

Universidade da Beira Interior



Departamento de Psicologia e Educação

**SERVIÇOS DE APOIO DOMICILIÁRIO PARA IDOSOS NO
CONCELHO DA COVILHÃ: PERCEÇÃO DE UTENTES**

Inês Sofia Martins Cardona

Dissertação de 2º ciclo conducente ao grau de

Mestre em Educação Social e Comunitária

Covilhã

Junho, 2009

Dissertação de 2º ciclo realizada sob orientação da Professora Doutora Rosa Marina Afonso, apresentada à Universidade da Beira Interior para obtenção do Grau de Mestre em Educação Social e Comunitária registado na DGES sob o número 6084.

Agradecimentos

Reservo este espaço para dedicar a todos os que, dentro das suas possibilidades contribuíram para que a presente dissertação se concretizasse. A todos aqui deixo o meu agradecimento sincero.

Em primeiro lugar agradeço à Professora Doutora Rosa Marina Afonso a forma como me orientou, motivou, incentivou e promoveu a coragem necessária a superar algumas das adversidades que tive de ultrapassar durante este período. As notas dominantes da sua orientação, a utilidade das suas recomendações e a cordialidade com que sempre me recebeu. Estou grata pela liberdade de acção que me permitiu, que foi decisiva para que este trabalho contribísse para o meu desenvolvimento pessoal.

Em segundo lugar, agradeço aos meus Pais e Marido, sem a ajuda dos quais me teria sido extremamente difícil continuar. Aos meus pais pela educação que sempre me deram fundamentada no poder ir sempre mais além e enfrentar os “muros” da vida, procurando formação de modo a possuir alicerces fortes. Ao meu marido pela atenção, suporte e compreensão das horas em que fui um pouco mais ausente por motivos de enriquecimento pessoal.

Gostaria ainda de agradecer às instituições que me permitiram o acesso aos seus utentes e sem os quais não poderia ter realizado o presente trabalho. Aqui deixo o meu agradecimento ao Centro de Assistência Social do Dominguiso, ao Centro Paroquial de Assistência de Nossa Senhora das Dores no Paul, e ao Centro Social de Nossa Senhora da Conceição de Cantar Galo (Vila do Carvalho). A todos os utentes que participaram agradeço a forma como me receberam e procuraram dar a conhecer um pouco da sua vida pessoal.

Deixo também uma palavra de agradecimento a todos os professores da Universidade da Beira Interior do mestrado de Educação Social e Comunitária, sem a ajuda dos quais as barreiras teriam sido imensas.

O meu obrigado a todos!

Resumo

Dado o actual panorama de envelhecimento da população e a crescente procura de estruturas de apoio à dependência e qualidade de vida na velhice, este estudo centra-se num serviço com grande procura: Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), que consiste em prestar cuidados no domicílio dos utentes, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida. Este estudo pretende, numa perspectiva fenomenológica, analisar a percepção que utentes idosos de SAD do concelho da Covilhã possuem acerca dos serviços que lhes são prestados. O instrumento de recolha de dados utilizado foi a entrevista semi-estruturada, com questões sobre o SAD, factores de solicitação, caracterização dos serviços e técnicos, horários/tempo disponibilizado, e grau de satisfação. Participaram no estudo 7 indivíduos idosos do concelho da Covilhã que usufruem de SAD.

Os resultados da investigação indicam que os idosos recorrem ao SAD, sobretudo, para satisfação de necessidades básicas diárias devidas à falta de ajudas informais. Quanto aos funcionários, os utentes consideram que podem ser vários, devem possuir formação e ter mais tempo para conviver com os utentes. Em termos gerais, demonstram um bom grau de satisfação com o SAD. Os resultados sugerem ainda que, no Concelho da Covilhã, o SAD deve procurar proporcionar momentos de diálogo e atenção para com os utentes além da prestação das tarefas requeridas.

Palavras-chave: Apoio Domiciliário; qualidade de vida; necessidades básicas; autonomia; dependência; cuidados formais.

Abstract

Given the present state of the population ageing and the growing demand of structures to support dependency and life quality at old age, this study has its focus on a service of great demand: Home Support Service (HSS). This service consists in giving the users the help they need at home, promoting well-being and quality of life.

This study aims at, from a phenomenological point of view, analyzing the perception that the elderly users of HSS in the area of Covilhã have of the services that are presented to them. The tool used to gather data was the interview, with questions about HSS, the reasons for applying to the service, characterization of the services and the technicians, schedules, availability of time and the satisfaction rate. Seven old people from the region of Covilhã that are presently using HSS have participated in this study. The results of the investigation have made it clear that old people address the HSS mainly to meet the needs of their daily basics, because they have no other kind of help.

As for the staff, users consider there should be more of them, they should have the right qualifications and they should have more time to socialize with the users of the service. Generally, they are quite pleased with the HSS. The results also point out to the need that, in the region of Covilhã, HSS, besides other tasks that are required, should consider the need to establish more dialogue with the users of this service and give them more attention.

KEY WORDS: Home support, quality of life, basic needs, autonomy, dependency, formal care