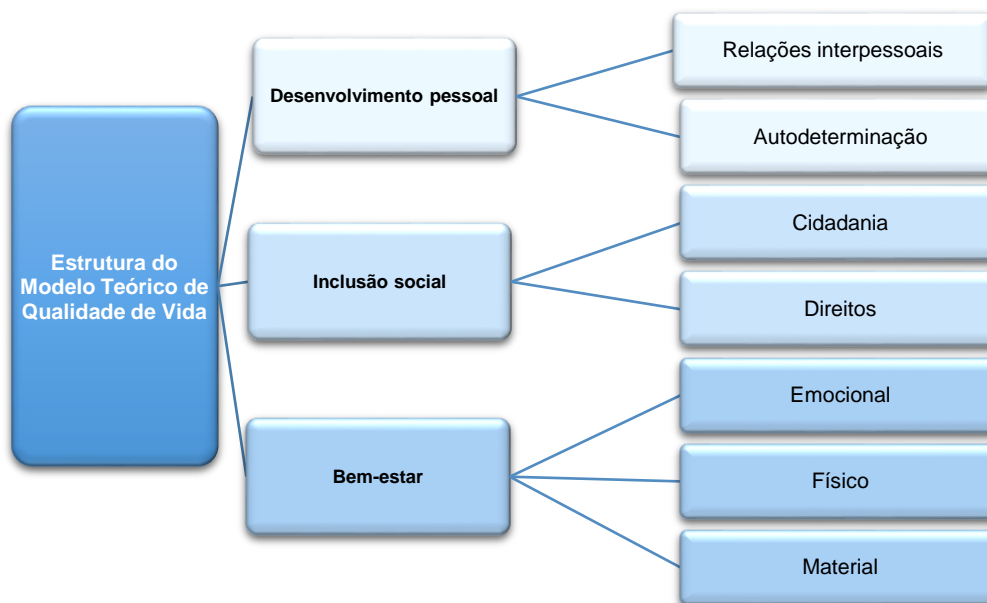


Figura 2 - Diagrama Operacional do Modelo de Qualidade de Vida

A estrutura do modelo teórico apresentado reflete os seguintes pressupostos:

- As diferentes dimensões de impacto encontram-se reciprocamente relacionadas com as condições presentes nos contextos de vida.
- As diferentes dimensões que concorrem para a QV são contingentes em relação a múltiplos aspetos do indivíduo, bem como a diferentes dimensões ambientais.
- Os ambientes físicos e sociais são interdependentes – a interpretação integrada do conceito de QV resulta de um enquadramento multidisciplinar.

Sendo o nosso modelo de QV uma simplificação/adaptação do modelo de Schalock, os Técnicos sentiram necessidade de redefinir os domínios abordados, aproximando-os da nossa realidade e enquadrando-os ao contexto educativo e institucional. Assim sendo, o CAPP não aborda o modelo por dimensão de QV, focando-se apenas nos oito domínios.

Os domínios foram redefinidos pelos Técnicos da seguinte forma:

- **Bem-estar Emocional** – Refere-se ao equilíbrio que o utente apresenta entre as emoções, demonstrando capacidade de identificá-las no eu e no outro. Caracteriza-se pela capacidade de lidar com as situações positivas e negativas, e de responder adequadamente às situações que vão surgindo ao longo do dia-a-dia com confiança e equilíbrio, tendo em conta a sua faixa etária e personalidade.



CAPP



Assurance
In Social Services



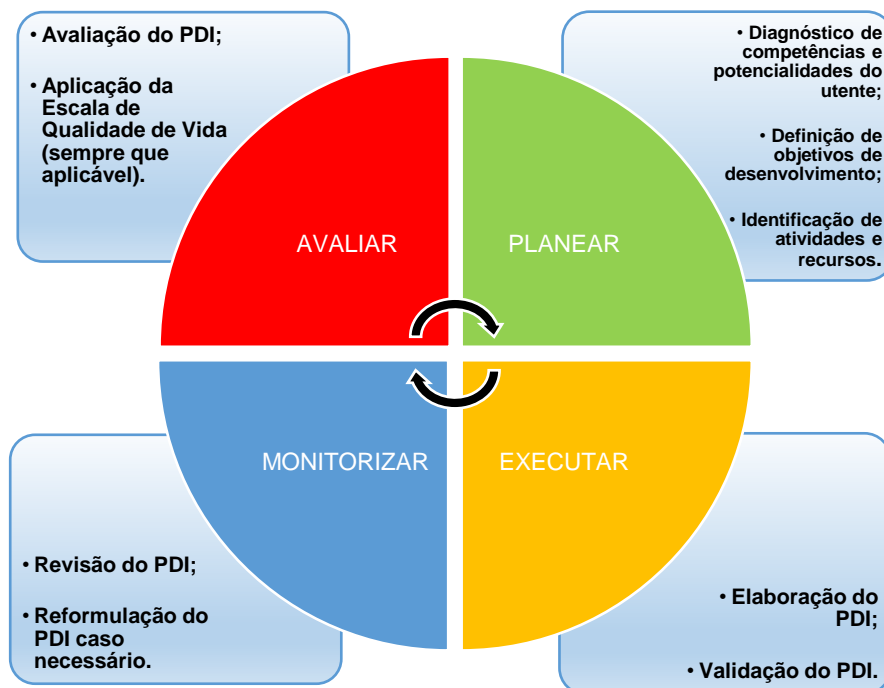
Eco-Escolas

Modelo de Qualidade de Vida

- **Relações Interpessoais** – Referem-se às ligações estabelecidas entre o utente, os elementos de toda a comunidade e o meio envolvente, tendo em conta um conjunto de normas comportamentais adequadas à sua etapa de desenvolvimento e faixa etária.
- **Bem-estar Material** – Relaciona-se com o ter e não com o ser, o conforto material e com as condições de vida do utente dentro da Instituição. Em contexto educativo, por exemplo, consideramos estar relacionado com a forma como os materiais e equipamentos se encontram à disposição das crianças (segurança); à forma como cada criança cuida dos seus materiais, dos materiais dos outros e dos equipamentos e materiais da sala e comuns a toda a Instituição.
- **Desenvolvimento Pessoal** - Reporta ao conjunto de relações que configuram as estruturas de competência, articulando-se com os padrões de ação humana. Este processo caracteriza-se por um mecanismo através do qual os indivíduos ganham competência, controlo e influência sobre um conjunto de assuntos significativos, no âmbito das múltiplas relações com os contextos em que se inserem. Deste modo, a dimensão comporta a perceção de competência pessoal numa dada situação interacional, seja no contexto das relações interpessoais, seja no exercício da autodeterminação.
- **Bem-estar Físico** – Está diretamente relacionado com as condições que permitem garantir a saúde física, mental e social do utente, nomeadamente hábitos nutricionais, de sono, higiene pessoal e comportamentos de segurança.
- **Autodeterminação** – Remete para a capacidade do utente de saber o que e como escolher, definir e alcançar objetivos pessoais, conseguindo adequar a decisão a determinado momento. Implica comportamentos de autocontrolo, autoavaliação e autorreforço, comportamentos de definição e persecução de objetivos e capacidade de resolução de problemas. Refere-se à capacidade para seleccionar, escolher e tomar decisões e assumir as responsabilidades que delas advêm. Consiste num conjunto complexo de aptidões que reflete várias características, nomeadamente, a capacidade de **autonomia, autorregulação, empowerment e autorrealização**.
- **Inclusão Social** – Conjunto de ações que garantem a igual participação na sociedade independentemente da classe social, condição física, educação, idade, raça e género, etc.
- **Direitos** – Entende-se como um conjunto de condições que permitem organizar o ambiente de modo a que todos, independentemente do género, cultura, etnia, capacidade intelectual ou física, sintam que fazem parte do grupo/sociedade e tenham as mesmas oportunidades. Permitem ao utente viver de forma democrática, dando-lhe oportunidade de ser consultada e ouvida em situações do seu dia-a-dia, tendo em conta a sua etapa de desenvolvimento e a sua faixa etária.

3.1. CICLO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA

O ciclo que define a aplicação do modelo de QV do CAPP, no seu contexto prático, pode ser definido pela seguinte abordagem:



O CAPP tem como ferramenta de gestão do seu Modelo de QV e planeamento individualizado dos seus utentes o Ciclo PDCA, ou Ciclo de Deming, cujo foco principal é a melhoria contínua.

O Objetivo principal desta forma de atuação é tornar o processo de elaboração dos PDI's e nomeadamente de avaliação da QV dos utentes mais ágil, claro e objetivo.

O nosso ciclo tem como estágio inicial o planeamento da ação, em seguida tudo o que foi planeado é executado, gerando, posteriormente, a necessidade de uma verificação constante das ações implementadas. Com base na análise e comparação das ações com o que foi planeado, o Responsável por colocar o Ciclo em prática (Educadoras e Técnicos) começam então a implementar medidas para correção de falhas que surgiram no processo.

No caso da infância, o ciclo não termina com o término do ano letivo, tendo continuidade até a criança terminar o seu percurso na Instituição.

Assim sendo, a metodologia do Ciclo PDCA é composta por quatro etapas. A saber:



CAPP



Assurance
In Social Services



Eco-Escolas

1. **Planeamento** – consiste no estabelecimento de objetivos, metas e métodos para alcançar as metas propostas, constituindo-se nas seguintes fases: (1) **diagnóstico de competências e potencialidades do utente**, tendo em conta a informação recolhida nos instrumentos de avaliação de QV (sempre que existentes) na Ficha de Avaliação Diagnóstica/Perfil de Desenvolvimento/Escalas de Avaliação, no levantamento de necessidades e expectativas, no PDI anterior (sempre que existente), no Programa de Acolhimento; (2) **definição de objetivos de desenvolvimento**; (3) **identificação de atividades e recursos**.
2. **Execução** – consiste em executar as tarefas conforme foram previstas na etapa de planeamento, ou seja, (4) **elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual** e consequente (5) **validação**.
3. **Monitorização** – consiste em comparar os resultados obtidos na etapa de execução com a meta que foi planeada, constituindo a fase (6) **revisão do PDI**. Caso haja necessidade procede-se à **reformulação do PDI**.
4. **Avaliação** – consiste na (7) **avaliação do PDI** e **aplicação da escala de QV** para aferição de resultados e retirada de conclusões que serão importantes para o ciclo seguinte.

3.1. INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DE QV

Nos últimos vinte anos, a medida de QV foi surgindo no meio científico como um instrumento importante para a investigação e avaliação da saúde dos indivíduos. Os resultados têm auxiliado inclusive, como um dos critérios para novas abordagens nas interações.

Os instrumentos utilizados para a medida de QV são uma forma útil para captar e transformar informações em conhecimentos.

A literatura apresenta diferentes instrumentos de mensuração da QV (apesar de na sua maioria para crianças e adultos com algum problema de saúde ou deficiência). Um aspeto importante dessas ferramentas é a capacidade de representar sob a forma numérica (avaliação quantitativa), as diferenças entre indivíduos ou grupos. Entre os mais diversos tipos de instrumentos utilizados pelos pesquisadores para medir a QV estão as escalas e os questionários.

Porém, não se pode perder de vista que QV é um constructo e como tal, não pode ser completamente operacionalizado e diretamente medido. Assim, as medidas numéricas obtidas devem ser sempre consideradas índices imperfeitos de um constructo subjacente (Tesch; Oliveira; Leão, 2007).

Somente se melhora o que se pode medir, portanto é preciso medir para melhorar, sendo assim, torna-se necessário avaliar de forma sistemática o bem-estar do indivíduo em várias áreas e nesse sentido, o processo que permeia a subjetividade é de grande importância para detetar a percepção dos indivíduos sobre os fatores intervenientes na QV (Campos, 1992).

Segundo Hinds, citado por Assunção Jr et al. (2000)...bem-estar pode significar "...o quanto seus desejos e esperanças se aproximam do que realmente está acontecendo. Também reflete sua prospecção, tanto para si quanto para os outros..." e é sujeita a alterações, sendo influenciada por eventos quotidianos e problemas crónicos.

O processo na área da infância:

A avaliação destes aspetos em crianças foi, em 2016/2017, a título experimental, realizada pelos Técnicos do CAPP Infantário com a utilização de Escala de Qualidade de Vida AUQEI (Autoquestionnaire Qualité de Vie Enfant Imagé), ligeiramente alterada para melhor adequação à nossa realidade no Pré-Escolar, e KIDSCREEN-27, versão original no Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL). Nesse período, a Equipa Técnica decidiu não aplicar Escala de QV em Creche, uma vez que se pretendia inicialmente que fossem as crianças a expressar a sua condição e não os pais ou encarregados de educação e, nesta Resposta Social, isso não aconteceria. Para mais não foi encontrada nenhuma escala para crianças até aos 3 anos adaptável à nossa realidade.

Uma vez que nos encontrávamos em fase de adaptação à aplicação de Escalas de QV no Infantário, resolveu-se aguardar pela aferição de resultados e conclusões afim de ponderar a hipótese de aplicação de uma escala também na Creche, bem como a alteração ou readaptação das atuais ou o uso de apenas uma em todas as Respostas.

Após aferidos resultados, a Equipa Técnica verificou que tais não eram fidedignos, nem se adaptavam à nossa realidade. Apesar de estarmos a trabalhar com duas escalas utilizadas em crianças não portadoras de deficiência ou graves problemas de saúde, as questões apresentadas eram na sua maioria de carácter pessoal, familiar ou relacionadas com atividades ou situações externas à Instituição ou ao contexto educativo. Assim sendo foram aferidos dados demasiadamente positivos que em nada contribuíam para a construção dos Planos de Desenvolvimento Individual, nem para a melhoria da prática pedagógica.

Depois de vários estudos e análise de diferentes Escalas e Instrumentos de Avaliação de QV, a Equipa Técnica considerou pertinente a criação de um Instrumento próprio e adequado a cada faixa etária, baseado no Perfil de Desenvolvimento já utilizado. Assim sendo foram produzidos oito Instrumentos distintos (0-12 meses; 12-24 meses; 24-36 meses; 3-4 anos; 4-5 anos; 5-6 anos e 6-10 anos), todos eles contemplando os oito domínios do Modelo de QV de Robert Schalock. Cada Instrumento possui várias alíneas (que a Equipa denominou de comportamentos observáveis), distribuídas pelos oito domínios,



CAPP



Assurance
In Social Services



Eco-Escolas

avaliadas numa escala de 0 a 1, sendo que 0 equivale a Não Alcançado, 0,5 Emergente e 1 Alcançado. A cada domínio foi atribuída uma percentagem específica, que varia consoante a importância dos mesmos, atribuída pelos Técnicos, em cada faixa etária. Aos comportamentos observáveis também foi atribuída uma percentagem, também ela referente à importância que os técnicos acharam relevante tendo em conta a faixa etária das crianças.

Os Instrumentos criados serão aplicados no Ciclo PDCA dos Planos de Desenvolvimento Individual, no sentido de fornecerem mais dados relativos à criança que possibilitem uma melhor e mais eficaz elaboração destes e uma avaliação mais completa da QV das mesmas.

O processo na área sénior:

Com o decorrer dos anos, as células, órgãos e sistemas do corpo humano começam a apresentar alterações, havendo perdas no seu bom funcionamento (Apóstolo, J.; 2012).

A **Escala GENCAT** é um instrumento de avaliação objetiva projetado de acordo com os progressos realizados no modelo multidimensional da qualidade de vida proposto por Schalock e Verdugo. Neste modelo multidimensional existem oito domínios (bem-estar físico, bem-estar emocional, bem-estar material, relações interpessoais, inclusão social, desenvolvimento pessoal, autodeterminação e direitos) que, no seu conjunto, constituem o conceito de qualidade de vida (Shalock; Sánchez; MarCnez; Alonso; 2008).

Na área sénior é aplicada a **Escala GENCAT** aos utentes ERPI, CDI e SAD, com o objetivo de avaliar as capacidades cognitivas, bem como a qualidade de vida dos mesmos e, desta forma, permitir que os planos individuais sejam mais personalizados e adaptados às necessidades dos utentes, e avaliar os efeitos da intervenção.

4. EMPOWERMENT E QUALIDADE DE VIDA

Empowerment é uma palavra que, traduzida de forma literal, significa “dar poder”, “fortalecer”. A definição adotada pelo CAPP para o *empowerment* implica a sua compreensão como um processo através do qual se incentiva o exercício da vontade própria de uma forma positiva e com o respeito pelas regras estabelecidas, implicando uma atitude constante de reforço de competências de decisão, de maneira a fortalecer a capacitação, a emancipação e a autonomia.

O *empowerment* baseia-se em quatro pilares:

Poder: dar poder às pessoas delegando autoridade e responsabilidade, dando-lhes importância e confiando, dando-lhes liberdade e autonomia de ação;



CAPP



Assurance
In Social Services



Eco-Escolas

Modelo de Qualidade de Vida

Motivação: proporcionar motivação às pessoas para incentivá-las continuamente. Isso significa reconhecer o bom desempenho, recompensar os resultados, permitir que as pessoas participem dos resultados do seu trabalho e festejem o alcance das metas;

Desenvolvimento: dar recursos às pessoas em termos de capacitação e desenvolvimento pessoal e social. Isso significa treinar continuamente, proporcionar informações e conhecimentos;

Liderança: proporcionar liderança na organização. Isso significa orientar as pessoas, definir objetivos e metas, abrir novos horizontes, avaliar o desempenho e proporcionar retroação.

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), o *empowerment* surge como “um processo contínuo, no qual os indivíduos e/ou comunidade adquirem e ganham confiança, autoestima, compreensão e poder necessário para articular os seus interesses, seguros que essas ações são tomadas para as próprias pessoas se prepararem e ganharem controlo nas suas vidas. O *empowerment* é transversal às diferentes dimensões do modelo de qualidade de vida e parte da ideia de dar às pessoas o poder, a liberdade e a informação que lhes permitem tomar decisões e participar ativamente na organização.”

Na definição mais aceite, o *empowerment* é um processo multidimensional através do qual as pessoas ganham controlo sobre as suas próprias vidas. Tal controlo pode ser visto em três perspetivas:

- a) Influenciar o pensamento dos outros (poder sobre);
- b) Tomar decisões e fazer escolhas (poder para);
- c) Resistir ao poder ilegítimo de outros (poder de).

O *empowerment* torna-se assim um conceito-chave para alimentar a multidimensionalidade do nosso modelo de QV.

Os domínios do nosso modelo de QV já apresentados contribuem diretamente para capacidade de *empowerment* dos utentes. O *empowerment* é considerado pela Instituição como um objetivo relevante, de modo a possibilitar aos utentes todos os meios necessários para manifestarem as suas necessidades, expectativas, interesses e acima de tudo possam cumprir com os seus deveres e reivindicar, se necessário, os seus direitos. É objetivo do Modelo de atuação do CAPP, proporcionar aos utentes, condições para um desenvolvimento harmonioso, participativo, saudável, informado e feliz, dando-lhes voz própria e um papel ativo enquanto cidadão. O *empowerment* é visto por todos como um processo de capacitação dos utentes para a construção da sua autonomia.

O *empowerment* na criança e adolescente

Toda a criança tem voz própria e um papel ativo a desempenhar na construção de um mundo social.

O CAPP comunga da ideia partilhada pela OMS (1996), que refere como principal objetivo para o desenvolvimento nacional o enriquecimento das gerações mais novas com conhecimentos e recursos que lhes permitam entender as suas necessidades humanas básicas e crescer com todo o seu potencial. Assim sendo, pretendemos desde cedo incluir e dar voz às crianças nos processos de tomada de decisão sobre aquilo que lhes diz respeito.

Segundo vários estudiosos, o desenvolvimento humano efetivo só pode existir se for garantido que cada criança obtém o melhor acompanhamento e encaminhamento possível nos primeiros anos de vida, se se acautelar que cada criança recebe uma educação básica de boa qualidade, reconhecendo-se o seu papel ativo na construção da sua própria aprendizagem e do mundo, e se forem dadas aos adolescentes todas as oportunidades de desenvolverem plenamente as suas capacidades e participarem ativamente na sociedade.

O *empowerment* pode ser usado nas crianças e adolescentes de forma a estimular as suas mentes, criatividade, capacidades e entusiasmo para participarem nas suas comunidades.

Toda a atuação da nossa Instituição tem como principal objetivo facilitar o desenvolvimento de conhecimentos, atitudes e comportamentos que conduzam as crianças e adolescentes a refletir, observar, discutir e questionar o que os rodeia, assim como os problemas com que se deparam no dia-a-dia. Assim, a partir desse processo, as crianças poderão tornar-se mais confiantes em si próprias e nos seus julgamentos, sentirem-se mais seguras na tomada de decisões, acreditarem na sua inter-relação com os outros e fazerem escolhas saudáveis.

O *empowerment* no idoso

Ser idoso não retira à pessoa a capacidade de exercício dos seus direitos. A fragilidade que frequentemente motiva a opção pela ingressão num lar ou centro de dia, ou até mesmo a necessidade de apoio domiciliário não deve diminuir o utente, antes alertar-nos para a necessidade de lhe assegurar o seu exercício. É de suma importância para o bem-estar emocional e físico dos utentes terem oportunidade de fazer escolhas e de tomar decisões. Se assim não for, limita-se a autonomia violando-se o princípio do respeito pela pessoa e a sua autodeterminação.

Tal como é afirmado no Manual de boas práticas: Um guia para o acolhimento residencial das pessoas mais velhas (Lisboa: Instituto da Segurança Social, I.P.) o idoso deve ser encorajado, seja qual for a sua condição dentro da Instituição, “a decidir, tanto quanto possível, o que querem comer



CAPP



Assurance
In Social Services



Eco-Escolas

e quando, o que fazer ao longo do dia, o que querem vestir, a hora a que se querem deitar ou levantar”. Por outro lado, devemos criar condições para minimizar riscos como “a perda de identidade, vínculos afetivos, desenraizamento, receio de mudança, tendência a rejeitar a integração, Auto-culpabilização ou sensação de estar a sofrer uma punição”.

Assim sendo, o CAPP atua no setor da terceira idade no sentido de promover a participação ativa dos utentes nas decisões da sua vida e até da comunidade a que pertence, para o seu bem-estar global. Poder exprimir-se perante um grupo, fazer-se ouvir, defender os seus interesses e do grupo e envolver-se na dinâmica comunitária, são aspetos essenciais para o seu crescimento pessoal e para a sua satisfação enquanto utente da Instituição.

Promoção do *Empowerment* dos Utentes

- Promover a autonomia e diminuição da vulnerabilidade;
- Incentivar o desenvolvimento de consciência crítica/tomada de decisão;
- Reforçar a responsabilidade e controlo sobre a própria vida;
- Dar voz ativa;
- Incentivar a criação e desenvolvimento de objetivos e interesses;
- Capacitar para a defesa dos direitos e cumprimento dos deveres;
- Incentivar a utilização dos diferentes mecanismos de facilitação individual e coletivos do *empowerment* disponíveis na Instituição.

Promoção do *Empowerment* na Instituição

- Planeamento Estratégico baseado em políticas de *empowerment*, potenciadoras de envolvimento e participação de todas as partes interessadas;
- Promoção de atitudes, técnicas, atividades e respostas que visem a autonomia e participação ativa dos utentes;
- Definição de um Plano Individual centrado nas necessidades, expectativas e potencialidades do utente;
- Garantia do desenvolvimento de competências promotoras de *empowerment* junto dos colaboradores e de toda a comunidade do CAPP (ex: sensibilização, formação, treino de competências).



CAPP



Assurance
In Social Services



Eco-Escolas

Modelo de Qualidade de Vida

O CAPP funciona com instrumentos específicos para que os utentes melhorem o *empowerment*.

Ao nível coletivo, o planeamento dos serviços e atividades é realizado com a participação dos utentes. É com base nas suas escolhas que a maioria das atividades desenvolvidas são executadas ao longo do ano. São exemplos disso as Assembleias de Utentes realizadas pelas crianças do CATL e os idosos, intituladas “A Vez e a Voz dos Utentes”, a participação e decisão nas atividades a desenvolver nas respetivas Respostas Sociais e as festas desenvolvidas por utentes e familiares (ex: Festa de Natal e Festa de Final de Ano), os Inquéritos de Satisfação, as Sugestões/Reclamações, entre outros.

O Presidente da Direção

Pampilhosa, ____ de _____ de 2018