



guia de apoio

Modelo intervenção integrada

Concelho de Ourique

Guia de Apoio à Implementação do Modelo de Intervenção Integrada do Concelho de Ourique

Edição

ESDIME – Agência para o Desenvolvimento Local no Alentejo Sudoeste

Propriedade

Rede Social de Ourique

Coordenação da redacção | Vera Neca/ESDIME

Redacção

Ana Martins e Mara Piedade/Câmara Municipal de Ourique
Maria Clara Campos/Centro Distrital de Segurança Social de Beja
Maria do Céu Justino/Centro de Emprego de Ourique
Natália Canhestro/Centro de Saúde de Ourique
Paula Monteiro/ESDIME
António Batista/Consultor Externo

Julho de 2013

Concepção Gráfica | O Lado Esquerdo - editora

Tiragem | 35 exemplares

Impressão | Hábitos de Cor - Castro Verde

índice

Nota introdutória |5|

I. Modelo de Intervenção Integrada (MII) |7|

- Finalidade |8|
- Objectivos |8|
- Destinatários |9|
- Níveis de funcionamento |9|
 - Nível estratégico |9|
 - Nível operacional |9|
- Composição/estrutura de intervenção |10|
 - Coordenação |10|
 - Equipa permanente |11|
 - Equipa flutuante |12|
- Funções |13|
 - Técnica/o de referência |13|
 - Gestor/a de caso |14|

II. Metodologia de intervenção |15|

- Etapa 1 - Sinalização e encaminhamento para MII |15|
- Etapa 2 - Recolha do histórico da intervenção familiar |16|
- Etapa 3 - Atribuição da/o técnica/o de referência |16|
- Etapa 4 - Diagnóstico/aprofundamento do diagnóstico |18|
- Etapa 5 - Plano de intervenção da família |20|
- Etapa 6 - Acompanhamento da intervenção |21|
- Etapa 7 - Avaliação da intervenção |21|

III. Outras dimensões do funcionamento |23|

- Reuniões de equipa |23|
- Registo e partilha de informação |25|

IV. Respostas de transição |26|

V. Qualificação/formação das/os técnicas/os |27|

VI. Avaliação da implementação/funcionamento do MII |28|

VII. Casos omissos e alterações |29|

ANEXOS

- ANEXO I - Sistema de alerta |32|
- ANEXO II - Circuitos de articulação do MII |39|
- ANEXO III - Princípios éticos da intervenção do MII |46|
- ANEXO IV - Ficha de atendimento |51|
- ANEXO V - Declarações consentimento / não consentimento |53|
- ANEXO VI - Histórico da intervenção familiar |56|
- ANEXO VII - Diagnóstico/avaliação familiar - Registo de Entrevista |58|
- ANEXO VIII - Registo de sessões |66|
- ANEXO IX - Relatório de avaliação diagnóstica da família |67|
- ANEXO X - Plano de intervenção familiar |68|
- ANEXO XI - Relatório de avaliação trimestral da família |70|
- ANEXO XII - Registo de atendimento/intervenções |73|
- ANEXO XIII - Ficha síntese de reunião |74|
- ANEXO XIV - Avaliação periódica da implementação/funcionamento do MII |75|
- ANEXO XV - Cartão de registo de marcações |78|

Nota introdutória

A crescente complexidade das necessidades e problemáticas sociais implica um conjunto de novas respostas e abordagens que contribuam de forma efectiva para a autonomia das famílias abrangidas por este modelo.

O Modelo de Intervenção Integrada, adiante designado por MII, pressupõe o desenvolvimento de uma metodologia de intervenção apoiada numa perspectiva sistémica, que articule o trabalho desenvolvido pelas diferentes áreas de intervenção social (acção social, saúde, emprego/formação, educação e habitação) capaz de evitar a sobreposição de intervenções e promover a eficácia das respostas.

A implementação do MII envolve as entidades parceiras que actuam na área da intervenção social e que acompanham as famílias do Concelho de Ourique, sobretudo aquelas que se encontram em risco ou situação de pobreza e/ou exclusão social.

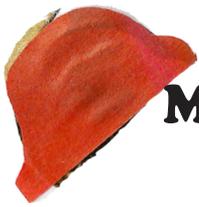
O Guia de Apoio à Implementação do MII resulta do trabalho desenvolvido através do Eixo 2 - Intervenção Familiar e Parental, do Projecto ORIKA-TE - Contrato Local de Desenvolvimento Social do Concelho de Ourique, tendo sido aprovado no Conselho Local de Acção Social de Ourique, adiante designado por CLASO, em Fevereiro de 2012.



Este projecto, que decorreu entre 6 de Maio de 2009 e 5 de Maio de 2012, foi promovido pela Câmara Municipal de Ourique e coordenado pela Esdime - Agência para o Desenvolvimento Local no Alentejo Sudoeste, no âmbito do Programa Contrato Local de Desenvolvimento Social, do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

O documento publicado é uma versão revista em Outubro de 2012 pela equipa permanente do MII, constituída pelas representantes da Câmara Municipal de Ourique, Centro de Emprego de Ourique, Centro de Saúde de Ourique, Centro Distrital de Segurança Social de Beja e Esdime. A presente versão foi aprovada em CLASO em Fevereiro de 2013.





Modelo de Intervenção Integrada

O MII consiste num conjunto de procedimentos organizados, sistematizados, com propostas de trabalho flexíveis e transformáveis.

O referido modelo implica:

- Ajustar as práticas e processos de cada entidade;
- Reorganizar as formas de afectação dos recursos para a intervenção;
- Incorporar uma linguagem e abordagens técnicas comuns;
- Diagnosticar em tempo real as necessidades;
- Planear um conjunto de respostas e intervenções adequadas e com maior capacidade de produzir mudanças;
- Aumentar a probabilidade de sucesso da intervenção e respectiva diminuição dos seus custos.

Esta metodologia rege-se pelos princípios da decisão e resolução partilhadas, da abordagem multidimensional, territorializada e pelo trabalho em parceria. Implica uma coordenação entre as várias instituições com intervenção local, de modo a promover uma actividade integrada, conjugando sinergias e recursos, evitando sobreposições ao nível da intervenção dos serviços e facilitando o acompanhamento da família, numa lógica de intervenção planeada e coerente entre todos os parceiros e serviços intervenientes.



Finalidade

A implementação do MII tem como finalidade:

- Criar condições para disponibilizar às famílias beneficiárias respostas integradas, multidisciplinares, flexíveis e transformáveis, que respondam de forma efectiva às necessidades diagnosticadas;
- Qualificar a intervenção social desenvolvida no Concelho de Ourique através de parcerias efectivas entre as entidades intervenientes, de forma a desenvolver uma intervenção mais eficaz;
- Qualificar as/os técnicas/os que actuam na área da intervenção social, dotando-as/os de competências específicas.

Objectivos

O MII pretende planejar intervenções evolutivas e em continuidade, numa lógica de mudança orientada por sucessivos patamares de desenvolvimento e autonomização, estruturadas numa perspectiva técnica coerente e partilhada entre todos os intervenientes, que passam por:

- Elaborar/aprofundar o diagnóstico social das famílias beneficiárias, através da identificação de capacidades/recursos para a mudança e das problemáticas existentes;
- Definir e implementar planos de intervenção flexíveis e ajustáveis, adequados às problemáticas identificadas tendo em conta os recursos e capacidades existentes;



- Criar um conjunto de respostas de transição, em parceria com as instituições/empresas locais, que permita às/aos beneficiárias/os, orientadas/os por um/a técnico/a, passar por novas experiências, em diferentes contextos;
- Contribuir para a autonomização das famílias/indivíduos.

Destinatários

São destinatárias do MII todas as famílias residentes no Concelho de Ourique, com necessidades de intervenção social identificadas.

Níveis de funcionamento

> **Nível estratégico**

O nível de funcionamento estratégico remete para a definição, aprovação e implementação de todos os aspectos relacionados com a organização e funcionamento do MII. Estes aspectos requerem a aprovação em plenário de CLASO.

> **Nível operacional**

O nível de funcionamento operacional remete para a aplicação dos procedimentos nas diferentes etapas definidas.





Composição/estrutura de intervenção

O MII assenta numa parceria de serviços e instituições que actuam no Concelho de Ourique, de forma a contribuir para uma melhor resposta às famílias beneficiárias. Cada serviço/instituição desempenha uma função diferenciada, de acordo com a sua especificidade, podendo assumir a coordenação ou integrar a equipa permanente e/ou a equipa flutuante.

> **Coordenação**

A coordenação do MII é decidida em CLASO, podendo ser assumida por qualquer uma das entidades parceiras, com assento no Núcleo Executivo da Rede Social de Ourique.

Compete à coordenação:

- Assegurar a aplicação dos procedimentos;
- Gerir e assegurar o acesso à informação;
- Assegurar a articulação com as entidades parceiras;
- Monitorizar o processo de implementação do MII;
- Assegurar o desenvolvimento das respostas de transição junto das famílias;
- Assegurar o processo de avaliação da implementação/funcionamento do MII.



> Equipa permanente

Equipa multidisciplinar, constituída por técnicas/os representantes das entidades parceiras com intervenção directa na família, em sectores estruturantes, nomeadamente, Segurança Social, Emprego, Saúde, Autarquia e Esdime enquanto entidade coordenadora do MII.

Compete à equipa permanente:

- Assegurar a participação em todos os níveis de funcionamento do MII;
- Definir e avaliar o processo de implementação do MII, no que se relaciona com questões estratégicas de articulação entre as entidades parceiras;
- Definir e avaliar o processo de funcionamento do MII, ao nível dos procedimentos a adoptar em cada etapa;
- Solicitar, sempre que necessário, a participação das/os técnicas/os da equipa flutuante;
 - Participar conjuntamente com as/os técnicas/os da equipa flutuante no trabalho a desenvolver com a família;
 - Proceder à sinalização das famílias, sempre que se verifiquem as condições constantes no Sistema de alerta (Anexo I)
- Promover/assegurar a operacionalização das respostas de transição;
- Assegurar, com a coordenação, o processo de avaliação da implementação/funcionamento do MII.



> Equipa flutuante

Equipa multidisciplinar, constituída por quadros especializados das entidades parceiras que, de acordo com as suas competências e áreas funcionais, podem ser chamados a colaborar na intervenção directa com as famílias.

Compete à equipa flutuante:

- Proceder à sinalização das famílias, sempre que se verifiquem as condições constantes no Sistema de Alerta (Anexo I);
- Participar, por solicitação da equipa permanente, nas reuniões de equipa relacionadas com a intervenção familiar;
- Prestar toda a informação necessária;
- Contribuir para a operacionalização das respostas de transição;
- Participar no processo de avaliação da implementação/funcionamento do MII.



Funções

> Técnica/o de referência

A/o técnica/o de referência é a/o que mantém uma relação “privilegiada” e de maior proximidade com a família. Esta função pode ser assumida por qualquer técnica/o da equipa permanente ou da equipa flutuante.

Compete à/ao técnica/o de referência:

- Participar nas reuniões de equipa para definir as etapas de intervenção no percurso da família;
- Aprofundar o diagnóstico da família;
- Assegurar a definição e execução do Plano de Intervenção da Família (Anexo X) gerindo os fluxos de informação entre esta e a equipa permanente;
- Orientar a família para os serviços/entidades, de acordo com as necessidades previstas no plano de intervenção, ou outras necessidades que venham a ser detectadas;
- Accionar os recursos existentes na comunidade, de forma a responder às necessidades diagnosticadas;
- Assegurar a avaliação da execução/resultados do plano de intervenção da família;
- Participar no processo de avaliação da implementação/funcionamento do MII.



> Gestor/a de caso

O/a gestor/a de caso deve supervisionar e monitorizar a execução objectiva do plano de intervenção ao longo das várias etapas. Esta função é assumida pela equipa permanente.

Compete ao/à gestor/a de caso:

- Direcção a intervenção tendo em conta os recursos, potencialidades e necessidades identificadas na família;
- Acompanhar o trabalho a desenvolver com a família, supervisionando/monitorizando a execução do Plano de Intervenção da Família (Anexo X) definido em equipa;
- Participar na avaliação/resultados do plano de intervenção da família.





Metodologia de intervenção

A metodologia de intervenção assenta num conjunto de etapas e procedimentos que permitem operacionalizar a intervenção do MII.



Etapa 1 - Sinalização/encaminhamento para o MII

A sinalização/identificação das famílias, no âmbito do MII, é feita de acordo com o sistema de alerta, pelas seguintes vias:

- Ⓞ Entidades com assento no CLASO
- Ⓞ Outras entidades idóneas em contacto com a família

>PROCEDIMENTO

- Proceder de acordo com o Circuito de Articulação (Anexo II) correspondente à sua entidade, sempre que se identifiquem os sinais constantes do Sistema de Alerta (Anexo I);
- Sinalizar a situação à coordenação do MII através da Ficha de Atendimento (Anexo IV).

Após a sinalização da situação à coordenação do MII, em reunião de equipa permanente, é designada/o a/o técnica/o responsável (de entre as/os técnicas/os da equipa permanente ou flutuante) pela realização do primeiro atendimento à família para obtenção do consentimento para intervenção do MII (Anexo V).

- Com consentimento → Inicia processo de intervenção pelo MII
- Sem consentimento → Não inicia processo de intervenção pelo MII





Etapa 2 - Recolha do histórico da intervenção familiar

Compete à equipa permanente a recolha de informação sobre a intervenção desenvolvida com a família, pelos vários serviços, até ao momento da sinalização.

>PROCEDIMENTO

- Registrar em documento próprio toda a informação, que as/os técnicas/os envolvidas/os possuem acerca da família (Anexo VI);
- Enviar à coordenação do MII para análise em reunião de equipa permanente, no prazo máximo de 5 dias úteis antes da realização da reunião.



Etapa 3 - Atribuição da/o técnica/o de referência

A designação da/o técnica/o de referência é efectuada com base no histórico da família e no relacionamento estabelecido com a mesma.

>PROCEDIMENTO

- Atribuir a/o técnica/o de referência em reunião de equipa permanente, tendo em conta a(s) problemática(s) identificada(s) e a existência de um relacionamento empático/de proximidade técnica/o-família. Nas famílias sem histórico de intervenção, deverá ser tido em conta, para além dos dois critérios enunciados, o número de famílias por técnica/o, devendo assumir esta função a/o técnica/o que tiver menor número de famílias atribuídas no momento.



Sempre que seja necessário proceder à reatribuição de nova/o técnica/o de referência, independentemente do motivo (cessação das funções da/o anterior técnica/o, indisponibilidade, sobreposição de funções, incompatibilidade com a família ou qualquer outro impedimento), cabe à equipa permanente assegurar o seguinte:

>PROCEDIMENTO

- Identificar nova/o técnica/o de referência em reunião de equipa permanente, tendo em conta os critérios já definidos - a(s) problemática(s) identificada(s), a existência de um relacionamento empático/de proximidade técnica/o-família e o número de casos atribuídos por técnica/o;
- Agendar uma sessão entre a família e a/o anterior técnica/o de referência para apresentação fundamentada da necessidade de alteração e verificação da aceitação da família, ou entre a família e a coordenação, quando a/o anterior técnica/o cessou funções. Nesta sessão deverá ser obtido o consentimento, sem o qual cessará a intervenção;
- Agendar com a família sessões/entrevista/visitas domiciliárias para dar continuidade ao apoio prestado, da responsabilidade da/o técnica/o de referência, seguindo de acordo com a etapa da intervenção familiar, os procedimentos definidos nas etapas 4, 5, 6 e/ou 7.

>NOTA

- ② A equipa permanente deverá ter em conta a situação familiar, sendo que em situações consideradas de maior urgência, e a título excepcional, pode dispensar-se o envio de carta registada à família, assegurando que a sessão para apresentação fundamentada da alteração/reatribuição de técnica/o e a apresentação da/o mesma/o à família seja efectuada no mesmo momento.



- Ⓢ A/o técnica/o de referência deverá, ao iniciar a intervenção com a família, obrigatoriamente, informar a mesma sobre os Princípios Éticos da Intervenção do MII (Anexo III), documento no qual constam os critérios de confidencialidade e partilha de informação.



Etapa 4 - Diagnóstico/profundamento do diagnóstico

O diagnóstico é da responsabilidade da/o técnica/o de referência e deverá abordar a dimensão familiar, social e económica da família, tendo em vista a identificação de necessidades, recursos/potencialidades, e respectiva proposta de intervenção.

>PROCEDIMENTO

- Articular com a coordenação a disponibilidade para a realização da primeira sessão, cabendo à coordenação do MII convocar a família, através de carta registada;
- Agendar com a família sessões/entrevista/visitas domiciliárias para a realização do diagnóstico;
- Registrar em documento próprio (Anexo XV) e entregar à família, todos os agendamentos efectuados;
- Informar a coordenação sempre que ocorram duas faltas consecutivas, cabendo a esta comunicar à entidade que sinalizou a família e efectuar nova convocatória em articulação com a/o técnica/o de referência;
- Registrar em documento próprio a informação recolhida (Anexo VII);
- Finalizar o diagnóstico no prazo máximo de 45 dias úteis a contar da data da primeira sessão com a família;



- Elaborar e enviar às/aos técnicas/os da equipa permanente o Relatório de Avaliação Diagnóstica Familiar (Anexo IX) e a proposta de Plano de Intervenção da Família (Anexo X) definida com a família, no prazo de 5 dias úteis antes da reunião de equipa;
- Apresentar/analisar, em reunião, as problemáticas identificadas e a proposta de intervenção com vista à formalização do Plano de Intervenção da Família (Anexo X).

>NOTAS

- ② O diagnóstico/aprofundamento do diagnóstico a realizar no âmbito do MII, tem como objectivo principal averiguar a condição familiar, social e económica da família/indivíduo e não o seu estado de saúde mental/psíquico. Desta forma, não é aconselhado o uso de meios complementares de diagnóstico que tenham como objectivo avaliar estas dimensões. No entanto, considerando a sua importância, caso a/o técnica/o suspeite de alguma alteração mental/psíquica em algum elemento da família, tal deverá ser discutido em reunião de equipa e, se necessário, proceder ao seu encaminhamento para técnicas/os com competências específicas na área.
- ② Áreas de intervenção que dependam da mobilização de recursos por parte de outras entidades deverão ser analisadas previamente em reunião de equipa, antes de serem consideradas na elaboração da proposta de plano de intervenção.





Etapa 5 - Plano de intervenção da família

A definição do Plano de Intervenção da Família (Anexo X) implica a diferenciação de papéis entre as/os técnicas/os e requer aprovação em reunião de equipa permanente. É fundamental definir a responsabilidade que cada técnica/o deve assumir na operacionalização do plano de intervenção.

O plano de intervenção da família deverá reflectir uma perspectiva de mudança no sentido da autonomização da família/indivíduo, pelo que terá de identificar as áreas prioritárias de intervenção, o tipo de acções a desenvolver, os indicadores de avaliação e a figura âncora na rede de relações familiares.

>PROCEDIMENTO

- Elaborar em conjunto com a família a proposta de plano de intervenção (formalizado em documento próprio - Anexo X);
- Enviar, no prazo máximo de 5 dias úteis prévios à realização da reunião de equipa - permanente e flutuante -, o respectivo plano, com vista à sua análise e validação;
- Comunicar à família/indivíduo eventuais propostas de alteração, efectuadas em reunião de equipa, validando as mesmas com a família;
- Informar as equipas envolvidas - permanente e flutuante - sobre o resultado final do plano de intervenção da família.





Etapa 6 - Acompanhamento da intervenção

A operacionalização do plano de intervenção da família requer o acompanhamento por parte da/o técnica/o de referência e do/a gestor/a de caso.

>PROCEDIMENTO

- Realizar sessões (técnica/o e família) para acompanhamento/ execução das acções previstas no plano de intervenção, sendo que a sua periodicidade varia em função das necessidades da família;
- Registrar em documento próprio (anexo XV) e entregar à família, todos os agendamentos efectuados;
- Proceder ao registo de todas as sessões, utilizando para o efeito documento próprio (Anexo VIII);
- Informar a coordenação sempre que ocorram duas faltas consecutivas, cabendo a esta comunicar à entidade que sinalizou a família e efectuar nova convocatória em articulação com a/o técnica/o de referência.



Etapa 7 - Avaliação da intervenção

A avaliação pretende medir a eficácia e eficiência do plano de intervenção, com o objectivo de analisar os resultados obtidos e, se necessário, reformular a intervenção.



>PROCEDIMENTO

- Proceder à avaliação contínua do plano, sendo que em cada sessão a/o técnica/o de referência deverá efectuar um balanço e o respectivo registo das acções;
- Elaborar em conjunto com a família a avaliação trimestral da intervenção (formalizado em documento próprio - Anexo XI);
- Enviar, no prazo máximo de 5 dias úteis prévios à realização da reunião de equipa, o respectivo relatório;
- Analisar, em reunião de equipa permanente, o Relatório de Avaliação Trimestral da Família (Anexo XI).





Outras dimensões do funcionamento

O MII é operacionalizado através da dinamização das equipas permanente e flutuante. Requer:

- Ⓜ Um trabalho contínuo e efectivo de avaliação e redefinição das normas e procedimentos;
- Ⓜ Uma intervenção com novas famílias sinalizadas;
- Ⓜ O desenvolvimento de respostas de transição;
- Ⓜ A formação de técnicas/os, entre outros aspectos.

Reuniões de equipa

1. REUNIÕES PARA DISCUSSÃO DO PERCURSO DA FAMÍLIA (equipa permanente e técnicas/os da equipa flutuante com intervenção na família em acompanhamento)

>PROCEDIMENTO

- Assegurar a realização de uma reunião a decorrer na primeira terça-feira de cada mês. Esta periodicidade pode ser alterada, pela equipa permanente, em função das necessidades sentidas;
- Enviar, via e-mail, para a coordenação, a informação considerada relevante por cada técnica/o;
- Enviar, via e-mail, a ordem de trabalhos, elaborada pela coordenação a todas/os as/os técnicas/os com intervenção na família, até 5 dias úteis antes da realização da reunião.



2. REUNIÕES DE EQUIPA PERMANENTE - visam o ajustamento, definição e validação dos procedimentos e instrumentos, de acordo com as necessidades de funcionamento identificadas pelas/os técnicas/os.

>PROCEDIMENTO

- Assegurar a realização de uma reunião, a decorrer na terceira terça-feira de cada mês. Esta periodicidade pode ser alterada, pela equipa permanente, em função das necessidades sentidas;
- Enviar via e-mail, a ordem de trabalhos elaborada pela coordenação, a todas/os as/os técnicas/os da equipa permanente, até 5 dias úteis prévios à realização da reunião;

3. OUTRAS REUNIÕES - Sempre que se justifique, as/os técnicas/os pertencentes às equipas permanente e flutuante poderão propor à coordenação reuniões de carácter extraordinário.

>NOTA

- Ⓢ Em todas as reuniões realizadas, deverá ser lavrada uma acta de acordo com o documento definido para o efeito (Anexo XIII), a enviar posteriormente a todas/os as/os técnicas/os para aprovação na reunião seguinte.



Registo e partilha de informação

A implementação da metodologia de intervenção integrada requer um sistema organizado, regulado e protegido de partilha de informação.

>PROCEDIMENTO

- Criar um processo para cada família, pela/o técnica/o de referência, no qual constem todos os documentos preenchidos no seguimento da operacionalização do percurso da família (desde a sinalização à avaliação e replanificação de acções);
- Comunicar aos restantes elementos da equipa permanente a informação necessária à definição do plano de intervenção da família, respeitando a confidencialidade do processo;
- Efectuar o registo de todos os contactos estabelecidos com a família em documento próprio (Anexo VIII);
- Enviar à coordenação, até ao dia 10 de cada mês, o documento Registo de Atendimentos/Intervenções (Anexo XII), de forma a manter actualizado e compilado num documento único, o histórico da intervenção familiar.

>NOTA

Ⓢ A implementação da metodologia de intervenção integrada requer ainda a definição da informação a partilhar e a receber, relativa a famílias alvo de intervenção de outros organismos, designadamente Comissão de Protecção de Crianças e Jovens, Intervenção Precoce, entre outras.

A operacionalização desta articulação, tendo em conta as questões legais e especificidades de cada organismo/entidade, necessitam de aprofundamento, pelo que devem ser definidas.

Todas as decisões a tomar sobre esta matéria, deverão ser posteriormente apresentadas e aprovadas no CLASO.





Respostas de transição

As respostas de transição são um conjunto de medidas que funcionam como plataformas de apoio à mudança da família/indivíduo, devendo para isso ser ajustadas ao perfil de cada família/indivíduo, de acordo com a plataforma das respostas de transição do concelho de Ourique. As respostas de transição devem proporcionar à família/indivíduo um conjunto de experiências que permitam o desenvolvimento de competências em contexto real e com tutoria, sendo que as entidades parceiras desempenham um papel fundamental no desenvolvimento destas respostas.

As respostas de transição devem, obrigatoriamente, fazer parte do plano de intervenção da família.

>PROCEDIMENTO

- Diligenciar/negociar, junto das entidades parceiras a integração dos indivíduos nas respostas de transição, cabendo esta função à/ao técnica/o de referência, com o apoio da equipa permanente ou coordenação;
- Contratualizar com a família e a entidade a operacionalização das respostas de transição;
- Garantir a avaliação dos resultados.





Qualificação/formação das/os técnicas/os

As/os técnicas/os que intervêm directamente com a família, ao longo de todo o processo, deverão possuir formação na área das ciências sociais e humanas, ou possuir experiência profissional relevante, que assegure o desempenho das funções atribuídas no âmbito do MII. As funções a desempenhar deverão respeitar os princípios éticos e morais da intervenção social, nomeadamente, o respeito pela dignidade e direitos da pessoa, responsabilidade, integridade, beneficência e não-maleficência, consentimento informado, privacidade e confidencialidade e ainda o relacionamento profissional e empático.

As/os técnicas/os devem, sempre que possível e necessário, aperfeiçoar competências técnicas específicas, através da participação em acções de formação contínua, participação em seminários, conferências, partilha de experiências com técnicas/os de outros projectos, e outros eventos que proporcionem o contacto com informação privilegiada na área da intervenção integrada com famílias.

Cabe à coordenação do MII, sempre que se considere necessário, organizar a realização de momentos de formação, de forma a contribuir para o enriquecimento técnico e humano das entidades parceiras intervenientes.

>NOTA

- Ⓢ Todas/os as/os técnicas/os intervenientes no processo de intervenção com famílias no âmbito do MII, deverão actuar em consciência de acordo com as suas competências técnicas específicas, sendo que, sempre que a intervenção se direcciona para além das mesmas, deverão encaminhar a família/indivíduo para técnicas/os com competências adequadas.





Avaliação da implementação/ funcionamento do MII

O processo de implementação/funcionamento do MII será sujeito a um processo de avaliação periódica, com o objectivo de aferir a eficácia, eficiência e impacto da execução do mesmo.

Cabe à coordenação e equipa permanente assegurar o processo de avaliação do MII, o que pressupõe a definição do modelo de avaliação do MII, de acordo com as etapas definidas em documento próprio (Anexo XIV)

>PROCEDIMENTO

- Efectuar a avaliação semestral do processo de implementação/funcionamento, respeitando o funcionamento normal do CLASO;
- Assegurar a criação dos instrumentos de avaliação;
- Dinamizar outros momentos de avaliação com recurso a metodologias participativas;
- Assegurar a elaboração do relatório de avaliação periódica da implementação/funcionamento do MII;
- Apresentar/discutir o relatório em reunião de equipa permanente;
- Apresentar o relatório em reunião de CLASO para validação final.





Casos omissos e alterações

Os casos omissos neste guia deverão ser apresentados à coordenação e discutidos em reunião de equipa permanente.

Todas as alterações ao presente guia deverão ser registadas numa nova versão do Guia de Apoio ao Modelo de Intervenção Integrada do Concelho de Ourique, a validar em CLASO.



ANEXOS



Anexo I

sistema de alerta

>ENQUADRAMENTO

O sistema de alerta do Modelo de Intervenção Integrada do Concelho de Ourique (MII) constitui-se como uma referência para a sinalização/encaminhamento das famílias, devendo orientar todas/os as/os intervinientes no atendimento de primeira linha.

Neste sentido, são definidos um conjunto de indicadores e respectivos critérios de evidência que os explicitam, organizados em duas categorias:

- Indicadores de relevância elevada;
- Indicadores de relevância moderada.

Os indicadores de alerta devem ser avaliados preferencialmente a partir de uma óptica preventiva, sendo que após o encaminhamento para MII a situação familiar será analisada pela equipa permanente, podendo ocorrer uma de três situações:

- ser de prioridade imediata e iniciar a intervenção no âmbito do MII;
- não constituir prioridade imediata de intervenção face à análise ponderada dos recursos técnicos disponíveis e gravidade das problemáticas existentes nas várias situações familiares em análise;
- não constituir prioridade de intervenção no MII e/ou ser encaminhado para outro serviço.

indicadores de alerta

>INDICADORES DE RELEVÂNCIA ELEVADA - a verificação de pelo menos um indicador implica o encaminhamento directo para MII

Indicador	Observações
Indícios de violência doméstica no agregado familiar	
Toxicod dependência de algum dos elementos do agregado familiar	
Alcoolismo de algum dos elementos do agregado familiar	
Negligência afectiva e/ou abandono de idosos a cargo e/ou de pessoas portadoras de deficiência do agregado familiar	

>INDICADORES DE RELEVÂNCIA MODERADA - a verificação de mais do que um indicador implica o encaminhamento directo para MII

Tipo de indicador	Indicador	Descrição/critério de evidência	Observações
Relação familiar entre pais/mães e filhos/as	Relacionamento afectivo desadequado	<p>Relacionamento excessivamente autoritário e/ou permissivo; Comunicação baseada na expressão de sentimentos preferencialmente negativos e de desvalorização; Comunicação pouco frequente e pouco dialogante; Dificuldades no estabelecimento de regras e transmissão de valores educativos.</p>	
	Insuficiente coesão familiar	<p>Ausência de rotinas e actividades desenvolvidas em conjunto; Elementos do agregado vistos separadamente em vários contextos – café, reuniões sociais e ou de família, escola, actividades de lazer, etc.;</p> <p>Separação conflituosa dos pais.</p>	
	Deficiente acompanhamento e prestação de cuidados de saúde, de higiene, educativos e/ou alimentares	<p>Alimentação desadequada (excesso de doces, horários desadequados); Aparência e vestuário descuidado, pouco limpo, desadequado face à época; Ausência de acompanhamento ao estudo revelado pela ausência nas reuniões, falta de comparência quando chamados, falta de acompanhamento à realização dos trabalhos de casa, aos testes.</p>	

Tipo de indicador	Indicador	Descrição/critério de evidência	Observações
Competências pessoais e laborais	Falta de competências pessoais	<p>Dificuldade na análise de situações/problemas e de identificação de soluções;</p> <p>Dificuldade na definição de objetivos para si e para a sua família e de fazer opções conscientes, ao nível pessoal, profissional, social e familiar;</p> <p>Bloqueio e dificuldades de controle emocional;</p> <p>Comportamento agressivo ou apático;</p> <p>Dificuldades em gerir situações de stress;</p> <p>Resistência à frustração e à mudança.</p>	
	Baixa auto-estima e auto-imagem	<p>Manifestação de sentimentos negativos sobre si própria/o;</p> <p>Apresentação de uma imagem descuidada.</p>	
	Falta de competências laborais	<p>Dificuldades na assumpção de responsabilidades e cumprimento de tarefas/compromissos/horários;</p> <p>Postura passiva, pouca iniciativa pessoal;</p> <p>Baixas aspirações profissionais.</p>	

Tipo de indicador	Indicador	Descrição/critério de evidência	Observações
Competências sociais e de integração social	Falta de competências sociais	Comunicação agressiva e linguagem desadequada; Pouca capacidade de escuta e de se colocar no lugar do outro; Dificuldades no relacionamento interpessoal; Incapacidade ou dificuldade em criar/manter relações de amizade.	
	Insuficiente integração em redes de apoio	Insuficiente estrutura familiar de apoio; Insuficiente rede de vizinhança ou isolamento social; Dificuldade de inserção em outras redes sociais – associativas e/ou institucionais.	
Problemas do foro clínico / psiquiátrico	Problemas de saúde de algum dos elementos do agregado	Incapacidade física de algum dos elementos do agregado; Incapacidade psíquica de algum dos elementos do agregado.	
	Pessoa portadora de deficiência no agregado familiar	Deficiência física ou mental.	

Tipo de indicador	Indicador	Descrição/critério de evidência	Observações
Empregabilidade/ Rendimentos	Dificuldades económicas	Ausência/baixos rendimentos do agregado familiar; Rendimentos do agregado familiar no limiar da pobreza.	
	Dificuldades de inserção profissional	Situação de desemprego prolongado; Situação de emprego precário ou sazonal; Rotatividade entre emprego/desemprego; Rotatividade entre empregos; Baixa escolaridade e/ou baixas qualificações profissionais; Permanência prolongada em programas ocupacionais.	
Gestão Doméstica e de Rendimentos	Deficiente gestão doméstica	Dificuldades na organização do espaço habitacional; Insuficientes cuidados de higiene e manutenção do espaço habitacional.	
	Deficiente gestão do orçamento familiar	Dificuldades na definição de prioridades na aquisição de bens/serviços; Criação /existência de dívidas diversas ou sobreendividamento.	

Tipo de indicador	Indicador	Descrição/Critério de Evidência	Observações
Gestão doméstica e de rendimentos	Carências habitacionais	Ausência de casa de banho e/ou outros compartimentos; Sobrelotação da habitação; Más condições da cobertura, das paredes e/ou de outras estruturas; Ausência de condições de saneamento e salubridade; Deficiente isolamento térmico.	
Outra(s). qual/quais	Especificar ...	Especificar ...	

>NOTA

Deverá anexar este documento, após o seu preenchimento, à ficha de encaminhamento.

Data:

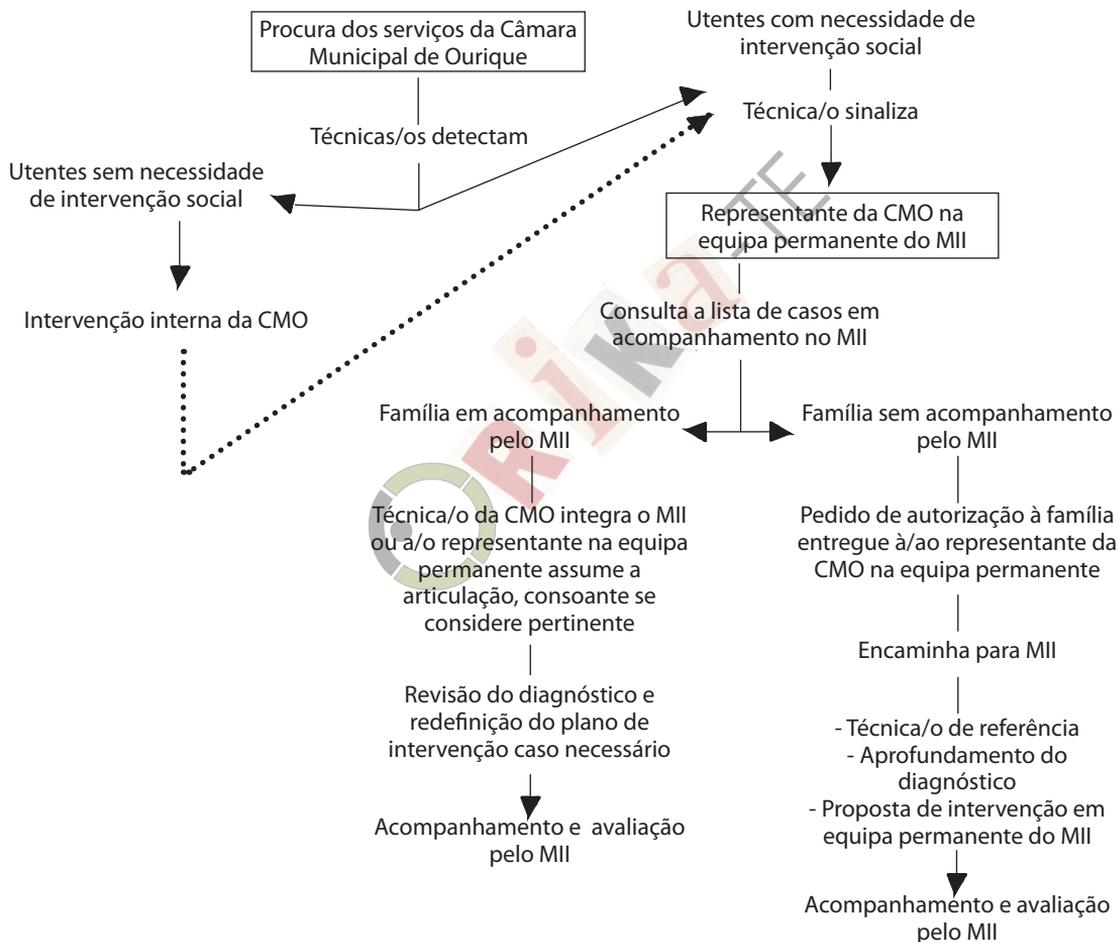
__/__/__

A/o técnica/o

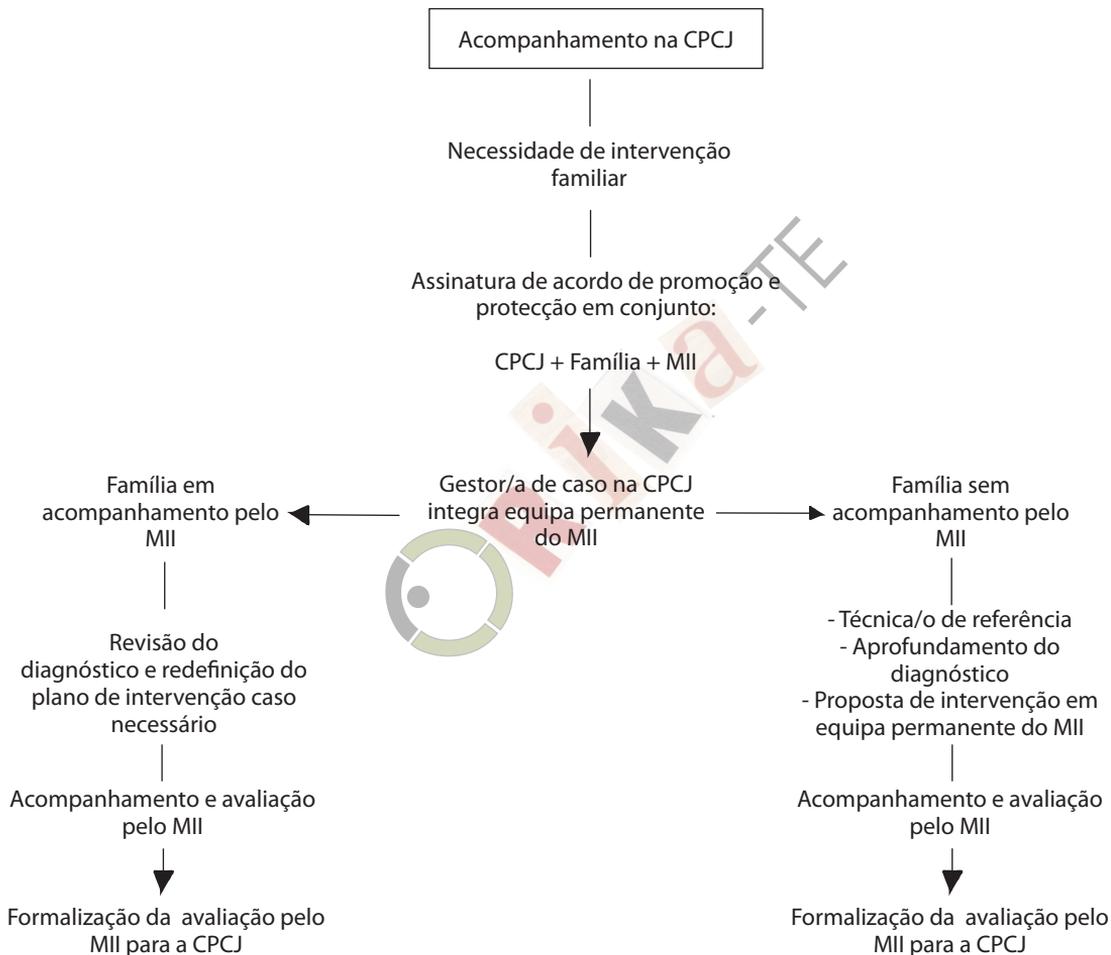
Anexo II

circuitos de articulação do MII

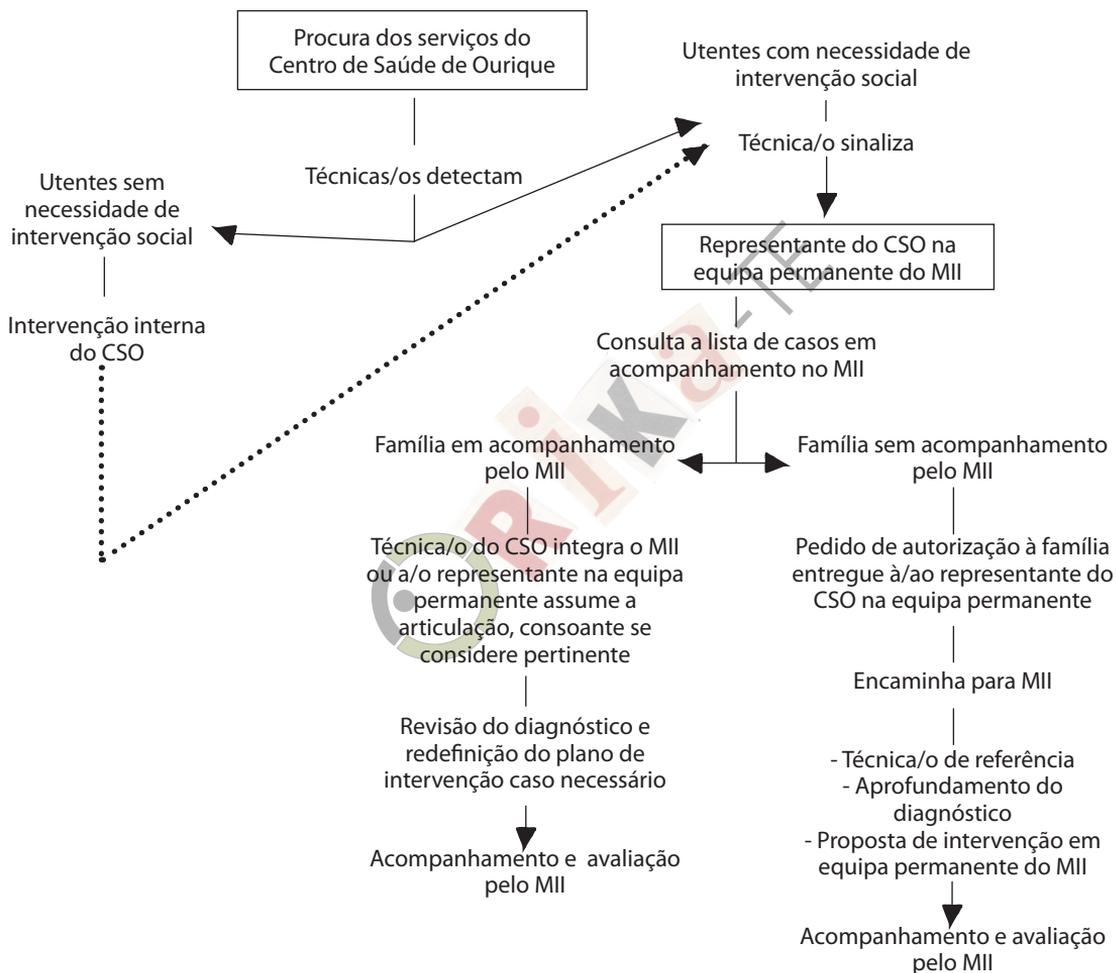
circuito de articulação com a Câmara Municipal de Ourique



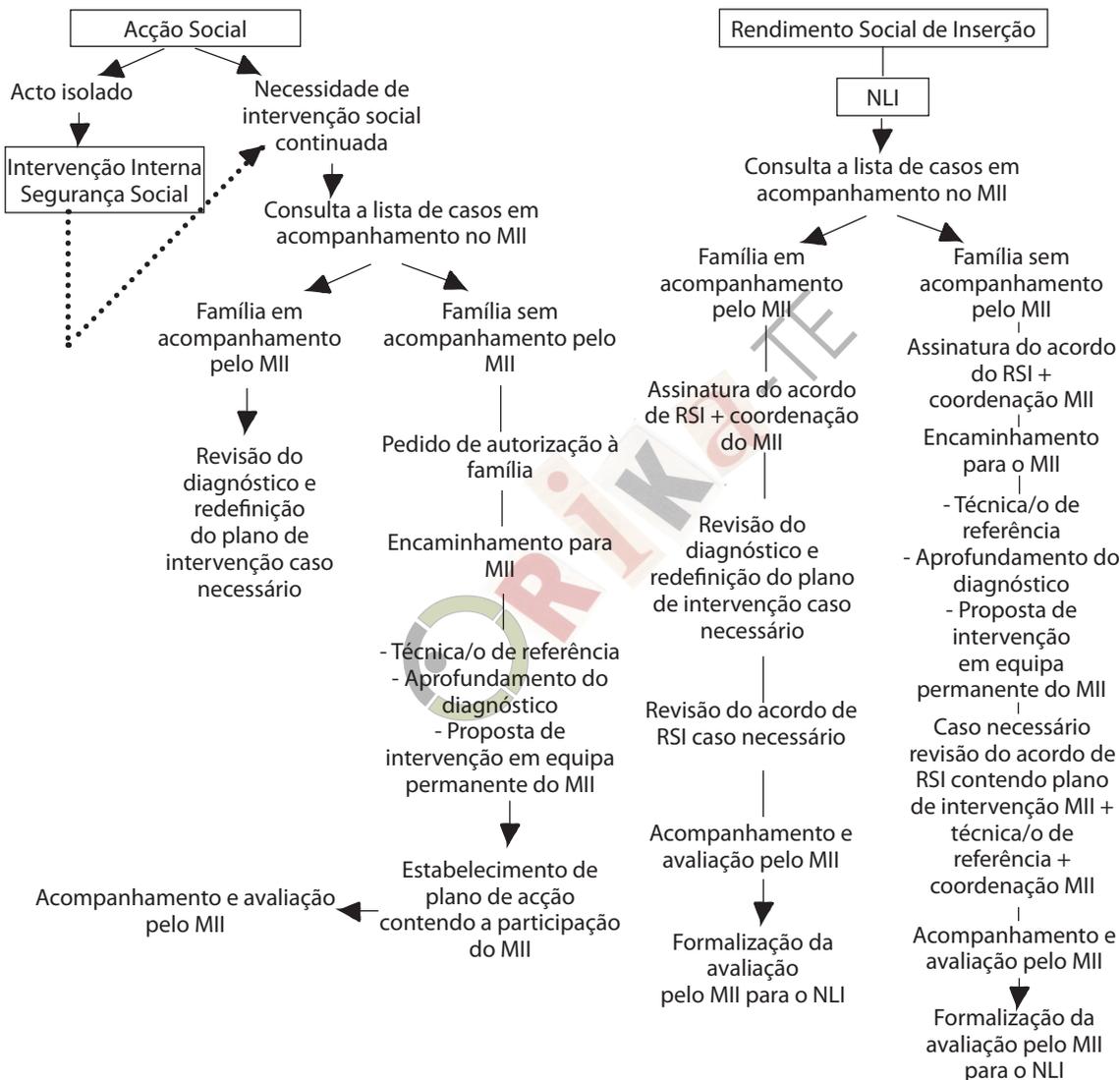
circuito de articulação com a Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Ourique



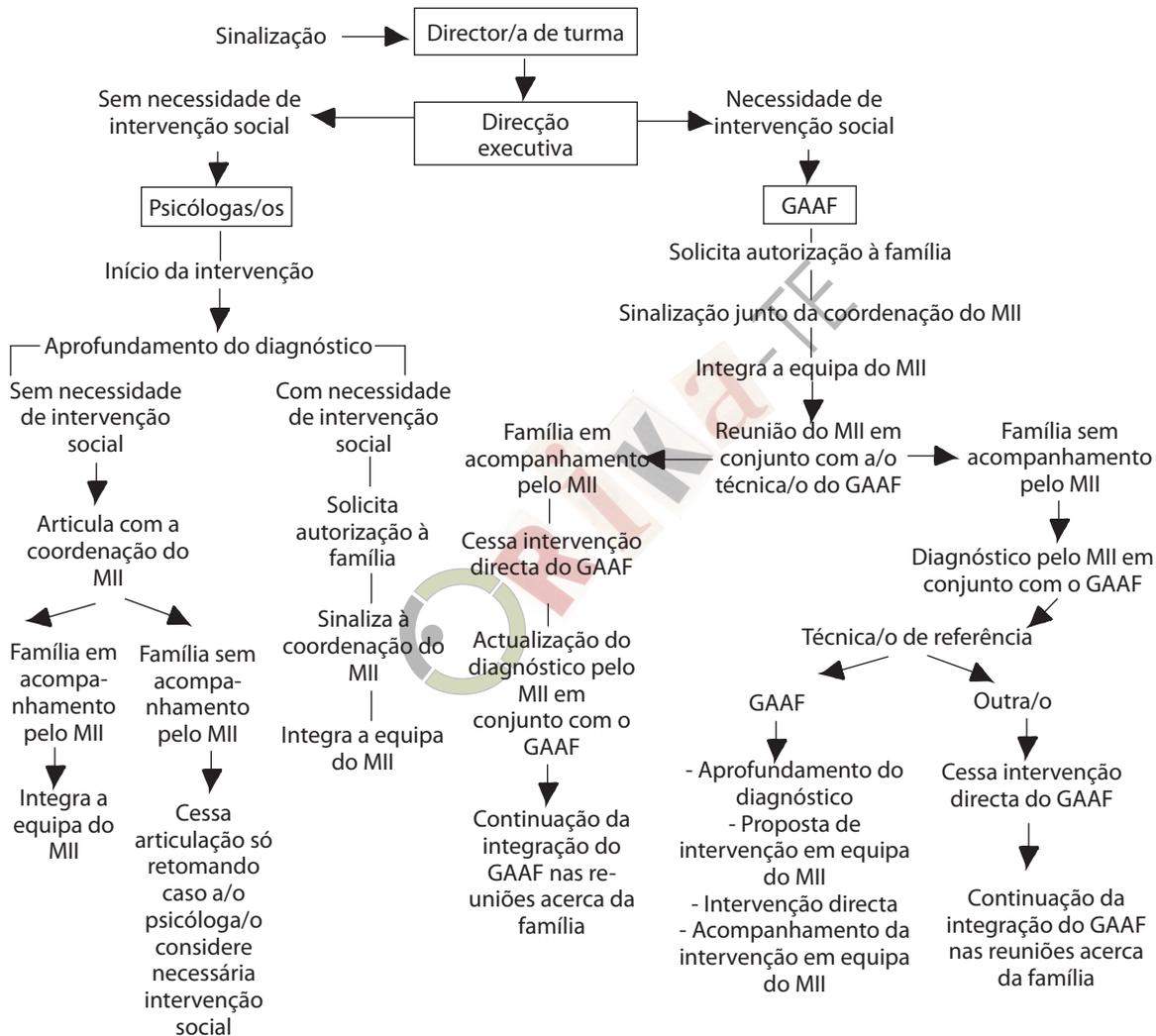
circuito de articulação com o Centro de Saúde de Ourique



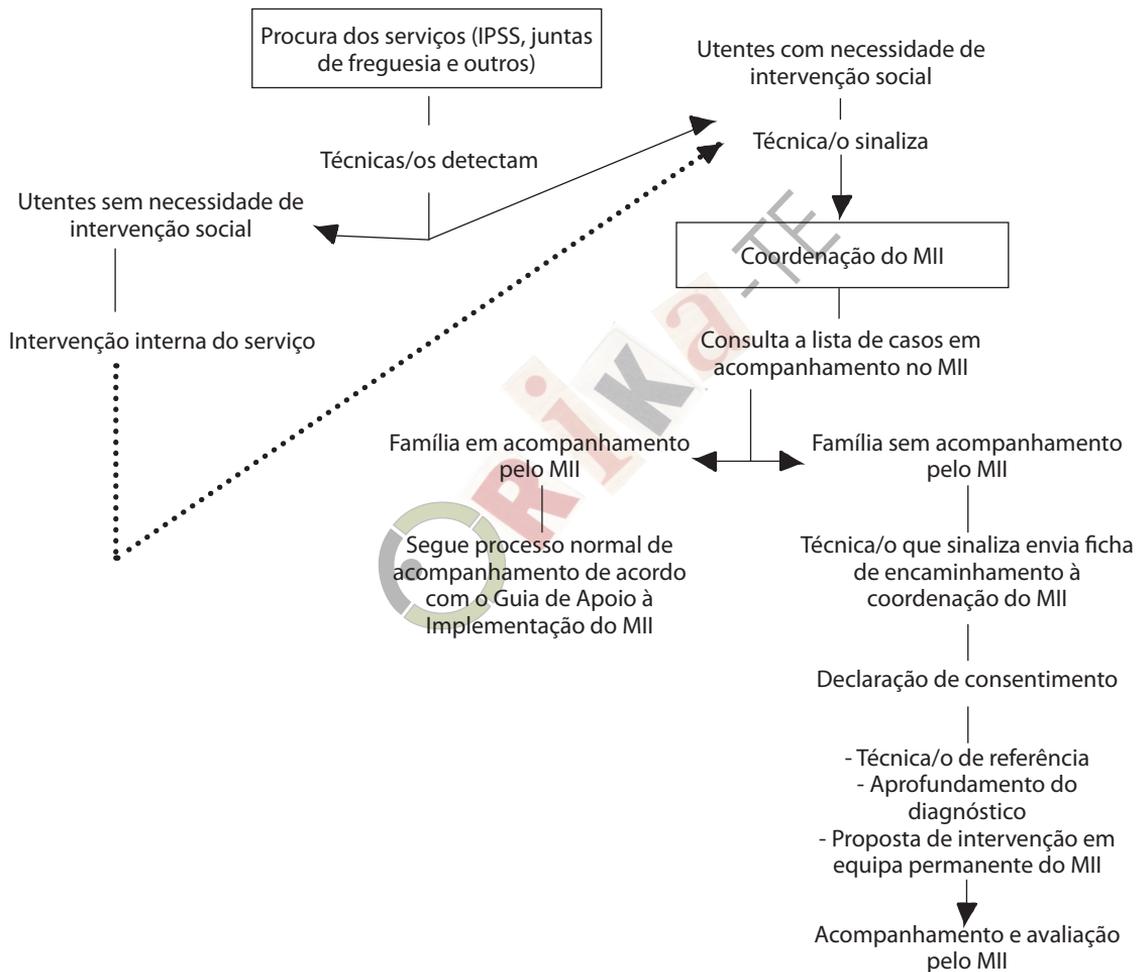
circuito de articulação com o Instituto da Segurança Social



circuito de articulação com o Agrupamento Vertical de Escolas de Ourique



círculo de articulação com outros serviços



Anexo III

Princípios éticos da intervenção do MII

A intervenção do Modelo de Intervenção Integrada do Concelho de Ourique (MII) rege-se pelo rigor e princípios éticos e morais da intervenção social, nomeadamente, o respeito pela dignidade e direitos da pessoa, responsabilidade, integridade, beneficência e não-maleficência, nos quais se inscrevem a garantia da confidencialidade, privacidade, do consentimento informado e critérios para a partilha de informação.

Esta intervenção deve ter por base o estabelecimento de uma relação empática e o conhecimento e cumprimento dos direitos e deveres, quer das/os beneficiárias/os, quer das/os técnicas/os dos diferentes serviços.

Confidencialidade e privacidade

A garantia da confidencialidade e privacidade da informação relativa às famílias constitui:

- uma obrigação legal contida no código de processo penal e na maioria dos códigos de ética profissional;
- um direito dos indivíduos é uma conquista da sociedade, representando um compromisso de todas/os e para com todas/os;
- um dever de lealdade do profissional para com as/os beneficiárias/os;
- um dos pilares fundamentais à sustentação de uma relação de confiança, entre as/os técnicas/os e as famílias, e potenciadora de sucesso.

Informação a prestar às famílias aquando da obtenção do consentimento informado

O início da intervenção do MII implica a obtenção do consentimento Informado (assinatura da declaração de consentimento), sendo que nesse momento deverá ser prestada às/aos beneficiárias/os a informação sobre a garantia da confidencialidade, privacidade, critérios de partilha de informação e respectivos direitos e deveres de ambas as partes implicadas no processo. Nos pontos seguintes sintetiza-se a informação a prestar.

Direitos das/dos beneficiárias/os

>DIREITO À INFORMAÇÃO SOBRE:

- a natureza e curso da intervenção do MII;
- a necessidade de criar, manter e gerir o processo familiar com o objectivo de preservar o histórico de intervenção de cada família, através da recolha e registo da informação estritamente necessária;
- a duração e as condições de conservação dos registos, a saber:
 - manutenção dos registos pela coordenação do MII, mesmo quando cessa a intervenção, em suporte papel e/ou em meio informático;
 - existência de riscos e limitações à manutenção dos mesmos em suporte informático;
- a necessidade de partilha de informação com outros/as profissionais/serviços da equipa permanente como garantia de uma intervenção articulada, adequada e atempada. Os instrumentos a partilhar são:
 - registo do histórico da intervenção familiar, relatório de avaliação diagnóstica, plano de intervenção da família;
 - relatório de avaliação trimestral.
- a necessidade de estabelecer os critérios de acesso ao processo familiar, quando este envolve vários membros da família.

>DIREITO A UM ACOMPANHAMENTO SUSTENTADO NOS PRINCÍPIOS ÉTICOS DO MII
(ver deveres das/os técnicas/os)

>DIREITO A INTERVIR AO LONGO DO PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO ATRAVÉS:

- da possibilidade de requerer a omissão de informações e preservação da sua intimidade;
- do poder de recusa da partilha de informação entre técnicas/os de diversos serviços e consequência para a intervenção e/ou eventual cessação da mesma;
- da participação na elaboração do plano de intervenção e relatório de avaliação trimestral com a/o técnica/o, validando os mesmos com a sua assinatura;
- do consentimento para a divulgação de informação confidencial, antes desta ocorrer, excepto em situações prevista na lei.

Deveres das/dos beneficiárias/os

- Prestar informação verídica e atempada à/ao técnica/o de referência e a outras/os técnicas/os envolvidas/os;
- Comparecer a todas as sessões agendadas, na hora marcada;
- Avisar antecipadamente a/o técnica/o de referência, em caso de não comparência nas sessões, justificando o motivo da mesma;
- Cumprir o acordado no plano de intervenção;
- Justificar de forma plausível os factos que impediram o eventual cumprimento do acordado.

Direitos das/dos técnicas/os de referência

- Partilhar informação com outros/as profissionais/serviços como garantia de uma intervenção articulada, adequada e atempada;
- Ser tratada/o com respeito pela sua dignidade e direitos enquanto pessoa e profissional, no contexto da relação estabelecida;
- Omitir informação, desde que com o intuito de promover o superior interesse das/os beneficiárias/os, restringindo o acesso indiscriminado à totalidade dos registos por parte das/os mesmas/os. Esta restrição deverá evitar o conhecimento de informação-chave/ interpretação de elementos da situação, ainda não abordados e/ou prematuros, susceptíveis de alterar ou condicionar o processo de apoio;
- Não manter a confidencialidade desde que se verifiquem as seguintes condições:
 - se ocorrer uma situação de perigo para a pessoa/terceiros que possa ameaçar de forma grave a integridade física ou psíquica - perigo de vida, de dano significativo, qualquer forma de maus tratos a menores de idade e/ou adultos vulneráveis por idade, deficiência, doença ou outras condições de vulnerabilidade;
 - daí advir um benefício real desta quebra de confidencialidade;
 - por imposição legal - testemunhar em processo judicial, em situações especiais previstas na lei e compatíveis com a gravidade.

Deveres das/dos técnicas/os de referência

- Dever de prestar às/aos beneficiárias/os toda a informação necessária, designadamente a informação referida aquando da obtenção do consentimento e/ou outra considerada relevante ao longo do processo;
- Dever de acompanhar as/os beneficiárias/os de acordo com os princípios éticos do MII, designadamente:
 - estabelecer uma relação profissional sustentada no respeito pela dignidade e direitos da pessoa, respeitando e promovendo a individualidade e vontade própria das/dos beneficiárias/os;
 - respeitar e aceitar todas as decisões conscientes, reflectidas e enquadradas na realidade social das/dos beneficiárias/os e respectivas condicionantes;
 - intervir de forma íntegra, livre da influência das suas próprias motivações, crenças, preconceitos e juízos morais, conflito de interesses, dilemas hierárquicos e/ou pedidos não razoáveis das/os beneficiárias/os;
 - promover a autonomia e autodeterminação das/dos beneficiárias/os, pela aceitação incondicional de todas as opiniões, preferências, credos e características, desde que enquadradas num quadro de coerência e de respeito pelo outro;
 - garantir um tratamento igual e independente das variáveis socioeconómicas ou de outros critérios que não os relacionados com os problemas/questões apresentadas;
 - proteger os legítimos interesses das/dos beneficiárias/os, não prejudicando ou causando qualquer tipo de dano, quer por acções, quer por omissão.
- Dever de garantir o uso correcto da informação, designadamente:
 - recolher, registar e transmitir a informação estritamente necessária, questionando-se permanentemente sobre “quem necessita saber, profissionalmente, o quê, de quem?”;
 - utilizar a informação exclusivamente no próprio local de trabalho;
 - assumir a responsabilidade pelo trabalho desenvolvido, pelas escolhas, pareceres e opiniões emitidas e ponderando as suas consequências.

Anexo IV

Ficha de atendimento/encaminhamento à família

Dados do elemento que contacta o serviço

Processo n.º: _____

Nome: _____

Morada: _____

Localidade: _____ Contactos: _____

Idade: ____ DN.: ____/____/____ Estado Civil: _____

B.I. N.º _____ D.E.: ____/____/____ Local Emissão: _____

NIF: _____

Profissão: _____ H. literárias: _____

Desempregado/a: S / N DLD: S / N

Form. Profissional: S / N Formação: Área _____ Ano: _____

Beneficiário do RSI S / N

Como teve conhecimento do gabinete:

Composição do agregado familiar

N.º de elementos:

1 – Nome: _____ Idade: _____ D.N. ____/____/____

Escolaridade: _____ Sit. Prof.: _____

B.I. N.º /C.C./Passaporte: _____ D.E.: ____/____/____ Local Emissão: _____

2 – Nome: _____ Idade: _____ D.N. ____/____/____

Escolaridade: _____ Sit. Prof.: _____

B.I. N.º /C.C./Passaporte: _____ D.E.: ____/____/____ Local Emissão: _____

3 – Nome: _____ Idade: _____ D.N. ____ / ____ / ____

Escolaridade: _____ Sit. Prof.: _____

B.I. N.º /C.C./Passaporte: _____ D.E.: ____ / ____ / ____ Local Emissão: _____

4 – Nome: _____ Idade: _____ D.N. ____ / ____ / ____

Escolaridade: _____ Sit. Prof.: _____

B.I. N.º /C.C./Passaporte: _____ D.E.: ____ / ____ / ____ Local Emissão: _____

5 – Nome: _____ Idade: _____ D.N. ____ / ____ / ____

Escolaridade: _____ Sit. Prof.: _____

B.I. N.º /C.C./Passaporte: _____ D.E.: ____ / ____ / ____ Local Emissão: _____

6 – Nome: _____ Idade: _____ D.N. ____ / ____ / ____

Escolaridade: _____ Sit. Prof.: _____

B.I. N.º /C.C./Passaporte: _____ D.E.: ____ / ____ / ____ Local Emissão: _____

Motivo do encaminhamento/contacto:

Observações:

Data:

____ / ____ / ____

A/o técnica/o

Anexo V

Declaração de consentimento

Eu, _____ ,
elemento representante do agregado familiar constituído pelos seguintes elementos
_____, declaro, perante os
parceiros com intervenção social no Concelho de Ourique, que autorizo a análise da situação familiar, social e económica pela equipa técnica do Modelo de Intervenção Integrada do Concelho de Ourique (MII), tendo como objectivo a definição de um plano de intervenção adequado à situação diagnosticada no núcleo familiar que represento e o respectivo acompanhamento por um/a técnico/a a designar. Mais se declara, que fui informado/a sobre os princípios éticos e morais da intervenção do MII, nomeadamente, sobre a garantia da confidencialidade, privacidade, do consentimento informado e critérios para a partilha de informação e respectivos direitos e deveres de ambas as partes implicadas no processo.

A/O representante da família



_____, ___/___/____

Declaração de consentimento mútuo

Eu, _____, e eu _____ elementos representantes do agregado familiar constituído pelos próprios e pelos seguintes elementos _____, declaramos, perante os parceiros com intervenção social no Concelho de Ourique, que autorizamos a análise da situação familiar, social e económica pela equipa técnica do Modelo de Intervenção Integrada do Concelho de Ourique (MII), tendo como objectivo a definição de um plano de intervenção adequado à situação diagnosticada no núcleo familiar que representamos e o respectivo acompanhamento por um/a técnico/a a designar. Mais se declara, que fomos informados sobre os princípios éticos e morais da intervenção do MII, nomeadamente, sobre a garantia da confidencialidade, privacidade, do consentimento informado e critérios para a partilha de informação e respectivos direitos e deveres de ambas as partes implicadas no processo.

As/Os representantes da família

_____, ___/___/____

Declaração de não consentimento

Eu, _____, elemento representante do agregado familiar constituído pelos seguintes elementos _____, declaro, perante os parceiros com intervenção social no Concelho de Ourique, que não autorizo a intervenção ao nível da _____
_____ pela equipa técnica do Modelo de Intervenção Integrada do Concelho de Ourique (MII) e o respectivo acompanhamento por um/a técnico/a a designar.

Mais se declara, que fui informada/o sobre os princípios éticos e morais da intervenção do MII, nomeadamente, sobre a garantia da confidencialidade, privacidade, do consentimento informado e critérios para a partilha de informação e respectivos direitos e deveres de ambas as partes implicadas no processo.

A/O representante da família



_____, ____/____/____

Anexo VI

Histórico da intervenção familiar

Constituição familiar

Nome _____ Idade/Data nascimento _____

Parentesco _____ Contacto _____

Habilitações _____ Situação face ao emprego _____

Nome _____ Idade/Data nascimento _____

Parentesco _____ Contacto _____

Habilitações _____ Situação face ao emprego _____

Nome _____ Idade/Data nascimento _____

Parentesco _____ Contacto _____

Habilitações _____ Situação face ao emprego _____

Nome _____ Idade/Data nascimento _____

Parentesco _____ Contacto _____

Habilitações _____ Situação face ao emprego _____



Histórico da família

Histórico da intervenção

Nº processo	Serviço	Data de atendimento	Pedido	Diagnóstico	Respostas de transição	Medida/ encaminhamento	Acordo estabelecido	Técnica/o	Resultado

Anexo VII

Diagnóstico/avaliação familiar - Registo de entrevista

1. Composição/caracterização do agregado familiar

Indicar todos os elementos do agregado familiar. Caso existam filhos/as que não habitem no mesmo agregado deverão também ser referenciados/as. Aplicar o genograma.

N.º de pessoas do agregado familiar: _____

Morada: _____

Casal Casal c/ filhos/as Casal c/ outras pessoas a cargo

Casal c/ filhos/as e outras pessoas a cargo Família monoparental

Outra - Qual? _____

Estrutura familiar: Intacta Divórcio Re-casamento Viuvez Outra - Qual? _____

1. Nome: _____ Idade: _____ D.N. ____/____/____

Habilitações literárias: _____ Profissão: _____ Contacto: _____

2. Nome: _____ Idade: _____ D.N. ____/____/____

Habilitações literárias: _____ Profissão: _____ Contacto: _____

3. Nome: _____ Idade: _____ D.N. ____/____/____

Habilitações literárias: _____ Profissão: _____ Contacto: _____

4. Nome: _____ Idade: _____ D.N. ____/____/____

Habilitações literárias: _____ Profissão: _____ Contacto: _____

5. Nome: _____ Idade: _____ D.N. ____/____/____

Habilitações literárias: _____ Profissão: _____ Contacto: _____

6. Nome: _____ Idade: _____ D.N. ____/____/____

Habilitações literárias: _____ Profissão: _____ Contacto: _____

7. Nome: _____ Idade: _____ D.N. ____/____/____

Habilitações literárias: _____ Profissão: _____ Contacto: _____

8. Nome: _____ Idade: _____ D.N. ____/____/____

Habilitações literárias: _____ Profissão: _____ Contacto: _____

2. História e ciclo de vida familiar

Percurso familiar (casal/elemento estruturante) – recolher informações acerca do percurso familiar (preferencialmente do casal), indicando informação do tipo – locais onde viveram, o que os fez mudar de local, como foi a adaptação às mudanças, tiveram apoios.

Relação com a restante família – relação actual com a família alargada (própria e do/a companheiro/a)

Relacionamentos anteriores – no caso de existirem relações significativas anteriores das quais existam filhos/as, indicar com quem estão os filhos/as, qual o motivo da separação, como é o relacionamento com o/a(s) companheiro/a(s) anteriores, como é o relacionamento com os filhos/as, como é o relacionamento do restante agregado familiar com o/a(s) companheiro/a(s) anterior(es).

Observações:



3. Padrões de interação e processos familiares

Situações problemáticas– (por exemplo: situações de stress, acontecimentos traumáticos, perdas/mortes, maltrato/violência, abandono, desastres naturais, acidentes, antecedentes médicos/psiquiátricos/criminais, consumos de substâncias) – indicar como é que o agregado familiar lida com situações de conflito – que estratégias utilizam para resolver/ultrapassar essas situações, quais os elementos do agregado familiar/família alargada/rede de apoio que se envolvem na resolução dessas situações.

Envolvimento da família – de que forma têm procurado ultrapassar essas situações problemáticas? Como reagem os diferentes elementos da família a essas situações? Quem apoia mais nessas situações? Quem se empenha na resolução dos problemas? Quem toma decisões? Todos participam nas decisões?

Situações de conflito– Têm existido situações de conflito? Como surgem essas situações? Porquê? Como as tentam ultrapassar? Consideram que poderão existir outras formas de resolver essas situações de conflito?

Situações positivas– Refira/m alguns momentos bons/especiais. Quem esteve envolvido nesses momentos? Qual a importância desses momentos?

Observações:

4. Clima afectivo

Relações familiares – Que tipo de relações existem entre os elementos da família – conflituosas, distantes, positivas, próximas, etc.? Existe o hábito de manifestarem sentimentos positivos – através de palavras, beijos, abraços, carinhos, etc.? Com que frequência manifestam esses sentimentos? Quais as reacções? Existem brigas com frequência? Entre quem? Como se resolvem essas brigas? Existe o hábito de criticarem os comportamentos uns dos outros? Como reagem às críticas?

Observações – Identificar potencialidades da família: se não houver informações voluntárias, questionar acerca dos sistemas de apoio, os mecanismos de coping, as qualidades das quais a família se orgulha (lealdade familiar, partilha, resiliência, respeito mútuo, protecção e educação dos/as filhos/as, etc.) identificar os factores de tensões na família (factores sócio-económicos – desemprego, desabrigo, instrução limitada, migração e dificuldades de linguagem, factores pessoais e familiares – doença, dependência de drogas ou de álcool, morte na família, divórcio ou tensão conjugal.)

5. Gestão doméstica/organização familiar

Recursos – Principais dificuldades sentidas – equipamentos, roupa, calçado, alimentação.

Rendimentos do agregado familiar – Valor? Qual o contributo de cada elemento? Os rendimentos são suficientes para fazer face às necessidades? Quando recebem o vencimento quais as vossas prioridades?

Rede de apoio

Actividades sociais - Pertencem a algum grupo/associação/clube ou estão envolvidos/as em alguma actividade organizada? Porque é que fazem parte dessa organização ou praticam essa actividade? Quais consideram ser os benefícios da sua/vossa participação? Existe alguma actividade em que gostassem de participar? Qual? Porquê?

Observações

9. Projectos de vida - Considera que neste momento se encontra numa situação favorável? O que gostaria de mudar na sua vida/família - emprego, escola, saúde, condições económicas, condições de habitabilidade, outras? O que pode fazer para melhor as suas condições nas seguintes áreas:

Emprego

Educação/ formação

Saúde

Situação económica

Habitação

Outros

Competências da família - identifique competências/aspectos positivos: na vossa família e em cada um de vós. De que forma podem agora "aproveitar" essas competências/aspectos positivos?

Observações

10. Expectativas da família

Expectativas da família relativamente à intervenção - O que os membros da família esperam do serviço? O que esperam que venha a ser realizado? O que acreditam ser a preocupação mais importante que deve ser considerada primeiro? Quais os membros da família que consideram que devem ser envolvidos nas sessões? Como e que os serviços podem entrar em contacto com elementos das famílias que consideram ser importantes e que normalmente não se envolvem?

Observações

Data:

___ / ___ / _____

A/O Técnica/o

Anexo VIII

Registo de sessões

Processo Familiar N.º: _____

Processo pessoal N.º _____

Tipo de sessão: Sessão individual Sessão familiar

Local de realização: Gabinete Domicílio

Família:

Local:

Data: ___/___/____ Hora: ___:___

Elementos presentes:

Área temática: _____

Objectivos: _____

Registo da sessão/actividades:

Contratualizações:

Avaliação (contratualizações anteriores):

Plano seguinte:

Observações:

Data:

___/___/____

A/O Técnica/o

Anexo IX

Relatório de avaliação diagnóstica familiar

1. Identificação da família

Processo familiar N.º: _____

Elemento representante:			
Agregado familiar			
Nome	Parentesco	Idade	Observações

2. Áreas de melhoria e potencialidades

(as áreas de melhoria devem ser indicadas por ordem de prioridade para cada elemento do agregado)

Elemento do Agregado	Áreas de melhoria	Potencialidades/ recursos para cada uma das áreas de melhoria	Observações

3. Outras potencialidades e figura âncora

Elemento do agregado	Outras potencialidades/ recursos	Figura âncora	Observações

NOTA: O campo figura âncora é entendido como uma pessoa da rede de relações da família - elemento do agregado, outro familiar, amigo/a ou vizinho/a -, que pela sua influência positiva na mesma e sua aceitação por parte dos elementos do agregado familiar, possa constituir-se como um elemento de apoio à intervenção, à família e à/ao própria/o técnica/o de referência.

Data:

____/____/____

A/O Técnica/o

Anexo X

Plano de intervenção da família

1. Identificação da família

Processo Familiar N.º: _____

Elemento representante:			
Agregado Familiar			
Nome	Parentesco	Idade	Observações

2. Síntese do diagnóstico

(as áreas de melhoria devem ser indicadas por ordem de prioridade para cada elemento do agregado)

Elemento do agregado	Áreas de melhoria	Potencialidades/recursos para cada uma das áreas de melhoria	Outras potencialidades/recursos	Figura âncora	Observações

NOTA: O campo figura âncora é entendido como uma pessoa da rede de relações da família - elemento do agregado, outro familiar, amigo/a ou vizinho/a -, que pela sua influência positiva na mesma e sua aceitação por parte dos elementos do agregado familiar, possa constituir-se como um elemento de apoio à intervenção, à família e à/ao própria/o técnica/o de referência.

3. Acções a desenvolver

N.º da acção	Elemento do agregado familiar	Designação da acção	Objectivos	Indicadores dos objectivos/ critérios de evidência	Recursos	Técnica/o e entidade	Observações

NOTA: No campo acção deverá ser indicada a designação da acção e, descritas detalhadamente as actividades que a compõem; no campo objectivos deverão ser indicados os objectivos específicos que se pretendem atingir com a acção; no campo indicadores dos objectivos/critérios de evidência deverá ser definida a meta quantificada, que permita verificar se os objectivos foram ou não alcançados e aferir da necessidade ou não de re-planear as acções; no campo recursos, deverão ser indicados os recursos que se entendem necessários ao desenvolvimento da acção, no campo técnica/o e entidade, deverá ser indicado a/o técnica/o e a respectiva entidade, responsável pela operacionalização da acção; e no campo observações, toda e qualquer informação necessária a uma melhor compreensão da situação.

Outras Observações

Ourique, ____/____/____

As/Os técnicas/os

A/O Representante da família

Anexo XI

Relatório de avaliação trimestral da família

1. Identificação da família

Processo Familiar N.º: _____

Elemento representante:			
Agregado Familiar			
Nome	Parentesco	Idade	Observações

2. Acções desenvolvidas

N.º da acção	Elemento do agregado familiar	Designação da acção	Objectivos definidos	Indicadores dos objectivos / critérios definidos	Recursos	Técnica/o e entidade	Indicadores dos objectivos / critérios verificados

NOTA: No campo acção deverá ser indicada a designação da acção descrevendo detalhadamente as actividades desenvolvidas em cada acção; no campo objectivos deverão ser indicados os objectivos específicos definidos para a acção; no campo indicadores dos objectivos/critérios de evidência definidos deverão ser identificadas as metas quantificadas no plano; no campo recursos, deverão ser indicados os recursos mobilizados no desenvolvimento da acção; no campo técnica/o e entidade, deverá ser indicada/o a/o técnica/o e a respectiva entidade, responsável pela operacionalização da acção e no campo indicadores dos objectivos/critérios de evidência definidos, deverá ser indicada a meta quantificada atingida, salientando a necessidade de manter ou re-planear acções/objectivos, bem como qualquer outra informação que se entenda necessária para uma melhor compreensão da situação.

3. Replaneamento/continuidade da intervenção

Elemento do agregado	Indicadores dos objectivos/critérios de evidência verificados	Áreas de melhoria	Potencialidades/recursos para cada uma das áreas de melhoria	Outras potencialidades/recursos	Figura âncora

NOTA: No campo indicadores dos objectivos/critérios de evidência, deverão ser inscritas as metas quantificadas atingidas; no campo áreas de melhoria, deverá indicar novas áreas de melhoria, manter as definidas em plano ou retirar/acrescentar outras, em função da avaliação efectuada; preencher os campos seguintes mantendo ou alterando o definido em plano de intervenção, em função da avaliação efectuada.

O campo figura âncora é entendido como uma pessoa da rede de relações da família que pela sua influência positiva na mesma e sua aceitação por parte dos elementos do agregado familiar, possa constituir-se como um elemento de apoio à intervenção e à/ao própria/o técnica/o de referência.

4. Acções a desenvolver (em função da avaliação efectuada nos pontos 2 e 3)

N.º da acção	Elemento do agregado familiar	Designação da acção	Objectivos	Indicadores dos objectivos/critérios de evidência	Recursos	Técnica/o e entidade	Observações

NOTA: No campo acção deverá ser indicada a designação da acção e descritas detalhadamente as actividades que a compõem; no campo objectivos deverão ser indicados os objectivos específicos que se pretendem atingir com a acção; no campo indicadores dos objectivos/critérios de evidência deverá ser definida a meta quantificada que permita verificar se os objectivos foram ou não alcançados e aferir ou não da necessidade de re-planear as acções; no campo recursos, deverão ser indicados os recursos que se entendem necessários ao desenvolvimento da acção; no campo técnica/o e entidade, deverá ser indicada/o a/o técnica/o e a respectiva entidade, responsável pela operacionalização da acção e no campo observações, toda e qualquer informação necessária a uma melhor compreensão da situação.

Anexo XII

Registo de atendimentos/intervenções

Utente	Data	Entidade/serviço	Técnica/o	Tipologia de contacto*	Pedido	Descrição da situação	Medida/encaminhamento	Recursos/respostas de transição	Resultado	Observações

* (P) Presencial (T) Telefónico (D) Domiciliário (E) Encaminhado por outro serviço (O) Outro (descrever)

Anexo XIII

Ficha síntese de reunião

Localização

Local:

Localidade:

Data:

Hora início:

Hora termo:

Intervenientes	
Nome	Entidade/cargo

Assuntos tratados (descrição dos assuntos tratados)

Síntese da Reunião (indicação das decisões)

Prioridades	Tarefas	Agenda
Descrição das acções a desenvolver	Descrição das tarefas a realizar para o desenvolvimento da acção	Descrição das tarefas a realizar para o desenvolvimento da acção

A/O Técnica/o

Anexo XIV

Avaliação periódica da implementação/ funcionamento do MII

O processo de implementação/funcionamento do MII será sujeito a uma avaliação contínua e periódica, com o objectivo de aferir a eficiência, a eficácia e o impacto da execução do mesmo, designadamente nas famílias alvo de intervenção.

Neste sentido, dever-se-á produzir informação pertinente e actualizada que permita conhecer os eventuais desvios, resultados atingidos, efeitos não previstos e respectivos impactos da intervenção, garantindo a regulação do/s processo/s.

A avaliação do MII deverá respeitar três princípios fundamentais:

- A participação activa de todos/as os/as intervenientes no processo;
- A produção de um conhecimento sistematizado e estruturado sobre a intervenção do MII, o que implica a monitorização e avaliação de todas as fases da implementação das actividades e respectivas estratégias de intervenção;
- A garantia que a avaliação permita a aprendizagem, contribuindo para a capacitação das/os técnicas/os envolvidas/os.

>METODOLOGIA

A avaliação do MII deverá incidir nos dois níveis de funcionamento - estratégico e operacional, de acordo com as seguintes fases de desenvolvimento:

1. Concepção e implementação do sistema de monitorização e avaliação

Nesta fase será definido e validado o modelo para a monitorização e avaliação do MII, através da construção de indicadores e instrumentos a utilizar, de forma participada com todas/os as/os agentes envolvidas/os. Nesta fase devem ser asseguradas as seguintes etapas:

1.1. **Definição e formação de equipa técnica.** Esta acção é fundamental para se efectuar o acompanhamento da implementação do MII, prevendo-se a constituição de uma equipa mista, constituída pelo/a coordenador/a e elementos da equipa permanente. A contratação de um/a consultor/a externo/a depende da possibilidade de enquadramento financeiro;

1.2. **Definição do modelo de avaliação;**

1.3. **Definição do plano de avaliação;**

1.4. **Definição do modelo de relatório de avaliação;**

1.5. **Construção da metodologia de avaliação** - critérios, indicadores, metodologias, participantes e destinatárias/os da avaliação;

1.6. **Definição do sistema de monitorização** - sistema de registo e verificação da informação;

1.7. **Definição do sistema de feed-back da avaliação a orientar o replaneamento do MII.**

2. Monitorização e acompanhamento

2.1. **Acompanhamento das reuniões da equipa permanente** - nível operacional/percurso da família e nível estratégico e reuniões do CLASO;

2.2. **Aplicação da metodologia de avaliação contínua e auto avaliação;**

2.3. **Avaliação dos resultados** do sistema de monitorização e respectiva elaboração dos relatórios periódicos de avaliação.

2.4. **Moderação e facilitação de workshops de avaliação participada;**

- 2.5. Apresentação de resultados em CLASO com recomendações activas de melhoria e correcção;
- 2.6. Integração do conhecimento produzido na avaliação, no sistema de informação;
- 2.7. Divulgação dos resultados da avaliação (organização de seminário, entre outros).

>RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

- Sistema de acompanhamento implementado ao longo do MII, onde se avaliará as actividades previstas, o grau de comparação entre os resultados atingidos e os resultados previstos, procurando reformular os objetivos e corrigir eventuais inadequações;
- Sistema de monitorização a decorrer ao longo do MII, onde se organizará o registo da informação produzida de modo a garantir a acessibilidade dos dados;
- Relatórios de avaliação do MII com as recomendações obtidas em cada fase.



Anexo XV

Cartão de Registo de Marcações



Modelo de Intervenção Integrada do Concelho de Ourique

Registo de marcações da família

Técnica/o de referência

Contacto telefónico

N.º sessão ____ Hora ____ Dia ____/____/____	N.º sessão ____ Hora ____ Dia ____/____/____	N.º sessão ____ Hora ____ Dia ____/____/____
N.º sessão ____ Hora ____ Dia ____/____/____	N.º sessão ____ Hora ____ Dia ____/____/____	N.º sessão ____ Hora ____ Dia ____/____/____
N.º sessão ____ Hora ____ Dia ____/____/____	N.º sessão ____ Hora ____ Dia ____/____/____	N.º sessão ____ Hora ____ Dia ____/____/____

Avisar a/o técnica/o de referência sempre que não possa estar presente nas sessões

parceiros



financiamento

