

Documento de trabalho para recolha  
de contributos junto da Rede Social

# LISBOA, CIDADE DE TODAS AS IDADES



**LISBOA**  
CÂMARA MUNICIPAL

**SANTA CASA**  
Misericórdia de Lisboa

## Em Lisboa todos contam

Lisboa é uma cidade amiga de todas as culturas, todos os géneros, todas as raças, todos os estratos sociais e todas as idades.

Nas últimas décadas, a população sénior tem aumentado. Cerca de 24%, 132 mil pessoas, tem mais de 65 anos.

Como cidade do conhecimento e da inovação, Lisboa não pode deixar de valorizar a experiência dos seniores. Por isso lança a Lisboa Amiga, uma rede de promoção do bem-estar dos seniores que lhes garanta uma vida mais ativa, mais autónoma, mais apoiada.

Em Lisboa todos contam.  
Todos merecem uma vida com qualidade.



## Índice

4	<b>1. Enquadramento</b>
5	1.1 - Lisboa: Uma Cidade com um rápido processo de envelhecimento
7	1.2 - População Isolada
8	1.3 - Estimativas da População residente (2026)
9	1.4 - Envelhecimento. Problema social complexo que exige uma ação conjunta integrada
10	1.5 - Entre o planeamento e a intervenção: genealogia de um percurso
11	1.5.1 - Problemas que persistem
11	1.5.2 - Oportunidades criadas
12	<b>2. O Programa: Missão, Objetivos e Ações</b>
14	2.1 - Vida Ativa
18	2.2 - Vida Autónoma
22	2.3 - Vida Apoiada
24	<b>3. Fases de implementação do Programa</b>
25	Fase 0
25	Fase 1
26	Fase 2
26	Fase 3



# 1. Enquadramento

# 1.1

## Lisboa: Uma Cidade com um rápido processo de envelhecimento



Em 2011, a população com 65 ou mais anos a residir na cidade de Lisboa era de 130.960 habitantes, revelando um quadro populacional envelhecido em que cerca de 1/4 população tem 65 ou mais anos (23,7%) e apresentando-se mais envelhecida que o Continente e mesmo mais envelhecida que a região onde se insere. Neste universo populacional, 50.837 da população tinha 75+ anos e 18.467 85+ anos.

Salientamos que, em Lisboa a esperança média de vida aos 65 anos é hoje de 19,55 anos, vive-se mais e melhor, fruto do aumento da qualidade de vida, os ganhos obtidos com o avanço da medicina, a rede de cuidados de saúde, a alimentação saudável, o progresso da tecnologia e os benefícios das interações sociais, etc.

Ao longo dos últimos 30 anos, Lisboa apresenta um marco de transição demográfica que exige repensar a complexidade dos desafios e das oportunidades que se colocam. Alguns dados podem ser destacados para se caracterizar o panorama do envelhecimento na cidade de Lisboa<sup>1</sup>.

Tratou-se de um processo de rápido envelhecimento da população, iniciado a partir dos anos 80 do século XX e com um aumento progressivo do peso de indivíduos deste grupo etário e que fica ilustrado pela inversão da pirâmide etária de Lisboa de 1960 para 2011.

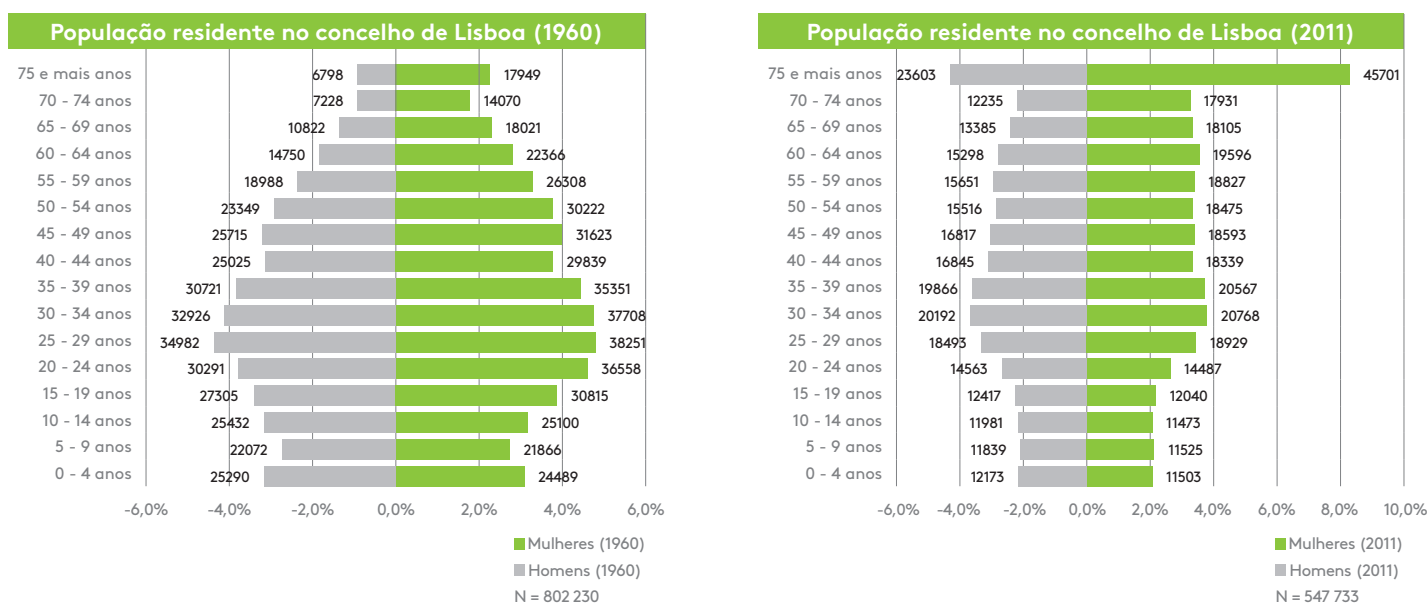
Mais de metade da população com 65 ou mais anos (58%) não tem qualquer nível de escolaridade ou apenas o 1º Ciclo do Ensino Básico.

Do conjunto de pessoas que em 2011 declararam ter pelo menos uma dificuldade na realização de algumas atividades devido a problemas de saúde, deficiência ou decorrentes do envelhecimento (93.584), 43% têm 75 ou mais anos, concentrando-se a maior percentagem em problemas de mobilidade (andar ou subir degraus), de visão, de memória ou concentração.

Existe uma heterogeneidade territorial dos processos de envelhecimento, destacando-se cinco freguesias com a maior percentagem de população no escalão etário de 65 e mais anos: Olivais (30%), Ajuda (30%), Benfica (29%), Alvalade (29%) e Alcântara (29%), enquanto Parque das Nações (10%), Santa Clara (14%), Lumiar (15%), Carnide (17%) e Marvila (19%) apresentavam a menor percentagem de população 65+.

Entre 2001 e 2011 o concelho de Lisboa perdeu 18% de população residente nas faixas etárias dos 65-74 anos, contudo, aumentou quase a mesma percentagem no grupo dos 75 e mais anos (19%), sendo no grupo etário acima dos 80 anos que se regista um maior incremento da população. Mais de metade da população tem 75 ou mais anos, sendo que os indivíduos com 80-89 anos representam cerca de 30%.

Figura 1. Pirâmide etária da população residente no concelho de Lisboa, 1960-2011



<sup>1</sup> Os dados apresentados decorrem dos documentos de diagnóstico realizado pela Rede Social de Lisboa, concretamente: Rede Social de Lisboa (2016), Diagnóstico territorial para a área do envelhecimento na cidade de Lisboa; Rede Social de Lisboa (2016), II Diagnóstico Social de Lisboa, 2015-2016, Sinopse; CML e FCT/UNL (2015), WORKSHOP 2 – População Idosa e Envelhecimento Saudável, Lisboa, 11 de novembro de 2015, Rede Social de Lisboa.

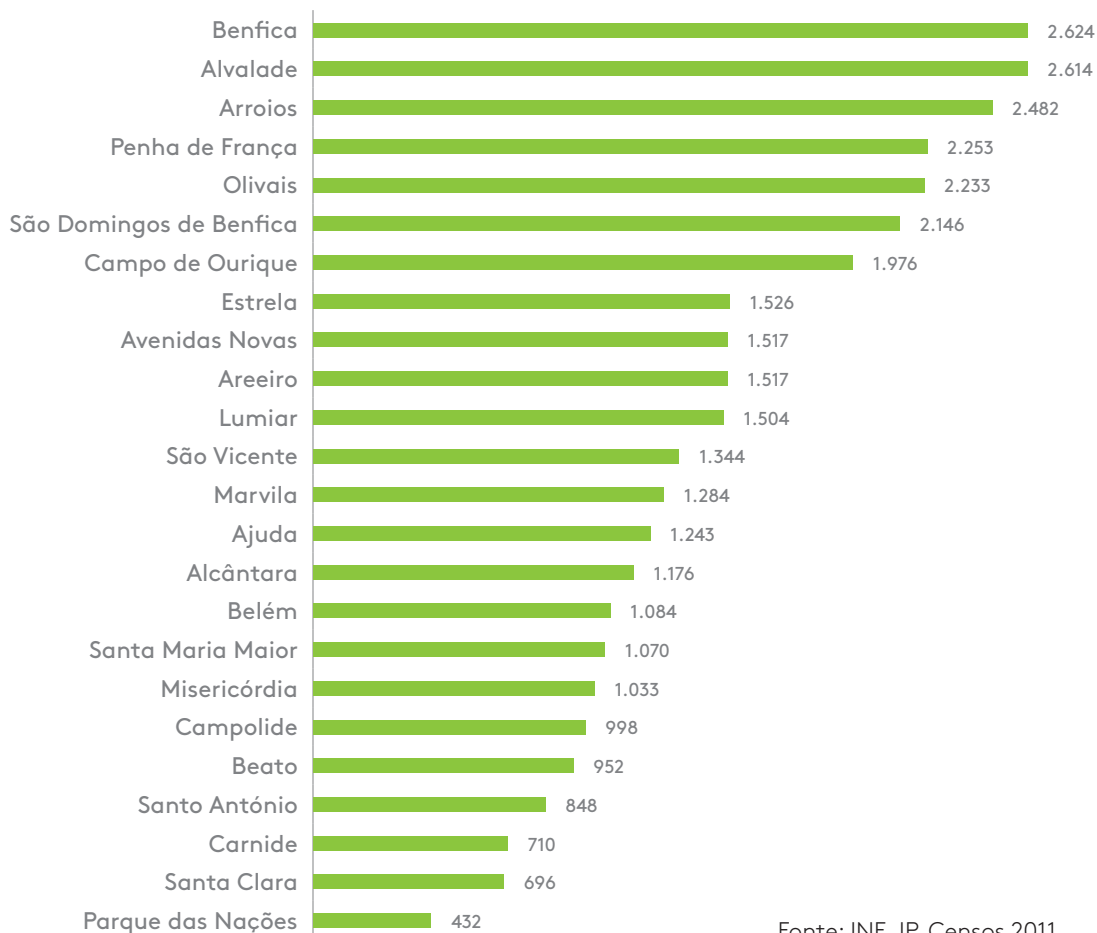
# 1.2 População Isolada



Este envelhecimento da população é agravado pelo facto de, em 2011, dos residentes no concelho de Lisboa, 85.508 viverem sós ou acompanhados exclusivamente por outras pessoas do mesmo escalão etário constituindo 64,8% dos residentes na cidade, percentagem superior à verificada no Distrito, na Área Metropolitana e no País. No concelho, cerca de 15% dos alojamentos ocupados são habitados por uma pessoa deste grupo etário que vive só, correspondendo a 35.262 pessoas com 65 ou mais anos (representando 27% face ao total da população 65+).

As freguesias com a maior concentração de idosos isolados são: Benfica (2.624), Alvalade (2.614), Arroios (2.482), Penha de França (2.253), São Domingos de Benfica (2.146) e Campo de Ourique (1.976).

Figura 2. População com 65 ou mais anos, a viver só no alojamento



Fonte: INE, IP, Censos 2011

# 1.3 Estimativas da População residente (2026)

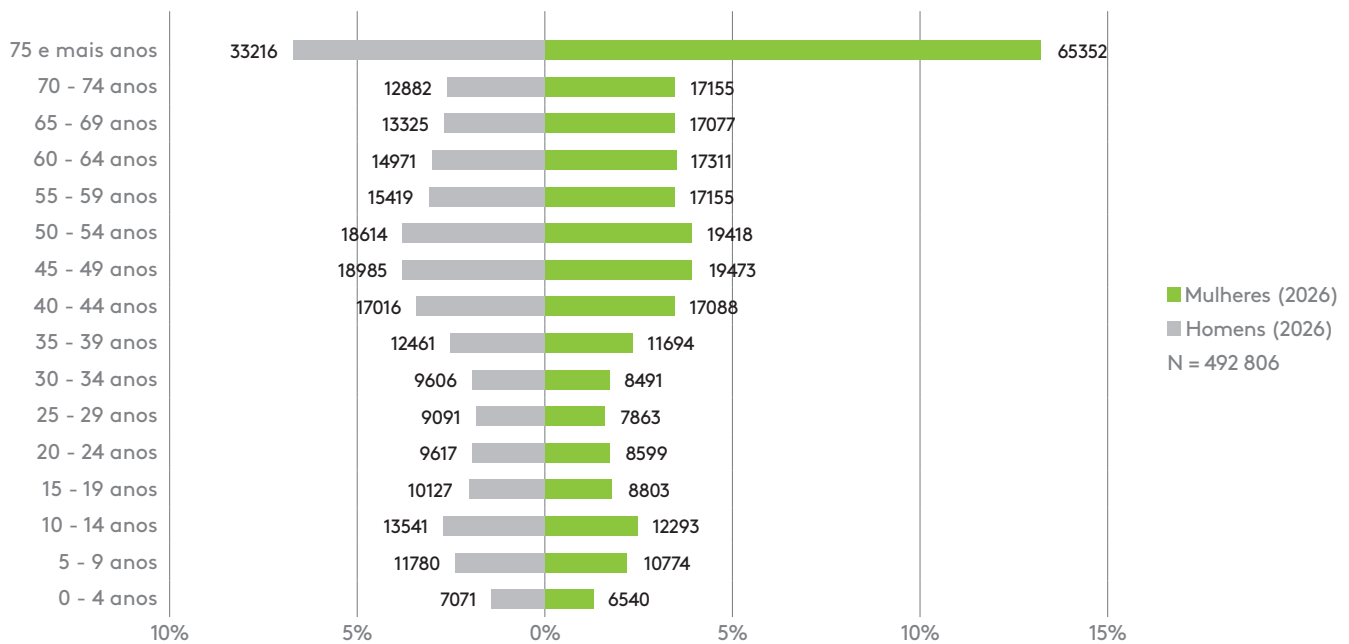
Na atualidade, Lisboa é uma das capitais mais envelhecidas da União Europeia e prevê-se em 2050 que Portugal seja o terceiro país mais envelhecido do mundo (40.8%).

Numa análise prospetiva a 2026<sup>2</sup> evidencia-se uma alteração demográfica significativa para a cidade de Lisboa, tendo como referência a população com 65 ou mais anos, **das 130.960 pessoas recenseadas em 2011** prevê-se um acréscimo de 21% no conjunto das 24 freguesias, representando **159.006 em 2026**.

As freguesias com maior crescimento da população com 55 ou mais anos (2011-2026), independentemente do escalão etário são: Carnide, Lumiar, Marvila, Olivais, Santa Clara e São Domingos de Benfica.



Figura 3. Estimativas da População Residente no concelho de Lisboa para 2026



## Número de lugares em falta em ERPI e SAD

Tendo em conta a capacidade instalada das Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI) e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), respetivamente 4,5% e 5,3%, ponderada para a população com 75 ou mais anos e mantendo-se o mesmo nível de institucionalização, o concelho de Lisboa, segundo as projeções demográficas, terá em falta, em 2026: na resposta **ERPI 997 lugares** e em **SAD 1.186 lugares**.

<sup>2</sup> Valores estimados e projetados, segundo o Cenário de Atração Constante calculado com base no comportamento migratório entre 1991 e 2011 (CAC\_SM\_20). Cálculos SCML/DASS/GMAG.



# 1.4 Envelhecimento. Problema social complexo que exige uma ação conjunta integrada

Os problemas sociais complexos não são fáceis de definir e não têm causas claras e definidas. São multicausais e requerem respostas diferenciadas, de diferentes dimensões e exigem uma intervenção integrada e concertada entre as diferentes entidades que atuam sobre o mesmo problema. É neste sentido, e face ao diagnóstico apresentado anteriormente, que convém enquadrar uma das perspetivas de abordagem para fazer face aos problemas decorrentes dos processos de envelhecimento na cidade de Lisboa.

A perspetiva da governação integrada pretende abordar a resolução dos problemas sociais complexos existentes através do foco nos resultados, substituindo o modelo organizacional que privilegia o trabalho autónomo e independente com uma atuação unidirecional e cujo impacto é diminuto, por um outro, que olhe para os problemas como um todo, introduzindo um modo distinto de atuar na sociedade.

A **Governação integrada** procura eliminar as redundâncias e responder às lacunas das respostas aos problemas sociais existentes, bem como às incoerências das políticas públicas. **Pretende, pois, melhorar os níveis de eficácia e eficiência, nomeadamente através da rentabilização dos recursos existentes e, por via de uma nova cultura organizacional, superar as esferas privadas de atuação e procurar soluções integradas e partilhadas que melhor respondam aos problemas sociais complexos, providenciando aos cidadãos respostas adequadas aos seus problemas.**



Sendo o envelhecimento da população, nomeadamente o isolamento na velhice, um problema social complexo, o Fórum Govint (2016)<sup>3</sup> conseguiu identificar possíveis causas como as soluções que contribuem para a sua diminuição. Em síntese, e decorrente das reflexões realizadas, as políticas integradas para a longevidade devem valorizar:

- Respostas sociais e de saúde integradas;
- O papel da família e da rede informal;
- A participação e o papel das pessoas mais velhas nas comunidades e na sociedade;
- Os conhecimentos e os saberes das pessoas mais velhas;
- A autonomia económica, financeira e habitacional;
- A segurança e a prevenção da violência nas pessoas mais velhas.

e contribuir para que a população 65+:

- Seja mais saudável e menos dependente;
- Tenha uma rede social mais alargada;
- Tenha maior auto estima e auto conceito positivo;
- Se sinta mais integrada e menos excluída;
- Se sinta mais segura e menos violentada.

Reconhece-se claramente uma vantagem da visão integrada, global e a todos os níveis. Identifica-se a necessidade de discussão transversal e a adoção de uma estratégia coerente de intervenções.

A prática de governação integrada na prevenção do isolamento na velhice e na intervenção no que diz respeito ao envelhecimento passa necessariamente pela adoção de uma nova política de participação social e de solidariedade de diversos atores sociais, desde os órgãos institucionais que prestam apoio ou lidam diretamente com este grupo etário, às famílias e à comunidade de um modo geral. Estes devem ser envolvidos desde o início neste processo, procurando delinear respostas eficazes que revelem uma genuína maior responsabilização e proximidade com a população 65+.



<sup>3</sup> Fórum GOVINT (2016), Isolamento na Velhice.

# 1.5

## Entre o planeamento e a intervenção: genealogia de um percurso



A Rede Social de Lisboa aprovou, em Janeiro de 2017, o Plano de Desenvolvimento Social para 2017-2020, que contempla um eixo, designado **“Intervenção em públicos-alvo – Pessoas Idosas”**. A definição das linhas de atuação deste Plano foi desenvolvida de uma forma contínua e segundo uma metodologia participativa e interativa que contou com os cidadãos, incluindo todos os que detêm informação, conhecimento e recursos técnicos. Veja-se a este propósito, todos os trabalhos de índole participativa que conduziram à realização do diagnóstico social<sup>4</sup>, destacando-se as conclusões do workshop dedicado à População Idosa e Envelhecimento Saudável<sup>5</sup> onde os participantes identificaram para além da **precariedade económica e do isolamento social, a desarticulação entre as respostas existentes, a sua desadequação aos novos perfis de população 65+ (nomeadamente face aos aumento de problemas de saúde mental e demências), o desconhecimento existente dos serviços e das respostas existentes na área social e da saúde.**

A preocupação pela intervenção na área do envelhecimento reflete-se, naturalmente, nas áreas de trabalho prioritárias eleitas pelas Comissões Sociais de Freguesias (CSF). Das 18 CSF estabelecidas atualmente, 17 constituíram grupos de trabalho sobre esta temática. Os grupos de trabalho encontram-se em estádios muito diferentes na sua consolidação: uns estão ainda no início da sua ação; outros passaram por uma fase de reorganização e apresentam um grau de atividade reduzido; outros revelam mais dinamismo e concretização de resultados.

De referir os modelos de trabalho interinstitucionais de sinalização e acompanhamento de pessoas idosas em situação de vulnerabilidade, em alguns territórios da cidade de Lisboa. A título meramente exemplificativo, é o caso do Núcleo de Apoio e Intervenção com Sêniores, existente na Freguesia da Estrela, do Projeto GIRO na Freguesia de Benfica, do trabalho da CSF de Marvila ou da reflexão interinstitucional para criação de um modelo de atendimento articulado na Freguesia de Belém. Também em 2012 foi implementado na SCML o Programa Intergerações com o objetivo de atuar preventivamente sobre as situações de isolamento e solidão deste grupo etário residente na cidade de Lisboa. Para o efeito, realizou-se um inquérito a 22.679 indivíduos, na maioria 65+, revelando, por um lado, a existência de distintos conjuntos de população marcados por diferentes graus de isolamento e, por outro lado, que as situações sinalizadas de potencial risco não eram utentes da SCML, não beneficiando assim da sua rede de serviços de apoio. **O acompanhamento dos casos sinalizados mostrou que nem todos os problemas poderiam ser resolvidos com o exclusivo apoio da SCML, sendo necessária a articulação em rede para dar uma resposta mais integrada e eficaz às necessidades identificadas.**

Apesar da multiplicação de instrumentos de planeamento e de respostas e modelos de atuação em curso é possível, ainda que de forma não exaustiva, fazer um balanço centrado nos problemas que persistem e nas oportunidades que foram sendo criadas ao longo dos últimos 10 anos.

<sup>4</sup> Rede Social de Lisboa (2016), II Diagnóstico Social de Lisboa, 2015-2016, Sinopse.

<sup>5</sup> CML e FCT/UNL (2015), WORKSHOP 2 – População Idosa e Envelhecimento Saudável, Lisboa, 11 de novembro de 2015, Rede Social de Lisboa.

### 1.5.1. Problemas que persistem

- Dificuldade de passar do conhecimento à ação: multiplicação de instrumentos de planeamento e fraca implementação de medidas delineadas;
- Dificuldade de mobilização das entidades em torno de objetivos comuns;
- O acompanhamento de algumas das situações de pessoas isoladas com 65+ anos exigia uma articulação em rede para dar resposta mais completa às necessidades identificadas;
- Dificuldade de monitorização do impacto da intervenção no combate ao isolamento social das pessoas 65+ anos;
- Défice de participação da população alvo no planeamento, acompanhamento e monitorização das respostas/intervenções/políticas que lhes digam diretamente respeito;
- Manutenção da predominância de respostas clássicas que se revelam inadequadas face a um novo paradigma no envelhecimento, à heterogeneidade de perfis sociais de população 65+ e aos diferentes resultados do processo de envelhecimento;
- Dificuldade de integrar a dimensão da saúde numa intervenção integrada e holística;
- Existência de situações de vulnerabilidade desconhecidas dos serviços, que intervêm em situação de crise não tendo podido desenvolver uma ação preventiva;
- Enfoque na institucionalização e despersonalização das pessoas deste grupo etário.

### 1.5.2. Oportunidades criadas

- Aprofundamento do diagnóstico sobre a problemática do envelhecimento na cidade de Lisboa e georreferenciação dos dados, incluindo as respostas sociais e modos de articulação entre organizações;
- Aproximação institucional das diferentes entidades que intervêm em determinado território/problemática, permitindo um aumento do nível de conhecimento recíproco e maior fluidez e facilitação dos contactos e articulação;
- Identificação de *stakeholders* e projetos inovadores que podem constituir referência para disseminação;
- Consciencialização da necessidade do reforço das competências técnicas e qualificação dos diversos agentes, através de formação e supervisão;
- Reforço do voluntariado, da rede de vizinhança e comunidade local;
- Surgimento de novos perfis de pessoas idosas com níveis de escolaridade e socioeconómicos superiores aos anteriores, com outra capacidade de mobilização e interesse na participação cívica;
- Reflexão sobre o modelo de intervenção nas respostas sociais direcionadas para as pessoas deste grupo etário, nomeadamente os centros de dia com vista à sua requalificação.





## 2.0 Programa: Missão, Objetivos e Ações

O Programa tem como missão dar uma resposta integrada à população 65+ ao nível do envelhecimento ativo e autónomo. Esta missão, para o horizonte temporal 2018-2026, e em estreita articulação com os objetivos do Plano de Desenvolvimento Social, exige o envolvimento de entidades que ao nível da cidade de Lisboa têm um papel fundamental nesta área e a implementação de um modelo de funcionamento específico que permita **assumir a responsabilidade social em Lisboa**.

O balanço exposto anteriormente em torno dos problemas que persistem e das oportunidades entretanto criadas, nomeadamente no que diz respeito aos processos de planeamento e de intervenção realizados nesta área, remete para a necessidade de um enfoque em torno de dois grandes **objetivos**:

**1. Implementar respostas integradas, articuladas e de proximidade** com todos os agentes que trabalham com e para a população 65+ e monitorizar as práticas de intervenção:

- Otimizar os recursos existentes, com base no conhecimento da ação de cada uma das instituições e na identificação de objetivos estratégicos e desafios comuns;
- Diminuir o isolamento social das pessoas 65+, através da implementação de um modelo de articulação interinstitucional que permita agilizar a sinalização, diagnóstico e encaminhamento de situações de vulnerabilidade;
- Aprofundar o conhecimento sobre as necessidades de intervenção local face ao fenómeno do envelhecimento;
- Monitorizar e avaliar as práticas de intervenção, permitindo a sua divulgação para eventual disseminação.

**2. Promover a qualificação da intervenção** nas respostas/serviços e aumentar a cobertura nas áreas de intervenção estabelecidas:

- Desenvolver respostas diversificadas que permitam a permanência da população 65+ em casa, em situação de conforto e segurança, e previnam situações de dependência;
- Criar novas respostas para a cidade e alargar a cobertura das Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas e Cuidados Continuados;
- Aumentar as competências profissionais dos diferentes agentes.



**A concretização destes objetivos implicará a realização de um conjunto de Medidas, organizados em 3 Eixos estratégicos:**

### 1. Vida Ativa

Condições de promoção de vida ativa para a população idosa, seja de âmbito cultural, desportivo, formação ou de intervenção cívica.

### 2. Vida Autónoma

Melhoria das condições físicas do espaço público e edificado, assim como requalificar, inovar e diversificar a rede de equipamentos e serviços que promovam a autonomia e retardem a institucionalização.

### 3. Vida Apoiada

Melhoria e ampliação da rede de equipamentos sociais e de saúde, assim como da prestação de cuidados para as situações de dependência.

# 2.1 Vida ativa

## Medida: Fórum da Participação LX+65

### Objetivos:

Espaço de debate para a população e organizações, com o objetivo de identificar preocupações e propostas de solução da comunidade.

### Metas:

- 1) Encontro Anual, precedido de encontros locais e temáticos
- 2) Estabelecimento de uma Carta Estratégica plurianual
- 3) Estabelecimento de agenda para o ano

**Entidade responsável** - CML

**Execução** - Anual

### Sugestões:

---

---

---

---

---

---

---

---

## Medida: Cultura +65

### Objetivos:

Atribuir descontos a população +65, pela CML e outras identidades, no acesso a equipamentos e programação. Sistema de divulgação de programas.

### Metas:

- 1) Toda a população +65
- 2) Criação de um suporte de divulgação digital dos programas disponíveis
- 3) Coordenação com outros programas

**Entidade responsável** - CML

**Execução** - Anual

### Sugestões:

---

---

---

---

---

---

---

---

## Medida: Desporto +55

### Objetivos:

Promover a prática desportiva e estilos de vida saudáveis, de forma acompanhada e monitorizada, em parceria com Juntas de Freguesia.

### Metas:

1) População +55 em atividades específicas (cobertura universal)

2) Programa anual

**Entidade responsável** - CML (com SCML e ARS)

**Execução** - Anual

### Sugestões:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Medida: Passe +65

### Objetivos:

Facilitar a mobilidade através do acesso mais barato ao transporte público.

### Metas:

Toda a população +65

**Entidade responsável** - CML (Carris)

**Execução** - Anual

### Sugestões:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Medida: Apoio ao Associativismo

### Objetivos:

Apoiar organizações de pessoas com +65, assim como aquelas cujo trabalho a elas se dedica, nomeadamente Academias e Universidades Sénior.

### Metas:

Apoio a 10 organizações/ano

**Entidade responsável** - CML

**Execução** - Anual

### Sugestões:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Medida: Programa municipal de intervenção comunitária

### Objetivos:

Valorizar iniciativas que envolvam parcerias interinstitucionais, capacitação e desenvolvimento de atividades.

**Entidade responsável** - CML

**Execução** - Anual

### Sugestões:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Medida: Lisboaidade

### Objetivos:

Fórum de participação livre, para todas as gerações, em torno do tema da longevidade.

### Metas:

Abranger 5% da população

**Entidade responsável** - CML

**Execução** - Anual

### Sugestões:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Medida: Beleza não tem Idade e Marchas Populares

### Objetivos:

Promover a participação ativa de utentes da SCML e das juntas de freguesia da cidade de Lisboa em projetos de valorização pessoal, social e cultural; Combater o idadismo e Promover a intergeracionalidade.

### Metas:

2.000 pessoas 65+

**Entidade responsável** - SCML

**Execução** - Anual

### Sugestões:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# 2.2 Vida autónoma

## Medida: Serviço de Teleassistência

### Objetivos:

Serviço de teleassistência domiciliária à população 75+, assim como todas as pessoas em situação de dependência e/ou incapacidade (15% total 75+).

### Metas:

Entrada em funcionamento com 6.000 utentes

**Entidade responsável** - SCML

**Execução** - até 2021

### Sugestões:

## Medida: Casa Aberta - Programa Municipal de Adaptação de Habitação para a promoção da segurança e autonomia

### Objetivos:

Intervenções para assegurar condições básicas de acessibilidade, segurança e bem-estar na habitação da população com 75+;

### Metas:

Garantir a execução de intervenções em todas as freguesias, média de 500 intervenções anuais (condição de recursos)

**Entidade responsável** - CML

**Execução** - Anual

### Sugestões:

## Medida: Bairro 100% Seguro

### Objetivos:

Adaptação do espaço público, nomeadamente passeios, passagens de peões e paragens de autocarro.

### Metas:

- 1) Eliminação dos pontos de perigo pedonal
- 2) Adaptação de paragens das carreiras mais frequentadas pela população 65+
- 3) Criação de ruas amigas nas 24 freguesias

**Entidade responsável** - CML - Gerido/Executado pelas Juntas de Freguesia

**Execução** - até 2021

### Sugestões:

## Medida: Bolsa de habitação para pessoas com mobilidade reduzida

### Objetivos:

Fogos de habitação pública municipal no sistema de renda apoiada e de renda acessível, com tipologia e soluções funcionais próprias para população idosa, com autonomia mas mobilidade e acessibilidade condicionada, associado a serviços de apoio.

### Metas:

50 fogos

**Entidade responsável** - CML

**Execução** - Até 2021

### Sugestões:

## Medida: Centros de Saúde

### Objetivos:

Melhorar a prestação de cuidados de saúde de proximidade, em instalações acessíveis e adequadas, numa resposta a 300.000 pessoas.

### Metas:

15 Centros de Saúde

**Entidade responsável** - CML (com ARS)

**Execução** - até 2022

### Sugestões:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Medida: Espaços InterAge

### Objetivos:

Requalificar os Centros de Dia em espaços intergeracionais e abertos à comunidade, capacitando os diferentes profissionais.

### Metas:

Requalificar 21 Centros de Dia da SCML, nas diferentes freguesias da cidade

**Entidade responsável** - SCML

**Execução** - Até 2026

### Sugestões:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Medida: Serviço de Apoio ao Domicílio

### Objetivos:

Alargar a cobertura de apoio domiciliário, assegurando ou promovendo o acesso a serviços de saúde e apoio multidisciplinar capacitando diferentes profissionais (5% total 75+).

### Metas:

- 1) 1000 Lugares, sendo 50% assegurada por entidades não lucrativas
- 2) Elaborar Referencial e Plano de formação

**Entidade responsável** - SCML

**Execução** - até 2026

### Sugestões:

## Medida: Serviço de Apoio ao Cuidador Informal

### Objetivos:

- 1) Capacitar os Cuidadores para uma melhor prestação de cuidados.
- 2) Prevenir o risco de sobrecarga e stress dos Cuidadores.

### Metas:

- 1) Abranger 6.000 Cuidadores em ações de formação e sensibilização | Lançar Programas de Rádio
- 2) Criar rede de cuidadores, prevendo-se abranger no mínimo 1000 cuidadores com acesso a bens e serviços
- 3) Criar vídeos de curta duração para cuidadores/áreas de intervenção (sobre higiene pessoal, transferências, mobilidade, ...)

**Entidade responsável** - SCML (com CML)

**Execução** - Até 2021

### Sugestões:

# 2.3 Vida apoiada

## Medida: Estruturas Residenciais para Idosos e Cuidados Continuados

### Objetivos:

Construir novos equipamentos com valência de ERPI e Cuidados Continuados, em articulação com outras respostas/serviços.

### Metas:

Construir 8 Equipamentos | Lotação 1.000 vagas

**Entidade responsável** - CML (com SCML)

**Execução** - até 2026

### Sugestões:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Medida: Apoio a Rede Social

### Objetivos:

Apoio a entidades da Rede Social com respostas sociais para pessoas 65+ para aquisição de equipamentos e reabilitação de imóveis.

**Entidade responsável** - CML

**Execução** - até 2021

### Sugestões:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Medida: Equipas de Cuidados Continuados Integrados (ECCI)

### Objetivos:

Aumentar e melhorar a prestação de cuidados de saúde básicos, coordenados com o apoio social, à população necessitada de Cuidados Continuados mas com autonomia para habitar em casa própria.

### Meta 1:

Projeto Piloto ACES Central, com base no CRM

**Entidade responsável** - ARS (com CML e SCML)

**Execução** - até 2018

### Meta 2:

Abranger os 3 ACES

**Entidade responsável** - ARS (com CML e SCML)

**Execução** - até 2021

### Sugestões:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





# 3. Fases de implementação do Programa



# Fase 0.

**Estabelecer Acordo bilateral entre Câmara Municipal de Lisboa e Santa Casa da Misericórdia de Lisboa** para licenciamento, construção e gestão de equipamentos intergeracionais.

**Estabelecer Protocolo de Cooperação** entre as entidades que constituem a Comissão Tripartida da Rede Social (SCML, ISS, IP, CML) PSP e ARS para implementação de estratégia de cidade para todas as idades.



# Fase 1.

**Implementar Balcões 65+:** Informação disponibilizada em equipamentos sociais e serviços públicos (via acesso telefónico, email, espaço cidadão solidário,...), com o objetivo de responder às solicitações no âmbito das prestações sociais geridas pelo ISS, IP, programas/projetos da responsabilidade da CML e acompanhamento social/encaminhamento para respostas sociais da responsabilidade da SCML.

**Operacionalizar Projeto RADAR:** i) Sinalizar população 65+, agilizar processos para uma deteção precoce de situações de risco e uma intervenção rápida e ajustada a cada situação. ii) Constituir os radares de base comunitária (voluntários, técnicos, vizinhos...) para detetar e sinalizar ao longo do tempo as situações para avaliação do risco e encaminhamento para a intervenção adequada a cada caso.

**Desenvolver Plataforma Websig interinstitucional:** para sinalização, acompanhamento social, comunicação/partilha de informação em articulação com todos os Sistemas de Informação considerados relevantes.



# Fase 2.

**Implementar Modelo de Cogovernança** com todos os parceiros com ação relevante na problemática do envelhecimento ativo: i) Constituir um Núcleo Executivo composto pela Comissão Tripartida da Rede Social (SCML, CML, ISS), uma Comissão Estratégica composta por parceiros chave (JF/CSF; ARS; PSP) e um corpo técnico; ii) Estabelecer um protocolo de parceria entre o NE e as organizações com ação relevante na área do envelhecimento “Parceiros base”.



# Fase 3.

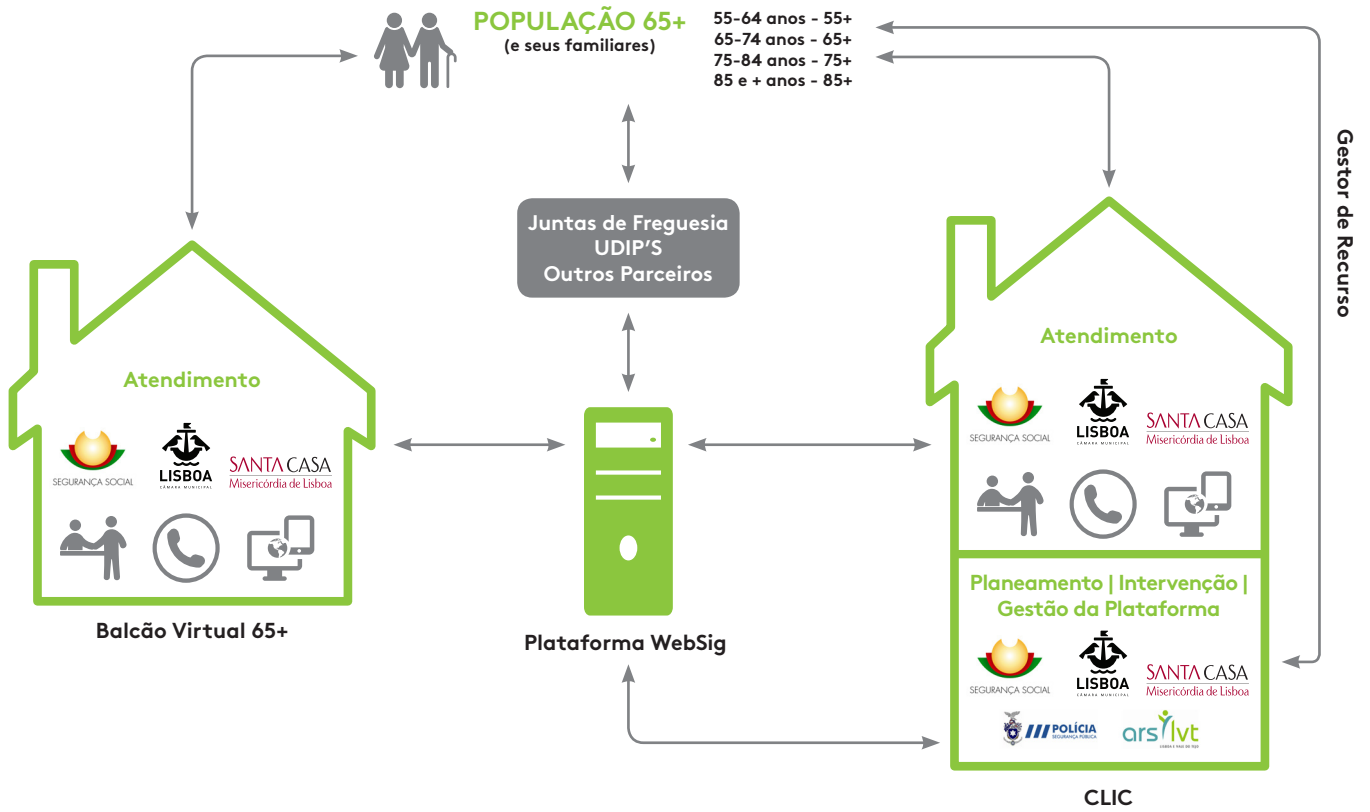
**Abrir e constituir a estrutura organizativa do Centro Local de Informação e Coordenação (CLIC)** Designar os representantes do Núcleo Executivo e os parceiros-chave, concretamente, ARS, PSP e Juntas de Freguesia/Comissões Sociais de Freguesia.

Objetivo: i) reorganizar e otimizar a rede de equipamentos e respostas, bem como implementar um modelo de intervenção integrado de todos os agentes que na cidade trabalham com a população 65+ e as suas famílias, na diversidade dos seus perfis sociais e etários. ii) integrar um conjunto de parceiros que alocam recursos e trabalham de forma integrada, respondendo a uma necessidade de organização sectorial que estructure a diversidade de instituições em termos de conhecimento, informação, estratégia, planeamento e ação.

Princípios de funcionamento:

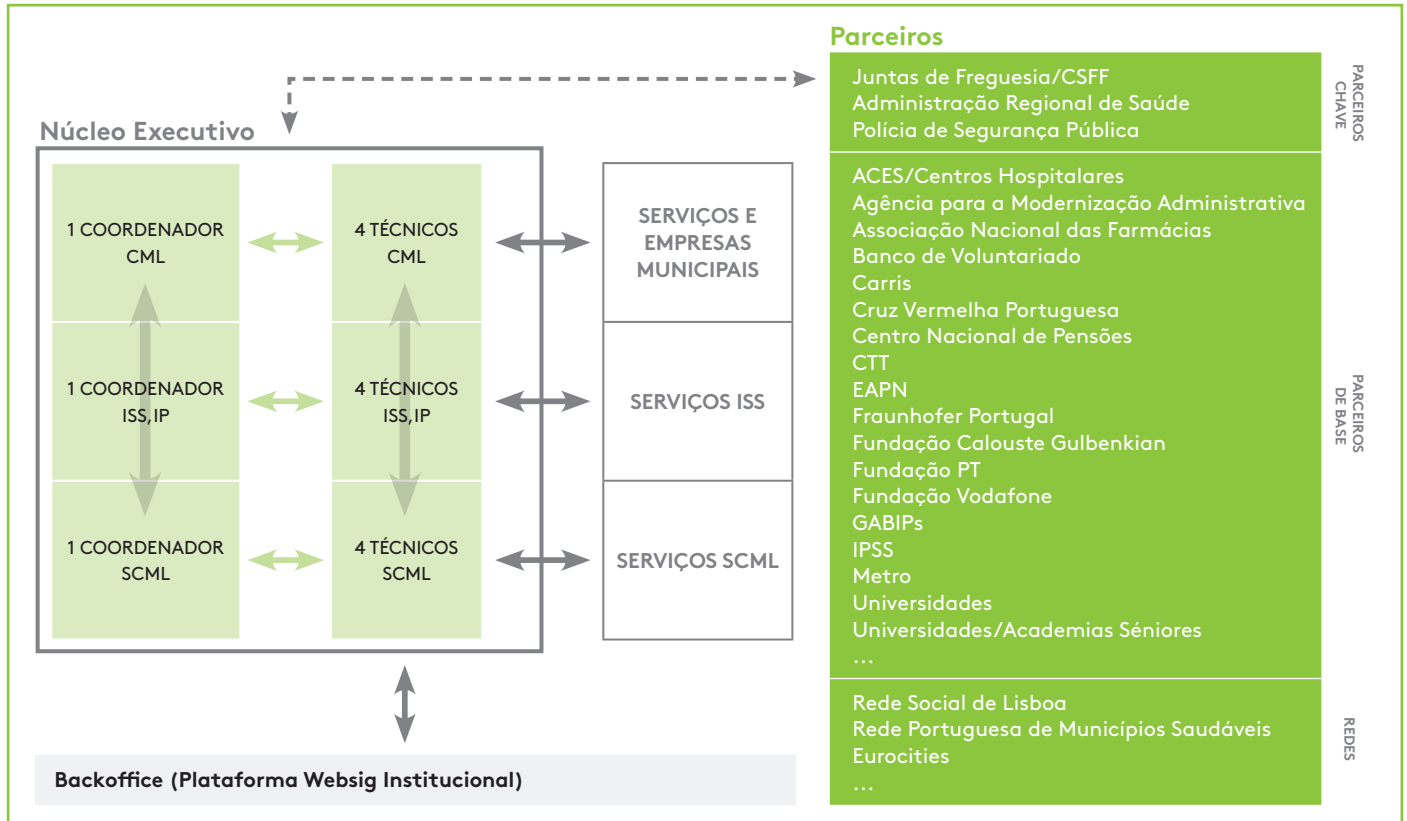
- CONHECIMENTO ESTRATÉGICO que sustente as decisões e crie uma linha de atuação comum para o futuro;
- RESPEITO PELA AUTONOMIA E AÇÃO de cada uma das organizações;
- INOVAÇÃO nas respostas e no modelo de intervenção;
- ADEQUABILIDADE E RAPIDEZ das respostas às necessidades manifestadas;
- ACESSIBILIDADE facilitada às respostas;
- EFICIÊNCIA E EFICÁCIA no alcance dos resultados.

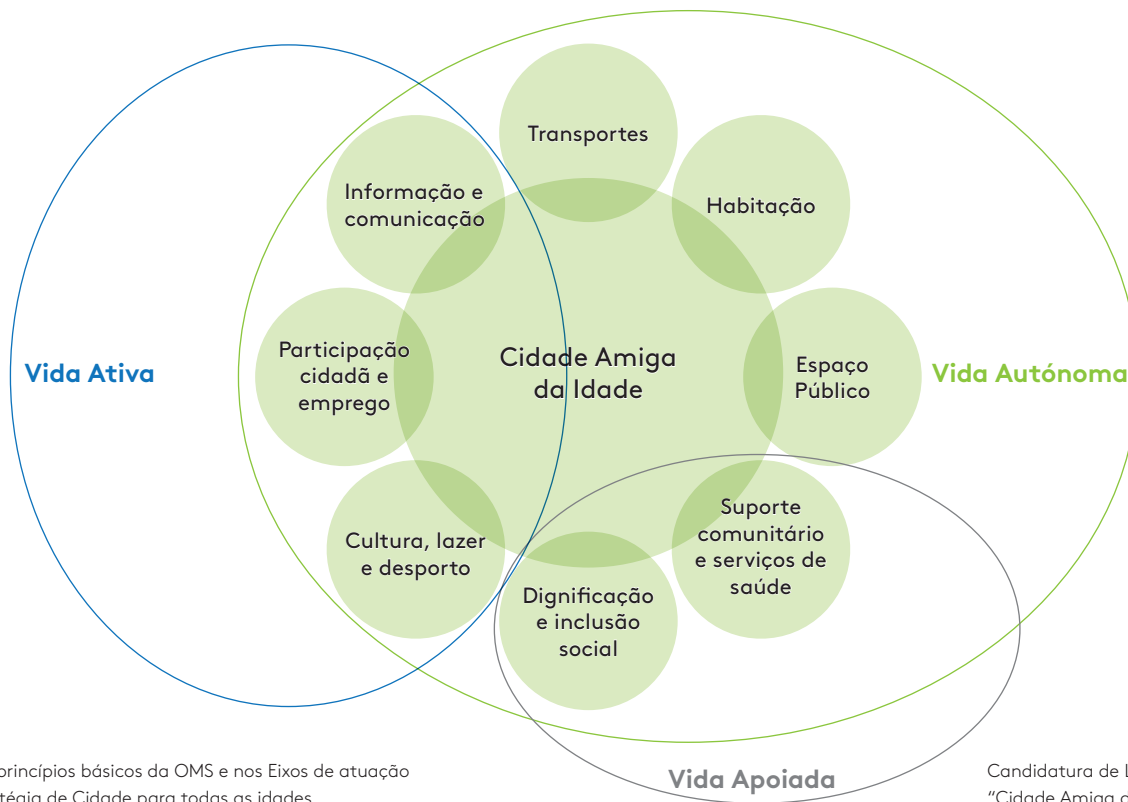




CLIC - Fase Final

MODELO DE GOVERNAÇÃO INTEGRADA

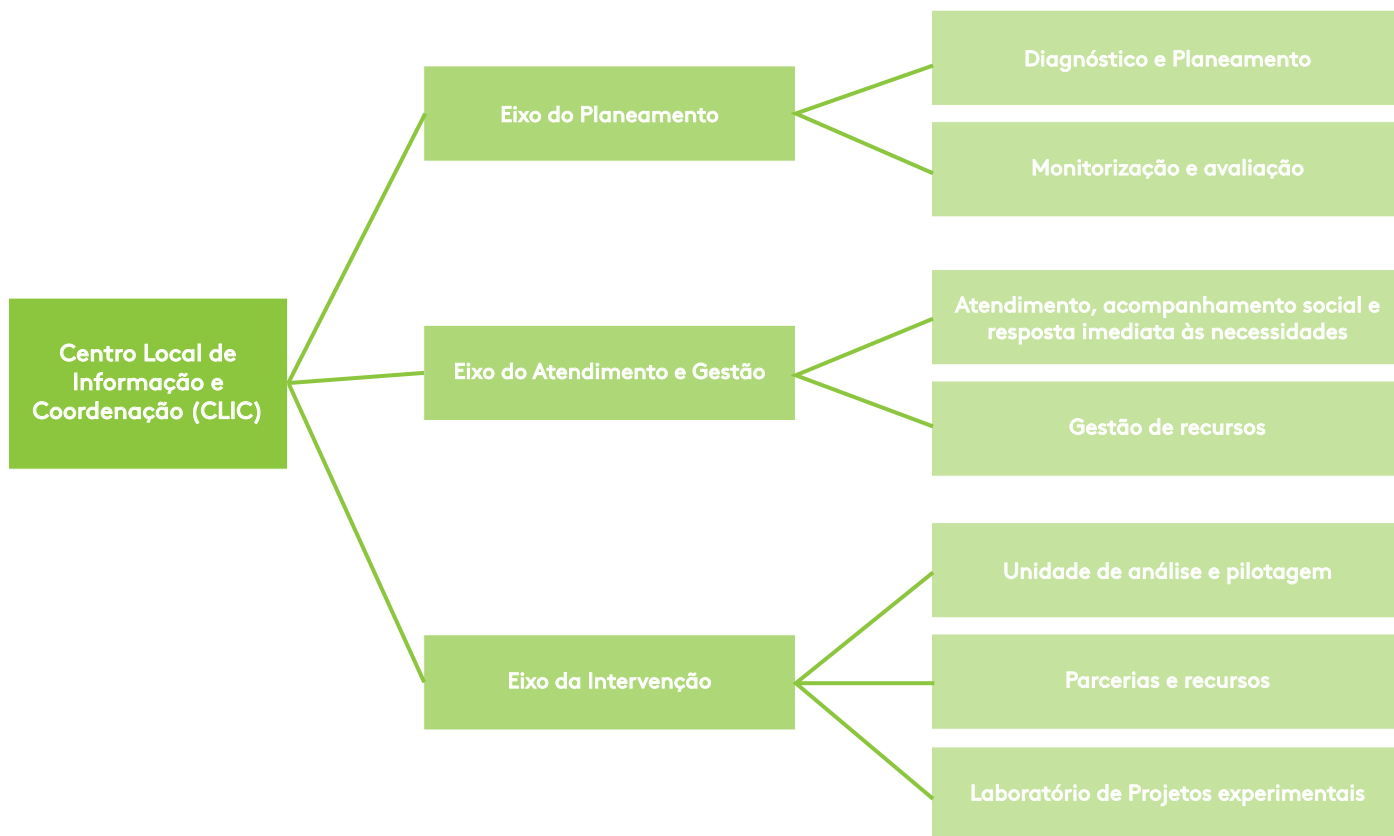




Baseado nos 8 princípios básicos da OMS e nos Eixos de atuação para uma Estratégia de Cidade para todas as idades.

Candidatura de Lisboa a "Cidade Amiga dos Idosos", da OMS

### Eixos de Atuação e modo de funcionamento das equipas do CLIC



**O Eixo do Planeamento** tem como objetivo geral planear, organizar, monitorizar e avaliar estratégias de intervenção e organiza-se em torno de dois sub-eixos, com as seguintes atribuições:

## 1. Diagnóstico e planeamento

- Atualizar o diagnóstico local sobre o fenómeno do envelhecimento, contribuindo para um melhor conhecimento do fenómeno;
- Atualizar e utilizar a carta social georreferenciada enquanto instrumento de trabalho e apoio à gestão, permitindo a análise prospetiva das respostas sociais para a cidade;
- Recolher e disponibilizar informação para a identificação prospetiva das necessidades;
- Identificar e contratualizar progressivamente parcerias estratégicas, assegurando o envolvimento dos parceiros;
- Definir protocolos com entidades académicas para realização de estudos a nível local;
- Criar redes de comunicação e partilha de informação sobre metodologias, práticas inovadoras e novas respostas de intervenção social;
- Reforçar a organização do voluntariado de apoio a população 65+;
- Promover a constituição de Conselhos Consultivos ou “Fóruns Seniores”;
- Elaborar Relatórios de Atividade e Planos de Ação Anuais.

## 2. Monitorização e avaliação

- Convocar reuniões periódicas e sistemáticas entre os parceiros, de forma a planear, monitorizar e avaliar as ações da intervenção;
- Monitorizar e avaliar as práticas/intervenção, permitindo a sua disseminação para eventual replicabilidade;
- Propor recomendações de metodologias e recursos a afetar;
- Elaborar Planos de Formação e realizar ações com base no referencial de formação elaborado no âmbito da Plataforma para o Envelhecimento;
- Garantir a monitorização e avaliação contínua dos Planos de Ação Anuais em convergência com o Plano de Desenvolvimento Social (PDS);



**O Eixo de Intervenção** apresenta como objetivo geral organizar e operacionalizar toda a intervenção com o cidadão através de três sub-eixos com as seguintes atribuições:

### 1. Unidade de análise e pilotagem

- Apoiar equipas técnicas de intervenção e acompanhamento social com saberes técnicos e concertar procedimentos;
- Monitorizar processos;
- Gerir Plataforma Lx65+ - Plataforma webSig de Governação Integrada e linha telefónica/correio eletrónico de sinalizações;
- Encaminhar população 65+ sinalizada não acompanhada por via de um circuito a definir;
- Avaliar desempenho técnico e responsabilizar pelo trabalho desenvolvido;
- Fornecer dados para a monitorização do fenómeno do envelhecimento e para a qualificação da intervenção nas respostas/serviços;
- Refletir e definir novas estratégias de atuação adaptadas ao perfil de utentes.

### 2. Parcerias e recursos

- Identificar interlocutores privilegiados nos diversos serviços e entidades;
- Definir mecanismos de articulação entre as partes;
- Centralizar a informação sobre serviços/recursos de cada área sectorial;
- Dar resposta sobre serviços/recursos existentes entre parceiros de cada área sectorial;
- Concertar respostas.

### 3. Projetos experimentais

- Estabelecer parcerias com projetos de investigação-ação internacionais;
- Criar condições para a implementação de projetos/ produtos inovadores;
- Apoiar a implementação;
- Adaptar as respostas às necessidades dos cidadãos.



**O Eixo do atendimento e gestão tem como objetivo geral prestar apoio psicossocial, informar, orientar, garantir uma resposta imediata e acompanhar a população 65+ e/ ou um seu familiar.**

## **1. Atendimento, acompanhamento social e resposta imediata às necessidades**

O CLIC integra o atendimento presencial assegurado por uma Equipa Técnica de Atendimento, com o seguinte modo de funcionamento:

- A equipa técnica atende todas as novas situações que contactem Balcão e elabora um pré-diagnóstico que contemple a disponibilização dos recursos para a intervenção respondendo às carências identificadas;
- No âmbito do pré diagnóstico realizado e da priorização das necessidades identificadas é atribuído um gestor de recursos;
- A equipa de atendimento tem como funções prestar apoio psicossocial, informar, orientar, e acompanhar a pessoa idosa ou um seu familiar, elaborando o pré-diagnóstico da situação e garantindo uma resposta imediata, mobilizando os recursos adequados para o efeito;
- Todos os elementos da equipa técnica do atendimento constituem-se obrigados ao dever de sigilo profissional e de confidencialidade, ficando vedado qualquer uso da informação ou documentação fora do âmbito da intervenção.

## **2. Gestão de recursos**

O CLIC para além de ter a equipa técnica de atendimento, tem também uma Bolsa de Gestores de Recursos no sentido de garantir a intervenção junto da população 65+ da cidade de Lisboa para a melhoria das suas condições de vida e de autonomia, através do acionamento das respostas e serviços que respondam às necessidades identificadas. Alguns princípios e modos de funcionamento devem ser assegurados:

1. O Gestor de Recursos que enceta o processo de acompanhamento deve diligenciar do seguinte modo:
  - a) defender os interesses do cidadão no âmbito da intervenção social;
  - b) elaborar um pré-plano Individual de intervenção juntamente com o cidadão;
  - c) articular com todas as entidades envolvidas nos Pré-Planos Individuais de intervenção;
  - d) facilitar e mediar o processo de intervenção;
  - e) atualizar o diagnóstico e avaliar as necessidades e o processo de inserção;
  - f) partilhar a informação com o CLIC, com vista ao controle dos processos;
  - g) acompanhar a situação até que sejam alcançadas metas do Pré-Plano de Intervenção;
  - h) encaminhamento das situações para o serviço de atendimento social local que definirá o Plano de Intervenção.
2. Aos Gestores de recursos deve ser proporcionada formação nas áreas específicas do fenómeno do envelhecimento e das plataformas informáticas;
3. Os Gestores de Recursos devem garantir a sua presença obrigatória nos momentos de trabalho considerados essenciais, nomeadamente reuniões, formação ou sempre que a intervenção social assim o justifique;
4. Todos os Gestores de Recursos constituem-se obrigados ao dever de sigilo profissional e de confidencialidade, ficando vedado qualquer uso da informação ou documentação fora do âmbito da intervenção.



## Quadro Síntese da Operacionalização do Programa

Mobilização dos parceiros, gestão de recursos existentes e sistematização de informação com vista à sua disponibilização.

Entidade Responsável	Medida	Objetivo	Meta	Execução
CML	CRM LX65+ Plataforma de Gestão e Relacionamento com Cliente	Identificar, acionar e monitorizar os recursos materiais e programas disponíveis Facilitar a informação e o acesso a recursos e programas	1) Elaboração da Plataforma	2018
			2) Disponibilizar serviço nos Balcões LX65+	2018
			3) Disponibilizar em Balcões SCML/CML/Juntas de Freguesia/CLIC	Até 2019
CML (com SCML)	Plataforma LX65+ Plataforma de Governação Integrada	Centralizar todos os casos de pessoas 65+ e registo de resposta acionadas caso a caso Implementar um modelo/protocolo de intervenção integrado de todas as organizações Gestão integrada de casos e planeamento das respostas a criar	Integração da informação dos recursos com os dados do levantamento da população 65+	Até 2019
SCML	Sinalização de população 65+ (Projeto RADAR)	Sinalizar a população 65+ Identificar necessidades não respondidas (habitação, saúde, acessibilidade, isolamento, etc.)	1) Levantamento por questionário a 30.000 pessoas	2018
			2) Inserção de dados na Plataforma LX65+	Até 2019
CML	Balcões LX65+	Atendimento especializado em respostas para a população 65+, com vista ao encaminhamento ou resposta imediata	Informação disponibilizada em equipamentos sociais e serviços públicos (via acesso telefónico, email, espaço cidadão solidário,...)	2018
SCML (com CML)	CLIC - Centro Local de Informação e Coordenação	Espaço de atendimento e divulgação de respostas à população 65+ Centro de serviços integrado para todas as organizações parceiras do protocolo	Abertura de Centro de Informações e Atendimento	até 2020
CML	Informação LX65+	Produzir conteúdos informativos de forma regular e suportes de divulgação com vista a capacitar a população na promoção dos direitos da população 65+, segurança, serviços, autonomia	1) Criação de um dossier de comunicação, de um suporte on-line, de um suporte impresso e audiovisual	2018
			2) Criação de conteúdos anual	

ENVIO DE CONTRIBUTOS ATÉ DIA 26 DE FEVEREIRO 2018 PARA  
**REDESOCIALDELISBOA@CM-LISBOA.PT**





