



Manual de Procedimentos

Emergência Social/Insalubridade

CMA-DIS
2011

1. Fundamentação da intervenção



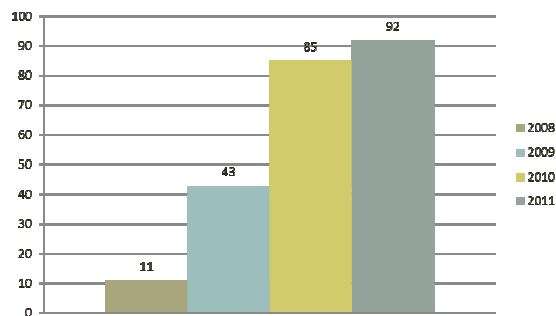
- *Uniformizar procedimentos e práticas de intervenção em articulação com diferentes parcerias, quer internas quer externas, numa lógica de rentabilização de recursos para uma melhor resposta adequada e eficaz às situações sociais que advêm da Emergência Social/Insalubridade no Município da Amadora.*

Conceito de Emergência Social



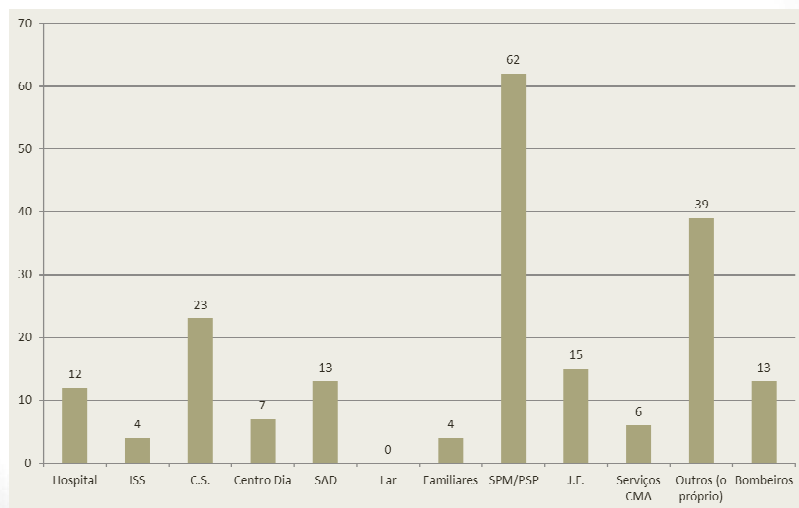
- *“situações de pessoas idosas, isoladas com problemas do foro psíquico e mental que vivem em situações de insalubridade (habitações degradadas, parcas condições sanitárias, acumulação de lixo, existência de parasitas entre outras), sem suporte familiar e que ponham em risco a sua própria vida bem como a de terceiros” e ainda “situações de pessoas com problemas do foro psíquico e mental diagnosticadas a nível clínico, que vivam em situação de insalubridade (habitações degradadas, acumulação de lixo entre outras) sem suporte familiar e que ponham em risco a sua própria vida bem como a de terceiros”*

N.º de Sinalizações



Observação: Os dados de 2011 são referentes apenas até final do mês de Setembro de 2011

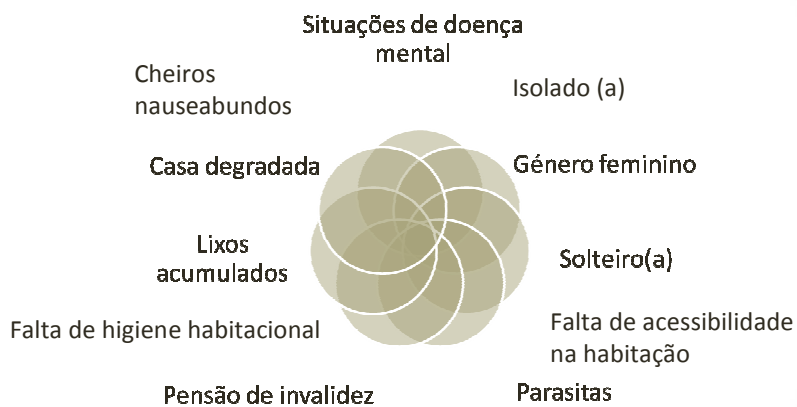
Entidades que referenciam 2010/2011



Características do utente de Emergência Social



Características do utente de Insalubridade



Freguesias com maior número de sinalizações/Intervenções



| 2010 | 2011 |
|-----------------|------------------|
| Brandoa (N=17) | Brandoa (N=14) |
| Damaia (N=16) | Damaia (N=13) |
| Mina (N=12) | Reboleira (N=16) |
| Venteira (N=10) | Venteira (N=16) |

I. Modelo de intervenção



Competências e funções das entidades envolvidas no Projecto Emergência social/ Insalubridade

| Entidades | Competências/funções |
|----------------------|--|
| Município da Amadora | <ul style="list-style-type: none">• Assegurar a coordenação e avaliação do Projecto Emergência Social/ Insalubridade;• Assegurar as reuniões mensais do Grupo de Trabalho;• Assegurar a monitorização do Projecto Emergência Social /Insalubridade;• Recepcionar sinalizações de situações de emergência social e/ou insalubridade;• Disponibilizar técnicos de serviço social e psicossocial para assegurar o atendimento especializado;• Efectuar o acompanhamento psicossocial de acordo com a metodologia SAAI/Gestor de Caso;• Participar na desinfeção (Divisão Municipal de Veterinária Municipal);• Proceder à recolha de animais domésticos (Divisão de Veterinária Municipal);• Promover a articulação e acompanhamento por parte do Serviço de Polícia Municipal;• Promover a articulação e acompanhamento por parte da Divisão de Habitação e Realojamento e da Divisão de Gestão Social do Parque Habitacional Municipal;• Proceder à remoção de lixos pela Divisão de Serviços Urbanos;• Proceder a limpezas domésticas, realização de pequenas obras de reparação/adaptação nos domicílios no âmbito do Projecto Oficina Multiserviços (Protocolo estabelecido com a EIPDA); |

I. Modelo de intervenção



| | |
|---|---|
| ISS.IP – Centro Distrital da Segurança Social de LX | <ul style="list-style-type: none">• Assegurar a presença nas reuniões de equipa;• Proceder ao acolhimento em regime temporário ou permanente de acordo com as vagas existentes para o efeito das situações de emergência;• Proceder à articulação e acompanhamento de situações;• Avaliar a atribuição de apoios sociais;• Participar na desinfeção (Divisão Municipal de Veterinária Municipal); |
| ACES – VII Amadora | <p>Delegação de Saúde Pública</p> <ul style="list-style-type: none">• Vistoria de saúde pública/ psíquico e posterior sinalização;• Verificação do estado de saúde;• Mandado de condução à urgência psiquiátrica;• Requerimento dirigido ao Procurador do Ministério Público para internamento ou observação médica compulsiva. <p>Outros Serviços</p> <ul style="list-style-type: none">• Acompanhar as situações em termos clínicos;• Enquadrar um médico nas visitas domiciliárias, sempre que a situação o justifique;• Encaminhar para serviços de tratamento e acompanhamento especializado. |

I. Modelo de intervenção



| | |
|---------------------|---|
| HFF | <ul style="list-style-type: none">• Proceder ao acompanhamento clínico especializado e de urgência geral;• Fazer acompanhamento ao nível psiquiátrico e da neurologia e na gestão do processo social. |
| Juntas de Freguesia | <ul style="list-style-type: none">• Assegurar a presença nas reuniões do Grupo Trabalho;• Sinalizar situações e accionar recursos próprios no âmbito do seu território;• Elaborar relatórios de acompanhamento no final de cada acção estabelecida no contrato familiar; |
| Instituições | <ul style="list-style-type: none">• Proceder ao acompanhamento e gestão das situações ao nível de respostas de SAD, LAR, Centro de Dia;• Sinalizar situações e accionar recursos próprios;• Disponibilizar um técnico com vista a acompanhar as famílias sinalizadas pelo gestor de caso;• Apoiar os gestores de caso no cumprimento do contrato familiar;• Elaborar relatórios de acompanhamento no final de cada acção estabelecida no contrato familiar;• Assegurar presença nas reuniões de equipa/Grupo de Trabalho |
| PSP e AHBVA | <ul style="list-style-type: none">• Sinalizar situações e accionar recursos;• Proceder ao apoio na intervenção de acordo com as competências institucionais |

2. Objectivos



- Intervir eficazmente nas situações de emergência social;
- Uniformizar os procedimentos;
- Rentabilizar os recursos;
- Evitar a duplicação da intervenção sobre o mesmo indivíduo/família;

3. Metodologia



Constituição de um **grupo de trabalho para situações de emergência social/insalubridade**, cujas funções são:

- a) Analisar as situações sociais sinalizadas por Instituições/Serviços do Município;
- b) Realização de reuniões de discussão de casos;
- c) Definir um gestor de caso/SAAI em termos sociais para acompanhar a situação dentro da rede de parceiros, em reuniões trimestrais;
- d) Accionar os recursos necessários para a resolução da mesma;
- e) Efectuar o levantamento de necessidades de formação nesta área e realizar acções de formação contínua para os/as técnicos/as;
- f) Fomentar participação activa dos utentes no processo de mudança

3. Metodologia



Grupo de trabalho

- CMA – DIS
- ACES – Amadora VII
- Entidade que sinaliza (PSP – Policiamento de Proximidade, IPSS, Bombeiros, HFF, ISS, SPM).
- Junta de freguesia – interlocutora no NE CLAS

- Reuniões periódicas afim de devolver informação ao Núcleo Executivo do CLAS.
- Apresentação anual de resultados em sessão plenária do CLAS.

4. Canais de Comunicação

Sinalização



- A recepção é feita na **Câmara Municipal da Amadora – Divisão de Intervenção Social**, por **parceiros** ou por **municípios**, via **telefone, e-mail, petição ou fax**.

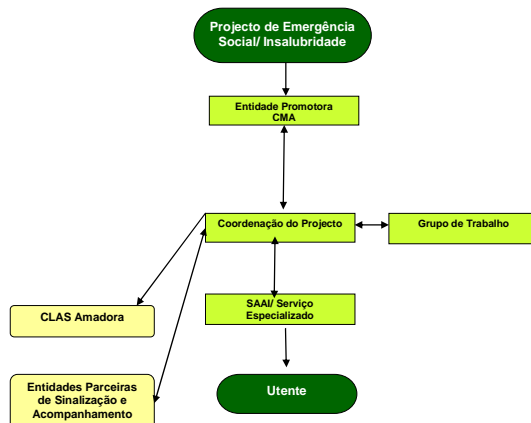
- **Ficha de sinalização**

4. Canais de comunicação

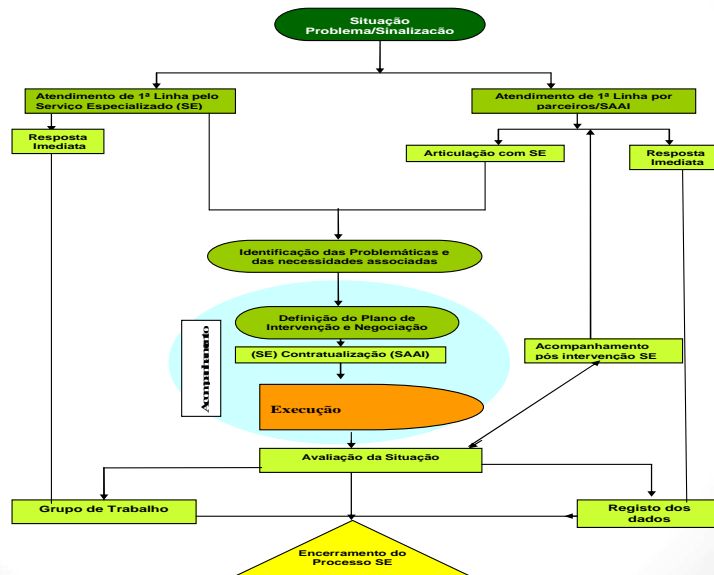
Acompanhamento da situação



Fluxograma de Comunicação



II. Modelo de Intervenção – Fluxograma de Intervenção



3. Operacionalização do Projecto



3.1. Pós-sinalização: V.D. até um máximo de 15 dias

- A recepção da Situação Problema/Sinalização para o SE pode ser direccionado para um dos seguintes níveis:

Atendimento de 1ª Linha pelo Serviço Especializado (SE)
Equipa Técnica do Projecto

Atendimento de 1ª Linha por parceiros/SAAI
Rede de parceiros ao nível da freguesia

3. Operacionalização do Projecto



3.2. Resposta Imediata

3.3. Identificação das problemáticas e das necessidades

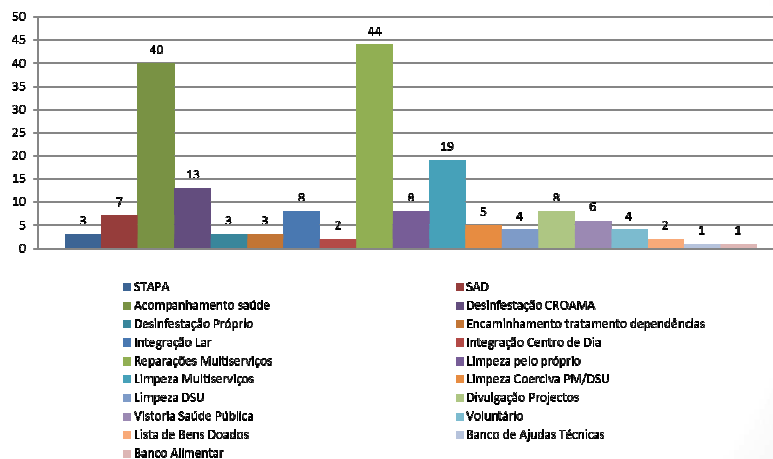
3.4. Acompanhamento

Tipos de Apoio



| Tipo de apoio | Procedimento | Responsável |
|---|--|---|
| Apoio económico da Segurança Social e Fundo de Coesão CMA | Complemento Solidário por Idoso, Complemento de dependências, acção social, Rendimento Social de Inserção Pensão Social, Invalidez; Apoio Judiciário | Gestor/a de Caso |
| Apoio na satisfação de necessidades básicas (alimentação, vestuário) | Articulação com as entidades particulares com capacidade para prestar apoio na satisfação de necessidades básicas | Gestor/a de Caso Na ausência será efectuado pelo Serviço Especializado |
| Apoio na procura de entidades que prestem respostas sociais específicas | Articulação com as entidades particulares com competência e capacidade para prestarem a resposta social necessária (SAD; CD; MULTISERVIÇOS, BLVA, STAPA, Ajudas técnicas, cartão 65 +, Linha de Saúde, Psiquiatria, Centro Saúde, Tribunal, Autoridade de Saúde Pública, PSP e AHBVA. Accionar serviços internos da CMA: SPM, DMV; DSU, DRPHP; DHR; DGSPHM; | Serviço Especializado |

Respostas accionadas





3. Operacionalização do Projecto



- 3.5. Definição do Plano de Intervenção e Negociação
- 3.6. Contratualização
- 3.7. Execução
- 3.8. Avaliação
- 3.9. Encerramento do processo
- 3.10. Acompanhamento pós-intervenção do SE
- 3.10. Grupo de Trabalho
- 3.11. Registo de dados

Circuitos de Intervenção



- Circuito da Intervenção na Emergência Social 
- Circuito da Intervenção na situação de insalubridade 

III. Avaliação do Projecto



| Avaliação | Objectivos | Indicadores | Tempo |
|-----------|---|--|--|
| Ex-Ante | Diagnóstico das situações e levantamento de necessidades e recursos | Nº de sinalizações; Inscrição na base de dados; Nº de entidades a envolver; | 15 dias após sinalização |
| On-going | Processo de intervenção: acompanhamento da situação | Nº de visitas realizadas; Nº de reuniões entre parceiros; Nº de recursos envolvidos; Nº de Contratos familiares | 2 a 3 meses para a 1ª linha de intervenção |
| Ex-post | Avaliação dos resultados | Nº de intervenções concluídas Nº de processos em curso e revisão. | Mensal Semestral Anual |

Conclusão



- Este manual de procedimentos pretende ser um Guia de Trabalho para a intervenção na área da Emergência Social/Insalubridade, permitindo uma abordagem holística.
- Reforçar o trabalho em parceria e a intervenção em rede, prosseguindo os objectivos da Rede Social
- Reduzir e prevenir o isolamento social