



# Empowering The Employabilities of Low-Skilled and Low-Qualified Adults in Home Care Sector



**EMPOWER4EMPLOYMENT**  
**Erasmus+ KA204**  
Strategic Partnerships for Adult Education

PROJECT NUMBER: 2019-1-TR01-KA204-076960



**EMPOWER4**  
**EMPLOYMENT**





# TRAINING CURRICULUM 102

**Empowering The Employabilities of  
Low-Skilled And Low-Qualified Adults  
in Home Care Sector Project**

**EMPOWER4EMPLOYMENT**

Erasmus+ KA204 Strategic Partnership for Adult Education  
Project Number: 2019-1-TR01-KA204-076960



Financiado pelo Programa Erasmus+ da União Europeia. No entanto, a Comissão Europeia e a Agência Nacional Turca não podem ser responsabilizadas por qualquer utilização que possa ser feita das informações aí contidas

## PROJECT COORDINATOR

Izmir Governorship

[www.izmir.gov.tr](http://www.izmir.gov.tr)

## PROJECT PARTNERS

1. Redefine - Associação Para A Investigação, Educação E Desenvolvimento

<http://redefine.pt>

2. WSBINOZ - Wyższa Szkoła Biznesu I Nauk O Zdrowiu

[www.wsbinoz.edu.pl/](http://www.wsbinoz.edu.pl/)

3. BIT MANAGEMENT-Bit Management Beratung GesmbH

[www.bit.at](http://www.bit.at)

4. IZTO - Izmir Chamber of Commerce

[www.izto.org.tr](http://www.izto.org.tr)

5. Menderes Municipality

[www.menderes.bel.tr](http://www.menderes.bel.tr)

Editor	WSBINOZ - Wyższa Szkoła Biznesu I Nauk O Zdrowiu
Module 1	Menderes Municipality
Module 2	Izmir Governorship
Module 3	IZTO - Izmir Chamber of Commerce
Module 4	Redefine - Associação Para A Investigação, Educação E Desenvolvimento
Module 5	Bit Management Beratung GesmbH

Financiado pelo Programa Erasmus+ da União Europeia. No entanto, a Comissão Europeia e a Agência Nacional Turca não podem ser responsabilizadas por qualquer utilização que possa ser feita das informações aí contidas



## ice

Introdução .....	5
Breve Descrição .....	6
Objetivo .....	6
Estrutura .....	6
Modulo 1 - Necessidades e avaliação do grupo-alvo – Unidade .....	7
Modulo 1 - Necessidades e avaliação do grupo-alvo - Descrição .....	24
Modulo 1 - Necessidades e avaliação - Guia de Interpretação de Papéis .....	31
Modulo 1 - Questionário .....	41
Modulo 2 - Avaliação das aptidões e competências com base em grupos-alvo - Unidade .....	45
Modulo 2 - Avaliação das aptidões e competências com base em grupos-alvo - Descrição .....	55
Modulo 2 - Questionário .....	72
Modulo 2 – Avaliação Geral .....	88
Modulo 3 - Diferenças do prestador de serviços - Unidade .....	96
Modulo 3 - Diferenças do prestador de serviços - Descrição .....	103
Modulo 4 - Preparar os adultos pouco qualificados para o sector dos cuidados domiciliários – Unidade .....	118
Modulo 4 - Preparar os adultos pouco qualificados para o sector dos cuidados domiciliários – Descrição .....	123
Modulo 4 – Questionário .....	152
Modulo 5 - Desenvolver competências para freelancing - Unidade .....	154
Modulo 5 - Desenvolver competências para freelancing – Descrição .....	160
Modulo 5 - Questionário .....	196
Modulo 5 – Questionário com respostas .....	213
Avaliação Geral .....	<b>Błąd! Nie zdefiniowano zaktadki.</b>
Avaliação pré-formação .....	210
Avaliação pós-formação .....	<b>Błąd! Nie zdefiniowano zaktadki.</b>
Anexo .....	229

## Introdução

A transição para uma abordagem orientada para a competência na educação, formação e aprendizagem representa uma mudança de paradigma. Tem impacto não só na estrutura dos currículos, mas também muda a organização da aprendizagem. A implementação de uma educação, formação e aprendizagem orientada para as competências exige frequentemente abordagens inter-curriculares uma maior ênfase na aprendizagem interactiva e estilos de ensino, combinando aprendizagem formal com aprendizagem não formal e informal, mais colaboração com intervenientes não educativos e comunidade local, um novo papel do professor, formador e educador na orientação de processos de aprendizagem, bem como novas abordagens à avaliação.

No relatório "Mais e melhores empregos para os cuidados domiciliários" publicado pela EUROFOUND, aconselha-se o seguinte.

- Orientar as reservas de mão-de-obra para atrair novos empregados para o sector, incluindo o recrutamento de desempregados e grupos como os imigrantes e os trabalhadores migrantes.
- Promover e facilitar a educação de potenciais empregados - por exemplo, criando percursos de aprendizagem específicos, desenvolvendo campanhas para encorajar os jovens a escolher uma carreira no sector e melhorando a relação entre este mercado de trabalho e as instituições de ensino:
- Melhorar as condições de trabalho dos actuais trabalhadores para otimizar o seu potencial e mantê-los no sector - por exemplo, introduzindo programas de formação, profissionalizando o sector e proporcionando mais oportunidades de carreira para os trabalhadores existentes.

<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2013/labour-market-social-policies/more-and-better-jobs-in-home-care-services>

## Breve Descrição

As fases anteriores da implementação do projecto E4E, ou seja, uma revisão da literatura especializada na área dos cuidados aos idosos e aos doentes deficientes, bem como entrevistas focalizadas com os especialistas - principalmente os profissionais desta área, indicaram claramente a necessidade de alterar a abordagem à educação das carreiras futuras, recorrendo a vários recursos. A preparação de um guia metodológico com base no qual o programa de formação será desenvolvido, e depois a sua eficácia será verificada durante a fase de testes, são as actividades subseqüentes no projecto E4E.

Proporcionar segurança e cuidados profissionais aos doentes idosos e deficientes no seu local de residência representa sem dúvida um dos maiores desafios, não só em termos de política de saúde e assistência social, mas também no que diz respeito ao funcionamento da família. O objectivo destes cuidados não é tanto o de recuperar a aptidão, vitalidade e saúde anteriores dos idosos e deficientes, mas o de melhorar a qualidade das suas vidas, oferecendo-lhes apoio, cuidados e assistência com o devido respeito e a possibilidade de auto-decisão ao mesmo tempo.

A prestação de cuidados às pessoas dependentes está associada a certos custos que são suportados pela família ou pelo orçamento do Estado. A forma mais benéfica de cuidados, tanto em termos de aspectos psico-sociais como económicos, é assegurar que o paciente possa funcionar no ambiente de residência durante o máximo de tempo possível.

Quanto mais sabemos sobre a velhice e a deficiência, mais fácil é para nós compreendermos a nós próprios e aos outros. Quais são as necessidades dos idosos e das pessoas com deficiência? Que situação é propícia a aceitar o tempo de passagem e a perda de força? O que é que vale a pena recordar? Quem pode tornar-se um trabalhador domiciliário? Que competências e aptidões deve o prestador de cuidados domiciliários representar? O que é necessário para preparar um tutor para o trabalho? De que forma deve ser dada prioridade aos cuidados? Estas são as questões e muitas outras que se colocam com referência à prestação de cuidados às pessoas dependentes.

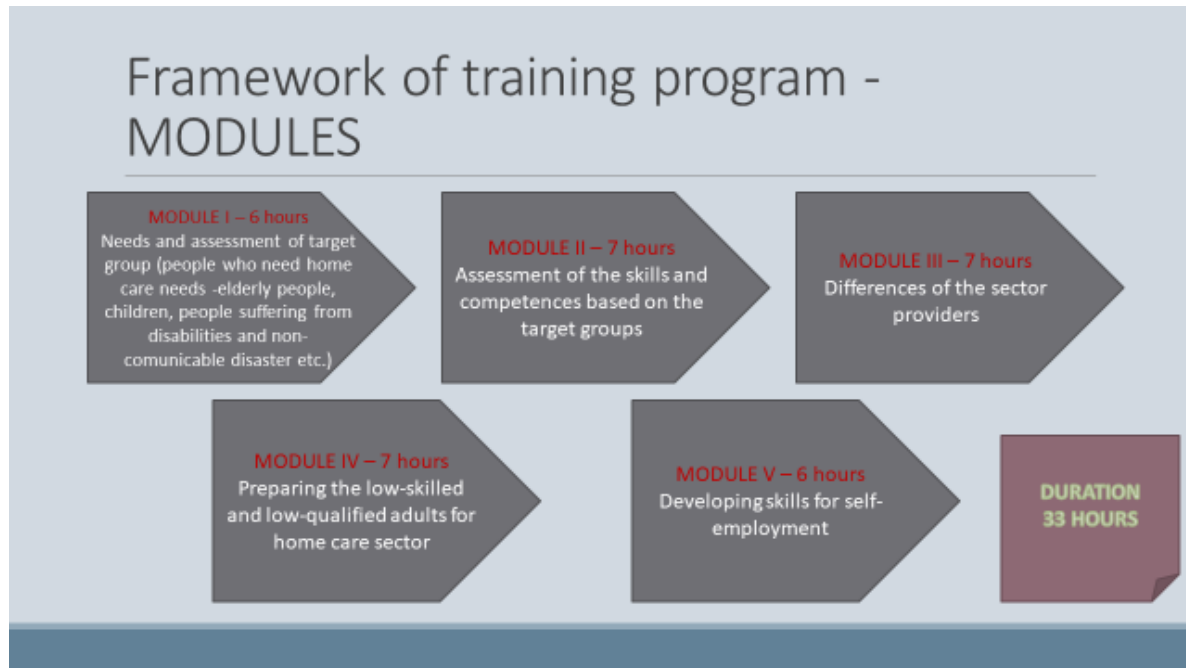
O efeito desta fase de implementação do projecto é a preparação de uma tal formação que não só abordará estas questões convincentes, mas também dará às carreiras futuras uma sensação de estar bem preparado para o trabalho ao explorar os seus recursos individuais. Também lhes permitirá ocupar e manter um emprego satisfatório, apesar das baixas qualificações, bem como proporcionar benefícios tangíveis para os dependentes e as suas famílias.

## Objetivo

O objectivo do currículo de formação destinado a formadores, educadores, técnicos de emprego, funcionários públicos, trabalhadores do terceiro sector é fornecer ferramentas e metodologias para apoiar e capacitar os adultos pouco qualificados e pouco qualificados a encontrar uma carreira profissional no sector dos cuidados domiciliários.

O Curriculum de Formação baseia-se no Manual de Determinação de Competências/Habilidades contendo dados de cada país parceiro sobre os vários perfis profissionais no sector dos cuidados domiciliários; referências aos níveis do EQF para comparar os diferentes sistemas nacionais de qualificação; métodos de avaliação de competências e as lacunas de competências dos profissionais que devem ser abordadas no EMPOWER4EMPLOYMENT Training.

## Estrutura



## Modulo 1 - Necessidades e avaliação do grupo-alvo – Unidade

Conteúdo Principal	Necessidades e avaliação do grupo-alvo
Breve descrição dos objetivos a alcançar	<p><b>4.0 Unidade 1</b></p> <p><b>Introdução às Necessidades e Avaliação da Saúde</b></p> <p>As metas e objectivos gerais da Unidade Um são encorajar o desenvolvimento de um ambiente de aprendizagem de apoio para os participantes. O objectivo global é atingir os conhecimentos e a capacidade de completar as Necessidades e Avaliação e os benefícios para a razão pela qual deve ser completado.</p> <p><b>Sumário dos Conteúdos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentações de grupo</li> <li>• Estabelecer as regras básicas para o grupo</li> <li>• Definição de avaliação das necessidades de saúde</li> <li>• Porquê completar uma Avaliação e Necessidades de Saúde?</li> </ul> <p><b>5.0 Unidade 2</b></p> <p><b>Princípios e Conceitos de Necessidades e Avaliação da Saúde</b></p> <p>O objectivo geral da Unidade dois é explorar os conceitos subjacentes às Necessidades e Avaliação da Saúde e aprender como deve ser feito.</p> <p><b>Sumário dos Conteúdos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definindo a saúde?</li> <li>• Definindo o que é uma "necessidade de saúde"?</li> <li>• Factores que influenciam a saúde de uma pessoa</li> <li>• O que é a equidade na saúde, o que queremos dizer?</li> <li>• - Questões éticas e necessidades e avaliação da saúde.</li> </ul> <p><b>6.0 Sessão 3</b></p> <p><b>Como completar</b></p> <p>O objectivo geral da Unidade Três é descobrir que informação sanitária é</p>



	<p>necessária e como recolher e utilizar dados de saúde.</p> <p><b>Sumário de Conteúdo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como completar uma Avaliação e Necessidades de Saúde</li> <li>• Exploração e identificação de diferentes tipos de informação sobre saúde</li> <li>• Utilização e recolha de informação sobre saúde</li> <li>• Fontes de informação</li> <li>• Envolver a população local</li> <li>• Planear a sua própria avaliação das necessidades de saúde</li> </ul> <p><b>7.0 Sessão 4</b></p> <p><b>Utilização das Necessidades e Avaliação da Saúde</b></p> <p>Observações de campo acordadas - SMART.</p> <p>Tempo Realístico-Específico-Mensurável-Alcançável</p> <p><b>Sumário de Conteúdo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentação do perfil individual para o Desenvolvimento Pessoal Contínuo</li> <li>• Avaliação acordada da planificação da acção - Garantir que o SMART foi seguido.</li> <li>• Avaliação e assinatura...data para a próxima revisão e observações de campo</li> </ul>
<b>Unidade</b>	<b>Unidade 1 – 4.0 Introdução à avaliação das necessidades de saúde</b>
Tópico	<b>Introdução às Necessidades de Saúde e Processo de Avaliação</b>
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver um ambiente de aprendizagem de apoio.</li> <li>- Para que os estudantes compreendam o que é uma Avaliação e Necessidades de Saúde e porque deve ser completada.</li> </ul>
As actividades principais - processo de fluxo do programa, as suas fases, descrição das	<p><b>4.1 Introdução do grupo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para encorajar o grupo a aprender uns com os outros (aprendizagem entre pares), através da partilha dos seus pontos de vista, terão de se conhecer rapidamente.</li> </ul>

actividades,  
tarefas;

- As divertidas tarefas introdutórias interactivas são ferramentas úteis para ajudar um grupo a desenvolver a coesão.
- Para ser bem sucedido na sua realização, o formador deve adoptar uma abordagem facilitadora da sessão.
- Há uma variedade de formas diferentes de se apresentar, tais como dizer simplesmente o nome e o trabalho de cada um. No entanto, poderia ser mais inovador e criativo, tornando-o mais interessante, criando uma atmosfera informal.
- Um exemplo é ilustrado abaixo...contudo, há muitas mais formas de quebrar o gelo com um novo grupo.

#### 4.2 Exemplo de Atividade:

Pedir aos participantes para formar pares com alguém que não conheçam e levá-los a entrevistarem-se mutuamente. Poderá fornecer um conjunto de perguntas nas quais os pares terão de extrair a informação, escrevê-la e depois relacionar-se de novo com o grupo. Um tempo de 15/20 minutos deverá ser suficiente, e cada par será chamado para se apresentarem uns aos outros a todo o grupo.

Embora não exaustivas, as perguntas de exemplo podem ser.

- Trabalho actual
- Início
- Um facto interessante (por exemplo, estão relacionados com alguém famoso)
- O que eles esperam obter do Módulo.

#### 4.3 Estabelecer/acordar regras básicas para o grupo

O principal objectivo deste exercício ajudará os participantes a sentirem um sentimento de propriedade do grupo e do programa de formação. O estabelecimento de regras básicas aumenta o empenho e a vontade de participar e aprender uns com os outros. Este exercício proporcionará aos participantes a discussão aberta de como desejam que o grupo seja dirigido, assegurando que a aprendizagem seja eficaz e tenha lugar numa atmosfera de apoio e positiva. Pede-se aos participantes que reflectam sobre isto e escrevam uma lista, tendo em consideração o comportamento das pessoas do grupo (participantes e facilitadores). Uma vez acordadas as regras, cada participante será convidado a assinar o seu nome no quadro branco/flipchart, etc., e será tirada uma fotografia para divulgação. O flipchart com as regras e assinaturas deverá ser afixado no rom como um lembrete a todos do seu empenho e participação. No final da sessão, fornecer feedback a todo o grupo e reflectir sobre o processo de realização deste exercício.

#### 4.4 Definição de avaliação das necessidades de saúde

Esta actividade é uma avaliação inicial informal que ajudará o formador a descobrir o que os participantes têm conhecimento sobre o significado de uma avaliação das necessidades de saúde. Pode ser adaptada ao contexto da própria prática dos participantes e do sistema de saúde local. Esta actividade irá destacar os conhecimentos dos participantes sobre o seu próprio sistema de saúde e identificar o valor e a realização da avaliação das necessidades de saúde.

#### O que é a avaliação das necessidades de saúde?

Esta actividade foi concebida para retirar dos participantes os seus conhecimentos existentes e para pensar no que significa a avaliação das necessidades de saúde.

#### Atividade 4.5

#### Associação de palavras de avaliação das necessidades de saúde da comunidade (30 minutos)

Dividir os participantes em pequenos grupos. Cada grupo recebe uma das seguintes palavras para escrever no meio de um pedaço de papel de flip chart: Mapa da Mente!

- Indivíduos vulneráveis
- Saúde
- Necessidades
- Avaliação

A cada grupo será pedido que escreva o maior número possível de palavras que possam pensar associadas à palavra que lhe foi dada.

Após 5 minutos passam o seu trabalho ao grupo seguinte para acrescentar quaisquer outras palavras até que todas as ideias se esgotem, e depois novamente até que cada grupo tenha tido a oportunidade de acrescentar palavras.

Os grupos inteiros irão então juntar os pedaços de papel na parede e perguntar ao grupo:

- Esta tarefa foi fácil ou difícil?
- Houve surpresas, lacunas, reflexões, acordos/desentendimentos?

- Para cada palavra-chave, quais são, na sua opinião, as mais importantes?

- Ter uma discussão aberta sobre as palavras-chave em conjunto e chegar a um acordo para a definição de "Necessidades de Saúde e Avaliação".

#### **4.6 Exemplos de Definições (isto não é exaustivo)**

- "A avaliação das necessidades de saúde é uma abordagem que ajuda os profissionais do sector dos cuidados domiciliários e outros a fornecer serviços que respondam às necessidades em vez de apenas reagirem às exigências".
- "Não se trata apenas de procurar problemas e necessidades, mas também de avaliar os pontos fortes e os recursos/ativos que promovem o bem-estar na comunidade".

#### **Atividade 4.6**

##### **Avaliar as necessidades de saúde a nível individual**

**(30 minutos) (Isto pode ser entregue como um grupo inteiro ).**

Pergunte a cada participante:

"Quando está a planear os seus cuidados com um paciente, o que faz uma boa avaliação de saúde"?

Forneça a cada participante notas adesivas coloridas e peça para escrever a sua resposta e colar-se ao flip chart na frente da turma. Uma vez esgotadas todas as respostas. Rever e discutir cada resposta, desafiando o grupo e esclarecer quaisquer questões e confirmar a compreensão. Como formador deverá então adoptar uma abordagem holística e fazer a ligação entre a avaliação das necessidades de saúde individuais e comunitárias.

Coisas a considerar ao realizar esta sessão.

- A percepção dos doentes sobre as suas próprias necessidades
- A opinião dos cuidadores e dos membros da família
- Necessidades sociais e psicológicas, bem como necessidades físicas
- Factores mais amplos, positivos e negativos, que influenciam a saúde (por exemplo, habitação, rendimentos, emprego)
- O envolvimento de outros profissionais nos cuidados de saúde.
- É também importante reflectir e reavaliar a actividade.

	<p><b>Atividade 4.7</b></p> <p><b>Porquê fazer uma avaliação individual das necessidades de saúde?</b></p> <p>É importante que os trabalhadores dos cuidados domiciliários tenham uma boa compreensão do valor de completar e seguir uma avaliação das necessidades de saúde nas suas tarefas diárias. Devem compreender como isso pode ajudar a melhorar a saúde das pessoas pelas quais são responsáveis. Revisar também a estrutura ou organização das suas funções no âmbito do sistema de saúde. A actividade seguinte destina-se a permitir aos profissionais do sector dos cuidados domiciliários ver como a avaliação das necessidades de saúde se enquadra nas suas funções, apoiando o indivíduo, as famílias e a organização.</p> <p><b>Atividade 4.8</b></p> <p><b>A estrutura do seu sistema de saúde local. (30 minutos)</b></p> <p>Esta actividade deve ser entregue como um formato de discussão em grupo e deve abordar as seguintes questões:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como está organizado o sistema de saúde na sua área?</li> <li>• Quais são as prioridades de saúde localmente e quem decide quais são?</li> <li>• Quais são os factores que influenciam estas decisões?</li> <li>• Quem decide os deveres do trabalhador domiciliário. o que fazem, a quem e porquê?</li> </ul> <p>A exploração através de uma discussão aberta sobre a estrutura do sistema de saúde deve sensibilizar para a forma como os sistemas locais são implantados.</p> <p><b>4.9 Feedback e Reflexão</b></p> <p>Dar a cada participante duas notas post-its/ticky e pedir-lhes que escrevam em cada peça:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O que correu bem</li> <li>• O que não correu tão bem</li> <li>• Como podemos melhorar</li> <li>• Outras observações</li> </ul>
	<p><b>Unidade 2 – 5.0 Princípios e conceitos de avaliação das necessidades de saúde</b></p>
<p>Tópico</p>	<p><b>Princípios e conceitos de avaliação das necessidades de saúde</b></p>
<p>Objetivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explorar os conceitos que sustentam a avaliação das necessidades de</li> </ul>

	<p>saúde.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar as questões éticas decorrentes da avaliação das necessidades em matéria de saúde.</li> </ul>
<p>As actividades principais - processo de fluxo do programa, as suas fases, descrição das actividades, tarefas;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O que é que queremos dizer com "saúde"?</li> <li>- O que entendemos por uma "necessidade de saúde"?</li> <li>- Quais são os factores que influenciam a saúde</li> <li>- O que entendemos por equidade na saúde?</li> <li>- O que entendemos por questões éticas e avaliação das necessidades de saúde?</li> </ul> <p><b>5.1 Como definimos “Saúde”?</b></p> <p>A forma como um profissional de cuidados domiciliários define a saúde irá influenciar grandemente a forma como ela/ele irá desempenhar as suas funções e seguir as necessidades de Saúde e o plano de Avaliação. No entanto, antes de realizar tais tarefas é crucial que o trabalhador domiciliário tenha conhecimento prévio dos diferentes modelos de saúde. Esta exploração permitirá que a avaliação das necessidades de saúde seja estabelecida dentro dos termos geográficos de cultura de saúde local dentro de cada país. A comparação de diferentes modelos de saúde encorajará o trabalhador domiciliário a investigar o que influencia a definição de saúde. Como formador, talvez seja mais apropriado realizar esta sessão em formato de palestra ou discussão. Actividades como na Unidade 1 podem ser realizadas para apoiar os resultados da aprendizagem.</p> <p>Exemplos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo Biomédico</li> <li>• Modelo Social</li> </ul> <p><b>5.2 Factores e Influências</b></p> <p>A prevenção de problemas de saúde através do combate aos factores que influenciam a saúde da população local é uma parte importante da saúde. Sobrepopulação, falta de água limpa, antitacção e más práticas de higiene têm um impacto na saúde. Além disso, ter os recursos correctos pode ter um impacto positivo na saúde de um indivíduo ou de uma comunidade. Ter os conhecimentos e aptidões adequados para cuidar e promover a saúde é essencial para os profissionais de saúde (família e amigos), incluindo ter as redes de apoio social correctas. É</p>

importante que toda a gama de possíveis influências seja incluída, em discussões de grupo, uma vez que alguns grupos podem limitar o seu pensamento a questões relacionadas com o estilo de vida. Dada a importância de uma compreensão mais ampla da saúde e dos seus determinantes, aconselham-se os formadores que prestam esta unidade a familiarizarem-se com uma leitura mais ampla em torno deste assunto antes de a transmitirem aos participantes.

As coisas a considerar ao entregar esta Unidade e as suas actividades são;

- Económicos, por exemplo, a pobreza,
- desemprego Ambiental,
- habitação precária, falta de transportes,
- poluição
- Social, e.g. isolamento, racismo
- Genética e biologia individual,
- Estilo de vida/comportamento, por exemplo, fumar, uso indevido de álcool
- Educativo, por exemplo, conhecimento das causas da doença

### 5.3 O que entendemos por equidade na saúde?

Isto preocupa-se com oportunidades justas para as pessoas experimentarem uma boa saúde. Preocupa-se em criar oportunidades iguais para a saúde, baixando os diferenciais de saúde para os níveis mais baixos possíveis. Quebrar as barreiras para um acesso igual aos cuidados disponíveis para uma necessidade igual, uma utilização igual dos cuidados de saúde para uma necessidade igual e uma qualidade igual dos cuidados para todos.

Como formador, deve aproveitar esta oportunidade para levantar as seguintes questões durante quaisquer actividades ou discussões que tenha preparado.

- A dimensão ética da equidade na saúde Os conceitos de equidade variam de cultura para cultura e ao longo do tempo.

- As opiniões sobre se as diferenças em coisas tais como rendimentos ou oportunidades de emprego são justificadas e, portanto, "justas" serão diferentes no grupo.

- O impacto de outras desigualdades na saúde A pobreza é o maior factor de risco para a saúde, mas existem também diferenças no estado de saúde entre homens e mulheres e entre diferentes grupos sociais com base na etnicidade, religião, raça e cultura.

O número relativamente pequeno de diferenças inevitáveis na saúde Apenas um pequeno número de diferenças na saúde são geralmente consideradas justas, tais como variações biológicas naturais, idade e factores hereditários. A maioria das outras são geralmente consideradas como evitáveis, e as que não estão sob o controlo do indivíduo são também, na sua maioria, consideradas injustas e injustas. O impacto da doença sobre outros factores que afectam a saúde As pessoas doentes e os idosos são geralmente menos capazes de trabalhar e, por conseguinte, perdem frequentemente rendimentos e

	<p>estabilidade económica. Assim, as variações naturais e inevitáveis do estado de saúde podem ter um impacto na exposição a outros factores que são injustos.</p> <p><b>5.4 Feedback e Reflexão</b></p> <p>Dar a cada participante duas notas post-its/ticky e pedir-lhes que escrevam em cada peça:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O que correu bem</li> <li>• O que não correu tão bem</li> <li>• Como podemos melhorar</li> <li>• Outras observações</li> </ul>
	<p><b>Unidade 3 - 6.0 Sessão 3 – Como completar</b></p>
<p>Tópico</p>	<p><b>Como completar os formulários de avaliação</b></p>
<p>Objetivos</p>	<p>O objectivo geral da Unidade Três é descobrir que informação sanitária é necessária e como recolher e utilizar dados de saúde.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Como completar uma Avaliação e Necessidades de Saúde</li> <li>- Exploração e identificação de diferentes tipos de informação sobre saúde</li> <li>- Utilização e recolha de informação sobre saúde</li> <li>- Fontes de informação</li> <li>- Envolver a população local</li> <li>- Planear a sua própria avaliação das necessidades de saúde</li> </ul>
<p>As actividades principais - processo de fluxo do programa, as suas fases, descrição das actividades, tarefas;</p>	<p><b>6.1 Como completar uma avaliação e necessidades de saúde</b></p> <p><b>Atividade 6.1</b></p> <p>A conclusão de uma Avaliação Individual de Saúde e Necessidades (input do formador) é um processo que</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descreve a saúde de um indivíduo.</li> <li>• Identifica quaisquer factores de risco substanciais e causas de doença.</li> <li>• Identifica todas as acções necessárias para abordar os factores de risco e as causas de doença.</li> </ul> <p>Uma Avaliação Individual da Saúde e das Necessidades é uma actividade contínua que será acrescentada e alterada ao longo do tempo durante os cuidados da pessoa. A informação é um perfil de passaporte do indivíduo que recebe os cuidados para planear as suas necessidades de cuidados de saúde. As etapas para completar a Avaliação da Saúde e das Necessidades</p>



são as seguintes:

- Perfil - Recolha da informação apropriada e relevante que informará o trabalhador domiciliário sobre o estado de saúde e as necessidades de saúde do indivíduo que recebe os cuidados
- A análise da informação recolhida identificará quaisquer questões de saúde imediatas e futuras.
- Apoiará quaisquer factores decisivos de prioridades para acções imediatas e futuras.
- Planeamento de programas de cuidados de saúde para abordar as questões prioritárias identificadas. e Implementação de quaisquer actividades planeadas
- Avaliação dos resultados em matéria de saúde

## Atividade 6.2

### Desempenho de Papéis

Esta actividade é importante uma vez que permitirá aos participantes praticar o preenchimento de formulários de Avaliação de Saúde e Necessidades através de dramatizações. Fará com que os participantes pensem nos aspectos práticos da realização de um exercício individual de Avaliação da Saúde e das Necessidades.

Esta actividade permitir-lhe-á, como formador, adaptar e desenvolver esta sessão para satisfazer as necessidades do indivíduo e da organização, proporcionando diferentes cenários que os trabalhadores de cuidados domiciliários poderão enfrentar no terreno. Através da adaptação Poderá também querer adaptar este cenário para garantir que o exercício é relevante para os seus alunos e que a situação não lhes é familiar. Isto assegurará que a aprendizagem entre pares terá lugar.

Como formador, é uma boa ideia assumir o papel de observador e, pedir perguntas que estimulem o pensamento crítico.

## Atividade 6.3

### Exploração e identificação de diferentes tipos de informação sobre saúde

A partir das actividades de role play que definiu, o grupo terá uma lista das informações e perguntas que apoiarão o preenchimento dos formulários de Assesment.

Estes poderão incluir

- Quais são as principais características da população local?
- Qual é o estado de saúde dos indivíduos na comunidade?

- Que factores da comunidade estão a afectar a saúde dos indivíduos.
- O impacto bom/mau impacto que estes factores têm nos indivíduos
- Que serviços locais estão actualmente a ser prestados?
- O que é que os indivíduos/família vêem como as suas necessidades de saúde?
- Quais são as prioridades nacionais e locais em matéria de saúde?
- Pode dar exemplos a partir das suas experiências

#### 6.4 Utilização e recolha de informação sobre saúde

Quando o formador estiver a planear esta parte da sessão, será útil introduzir os formulários de Necessidades de Saúde e de Avaliação. Não é necessário que os participantes aprendam sobre estatísticas e os detalhes aprofundados da epidemiologia. No entanto, terão de ter uma boa compreensão, ou consciência das palavras comumente utilizadas em saúde pública e medidas e do que estas significam. Quaisquer exemplos que o formador forneça devem ser claros na definição que está a utilizar. Por exemplo;

- Índice de privação,
- Taxa de mortalidade padronizada,
- Prevalência e incidência,
- Taxa de mortalidade infantil,
- Como recolher informação sobre saúde,
- que informação está prontamente disponível localmente,
- O que é que já sabe,
- Armadilhas comuns na saúde e recolha de dados de saúde

#### Atividade 6.5

##### Fontes de Informação

Reconhece-se que cada país, região ou organização terá à sua disposição diferentes fontes de informação. Assim, esta parte da sessão dependerá fortemente de o formador ter o conhecimento do que existe dentro da sua área local.

O formador, precisa de assegurar que os participantes recebam as seguintes informações. Esta pode ser discutida como uma sessão de grupo de perguntas e respostas ou apresentada como uma actividade e apresentação em grupo.

Abaixo estão quatro tópicos de actividade para os trabalhadores dos cuidados domiciliários pesquisarem e apresentarem como grupos:

- **Que fontes de informação estão já disponíveis localmente para os trabalhadores de cuidados domiciliários utilizarem?**

- Onde é necessário ir para encontrar a informação necessária?
- O que queremos dizer quando dizemos "invasão comunitária"?
- Vantagens e desvantagens de envolver a comunidade

## Atividade 6.6

### Planear as suas próprias necessidades de saúde e avaliação.

No final desta sessão, o grupo terá discutido e planeado a forma como irá realizar as suas próprias necessidades de saúde e a avaliação adequada à região em causa. O grupo estará pronto para utilizar e completar as necessidades de saúde e formulários de avaliação no seu contexto local. Nesta actividade, o formador trabalhará e apoiará os indivíduos na produção de um plano de acção para a realização deste trabalho no seu contexto local. Esta actividade dependerá de uma série de perguntas que terão de ser respondidas pelo profissional de cuidados domiciliários ao utilizar os formulários de necessidades de saúde e de avaliação.

Esta actividade produzirá uma grande quantidade de informação que terá sido dada durante esta sessão. Isto levantará uma série de questões complexas que deverão ser tratadas com o formador. É especialmente importante que nesta fase o formador passe algum tempo a resumir com o grupo o que aprendeu e a terminar com um exercício de avaliação.

### Planeamento da actividade de traçar perfis(1 hora).

Os trabalhadores dos cuidados domiciliários serão fornecidos com os formulários de Necessidades de Saúde e de Avaliação a preencher através de jogos de papel.

O formador pedirá a cada indivíduo que trabalhe através das seguintes perguntas.

- Qual é o foco principal para o preenchimento dos formulários?
- O profissional de cuidados domiciliários terá de identificar quem e o que está a avaliar.
- Um indivíduo como os idosos, refugiados, desempregados ou jovens e a deficiência ou doença.
- Que resultados estamos à procura?
- Quais são as razões para fazer a avaliação?
- Quem deve ser envolvido e como iremos envolvê-los? As necessidades de saúde e a avaliação não devem ser completadas pelo Home Care Worker que

trabalha sozinho.

- O que é que já sabemos?
- O que é que queremos descobrir?
  - Como é que o faremos? Quando, o quê e como? Escrevendo o plano de acção.

### **6.7 Feedback, reflexão e avaliação**

Dar a cada participante um feed-back individual sobre a actividade e fornecer um plano de acção. Fornecer um documento A4 com as perguntas abaixo e pedir-lhes que escrevam as suas respostas sob os títulos:

- O que correu bem
- O que não correu tão bem
- Como podemos melhorar
- Quais são os seus pontos fortes
- O que poderia melhorar em
- Chegar a acordo sobre quaisquer planos de acção e escalas de tempo – SMART
- Outras observações

### **6.8 Planeamento da acção**

O planeamento de acções é uma actividade extremamente complexa e deve ser levada a cabo por formadores e avaliadores experientes. A base do plano de acção é que ele é construtivo, positivo e vai ao encontro do acroinim SMART. Quanto mais empenho de todas as pessoas envolvidas na elaboração de qualquer plano de acção, maior a probabilidade de os planos serem implementados. O planeamento da acção consistirá nas seguintes fases:

- Preparação:
  - Acordo sobre os objectivos
  - Uma descrição dos objectivos
  - Detalhes de quaisquer actividades necessárias para cumprir ou cumprir os objectivos
- Avaliação.



	<b>Unidade 4 – 7.0 Observações</b>
	<p>Observações</p> <p>Assine a sessão.</p> <p>Alvos Inteligentes nas observações em curso</p>
	<p>As visitas de campo devem ser contínuas e devem fazer parte de um desenvolvimento pessoal contínuo. Duas observações num ano seriam realistas, uma vez que destacariam quaisquer potenciais necessidades ou lacunas de formação.</p> <p>Quaisquer planos de acção devem seguir o SMART</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Específico</li><li>- Mensurável</li><li>- Realista</li><li>- Hora</li></ul>

<b>Duração de Module</b>	4 a 6 horas por unidade, dependendo do número de participantes e formadores
<b>Requisitos dos alunos</b>	Quais (se houver) são os requisitos do aprendente?  Compromisso com as unidades do módulo.  Uma atitude positiva e um contributo activo para as sessões
<b>Resultados de aprendizagem a serem alcançados após a conclusão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Um grande conhecimento dos antecedentes dos cuidados de saúde.</li> <li>• Uma maior compreensão do papel do Home Care Worker</li> <li>• Maior conhecimento do sistema de Saúde, dos seus profissionais, organizações, comunidade local, e onde o trabalhador domiciliário se enquadra no sistema.</li> <li>• Aumento de novas aptidões, competências e sua aplicação nas tarefas diárias dos cuidados domiciliários.</li> <li>• Preenchimento competente dos formulários de Necessidades de Saúde e de Avaliação.</li> <li>• Observações competentes</li> </ul>
<b>Recursos necessários</b>	Recursos digitais, quadros brancos, Flip boards, formulários de avaliação e necessidades de saúde, pasta de desenvolvimento pessoal continuado, materiais administrativos, notas adesivas, blocos de notas.
<b>Metodologias de aprendizagem utilizadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - Leitura</li> <li>• - Discussões</li> <li>• - Questionários</li> <li>• - Dramatizações</li> <li>• - Trabalho de grupo</li> <li>• - Trabalho individual</li> <li>• - Apresentações</li> <li>• - Feedback</li> <li>• - Preenchimento do formulário</li> <li>• - Tarefas</li> <li>• - Avaliação</li> <li>• - Planos de acção</li> <li>• - Observações</li> <li>• - Desenvolvimento Pessoal Contínuo</li> </ul>
<b>Métodos de avaliação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - Discussões</li> <li>• - Questionários</li> <li>• - Dramatizações</li> <li>• - Trabalho de grupo</li> <li>• - Trabalho individual</li> <li>• - Apresentações</li> <li>• - Feedback</li> <li>• - Preenchimento do formulário</li> <li>• - Tarefas</li> </ul>



**Referências**

N/A

# Modulo 1 - Necessidades e avaliação do grupo-alvo - Descrição

## Modulo 1 – Curriculum de Necessidades e avaliação - Modulo-guia

### 1.1 Introdução

Os prestadores de cuidados ao domicílio desempenham um papel vital para as necessidades dos grupos mais vulneráveis da sociedade. Precisarão de ter um conhecimento profundo dos determinantes da saúde e basearão a sua prática nos cuidados de saúde primários e nos princípios de saúde pública. Para que os profissionais de saúde possam desempenhar este papel eficazmente e planear o seu trabalho de cuidados domiciliários em conformidade, precisarão de ter um conhecimento profundo da pessoa a quem prestam cuidados e das suas necessidades individuais. Precisarão de ter as competências necessárias para avaliar as famílias e indivíduos com as suas necessidades de saúde e afins, para que os seus cuidados possam ser planeados em conjunto. O prestador de cuidados terá de demonstrar, competência no empreendimento de conhecer a comunidade, o indivíduo nos cuidados e a avaliação das necessidades da família. Este documento oferece uma ferramenta para ajudar o profissional de saúde a fazer exactamente isso. É evidente que a avaliação das necessidades de saúde não é um exercício pontual, mas um processo contínuo de avaliação das necessidades individuais que permite ao prestador de cuidados planear cuidados de saúde e programas de saúde pública. Necessidades e avaliações é um processo de traçar o perfil do indivíduo que recebe os cuidados e, por conseguinte, decidir sobre as suas prioridades, planear a saúde pública e programas de saúde, implementar actividades planeadas, e avaliar os resultados de saúde que permitirão tomar as medidas apropriadas para prestar os cuidados certos a todos os necessitados.

### 1.2 Finalidade das necessidades e da avaliação

Este guia fornecerá apoio prático e orientação a qualquer pessoa no sector dos cuidados que esteja a realizar o trabalho de cuidar de um indivíduo e avaliará as suas necessidades. Fornece informação e aconselhamento sobre as fases de avaliação das necessidades, permitindo ao profissional de cuidados completar o processo de forma realista dentro do seu trabalho quotidiano. O pacote não pressupõe que o prestador de cuidados tenha qualquer conhecimento prévio sobre o tema dos cuidados.

### 1.2 O que são necessidades e Avaliações de Saúde?

A avaliação das necessidades é um processo que o fará:

- descrever o estado de saúde do indivíduo que necessita de cuidados contínuos.
- permitir a identificação dos principais factores e causas de risco de doença.
- permitir a identificação das acções necessárias para abordar estes factores de risco.



O processo de necessidade/avaliação não é uma actividade pontual, mas é um processo de desenvolvimento contínuo que será alterado ao longo do tempo à medida que as necessidades da pessoa em cuidados mudarem.

As etapas de Necessidades e Avaliação da Saúde no Domicílio são as seguintes.

### 1.3 Perfilagem

Recolha de informações relevantes que informarão o trabalhador dos cuidados domiciliários sobre o estado de saúde e as necessidades de saúde do indivíduo que necessita dos cuidados. Haverá um processo de análise desta informação para a identificação e questões de saúde importantes e imediatas. A caracterização apoiará os factores decisivos das prioridades de acção a serem tomadas. Apoiará quaisquer programas de planificação da saúde pública e de cuidados de saúde que abordem quaisquer questões prioritárias identificadas. A definição de perfis apoiará a implementação de quaisquer actividades planeadas e avaliará os resultados em matéria de saúde.

### 1.4 Why should we complete a Needs and Assessment?

**A avaliação das necessidades permitirá ao profissional de cuidados domiciliários fazê-lo:**

- Planear e prestar efectivamente os cuidados mais adequados aos indivíduos com maiores necessidades.
- Apoiar a aplicação dos princípios de equidade e justiça social na prática.
- Assegurar que são atribuídos recursos escassos onde possam apoiar o máximo benefício de saúde para o indivíduo e para os prestadores de cuidados.
- Apoiar e trabalhar em colaboração com a comunidade, famílias, outros profissionais, e agências na determinação das questões de saúde que causam maior preocupação e planear intervenções para abordar essas questões.

### 1.5 Conceitos e Princípios das Avaliações das Necessidades de Saúde

**A definição de "Saúde" e "Necessidade".**

Este instrumento de orientação seguirá um modelo holístico europeu de saúde, que colocará ênfase nos factores sociais, económicos e culturais que afectam a saúde, bem como o comportamento individual.

O conceito de "necessidade" utilizado incorporará as necessidades sentidas e expressas pela população local, as que prestam os cuidados, as definidas como formadores e gestores, bem como as definidas por profissionais. Tem em consideração ir para além do conceito de procura e tem em conta a capacidade dos profissionais e prestadores de cuidados de saúde para beneficiarem dos cuidados de saúde e dos programas de saúde pública.

## 2.0 Factores que têm um impacto na saúde

### A saúde é afectada por vários factores:

- O ambiente físico em que vivem as pessoas que necessitam de cuidados.
- Pode ser medido pela qualidade do ar respirado, a água que bebem.
- O seu ambiente social e emocional e o apoio que recebem dos seus amigos/ familiares.
- Se viverem num ambiente de pobreza, o que tem um impacto negativo no gozo da vida.
- O seu comportamento e estilo de vida passado e actual, por exemplo, consumo excessivo de álcool, tabagismo, abuso de drogas, hábitos alimentares e condições de trabalho passadas que têm estado relacionadas com a causa do cancro do pulmão e das doenças coronárias e, claro, a genética familiar.

Este guia apoiará a pessoa que dá o cuidado de considerar todos estes factores de risco em relação a fazer uma avaliação das necessidades e da importância.

## 2.1 Coisas a considerar

Outras coisas a considerar ao completar são:

Idade, Género, Etnia e religião, Linguagem e alfabetização devem ser todos respeitados e considerados ao completar a ferramenta de Necessidades e Avaliação. A lista não é exaustiva, pois será adaptada pelo formador experiente para satisfazer as necessidades contínuas de cada indivíduo tocado no cuidado de uma pessoa.

## 3.0 Antecedentes

Este módulo foi desenvolvido para apoiar professores e formadores que estão envolvidos no ensino dos adultos pouco qualificados e pouco qualificados no sector dos cuidados domiciliários. O módulo será dividido em quatro unidades e fornecerá algumas ideias práticas e sugestões sobre como o formador pode apoiar e preparar os adultos no sector dos cuidados domiciliários para a realização de uma avaliação das necessidades de saúde e avaliação dos que necessitam de cuidados. Foi concebido para ser utilizado juntamente com a entrega do Projecto de Parceria Estratégica Erasmus+ KA204 para a Educação de Adultos Número: 2019-1-TR01-KA204-076960, Empoderando a Empregabilidade de Adultos Pouco Qualificados e com Baixa Qualificação no Sector dos Cuidados Domiciliários.

Este módulo visa apoiar o desenvolvimento contínuo do Projecto de Adultos pouco qualificados e pouco qualificados no sector dos cuidados domiciliários em toda a Europa, para o qual um dos as competências nucleares são "identificar, avaliar o estado de saúde, as necessidades de saúde de indivíduos necessitados de cuidados e as suas famílias no contexto da sua cultura e comunidade". Destina-se também a todos os trabalhadores de cuidados de saúde que trabalham principalmente nos cuidados comunitários domiciliários para os ajudar a trabalhar em prol dos objectivos da OMS HEALTH21. "WHO Health21 é um quadro político europeu derivado da política de Saúde para Todos para o século XXI adoptada pela Assembleia Mundial da Saúde em 1998". <https://www.euro.who.int/en/publications/abstracts/health21-the-health-for-all-policy-framework-for-the-who-european-region>

O quadro foi chamado Saúde21 não só porque tratou da saúde no século XXI, mas também porque estabeleceu 21 objectivos para melhorar a saúde dos europeus. O objectivo da Health21 é alcançar o pleno potencial sanitário de todas as pessoas da região, com dois objectivos principais: promover e proteger a saúde das pessoas ao longo da sua vida; e reduzir a incidência das principais doenças e lesões e aliviar o sofrimento por elas causado. Três valores básicos formam o seu fundamento ético: saúde como direito humano fundamental, equidade na saúde e solidariedade na acção e participação e responsabilização pelo desenvolvimento contínuo da saúde. As metas e objectivos de cada unidade preocupam-se com o Desenvolvimento Pessoal Profissional contínuo no reforço do papel dos trabalhadores dos cuidados domiciliários na saúde pública e cuidados primários na Europa, em que a avaliação das necessidades de saúde de cada indivíduo vulnerável na sua comunidade é uma actividade fundamental.

### **3.1 A Entrega e Formação das Necessidades de Saúde e Avaliação.**

O ensino e a formação são extremamente complexos e requerem um papel profissional, e embora o objectivo seja apoiar os adultos pouco qualificados e pouco qualificados no sector dos cuidados ao domicílio, as unidades podem parecer simplesmente fáceis, mas a entrega e os processos reais podem ser complicados e demorados. Para que os trabalhadores dos cuidados domiciliários desempenhem as suas funções na avaliação das necessidades dos que necessitam de cuidados, terão de compreender conceitos de saúde, comunidade, e a necessidade de avaliação. Os trabalhadores dos cuidados domiciliários terão de ter uma compreensão competente de como utilizar, recolher e analisar dados, como dar prioridade às necessidades, e como avançar no planeamento e implementação de uma solução eficaz na resposta às necessidades individuais. Por estas razões, existem várias actividades neste módulo de apoio ao trabalhador domiciliário através deste processo de aprendizagem.

As unidades delineadas no módulo devem sensibilizar os participantes para a importância do seu papel na abordagem das desigualdades no sector da saúde. Pode desafiar as ideias tradicionais das funções de trabalho, os antecedentes culturais. No entanto, espera-se que promova o desenvolvimento pessoal daqueles que trabalham no sector dos cuidados domiciliários, levando a uma compreensão mais ampla da diversidade no desempenho do seu papel e da promoção do sector em geral.

A formação em necessidades e avaliação não se limita à sala de aula, sendo também uma actividade prática que requer formação contínua, observações, feedback, e reflexão. Este módulo foi concebido com a intenção de desenvolver o profissional de cuidados domiciliários enquanto este desempenha as suas funções. Recomenda-se que a parte prática tenha lugar enquanto a pessoa está a prestar os cuidados, com o professor na presença, orientando, facilitando, encorajando e fornecendo reflexão construtiva e informação quando necessário.

Através de uma metodologia de consulta, entrevistas e análise em grupo, "Empower 4 Employment" identificou que existem diferenças nos níveis de aptidões, competências e conhecimentos e recursos disponíveis entre os formadores e os trabalhadores prestadores de cuidados, em toda a UE.

Embora o objectivo seja ter uma base de consistência, a flexibilidade poderia ser utilizada à discrição do formador para se adaptar às necessidades das condições e necessidades locais. Por exemplo, a língua/comunicação pode ser uma barreira, ou tópicos ou pressupostos culturais subjacentes dentro das unidades podem não funcionar na sua localidade. Neste caso, poderá ser mais adequado adaptar as actividades para as tornar mais relevantes para as situações locais. Com base na nossa própria experiência de pedagogia e autonomia, recomenda-se que sejam utilizadas as seguintes abordagens para maximizar um resultado de aprendizagem positivo:

- Os métodos experimentais e o papel desempenhado são uma opção preferencial, uma vez que as Necessidades e a Avaliação são exercícios de actividade prática.
- Os trabalhadores dos cuidados domiciliários devem ser encorajados a empreender uma avaliação das Necessidades e Avaliação durante as suas tarefas de trabalho, uma vez que esta fornecerá uma demonstração ao vivo com feedback imediato.
- Se praticamente viável, os trabalhadores dos cuidados domiciliários devem ter a oportunidade de ser ensinados numa sessão de grupo para promover a aprendizagem entre pares e a partilha de boas práticas, experiências, e apoio mútuo.
- Como sugerido na "Directriz para o Desenvolvimento do Currículo de Formação" 3.1, o tamanho ideal do grupo é de 15, uma vez que necessita de ser realizado dentro de um ambiente de apoio que permita aos indivíduos discutir as questões que emergem à medida que passam pelo processo.
- Cada unidade utiliza trabalhos de grupo para os métodos descritos no pacote da OMS Training the Trainer, como o método mais eficaz para apoiar a aprendizagem.

### 3.2 Estrutura das Unidades

Education and training is extremely complex and requires a professional role, and although the aim is to support low and unskilled adults in the home care sector, the units may seem simply easy, but the actual delivery and processes can be complicated and time consuming. For home care workers to carry out their roles in assessing the needs of those in need of care, they will need to understand concepts of health, community, and the need for assessment. Home-based care workers will need to have a competent understanding of how to use, collect and analyse data, how to prioritise needs, and how to move forward in planning and implementing an effective solution in meeting individual needs. For these reasons, there are several activities in this module to support the home care worker through this learning process.

The units outlined in the module should raise awareness of the importance of their role in addressing health inequalities. It may challenge traditional ideas of work roles, cultural backgrounds. However, it is expected to promote the personal development of those working in the care home sector, leading to a wider understanding of diversity in the performance of their role and the promotion of the wider sector.

Needs and assessment training is not limited to the classroom but is also a practical activity requiring ongoing training, observations, feedback, and reflection. This module is designed with the intention of developing the home care professional as they carry out their duties. It is recommended that the practical part takes place while the person is providing care, with the teacher present, guiding, facilitating, encouraging and providing constructive reflection and information where necessary.

Through a methodology of consultation, interviews and group analysis, "Empower 4 Employment" identified that there are differences in the levels of skills, competencies and knowledge and resources available between trainers and care workers, across the EU.

While the aim is to have a basis for consistency, flexibility could be used at the trainer's discretion to adapt to the needs of local conditions and requirements. For example, language/communication may be a barrier, or underlying cultural topics or assumptions within units may not work in your locality. In this case, it may be more appropriate to adapt activities to make them more relevant to local situations. Based on our own experience of pedagogy and autonomy, it is recommended that the following approaches are used to maximise a positive learning outcome:

- Experimental methods and role played are a preferred option as Needs and Assessment are practical activity exercises.
- Home care workers should be encouraged to undertake a Needs and Assessment during their work tasks as this will provide a live demonstration with immediate feedback.
- If practically feasible, home care workers should have the opportunity to be taught in a group session to promote peer learning and the sharing of good practice, experience, and mutual support.
- As suggested in "Guideline for Training Curriculum Development" 3.1, the ideal group size is 15, as it needs to be held within a supportive environment that allows individuals to discuss the issues that emerge as they go through the process.
- Each unit uses group work for the methods described in the WHO Training the Trainer package as the most effective method to support learning.

### 3.3 Expectativas do Formador que ministra a Formação

Este módulo foi desenvolvido através de pesquisa prévia para utilização de qualquer indivíduo ou organização ligada ao desenvolvimento de trabalhadores pouco qualificados e pouco qualificados que trabalham no sector dos cuidados domiciliários. No entanto, é essencial que o indivíduo ou organização que entrega o módulo esteja familiarizado com as seguintes características:

- Experiência em técnicas eficazes de educação de adultos, especialmente para estudantes pouco qualificados e com poucas qualificações.
- Tem conhecimentos, experiência dos sistemas de saúde locais e de outros sistemas governamentais.
- Tem conhecimentos prévios, ou uma compreensão das avaliações das necessidades de saúde e dos seus benefícios contínuos para aqueles dentro do sector dos cuidados domiciliários.
- O papel do trabalhador dos cuidados domiciliários.
- Como aceder e apoiar a aprendizagem digital.
- Tem conhecimentos locais de especialistas que podem dar o seu contributo quando necessário..

### 3.4 Definições

#### **Formador**

O indivíduo que será responsável pelo ensino eficaz da entrega do currículo e pelo apoio aos trabalhadores pouco qualificados e pouco qualificados dos cuidados domiciliários através dos processos. O ideal seria que o formador tivesse experiência de trabalho com pequenos grupos e estivesse familiarizado com o currículo e as directrizes do Empower 4 Employment..

#### **Participantes**

Os trabalhadores de cuidados domiciliários que pretendam realizar uma Avaliação de Necessidades e Avaliação para os indivíduos com quem trabalham. O foco das unidades é apoiar os trabalhadores domiciliários que trabalham com indivíduos de todas as idades, culturas e origens e o termo trabalhador domiciliário é geralmente utilizado ao longo deste módulo e das suas unidades.

## Modulo 1 – Necessidades e Avaliação - Guia de Interpretação de Papéis

**Aptidões de Comunicação – Interpretação de Papéis**

**Não participamos todos os dias em encenações?**



**Então porque não utilizá-lo no ensino para preparar os alunos para o emprego no Sector dos Cuidados**

## 1.1 Introdução

Ter as competências certas em qualquer carreira é vital para o bem-estar de todos e sobretudo para a satisfação do trabalho. Possuir excelentes capacidades de comunicação é uma necessidade se se quiser ter sucesso em qualquer carreira. Quer seja mentor, supervisor, conselheiro de carreira, formador ou não, ensinar estas competências a outros proporciona uma base sólida para alcançar os objectivos futuros da carreira. Contudo, a aprendizagem destas competências pode levar tempo, mas partilhar boas/melhores práticas pode ajudar os seus alunos a aprender rapidamente e a aplicá-las no trabalho. Com a melhoria das capacidades de comunicação, os aprendentes verão aumentar a sua auto-estima, e a sua confiança aumentará à medida que os seus conhecimentos crescerem também. Através de métodos correctos, os aprendentes não só se destacarão no local de trabalho, mas também os ajudarão a ter um bom desempenho em entrevistas. Neste módulo de Orientação para desempenhos de papéis, verá exemplos de métodos comprovados para o ensino eficaz destas competências através de uma variedade de métodos.

## 1.2 O que são aptidões de comunicação?

As capacidades de comunicação são as capacidades que todos nós utilizamos ao dar e receber diferentes tipos de informação. Estas competências são o que chamaríamos "competências transversais essenciais" quando se trabalha com outros, ou quando se gere pessoas, ou se supervisiona projectos como Empower4Employment. Embora as listas não sejam exaustivas, alguns exemplos poderiam incluir volume, clareza, empatia, respeito e compreensão de sugestões não verbais. Podemos certamente usar estas competências para comunicar ideias, sentimentos, e tarefas.

### Tipos de Comunicação e formas de os utilizar

Verbal	Não-Verbal	Visual	Escrito
Utilização de uma voz forte. voz confiante	Repare como as suas emoções se sentem fisicamente	Pergunte a outros antes de incluir quaisquer visuais	Esforçar-se por simplicidade
Utilização de escuta activa	Seja intencional nas suas comunicações não-verbais	Considere o seu público	Não confie no tom
Evitar palavras de preenchimento		Só usar visuais se acrescentarem valor	Tire tempo para rever as suas comunicações escritas
Evitar o jargão do sector dos cuidados quando apropriado.	Comunicações não-verbais mímicas que lhe são úteis e eficazes.	Torná-los claros e fáceis de compreender	Guarde um ficheiro de escrita que lhe pareça eficaz e agradável



### 1.3 Como ensinar capacidades de comunicação?

Todos nós podemos aprender, praticar e melhorar as nossas capacidades de comunicação através de uma variedade de métodos, incluindo jogos de papéis. Todos os aprendentes podem beneficiar de métodos que lhes dão uma prática prática prática, com orientações claras, e também com a oportunidade de reflectir através da auto-reflexão e da reflexão entre pares.

**Através da prática de cenários podemos evitar...**

### 1.4 Aqui estão algumas das melhores formas de ensinar estas competências com vários exemplos.

#### Métodos

- Role-play
- Jogos de grupo
- Filmes
- Introspecção
- Falar à volta
- Fazer perguntas
- Registar e reflectir

### 1.5 Role Play

#### Role Play

O role-playing é um método clássico para o ensino de capacidades de comunicação. Para utilizar esta técnica, os aprendentes actuarão as competências depois de as discutirem.

Por exemplo, o uso de postura apropriada ou linguagem corporal.

A encenação deve sempre concentrar-se na participação plena do grupo e no respeito mútuo.

Não deixe de falar a todos os aprendentes sobre como ser um membro respeitoso do público, e deixe bastante tempo para que a encenação diária ajude os aprendentes a ficarem confortáveis.

Os aprendentes terão de ter paciência e mente aberta, bem como uma relação positiva uns com os outros.

Se promover estas capacidades primeiro, a encenação pode ser uma ótima forma de aprender rapidamente as capacidades de comunicação.

## 1.6 Dicas: Role Play

### Dicas: Role Play

- Sempre que ensinar uma nova habilidade, use o role-playing para verificar se os alunos compreendem totalmente a informação.
- Realize uma habilidade para os seus alunos.
- Depois peça aos alunos que adivinhem qual a habilidade que modelou.
- Use cenários específicos que os alunos experimentam no dia-a-dia no sector de cuidados domiciliários.
- Peça aos alunos que discutam o que correu bem e o que correu mal após cada dramatização. Pergunte-lhes o que teriam feito de diferente para melhorar a situação.

#### Exemplos:

Num cenário de dramatização, dois aprendentes dão exemplos de comunicação excelente e ineficaz durante um cenário de simulação de desacordo no sector dos cuidados domiciliários.

Depois, o grupo demora dois minutos a escrever os efeitos de cada estilo de comunicação e partilha com o grupo.

Escrever várias capacidades de comunicação em tiras de papel. Fazer com que os alunos escolham ao acaso e depois actuem as competências. O resto do grupo pode adivinhar.

Escolha exemplos claros tais como contacto visual, postura, linguagem corporal, audição activa e confiança.

## 1.7 Atividades de Grupo

### Atividades de Grupo

Os jogos de grupo são uma forma interactiva e envolvente de ensinar a comunicação verbal e não verbal, persuasão, colaboração e capacidades de construção de relações. Através dos jogos de grupo, os alunos aprenderão a transmitir a informação a outros de forma eficiente. Durante os jogos, deverá observar atentamente, tomar notas e estar preparado para partilhar as suas observações com os alunos para que estes possam melhorar ao longo do tempo.

Exemplos de jogos de grupo:

- Completar um projecto de grupo
- Trabalhar para um objectivo específico como um grupo requer comunicação.
- Pedir à equipa para construir, desenhar ou criar algo ao longo de um determinado período de tempo.
- Fornecer ao grupo quaisquer materiais necessários e observar as suas interações enquanto trabalham. Depois, pergunte ao grupo o que correu bem e o que poderiam ter feito de diferente.
- Partilhe as suas observações com feedback positivo para cada indivíduo sobre o que fizeram bem.

## 1.8 Jogue o jogo "Emotional Roller Coaster".

### Jogar o jogo da "Emotional Roller Coaster"

Dividir o grupo em duas equipas. Cada equipa recebe um conjunto de cartas com uma emoção escrita, tal como "zangada", "encantada" ou "preguiçosa".

Um aprendiz da primeira equipa actua com uma emoção enquanto os seus companheiros de equipa adivinham o que é. Depois a outra equipa tenta.

Estabelece um limite de tempo para adivinhas, e a equipa que mais adivinhar até ao final é a vencedora. Este jogo ajudará os estudantes a tornarem-se mais conscientes das expressões e dos sinais da linguagem corporal que utilizam para expressar emoções.

Irá também desencadear conversas sobre sinais não verbais. Não deixe tempo para discussões pós-jogo.

## 1.9 Conduzir um membro da equipa através de um percurso de obstáculos

### Conduzir um membro da equipa através de um percurso de obstáculos

Dividir o grupo em equipas de dois e colocar uma venda em um membro de cada equipa. Em seguida, colocá-los de pé no início do curso.

O segundo membro guia o seu parceiro durante o curso utilizando apenas instruções verbais.

Deixar que tanto os membros vendados como os não vendados partilhem as suas experiências, depois pedir-lhes que troquem de papéis e tentar novamente o curso.

## 2.0 Filmes

### Filmes

Uma colecção cuidadosamente compilada de filmes e clips de TV é uma ótima ferramenta pedagógica. Pode fazer uma pausa, discutir e reproduzir clips.

Os videoclipes também são ótimos para o trabalho em casa.

Os alunos podem ver quantas vezes quiserem, escrever respostas e partilhar durante a aula seguinte.

#### **Pode procurar exemplos de:**

Personagens que aprendem a lidar com crises usando uma comunicação clara e concisa  
Habilidades de comunicação não-verbal

Como as personagens processam e comunicam emoções complexas  
Formas de usar múltiplas capacidades de comunicação para resolver problemas

Exemplos de situações que correram mal em resultado de uma comunicação deficiente

## 2.1 Introspeção

### Introspeção

- A aprendizagem das capacidades interpessoais e de comunicação necessita frequentemente de tempo para reflexão e introspecção.
- Quando os alunos estão a aprender sobre comunicação, especialmente os relacionados com a saúde social e emocional, proporcionam tempo suficiente para uma auto-análise estruturada.
- Dar aos estudantes instruções para os orientar enquanto contemplam.
- Por exemplo, pedir-lhes que pensem em métodos de comunicação que tenham funcionado bem para eles durante situações difíceis no passado.
- Aqui estão vários exercícios adicionais de introspecção que poderá considerar:

Jornalismo, Desenho, Fotografia, Poesia, Listas, Fluxo de consciência, Colagens

## 2.2 Turn-Talking

### Turn-talking

Uma das competências de comunicação mais básicas e úteis que os aprendizes podem aprender é o falar à vez.

Durante uma aula de "turn-talking", os alunos aprenderão a diferença entre interromper e interceptar.

Esta é uma competência crítica que as pessoas precisam de aprender para a negociação, resolução de conflitos e partilha de ideias.

Os aprendentes devem também aprender a sobrepor-se na conversação de forma cooperativa em vez de competitiva.

Entre os métodos de conversação de conversação incluem-se:

Usar um pau falante ou outro objecto falante na sua sala de aula. Isto estabelece a conversa por turnos como um padrão logo no primeiro dia de aula. Introduzir pause-fillers.

Fazer um cartaz com pause-fillers úteis como, "Deixe-me ver", "Deixe-me pensar" e "O que eu quero dizer é", para ajudar a manter a conversa.

Sugerir frases de opinião.

Estas podem ajudar os alunos a convidar outros a falar.

Um cartaz de frases de opinião pode incluir "O que pensa?" e "Gosta dessa ideia?".

## 2.3 Fazer Perguntas

### Fazer Perguntas

As conversas produtivas são criadas perguntando e respondendo a perguntas ponderadas. Fazer perguntas abertas pode ajudar a fazer avançar projectos, encorajar novas ideias, resolver problemas complexos e delegar tarefas.

No entanto, aprender a fazer essas perguntas é uma habilidade.

Tome tempo para ensinar os alunos sobre perguntas abertas e não deixe de fornecer muitos exemplos.

Poderá dedicar uma unidade de aula inteira a uma lição sobre questões, utilizando actividades de role-play para ajudar a orientar a discussão.

Pode começar por conversar com um aprendente em frente da aula.

Peça a outros aprendentes que acompanhem quantas palavras os seus colegas usam em resposta às suas perguntas.

Alternar perguntas fechadas e abertas.

A sua primeira pergunta pode ser: "Gostou do filme?".

Faça uma pergunta do tipo: "Do que gostou mais no filme?". Faça perguntas alternadas durante alguns minutos.

Depois, reunir-se com a turma para discutir as suas conclusões.

Peça-lhes que determinem que perguntas suscitaram respostas mais longas, mais interessantes e que inspiraram a discussão.

Depois, faça com que os alunos pratiquem fazer perguntas abertas em pares ou em grupos.

## 2.4 Registo e Reflexão

### Registo e Reflexão

Observar-se a si próprio é uma forma eficaz de aprender capacidades de comunicação.

Se tiver tempo e recursos, peça aos seus alunos para se registarem a ter uma conversa com outra pessoa ou em frente de um espelho.

Depois, devem assistir à gravação e observar a sua comunicação verbal e não-verbal.

Finalmente, devem dedicar tempo a reflectir sobre o que fizeram bem e sobre o que podem concentrar na melhoria.

Aqui estão vários exemplos adicionais de métodos de gravação e de reflexão:

Gravar uma conversa a duas pessoas.

Os participantes devem observar a gravação enquanto escrevem as suas respostas ou partilham as suas observações em voz alta.

Peça aos participantes para gravarem um pequeno discurso por si próprios.

Gravar o seu discurso em frente de todo um público da sala de aula. Comparar os dois vídeos. Gravar um vídeo no início da aula e outro no final.

Pode ser útil assistir à melhoria entre os dois vídeos. Atribuir a visualização e reflexão de vídeos como um trabalho para levar para casa.

Esta é uma alternativa útil para os alunos verem os seus vídeos com os seus pares e pode oferecer a oportunidade de uma resposta mais aprofundada.

## 2.4 Sumário

### Se ainda não está convencido, verifique o que estas pessoas dizem...

"Role-play é uma técnica que permite aos estudantes explorar situações realistas interagindo com outras pessoas de uma forma gerida, a fim de desenvolver experiência e experimentar diferentes estratégias num ambiente apoiado". (Glover, 2014).

"O envolvimento em tarefas autênticas proporciona-lhes a oportunidade de fazer descobertas". (Harper 2013) p14

Referências:

Glover, I. (2014, July 4). Role-play: An Approach to Teaching and Learning. Retrieved from

[https://blogs.shu.ac.uk/shutel/2014/07/04/role-play-an-approach-to-teaching-and-learning/?doing\\_wp\\_cron=1573162960.6957910060882568359375#](https://blogs.shu.ac.uk/shutel/2014/07/04/role-play-an-approach-to-teaching-and-learning/?doing_wp_cron=1573162960.6957910060882568359375#)

Harper, H. (2013). Outstanding teaching in lifelong learning. Berkshire: Open University Press



## Modulo 1 - Questionário

### Necessidades e Avaliação do Módulo de Grupos Alvo

Abaixo estão 3 perguntas com uma série de afirmações que são verdadeiras ou falsas.

1. A avaliação das necessidades é um processo que irá...
2. A avaliação das necessidades permitirá ao trabalhador da Home Care...
3. A saúde é afectada por vários factores.

Por favor, leia cada pergunta e responda às seguintes declarações com as seguintes VERDADEIRO ou FALSO.

#### Exemplo

Quais das seguintes afirmações são Verdadeiro ou Falso

A Avaliação de Necessidades é um processo que irá	Verdadeiro	Falso
❖ Descrever o estado de saúde do indivíduo que necessita de cuidados contínuos.	Verdadeiro	
❖ Permitir a identificação dos principais factores e causas de risco de doença	Verdadeiro	
❖ Permitir a identificação das acções necessárias para fazer face a este factor de risco	Verdadeiro	
❖		

As suas respostas serão utilizadas para aceder aos seus conhecimentos e compreensão da module 1. Serão fornecidas respostas e cada pergunta será avaliada para quaisquer questões que possa ter.

Quais das seguintes afirmações são Verdadeiro ou Falso ?

Pergunta 1	Verdadeiro	Falso
A Avaliação de Necessidades é um processo que irá		



❖ Descrever o estado de saúde do indivíduo que necessita de cuidados contínuos.		
❖ Permitir a identificação dos principais factores e causas de risco de doença		
❖ Permitir a identificação das acções necessárias para fazer face a este factor de risco		
❖ O processo de avaliação das necessidades é uma actividade pontual		
<b>Pergunta 2</b> <b>A Avaliação de Necessidades permitirá que o técnico de cuidados domiciliários...</b>		
❖ Planear eficazmente e prestar os cuidados mais adequados aos indivíduos com maiores necessidades.		
❖ Deixará de haver necessidade contínua de mais formação		
❖ Apoiar a aplicação dos princípios de equidade e justiça social na prática.		
❖ Assegurar que são atribuídos recursos escassos onde possam apoiar o máximo benefício de saúde para o indivíduo e para os prestadores de cuidados.		
❖ Evitará quaisquer intervenções do Plano em curso		
<b>Pergunta 3</b> <b>A saúde é afectada por vários factores:</b>		
❖ O ambiente físico em que vivem as pessoas que necessitam de cuidados.		
❖ O seu ambiente social e emocional e o apoio que recebem dos seus amigos/ familiares.		
❖ Stress e ansiedade		
❖ Pela qualidade do ar respirado, a água que eles bebem.		
❖ <b>Conversar com os colegas</b>		

❖ Viver num ambiente de pobreza, o que tem um impacto negativo no gozo da vida.		
❖ Consumo excessivo de álcool, tabagismo, abuso de drogas, hábitos alimentares.		
❖ <b>Não conseguir usar um computador</b>		
❖ Perder o seu programa de televisão preferido		

### O que é o Profiling? Pode escolher mais do que uma declaração.

- Recolha de informação relevante que informará o profissional de cuidados domiciliários sobre o estado de saúde e as necessidades de saúde do indivíduo que necessita dos cuidados.
- É um processo de análise que identificará e resolverá problemas de saúde importantes e imediatos?
- O perfil apoia os factores decisivos das prioridades de acção a serem tomadas.
- Apoiará quaisquer programas de Planificação da saúde pública e de cuidados de saúde que abordem quaisquer questões prioritárias identificadas
- A caracterização não apoiará a implementação de quaisquer actividades planeadas e avaliará os resultados em termos de saúde.

### Qual é a sigla do SMART?

- Específico/Mesurável/Acessível/Realista/Tempo
- Especificado/Meurosurável/Acalculável/Realista/Tempo
- Especificado/Mensurável/Atangível/Tempo
- Específico/Mesurável/Atangível/Tempo

### "Quando está a planear os seus cuidados com um paciente, o que faz uma boa avaliação de saúde"?

- A percepção dos pacientes sobre as suas próprias necessidades?
- A opinião dos prestadores de cuidados e dos membros da família?
- As necessidades sociais e psicológicas, bem como as necessidades físicas?
- Não existe a necessidade de envolver outros profissionais nos cuidados de saúde.

## Reflexão

Numa escala de um a 10 (sendo 1 o menor e 10 o melhor) classifica o módulo global **Necessidades e Avaliação**

Escala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Em geral, até que ponto está satisfeito com o módulo Necessidades e Avaliação do grupo-alvo?											
Em geral, como se sente satisfeito com a formação ministrada para o módulo Necessidades e Avaliação do grupo-alvo?											
Em geral, sente que aprendeu algo de novo?											
Em geral, após completar o módulo Necessidades e Avaliação, sente-se mais confiante com o seu papel nos cuidados domiciliários?											

3



## Modulo 2 - Avaliação das aptidões e competências com base em grupos-alvo - Unidade

### MODULO II - Avaliação das aptidões e competências com base em grupos-alvo

#### Conteúdo Principal

Os cuidados de saúde ao domicílio são uma empresa extremamente diversificada. Abrange pessoas com doenças e capacidades muito diferentes, desde crianças com diabetes a jovens adultos com doenças mentais e adultos de meia-idade que podem estar a tomar medicamentos para hipertensão a adultos mais velhos com demência ou insuficiência renal. O ambiente doméstico também apresenta uma enorme diversidade. À medida que as pessoas envelhecem, a sua audição e visão diminuem frequentemente, ao ponto de as instruções de medicação que os mais novos podem dar facilmente são difíceis de ler para muitas pessoas mais velhas. Da mesma forma, os dispositivos médicos, tais como concentradores de oxigénio, podem necessitar de avisos visuais e auditivos para alertar os utilizadores mais velhos para potenciais perigos quando o equipamento está a falhar.

Este módulo centrar-se-á na avaliação das aptidões e competências dos trabalhadores de cuidados domiciliários com base em grupos-alvo (receptores de cuidados domiciliários).

#### Uma breve descrição dos objectivos a alcançar

O Módulo II será composto por 3 Unidades. Os seguintes objectivos serão alcançados no final da modüle:

- Compreender as categorias de beneficiários de cuidados domiciliários
- Compreender as diferenças entre as categorias de beneficiários de cuidados domiciliários
- Sublinhando a importância da utilização de ferramentas de avaliação das competências e aptidões essenciais
- Compreender a supervisão dos trabalhadores dos cuidados domiciliários
- Reconhecer o papel e as responsabilidades dos formadores/mentores/educadores, etc. no sector dos cuidados domiciliários
- Reconhecendo as responsabilidades de serviço, registo e informação
- Reconhecendo a importância da utilização de ferramentas de avaliação na orientação dos trabalhadores dos cuidados domiciliários



3.0 Unidade 1 - DESTINATÁRIOS DOS CUIDADOS DOMICILIÁRIOS EM FOCO	
Tópico	Compreender as características e necessidades dos beneficiários de cuidados domiciliários e outros intervenientes no sector dos cuidados domiciliários.
Objetivos	O seu objectivo é identificar os intervenientes no sector dos cuidados domiciliários e clarificar as características do grupo-alvo. Os aprendentes serão capazes de compreender o dinamismo entre dois grupos (beneficiários de cuidados domiciliários e trabalhadores domiciliários) no final do módulo na orientação dos trabalhadores domiciliários para o grupo de escrita.
As actividades principais - processo de fluxo do programa, as suas fases, descrição das actividades, tarefas;	<p>3.0.1 Definições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficiários dos cuidados domiciliários</li> <li>Trabalhadores/Trabalhadores de Carreira em Casa</li> <li>Aluno</li> <li>Supervisor</li> </ul> <p>3.0.2 Actividade 1- Compreender o grupo-alvo (Home Care Recipients): (60 min.)</p> <p>3.0.3 Etapa 1- Compreender a aprendizagem anterior</p> <p>Recomenda-se que a aprendizagem e os conhecimentos anteriores do grupo sejam verificados nesta fase. O aprendente deve definir os conhecimentos actuais dos prestadores de cuidados domiciliários através das perguntas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quem poderá necessitar de cuidados domiciliários?</li> <li>- Para além da sua experiência em cuidados domiciliários, que grupos devem ser acrescentados ao grupo-alvo dos beneficiários de cuidados domiciliários?</li> <li>- Pode comparar a situação no seu país com os grupos que necessitam de cuidados domiciliários no mundo?</li> <li>- Que grupos de beneficiários de cuidados domiciliários acha que mais necessitam de cuidados domiciliários?</li> </ul> <p>3.0.4 Etapa 2 - Etapa 1. Introdução e Definições</p> <p>3.0.5 Passo 2. Reconhecimento das mudanças nas necessidades de cuidados domiciliários</p>



Esta fase abrange breve informação sobre o assunto. Os alunos introduzem o tema da unidade depois de apoiarem uma discussão na etapa 1 e uma tempestade cerebral na etapa 2.

\*Os alunos devem completar as suas lacunas de conhecimentos antes de fornecerem os conhecimentos aos trabalhadores dos cuidados domiciliários.

3.0.6 Actividades para uso dos aprendentes nesta etapa:

3.0.7 Os aprendentes (formadores) devem;

- Descrever os factores de stress na experiência de prestação de cuidados: As experiências diferenciam entre factores tais como a incapacidade funcional do beneficiário dos cuidados, as exigências dos cuidados, a coordenação dos cuidados, e o sofrimento do beneficiário dos cuidados. O aprendente deve compreender com base numa compreensão profunda da experiência de prestação de cuidados dos prestadores de cuidados domiciliários.
- Coordenar os cuidados domiciliários formais e informais: As exigências da tarefa dos cuidados informais devem ser conhecidas, a fim de avaliar a capacidade dos prestadores de cuidados. O desempenho dos prestadores de cuidados e o estatuto dos beneficiários devem ser monitorizados, e devem ser fornecidas formação e ferramentas aos prestadores de serviços de saúde e sociais.
- Adoptar um ciclo padrão de definição das necessidades dos prestadores de cuidados e dos receptores de cuidados ao domicílio no sistema de trabalho regular.
- Inserir a tecnologia na agenda: As tecnologias emergentes podem ser muito úteis na formação de prestadores de cuidados, no acompanhamento de prestadores e receptores de cuidados, e no reforço do funcionamento e da autonomia. É necessário dar mais ênfase à implementação em oposição à investigação de desenvolvimento, e as preocupações com a privacidade têm de ser abordadas.

3.0.8

3.0.9 Actividade 2

- Compreender as características do grupo-alvo (120 min.)



1. O aluno introduz o tema da fase e apoia uma discussão em todas as fases da

Actividade 2.

2. No final da fase, com base nas questões abaixo indicadas, o aluno deve apoiar um trabalho de grupo dividindo todo o grupo em 3 grupos diferentes para identificar as características dos beneficiários dos cuidados domiciliários. Tópicos de discussão em grupo:

- Características das pessoas idosas
- Características das pessoas física e mentalmente deficientes
- Características das crianças

3. No final dos trabalhos do grupo, cada grupo deve ser encorajado a relatar e apresentar os seus trabalhos.

3.0.10 Etapa 1- Idosos

3.0.11 Etapa 2- Pessoas física e mentalmente desafiadas

3.0.12 Etapa 3- Crianças





	<b>3.1 Unidade 2 - APTIDÕES E COMPETÊNCIAS COM BASE NO GRUPO-ALVO</b>
Tópico	Compreender a importância das aptidões e competências e as inadequações entre a procura e a capacidade no sector.
Objetivo	Esta unidade visa uma compreensão clara relativamente às aptidões e competências essenciais dos trabalhadores dos cuidados domiciliários com base nos beneficiários dos cuidados domiciliários para os alunos.
As actividades principais - processo de fluxo do programa, as suas fases, descrição das actividades, tarefas;	<b>3.1.1</b>
	<b>3.2 Unit 3- Assessment Tools</b>
Topic	Assessment tools that can be used by learners in home care sector
Aim	The aim of this unit is to provide an understanding related to the using assessment tools in guiding home care workers and in which purposes tools can be used.
The main activities – program flow process, its stages, description of activities, tasks;	<p><i>3.1.1 Actividade 1: Introdução e Definições (40 min)</i></p> <p><i>3.1.2 Etapa 1: Introdução e Definições</i></p> <p><i>O aluno fornece uma breve informação e introduz o tópico do palco. Após a introdução da fase, o aluno pode apoiar uma discussão na etapa 2 através das perguntas abaixo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>- Quem prefere prestar cuidados domiciliários a pessoas idosas/crianças/deficiências?</i></li> <li><i>- Porque prefere prestar cuidados domiciliários a pessoas idosas/crianças/deficiências? (Para uma discussão e compreensão profundas)</i></li> <li><i>- O que pensa sobre as condições de trabalho dos prestadores de cuidados domiciliários?</i></li> <li><i>- O que pensa sobre o futuro do sector dos cuidados domiciliários?</i></li> </ul>



*3.1.3 Passo 1- Breve informação*

*3.1.4 Etapa 2 - O desfazamento entre a procura e a capacidade*

*3.1.5 Actividade 2- Principais Competências e Aptidões (80 min.)*

*3.1.6 Etapa 1- Competências de Comunicação e Interpessoais*

*3.1.7 Passo 1- Nesta etapa, recomenda-se que as questões seguintes sejam discutidas com os trabalhadores dos cuidados domiciliários, o papel do formador (aprendente) está a ser um facilitador na discussão:*

- A comunicação e a sua importância nos cuidados domiciliários*
- Diferentes métodos de comunicação*
- Princípios de comunicação eficaz*
- Barreiras físicas e emocionais à comunicação eficaz.*
- Técnicas de comunicação a utilizar com indivíduos com necessidades especiais (por exemplo, visão, audição, afasia, e deficiência cognitiva)*
- Escuta activa e barreiras a uma comunicação eficaz.*

*3.1.8 Passo 2- Competências essenciais*

*3.1.9 Etapa 2- Confidencialidade, Profissionalismo e Ética*

*3.1.10 Passo 1- Nesta etapa, recomenda-se que as questões seguintes sejam discutidas com os trabalhadores dos cuidados domiciliários, o papel do formador (aprendente) está a ser um facilitador na discussão:*

- Factores comuns que contribuem para os acidentes no domicílio*
- O papel do trabalhador domiciliário na prevenção de lesões e segurança contra incêndios*
- Métodos para garantir a própria segurança no terreno*
- Acções básicas de prevenção e resposta a incêndios domésticos*



- *Técnicas básicas de primeiros socorros para emergências comuns*
- *Políticas da Agência que se relacionam com questões de segurança*
- *Situações que requerem atenção imediata por parte dos serviços próprios ou de emergência*

#### *3.1.11 Passo 2- Competências essenciais*

#### *3.1.12 Etapa 3- Segurança*

*3.1.13 Passo 1- Nesta etapa, recomenda-se que as questões seguintes sejam discutidas com os trabalhadores dos cuidados domiciliários, o papel do formador (aprendente) está a ser um facilitador na discussão:*

- *Factores comuns que contribuem para os acidentes no domicílio*
- *O papel do trabalhador domiciliário na prevenção de lesões e segurança contra incêndios*
- *Métodos para garantir a própria segurança no terreno*
- *Acções básicas de prevenção e resposta a incêndios domésticos*
- *Técnicas básicas de primeiros socorros para emergências comuns*
- *Políticas da Agência que se relacionam com questões de segurança*
- *Situações que requerem atenção imediata por parte dos serviços próprios ou de emergência*

#### *3.1.14*

#### *3.1.15 Passo 2- Competências essenciais*

#### *3.1.16 Etapa 4- Aplicação de cuidados pessoais*

#### *3.1.17 Etapa 1- Definição das tarefas principais*

- *Banhos*
- *Retretes*



	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Cuidados com os dentes e a boca</i></li><li>- <i>Ambulação</i></li><li>- <i>Vestir/aproveitar</i></li><li>- <i>Comendo</i></li><li>- <i>Transferência</i></li></ul> <p><i>3.1.18 Passo 2- Quando e quem precisa de cuidados pessoais</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Recuperando de uma doença/acidente</i></li><li>- <i>Condição crónica a longo prazo</i></li><li>- <i>Idade avançada frágil</i></li><li>- <i>Deficiência permanente</i></li><li>- <i>Os beneficiários de cuidados domiciliários moribundos</i></li></ul> <p><i>3.1.19 Passo 3- Competências essenciais</i></p> <p><i>3.1.20 Etapa 5- Cuidados Domésticos</i></p> <p><i>3.1.21 Etapa 1- Nesta etapa, recomenda-se que as questões seguintes sejam discutidas com os trabalhadores dos cuidados domiciliários, o papel do formador (aprendente) está a ser um facilitador na discussão:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li><i>1. Finalidades da gestão doméstica nos cuidados domiciliários</i><ol style="list-style-type: none"><li><i>a. Melhora a qualidade de vida</i></li><li><i>b. Promove a independência e a auto-suficiência</i></li><li><i>c. Mantém o lar durante a crise familiar</i></li></ol></li><li><i>2. Importância de manter uma casa limpa</i><ol style="list-style-type: none"><li><i>a. Controlo de infeções - mantém as bactérias, fungos sob controlo</i></li><li><i>b. Segurança e protecção - menos acidentes susceptíveis de ocorrer</i></li><li><i>c. As necessidades básicas são satisfeitas - conforto, pertença, orgulho, maior auto-estima, auto-realização</i></li></ol></li></ol> <p><i>3.1.22 Passo 2- Competências essenciais</i></p>
<b>Duração dos</b>	7 horas no total 3 horas para Unidade 1



<b>Modulos</b>	<p>2 horas para Unidade 2</p> <p>2 horas para Unidade 3</p>
<b>Requisitos dos alunos</b>	<p>Os alunos são educadores, mentores, formadores, profissionais, etc. que trabalham activamente no sector dos cuidados domiciliários e que são bons em comunicação e competências empáticas, e que trabalham directamente com os trabalhadores dos cuidados domiciliários.</p>
<b>Resultados de aprendizagem a serem alcançados após a conclusão</b>	<p>Efeitos mensuráveis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Novas abordagens e ferramentas na orientação dos trabalhadores dos cuidados domiciliários</li> <li>- Novas ferramentas de avaliação para alunos</li> <li>- Novo módulo de formação</li> </ul> <p>Efeitos imensuráveis (resultados incontáveis, por exemplo, aumento de competências);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melhoria das aptidões e competências na orientação dos trabalhadores dos cuidados domiciliários</li> <li>- Aperfeiçoamento das aptidões e competências em formação/ensino de trabalhadores de cuidados domiciliários</li> <li>- Aumentar a sensibilização para a dinâmica do sector</li> <li>- Aumentar a sensibilização para o futuro do sector</li> <li>- Aprender a utilizar novas ferramentas de avaliação</li> <li>- Aprender a utilizar ferramentas de avaliação</li> <li>- Aprender a utilizar ferramentas de avaliação baseadas em grupos-alvo</li> <li>- Apoiar os jogos certos entre os beneficiários dos cuidados domiciliários e os trabalhadores do sector dos cuidados domiciliários</li> <li>- Compreender a importância da correspondência correcta entre os beneficiários de cuidados domiciliários e os prestadores de cuidados domiciliários             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreender as diferenças das características dos beneficiários dos cuidados domiciliários</li> </ul> </li> </ul>
<b>Recursos</b>	<p>Flipchart, notas, cadeiras, papéis, canetas, tesouras, marcadores, PC, ligação à Internet, post-it</p>



<b>necessários</b>	
<b>Metodologias de aprendizagem utilizadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - Trabalho de grupo</li> <li>• - Discussão</li> <li>• - Tempestade Cerebral</li> <li>• - Apresentação</li> <li>• - P/A</li> </ul>
<b>Métodos de avaliação</b>	<p>Pré-teste</p> <p>Pós-teste</p>
<b>Referências</b>	<p><i>National Research Council (US) Committee on the Role of Human Factors in Home Health Care. The Role of Human Factors in Home Health Care: Workshop Summary. Washington (DC): National Academies Press (US); 2010. 2, The People Who Receive and Provide Home Health Care. Available from: <a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK210063/">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK210063/</a></i></p> <p><i>Thomé B, Dykes AK, Hallberg IR. Home care with regard to definition, care recipients, content and outcome: systematic literature review. J Clin Nurs. 2003 Nov;12(6):860-72. doi: 10.1046/j.1365-2702.2003.00803.x. PMID: 14632979.</i></p> <p><i>Home care in Europe: a systematic literature review. BMC Health Services Research 2011 11:207.</i></p> <p><i>Lori Simon-Rusinowitz, PhD, Brian F. Hofland, PhD, Adopting a Disability Approach to Home Care Services for Older Adults, The Gerontologist, Volume 33, Issue 2, April 1993, Pages 159–167, <a href="https://doi.org/10.1093/geront/33.2.159">https://doi.org/10.1093/geront/33.2.159</a></i></p> <p><i>T. Pohjonen, Occupational Medicine, Volume 51, Issue 3, 1 May 2001, Pages 209–217, <a href="https://doi.org/10.1093/occmed/51.3.209">https://doi.org/10.1093/occmed/51.3.209</a></i></p> <p><i>Kelly, C., Craft Morgan, J., Kemp, C. L., &amp; Deichert, J. (2018). A profile of the assisted living direct care workforce in the United States. Journal of Applied Gerontology, 0733464818757000.</i></p> <p><i>Morgan, L. A., Rubinstein, R. L., Frankowski, A. C., Perez, R., Roth, E. G., Peeples, A. D., ... &amp; Goldman, S. (2014). The facade of stability in assisted living. Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences, 69(3), 431-441.</i></p> <p><i>Kistler, C. E., Zimmerman, S., Ward, K. T., Reed, D., Golin, C., &amp; Lewis, C. L. (2016). Health of older adults in assisted living and implications for preventive care. The Gerontologist, 57(5), 949-954.</i></p>



## Modulo 2 - Avaliação das aptidões e competências com base em grupos-alvo – Descrição

### UNIDADE 1 – Recipientes de cuidados ao domicílio em foco

#### Definições:

Beneficiários de cuidados domiciliários: Que recebem os serviços de cuidados ao domicílio (grupos-alvo).

Trabalhadores/Prestação de cuidados domiciliários: Que prestam/presta serviços de cuidados domiciliários (excepto membros profissionais).

Formadores: Formadores, educadores, orientadores de emprego, mentores, etc., que trabalham directamente com os trabalhadores dos cuidados domiciliários para os orientar e formar para encontrar um direito no sector.

Supervisor: Formadores, educadores, orientadores de emprego, mentores, etc., que observam e guiam directamente os trabalhadores dos cuidados domiciliários no trabalho e apoiam a formação no local de trabalho.

#### Processo de fluxo de actividade:

Actividade 1 - Compreender o grupo-alvo (Home Care Recipients):

Etapa 1 - Compreender a aprendizagem anterior

Etapa 2 - Etapa 1. Introdução e Definições

Passo 2. Reconhecimento das mudanças nas necessidades de cuidados domiciliários

Actividade 2 - Compreender as características do grupo-alvo

Etapa 1 - Idosos

Etapa 2 - Pessoas física e mentalmente desafiadas

Etapa 3 - Crianças

Actividade 1 - Compreender o grupo-alvo (Home Care Recipients):

Fase 1: Recomenda-se que a aprendizagem e os conhecimentos anteriores do grupo sejam verificados nesta fase. O formador deve definir os conhecimentos actuais dos prestadores de cuidados domiciliários através das perguntas abaixo: Who might need home care?

Apart from your care experience, which groups should be added to the target group of home care recipients?

Can you compare the situation in your country with the groups in need of home care in the world?

Which groups of home care recipients do you think need home care the most?



**Etapa 2: Esta etapa abrange uma breve informação sobre o assunto. Os formadores introduzem o tema da unidade e depois apoiam uma discussão na etapa 1 e um brainstorming na etapa 2.**

**Passo 1 - Introdução e Definições:** A falta de normalização dos dados relativos à saúde e aos cuidados sociais constitui uma grande dificuldade na comparação dos beneficiários dos cuidados domiciliários entre países. Há três razões principais. Em primeiro lugar, as definições de cuidados domiciliários diferem de país para país. Em segundo lugar, os dados de diferentes países medem resultados por diferentes períodos de tempo (alguns referem-se a um dia, outros a uma semana, e outros ainda a um ano). Em terceiro lugar, em muitos países não existiam dados sobre os beneficiários dos cuidados domiciliários. Em particular, a taxa de utilização dos cuidados domiciliários difere muito de país para país. A população alvo parece diferir substancialmente dentro dos cuidados domiciliários. Como o envelhecimento da população será uma mudança demográfica fundamental no futuro, os idosos serão provavelmente os maiores utilizadores dos cuidados domiciliários. Entre os receptores adultos de cuidados, aproximadamente 80% têm 50 ou mais anos de idade e têm sobretudo deficiências relacionadas com a idade. Outro grupo relativamente grande é constituído por adultos com idades compreendidas entre os 18 e os 49 anos, muitas vezes com doenças mentais. As comunidades deficientes e envelhecidas diferem significativamente nas suas percepções, definições e valores sobre a independência e autonomia dos indivíduos deficientes. Estes pontos de vista reflectem-se nos diferentes serviços e objectivos da assistência pessoal prestada a pessoas com deficiência mais velhas e mais jovens. As deficiências mais comuns que ocorrem nas crianças são deficiências de aprendizagem; perturbações de défice de atenção; outros problemas mentais, emocionais e comportamentais; deficiências intelectuais; deficiências de desenvolvimento; asma; problemas de fala ou linguagem; e doenças como o cancro e a diabetes. Estes problemas tendem a variar com a idade da criança. Os problemas de fala são comuns no início da vida, mas tendem a regredir mais tarde, e as deficiências de aprendizagem são mais susceptíveis de surgir mais tarde na infância.

**Passo 2 - Reconhecimento das mudanças nas necessidades de cuidados domiciliários:** Com base nas necessidades do paciente, empreendidas para preservar e aumentar a sua capacidade funcional e tornar possível que a pessoa permaneça em casa. Em conclusão, os cuidados domiciliários como fenómeno foram os cuidados prestados por profissionais às pessoas nas suas próprias casas com o objectivo final não só de contribuir para a sua qualidade de vida e estado de saúde funcional, mas também de substituir os cuidados hospitalares por cuidados domiciliários por razões sociais; os cuidados domiciliários abrangeram uma vasta gama de actividades, desde visitas preventivas a cuidados em fim de vida.

As necessidades de uma pessoa de cuidados de saúde domiciliários também variam ao longo do tempo. Nas fases iniciais de uma deficiência ou doença, as actividades preventivas podem ser importantes. Mais tarde, numa experiência de cuidados, as tecnologias que tornam os indivíduos mais independentes podem ter um grande impacto. Hoje em dia, a investigação dos factores humanos tende a concentrar-se no período mais tardio e mais intensivo de prestação de cuidados e nas ligeiras oportunidades iniciais de prevenção, juntamente com as transições que **ocorrem no final da experiência de prestação de cuidados.**





## Actividades para uso dos formadores nesta fase:

### Os formadores devem:

- Descrever os factores de stress na experiência de prestação de cuidados: As experiências diferenciam entre factores tais como a incapacidade funcional do beneficiário dos cuidados, as exigências dos cuidados, a coordenação dos cuidados, e o sofrimento do beneficiário dos cuidados. O formador deve compreender com base numa compreensão profunda da experiência de prestação de cuidados dos prestadores de cuidados domiciliários.
- Coordenar os cuidados domiciliários formais e informais: As exigências da tarefa dos cuidados informais devem ser conhecidas para avaliar a capacidade dos prestadores de cuidados. O desempenho do prestador de cuidados e o estatuto do receptor devem ser monitorizados, e devem ser fornecidas formação e ferramentas aos prestadores de serviços de saúde e sociais.
- Adoptar um ciclo padrão de definição das necessidades dos prestadores de cuidados e dos receptores domiciliários no sistema de trabalho regular.
- Inserir a tecnologia na agenda: As tecnologias emergentes podem ser muito úteis na formação de prestadores de cuidados, no acompanhamento de prestadores e receptores de cuidados, e no reforço do funcionamento e da autonomia. É necessário dar mais ênfase à implementação em oposição à investigação de desenvolvimento, e as preocupações com a privacidade têm de ser abordadas.

## Atividade 2- Compreender as características do grupo-alvo

1. O formador introduz o tema da fase e apoia uma discussão em todas as fases da Actividade.
2. No final da fase, com base nos temas abaixo indicados, o formador deverá apoiar o trabalho de grupo dividindo toda a virilha em 3 grupos diferentes para identificar as características dos beneficiários dos cuidados domiciliários. Tópicos de discussão em grupo:
  - Características das pessoas idosas
  - Características das pessoas física e mentalmente deficientes
3. No final do trabalho de grupo, cada grupo deve ser encorajado a relatar e apresentar o seu trabalho.

**Etapa 1 - Idosos: Nesta fase, recomenda-se uma breve discussão com os prestadores de cuidados domiciliários no âmbito das questões abaixo indicadas.**

### Etapa 1- Abordagem geral ao envelhecimento

1. Envelhecimento e o indivíduo
  - a. Envelhecimento como um processo normal
  - b. Variações individuais no processo de envelhecimento
  - c. Processo físico/mental



d. Influências relacionadas com o processo de envelhecimento

## 2. Factores sociais e os idosos

a. A família

b. Finanças

c. Diferenças de papéis sexuais

d. Diferenças culturais/espirituais

e. Comunicação e competências interpessoais e os idosos

f. Observar e relatar as necessidades não satisfeitas

g. Manutenção da confidencialidade/ comportamento ético

## 3. Atitudes face ao envelhecimento - pessoal/societal

### **Passo 2- Envelhecer e os sistemas corpo/corpo**

1. Definir os efeitos do envelhecimento, problemas de saúde comuns, cuidados com os receptores, e sintomas a comunicar.

a. Sistema Imunitário

b. Sistema Respiratório

c. Sistema Cardiovascular

d. Pele (Sistema Integumentar)

e. Sistema músculo-esquelético

f. Sistema Sensorial

g. Sistema Digestivo

h. Sistema Urinário

i. Sistema Endócrino

j. Sistema Neurológico

k. Sistema Reprodutivo

### **Passo 3 – Envelhecer e a Mente**

1. Mudanças mentais e de personalidade

a. Alterações temporárias no funcionamento mental e causas



- b. Mudanças permanentes no funcionamento mental e problemas comuns
- c. Cuidar dos beneficiários de cuidados domiciliários com perda de memória ou confusão

## 2. Stress

- a. Causas e efeitos (mentais, físicos)
- b. Mecanismos de cópia
- c. Técnicas para reduzir o stress

## 3. Observar, registar e relatar.

**Etapa 2- Pessoas física e mentalmente deficientes:** Nesta fase, recomenda-se uma breve discussão com os prestadores de cuidados domiciliários no âmbito das questões abaixo indicadas. O formador introduz os títulos principais indicados abaixo e apoia uma discussão de brainstorming em todas as etapas da fase 2.

### 3.1 Saúde Mental

#### Passo 1-O que é saúde mental?

- 1. As pessoas mentalmente saudáveis podem:
  - a. adaptar-se à mudança dar e aceitar afecto desenvolver boas relações
  - b. controlar os seus impulsos e aceitar a responsabilidade pelas suas acções
  - c. aceitar o desapontamento
  - d. tolera uma certa dose de ansiedade e frustração
  - e. respeitar-se a si próprio e gozar o respeito dos outros

#### Passo 2- Definir doenças mentais

- 1. Descrever doença mental (grave, leve)
- 2. Causas de doenças mentais
  - a. factores físicos (i. lesão cerebral, ii. desequilíbrio químico)
  - b. Factores ambientais
  - c. hereditariedade
  - d. stress anormal
- 3. Efeitos das doenças mentais
  - a. Indivíduos



b. famílias

4. Tipos de doenças mentais

a. ansiedade anormal

b. medos anormais (Fobias)

c. tristeza ou tristeza anormal (Depressão)

d. ideias anormais (Paranóia)

e. pensamento anormal

### **Passo 3- Assistente de Cuidados Mentais e de Apoio Domiciliário**

a. Relatar quaisquer alterações

b. Observar, registar, e relatar o que está a acontecer em casa

c. Assistência na gestão doméstica e cuidados pessoais

d. Promover a saúde mental através de tranquilização, encorajamento, orientação

e. Ajudar os RH a reservar a sua autoridade e afecto na família

f. Ajudar no processo de recuperação

3. Manter a segurança para o RH e o trabalhador doméstico

a. Discutir um plano de cuidados com o seu supervisor

b. Manter um ambiente doméstico seguro. Não deixar os RH sem vigilância se o plano de cuidados exigir cuidados domiciliários constantes

c. Observar/ comunicar quaisquer alterações

d. Ligar para o número de emergência para mudanças de comportamento extremas

## **3.2 Pessoas com Deficiências de Desenvolvimento**

### **Passo 1-Definição das deficiências de desenvolvimento**

Enumerar as formas como as deficiências de desenvolvimento afectam o desenvolvimento normal (i. Autocuidado, ii. Competências de comunicação, iii. Movimento, iv. Auto-direcção (controlo sobre a vida), v. Potencial para a vida independente, vi. Potencial para a independência financeira)

1. Tipos de deficiências de desenvolvimento

a. Retardamento mental

b. Paralisia Cerebral

c. Autismo

d. Dificuldades neurológicas



- e. Deficiências múltiplas
2. Níveis de funcionamento (a. Suave, b. Moderado, c. Grave, d. Profundo)
3. Como é que as deficiências de desenvolvimento afectam o crescimento e o desenvolvimento?
4. Causas das deficiências de desenvolvimento
  - a. Congénitos - cromossómicos ou defeitos genéticos (Síndrome de Down)
  - b. Adquirido (i. Infecções durante a gravidez, ii. Danos cerebrais durante o parto, iii. Álcool, abuso de drogas, ou má nutrição durante a gravidez, iv. Parto prematuro (baixo peso à nascença), v. Envenenamento por chumbo)
5. Diferenças
  - a. As deficiências de desenvolvimento são permanentes, e as doenças mentais podem ser temporárias
  - b. As deficiências de desenvolvimento ocorrem antes dos 22 anos de idade, e as doenças mentais podem ocorrer em qualquer altura da vida de uma pessoa

### 3.3 Pessoas com Deficiências Físicas

**Etapa 1 - Diferenças baseadas na causa e no tempo (de desenvolvimento (à nascença ou próximo do nascimento), relacionadas com as lesões, relacionadas com a doença)**

1. Temporário ou permanente
  - a. O diagnóstico não indica o nível de função
  - b. Impacto na função
  - c. Actividades da vida quotidiana
  - d. Actividades instrumentais da vida quotidiana
2. Impacto da deficiência física na qualidade de vida
  - a. Apoios (familiares, apoios ambientais, apoios sociais)
  - b. Destaques
  - c. Mecanismos de cópia do indivíduo
  - d. Mecanismos de cópia da família
  - e. Outras tensões, ou seja, falta de oportunidades de socialização
  - f. O stress em relação às necessidades básicas

#### **Passo 2 - Trabalhador em Casa e Deficiente Físico**

1. Objectivos de cuidados domiciliários para pessoas com deficiências físicas



- a. Promoção do autocuidado e da independência
- b. Manutenção da dignidade e da auto-valorização
- c. Preservação do estilo norlifestyle
2. O papel do trabalhador domiciliário
  - a. Plano de cuidados para os serviços prestados
  - b. Apoio emocional
  - c. Encorajar a maior independência possível
  - d. Ajudar os RH a tornar o ambiente tão favorável quanto possível
3. Influências sociais, culturais e ambientais no cuidado de pessoas com deficiências físicas
4. Situações em que as pessoas com deficiências físicas podem necessitar de cuidados domiciliários

**Etapa 3-Crianças: Nesta fase, recomenda-se uma breve discussão com os prestadores de cuidados domiciliários no âmbito das questões abaixo indicadas. O formador apoia uma breve discussão após a introdução do tema da fase.**

**Passo 1 - Situações familiares em que as crianças podem precisar de trabalhadores de cuidados domiciliários**

1. Doença crónica de uma criança ou pai
  - a) Deficiência
  - b) Prematuridade
  - c) Pós-traumático
  - d) Pai inexperiente ou sobrecarregado
  - e) Morte ou deserção de um dos pais
  - f) Violência doméstica, abuso, negligência, abuso de drogas, ou alcoolismo por qualquer dos pais
2. Cinco necessidades básicas:
  - a. Necessidades físicas
  - b. Necessidades de segurança e protecção
  - c. Pertencer a necessidades
  - d. Necessidades de auto-valorização
  - e. Necessidades de auto-realização

**Passo 2 - Fases de desenvolvimento: Os trabalhadores dos cuidados domiciliários devem estar cientes das fases de desenvolvimento das crianças.**



## 1. Crescimento e desenvolvimento infantil - físico, psicossocial, e lúdico

- a. Lactente - Nascimento até 12 meses
- b. Toddler - 1 a 3 anos
- c. Pré-escola - 3 a 6 anos
- d. Idade escolar - 6 a 11 ou 12 anos
- e. Adolescente - 11 anos a 18 anos

### **Passo 3 - Factores que afectam a qualidade dos cuidados domiciliários para crianças**

#### **1. Ambiente**

- a. Estatuto sócio-económico da família
- b. Dinâmica familiar
- c. Doenças e ferimentos
- d. Mentalmente desafiado
- e. Alcoolismo e toxicodependência
- f. Violência doméstica

#### **2. Stress**

- a. Efeitos na família
- b. Efeitos nas crianças em todas as fases de desenvolvimento

### **Passo 4 - Reforçar os serviços de cuidados domiciliários através do trabalho com os pais**

#### **1. Factores chave no trabalho com os pais e as famílias**

- a. Compreender os papéis e funções da família
- b. Compreender as dinâmicas familiares e as respostas à doença e ao stress
- c. Trabalho com as famílias
- d. Mostrar respeito pelos recursos, estilo de vida e cultura da família
- e. Atender às necessidades do cuidador no início de cada visita

#### **2. O papel do trabalhador doméstico**

- a. Observação/Relatórios
- b. Comunicação com a equipa de cuidados domiciliários (supervisores, etc.)

## **UNIDADE 2 – APTIDÕES E COMPETÊNCIAS COM BASE NO GRUPO-ALVO**

### **ATIVIDADE 1: Introdução e Definições**



## **Etapa 1: Introdução e Definições**

### **Atividade 2- Principais Competências e Aptidões**

#### **Etapa 1 - Competências de Comunicação e Interpessoal**

#### **Etapa 2-Confidencialidade, Profissionalismo, e Ética**

#### **Etapa 3-Segurança**

#### **Etapa 4-Aplicar os Cuidados Pessoais**

#### **Etapa 5 - Cuidados domiciliários**

### **Atividade 1: Introdução e Definição**

#### **Etapa 1: Introdução e Definição**

O formador fornece informações breves e introduz o tópico do palco. Após a introdução do formador da fase pode apoiar uma discussão na etapa 2 através das perguntas abaixo:

- Quem prefere prestar cuidados domiciliários a pessoas idosas/ crianças/deficiências?
- Porque prefere prestar cuidados domiciliários a pessoas idosas/ crianças/deficiências? (Para uma discussão e compreensão profundas)
- O que pensa sobre as condições de trabalho dos prestadores de cuidados domiciliários?
- O que pensa sobre o futuro do sector dos cuidados domiciliários?

#### **Passo 1-Breve Informação**

Os cuidados ao domicílio são um sector com grande intensidade de mão-de-obra. Embora algumas iniciativas utilizem tecnologia moderna para substituir algum trabalho humano, os cuidados domiciliários são principalmente uma actividade prática. A prestação de cuidados ao domicílio que seja quantitativa e qualitativamente satisfatória requer trabalhadores que estejam disponíveis no momento certo, no local certo, e com as competências certas. Além disso, a qualidade e eficiência dos cuidados domiciliários pode também ser melhorada através de métodos eficazes de gestão de recursos humanos.

#### **Passo 2 - O desfasamento entre a procura e a capacidade**

A necessidade e a procura de cuidados de saúde domiciliários vão aumentar drasticamente no futuro. O envelhecimento da geração, o aumento da sobrevivência de bebés e crianças com deficiência, um aumento de condições de saúde incapacitantes como a obesidade e a diabetes, e novas populações de pessoas com deficiência, irão aumentar a necessidade de cuidados de saúde domiciliários. Além disso, famílias fragmentadas e geograficamente dispersas, os elevados custos dos cuidados formais, e a falta de trabalhadores domiciliários devidamente preparados, criam uma grande lacuna no sector. As condições de trabalho são também uma grande questão nesta área. São necessárias boas condições de trabalho para





recrutar e reter trabalhadores qualificados dos cuidados domiciliários. Foram investigadas as seguintes condições de trabalho:

- se as tarefas são estabelecidas a nível nacional/regional;
- se os profissionais de cuidados domiciliários têm contratos de trabalho permanentes;
- se existem acordos colectivos sobre condições de trabalho e salários; e
- salários dos trabalhadores de cuidados domiciliários.

## Atividade 2- Principais Competências e Aptidões

Nesta actividade, o formador deve apoiar uma breve discussão na mesma linha que a seguir se indica.

### Etapa 1- Comunicação e Aptidões Interpessoais

**Passo 1- Nesta etapa que se segue, recomenda-se que as questões sejam discutidas com os trabalhadores dos cuidados domiciliários, o papel do formador é ser um facilitador na discussão:**

- A comunicação e a sua importância nos cuidados domiciliários
- Diferentes métodos de comunicação
- Princípios de comunicação eficaz
- Barreiras físicas e emocionais à comunicação eficaz.
- Técnicas de comunicação a utilizar com indivíduos com necessidades especiais (por exemplo, visão, audição, afasia, e deficiência cognitiva)
- Escuta activa e barreiras a uma comunicação eficaz.

#### **Competências essenciais:**

- Capacidade de escuta activa para comunicar com o cliente, família, e outros membros da equipa de saúde.
- Reconhecer, interpretar, e responder adequadamente a sinais não verbais.
- Reconhecer e adaptar o estilo de comunicação para abordar as barreiras do cliente à comunicação. As barreiras podem incluir problemas de visão, audição, fala e linguagem, incluindo clientes com deficiências cognitivas e/ou com problemas de saúde mental e vícios.
- Utilizar comunicação tonal, verbal e não-verbal que demonstre respeito, promova a dignidade do receptor dos cuidados domiciliários e seja culturalmente apropriada.
- Demonstrar proficiência na compreensão da língua, incluindo a comunicação verbal e escrita.
- Comunicar através de uma variedade de métodos: escrito (electrónico/papel, carta do cliente e correio electrónico), verbal (telefone e pessoalmente).
- Demonstrar uma utilização eficaz das tecnologias de informação apropriadas para os cuidados de saúde.



- Identificar e demonstrar o uso de técnicas e intervenções de comunicação verbal e não-verbal para abordar comportamentos responsivos.

## **Etapa 2: Confidencialidade, Profissionalismo e Ética**

**Passo 1- Nesta etapa que se segue, recomenda-se que as questões sejam discutidas com os trabalhadores dos cuidados domiciliários, o papel do formador é ser um facilitador na discussão:**

- Âmbito e importância da confidencialidade, incluindo conversas, observações e relatórios
- Responsabilidade de manter a confidencialidade
- Importância da confidencialidade no que diz respeito à informação pessoal e médica
- Directrizes para a protecção da informação dos beneficiários dos cuidados domiciliários (nesta parte podem ser descritas directrizes nacionais e internacionais).

### **Competências Essenciais:**

- Compreende as suas responsabilidades e compromissos como trabalhador domiciliário.
- Aplica todas as actividades de cuidados domiciliários através de leis, regulamentos, políticas, questões de confidencialidade e códigos de ética.
- Actua profissionalmente e como servir de modelo para os pares, particularmente no que diz respeito à pontualidade, assiduidade, responsabilidade, e aparência apropriada para o ambiente de trabalho.
- Promover a independência global. Apoia uma vida independente e orientada para o consumidor.
- Promover os direitos do indivíduo à privacidade, respeito e dignidade. Informa o indivíduo dos seus direitos.
- Respeita a confidencialidade da informação do indivíduo em todas as comunicações verbais e escritas, incluindo correio electrónico e mensagens de texto.
- Interage profissionalmente com indivíduos, colegas de trabalho, supervisores, e todos os outros.
- Trabalha por fronteiras de ambiente de trabalho e âmbito de trabalho.
- Utilizar a inteligência emocional para melhor comunicar e ter empatia com os outros, e superar desafios

## **Etapa 3-Segurança:**

Segurança refere-se à prestação de cuidados e serviços que promovam e mantenham a saúde e o bem-estar do beneficiário dos cuidados domiciliários. Refere-se também à prevenção de danos para o prestador de cuidados domiciliários e/ou membros da equipa de cuidados domiciliários.

**Passo 1- Nesta etapa que se segue, recomenda-se que as questões sejam discutidas com os trabalhadores dos cuidados domiciliários, o papel do formador é ser um facilitador na discussão:**

- - Factores comuns que contribuem para acidentes em casa



- - O papel do trabalhador domiciliário na prevenção de lesões e segurança contra incêndios
  - - Métodos para garantir a própria segurança no terreno
  - - Acções básicas de prevenção e resposta a incêndios domésticos
- Técnicas básicas de primeiros socorros para emergências comuns
  - Políticas da Agência que se relacionam com questões de segurança
  - Situações que requerem atenção imediata por parte dos serviços próprios ou de emergência

### **Competências Essenciais:**

- Assegura que o ambiente promove a segurança pessoal dos indivíduos. Prevenir, reconhecer e responder a emergências, perigos de segurança e situações de insegurança que possam pôr em perigo o destinatário dos cuidados domiciliários. Adere aos procedimentos necessários para manter um ambiente seguro e minimizar os riscos.
- Pratica acções a tomar em resposta a emergências.
- Reconhece e comunica sinais de abuso e/ou negligência.
- Comunicar e documentar incidentes, eventos adversos, e/ou quase-acidentes, de acordo com as orientações e políticas de estabelecimento de práticas.
- Demonstrar princípios de prevenção e controlo de infecções, e aderir a directrizes e políticas de estabelecimento de práticas.
- Demonstrar a capacidade de operar com segurança o equipamento de saúde.
- Demonstrar a utilização segura da mecânica corporal e das técnicas de manipulação do paciente.
- Demonstrar os princípios da manipulação segura de alimentos e da assistência alimentar segura.

### **Etapa 4- Aplicação de cuidados pessoais**

Nesta fase, recomenda-se que as questões seguintes sejam discutidas com os trabalhadores dos cuidados domiciliários, o papel do formador é o de ser um facilitador na discussão:

#### **Passo 1- Definição das tarefas principais**

- Banhos
- Retretes
- Cuidados com os dentes e a boca
- Ambulação
- Vestir/aproveitar
- Comendo
- Transferência

#### **Passo 2- Quando e quem precisa de cuidados pessoais**



- Recuperando de uma doença/acidente
- Estado crónico a longo prazo
- Idade avançada frágil
- Deficiência permanente
- Os beneficiários de cuidados domiciliários moribundos

### **Competências Essencial:**

- Definição das necessidades pessoais dos beneficiários de cuidados domiciliários
- Respeitar, valorizar e mostrar aceitação pelas diferenças culturais, religiosas e socioeconómicas em termos de aplicação dos cuidados
- Reconhecimento e reconhecimento das realizações passadas e fixação de novos objectivos
- Tratamento de problemas especiais
- Incentivar e apoiar os esforços do cliente para manter e/ou melhorar a sua saúde, bem estar, independência e qualidade de vida.
- Promover a capacidade do cliente para orientar e participar nos seus cuidados o maior grau possível.
- Prestar cuidados individualizados, adequados à idade, centrados na pessoa, com enfoque no apoio físico, psicológico, social, emocional, cognitivo, cultural e espiritual.
- Reconhecer e respeitar a singularidade, diversidade, direitos e preocupações do cliente e a sua capacidade de fazer escolhas, assumir riscos, e ter controlo sobre a sua vida.
- Prestar assistência médica, tal como atribuída por um profissional de saúde regulamentado.
- Demonstrar a capacidade de prestar cuidados paliativos básicos e de fim de vida.
- Aplicar os cuidados abaixo indicados correctamente e de acordo com as directrizes:
  - a. Banho
  - b. Retretes
  - c. Cuidados com os dentes e a boca
  - d. Ambulação
  - e. Vestir/aproveitar
  - f. Comendo
  - g. Transferência



**Passo 1- Nesta etapa que se segue, recomenda-se que as questões sejam discutidas com os trabalhadores dos cuidados domiciliários, o papel do formador é ser um facilitador na discussão:**

Finalidades de cuidados domiciliários em casa

- a. Melhora a qualidade de vida
- b. Promove a independência e a auto-suficiência
- c. Mantém a casa durante uma crise familiar

2. Importância de manter uma casa limpa

- a. Controlo de infecções - mantém as bactérias, e os fungos sob controlo
- b. Segurança e protecção - menos acidentes susceptíveis de ocorrer
- c. As necessidades básicas são satisfeitas - conforto, pertença, orgulho, auto-estima mais elevada, auto-realização

### **Competências Essencias**

- - Execução de tarefas domésticas de acordo com as directrizes nacionais e internacionais
- - Reconhecimento das formas de estar seguro e poupar energia e tempo
- - Compreender como fazer o trabalho
- - Lavagem adequada das mãos antes e depois de cada tarefa
- - Luvas de borracha ou de limpeza da casa
- - Ler instruções quando utilizar produtos de limpeza; não misturar produtos
- - Evitar equipamento eléctrico perto de água, lavatório/banheira
- - Manter o equipamento limpo e seco
- - Observando todas as precauções de segurança
- - Usar luvas ao manusear roupa/roupa suja com fluidos corporais
- - Armazenar adequadamente os alimentos
- - Notificar o supervisor/família das janelas de ecrã necessárias, reparações ou exterminador



## UNIDADE 3 – Ferramentas de Avaliação

### Atividade 1- Modelo A-Basic Information (Anexo 1)

**Etapa 1 - Perfil Geral do Beneficiário de Cuidados e do Profissional de Carreira** - É necessária informação básica sobre os trabalhadores da Home Care.

Resultado esperado: Ao utilizar o Template-A para os formadores, eles aprendem sobre os antecedentes dos trabalhadores de cuidados domiciliários e a informação básica que têm relacionada com os grupos-alvo.

### Etapa 2- Experiências no sector dos cuidados domiciliários

#### Passo 1- Tarefas de acordo com as necessidades e exigências do destinatário dos cuidados domiciliários

Com base em diferentes grupos-alvo (doentes crónicos agudos, idosos, e crianças com dificuldades físicas e mentais), as tarefas de cuidados são subdivididas em três grupos Cuidados Pessoais/de Enfermagem, Cuidados Domésticos, Cuidados de Supervisão, Coordenação, e listadas. Os trabalhadores dos Cuidados ao Domicílio são solicitados a explicar se têm alguma experiência nestes campos.

Resultado esperado: Avaliação da correlação e avaliação das competências dos trabalhadores dos cuidados domiciliários com os grupos-alvo. Como resultado, o formador pode especificar se o trabalhador necessita de formação e em que campos. Um formador pode também recomendar a supervisão de tarefas específicas.

#### Passo 2- Condições de Saúde do Trabalhador de Carreira

Para identificar a saúde física e emocional, quaisquer doenças, e hábitos tais como fumar, ou beber álcool, etc., são solicitados.

Se um profissional de cuidados domiciliários tiver experiência, então é-lhe perguntado sobre os efeitos dos profissionais de cuidados domiciliários na sua saúde emocional/psicológica.

Resultado esperado: Os formadores avaliam a base das informações fornecidas e preenchem a lista de verificação das competências necessárias/compulsórias do prestador de cuidados domiciliários.

A Avaliação Global apresenta o potencial dos trabalhadores e a sua empregabilidade para os grupos-alvo.

### Atividade 2- Template B-Questionário (Anexo 2)

O questionário é aplicável aos candidatos a prestadores de cuidados domiciliários sem qualquer/mais experiência em cuidados domiciliários ou com grupos-alvo. Para avaliar a i. Reacção ii. Aprendizagem iii. Comportamento. Competência baseada nos cuidados domiciliários dos grupos alvo.



Os trabalhadores dos cuidados domiciliários são solicitados a responder às perguntas. Os formadores podem compreender a vontade, intenção, preferências, preocupações, exigências financeiras, competências, nível de informação, deficiências, e necessidade de apoio do trabalhador dos cuidados domiciliários.

O Índice de Capacidade de Trabalho (WAI) é aplicado às trabalhadoras de 19 a 62 anos de idade que prestam cuidados ao domicílio. Afirma-se que a primeira diminuição significativa na capacidade de trabalho ocorre entre os 40 e 44 anos de idade, e uma segunda diminuição, mais acentuada, ocorre após os 55 anos de idade. A capacidade de trabalho físico dos sujeitos deteriora-se logo aos 35 anos de idade. Além disso, a capacidade de trabalho actual, o número de doenças diagnosticadas, e a incapacidade para o trabalho devido a doenças provaram ser as medidas de capacidade de trabalho mais sensíveis à idade. Os sujeitos que consideravam o seu estado de saúde como pobre apresentavam o maior risco de baixa capacidade de trabalho. O formador deve também ter em consideração o efeito da idade dos trabalhadores dos cuidados domiciliários na capacidade de trabalho.

Afinal, o formador pode fazer uma avaliação global da empregabilidade e do nível de competência para os grupos-alvo. As pessoas seleccionam as acções ou actividades que se sentem capazes de realizar. As pessoas podem sentir-se auto-confiantes em relação a tarefas específicas, que é a conceptualização típica da auto-eficácia relacionada com as tarefas. O nível de competência, trabalhabilidade, e e e e e experiência é uma referência para a avaliação.

Finalmente, a avaliação de impacto é realizada através de pré-testes e pró-testes a Formadores. Mede a eficácia da formação que tem sido conduzida.



## Modulo 2 - Questionário

### TEMPLATE A – INFORMAÇÃO BÁSICA

A.

#### *Perfil do prestador de cuidados*

Endereço:

Cidade: \_\_\_\_\_

Telemóvel: \_\_\_\_\_

Sexo:  F  M

Idade: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Número de Crianças/Agência: \_\_\_\_\_

Etnicidade: \_\_\_\_\_

Língua Materna: \_\_\_\_\_

Proficiência linguística: É bilingue?  Sim  Não

Línguas: \_\_\_\_\_

Carta de Condução:  Sim  Não

Certificado de Primeiros Socorros: \_\_\_\_\_

Outras Licenças Profissionais Realizadas: \_\_\_\_\_

Educação

Instituição	Datas	Major	Estatuto Académico





--	--	--	--

Registo criminal, caso exista: \_\_\_\_\_

**Perfil do Beneficiário de Cuidados (BC)**

Sexo:  F  M Idade: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_ Crianças: \_\_\_\_\_

Etnicidade: \_\_\_\_\_ Línguas falada: \_\_\_\_\_

Doença/Incapacidade: \_\_\_\_\_

A BC está a receber qualquer serviço formal de cuidados domiciliários (Público, Privado, Município)

Sim  Não

Se sim, que tipo de cuidado(s) \_\_\_\_\_

**B- EXPERIÊNCIAS NO SECTOR DOS CUIDADOS DOMICILIÁRIOS (SE HOVER)**

1. Alguma vez trabalhou no serviço de cuidados ao domicílio? Há quanto tempo?

\_\_\_\_\_

2. Que tipo de serviço de cuidados domiciliários prestou? (24 Horas/Dia, Part-Time, Ocasional)

\_\_\_\_\_

3. Tem alguma experiência nas seguintes áreas?

Aguda e Cronicamente doentes (Idosos, Adultos e/ou Crianças), \_\_\_\_\_

Idosos, \_\_\_\_\_

Idosos/Adultos/Crianças Física e Mentalmente Desafiados

Crianças \_\_\_\_\_

4. Tem alguma informação/experiência/formação sobre demência, cuidados frágeis, cuidados geriátricos, cuidados paliativos?

\_\_\_\_\_





Está a ter dificuldades nestas áreas?

--	--

**Para ser preenchido pelo formador;**

Se o prestador de cuidados necessitar de formação, especifique em que áreas?(Formador)

\_\_\_\_\_

É necessária supervisão para o prestador de cuidados?(Formador)

\_\_\_\_\_

Outro para especificar:

\_\_\_\_\_

**Cuidados Domésticos** (Doença aguda crónica  Idosos  Crianças com deficiências físicas e mentais) por favor explique em detalhes;

Preparar Refeições \_\_\_\_\_

Fazer \_\_\_\_\_ comprar \_\_\_\_\_  
casa \_\_\_\_\_

Lavar a roupa \_\_\_\_\_

Limpeza de Casa \_\_\_\_\_

Trabalho de estaleiro/manutenção leve e pesada \_\_\_\_\_

Banca/Finanças/ajuda jurídica \_\_\_\_\_

Outro \_\_\_\_\_

Está a ter dificuldades em qualquer uma destas áreas? \_\_\_\_\_

Sim	Não

Para ser preenchido pelo formador

Se o prestador de cuidados necessitar de formação, especifique em que áreas?(Formador)



---

É necessária supervisão para o prestador de cuidados?(Formador)

---

Alguma outra questão que o Formador queira acrescentar?

---

### Cuidados de Supervisã

Fique em casa com a BC para que a BC se sinta segura

---

Corrigir e mudar os comportamentos perigosos, indesejados ou difíceis da RC

---

Encorajar a CR para diferentes actividades

---

Assegurar a prevenção de ferimentos, acidentes ou de vaguear

---

Permanecer vigilante durante a noite

---

Outro

---

Está a ter dificuldades em alguma destas áreas?

---

Sim	Não

❖ Para ser preenchido pelo formador;

Se o prestador de cuidados necessitar de formação, especifique em que áreas?(Formador)

---



É necessária supervisão para o prestador de cuidados?(Formador)

---

Alguma outra questão que o Formador queira acrescentar?

---

**Coordenação** (Doença aguda crónica  Idosos  Crianças com deficiências físicas e mentais) por favor explique em detalhes;

Organizar/organizar/configurar serviços

Fazer/acompanhar o BC a Consultas

Interpretar para o BC

Organizar/Prover transporte

Representar o BC

Outro

Sim	Não

❖ *Ser preenchido pelo formador;*

Se o prestador de cuidados necessitar de formação, especifique em que áreas?(Formador)

---

É necessária supervisão para o prestador de cuidados?(Formador)



---

Alguma outra questão que o Formador queira acrescentar?

---

## C- CONDIÇÕES DE SAÚDE DO PRESTADOR DE CUIDADOS:

### 2.1. Saúde Física

2.1.1. Por favor especifique quaisquer doenças físicas, se existirem?

---

2.1.2. Hábitos (Fumar/beber álcool/drogas, etc.)

---

2.1.3. Uma vez que se envolveu em trabalhos de cuidados domiciliários com receptores de cuidados domiciliários específicos, tais como doentes agudos e crónicos (idosos e/ou crianças), idosos, crianças com deficiências físicas e mentais, sofreu alguma alteração negativa nas seguintes áreas?

- Dormir     Nutrição     Dores de Cabeça     Dores de Costas     Cansaço      
Condição Médica Precedente     ir ao médico     Medicação     Consumo de Alcool     Fumar  
 Peso     Exercício Físico
- 

### 2.2. Saúde Emocional

2.2.1. A sua vida emocional mudou?



---

**2.2.2.** Por favor especifique quaisquer doenças mentais, se existirem?

---

**2.2.3.** Já experimentou algum destes sentimentos durante a prestação de cuidados domiciliários a grupos-alvo como os doentes agudos e crónicos (idosos e/ou crianças), idosos, crianças com deficiências físicas e mentais?

Exaustão   Aborrecido   Nervoso   Preocupação   Isolamento   Tristeza   Culpa  
Auxílio   Raiva   Frustração   Depressão

**2.2.4.** Quais destes sentimentos estão relacionados com o seu trabalho de cuidados domiciliários?

---

**2.2.5.** É capaz de passar por estes sentimentos?

---

**2.2.6.** Teve recentemente algum grande stress como morte, perda de emprego, divórcio ou doença?

---

**2.2.7.** Desistiu ou tenciona desistir de algum dos seus compromissos/responsabilidades devido ao seu trabalho de assistência? Sim Não

---

**2.2.8.** Como é que esta mudança o afectou a si e ao seu trabalho de assistência?

---

**2.2.9.** Desde que começou o seu trabalho de cuidados domiciliários, experimentou alguma mudança/tenção positiva na sua relação com os doentes agudos e crónicos (idosos e/ou crianças), Idosos, Desafios Físicos e Mentais que dá aos cuidados domiciliários?

---



**2.2.10.** Teve dificuldades devido a certos comportamentos ou necessidades do BC como:

Gestos sexuais ou qualquer outro comportamento inapropriado  
Não ser colaborativo  
Problema de memória ou problemas de compreensão das pessoas  
Vaguear  
Repetir-se  
Precisar de Atenção  
Ser agressivo verbalmente  
Ser agressivo fisicamente  
Ser agressivo sexualmente


**2.2.11.** Precisa de ajuda para lidar com estes comportamentos?

---

**2.2.12.** Sentiu tensão com a sua família (conjuge, irmãos, filhos) devido ao seu trabalho de cuidados domiciliários?

---

### **AVALIAÇÃO PARA O FORMADOR**

Competência para  Aguda e Cronicamente doentes (idosos e/ou crianças)  Idosos   
Crianças Física e Mentalmente Desafiadas Outro

Experiência nos Cuidados Domiciliários  
Formação em Cuidados Domiciliários  
Educação Suficiente  
Competências linguísticas requeridas  
Habilidades de Comunicação Eficaz

Sím	Não





- Resistência Física
- Força Emocional
- Capacidade de viajar
- Pensamento Crítico
- Empatia
- Responsabilidade
- Coragem
- Capacidade em Gestão de Emergência/Crise
- Confidencialidade
- Capacidade de Agregados Domésticos
- Compreensão do perfil e características da BC
- Conhecimento em Primeiros Socorros
- Capacidade de aplicação de primeiros socorros
- Estilo de trabalho independente
- Compromisso
- Disponibilidade para trabalhar aos fins-de-semana e à noite
- Simpatia
- Tolerância à frustração


- Auxílio
- Compromisso social/capacidades
- Sentido de Responsabilidade
- Paciência
- Aptidões Organizacionais

Sim	Não



Trabalhar sob pressão

Bondade

Compaixão

Honestidade


Outros para Especificar:

---

## TEMPLATE B -QUESTIONÁRIO

1. Como e porque é que escolheu ser um Prestador de Cuidados?

---

2. Com quem prefere e com quem pensa que poderia fazer o trabalho de cuidados domiciliários? (Trabalho com idosos, crianças, adultos, doentes agudos e crónicos, doentes físicos, doentes mentais, portadores de deficiência, etc.)

---

3. A que se candidataria?

24 Horas/Dia

Full-Time

Part-Time

Ocasional

4. De 1 a 4, onde colocaria a sua necessidade de apoio/formação no seu serviço de prestação de cuidados?

1=Não necessário

2=Menos

3=Alto

4=Muito Alto

5. Sente que os profissionais de saúde podem obter informação suficiente dos profissionais de saúde sobre as doenças agudas e crónicas, doenças mentais, deficiências dos beneficiários dos cuidados domiciliários?

---



6. Nas suas relações com o Beneficiário de Cuidados (BC) encontra com quaisquer problemas ou preocupa-se com tal possibilidade devido à sua língua, cultura, escolhas de estilo de vida, valores, etc.  Sim  Não

---

7. A distância entre a sua residência e o Beneficiário de cuidados de saúde constitui um problema?

---

8. Tem alguma preocupação com o transporte?

---

9. Prefere prestar cuidados ao domicílio em função da idade dos beneficiários, das doenças e deficiências existentes?

---

10. Adapta alguma mudança no seu modo de vida devido aos cuidados que presta à BC?

---

11. Tem crianças?  Sim  Não

Se sim, que idades?

---

Quantos deles presta cuidados?

---

12. Que outras responsabilidades ou compromissos tem? (por exemplo, emprego, cuidados infantis, educação, emprego voluntário, lazer, etc.)



---

13. Que tipo de prioridades devem ser na prestação de cuidados domiciliários aos grupos abaixo indicados (enumerar pelo menos 3 prioridades):

Aguda e Cronicamente doentes (Idosos, Adultos e/ou Crianças) \_\_\_\_\_

Idosos \_\_\_\_\_

Idosos/Adultos/Crianças Física e Mentalmente Desafiados \_\_\_\_\_

Crianças \_\_\_\_\_

—

14. O que pensa sobre o pagamento dos seus cuidados domiciliários?

Se o BC for aguda e cronicamente doente,

\_\_\_\_\_

Crianças Física e Mentalmente Desafiadas,

\_\_\_\_\_

—

Ter deficiência

\_\_\_\_\_

—

15. Qual é a sua preferência pelo seguro de segurança social ao candidatar-se ao trabalho de cuidados domiciliários?

\_\_\_\_\_

—

16. Como é a sua saúde física?

Excelente

Bom

Suficiente

Pobre

17. Como se sente sobre o seu estado de espírito, saúde emocional?

Excelente

Bom

Suficiente

Pobre

18. Sente-se apreciado pelo trabalho de cuidados domiciliários que realiza?



---

19. O que é para si o mais gratificante no cuidado da casa?

---

20. Que qualidades e pontos fortes pessoais traz para o seu papel de cuidados;

Aguda e Cronicamente doentes (idosos, adultos e/ou crianças)

---

Idosos, \_\_\_\_\_

Idosos/Adultos/Crianças      Física      e      Mentalmente      Desafiados

---

Children

---

21. Como se gere uma crise com esses grupos-alvo? Tem um plano de emergência para as seguintes crises?

i. Deterioração Súbita da Situação/Aumento Súbito das Necessidades de RC       Sim  
 Não

---

ii. Ser de repente incapaz de prestar cuidados       Sim       Não

---

iii. Vagueia BC ou Perde-se       Sim       Não

---

iv. BC tenta suicídio       Sim       Não

---

v. Necessidade de Evacuação Súbita       Sim       Não

---



23. O que pensa que necessita de apoio para melhorar as suas competências de cuidados domiciliários para os doentes agudos e crónicos (idosos e/ou crianças), Idosos, Crianças com Desafios Físicos e Mentais?

	Aguda e Cronicamente doentes (idosos e/ou crianças)	Idosos	Crianças Física e Mentalmente Desafiadas
Informação			
Formação para tarefas especializadas			
Serviços nutricionais			
Assistência com Prescrição			
Apoio a Emergências			
Serviços Jurídicos/Notário			
Serviços de trabalho doméstico			
Ajuda financeira			
Serviço de Transportes			
OT/PT/Serviços de Reabilitação			
Assistência profissional na organização de serviços			
Creche para adultos			
Outro, especifique			



--	--	--	--

Outras questões a serem mencionadas:

---

**Avaliação para o Formador:**



## Modulo 2 – Avaliação Geral

### MODULO II - Avaliação das aptidões e competências com base em grupos-alvo

#### Ferramentas de Avaliação Global – Pre e Pós Testes

##### UNIDADE 1 – Recipientes de cuidados ao domicílio em foco

	Sim	Não
Os idosos serão provavelmente os maiores utilizadores de cuidados domiciliários.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O 2º grupo relativamente grande, que necessita de cuidados domiciliários, é composto por adultos com idades compreendidas entre os 18 e os 49 anos, frequentemente com doenças mentais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As deficiências mais comuns que ocorrem nas crianças são as dificuldades de aprendizagem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os problemas de fala não são comuns no início da vida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As dificuldades de aprendizagem são mais susceptíveis de surgir mais tarde na infância.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entre os adultos beneficiários de cuidados, aproximadamente 80 % têm 50 ou mais anos de idade e têm sobretudo deficiências relacionadas com a idade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As doenças crónicas não afectam a saúde mental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

##### UNIDADE 2 – Habilidades e Competências Baseadas no Grupo Alvo

	Sim	Não
A capacidade de escuta activa é importante para comunicar com o cliente, família, e outros membros da equipa de saúde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As barreiras de comunicação podem incluir problemas de visão, audição, fala e linguagem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A utilização do tom, da comunicação verbal e não verbal que demonstre respeito, promova a dignidade do beneficiário dos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





cuidados domiciliários e seja culturalmente apropriada.

A incompreensão da linguagem, incluindo a comunicação verbal e escrita não é de grande importância no sector dos cuidados domiciliários.

A aplicação de todas as actividades de cuidados domiciliários de acordo com as leis, regulamentos e políticas não é muito importante.

A aplicação de todas as actividades de cuidados domiciliários de acordo com questões de confidencialidade, e códigos éticos é muito importante.

Se possível, deve ser promovida a independência dos beneficiários dos cuidados domiciliários

Os direitos do indivíduo ao respeito pela privacidade e dignidade não devem ser considerados em todas as práticas.

Os procedimentos necessários para manter um ambiente seguro e minimizar os riscos devem ser identificados.

Não é importante que as aplicações de cuidados domiciliários adiram aos princípios de prevenção e controlo de infecções.

Os trabalhadores dos cuidados domiciliários devem possuir conhecimentos de primeiros socorros.

Devem ser prestados cuidados adequados à idade, com ênfase no apoio físico, psicológico, social, emocional, cognitivo, cultural e espiritual.

Os cuidados individualizados, com enfoque no apoio físico, psicológico, social, emocional, cognitivo, cultural e espiritual, não devem ser prestados.

O cuidado centrado na pessoa, com enfoque no apoio físico, psicológico, social, emocional, cognitivo, cultural e espiritual, deve ser prestado.

A segurança e a protecção devem ser asseguradas para os trabalhos domésticos.

**COMO CLASSIFICARIA A SUA CAPACIDADE ACTUAL?**



Sensibilização para a importância das regras de ética e confidencialidade

Bom

Adequado

Preciso de Melhorar

Novo para mim

Trabalhar de maneira inclusiva

Bom

Adequado

Preciso de Melhorar

Novo para mim

Importância da diversidade, igualdade e inclusão

Bom

Adequado

Preciso de Melhorar

Novo para mim

Compreender os valores centrados na pessoa

Bom

Adequado

Preciso de Melhorar

Novo para mim

Trabalhar de uma forma centrada na pessoa

Bom

Adequado

preciso de melhorar

Novo para mim

Sensibilização para o ambiente e capacidade de gerir os factores que podem estar a causar desconforto ou angústia para o receptor de cuidados domiciliários

Bom

Adequado

Preciso de Melhorar

Novo para mim

Apoio aos indivíduos para minimizar a dor ou o desconforto

Bom

Adequado

Preciso de Melhorar

Novo para mim

Escuta activa e barreiras à comunicação eficaz



Bom

Adequado

Preciso de Melhorar

Novo para mim

Técnicas de comunicação a utilizar com indivíduos com necessidades especiais (por exemplo, visão, audição, afasia, e deficiência cognitiva)

Bom

Adequado

Preciso de Melhorar

Novo para mim

Sensibilização para a importância da comunicação e a sua importância nos cuidados domiciliários

Bom

Adequado

Preciso de Melhorar

Novo para mim

Princípios de comunicação eficaz

Bom

Adequado

Preciso de Melhorar

Novo para mim

Barreiras físicas e emocionais à comunicação eficaz.

Bom

Adequado

Preciso de Melhorar

Novo para mim

Técnicas de comunicação a utilizar com indivíduos com necessidades especiais (por exemplo, visão, audição, afasia, e deficiência cognitiva)

Bom

Adequado

Preciso de Melhorar

Novo para mim



Importância da confidencialidade, incluindo conversas, observações e relatórios

Bom       Adequado       Preciso de Melhorar       Novo para mim

Importância da confidencialidade no que diz respeito à informação pessoal e médica

Bom       Adequado       Preciso de Melhorar       Novo para mim

Directrizes para a protecção da informação dos beneficiários dos cuidados domiciliários

Bom       Adequado       Preciso de Melhorar       Novo para mim

Factores comuns que contribuem para acidentes em casa

Bom       Adequado       Preciso de Melhorar       Novo para mim

O papel do trabalhador domiciliário na prevenção de lesões e segurança contra incêndios

Bom       Adequado       Preciso de Melhorar       Novo para mim

Métodos para garantir a própria segurança durante o trabalho

Bom       Adequado       Preciso de Melhorar       Novo para mim

Acções básicas de prevenção e resposta a incêndios domésticos

Bom       Adequado       Preciso de Melhorar       Novo para mim



Técnicas básicas de primeiros socorros para emergências comuns

Bom  Adequado  Preciso de Melhorar  Novo para mim

Políticas nacionais que se relacionam com questões de segurança

Bom  Adequado  Preciso de Melhorar  Novo para mim

Situações que requerem atenção imediata por parte dos serviços próprios ou de emergência

bom  Adequado  Preciso de Melhorar  Novo para mim

Sensibilização para o conteúdo das principais tarefas ao aplicar cuidados pessoais

Bom  Adequado  Preciso de Melhorar  Novo para mim

Controlo de infecções - papel do trabalhador domiciliário

Bom  Adequado  Preciso de Melhorar  Novo para mim

Segurança e protecção - menos acidentes susceptíveis de ocorrer

Bom  Adequado  Preciso de Melhorar  Novo para mim

Manutenção do lar durante a crise familiar

Bom  Adequado  Preciso de Melhorar  Novo para mim

Promover a independência e a auto-suficiência

Bom  Adequado  Preciso de Melhorar  Novo para mim

Importância de manter uma casa limpa

Bom  Adequado  Preciso de Melhorar  Novo para mim



### UNIDADE 3 – Ferramentas de Avaliação

Tenho uma opinião sobre a capacidade do profissional de cuidados domiciliários através de perguntas de teste de aptidão/competência

**Sim**                       **Não**                       **Não tenho a certeza**

Os conhecimentos de cuidados domiciliários determinam as preferências do prestador de serviços

**Sim**                       **Não**                       **Não tenho a certeza**

É possível detectar a vontade do prestador de serviços de prestar serviço

**Sim**                       **Não**                       **Não tenho a certeza**

A experiência facilita o trabalho de correspondência entre o trabalhador doméstico e o destinatário

**Sim**                       **Não**                       **Não tenho a certeza**

Compreendo as tarefas de prestação de cuidados ao domicílio necessárias com o devido respeito pelos privilégios/preferências do Beneficiário de cuidados no final da entrevista.

**Sim**                       **Não**                       **Não tenho a certeza**

A necessidade de formação do prestador de serviços é tida em consideração durante a avaliação

**Sim**                       **Não**                       **Não tenho a certeza**

A necessidade de supervisão do trabalhador domiciliário é tida em consideração durante a avaliação

**Sim**                       **Não**                       **Não tenho a certeza**

Confio totalmente na declaração de Home Care Worker

**Sim**                       **Não**                       **Não tenho a certeza**

A lista de verificação de competências é suficiente para determinar a empregabilidade do trabalhador domiciliário



Sim

Não

Não tenho a certeza

Escolho a questão apropriada para identificar e esclarecer todas as condições para o beneficiário de cuidados domiciliários

Sim

Não

Não tenho a certeza

A avaliação pode ser distribuída ao longo dos dias a fim de criar confiança com o trabalhador de carreira

Sim

Não

Não tenho a certeza

Prefiro que a ferramenta de avaliação seja partilhada e preenchida em conjunto com o prestador de serviços

Sim

Não

Não tenho a certeza

Aceito o direito do trabalhador de carreira de se recusar a responder a uma pergunta

Sim

Não

Não tenho a certeza

O questionário é eficaz e correlacionado com o resultado esperado do Serviço de Apoio Domiciliário

Sim

Não

Não tenho a certeza



## Modulo 3 - Diferenças dos fornecedores do sector - Unidade

<b>MODULO III:</b> <b>Diferenças e necessidades dos fornecedores de fundos do sector (7 horas)</b>	
<b>Conteúdos Principais</b>	<p>Os serviços de cuidados ao domicílio são prestados tanto pelo sector público como pelo privado. Na maioria dos países, os cuidados domiciliários públicos são prestados directamente pelos governos - com a supervisão dos respectivos ministérios - no âmbito dos seus próprios sistemas nacionais de saúde. Além disso, os serviços de cuidados ao domicílio privados são prestados através de instituições privadas, centros e profissionais independentes.</p> <p>As práticas para os serviços de cuidados domiciliários têm diferentes oportunidades e padrões entre os sectores público e privado. De acordo com algumas pesquisas, os serviços de cuidados domiciliários do sector privado em países de baixo e médio rendimento são mais eficientes e sustentáveis do que os públicos. Por outro lado, o sector público é também considerado como fornecendo um certo padrão baseado nos seus serviços que podem ser obtidos por toda a população de forma igual.</p> <p>Quanto à sua estrutura, tanto os serviços de cuidados domiciliários do sector público como do privado têm um quadro misto. A maioria dos estudos salienta que os serviços de cuidados domiciliários do sector público são acessíveis a todos os cidadãos; mas as próprias organizações não têm total liberdade de escolha no processo de tomada de decisões, uma vez que são controladas pelos governos centrais. Por outro lado, as organizações de homecare do sector privado são mais flexíveis e podem fornecer os seus serviços num quadro mais alargado em termos de horas de trabalho; mas os seus serviços não são acessíveis a todas as pessoas, especialmente as de baixo rendimento.</p> <p>Este módulo centrar-se-á na diferença entre as necessidades dos sectores privado e público de cuidados domiciliários em termos de oportunidades para os trabalhadores dos cuidados domiciliários.</p>
<b>Uma breve descrição dos objectivos a alcançar</b>	<p>O objectivo deste módulo é comparar e avaliar a diferença entre os serviços de cuidados domiciliários públicos e privados, a fim de melhorar a perspectiva dos trabalhadores domiciliários e mostrar-lhes os dois lados dos serviços de cuidados domiciliários e as suas oportunidades.</p> <p>O Módulo III será constituído por 2 Unidades. Os seguintes objectivos serão</p>





	<p>alcançados no final do módulo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- compreender a diferença entre os sectores público e privado dos serviços de assistência ao domicílio.</li> <li>- compreender as vantagens e desvantagens tanto no sector público como no sector privado de cuidados domiciliários.</li> <li>- fornecer uma perspectiva clara aos trabalhadores do sector de cuidados domiciliários para estabelecerem a sua futura carreira.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- reconhecer as necessidades dos prestadores de cuidados domiciliários públicos e privados e a diferença das condições de trabalho.</li> </ul> </li> </ul>
	<p><b>3.3 Unidade 1 – AS NECESSIDADES DO SERVIÇO DE CUIDADOS AO DOMICÍLIO NO SECTOR PÚBLICO</b></p>
<p>Tópico</p>	<p>Compreender as características do sector dos cuidados domiciliários públicos</p>
<p>Objetivos</p>	<p>O seu objectivo é determinar as necessidades do sector dos cuidados domiciliários públicos em termos de qualificação dos recursos humanos. Os alunos serão capazes de identificar as diferentes necessidades dos serviços públicos de cuidados domiciliários no final do modulo</p>
<p>As actividades principais - processo de fluxo do programa, as suas fases, descrição das actividades, tarefas;</p>	<p>Definições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sector de Cuidados ao Domicilio Público</li> <li>Trabalhadores da Assistência Domiciliária Pública</li> <li>Destinatários dos cuidados domiciliários</li> </ul> <p>Introdução: Problemas como insuficiências físicas, doenças crónicas, distúrbios cognitivos, dor, cancro e isolamento social devido ao envelhecimento estão entre os problemas de saúde mais comuns. Estes problemas estão relacionados com os cuidados aos idosos e devem ser uma política do Estado. O aumento das actividades dos indivíduos idosos, que constituem uma parte significativa da população, é essencial para a saúde pública.</p> <p>Actividade 1- Definição dos diferentes organismos do sector dos cuidados domiciliários públicos: (90 min)</p> <p>Etapa 1- Introdução e definições</p> <p>A aprendizagem e os conhecimentos anteriores do grupo serão verificados sobre as definições e a dinâmica entre o sector dos cuidados domiciliários públicos, os trabalhadores e os beneficiários dos cuidados domiciliários no sector.</p>



- Quais são os organismos públicos que prestam cuidados domiciliários?
- Quem pode tornar-se um trabalhador do sector público de cuidados domiciliários?

Etapa 2 - Compreendendo as diferentes instituições públicas que prestam cuidados domiciliários

Os alunos definirão as várias instituições públicas que prestam serviços de cuidados domiciliários aos beneficiários de cuidados domiciliários que são activos no âmbito dos Ministérios da Saúde, tais como:

- Hospitais de educação e investigação
- Hospital geral ou filial especial
- Centros de saúde comunitários
- Centros de saúde familiar
- Centros de prática familiar
- Lares de terceira idade

Actividade 2- Compreender as necessidades e problemas do sector dos cuidados domiciliários públicos: (90 min)

Etapa 1: Os problemas enfrentados no sector dos cuidados domiciliários públicos:

- A supervisão do serviço prestado no domicílio,
- Problema de segurança no ambiente doméstico do prestador de cuidados e da pessoa idosa,
- Dificuldades trazidas pelos profissionais de saúde para prestarem serviços fora da instituição,
- Qualificação e competência do pessoal que prestará os cuidados, (será avaliado na fase 2)
- Pessoal e equipamento inadequados para prestar serviço a todos os necessitados,
- O serviço não é prestado fora do horário de trabalho,
- Perturbação do tratamento devido à pessoa idosa ou aos seus familiares não manterem os cuidados necessários,



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falha em estabelecer uma comunicação eficaz entre os profissionais de saúde e os indivíduos/relativos idosos,</li> <li>- Sofre de problemas de intervenção em situações de emergência devido ao facto de os membros da equipa não estarem sempre com o paciente,</li> <li>- Questões éticas</li> </ul> <p>Etapa 2: Qualificação e competência do pessoal que prestará os cuidados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificação</li> <li>- Experiência</li> <li>- De preferência, licenciado do ensino secundário</li> <li>- Conhecimentos básicos de segurança e saúde</li> <li>- Capacidade de resolver problemas imprevistos</li> <li>- Capacidade de trabalhar individualmente</li> <li>- Capacidade de comunicação eficaz</li> <li>- Tolerância</li> <li>- Paciência</li> </ul>
	<p><b>3.4 Unidade 2 – AS NECESSIDADES DO SERVIÇO DE CUIDADOS AO DOMICÍLIO NO SECTOR PRIVADO</b></p>
<p>Tópico</p>	<p><b>Compreender as características do sector dos cuidados domiciliários privados</b></p>
<p>Objetivo</p>	<p>O seu objectivo é determinar as necessidades do sector de cuidados domiciliários privados em termos de qualificações de recursos humanos. Os alunos serão capazes de identificar as diferentes necessidades dos serviços de cuidados domiciliários privados no final do modulo</p>
<p>As actividades principais - processo de fluxo do programa, as suas fases, descrição das actividades, tarefas;</p>	<p>Definições:</p> <p>Sector de cuidados domiciliários privados</p> <p>Trabalhadores particulares de cuidados ao domicílio</p> <p>Introdução: Na indústria de cuidados ao domicílio, embora os prestadores de cuidados possam ser compassivos, são obrigados a cuidar do maior número possível de clientes e, por conseguinte, o seu tempo é restrito, a sua capacidade de construir relações com cada cliente é prejudicada e, por conseguinte, o impacto que podem ter na vida de um cliente é mínimo. No sector dos cuidados domiciliários privados, os prestadores de cuidados são encorajados a conhecer o cliente, a descobrir o que gostam de fazer e a ajudá-</p>



los a fazer essas coisas novamente.

Actividade 1- Definição dos diferentes organismos do sector dos cuidados domiciliários privados: (120 min)

Etapa 1- Introdução e definições

A aprendizagem e os conhecimentos anteriores do grupo serão verificados sobre as definições e a dinâmica entre o sector dos cuidados domiciliários privados, os trabalhadores e os beneficiários dos cuidados domiciliários do sector.

Quais são as instituições/empresas privadas que prestam cuidados domiciliários?

Quem pode tornar-se um trabalhador dos cuidados domiciliários privados?

Etapa 2 - Compreendendo as diferentes instituições/empresas privadas que prestam cuidados domiciliários

Os alunos definirão as várias instituições privadas que prestam serviços de cuidados domiciliários aos beneficiários dos cuidados domiciliários.

- Hospitais privados
- Centros privados de reabilitação
- Empresas privadas de cuidados ao domicílio

Actividade 2- Compreender as necessidades e problemas do sector dos cuidados domiciliários privados: (120 min)

Introdução:

A proliferação de empresas não controladas e não licenciadas que empregam trabalhadores ilegais sem instrução e sem controlos de saúde é uma das razões mais importantes que afectam negativamente o sector dos cuidados domiciliários privados. No entanto, para prestar este serviço com melhores padrões, devem ser criadas as infra-estruturas tecnológicas necessárias, pessoal médico e de enfermagem.

Fase 1: Os problemas que são enfrentados no sector dos cuidados domiciliários privados:

Introdução: O aspecto negativo encontrado do ponto de vista dos profissionais de saúde é que este sector é visto como um segundo emprego adicional. As



organizações que prestam este serviço profissionalmente podem evitar esta negatividade com uma política de formação e remuneração contínua em serviço.

Os problemas e as necessidades a satisfazer nas empresas de cuidados domiciliários privados são:

- Empresas inexperientes e sem formação,
- Empresas não licenciadas que empregam trabalhadores ilegais,
- Falta de audição,
- Não planeado - não fiável por equipas inexperientes,
- Equipas insuficientes (falta de médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, psicólogos, dietistas, assistentes sociais e pessoal de apoio aos cuidados de saúde)

Etapa 2: Qualificação e competência do pessoal que prestará cuidados no sector privado de cuidados domiciliários

Introdução: Em geral, as necessidades do sector dos cuidados domiciliários privados em termos de qualificação e competência dos prestadores de cuidados são semelhantes.

Além disso, as necessidades do sector dos cuidados ao domicílio são semelhantes:

- O profissional de saúde que presta serviços de cuidados domiciliários deve respeitar a privacidade do indivíduo e cumprir estritamente os princípios de confidencialidade.
- Os requisitos devem ser verificados para que os indivíduos que desejem receber cuidados domiciliários possam receber os cuidados adequados que apoiem os seus direitos e sejam seguros.
- É importante que a equipa dos serviços de saúde e cuidados domiciliários actue em conjunto com um entendimento comum.
- Os prestadores de cuidados domiciliários devem proporcionar um ambiente seguro aos beneficiários.
- O trabalhador domiciliário deve fornecer o equipamento correcto.
  - - O trabalhador domiciliário/enfermeiro deve ter as competências certas para prestar o melhor serviço.



<b>Duração do Modulo</b>	7 horas no total 3 horas na Unidade 1 4 horas na Unidade 2
<b>Requisitos dos alunos</b>	Os alunos são educadores, mentores e formadores que trabalham no sector dos cuidados domiciliários, que são bons em comunicação e competências empáticas, e que trabalham directamente com os trabalhadores dos cuidados domiciliários.
<b>Resultados de aprendizagem a serem alcançados após a conclusão</b>	O aluno será informado sobre as necessidades dos sectores privado e público no sector dos cuidados domiciliários. E o aprendiz/formador será capaz de dar um enquadramento aos trabalhadores de cuidados domiciliários sobre a definição e necessidades a serem empregadas
<b>Recursos necessários</b>	Flipchart, notas, cadeiras, papéis, canetas, marcadores, PC, ligação à Internet
<b>Metodologias de aprendizagem utilizadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - Palestra</li> <li>• - Apresentação multimédia</li> <li>• - E-learning</li> </ul>
<b>Métodos de Avaliação</b>	Pré-teste Pós-teste
<b>Referências</b>	<p><b>Artigos e Documentos científicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Basu, S.; Andrews, J.; Kishore, S.; Panjabi, R.; Stuckler, D.; Comparative performance of private and public healthcare systems in low- and middle-income countries: a systematic review. PLoS Med. 19.06.2012. doi: 10.1371/journal.pmed.1001244. PMID: 22723748; PMCID: PMC3378609.</li> <li>- Dik, Aynur, EVDE SAĞLIK &amp; BAKIM PERSONELİ NİTELİKLERİ VE EĞİTİMİ - HASTA VE YAKINLARI EĞİTİMİ, JCI STANDARTLARI. 2017. (<a href="http://evdebakim.org.tr/downloads/kongre-sunum/yirmidortkasim/evde-saglik-ve-bakim-hizmetlerinde-kalite-aynur-dik.pdf">http://evdebakim.org.tr/downloads/kongre-sunum/yirmidortkasim/evde-saglik-ve-bakim-hizmetlerinde-kalite-aynur-dik.pdf</a> , lastly accessed on 21.09.2022).</li> <li>- Kalhor, Zeynab, Privatization of elderly care in Sweden: a comparison between quality of public and private home care services. Lund University.</li> </ul>



	Department of Sociology. Autumn 2012. ( <a href="https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&amp;recordId=3458880&amp;fileId=3459081">https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&amp;recordId=3458880&amp;fileId=3459081</a> , lastly accessed on 21.09.2022).
	- Nurse Next Door, What Is The Difference Between Private Duty Home Care & Medicare/Medicaid. Nurse Next Door. 20.05.2022 ( <a href="https://www.nursenextdoorfranchise.com/senior-home-health-franchise-blog/private-duty-home-care-medicare-medicaid/">https://www.nursenextdoorfranchise.com/senior-home-health-franchise-blog/private-duty-home-care-medicare-medicaid/</a> , lastly accessed on 21.09.2022).
<b>Other</b>	<b>Internet sources:</b>
	- Care at Home Services, The difference between private and public home care. 2022. <a href="https://careathomeservices.ca/the-difference-between-private-and-public-home-care/">https://careathomeservices.ca/the-difference-between-private-and-public-home-care/</a> (lastly accessed on 21.09.2022).

## Modulo 3 - Diferenças dos fornecedores do sector - Descrição

### Diferenças e necessidades dos fornecedores de fundos do sector

#### UNIDADE 1 - AS NECESSIDADES DO SERVIÇO DE CUIDADOS AO DOMICÍLIO NO SECTOR PÚBLICO

##### Definições:

**Sector de Cuidados Domiciliários Públicos:** Os cuidados ao domicílio são definidos como a prestação de serviços de saúde e equipamento de serviço aos pacientes no ambiente doméstico, a fim de melhorar e elevar o nível de saúde. A prestação do referido serviço através de instituições estatais constitui o sector da saúde pública. Como resultado da redução das capacidades de camas hospitalares, os serviços de cuidados ao domicílio ganharam popularidade e tornaram-se um elemento importante dos serviços de saúde. Neste contexto, o serviço em questão começou também a ser oferecido pelo público. Com os serviços de cuidados ao domicílio, proporciona aos pacientes e indivíduos que necessitam de cuidados a oportunidade de viver mais livremente no seu próprio ambiente, permitindo ao paciente ou indivíduo estar com a sua família e no seu próprio ambiente doméstico.

**Trabalhadores dos cuidados domiciliários públicos:** São profissionais de saúde qualificados que vão ao domicílio de pacientes deficientes, idosos e paralisados que necessitam de cuidados no domicílio e desempenham as suas funções no âmbito do serviço de cuidados. É a pessoa que presta serviços a fim de ajudar os processos de recuperação de pacientes que necessitam de cuidados domiciliários e de melhorar a sua qualidade de vida tanto quanto possível. Centra-se nos cuidados da pessoa em cooperação com a família do paciente.



**Destinatários dos cuidados domiciliários:** Quem recebe os serviços de cuidados domiciliários (grupos-alvo).

### **Introdução:**

Problemas como insuficiências físicas, doenças crónicas, distúrbios cognitivos, dor, cancro e isolamento social devido ao envelhecimento estão entre os problemas de saúde mais comuns. Estes problemas estão relacionados com os cuidados aos idosos e devem ser uma política do Estado. O aumento das actividades dos indivíduos idosos, que constituem uma parte significativa da população, é essencial para a saúde pública. Os serviços de cuidados ao domicílio incluem exames, análises, tratamentos, cuidados médicos e reabilitação, prestando serviços de apoio social e psicológico aos doentes e familiares dos beneficiários dos cuidados ao domicílio.

O principal objectivo das políticas públicas de cuidados domiciliários a idosos é determinar políticas e estratégias a nível nacional para que os idosos participem na vida social sem discriminação, determinar os princípios, procedimentos e normas relativas ao serviço social e às actividades de assistência social aos idosos, e cooperar com as instituições e organizações públicas relevantes neste domínio. É moldado no quadro de assegurar a cooperação e coordenação entre as organizações não governamentais. Neste contexto, é importante tornar as políticas e estratégias mais eficazes a fim de assegurar a participação dos idosos em todas as áreas da vida social como indivíduos dignos.

### **Processo de fluxo de actividade:**

#### **Actividade 1- Definição dos diferentes organismos do sector dos cuidados domiciliários públicos:**

Embora a população mundial esteja a aumentar, a proporção de idosos também está a aumentar. De acordo com o envelhecimento da população mundial, especialmente nos países desenvolvidos, dependendo desta tendência, a prestação de serviços para os idosos é também diversificada.

Nos serviços de cuidados, a eficácia das administrações locais, das práticas não governamentais e dos serviços do sector privado tem aumentado nos últimos anos, para além da administração central. Por conseguinte, enquanto os serviços de cuidados alternativos estão a ser criados neste campo, uma grande diversidade também se manifesta em aplicações institucionais. As administrações locais baseiam-se em longos anos de experiência na prestação de serviços para os idosos, do passado ao presente. Os esforços das administrações locais para que os idosos se adaptem plenamente à vida social e utilizem o espaço urbano são de importância vital.

#### **Etapa 1- Introdução e definições**

A aprendizagem e os conhecimentos anteriores do grupo serão verificados sobre as definições e a dinâmica entre o sector dos cuidados domiciliários públicos, os trabalhadores e os beneficiários dos cuidados domiciliários no sector.





Quais são os organismos públicos que prestam cuidados domiciliários?

- As instituições educativas
- Ministérios relevantes
- Hospitais
- Municípios
- Organizações de profissionais de saúde e outras organizações profissionais
- Organizações voluntárias
- Companhias de seguros
- Instituições/organizações privadas que prestam serviços de cuidados
- Empresas farmacêuticas e de equipamento médico
- Instituições/organizações de apoio social
- Centro de Bem-Estar Social

### **Quem se pode tornar um funcionário da assistência domiciliária pública?**

Pessoas que têm; nível básico de educação, boas capacidades de comunicação podem tornar-se profissionais de cuidados pessoais após 2 anos de escolas para profissionais de cuidados de saúde. Essas pessoas devem ter a capacidade de considerar os direitos dos pacientes e dos seus familiares, melhorar a qualidade de vida do paciente, reconhecer as características do paciente, realizar cuidados diários, fisioterapia e terapia ocupacional, organizar o quarto do paciente, fazer exercícios dentro e fora da cama, relaxar o paciente, tirar o paciente da cama, dar medicamentos ao paciente.

### **Essas pessoas devem;**

- Aplicar os tratamentos dados pelo médico, de acordo com os princípios determinados.
- Nos casos em que prevê que o diagnóstico médico e os procedimentos de tratamento prejudicarão o beneficiário do serviço, regista a situação com o médico competente.
- Monitoriza os efeitos do diagnóstico médico e das intervenções de tratamento no paciente, mantém os registos necessários em caso de situações indesejáveis, notifica o médico e toma as precauções necessárias.



- Avalia o ambiente do doente em termos de aptidão e assegura que as disposições necessárias (calor, luz, ventilação, higiene, têxteis, pavimentos, paredes, etc.)
- Proporciona a mobilização do doente.
- Atende e regista todos os tipos de cuidados e necessidades de tratamento do paciente.
- Realiza práticas de primeiros socorros para os doentes.
- Proporciona terapia ocupacional aos pacientes.
- Examina e verifica todo o tipo de equipamento relacionado com os serviços de cuidados domiciliários e comunica as deficiências às unidades competentes.
- Sugere a pessoa que actuará como substituto em caso de licença, relatório e situações semelhantes.
- Realiza actividades relacionadas com a saúde e segurança no trabalho.



## **Etapa 2 - Compreender as diferentes instituições públicas que prestam cuidados domiciliários**

Os cuidados de saúde ao domicílio são a prestação de serviços de saúde necessários aos pacientes acamados e doentes crónicos no ambiente doméstico e com um pessoal especializado. Com este serviço, em vez de diagnosticar o doente, é assegurado que o tratamento dado ao doente diagnosticado é acompanhado e aplicado. Com o projecto dos serviços de saúde ao domicílio, os pacientes necessitados são fornecidos com serviços de saúde de qualidade, eficazes, acessíveis, contínuos e seguros no seu próprio ambiente doméstico, e estes pacientes podem agora ser tratados na sua própria casa sem terem de se deslocar ao hospital.

O objectivo dos serviços de saúde ao domicílio é minimizar os efeitos da doença e da incapacidade, e ao mesmo tempo aumentar a qualidade de vida do paciente, minimizando os efeitos das condições de vida diárias e alcançando o tratamento mais preciso. Este serviço é necessário para pacientes que são tratados em casa e cujos cuidados continuam.

Com este serviço;

- Acompanhamento do tratamento
- Realização dos ensaios
- Renovação dos relatórios das delegações
- Implementação de cuidados médicos e serviços de reabilitação no domicílio do paciente
- O seu objectivo é fornecer apoio social e psicológico.

Os formadores definirão as várias instituições públicas que prestam serviços de cuidados domiciliários aos beneficiários de cuidados domiciliários activos no âmbito das Ministries of Health, tais como:

- Hospitais de educação e investigação: Estes são instituições de saúde gerais e especiais, onde especialistas e sub-instituições são formados, treinados e pesquisados.
- Hospitais de ramos gerais ou especiais: Os hospitais relacionados com certas doenças, para certos grupos etários ou especializados em órgãos e transplantes, são chamados hospitais de ramo privado. Hospitais de doenças cardíacas e torácicas, hospitais de rins e hospitais de ossos podem ser dados como exemplos de hospitais de ramo privado.
- Centros de saúde comunitários: Ao dar prioridade ao desenvolvimento e protecção da saúde da comunidade que vive na sua região, determina os riscos e problemas relacionados com a saúde, planeia eliminar estes problemas, e implementa estes planos; É a instituição de saúde que organiza os serviços de saúde primários preventivos, reabilitativos e reabilitativos sob a gestão da direcção, monitoriza, avalia e apoia a prestação eficiente destes serviços, e assegura a coordenação entre as instituições de saúde da sua região e outras instituições e organizações.
- Centros de saúde familiar: Presta serviços de saúde preventiva pessoal (tais como grávidas, maternidade, lactentes, acompanhamento de crianças, serviços de vacinação) e serviços de diagnóstico primário, tratamento, reabilitação e consultoria, promoção da saúde e serviços de prevenção, saúde mãe-filho e serviços de planeamento familiar.



- Centros de prática familiar: Os médicos de família não só tratam os seus pacientes, como também tentam protegê-los antes de ficarem doentes. Para este fim, oferece vacinação, aconselhamento para mudanças de estilo de vida, acompanhamento de bebés e crianças, acompanhamento de grávidas, e serviços de planeamento familiar entre os serviços de protecção pessoal.

- Lares de terceira idade: É uma instituição de serviço social de internamento que protege e cuida de indivíduos idosos com 60 anos ou mais, satisfaz as suas necessidades sociais e psicológicas, e proporciona um ambiente de confiança para indivíduos idosos. O objectivo/razão da organização foi estabelecido para assegurar a continuação de um ambiente familiar pacífico, para proteger a sua saúde física e mental, para construir relações sociais positivas, para apoiar os idosos que necessitam de cuidados devido a privação social e económica, social e economicamente.

## **Actividade 2- Compreender as necessidades e problemas do sector dos cuidados domiciliários públicos:**

### **Fase 1: Os problemas que se colocam no sector dos cuidados domiciliários públicos:**

- Supervisão do serviço prestado em casa: Uma vez que a casa de repouso é um espaço pessoal e não existe função de supervisão dentro das casas, podem ocorrer alguns problemas que não podem estar sob controlo dos organismos públicos.
- - Problema de segurança no ambiente doméstico do prestador de cuidados e da pessoa idosa: os organismos públicos no sector dos cuidados domiciliários não são capazes de resolver possíveis problemas de segurança no ambiente doméstico dos beneficiários dos cuidados.
- - Dificuldades trazidas pelos profissionais de saúde para prestar serviços fora da instituição: os prestadores de cuidados devem sair das suas instituições para as casas dos beneficiários. Isto pode levantar alguns problemas, incluindo a falta de materiais, falta de higiene, etc.
- - Qualificação e competência do pessoal que prestará os cuidados, (será avaliado na fase 2)
- - Pessoal e equipamento inadequados para prestar serviço a todos os necessitados: Os organismos públicos estão a prestar cuidados de saúde às pessoas necessitadas nas suas casas, no entanto, pode não haver pessoal ou equipamento suficiente para todos os cidadãos que necessitam de cuidados em casa.
- - O serviço não é prestado fora do horário de trabalho: os beneficiários podem precisar de cuidados após o horário de trabalho.
- - Perturbação do tratamento devido à pessoa idosa ou aos seus familiares não manterem os cuidados necessários: Mesmo o trabalhador dos cuidados públicos ainda está em serviço, o trabalho pode ser interrompido devido ao receptor ou receptores que não seguem certas regras de cuidados.
- - Falha em estabelecer uma comunicação eficaz entre os profissionais de saúde e os indivíduos/relativos idosos: a comunicação entre o prestador de cuidados e o receptor é uma fase muito crucial da relação.
- - Problemas de intervenção em situações de emergência devido ao facto de os membros da equipa não estarem sempre com o doente: devido ao horário de trabalho dos cuidadores, este pode não estar com o receptor 24/7 e a sua intervenção em situações de emergência pode não se realizar para além do horário de trabalho.



- Questões éticas: o nível de padrões éticos é de importância crucial entre o cuidador público e o receptor para manter e estabelecer uma boa comunicação.

## **Etapa 2: Qualificação e competência do pessoal que prestará os cuidados**

- Certificação
- Experiência
- De preferência, licenciado do ensino secundário
- Conhecimentos básicos de segurança e saúde
- Capacidade de resolver problemas imprevistos
- Capacidade de trabalhar individualmente
- Capacidade de comunicação eficaz com Tolerância e Paciência

### **Certificação**

A fim de certificar as formações, o Certificado desempenha um papel importante em termos de competência. A documentação das formações é importante tanto para avançar na carreira como para facilitar o processo de encontrar um emprego. A documentação das formações que possui é uma referência importante para os destinatários dos serviços.

### **Experiência**

A experiência é de grande importância quando se trata da indústria de cuidados domiciliários. Para além dos conhecimentos teóricos sobre a abordagem aos pacientes, os estudos práticos são de grande importância.

### **De preferência, licenciados do ensino secundário**

O ensino secundário constitui a base para os conhecimentos a adquirir no âmbito do campo em que se deve trabalhar profissionalmente. Neste contexto, é de grande importância receber o ensino secundário, a fim de obter informações sobre o sector dos cuidados domiciliários e desenvolver as capacidades de comunicação.

### **Conhecimentos básicos de segurança e saúde**

Garantir a segurança da pessoa necessitada e ter informação básica sobre a saúde é de grande importância para as situações encontradas na vida diária.

### **Capacidade de resolver problemas imprevistos**

Trabalhar com pessoas necessitadas leva à criação de soluções práticas para situações inesperadas. Neste contexto, é importante ter uma abordagem prática, especialmente em tempos de crise.

### **Capacidade de trabalhar individualmente**



Como o empregado terá de trabalhar sozinho, tanto para assegurar a privacidade do paciente como devido à natureza do serviço de cuidados domiciliários, é necessário estar preparado para isso.

### **Capacidade de comunicação eficaz com Tolerância e Paciência**

É importante ser tolerante para com a pessoa em necessidade. É muito importante estabelecer empatia com a outra parte e mostrar paciência ao mais alto nível possível neste contexto. Para tal, é necessário estabelecer uma comunicação especial entre duas pessoas e estabelecer esta comunicação sobre a confiança.

## **UNIDADE 2 – AS NECESSIDADES DO SERVIÇO DE CUIDADOS AO DOMICÍLIO NO SECTOR PRIVADO**

### **Definições:**

**Sector de cuidados domiciliários privados:** prestação de serviços de saúde por parte das instituições privadas aos necessitados no seu próprio ambiente, tanto no processo de diagnóstico como nos cuidados pós-tratamento, no acompanhamento de uma doença crónica e nos processos de prestação de serviços de saúde preventiva e de exames sem quaisquer problemas de saúde.

**Trabalhadores privados de cuidados domiciliários:** Médico, enfermeiro, fisioterapeuta, assistente, terapeuta ocupacional, terapeuta da fala, dietista, paciente, membros da família, voluntários, auxiliares que trabalham no sector dos cuidados domiciliários privados.

**Destinatários dos cuidados domiciliários:** Que recebem os serviços de cuidados domiciliários (grupos-alvo).

**Introdução:** Juntamente com o envelhecimento da população, as despesas de saúde e a necessidade de cuidados estão a aumentar rapidamente e este aumento é uma séria ameaça para o futuro de todos os países, incluindo os países com sistemas de segurança social extremamente fortes. Com o aumento da velhice, o peso das doenças crónicas no total das despesas de saúde está a aumentar. Problemas como insuficiências físicas, doenças crónicas, distúrbios cognitivos, dor, cancro e isolamento social devido ao envelhecimento estão entre os problemas de saúde mais comuns.

Na indústria de cuidados domiciliários públicos, embora os prestadores de cuidados possam ser compassivos, são obrigados a cuidar do maior número possível de clientes e, portanto, o seu tempo é restrito, a sua capacidade de construir relações com cada cliente é prejudicada e, portanto, o impacto que podem ter na vida de um cliente é mínimo. No sector dos cuidados domiciliários privados, os prestadores de cuidados são encorajados a conhecer o cliente, a descobrir o que gostam de fazer e a ajudá-los a fazer essas coisas novamente.



## Processo de fluxo de actividade:

### **Atividade 1 - Definição dos diferentes organismos do sector dos cuidados domiciliários privados**

**Etapa 1** - Introdução e definições

**Fase 2**- Compreender as diferentes instituições/empresas privadas que prestam cuidados domiciliários

### **Atividade 2 - Compreender as necessidades e problemas do sector dos cuidados domiciliários privados**

**Etapa 1** - Os problemas que se colocam no sector dos cuidados domiciliários privados

**Etapa 2:** Qualificação e competência do pessoal que prestará cuidados no sector privado de cuidados domiciliários

### **Atividade 1 - Definição dos diferentes organismos do sector dos cuidados domiciliários privados**

**Fase 1:** Será verificada a aprendizagem e o conhecimento prévio do grupo sobre definições e serão definidas as dinâmicas entre o sector dos cuidados domiciliários privados, os trabalhadores e os beneficiários dos cuidados domiciliários do sector.

- Quais são as instituições/empresas privadas que prestam cuidados domiciliários?
- Quem pode tornar-se um trabalhador dos cuidados domiciliários privados?

**Passo 1 - Introdução e Definições:** As instituições de saúde podem funcionar como um centro ou unidade, dependendo dos seus campos de actividade, das características das infra-estruturas de acordo com o âmbito do serviço prestado, e da qualidade do pessoal que serve. Os centros são instituições que são operadas de forma independente para prestar apenas serviços de cuidados ao domicílio sob a responsabilidade de um médico e com o equipamento padrão mínimo necessário e o apoio de pessoal. As unidades são instituições que prestam serviços de cuidados ao domicílio com o equipamento padrão mínimo necessário e apoio de pessoal como unidade, dentro do corpo de instituições de saúde privadas licenciadas de acordo com a legislação relevante como hospital, centro médico, centro de atendimento privado ou policlínica. Os centros podem ser abertos e operados independentemente por entidades jurídicas de direito privado e por pessoas reais. As unidades, por outro lado, podem ser abertas em centros de diagnóstico e tratamento ambulatoriais, policlínicas e hospitais privados. A continuidade é essencial no serviço de cuidados domiciliários. Esta continuidade deve ser tal que o serviço ininterrupto de 24 horas pode ser prestado quando necessário, incluindo dia e noite, fins de semana e feriados, de acordo com o pedido do paciente e os requisitos do serviço. Em caso de necessidade, os cuidados domiciliários podem ser prestados a determinadas horas.



## Actividades para uso dos formadores nesta fase:

### O aluno (formador) deve;

- - Em que condições e por quem podem ser abertas as instituições que prestam serviços de cuidados domiciliários.
- - Que equipamento deve estar disponível para as instituições que prestam serviços de cuidados domiciliários?
- - Requisitos mínimos de pessoal dos centros ou unidades.
- - Serviços que devem ser prestados dentro dos centros ou unidades.

## **Etapa 2 - Compreendendo as diferentes instituições/empresas privadas que prestam cuidados domiciliários: Os formadores definirão as várias instituições privadas que prestam serviços de cuidados domiciliários aos beneficiários de cuidados domiciliários.**

- - Hospitais privados: Nos hospitais privados existe uma gama completa de serviços de saúde ao domicílio que um paciente pode receber. A gama de serviços depende da situação do paciente, desde cuidados de enfermagem a serviços médicos especializados, tais como exames de laboratório. O paciente pode determinar o seu plano de cuidados e serviços com os médicos dos hospitais privados. Os serviços de cuidados em casa dos hospitais privados podem incluir: Cuidados médicos, cuidados de enfermagem, fisioterapia, ocupacional, e/ou fonoaudiologia, serviços sociais médicos, cuidados de assistência médica domiciliária e cuidados de dona de casa ou de assistência básica.
- - Centros privados de reabilitação: Os centros de reabilitação oferecem uma terapia intensiva aos necessitados para melhorar a sua mobilidade, equilíbrio, resistência e força para que possam retomar a sua vida em casa. Estes centros de reabilitação prestam cuidados médicos especializados e/ou serviços de reabilitação a pacientes feridos, doentes ou deficientes. As pessoas nestas instalações são normalmente encaminhadas por um hospital para cuidados de acompanhamento após uma estadia no hospital para cirurgia, a título de exemplo.
- Empresas privadas de cuidados domiciliários: Existem diferentes formas de acesso e emprego de prestadores de cuidados domiciliários privados. Existem também agências e empresas privadas de cuidados ao domicílio que fornecem prestadores de cuidados independentes, dependendo do orçamento das pessoas e do nível de controlo e responsabilidade contínua que estas pretendem. Os serviços das empresas privadas de cuidados ao domicílio são muito flexíveis e podem ser adaptados às necessidades individuais. Podem ser prestados numa base horária ou 24 horas por dia. Muitas pessoas podem precisar de um prestador de cuidados para prestar ajuda doméstica ou assistência pessoal durante uma ou duas horas por semana, outras podem beneficiar de pessoas que aparecem várias vezes por dia para supervisionar a medicação, ajuda para entrar e sair da cama e preparar refeições. Se um ente querido não conseguir viver em segurança sem apoio e supervisão, poderá precisar de um prestador de cuidados para o ajudar dia e noite. Os prestadores de cuidados podem oferecer cuidados e supervisão para manter a segurança vinte e quatro horas por dia. Os cuidados





domiciliários privados podem ser temporários, enquanto alguém se recupera de uma operação, acidente ou doença. Os cuidados ao domicílio também podem ser uma alternativa a longo prazo à mudança para uma instalação residencial, como um lar para idosos. Os prestadores de cuidados especializados podem apoiar pessoas com necessidades de saúde complexas, incluindo incontinência, estômatos, cateteres e alimentação por sonda.

## **Atividade 2 - Compreender as necessidades e problemas do sector dos cuidados domiciliários privados**

**Introdução:** O aspecto negativo encontrado do ponto de vista dos trabalhadores da saúde é que este sector é visto como um segundo emprego adicional. As organizações que prestam este serviço profissionalmente podem evitar esta negatividade com uma política de formação e remuneração contínua em serviço. O facto de os serviços de cuidados ao domicílio serem um novo sector para muitos países traz novos riscos e problemas de controlo. Os serviços de cuidados ao domicílio são arranjos difíceis que estão abertos a muitos factores externos, requerem um programa de formação detalhado e um mecanismo de controlo rigoroso. Enquanto prestam serviços de cuidados ao domicílio, existem aplicações complexas e interligadas. Os princípios morais e as regras de disciplina profissional dos cuidados domiciliários devem ser determinados e a aplicação deve ser feita dentro deste quadro.

### **Etapa 1 - Os problemas que se colocam no sector dos cuidados domiciliários privados**

Os problemas e necessidades a satisfazer nas empresas de cuidados domiciliários privados são:

- Empresas inexperientes e sem formação,
- Empresas não licenciadas que empregam trabalhadores ilegais,
- Falta de audição,
- Não planeado - não fiável por equipas inexperientes,
- Equipas insuficientes (falta de médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, psicólogos, dietistas, assistentes sociais e pessoal de apoio aos cuidados de saúde)

A prestação de serviços de saúde em casa pode ser definida como uma solução que oferece benefícios médicos e sociológicos em muitas culturas do mundo. É possível receber serviços de cuidados ao domicílio em muitos países como a Irlanda, Japão, Arábia Saudita, América, Taiwan, Portugal e Bélgica. Apesar de acomodar principalmente doentes idosos, todos os doentes, adultos ou crianças, podem ser atendidos em casa quando necessário. Os procedimentos de cuidados ao domicílio, que têm vantagens como a protecção da família contra rupturas, a melhoria das condições de vida dos indivíduos, e o descanso dos familiares dos pacientes, trazem muitas dificuldades. Se os prós e os contras não forem devidamente avaliados, o processo pode ter factores bastante abrasivos.

Os problemas acima mencionados podem ser resolvidos através da formulação adequada dos termos do contrato de serviço. Os critérios devem ser claros e directos, confirmados pelo conceito de prestação de serviços. Por exemplo, se o contexto do contrato for mais claro e incluir a especificidade



dos serviços de cuidados dos serviços em questão, se as actividades do serviço de cuidados forem especificadas nos termos do contrato, menos problemas serão enfrentados no sector dos cuidados domiciliários privados.

Os empreiteiros devem apresentar a estrutura organizacional da equipa, que assegura que as funções e responsabilidades foram devidamente atribuídas aos indivíduos. A implementação do contrato deve também ser avaliada pelo contratante, a fim de controlar a qualidade dos serviços. Além disso, deve ser proposto um método adequado de contacto para assegurar um fluxo de informação saudável.

## **Etapa 2: Qualificação e competência do pessoal que prestará cuidados no sector privado de cuidados domiciliários**

**Introdução:** Em geral, as necessidades do sector dos cuidados domiciliários privados em termos de qualificação e competência dos prestadores de cuidados são semelhantes.

A pessoa que prestará o serviço de cuidados domiciliários deve estar equipada com cuidados de saúde e de doentes/idosos. É importante aumentar o nível de vida da pessoa que beneficia deste serviço com intervenções no local. Aumentará a qualidade do serviço que o trabalhador receberá se for paciente, calmo, sorridente, positivo, com elevada empatia, honesto, responsável, capaz de manter a calma face a emergências, aberto à comunicação, prestando atenção aos cuidados pessoais e à higiene, e limpo e ordenado. Por esta razão, será reconfortante para as pessoas terem as qualificações e conhecimentos profissionais relevantes na pessoa que prestará o serviço de cuidados domiciliários.

Além disso:

- - O profissional de saúde que presta serviços de cuidados domiciliários deve respeitar a privacidade do indivíduo e cumprir rigorosamente os princípios de confidencialidade.
- - Os requisitos devem ser verificados para que os indivíduos que desejem receber cuidados domiciliários possam receber os cuidados adequados que apoiem os seus direitos e sejam seguros.
- - É importante que a equipa dos serviços de saúde e cuidados domiciliários actue em conjunto com um entendimento comum.
- - Os prestadores de cuidados domiciliários devem proporcionar um ambiente seguro aos beneficiários.
- - O trabalhador domiciliário deve fornecer o equipamento correcto.
- - O trabalhador domiciliário/enfermeiro deve ter as competências certas para prestar o melhor serviço.

O que é que as empresas estão à procura quando contratam os prestadores de cuidados?

Espera-se que o prestador de cuidados seja profissional e equipado a este respeito, para satisfazer as necessidades e expectativas dos beneficiários.

Os prestadores de cuidados devem também ser:

- - a orientar os destinatários e a facilitar o processo,
- - prestar serviços de saúde e cuidados de qualidade,



- - adequados para esta profissão em termos das suas características pessoais,
- - comunicativamente forte
- - disponível para trabalhar durante um longo período de tempo.



## Modulo 3 – Pré-test-Pós teste Questionário

**Que afirmações são verdadeiras, quais são falsas?**

	Verdadeiro	Falso
Os serviços de cuidados ao domicílio são prestados apenas no sector público		
As práticas para os serviços de cuidados domiciliários têm padrões diferentes entre os sectores público e privado		
Os centros de saúde comunitários são instituições privadas de cuidados domiciliários		
O risco de segurança no ambiente doméstico do prestador de cuidados é um problema enfrentado no sector dos cuidados domiciliários públicos		
A qualificação e competência do pessoal de um prestador de cuidados domiciliários públicos é mais importante do que a de um prestador de cuidados domiciliários privados		
Ter compaixão e paciência é suficiente para ser prestador de serviços		
A capacidade de comunicação eficaz é a característica mais importante de um prestador de cuidados		
As empresas privadas de cuidados domiciliários podem ter equipas insuficientes		
Os centros de assistência social são uma opção para trabalhar como prestador de cuidados no sector público		
Nos hospitais privados existe uma gama completa de serviços de saúde ao domicílio que um doente pode receber		
Os conhecimentos básicos de segurança e saúde são suficientes para se tornar um prestador de cuidados		
As empresas sem licença que empregam trabalhadores ilegais são um factor de risco no sector dos cuidados domiciliários privados		
A continuidade é um elemento essencial no serviço de cuidados domiciliários		
Nos serviços de cuidados, a eficácia das administrações locais, das práticas não governamentais e dos serviços do sector privado tem diminuído nos últimos anos		





## Modulo 4 - Preparar os adultos pouco qualificados para o sector dos cuidados domiciliários – Unidade

<b>MODULO IV</b> <b>Preparar os adultos pouco qualificados para o sector dos cuidados domiciliários</b>	
<b>Conteúdos Principais</b>	Neste módulo, os alunos aprenderão os princípios básicos dos cuidados domiciliários, bem como os conhecimentos essenciais para cuidar de alguém. Além disso, conhecimentos básicos e dicas e truques nas áreas de cuidados infantis, sector de cuidados e cuidados domiciliários essenciais.
<b>Uma breve descrição dos objectivos a alcançar</b>	<p>Neste módulo, os alunos aprenderão o seguinte:</p> <p><u>Unidade 1</u></p> <p>É possível identificar adultos pouco qualificados</p> <p>Pode contratar adultos pouco qualificados</p> <p>Pode definir os principais desafios</p> <p>É possível identificar a barreira para o compromisso de aprendizagem</p> <p>É possível identificar soluções para estas barreiras</p> <p>É possível identificar algumas políticas levadas a cabo nos países da OCDE</p> <p><u>Unidade 2</u></p> <p>Pode explicar o termo cuidados domiciliários.</p> <p>Conhece o objectivo principal dos cuidados domiciliários</p> <p>Pode definir o termo "paciente".</p> <p>Conhece os diferentes tipos de cuidados domiciliários para adultos</p> <p>Para cada condição há uma lista diferente de tarefas</p> <p>Conhece o básico do campo diferente que é necessário para os cuidados domiciliários: cozinha, limpeza, infantário, etc;</p> <p><u>Unidade 3</u></p> <p>Sabe o que uma pessoa deve saber para tomar conta de alguém</p>



	<p>Conhece os diferentes tipos de condições para exigir a ajuda de outra pessoa</p> <p>Conhece os diferentes tipos de necessidades para cada condição</p> <p>Conhece as diferentes tarefas de que necessita para ajudar como trabalhador domiciliário</p> <p>Conhece as diferentes formações e competências que precisa de desenvolver</p> <p>Pode explicar as suas tarefas diárias</p> <p>Sabe que é capaz de desenvolver uma formação completa de cuidados domiciliários</p> <p>Conhece os passos a seguir para melhorar como trabalhador domiciliário</p> <p>Conhece as prioridades nos cuidados domiciliários</p> <p>Conhece as capacidades e competências que uma pessoa tem de ter nos cuidados domiciliários</p> <p>Conhece os desafios enfrentados nos cuidados domiciliários</p>
	<b>Unidade 1</b>
Tópico	Identificar adultos pouco qualificados
Objetivos	Após a conclusão da unidade, os participantes terão construído conhecimentos básicos sobre a situação dos adultos pouco qualificados; conhecimentos sobre como envolvê-los e encontrar soluções para as barreiras dos incentivos à aprendizagem;
As actividades principais - processo de fluxo do programa, as suas fases, descrição das actividades, tarefas;	<p><b><u>1. Conclusão da unidade de conteúdo:</u></b></p> <p>Os alunos podem ler a unidade de conteúdo por si próprios. Num ambiente supervisionado, o conteúdo pode ser apresentado previamente por um conferencista utilizando uma apresentação.</p> <p><b><u>2. Prática de perguntas:</u></b></p> <p>_Após completar a unidade, os alunos podem responder às perguntas práticas.</p>
	<b>Unidade 2</b>
Tópico	Básico de Cuidados Domiciliários
Objetivo	Após a conclusão da unidade, os alunos conhecerão as competências e



	capacidades específicas necessárias para desenvolver um papel nos cuidados domiciliários;
As actividades principais - processo de fluxo do programa, as suas fases, descrição das actividades, tarefas	<p><b><u>1. Conclusão da unidade de conteúdo:</u></b></p> <p>Os alunos podem ler a unidade de conteúdo por si próprios. Num ambiente supervisionado, o conteúdo pode ser apresentado previamente por um conferencista utilizando uma apresentação.</p> <p><b><u>2. Prática de perguntas:</u></b></p> <p>Após completar a unidade, os alunos podem responder às perguntas práticas.</p>
	<b>Unidade 3</b>
Tópico	Competências essenciais para uma formação bem sucedida em cuidados domiciliários
Objetivo	Após a conclusão da unidade, os alunos conhecerão as noções básicas das tarefas como trabalhadores de cuidados ao domicílio. Os alunos também conhecerão a formação e as áreas necessárias para trabalhar nesta área.
As actividades principais - processo de fluxo do programa, as suas fases, descrição das actividades, tarefas;	<p><b><u>1. Conclusão da unidade de conteúdo:</u></b></p> <p>Os alunos podem ler a unidade de conteúdo por si próprios. Num ambiente supervisionado, o conteúdo pode ser apresentado previamente por um conferencista utilizando uma apresentação.</p> <p><b><u>2. Prática de perguntas:</u></b></p> <p>Após completar a unidade, os alunos podem responder às perguntas práticas.</p>





<b>Duração do Modulo</b>	7 horas
<b>Requisitos dos alunos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. CONHECIMENTO - Conhecimentos básicos da vida quotidiana.</li><li>2. HABILIDADES - A capacidade de aprender e ler com compreensão.</li><li>3. COMPETÊNCIAS SOCIAIS - Dar e receber feedback, assim como demonstrar a prontidão para acumular experiência prática.</li><li>4. PREDISPOSIÇÕES - empatia, paciência, capacidade de comunicação, adaptabilidade, respeito pelas pessoas, cuidado com a saúde e aparência dos pacientes, falta de preconceitos, resiliência mental, proeza física.</li></ol>
<b>Resultados de aprendizagem a alcançar após a conclusão</b>	Após a conclusão do módulo, os alunos deverão ter atingido todos os objectivos de aprendizagem e ser capazes de responder às perguntas do questionário.
<b>Recursos necessários</b>	Auto-aprendizagem: computador/laptop/tabela Opcional - impressora, se for necessária uma versão impressa Aprendizagem em sala de aula: Computador/laptop Projector
<b>Metodologias de aprendizagem usadas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lições</li><li>• Apresentação multimédia</li><li>• Questionário</li></ul>



<b>Método de avaliação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atividades práticas</li><li>• Exercícios de reflexão</li></ul>
<b>Referências</b>	<p>Literatura:</p> <p><a href="https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---migrant/documents/publication/wcms_674622.pdf">https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---migrant/documents/publication/wcms_674622.pdf</a></p> <p><a href="https://independent-age-assets.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2016-05/IA_Moved_to_care_report_12_11_15.pdf">https://independent-age-assets.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2016-05/IA_Moved_to_care_report_12_11_15.pdf</a></p> <p><a href="https://www.oecd.org/els/emp/engaging-low-skilled-adults-2019.pdf">https://www.oecd.org/els/emp/engaging-low-skilled-adults-2019.pdf</a></p> <p><a href="https://www.oecd-ilibrary.org/sites/9cb80d6e-en/index.html?itemId=/content/component/9cb80d6e-en">https://www.oecd-ilibrary.org/sites/9cb80d6e-en/index.html?itemId=/content/component/9cb80d6e-en</a></p> <p><a href="https://www.oecd-ilibrary.org/sites/caaf1553-en/index.html?itemId=/content/component/caaf1553-en">https://www.oecd-ilibrary.org/sites/caaf1553-en/index.html?itemId=/content/component/caaf1553-en</a></p>



## Modulo 4 - Preparar os adultos pouco qualificados para o sector dos cuidados domiciliários – Descrição

### Como identificar adultos pouco qualificados e envolvê-los

#### Introdução

##### O tema

Alguma vez precisou de ajuda nos cuidados domiciliários e não sabia onde procurar as pessoas? Há necessidade de começar a procurar pessoas que estejam ansiosas por aprender e trabalhar.

Os cuidados domiciliários são um campo em crescimento devido à pirâmide demográfica. A população está a envelhecer e é necessária cada vez mais ajuda para cuidar das pessoas idosas. Além disso, há também o problema dos adultos pouco qualificados, com baixa qualificação, que têm dificuldades em encontrar um caminho para a sua carreira. Para tal, encontramos a solução para envolver este grupo e dar-lhes uma formação em campos que necessitam de ajuda e que estão à procura de trabalhadores. A proporção de pessoas idosas na população em geral está a aumentar constantemente em muitos países europeus e prevê-se que aumente ainda mais nas próximas décadas. Isto significará taxas crescentes de pessoas mais velhas dependentes de cuidados. O rácio entre o número de pessoas com 65 anos ou mais e as pessoas com idades compreendidas entre os 15-64 anos deverá aumentar de 28,8% em 2015 para 35,1% em 2025 e para mais de 50% em 2050. Isto tem implicações importantes para o crescimento económico futuro e distribuição de recursos

Aqui apresentaremos as principais razões por detrás da baixa participação, os desafios para envolver o grupo na aprendizagem e delinearemos possíveis respostas políticas. A fim de proporcionar um bom conjunto de formação para se tornar um trabalhador domiciliário de qualidade.

#### Adultos pouco qualificados

Há um assunto de emergência relacionado com a adaptação de adultos pouco qualificados no campo onde precisam de pessoas. Como foi dito anteriormente, os cuidados domiciliários têm tendência a precisar de cada vez mais trabalhadores. Com a formação adequada e uma boa orientação, estes adultos que precisam de trabalho são capazes de se tornar e importante fonte de confiança para a população idosa.

As oportunidades de emprego para este grupo diminuíram ao longo das últimas décadas, realçando a necessidade de aumentar as qualificações para uma economia cada vez mais orientada para o conhecimento. Há uma necessidade urgente de rever onde o actual sistema de aprendizagem de adultos fica aquém do necessário para envolver adultos pouco qualificados e encontrar soluções específicas para este grupo.



## Definição

Adultos com baixa qualificação e/ou baixas competências

***Há muitas formas de definir adultos com baixas competências. Neste curso, adultos com baixas competências básicas referem-se a indivíduos com baixa proficiência em literacia, numeracia ou ambas. Os adultos com baixos níveis de qualificação (25-64 anos de idade) são aqueles cujo nível mais elevado de escolaridade é, no máximo, no ensino secundário inferior. O grupo de adultos com baixas competências básicas e aqueles com baixas qualificações não são idênticos, mas sobrepõem-se. Independentemente disso, tanto os adultos pouco qualificados como os pouco qualificados estão fortemente expostos às consequências da mudança da procura de competências no mercado de trabalho, aumentando a necessidade de se manterem no emprego.***

CET

CET mean Center for Employment Training. Estes são centros públicos ou privados que proporcionam diferentes cursos/formações para pessoas que gostariam de explorar e aprender sobre uma nova área para desenvolver as suas competências e poder iniciar uma nova carreira.

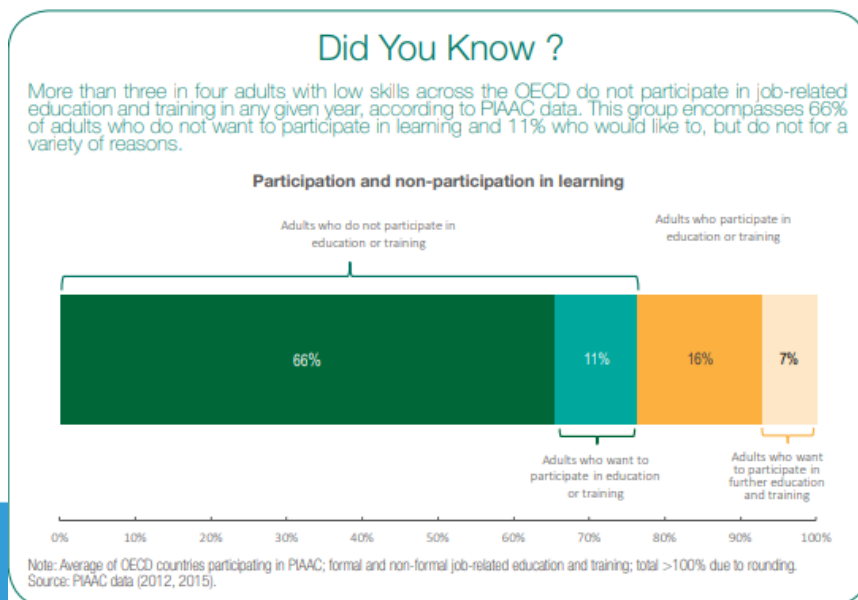
Mas como podemos envolver este grupo? Quais são os principais desafios a ultrapassar?

Bem - vamos tentar responder a estas questões.

## Obstáculos ao envolvimento na aprendizagem

O principal objectivo do projecto é o de potenciar a empregabilidade de adultos pouco qualificados e pouco qualificados. Isto será alcançado através da definição e avaliação das aptidões, competências e desenvolvimento de ferramentas necessárias. Através da utilização de métodos, manual, portal e currículo, isto proporcionará àqueles com baixas qualificações e aptidões o apoio necessário para encontrar e combinar uma posição com as aptidões e competências certas no sector dos cuidados domiciliários.

A participação na educação e formação de adultos ajuda as pessoas a encontrar, manter e desenvolver mais no seu trabalho. No entanto, os adultos com baixas competências têm menos de





metade da probabilidade de participar na educação de adultos do que aqueles com competências mais elevadas. De acordo com dados do PIAAC, apenas 20% dos adultos com baixas competências participam na aprendizagem de adultos relacionada com o trabalho. Os adultos com baixos níveis de competências têm mais dificuldade em encontrar oportunidades de se desenvolverem e reconhecerem as suas necessidades de aprendizagem.

Apoiar adultos com baixas qualificações é imperativo para um futuro de trabalho que seja mais produtivo e inclusivo.

Para que isto funcione, temos de compreender os desafios e estabelecer um plano para ultrapassar estas barreiras.

Quais têm sido os maiores desafios para envolver este grupo?

## **Desafios Principais**

Uma brochura desenvolvida pela OCDE destaca acções que podem criar mais e melhores oportunidades para ultrapassar os principais desafios para esta falta de participação de adultos pouco qualificados. Iremos desenvolver mais estas acções no decurso do curso. Cada acção baseia-se em provas de investigação e fornece informações sobre como pode ser traduzida na prática, destacando as políticas práticas na OCDE e nos países emergentes.

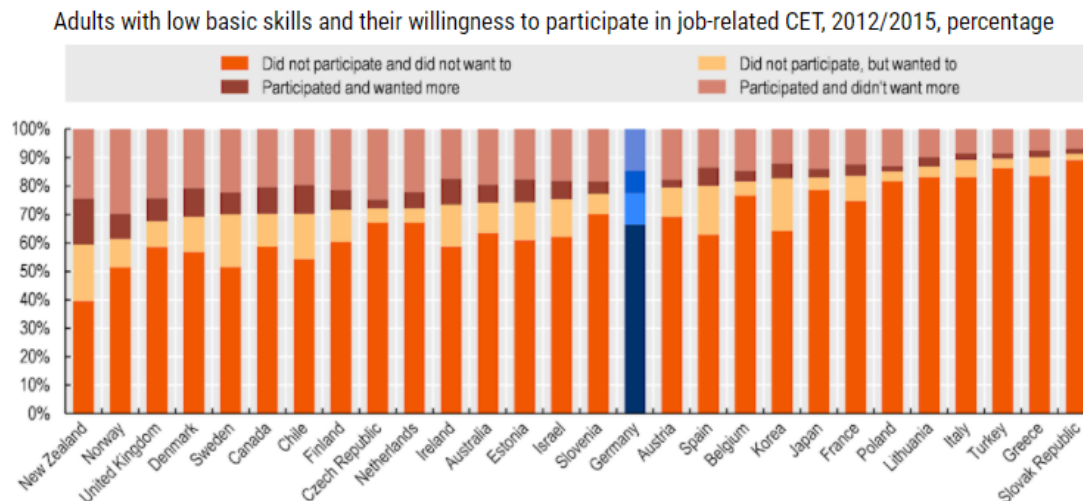
A globalização veio com uma economia impulsionada por uma concorrência mais intensa e uma ampla utilização de informação e tecnologias. Isto reflecte-se nas mudanças do mercado de trabalho e nos requisitos de competências dos trabalhadores. Existem opções de formação e formações para que estes grupos se desenvolvam a si próprios, no entanto, é visto como um desafio envolvê-los. Existe uma vasta gama de barreiras para os adultos em geral para melhorar a sua alfabetização. Para conceber políticas eficazes que envolvam mais adultos com baixas competências na aprendizagem, é fundamental compreender quais são as suas barreiras à participação. Algumas destas barreiras são explícitas, tais como a falta de tempo e as barreiras interligadas à participação.

As três principais áreas referidas pela União Europeia são:

1. Factores culturais: por exemplo, podem exprimir-se com crenças e trajes que a alfabetização não é tão importante e que a sua experiência individual é mais relevante no mundo adulto;
2. Factores individuais: relacionados com possíveis experiências negativas anteriores, questões mentais que podem levar ao nervosismo e à falta de confiança;
3. Factores estruturais: dificuldades de acesso a oportunidades de aprendizagem, possíveis em relação ao fornecimento local ou falta de subsídio/acessibilidade para frequentar cursos;

Este é um assunto complexo, sem solução fácil. Cada indivíduo tem os seus problemas, pelo que um processo de tratamento/aprendizagem personificado é a melhor solução. Mas nem sempre os recursos são suficientes para dar este tipo de método de ensino. Embora as considerações estruturais variem, e estejam relacionadas com a capacidade e vontade política dos Estados-Membros para as abordar, os factores culturais e individuais são talvez mais universais e mais fáceis de considerar neste contexto.

Segundo os dados do PIAAC (fig.2), a grande maioria dos adultos com baixas qualificações não quer participar em acções de formação, e não houve oportunidades que quisessem participar. Por outro lado, uma percentagem muito menor não participa, mas gostaria de participar. Na maioria dos países da OCDE, mais de 50% dos adultos com baixas qualificações de base não estão interessados na participação no CET.



Note: Participation in formal and non-formal job-related CET; low basic skills refers to adults aged 25-64 scoring at level 1 or below in literacy and/or numeracy in PIAAC; Belgium refers to Flanders, the United Kingdom refers to England and Northern Ireland.

Source: PIAAC, 2012, 2015.

Um inquérito realizado em 2017 pelo IAB concluiu que os funcionários com baixos níveis de qualificação são mais propensos do que os seus pares mais qualificados a pensar que são suficientemente qualificados e que aprenderam o suficiente (Osiander e Stephan, 2018[13]). Esta falta de interesse em participar em formações está intimamente ligada às características deste grupo e à sua situação/fundo de vida. A verdadeira questão não é a falta de interesse, mas sim o desânimo por não serem capazes de encontrar um curso/formação adequada para eles, de modo a satisfazerem os seus interesses.

### Importante

Acções que podem ser tomadas a fim de envolver adultos pouco qualificados:

1. Encontrar formas criativas de rechaçar para o potencial aprende;
2. Oferecer aconselhamento e orientação personalizados;
3. Criar oportunidades de aprendizagem interessantes;
4. Reconhecer as competências existentes;
5. Fornecer competências de aprendizagem modulares;
6. Dar às pessoas tempo livre para participarem na aprendizagem;
7. Fornecer apoio financeiro para os custos de formação;



Saberemos rever cada uma destas acções, dando uma breve explicação do que se trata cada uma delas e mostrando algum exemplo prático para ser mais fácil de as implementar.

## 1. Maneiras Criativas

O primeiro método seria o de os alcançar no local de trabalho. O local de trabalho é um dos locais-chave onde os indivíduos identificam as suas necessidades de formação e tentam envolver-se com estas oportunidades. Há a referência de que os sindicatos também podem ser um bom actor para incitar os trabalhadores a melhorar as suas competências. Temos também o exemplo de alguns sindicatos que fornecem o seu próprio programa de formação. Por exemplo, a Unionlearn (UK) apoia os trabalhadores na aquisição de competências e qualificações para melhorar a sua empregabilidade.

Outra forma é proporcionar programas de competências familiares, abordando os adultos no seu papel de pais. Uma forma pode ser alcançar os jardins de infância e ligar a aprendizagem à sua experiência de vida. É verdade que os jardins de infância e as escolas são lugares com os quais os adultos pouco qualificados estão em contacto. Um exemplo para este método é o programa na Áustria, em Viena. Mama lernt Deutsch! - Mamã está a aprender alemão! oferece cursos básicos para mães com baixas qualificações e para peole que não falam alemão.

Aproximações baseadas na comunidade também podem ser uma boa ponte para o grupo-alvo. Os líderes comunitários podem divulgar a informação sobre os programas disponíveis. Esta forma é particularmente importante para aqueles que não têm um acesso tão fácil à digitalização e conectividade à Internet. O exemplo fornecido provém da Argentina. O programa Hacemos Futuro apoia os jovens que abandonam precocemente a escola na obtenção de qualificações de nível primário e secundário.

Finalmente, os métodos de alcance móvel são também exemplos de formas de alcançar e envolver adultos pouco qualificados, que têm ligações muito limitadas aos locais de trabalho ou à comunidade. Em 2017 foi o primeiro ano do projecto "Formtruck" com sede em Bruxelas. Trata-se de um centro de informação móvel sobre oportunidades de formação. O seu objectivo é envolver candidatos a emprego pouco qualificados e jovens sem emprego, educação ou formação em locais onde habitualmente passam tempo, por exemplo, em eventos, parques e praças públicas.

As três principais ideias-chave a ter em mente em relação às práticas existentes são:

- Alcançar adultos nos locais que frequentam, incluindo locais de trabalho, instituições comunitárias e/ou espaços públicos;
- Identificar actores que tenham estabelecido ligações com o grupo-alvo;
- Desenvolver a capacidade destes actores para informar adultos com baixas competências e incentivar os tentadores a aproveitar as oportunidades de aprendizagem;



## 2. Conselho Pessoal

É um desafio navegar numa selva de oportunidades. Há uma gama de opções desde programas para adquirir educação básica formal até cursos de curta duração certificados para adquirir competências específicas. Desta forma, há necessidade de suportar e identificar as suas necessidades e compreender o tipo de formação que procuram. Aconselhamento e orientação com baixas competências é o mais completo sucesso quando é holístico.

Alguns exemplos da sua implementação na prática são:

- Na Áustria, a Bildungsberatung Österreich oferece aconselhamento independente e gratuito para adultos sobre oportunidades de educação e formação. Este projecto é alvo particular para adultos com desvantagens no mercado de trabalho, incluindo os adultos pouco qualificados, adultos mais velhos, etc. As edições passadas do programa mostram que estes grupos não são atingidos se não forem especificamente visados. A orientação pode ser recebida presencialmente, por telefone ou online.
- GOAL (Orientation and Orientation Interventions for Low-Educated Adults) foi realizado entre 2015 e 2018 e foi financiado pelo programa Erasmus+. Foi desenvolvido e alargado aos serviços de orientação educacional para aumentar a sua participação. Os principais pontos retirados do programa foram que não existe uma abordagem de tamanho único. O tipo de orientação prestada deve ser adaptado às necessidades individuais de cada um.

As três principais ideias-chave a ter em mente em relação às práticas existentes são:

- Prestar serviços holísticos de aconselhamento e orientação;
- Estabelecer balcões únicos e estabelecer parcerias com organizações que tenham ligações com adultos pouco qualificados;
- Assegurar que os serviços de orientação são prestados por pessoal qualificado, capaz de responder às necessidades de cada indivíduo;

## 3. Oportunidades Importantes

Os responsáveis pela formação devem ter em mente que os adultos aprendem de uma forma diferente das crianças. Há cursos de formação para adultos que ainda têm lugar na sala de aula. Muitas vezes imitam os estilos de ensino e aprendizagem que conhecemos da escola. As oportunidades de aprendizagem disponíveis nem sempre se equipam com as competências de que necessitam que se enquadrem no mercado de trabalho. Há uma necessidade de inovar a aprendizagem de adultos mais interessante e relevante. Isto significa que é uma aprendizagem prática, orientada para os problemas e estreitamente ligada ao contexto do aprendente. Veja como outros implementam esta prática:

- A Noruega fornece um programa chamado "Skills Plus Work". Empresas privadas e públicas podem candidatar-se a bolsas para a formação dos seus empregados. A formação deve combinar trabalho e competências básicas, com o objectivo de reforçar as motivações dos trabalhadores para aprender. Os principais campos deste programa são leitura, escrita, numeracia e competências digitais. A orientação para a concepção de programas é fornecida sob a forma de perfis de competências básicas relacionadas com o trabalho para diferentes profissões, materiais de aprendizagem e normas nacionais para competências básicas para adultos.





- O eVideoTransfer é um projecto alemão, baseado na aprendizagem baseada na história. Este projecto desenvolve formação específica da indústria, que combina conteúdos de aprendizagem sobre competências básicas e conhecimentos profissionais. O projecto oferece oportunidades de aprendizagem digital para trabalhadores com tempo limitado.

As três principais ideias-chave a ter em mente em relação às práticas existentes são:

- Ter em mente como os adultos aprendem quando concebem oportunidades de aprendizagem - prática, orientada para problemas e intimamente ligada ao trabalho;
- Oferecer oportunidades de aprendizagem combinadas - horários flexíveis;
- Assegurar que o modo de aprendizagem é apropriado para o grupo-alvo, fornecer apoio adicional quando necessário;

#### **4. Reconhecer capacidades**

Muitos adultos com poucas qualificações podem ter pouca alfabetização, mas ao mesmo tempo possuem uma gama de outras competências valiosas. Estas competências são obtidas a partir de anos de experiência de trabalho. Neste sentido, o reconhecimento destas competências pode beneficiar os indivíduos. Para os indivíduos, reconhece o seu esforço de aprendizagem informal, que pode aumentar a motivação e tornar-se um ponto de partida para a aprendizagem futura. Para que estes efeitos positivos se materializem, é importante que os empregadores e a sociedade em geral valorizem os certificados que são obtidos através do reconhecimento de competências e os vejam como equivalentes aos adquiridos através da aprendizagem formal.

A criação de serviços de aconselhamento e orientação que apoiem os indivíduos antes, durante e após os procedimentos de reconhecimento é crucial para assegurar que estes procedimentos sejam eficazes. Ver como outros o estão a fazer na prática:

- Em Portugal, os Centros Qualifica são balcões únicos abrangentes para orientação sobre aprendizagem ao longo da vida. Uma das principais competências é o reconhecimento de competências já adquiridas na experiência de trabalho. Qualquer adulto que procure aconselhamento num dos 303 Centros Qualifica passa por um processo padronizado de quatro etapas: i) informação e inscrição, ii) análise e desenvolvimento de um perfil de competências, iii) discussão e definição de um percurso de educação e formação apropriado, iv) encaminhamento para procedimentos de reconhecimento ou provisão de educação e formação apropriada.

- A França tem também uma longa tradição de reconhecimento e certificação das competências existentes (Validation des acquis de l'expérience - VAE). Os adultos podem obter o reconhecimento de cerca de 1 300 qualificações, demonstrando que possuem as competências relevantes através da experiência de trabalho.

As três principais ideias-chave a ter em mente em relação às práticas existentes são:

- Dar acesso aos procedimentos de reconhecimento;
- Oferecer conselhos e orientação para se prepararem para estes procedimentos e serviços;
- Utilizar os empregadores para aumentar a sensibilização para os procedimentos de reconhecimento;



## 5. Método de ensino modular

Por falta de tempo e motivação, a participação em cursos longos pode ser uma razão para que não haja tantos adultos a participar em oportunidades de formação. Há algumas provas de que os adultos com baixas competências estão menos dispostos a participar em cursos com grande intensidade de tempo. A formação modular é uma solução fácil de começar a implementar. Os adultos podem adaptar-se à sua própria turma e moldar o seu próprio percurso de aprendizagem. Cada módulo tem os seus próprios resultados de aprendizagem distintos, que são certificados como créditos ou qualificações parciais, uma vez completados. Os alunos podem trabalhar para uma qualificação completa ao longo do tempo, adicionando sucessivamente módulos à sua carteira de aprendizagem. As oportunidades de aprendizagem modular têm vindo a aumentar nos últimos anos. O que é claro é que as oportunidades de aprendizagem modular funcionam melhor quando integradas num sistema de aprendizagem de adultos já bem integrado (OCDE, 2003). Veja como outros estão a implementar isto na prática:

- A Suíça é um bom exemplo em termos de formação modular de adultos. Após experiências-piloto e recolha de experiências práticas, o potencial foi demonstrado. Os adultos podem participar em módulos individuais ou combinar diferentes módulos para formar um programa de formação completo.

- A Dinamarca é outro exemplo semelhante, com uma longa tradição de formação modular. Os adultos são capazes de combinar módulos de diferentes tipos de aprendizagem de adultos para obter uma qualificação formal.

As três principais ideias-chave a ter em mente a partir das práticas existentes são:

- Estruturar a aprendizagem de adultos para consistir num número de módulos de aprendizagem autónomos;
- Fornecer aos adultos micro-credenciais para completarem com sucesso módulos individuais e combiná-los para uma qualificação completa;
- Dar a oportunidade de escolher módulos e criar o seu próprio percurso de aprendizagem;

## 6. Tempo Livre

Como sabemos, a maioria dos adultos com baixas competências levam uma vida ocupada, gerindo a sua casa e a sua família. Infelizmente, não se podem dar ao luxo de tirar uma licença sem vencimento para prosseguir a formação. Desta forma, dar a oportunidade de tirar uma licença para fins educativos pode aumentar a sua participação.

As licenças de educação e formação dão aos adultos tempo longe do trabalho para participar na aprendizagem. As licenças de educação e formação são normalmente reguladas por legislação ou acordos colectivos, mas alguns empregadores podem ter os seus próprios acordos bilaterais de licenças. Veja como outros implementam isto na prática:

- Na Áustria, os trabalhadores podem requerer licenças de formação durante 2-12 meses (Bildungskarenz). A licença em si é tipicamente não remunerada, mas aqueles elegíveis para subsídios de desemprego podem receber um subsídio de formação dos serviços públicos de emprego. A formação paga é equivalente ao subsídio de desemprego.



- No Luxemburgo, os trabalhadores independentes e as pessoas com profissões liberais têm acesso a uma licença de formação remunerada de até 80 dias. Durante a licença, os trabalhadores assalariados recebem o seu salário médio, até um limite máximo de quatro vezes o salário mínimo social dos trabalhadores não qualificados.

- Em Belguim, está disponível uma generosa licença de formação remunerada para os trabalhadores assalariados. Os empregados continuam a receber o seu salário durante o período de férias, até um limite de 2 871 euros por mês. Os empregadores podem receber uma compensação do governo regional a 21,30 euros por hora.

As três principais ideias-chave a ter em mente em relação às práticas existentes são:

- Dar aos indivíduos o direito a licenças de educação e formação;
- Compensar os alunos e empregadores durante o período de licença;
- Tomar providências para adultos em relações de trabalho atípicas.

## 7. Suporte financeiro

Os recursos financeiros são um grande desafio para os adultos pouco qualificados participarem em formações. Adultos com baixas qualificações entram e saem frequentemente do desemprego ou têm posições de baixo nível, mal remuneradas, com oportunidades limitadas de desenvolvimento profissional remuneradas pelo empregador. Consequentemente, existe um grande fosso de participação entre adultos com baixos e os que auferem salários médios-altos. Existem incentivos financeiros para encorajar o training em muitos países. Aqui estão alguns exemplos:

- A Estónia oferece um Subsídio de Estudo de Grau a adultos em situação de pobreza e desempregados com competências insuficientes ou ultrapassadas. Os indivíduos podem receber um subsídio mensal quando estudam para uma qualificação profissional, profissional superior ou bacharelato. h. De acordo com dados dos serviços públicos de emprego, entre Janeiro e Setembro de 2018, 381 pessoas receberam mensalmente o subsídio de estudo de licenciatura.

- Na Eslováquia, o REPAS+ é um programa que oferece cursos de reciclagem profissional de acordo com as exigências do mercado de trabalho. Destina-se principalmente ao desenvolvimento de competências transversais, tais como comunicação e informática. Os participantes recebem um subsídio para cobrir a propina do curso e subsídios de viagem. O programa é co-financiado pelo Fundo Social Europeu. Os Serviços Públicos de Emprego administram ambos os programas.

As três principais ideias-chave a ter em conta das práticas existentes são:

- Fornecer incentivos financeiros;
- Considerar todos os custos de formação e tentar cobri-los;
- Criar mecanismos para informar os adultos sobre o apoio financeiro;

## ANÁLISE SWOT

Uma análise SWOT destina-se a ajudá-lo a ter uma visão prática, baseada em factos e em dados, das vantagens e desvantagens de uma empresa/plano, dos seus esforços, ou do seu sector. A



organização deve evitar noções preconcebidas ou regiões cinzentas e concentrar-se em cenários da vida real, a fim de manter a exactidão das análises.

## **LIÇÕES-CHAVE**

- A análise SWOT é um método de planeamento estratégico que oferece ferramentas de avaliação.
- A análise baseada em factos, novos pontos de vista e ideias inovadoras resultam da identificação de pontos fortes, fraquezas, oportunidades e ameaças fundamentais.
- Uma análise SWOT reúne dados de fontes internas (os pontos fortes e fracos da empresa), bem como de factores externos que podem ter uma influência descontrolada nas escolhas (oportunidades e ameaças).
- Quando diferentes grupos ou vozes dentro de uma organização são autorizados a oferecer verdadeiros pontos de dados em vez de mensagens pré-determinadas, a análise SWOT executa no seu melhor.
- Os resultados de uma análise SWOT são frequentemente utilizados para apoiar um único objectivo ou escolha que uma empresa está a fazer.

## **Componentes da análise SWOT**

As quatro categorias seguintes serão incluídas em cada análise SWOT. Embora os componentes e os resultados sob estas categorias sejam diferentes de negócio para negócio, os seguintes componentes são necessários para que uma análise SWOT seja completa:

### **Pontos fortes**

As forças incluem coisas como uma marca forte, uma base de clientes dedicados, um balanço sólido, tecnologia inovadora, etc. que indicam o que uma empresa se distingue e o que a distingue da concorrência. Por exemplo, um fundo de cobertura poderia ter criado um método comercial proprietário que superasse o mercado. O passo seguinte é determinar como explorar os resultados para atrair investidores adicionais.

### **Pontos fracos**

As fraquezas de uma organização impedem-na de operar no seu potencial mais elevado. Uma má marca, um volume de negócios superior à média, elevados níveis de endividamento, uma cadeia de fornecimento insuficiente, ou uma falta de dinheiro são exemplos de áreas em que a empresa tem de melhorar para se manter competitiva.

### **Oportunidades**

As oportunidades são variáveis externas vantajosas que poderiam proporcionar a uma empresa uma vantagem competitiva. Se uma nação baixar as suas tarifas, por exemplo, um fabricante de automóveis pode exportar os seus veículos para um novo mercado, impulsionando as vendas e a quota de mercado.

### **Ameaças**



As ameaças são coisas que podem fazer algo de mau a uma organização. Uma empresa que produz trigo, por exemplo, está em risco devido a uma seca, uma vez que pode arruinar ou diminuir a produção das colheitas. Outros perigos frequentes incluem coisas como custos materiais crescentes, concorrência mais feroz, falta de trabalhadores, e assim por diante.

### Tabela SWOT

Uma table SWOT deve ter a seguinte estrutura.

<p style="text-align: center;"><b>Pontos Fortes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quais são as vantagens?</li> <li>- Quais são os recursos disponíveis?</li> <li>- Quais são os aspectos positivos?</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Pontos Fracos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onde pode ser melhorado?</li> <li>- Que artigos estão a fazer mal?</li> <li>- Em que áreas precisamos de recursos?</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que tecnologias modernas podemos empregar?</li> <li>- Podemos fazer crescer o nosso negócio?</li> <li>- Que outras porções podemos testar?</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Ameaças</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que regulamentos estão a mudar?</li> <li>- O que estão os concorrentes a fazer?</li> <li>- Como é que as tendências dos consumidores estão a mudar?</li> </ul>

Em cada quadrado há espaço para cada um dos componentes e o exercício é para responder a várias questões possíveis em cada secção. Na tabela, há apenas alguns exemplos que podem ser aplicados. Na análise SWOT, é importante definir o objectivo da análise. Neste caso, pode ser útil se reflectirmos sobre as possibilidades do mercado de cuidados domiciliários. Armado com a lista classificada de pontos fortes, fraquezas, oportunidades e ameaças, é tempo de converter a análise SWOT num plano estratégico.

Desta forma, o próximo exercício que sugerimos é reflectir sobre as possibilidades do mercado de cuidados de saúde e conceber um plano estratégico. Abaixo pode encontrar uma mesa vazia e um brainstorming com as suas próprias ideias.



Pontos Fortes	Pontos Fracos
Oportunidades	Ameaças

## Superar estes desafios

Para abordar esta questão há várias campanhas de sensibilização e formas de os motivar a voltar à formação ou à escola. Infelizmente, estas campanhas não são comprovadamente muito bem sucedidas. Por exemplo, uma avaliação das campanhas para a Iniciativa Portuguesa Novas Oportunidades mostrou que, embora tenha sensibilizado a população em geral para a questão da literacia, teve menos sucesso em atingir os próprios com baixas competências.

## Soluções para o envolvimento dos adultos

### Importante

Três ideias-chave da prática existente:

Alcançar activamente os adultos nos locais que eles procuram livremente, incluindo locais de trabalho, instituições comunitárias e locais públicos;

Identificar actores que tenham estabelecido ligações com adultos com baixas competências;

Desenvolver a capacidade destes actores para informar os adultos com baixas competências e encorajá-los a aproveitar oportunidades de aprendizagem;



## Políticas Existentes

Em todos os países da OCDE, este assunto é particularmente preocupante e os decisores políticos estão determinados a encontrar formas de envolver mais adultos com baixas competências na aprendizagem. A curto prazo, a economia sufocou uma grande precipitação da crise pandémica. O mercado de trabalho é susceptível de agravar as oportunidades para este grupo.

Os incentivos para a maioria dos actores investirem na CET para adultos com baixas competências são limitados. Os potenciais retornos deste investimento para os empregadores são baixos, uma vez que, entre outros, têm uma procura de trabalhadores pouco qualificados e o benefício económico da formação de adultos altamente qualificados é significativamente maior. Para os próprios indivíduos, há retornos financeiros limitados a serem obtidos com o aumento das qualificações.

Para encorajar uma maior participação na abordagem de questões de numeracia, as pessoas precisam de ver um claro valor nisto ou uma necessidade de o fazerem. O encorajamento do envolvimento também precisa de se concentrar nas necessidades de cada indivíduo e quebrar algumas barreiras destacadas anteriormente, construindo confiança.

### Importante

Possíveis soluções:

1. Desenvolvimento de iniciativas sobre adultos não-qualificados: Estas iniciativas devem proporcionar acesso gratuito ou a baixo custo a oportunidades de aprendizagem em todo o território, seguindo uma abordagem comum e um quadro de qualidade;
2. Melhorar os incentivos financeiros: para envolver este grupo, uma boa solução seria incluir um incentivo financeiro, seria mais atractivo;
3. Financiamento de actividades de sensibilização para activar o grupo-alvo: envolver o grupo e organizar actividades fora da sua rotina diária também poderia ser um bom incentivo. Ir a comunidades, empresas, etc.;

A seguir daremos alguns exemplos de políticas na prática relacionadas com as soluções já referidas.

### **1. Apoio a iniciativas para a melhoria da qualidade de vida dos adultos**

Na Áustria, temos o exemplo da Iniciativa Austríaca para a Educação de Adultos. Esta iniciativa visa dar acesso a competências básicas para a participação na vida social, cultural e económica na Áustria. A iniciativa tem duas actividades diferentes em que os participantes têm de participar

- Curso básico de 100 a 400 horas

- Curso de educação de segunda oportunidade para obter qualificações secundárias inferiores (Hauptschulabschluss).



A iniciativa já envolveu cerca de 50 000 indivíduos.

## **2. Incentivos financeiros**

Como já foi dito, os incentivos financeiros são uma boa aposta para melhorar o número de participantes na formação de adultos. Há muitos programas que já estão a ser implementados em muitos países. Para além desses programas, há ainda falta de investimento em planos de comunicação/dessiminação. Por vezes estes fundos existem e as pessoas não os conseguem alcançar. Os investigadores sugerem que uma recarga de 300 euros pode alterar significativamente a participação. Há uma necessidade de redesenhar os incentivos financeiros.

## **3. Actividades de divulgação financeira**

Alcançando os grupos no seu local de vida quotidiana como local de trabalho, os centros comunitários provaram ser uma forma positiva de captar a sua atenção. Algumas destas aprovações já estão a ser piloto em muitos países. O contacto com os sindicatos é também positivo e traz motivação para os trabalhadores.

## **O que tem estado em falta?**

Como vimos nesta unidade, já há muitas actividades realizadas na educação de adultos. Há muitos projectos com muitos anos de execução e muitas ideias a serem implementadas ainda. Neste sentido, podemos ver que a educação de adultos é um campo que tem recebido muita atenção dos decisores políticos e dos líderes.

Há ainda algumas lacunas que precisam de ser preenchidas. O envolvimento do grupo-alvo e a escalada de novas oportunidades é um grande passo ainda a dar nos próximos anos.

Falámos sobre as melhorias e os próximos passos a serem dados no método de aprendizagem para adultos. Há novos planos a serem desenvolvidos e novas mudanças que surgem todos os anos, tentando responder às necessidades e aos desafios que surgem.

Como reflexão global, os desenvolvimentos são positivos e podemos ver uma mudança na participação de adultos nestas formações. As melhorias não podem parar e há ainda muitas mudanças que precisam de ser trabalhadas.

A questão aqui é o que está a faltar. Do que vimos na unidade, muitas ofertas de formação são em torno dos mesmos temas. Principalmente competências transversais, comunicação, métodos digitais, entre outros. A diversidade continua a faltar no que as pessoas procuram. Neste curso, estamos a falar da necessidade de cursos geriátricos, infantis. Por vezes as pessoas estão à procura deles e não há tantas oportunidades, e quando as há, estão centralizadas no grande centro urbano.

Neste sentido, os desafios e melhorias que podem ser feitos noutros cursos nos outros campos podem também ser adaptados na área de cuidados domiciliários.

Os principais resultados são a necessidade de conceber os cursos ligados à actividade prática. Além disso, os diferentes e criativos métodos de aprendizagem devem ser incluídos. Ir aos locais e fazer o





trabalho como um curso mais prático é normalmente feito com uma resposta positiva. E, para terminar, certificar-se de que as instruções são qualificadas e fornecer conteúdos de aprendizagem de qualidade.

## Resumo

Nesta unidade de conteúdo, aprendeu o básico da situação dos adultos pouco qualificados e como envolvê-los numa formação com a possibilidade de continuar uma carreira. Nesta unidade, foi possível identificar um adulto pouco qualificado e um adulto pouco qualificado. Para além disso, conseguimos identificar e compreender os principais desafios para este grupo ter acesso aos CET's. Com este entendimento, seleccionámos as acções a realizar pela OCDE para superar estes desafios e para chegar a soluções.

Para resolver as principais preocupações neste problema, fomos capazes de criar um caminho e procurar possíveis soluções futuras. Como exemplo prático, foram mostradas políticas reais. Esta unidade dá uma visão crítica do que tem sido feito neste campo e do que ainda falta. A formação para cuidados domiciliários ainda é rara, desta forma podemos aproveitar a oportunidade para aprender com outros erros e trey para adaptar estas mudanças neste campo.



## 2. 1x1 de Cuidados Domiciliários

### 2.1 Introdução

#### Tema

Alguma vez desenhou um curso para adultos? Já alguma vez teve a oportunidade de ensinar aos outros o que sabe?

Nesta unidade iremos rever todos os conhecimentos básicos que precisa de saber para criar um curso na área dos cuidados domiciliários. Os cuidados domiciliários são uma área intensa e as pessoas que estão prestes a começar a trabalhar neste campo devem saber o que esperar. Passaremos em revista o assunto como as diferentes condições que podemos esperar nos cuidados domiciliários, como devemos tratar as diferentes condições. As principais tarefas que devemos realizar, como nos comportarmos na casa de um paciente, entre outros tópicos.

O principal objectivo desta unidade é que, no final, possamos recolher informação suficiente para construir um guia passo-a-passo para os recém-chegados aos cuidados domiciliários.

Podemos olhar para estas tarefas e responsabilidades e temos de perguntar: como fazer um adulto com poucas qualificações para realizar estas actividades?

### 2.2 Condições gerais dos cuidados domiciliários

Neste primeiro capítulo, vamos analisar o que uma pessoa precisa de ter e desenvolver ao longo da carreira para ser um perfeito trabalhador doméstico, capaz de realizar as tarefas e de responder às necessidades do paciente. Passaremos em revista as exigências pessoais, o que deve fazer, o que deve evitar fazer, as necessidades básicas e as perguntas mais comuns a fazer sobre o assunto.

Temos de ter em mente que as pessoas que solicitam cuidados domiciliários estão também a abrir as suas portas a um estranho. Uma chave importante para um bom prestador de cuidados domiciliários é respeitar o espaço do paciente. O principal benefício dos cuidados domiciliários para os idosos é o de vir directamente para o seu domicílio. Os familiares são encorajados a serem participantes activos no processo para ajudar a estabelecer e cumprir objectivos para a recuperação e a vida do paciente.

A gestão da qualidade é actualmente um elemento chave de qualquer organização, seja no sector privado ou público, tanto no sector privado como no público, envolvendo todos os funcionários da organização, independentemente do seu nível hierárquico. Num cenário de crescente competitividade global, rápida inovação tecnológica, processo e constantes mudanças nos panoramas económico e social, as organizações tendem a procurar a implementação de sistemas de gestão da qualidade, com o objectivo principal de melhorar permanentemente a qualidade do serviço prestado e a sustentabilidade da própria organização. Um sistema de gestão da qualidade cria o quadro certo para a melhoria contínua, a fim de aumentar a probabilidade de alcançar a satisfação dos clientes e partes interessadas.



## Definição

Se tiver a possibilidade de iniciar uma carreira de cuidados domiciliários, irá encontrar uma linguagem nova e desconhecida.

**Cuidados domiciliários:** Os cuidados domiciliários são prestados directamente ao domicílio do paciente. Este tipo de cuidados é prestado por profissionais médicos licenciados, incluindo enfermeiros, terapeutas e auxiliares para efeitos de tratamento ou gestão de uma doença, lesão, ou estado medial.

**Paciente:** pessoa que recebe ou está registada para receber tratamento médico ou qualquer tipo de tratamento.

**Coordenador de cuidados:** assiste no planeamento dos cuidados domiciliários e facilita a comunicação entre as agências de cuidados domiciliários.

**Lar:** instalação residencial que presta cuidados pessoais e médicos a pessoas que não têm capacidade para cuidar de si próprias.

## Qualificações Necessárias

Está com medo de não estar preparado para esta tarefa? Informar-lhe-emos de como pode proporcionar uma formação básica para futuros prestadores de cuidados ao domicílio.

Como dissemos, os trabalhadores domiciliários prestam apoio domiciliário a clientes, incluindo idosos, ou pessoas com deficiências/necessidades especiais. Existem regras sobre como se qualificar para os cuidados domiciliários, especialmente no que diz respeito à formação correcta adquirida. A fim de preencher esta posição, existem algumas qualificações para cuidar, pessoais e profissionais. Para se tornar um trabalhador de cuidados domiciliários é geralmente exigido que complete uma qualificação em apoio individual. Estas qualificações proporcionam uma mistura de teoria e experiência prática de trabalho. As agências de cuidados domiciliários específicas podem ter requisitos adicionais próprios, ou mesmo uma formação obrigatória em que precisa de participar antes de iniciar a posição. É necessário familiarizar-se com os requisitos e certificar-se de os tentar incorporar no curso quando o desinscrever.

Algumas competências importantes para um empregado em cuidados domiciliários são:

- Inteligência emocional: para lidar com algumas situações o trabalhador tem de se certificar de que é emocionalmente estável e capaz;
- Serviços comunitários: ser social e bom com as pessoas é importante para que o paciente se sinta confortável em torno do trabalhador;
- Pensamento conceptual: ser prático é uma característica forte a fim de agir rapidamente em certas emergências;
- Pensamento criativo: ser criativo para encontrar soluções e capacidades de resolução de problemas é realmente importante, especialmente quando se trabalha sozinho;



- Higiénico: para ser capaz de tratar a higiene de outra pessoa o trabalhador tem de saber cuidar de si próprio;

Neste sentido, antes de um novo trabalhador começar com esta tarefa, é necessário garantir se estas competências estão presentes. Isto pode ser feito através de testes psicológicos e de fazer uma formação antes do início do trabalho. Todas as agências de cuidados domiciliários têm de garantir que o trabalhador não deixará os idosos quando surgirem situações difíceis.

Os benefícios adicionais dos cuidados de saúde domiciliários para idosos incluem:

- Recuperação mais rápida e recuperação de doenças ou lesões
- Melhoria da independência (ao longo do tempo)
- Manutenção ou melhoria do estado actual ou nível de função
- Regeneração da auto-suficiência em casa
- Abrandamento do declínio de condições graves
- Melhor gestão dos sintomas

Prós dos cuidados domiciliários:

- Os cuidados são entregues directamente na residência do paciente (quer seja um lar ou uma instalação)
- Os serviços médicos são prestados por profissionais qualificados
- O pessoal de saúde domiciliário segue o plano prescrito pelo médico
- Os pacientes recuperam a independência e a auto-suficiência em casa
- Os cuidados são tipicamente menos dispendiosos do que a hospitalização ou um lar de idosos de longa duração

Condes de cuidados ao domicílio:

- Serviços de cuidados ao domicílio como cozinhar e limpar não podem ser incluídos
- Os pacientes devem cumprir os requisitos "domiciliários" para se qualificarem para o Medicare
- Pode não ser adequado para doentes que necessitem de monitorização 24 horas
- Pode ser caro se não estiver coberto por um seguro ou Medicare
- O número de prestadores de cuidados de saúde domiciliários pode ser limitado, dependendo da localização



De opiniões diferentes, o pessoal de cuidados domiciliários concorda que a carreira e o que estão dispostos a fazer mudou nos últimos anos. Antes disso, era prestar cuidados sociais e contexto social ao doente, à parte os cuidados pessoais. Hoje em dia, é muito mais profissional e requer muito mais formação prévia. Muitas das tarefas que os prestadores de cuidados ao domicílio fazem estão relacionadas com as tarefas de enfermeiros, geriatria, tratamento de feridas, etc. Isto coloca muita pressão na empresa para seleccionar o pessoal certo e investir na formação, o que tem custos enormes.

### 2.3 Condições diferentes nos cuidados domiciliários

Como já dissemos antes, nem todos os doentes precisam do mesmo nível de serviços de cuidados domiciliários. Alguns doentes precisam de ajuda profunda para se deslocarem da sua cama para uma cadeira, outros apenas de alguma assistência na sua rotina diária, com a gestão das pílulas e das refeições. Para a implementação de um serviço de qualidade, existe uma lista de planos que precisam de ser resolvidos com o paciente sobre o seu estado e necessidades. O primeiro passo é a admissão do paciente, passando para o plano individual.

Para identificar esta ajuda há um ponto de partida a que podemos chamar plano individual, onde as necessidades do indivíduo são avaliadas. Neste plano são avaliadas as necessidades do paciente, com isto há uma concepção do plano individual para a situação do paciente.

Desta forma, é possível identificar as áreas:

- que requerem uma resposta/intervenção para remediar, compensar ou manter um determinado aspecto - as suas necessidades;
- que podem beneficiar da intervenção, a fim de desenvolver o cliente ao seu cliente em todo o seu potencial - as suas necessidades

A fim de identificar necessidades e potenciais, o Modelo de Qualidade de Vida para a População Idosa é utilizado como uma matriz de análise. O Modelo de Qualidade de Vida para a População Idosa é utilizado como uma matriz de análise. Desta forma, a abrangência do diagnóstico é garantida, a partir de uma perspectiva holística do indivíduo. Após a avaliação e identificação das necessidades do cliente, é preparado um Plano Individual (PI).

O modelo de Quality of Life for Eldersly está baseado em seis áreas-chave:

1. Competências sensoriais: refere-se ao estado de funcionamento sensorial da pessoa, tendo também em consideração o impacto da perda das competências sensoriais na qualidade de vida;
2. Autonomia: refere-se à independência, à capacidade ou liberdade de viver independentemente e de tomar decisões. Portanto, para além da recolha, análise e interpretação da informação, a fim de conduzir a decisões conscientes, inclui as áreas da mobilidade e do desempenho das actividades da vida quotidiana;
3. Actividades passadas, presentes e futuras: refere-se à satisfação acerca das realizações na vida e das coisas a desejar, este domínio refere-se à integração narrativa do ciclo de vida do indivíduo, com particular ênfase nos papéis e actividades desempenhadas;



4. Participação social: com base na participação em actividades diárias, especialmente na comunidade, este domínio implica presença em contextos experimentais e envolvimento em papéis e actividades da mesma natureza;

Depois disto, com base neste plano, há a necessidade de estabelecer as actividades que o trabalhador domiciliário deve realizar. Estas actividades serão explicadas no próximo subcapítulo - cuidados pessoais.

Comportamento diferente em cada condição

Todos os nossos prestadores de cuidados recebem formação teórica e prática completa para os equipar com os conhecimentos e a compreensão de uma série de diferentes condições de saúde com as quais podem ser obrigados a apoiar.

Muitos dos prestadores de cuidados domiciliários ajudam a viver com condições difíceis de lidar. Pode estar numa fase avançada de demência, ou qualquer outra doença que requeira um certo nível de paciente e empatia. Os trabalhadores têm de compreender e apoiar estas condições. Um prestador de cuidados domiciliários tem o dever de os apoiar, compreendendo a sua rotina e assegurando que colocaram avisos visuais adequados para os ajudar a distinguir a hora do dia e assegurar que se sentem confortáveis e seguros.

Há diferentes níveis de apoio que os nossos prestadores de cuidados domiciliários podem ajudar, começando por fazer recados e levá-lo a consultas, a visitas ao longo do dia e por vezes durante a noite, se ficar ansioso ou precisar de apoio a virar-se na sua cama. Deve haver um apoio extra da agency se o trabalhador começar em tarefas difíceis como nos cuidados paliativos ou em fim de vida. O trabalho desenvolvido com o doente deve incluir todas as partes, uma comunicação fluente é importante para um serviço de qualidade. O idoso deve poder estar em contacto com todos os profissionais envolvidos no seu plano de cuidados e com a família, para garantir que se sinta confortável e seguro em casa nas suas semanas e dias finais.

Há algumas destas competências que são impossíveis de ensinar. É impossível ensinar a compactação e empatia, mas podemos ensinar as pessoas a ser um excepcional profissional de cuidados domiciliários. Para além de passar por rigorosos controlos de antecedentes que incluem um rastreio do Disclosure Barring Service (DBS). Como dissemos anteriormente, todas as carreiras de cuidados domiciliários devem passar por um processo de avaliação abrangente antes de começarem a cuidar dos doentes. Os módulos de formação incluem manuseamento manual, demência, medicação, saúde e segurança, primeiros socorros e salvaguarda.

Alguns profissionais explicam que pode ser cansativo, por vezes, quando os pacientes têm demência. Eles lutam contra o que devem fazer e não se preocupam em ser tratados. Só tomar um simples banho é problemático. Neste sentido, os trabalhadores dizem que devemos colocar no lugar do paciente e pensar como gostaríamos de ser tratados.



## 2.4 Guia passo a passo da rotina de um trabalhador de cuidados domiciliários

O primeiro passo para começar com os cuidados domiciliários é que o paciente compreenda que tem uma condição que torna difícil viver sozinho o seu dia-rotina. A partir daí, o paciente contacta uma agência de cuidados domiciliários ou um trabalhador independente para começar com o serviço de cuidados domiciliários.

Quando os serviços começam, o paciente/paciente e a família e o trabalhador irão resolver em conjunto a frequência da sua ajuda e a gravidade da situação dos idosos. A frequência e o tipo de visitas domiciliárias variará consoante as necessidades do doente. Alguns pacientes requerem cuidados diários, enquanto outros requerem apenas visitas curtas uma ou duas vezes por semana.

Os cuidados domiciliários são concebidos para responder às necessidades do paciente, para o ajudar a recuperar, receber tratamento no conforto da sua própria casa.

Os serviços que um prestador de cuidados domiciliários deve prestar são:

- Cuidados de enfermagem;
- Gestão da medicação;
- Serviços nutricionais;
- Gestão da dor;
- Trabalho social;
- Terapia;
- Trabalho higiénico;
- Situação de emergência;

Os serviços prestados por profissionais de cuidados domiciliários são adaptados às necessidades individuais do paciente. Por exemplo, pode incluir a verificação de sinais vitais, avaliação da dor, monitorização da ingestão de alimentos, administração de medicamentos, ajuda na higiene básica e principalmente garantia de segurança em casa.

Uma enfermeira de saúde domiciliária fornece serviços qualificados em conformidade com o plano de cuidados médicos para um paciente de cuidados de saúde domiciliário. Estes serviços podem incluir o seguinte:

- Tomar os sinais vitais do paciente
- Administrar medicação para a dor
- Conclusão de tratamentos médicos
- Registo de sintomas num diário

Para além destas tarefas simples, uma enfermeira doméstica ajuda a facilitar a comunicação entre o médico do paciente e os prestadores de cuidados de saúde. A continuidade dos cuidados é extremamente importante, e uma enfermeira de saúde domiciliária ajuda a manter as linhas de comunicação abertas, ajudando a ensinar a todas as partes envolvidas como gerir adequadamente a condição do paciente.

Como adultos pouco qualificados, estão abertos a aprender e a trabalhar.

Aqui pode consultar alguns vídeos disponíveis no YouTube sobre as diferentes vidas diárias dos prestadores de cuidados domiciliários:

- <https://youtu.be/4C8KRMjhnB8>



- <https://youtu.be/ITv53lhSwKk>

## 2.5 Resumo

Nesta unidade deverá ser capaz de diferenciar as diferentes tarefas que um prestador de cuidados domiciliários tem pela frente. Na primeira parte, definimos alguns conceitos relacionados com os cuidados domiciliários e seleccionamos os requisitos que um trabalhador domiciliário deve conhecer antes de entrar nesta carreira. A formação para se tornar um trabalhador domiciliário é muito dispendiosa para as agências, para garantir que os seus empregados tenham toda a informação de que necessitam para se sentirem confortáveis para cuidar de alguém que não é capaz de ser independente na sua própria casa.

Elaboramos também os prós e os contras de participar nesta carreira. É importante que os trabalhadores no início tenham uma visão clara do que necessitam para se desenvolverem em si próprios para serem um trabalhador domiciliário capaz.

Toda esta informação é clara e organizada para a compreensão dos campos dos cuidados domiciliários e do que deve ser incluído na formação de um adulto pouco qualificado.

# 3. Competências essenciais para uma formação bem sucedida em cuidados domiciliários

## 1.1 Introdução

### Tema

Alguma vez se perguntou se conseguia fazer um posto de trabalho? Acha que tem o que é necessário para ser um trabalhador domiciliário?

Na unidade anterior tínhamos um conhecimento básico claro das diferentes áreas dos cuidados domiciliários. Nesta unidade, teremos um olhar sobre quais as competências em que se deve trabalhar nos cuidados domiciliários. Há algumas competências que devem ser estabelecidas e o trabalhador deve colocar-se à disposição para se desenvolver. Em primeiro lugar, analisaremos as diferentes condições que podemos encontrar nos cuidados domiciliários e como devemos tratar cada situação. Em seguida, iremos a uma panela para estabelecer prioridades e tendo em mente o pouco tempo de cada visita aos cuidados domiciliários. Guiá-lo-emos em algumas ferramentas de gestão do tempo e squemes para estabelecer prioridades. Estas ferramentas serão importantes para utilizar nas formações para ser um forte ajudante na organização do tempo e das actividades dos trabalhadores.

## 1.2 Guia para cada condição de cuidados domiciliários para adultos

Nos cuidados domiciliários vamos encontrar muitos pacientes com necessidades diferentes e diferentes níveis de cuidados. Os cuidados podem ir desde arrumar a casa para ajudar o paciente a tomar um duche e a ceder na comida. Há alguns pacientes que ainda são capazes de ser mais





independentes do que outros. Cada paciente tem as suas próprias necessidades e o seu próprio plano de customização.

Vamos analisar as condições mais comuns e quais são os requisitos para a sua satisfação.

### **1. Demência**

A demência não é uma doença específica, é um termo utilizado para descrever um conjunto de sintomas. Alguns deles são perda de memória, alterações de personalidade, e raciocínio prejudicado. À medida que os sintomas aumentam, pode afectar muitas das capacidades na vida do paciente, para erformar com segurança as actividades da vida diária. Os prestadores de cuidados podem ajudar o paciente com demência a viver em casa da forma mais independente possível. Algumas das tarefas e responsabilidades de manter o paciente calmo e orientado. O paciente deve sentir-se seguro, tendo alguém que fale com ele e administre o seu comportamento. Ter uma interacção positiva é importante para uma pessoa com demência. Algumas das qualidades que um cuidado domiciliário deve ter nesta condição é a paciência, a capacidade de comunicar e acalmar uma pessoa e, o mais importante, de compreender os sinais.

### **2. Condições crónicas**

As doenças crónicas são definidas genericamente como condições que duram 1 ano ou mais e requerem atenção médica contínua ou limitam as actividades da vida diária. Alguns exemplos de doenças crónicas são doenças cardíacas, cancro, diabetes, etc. Nesta situação, temos de mostrar compaixão e empatia para com a condição do doente. Para cada condição o trabalhador deve fazer a sua própria investigação sobre a condição do doente, mostrar interesse e apoiar a viagem do doente.

### **3. Recuperação após uma estadia hospitalar, doença, ou lesão**

Por vezes, após uma estadia hospitalar, os pacientes precisam de um cuidado extra em casa. Os pacientes que precisam de continuar após uma estadia hospitalar precisam de alguém que cuide deles com competências de enfermagem, serviços terapêuticos e que possa prestar um cuidado contínuo à sua recuperação. Como trabalhadores domiciliários, é preciso mantê-los confortáveis e estar atento a qualquer mudança na sua recuperação. É também importante pesquisar sobre o seu estado e sobre a evolução da sua recuperação. Alguns pacientes após saírem do hospital durante vários meses são diagnosticados com síndrome pós-hospitalar. Esta síndrome traz uma vulnerabilidade extra à pessoa. Para recuperar deste tempo há necessidade de manter as coisas em movimento, tentar que o paciente passe tempo fora da cama, sentado de pé numa cadeira, a ver televisão. É também importante manter uma rotina e ter pequenas tarefas diárias, ter um sentido de realização e desafio. Temos de mostrar disciplina e consciência do estado do paciente à medida que nos aproximamos, uma boa adaptação a qualquer mudança no processo.

### **4. Stroke**

Um AVC é uma condição médica séria com risco de vida que acontece quando o fornecimento de sangue a uma parte do barin é cortado. Os derrames são emergências médicas e o tratamento urgente é essencial. A forma de tratar uma pessoa após um AVC depende do tipo de AVC que a pessoa tem, incluindo qual a parte do cérebro que foi afectada e o que a causou. As pessoas que sobrevivem a um AVC são frequentemente deixadas com problemas a longo prazo. Algumas pessoas



precisam de um longo período de reabilitação antes de poderem voltar a ser independentes. Se a mobilidade foi afectada, os exercícios de aptidão motora são importantes para fazer todos os dias. Os exercícios de reabilitação são essenciais para qualquer recuperação e manter uma mente positiva em torno do paciente. O paciente tem de estar ansioso por ser independente novamente e passar pela recuperação o mais rápido possível. Ser capaz de se animar e comunicar com ele/ela é uma tarefa importante.

## 5. Dificuldades na mobilidade

Os problemas de mobilidade significam que uma pessoa está a ter dificuldade em andar e mover-se como normalmente faria. Isto pode ter um grande impacto na independência de uma pessoa em qualquer idade. Para ajudar os doentes nesta condição, devemos fazer diferentes tarefas como manter a casa organizada e adaptá-la para a sua acessibilidade. Encorajar o paciente a recuperar para evitar mais perdas de mobilidade. Para além disto, é também importante ajudar na rotina do exercício. Normalmente, estas pessoas recomendam exercícios para manter o corpo em movimento. Muita comunicação com a família sobre estes exercícios e entreter o paciente para manter a centelha na vida.

Como vemos, todas estas condições exigem as mesmas competências e características pessoais no trabalhador doméstico. É importante treinar a empatia, a paciência e a força mental para lidar com estas situações e muitas outras que irão aparecer na vida do trabalhador domiciliário. Para formar e encorajar adultos pouco qualificados a iniciar esta carreira, a melhor maneira para além de uma entrada directa no mercado de trabalho, é contactá-los com os pacientes. Uma formação prática é o que lhes dá acesso às tarefas que irão realizar no futuro e dá-lhes a segurança de que estão prontos a aceitar este desafio.

### 1.3 Prioridades e competências a desenvolver nos cuidados domiciliários

Por vezes, nos cuidados domiciliários temos muito que fazer em tão pouco tempo em cada visita. O plano da visita é definido para o grande êxito do processo com o paciente. Pode mudar com o tempo, com o desenvolvimento do paciente.

Saber estabelecer prioridades e organizar o nosso tempo é uma habilidade útil para diferentes tomadas na nossa rotina diária. Em cada trabalho, temos de nos organizar e colaborar com as prioridades estabelecidas. As pessoas lêem frequentemente artigos e métodos para estabelecer prioridades, mas depois não os adaptam à sua vida. Precisamos de saber como clarificar os nossos objectivos, e criar uma lista de prioridades a estabelecer. Há também falta de conhecimentos práticos e de métodos eficientes para criar um plano de acção. Este capítulo não só é útil para quando um trabalhador doméstico está na casa dos pacientes, mas também para criar previamente o plano de cuidados.

**Prioridade:** algo que é mais importante do que outras coisas e que precisa de ser feito ou tratado primeiro;

**Gestão do tempo:** o processo de planeamento e de controlo consciente do tempo gasto em

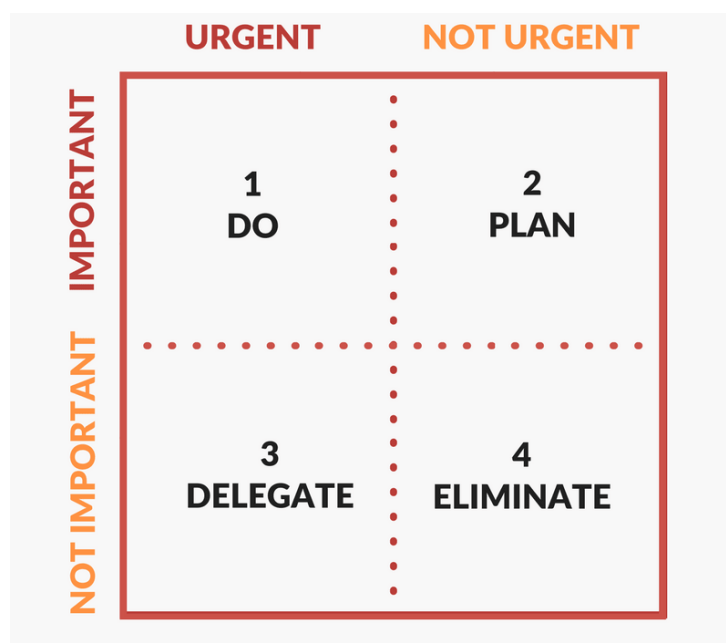


actividades específicas, especialmente para aumentar a eficácia, eficiência e produtividade;

As prioridades podem servir um propósito significativo nas nossas vidas. A definição de prioridades ajuda a manter as coisas organizadas e a poder fazer mais coisas em menos tempo. Isto é essencial numa vida de trabalhador domiciliário. Desde dar comida nas horas certas para acompanhar os medicamentos, tudo tem de ser feito na altura certa.

A chave para a definição das nossas prioridades é descobrir como estabelecer prioridades, em primeiro lugar. Ter prioridades que sejamos mais capazes de cumprir e mantermo-nos fiéis a elas conduzirá a mais sucesso em geral.

Aqui temos um shceme que nos pode ajudar a compreender o que deve estar no topo da lista



**1. Criar uma lista:** compor uma lista de prioridades ajuda a manter as coisas em perspectiva. A lista pode ser a tradicional caneta e papel, mas também pode ser digital, existem várias boas ferramentas disponíveis nos nossos telefones: notas, noção, tarefas, diário de balas, calandra, listas da microsoft. A lista deve mostrar uma rotina e ser consistente. Por vezes também ajuda a ter cores diferentes para cada tópico. Por exemplo, para cada paciente, poderia ter uma cor diferente.

**2. Determinar tarefas desnecessárias sobre tarefas não necessárias:** Distinguir entre tarefas necessárias e desnecessárias pode ser complicado. Temos de considerar o peso de todas as opções. Uma forma fácil de detectar os mais urgentes é compreender os prazos ou ver se, sem uma opção, posso fazer as outras. As tarefas mais urgentes e importantes devem estar no topo da lista, também se pode colorir quanto mais urgente ou colocar uma marca para o destacar.

**3. Não se sobrecarregue:** Mantendo a lista realista até ao momento em que o faz, é também muito importante ter em mente. A lista não deve ser excessivamente longa. Uma lista mais longa pode implicar um processo mais edificante de hierarquização de prioridades. Parte de ser honesto



sobre a lista é considerar tarefas que sabe que pode completar. Pode ser útil colocar faixas de tempo para cada tarefa.

**4. Enfrentar primeiro a tarefa mais difícil:** ao decidir como fazer a lista ou descobrir por onde começar nas prioridades, enfrentar a tarefa mais difícil é sempre a melhor. Normalmente, esta tarefa será algo que leva um longo período de tempo a completar. O início desta tarefa aliviará o resto do dia e dará um impulso extremo de motivação para o resto do dia, um sentimento de realização.

As prioridades são, de alguma forma, todos nós precisamos de lidar na vida quotidiana, no trabalho ou pessoal. Este é um processo e enquanto o tempo passa, tornar-se-á cada vez mais instigante conhecer as tarefas de topo da lista.

Também em relação a este tópico, a gestão do tempo é também muito importante para um trabalhador domiciliário. As visitas têm uma contagem de tempo e muitas coisas para fazer. Saber como dividir as listas em faixas horárias e quanto tempo dedicar em cada tarefa é realmente importante. A gestão do tempo é também um processo e quanto mais repetir as tarefas, menos tempo levará em cada uma delas. Para a primeira visita, tudo é experimental.

Uma boa gestão do tempo permite-lhe trabalhar de forma mais inteligente - não mais difícil - para que possa fazer mais em menos tempo, mesmo quando o tempo é apertado e as pressões são elevadas. Isto requer muita concentração para que o trabalho seja feito. Uma das maiores vantagens da gestão do tempo é que nos permite ser mais eficientes ao estarmos em contorno de como gastamos o nosso tempo.

Desta forma, podemos seleccionar 5 estratégias de gestão do tempo:

1. Ser intencional: manter listas de afazeres a fim de acompanhar o que se deve fazer e não pode falhar;
2. Seja privilegiado: como saudamos antes de classificar as suas tarefas é também uma mudança de vida numa vida de trabalhadores domésticos - coloque as tarefas urgentes no topo da lista;
3. Esteja concentrado: gerir a distração e ser ambicioso no seu tempo de trabalho - mantenha o telefone longe de si;
4. Esteja estruturado: o tempo bloqueia o seu trabalho;
5. Seja autoconsciente: controle o seu tempo;

#### **Quais são os 4 D's da gestão do tempo?**

Os 4D de produtividade são uma estratégia popular para discernir se uma tarefa vale ou não o seu tempo. O objectivo é semelhante à tabela anterior de tarefas importantes/importantes. Implica tomar uma decisão rápida sobre o que deve ser feito agora, quer fazendo-o você mesmo, quer retirando-o da sua lista de afazeres.



Os 4D's são: Do, Defer (Atrasar), Delegar e Apagar. Colocar uma tarefa numa destas categorias ajuda-o a gerir o seu tempo limitado de forma mais eficaz, mantendo-se concentrado nas tarefas urgentes.

Para começar com esta estratégia, olhe para a sua tarefa perdida no início de uma semana ou de um dia e avalie que tarefas podem ser feitas rapidamente, por outra pessoa da sua equipa, quais as que devem ser abandonadas por completo e quais as tarefas essenciais a adiar agora.

Nos cuidados domiciliários, o espaço para delegar a outra pessoa provavelmente não é possível, apenas se trabalhar em equipa e se for um assunto que não é necessário na descrição do seu trabalho.

## The 4 Ds of Time Management

Category	Action	Examples
<b>Do</b>	Work on tasks that only take a few minutes to complete. Quickly accomplishing a series of smaller tasks builds momentum for working on larger projects.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Answering an email</li> <li>• Returning a phone call</li> <li>• Printing a report</li> </ul>
<b>Defer (Delay)</b>	Temporarily pause a task that doesn't need to be handled right away, and schedule when you have the availability.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• New request from a colleague</li> <li>• New project idea</li> </ul>
<b>Delegate</b>	Reassign an essential task to someone else.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weigh tasks that benefit from your specific expertise vs. those tasks that deliver the same outcome regardless of who is doing it</li> </ul>
<b>Delete (Drop)</b>	Remove unnecessary tasks from your schedule and move on.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unproductive meetings</li> <li>• Unnecessary email</li> </ul>

ProductPlan

### Ferramentas de gestão do tempo

Como foi dito anteriormente, a gestão do tempo e ter um plano estabelecido torna as tarefas mais simples de organizar e facilita o trabalhador domiciliário na casa do paciente. Se alguém estiver constantemente a fazer malabarismos entre tarefas e prazos, há uma grande probabilidade de que seja necessária uma ajuda extra.

Neste subcapítulo fornecemos as melhores ferramentas digitais de gestão de tempo que são fáceis e simples de utilizar num smartphone ou num computador.

#### 1. Scoro ou Google Calendário



Scoro e Google Calendar são bastante semelhantes. Funciona como uma agenda digital eficiente para a gestão do tempo, incluindo o seguimento do tempo, relatórios de trabalho. Envia-lhe lembretes de tarefas e Scoro até envia facturas por correio electrónico aos clientes com base nas horas de trabalho;

Ligação: <https://www.scoro.com/time-management-software/>

## 2. ActiveCollab

O ActiveCollab é uma ferramenta mais específica para os temas. Combina a facturação do tempo com a gestão de projectos, tornando mais fácil o acompanhamento de projectos. Apresenta-se para a colaboração de equipas. Por vezes pode ser benéfico quando se sabe onde estão os colegas de trabalho nesse momento ou com quem se está a trabalhar em cada turno. É capaz de criar tarefas para outros trabalhadores e estabelecer prazos. As pessoas também podem comentar nas tarefas e mencionar os colegas.

Link: <https://www.activecollab.com/>

## 3. Harvest

Harvest é um dos instrumentos de tempo e facturação mais conhecidos no mercado. Torna fácil acompanhar o tempo em cada tarefa e facturar os clientes em conformidade. Estas ferramentas também podem ser úteis para as agências de cuidados domiciliários para acompanharem as horas de trabalho dos seus empregados. Gera automaticamente facturas com base no tempo de trabalho. Os empregados podem também partilhar relatórios em tempo real sobre o tempo gasto

Ligação: <https://www.getharvest.com/>

## 4. Trello

Trello é conhecido pelo seu bom visual. Mostra todas as tarefas actuais num painel de bordo em forma de cartão e facilita a gestão de tarefas diárias curtas e rápidas. Tem uma utilização simples e instigante para novos utilizadores.

Ligação: <https://trello.com/>

Estas quatro ferramentas são apenas um pequeno exagero do que o mundo digital nos pode proporcionar ao tornar as nossas tarefas diárias mais simples. É importante sublinhar que hoje em dia, cada vez mais agências de cuidados de saúde utilizam estas ferramentas digitais para acompanhar as tarefas dos funcionários e para manter uma divisão simples dos horários e dos clientes. Isto também requer uma formação extra para utilizar as ferramentas que são escolhidas. É importante que a empregada saiba trabalhar com eles, a fim de ser uma ferramenta facilitadora e não tornar a sua vida mais difícil.

### 1.4 Resumo



Nesta última unidade, fomos às principais condições que podemos encontrar num paciente e às competências mais importantes a desenvolver. Concluímos que existem algumas características que são vitais para que um trabalhador de creche doméstico se adapte com o tempo. Paciente, responsabilidade, empatia são apenas algumas delas. Concordamos que para algumas pessoas é mais fácil desenvolvê-las do que para outras. Mas com o passar do tempo torna-se intrínseco a um trabalhador que está em contacto com pacientes com condições difíceis.

Depois disso, concebemos a formação mais comum que um trabalhador de cuidados domiciliários precisa de ter ou ter em mente. Estas formações são fornecidas pelas agências e são responsáveis por fornecer estes conhecimentos ao novo empregado.

Também nesta unidade, fornecemos diferentes estratégias para nos tornarmos melhores na gestão do tempo e prioritização de tarefas. Esta é uma luta diária na vida de um trabalhador domiciliário. Há muitas tarefas para fazer em pouco tempo. Desta forma, existem diferentes estratégias e ferramentas para facilitar este passo. A necessidade de criar um conjunto de prioridades para as nossas tarefas aumenta a concentração em cada tarefa e a dedicação. Desta forma, não nos perguntamos se nos faltará nada porque temos um plano organizado que cobre tudo o que precisamos de fazer nesse tempo.

**„What is importantt is seldom urgent and what is urgent is seldom important“**

**Dwight D. Eisenhower**

References:

<https://epale.ec.europa.eu/en/blog/adult-numeracy-and-low-skilled-challenge-engagement-and-improving-skills>

<https://www.oecd-ilibrary.org/sites/caaf1553-en/index.html?itemId=/content/component/caaf1553-en>

<https://keystone.health/home-health-care-101>

<https://www.tendercarehh.com/5-things-you-should-know-about-home-health-care/>

<https://www.carepathways.com/articles/4-things-you-should-know-about-home-care.cfm>

<https://www.homeinstead.co.uk/care-advice-support/understanding-home-care/>

[https://www.seg-social.pt/documents/10152/13866/gqrs\\_apoio\\_domiciliario\\_processos-chave/70fb69dd-708c-4318-96be-fdd98513da3f](https://www.seg-social.pt/documents/10152/13866/gqrs_apoio_domiciliario_processos-chave/70fb69dd-708c-4318-96be-fdd98513da3f)

<https://www.productplan.com/glossary/4-ds-of-time-management/>

<https://www.investopedia.com/terms/s/swot.asp#toc-swot-table>



## Modulo 4 – Questionário

### Que afirmações são verdadeiras, quais são falsas?

	Verdadeiro	Falso
Cuidados ao domicílio é quem contrata alguém para tomar conta da sua casa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para cuidar de alguém não preciso de ter qualquer formação prévia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existem diferentes tipos de cuidados para adultos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Como adulto pouco qualificado, é mais fácil começar como auto-empregador.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
É importante ter uma boa equipa de trabalho por detrás da primeira experiência como trabalhador domiciliário.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O sector dos cuidados ao domicílio tem tendência a desaparecer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Como trabalhador domiciliário não preciso de limpar a ampulheta do paciente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paciente, coragem e responsabilidade são três características importantes a ter neste trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A formação em cuidados geriátricos é essencial para cuidar de alguém.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfermagem é uma formação forte necessária para os cuidados domiciliários.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nos cuidados domiciliários só tenho de cuidar de idosos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Posso trabalhar como auto-empregador em cuidados domiciliários.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenho de estabelecer prioridades para organizar as tarefas a realizar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpar a loiça e a casa de banho podem ser tarefas incluídas no meu trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A flexibilidade e a capacidade de adaptação são essenciais neste domínio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A família pode telefonar-lhe sempre que quiser, e você tem a responsabilidade de responder.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





---

A comunicação com a família do doente é uma tarefa importante.

---

Há diferentes tarefas que devem ser realizadas. Manter um registo do comportamento do paciente é uma delas.

---

Como trabalhador domiciliário, enfrentará diferentes tarefas todos os dias.

---

Os prestadores de cuidados ao domicílio têm de ser capazes de dar prioridade à sua saúde mental para cuidar de uma terceira pessoa.

---



## Modulo 5 - Desenvolver competências para o freelancing - Unidade

<b>3.5 Successfully into self-employment</b>	
<b>Conteúdo principais</b>	<p>Neste módulo, os alunos aprenderão as noções básicas de auto-emprego e de iniciar um negócio em geral, bem como as noções básicas de auto-emprego nos cuidados domiciliários. Além disso, são ensinados conhecimentos básicos e dicas e truques nas áreas de contabilidade, contabilidade de custos, marketing e competências organizacionais.</p>
<b>Uma breve descrição dos objetivos a alcançar</b>	<p>Neste módulo, os alunos aprenderão o seguinte:</p> <p>Unidade 1</p> <p>Pode explicar o termo empreendedorismo.</p> <p>Sabe o que uma pessoa deve trazer para iniciar um negócio.</p> <p>Conhece alguns dos requisitos legais básicos para a constituição e onde se dirigir para obter informações sobre os requisitos que se aplicam a si.</p> <p>Conhece os prós e os contras de ser empresário.</p> <p>Sabe quais os seguros, impostos e contribuições que podem ser devidos aos empreendedores independentes.</p> <p>Sabe o que é um plano de negócios e porque deve ser escrito.</p> <p>Conhece os componentes de um plano de negócios.</p> <p>Unidade 2</p> <p>Conhece os requisitos pessoais para ser um prestador de cuidados ao domicílio por conta própria.</p> <p>Conhece as qualificações profissionais necessárias, para além das qualificações relacionadas com a enfermagem, para ser trabalhador independente.</p> <p>Conhece os passos que são dados no caminho para a independência.</p> <p>Unidade 3</p> <p>Conhece o objectivo principal da contabilidade.</p>



	<p>Pode explicar uma simples declaração de rendimentos e despesas usando um exemplo.</p> <p>Conhece as tarefas da contabilidade de custos.</p> <p>Pode definir o termo "custo".</p> <p>Conhece os diferentes tipos de custos.</p> <p>Pode definir o marketing e explicar o objectivo principal do marketing.</p> <p>Pode definir o termo marketing mix e nomear os 4P's.</p> <p>Pode definir os termos produto e política de sortimento utilizando um exemplo.</p> <p>Sabem quais os factores a incluir no cálculo do preço.</p> <p>Podem definir os termos distribuição e política de distribuição.</p> <p>Podem definir o termo política de comunicação.</p> <p>Pode enumerar as medidas da política de comunicação.</p> <p>Poderão explicar as fases da conversa de vendas utilizando um exemplo.</p> <p>Sabem o que é a gestão do tempo e conhecem os princípios básicos da gestão do tempo orientada para os objectivos.</p> <p>Conhecem duas ferramentas de gestão do tempo, a análise ABC, e o princípio Eisenhower.</p> <p>Conhecem as bases da programação e o que são datas fixas ou flexíveis.</p> <p>Conhece as ferramentas de agendamento eficiente</p> <p>Pode explicar o termo documentos.</p> <p>Conhecer os tipos de arquivo e as opções de manutenção de registos.</p>
	<b>Unidade 1</b>
Tópico	O pequeno 1x1 de iniciar um negócio e o auto-emprego
Objeto	Após a conclusão da unidade, os participantes terão construído conhecimentos básicos do auto-emprego profissional, conhecerão as vantagens e desvantagens do auto-emprego, conhecerão as responsabilidades do empreendedorismo e conhecerão os componentes de um plano de negócios.
As actividades principais - processo de fluxo do	<p><b><u>1. Conclusão da unidade de conteúdo:</u></b></p> <p>Os alunos podem ler a unidade de conteúdo por si próprios. Num ambiente</p>



<p>programa, as suas fases, descrição das actividades, tarefas;</p>	<p>supervisionado, o conteúdo pode ser apresentado previamente por um conferencista utilizando uma apresentação.</p> <p><b><u>2. Prática de perguntas:</u></b></p> <p>Após completar a unidade, os alunos podem responder às perguntas práticas.</p>
<p><b>Unidade 2</b></p>	
<p>Tópico</p>	<p>Freelancing no domínio dos cuidados domiciliários</p>
<p>Objetivo</p>	<p>Após a conclusão da unidade, os alunos saberão sobre as especificidades de se tornarem trabalhadores independentes no campo dos cuidados domiciliários e estarão cientes das etapas envolvidas para se tornarem trabalhadores independentes.</p>
<p>As actividades principais - processo de fluxo do programa, as suas fases, descrição das actividades, tarefas</p>	<p><b><u>1. Conclusão da unidade de conteúdo:</u></b></p> <p>Os alunos podem ler a unidade de conteúdo por si próprios. Num ambiente supervisionado, o conteúdo pode ser apresentado previamente por um conferencista utilizando uma apresentação.</p> <p><b><u>2. Prática de perguntas:</u></b></p> <p>Após completar a unidade, os alunos podem responder às perguntas práticas.</p>
<p><b>Unidade 3</b></p>	
<p>Tópico</p>	<p>Competências essenciais para um freelancing bem sucedido</p>
<p>Objetivos</p>	<p>Após a conclusão da unidade, os alunos conhecerão os princípios básicos da simples contabilidade de receitas e despesas, contabilidade de custos, e marketing. Os alunos também conhecerão a gestão eficiente do tempo, a programação, e a gestão e arquivo de documentos bem organizados.</p>
<p>As actividades principais - processo de fluxo do programa, as suas fases, descrição das actividades, tarefas;</p>	<p><b><u>1. Conclusão da unidade de conteúdo:</u></b></p> <p>Os alunos podem ler a unidade de conteúdo por si próprios. Num ambiente supervisionado, o conteúdo pode ser apresentado previamente por um conferencista.</p> <p><b><u>2. Prática de perguntas:</u></b></p> <p>Após completar a unidade, os alunos podem responder às perguntas práticas.</p>



Duração do módulo	6 horas
Learner requirements	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CONHECIMENTO - Conhecimentos básicos da vida quotidiana.</li> <li>2. HABILIDADES - A capacidade de aprender e ler com compreensão.</li> <li>3. COMPETÊNCIAS SOCIAIS - Dar e receber feedback, assim como demonstrar a prontidão para acumular experiência prática.</li> <li>4. PREDISPOSIÇÕES - empatia, paciência, capacidade de comunicação, adaptabilidade, respeito pelas pessoas, cuidado com a saúde e aparência dos pacientes, falta de preconceitos, resiliência mental, proeza física.</li> </ol>
Resultados de aprendizagem a serem alcançados após a conclusão	Após a conclusão do módulo, os alunos deverão ter atingido todos os objectivos de aprendizagem e ser capazes de responder às perguntas do questionário.
Recursos necessários	<p>Auto-aprendizagem:</p> <p>computador/laptop/tabela</p> <p>Opcional - impressora, se for necessária uma versão impressa</p> <p>Aprendizagem em sala de aula:</p> <p>Computador/laptop</p> <p>Projector</p>
Metodologias de aprendizagem utilizadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lições</li> <li>- Questionário</li> </ul>
Métodos de avaliação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pré-Teste</li> <li>- Pós-Teste</li> </ul>
Referências	<p><b>Literatura:</b></p> <p>Maturawissen Rechnungswesen, Haberl; Mayr; Bauer; Veidl; Nitschinger; Pack; Hölzel Verlag</p> <p>Maturawissen Betriebswirtschaft, Nitschinger Hannes, Hölzel Verlag</p>



Praxisblicke – Betriebswirtschaft I-V, Najand-Ellmer; Austerhuber; Dauterive; Hasiweder; Jarosch-Frötscher; Krumhuber; Maier; Neuböck; Plienegger; Rammer; Schaur; Schlager-Hahn; Schörghuber; Springsits; Strunz-Maireder; u.a., Trauner Verlag

Praxisblicke - Betriebswirtschaft, Wirtschaftliches Rechnen, Rechnungswesen 1-3, Ackerlauer; Amon; Austerhuber; Berlinger; Hasiweder; Krumhuber; Maier; Najand-Ellmer; Neuböck; Rammer; Schaur; Schlager-Hahn; Schörghuber; Strunz-Maireder; Springsits, Trauner Verlag

Organisation und Management, Pecher; Streif; Tyszak; Vierlinger; Winkler; Trauner Verlag

Büroprozesse; Pecher; Streif; Tyszak; Verlinger; Winkler, Trauner Verlag

Netzwerk kompakt - Organisation und Management, Schlosser; Tonninger; Kaiser-Mühlecker, hpt Verlag

Netzwerk – Angewandte Wirtschaftslehre, Büroprozesse und Betriebswirtschaftliches Projektpraktikum für Bürokaufleute, Hacker; Kahn; Reisinger; Simböck; Unterholzer; Unterholzer-Kiedl, Band 1 & 2, hpt Verlag

Buchführung aktuell Büro- und Industriekaufleute, Pertl; Kugler; Schlosser, Band 1 & 2, htp Verlag

Das Büro heute - Wirtschaftskunde mit Schriftverkehr, Eisl, Hacker, Kahn, Kusché, Band 2, htp Verlag

Der Handel aktuell – Rechnungswesen, Bartz, Kramer, Pertl, Tonninger, htp Verlag

Kostenrechnung, Olfert, kiehler Verlag

**Links:**

<https://www.gruenderservice.at/>

<https://eportugal.gov.pt/en/inicio/espaco-empresa/guia-a-a-z>

<https://www.biznes.gov.pl/en/firma/doing-business-in-poland>

<https://www.companyformationturkey.com/>

[https://stmk.arbeiterkammer.at/service/broschuerenundratgeber/gesundheitsundpflege/Beruf\\_Pflege.html](https://stmk.arbeiterkammer.at/service/broschuerenundratgeber/gesundheitsundpflege/Beruf_Pflege.html)

[https://www.bic.at/berufsinformation.php?beruf=pflegeassistentin&brfid=968&tab=7#:~:text=Der%20Beruf%20Pflegeassistent\\*in%20wird,freie%20Gewerbe%20%22Personenbetreuung%22%20m%C3%B6glich.](https://www.bic.at/berufsinformation.php?beruf=pflegeassistentin&brfid=968&tab=7#:~:text=Der%20Beruf%20Pflegeassistent*in%20wird,freie%20Gewerbe%20%22Personenbetreuung%22%20m%C3%B6glich.)

<https://www.bic.at/berufsinformation.php?beruf=pflegeassistentin&brfid=96>



8&tab=7

<https://www.bic.at/berufsinformation.php?beruf=heimhelferin&brfid=691&tab=7>

[https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Leitfaden\\_Personenbetreuer.html?\\_gl=1\\*165nplo\\*\\_ga\\*MTI3NjM1NjlyNy4xNjIwOTg1NTYz\\*\\_ga\\_4YHGVSNS4\\*MTYyMDk4NTU2Mi4xLjEuMTYyMDk4NTY0My41OQ..&\\_ga=2.91836569.2097043667.1620985563-1276356227.1620985563](https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Leitfaden_Personenbetreuer.html?_gl=1*165nplo*_ga*MTI3NjM1NjlyNy4xNjIwOTg1NTYz*_ga_4YHGVSNS4*MTYyMDk4NTU2Mi4xLjEuMTYyMDk4NTY0My41OQ..&_ga=2.91836569.2097043667.1620985563-1276356227.1620985563)

<https://www.oegkv.at/bundesarbeitsgemeinschaften/freiberufliche-pflege/erste-schritte/>

<https://karrierebibel.de/selbststandig/>

[https://www.gruenderservice.at/site/gruenderservice/publikationen/Leitfaden\\_fuer\\_Gruenderinnen\\_und\\_Gruender.html](https://www.gruenderservice.at/site/gruenderservice/publikationen/Leitfaden_fuer_Gruenderinnen_und_Gruender.html)

<https://www.theselected.com/7-steps-to-becoming-self-employed/>



# Modulo 5 - Desenvolver competências para o freelancing– Descrição

## Intrdução

### i. O pequeno 1x1 de iniciar um negócio e o auto-emprego

#### Tema

#### 1.1 Introdução

Já alguma vez teve a sensação de que um determinado produto está simplesmente em falta no mercado? Ou já se perguntou por que razão um determinado serviço não é oferecido na sua área?

A maioria das pessoas já teve uma excelente ideia de negócio numa altura ou noutra! Há um potencial empresário em cada um de nós. O caminho desde uma ideia até um conceito e implementação viável no seu próprio negócio é longo e rochoso.

Se a ideia de negócio é interessante e viável, várias coisas, tais como o quadro legal, precisam de ser esclarecidas e os cálculos iniciais devem mostrar se a realização da criação do negócio é financeiramente viável ou se será possível viver do auto-emprego.

Nesta unidade de conteúdo, aprender-se-á o básico do auto-emprego e também se aprenderão as vantagens e desvantagens do empreendedorismo em comparação com o facto de se estar empregado.

#### 1.2 O básico do Freelancing

Independentemente do campo em que alguém queira trabalhar por conta própria, a criação de uma empresa precisa de estar bem preparada. Só então as personalidades empreendedoras têm hipóteses de sucesso.

Na prática, pode ter ouvido o termo "empresário" em relação à criação de empresas e ao trabalho por conta própria. Provavelmente está a perguntar-se o que é que isto significa atualmente?

#### Definição

Empreendedorismo na realidade não significa nada mais do que gestão de empresas, o empresário é uma pessoa de negócios. O que é muito mais importante é o que na prática se entende por este termo.

Empreendedorismo descreve um espírito empresarial.





Ao empresário são atribuídas qualidades como a necessidade de realização, espírito inovador, talento organizacional e vontade de assumir riscos.

Mas de que precisa para se tornar um trabalhador independente com sucesso? De que precisa um empresário e que requisitos pessoais devem ser satisfeitos?

Bem - vamos tentar responder a estas questões.

## Requisitos pessoais

Começamos com as exigências pessoais. Para começar com sucesso, são necessários três ingredientes básicos - semelhantes a uma receita culinária:

1. Uma boa ideia
2. Qualificações profissionais e pessoais
3. Intenção fundadora

Estes 3 pontos são a chave para o sucesso.

Uma ideia de negócio brilhante é geralmente o ponto de partida para a fundação de uma empresa. No entanto, raramente é uma novidade mundial absoluta com a qual um fundador arranca. Em muitos casos, a ideia é melhorar modelos de negócio experimentados e testados, pegar em tarefas subcontratadas, assumir uma empresa existente, ou simplesmente oferecer um serviço num local onde não estava anteriormente disponível. É difícil prever se a ideia será bem sucedida. Contudo, é necessário um grande empenho pessoal e muitas vezes também financeiro para um arranque. Por conseguinte, a ideia de negócio deve ser bem pensada. As indicações que se seguem ajudarão:

- Benefícios para o cliente: A clientela tem os benefícios de comprar o seu produto ou serviço. Por exemplo, algo é mais rápido, mais fácil, menos dispendioso, ou mais fiável.
- USP: O serviço ou produto destaca-se claramente da concorrência. A isto chama-se uma "proposta de venda única" (USP). A clientela deve, portanto, ser capaz de reconhecer a vantagem da sua ideia.
- Clareza: A ideia de negócio deve ser clara e bem pensada. É normalmente melhor concentrar-se nalgumas coisas e depois construir do que perseguir demasiadas boas ideias e perder-se nos detalhes.
- Rentabilidade: Muito importante - o auto-emprego deve ser capaz de financiar um modo de vida. Portanto, a questão é se existe clientela suficiente para o produto ou serviço e se esta clientela está disposta a pagar um preço razoável.
- Viabilidade: A melhor ideia é apenas fumo e espelhos, desde que não possa ser concretizada. Um grande conceito para um restaurante de eventos sem o local certo é tão inútil como um plano para uma oficina de reparação automóvel sem capital de arranque. Por conseguinte, a viabilidade deve ser verificada e, se necessário, devem ser encontrados parceiros apropriados, tais como bancos, outras empresas ou investidores.

A qualificação profissional e pessoal também deve ser dada. No processo, o empresário deve lidar com os seguintes aspectos:

- Experiência: A perícia está disponível? Já se aprendeu uma profissão nesta área ou tem prática suficiente? Conhece a indústria e tem pelo menos um conhecimento comercial básico? As ligações aos requisitos legais são também aqui particularmente importantes e não devem ser negligenciadas em circunstância alguma.
- Personalidade: Uma personalidade empresarial tem um certo perfil, tal como a vontade de assumir riscos e de se aplicar, a capacidade de motivar, a capacidade de estabelecer contactos e gostar de



pensar e criar de forma independente. As pessoas que apreciam uma rotina diária regular e gostam de cumprir tarefas definidas com precisão são mais adequadas para uma relação laboral.

- Ambiente: Este ponto não deve ser subestimado - o apoio do ambiente pessoal é muito importante, especialmente nos primeiros tempos. Por conseguinte, pergunte-se se a família e os amigos apoiam a decisão de arrancar e se o timing do arranque é adequado para o planeamento da vida pessoal..

## Legal requirements

Mas não só os requisitos pessoais são importantes. Existem também requisitos legais para a criação de uma empresa ou para o auto-emprego. Estes requisitos legais diferem claramente de país para país e estão por vezes sujeitos a alterações constantes. A actividade desejada, a indústria e a forma jurídica desejada da empresa recém-criada também exigem requisitos legais diferentes.

### Importante

Não importa em que país ou em que indústria alguém gostaria de se tornar independente, é sempre aconselhável contactar a Câmara de Comércio e esclarecer se se preenche realmente todos os requisitos para a criação de uma empresa.

Nestes centros de informação, os fundadores também recebem numerosas dicas e informações para os ajudar a encontrar o seu caminho através da selva de arranque.

Aqui enumeramos apenas alguns dos possíveis requisitos que devem ser satisfeitos em vários países para iniciar um negócio e tornar-se independente:

- Capacidade de agir: Em muitos países, a capacidade de agir anda de mãos dadas com a idade. As pessoas que atingiram a maioridade são geralmente consideradas como tendo a capacidade de agir. Se as pessoas estiverem sujeitas a um tutor, não podem agir independentemente sem assistência adicional.

- Cidadania: Muitos países exigem a cidadania do seu próprio país, ou de outro país específico, tal como um país da UE ou um Estado parte do EEE. Uma autorização de residência válida pode também ser suficiente.

- Residência no país ou num país onde a notificação e a aplicação de sanções administrativas são asseguradas. Este ponto é sobre a segurança jurídica. Se um empresário não estiver disponível, nenhum negócio pode ser conduzido.

- Não há razões para exclusão: Se, por exemplo, houver condenações judiciais penais, infracções financeiras com multa elevada, falência rejeitada ou retirada de licenças comerciais já ocorridas, pode ser excluída a criação de uma empresa.



- Certificados de competência: Para algumas indústrias e campos de actividade, são exigidos certificados de competência para mostrar que o fundador também possui as qualificações profissionais necessárias para o trabalho por conta própria.

- Dependendo da área em que uma actividade independente deve ser exercida, também pode ser necessário obter uma licença de comércio para poder efectivamente exercer a actividade.

- Seguros: O auto-emprego em certas indústrias e campos requer frequentemente seguros, tais como seguros de responsabilidade civil.

Como já foi mencionado, esta lista não é exaustiva e é essencial lidar intensivamente com os requisitos legais antes de iniciar um negócio. Os fundadores podem obter ajuda quer da câmara de comércio responsável quer de instituições especiais que apoiam os fundadores no seu caminho para o auto-emprego.

Os seguintes websites ajudarão na orientação inicial:

Aústria	<a href="https://www.gruenderservice.at/">https://www.gruenderservice.at/</a>
Portugal	<a href="https://eportugal.gov.pt/en/inicio/espaco-empresa/guia-a-a-z">https://eportugal.gov.pt/en/inicio/espaco-empresa/guia-a-a-z</a>
Polónia	<a href="https://www.biznes.gov.pl/en/firma/doing-business-in-poland">https://www.biznes.gov.pl/en/firma/doing-business-in-poland</a>
Túrqia	<a href="https://www.kosgeb.gov.tr/">https://www.kosgeb.gov.tr/</a>

### 1.3 Vantagens e desvantagens do empreendedorismo

Uma vontade clara de criar um negócio é um pré-requisito para começar. Mas os futuros empresários devem também estar conscientes do significado real de um passo para o auto-emprego. Ser trabalhador independente tem vantagens e desvantagens - uma boa decisão requer um exame das mesmas.

#### Vantagens do freelancing

As vantagens do auto-emprego incluem:

- As ideias podem ser realizadas
- As horas de trabalho podem ser escolhidas por si
- O ambiente de trabalho pode ser escolhido por si
- em caso de sucesso e bons ganhos, isto permanece com o próprio empresário



## Desvantagens de Freelancing

As desvantagens, por outro lado, são:

- Incerteza
- Elevadas despesas de tempo para coisas administrativas e organizacionais
- Passivo com bens privados
- o peso de muita responsabilidade

### 1.4. Os deveres do empreendedorismo - seguros, contribuições, impostos e direitos

Depois de iniciarem o seu próprio negócio, os empresários independentes têm uma série de coisas a considerar a que não se prestaria realmente atenção no caso de um emprego normal. Quatro coisas cuja importância e impacto no sucesso da empresa são frequentemente subestimadas, uma vez que têm um impacto financeiro considerável, são os seguros, várias contribuições, impostos e vários direitos que se tem de pagar como empresário independente.

Também aqui existem diferenças em função do país em que a empresa é fundada.

#### - Seguros

Quer seja seguro de saúde, seguro de reforma, seguro de acidentes ou seguro de responsabilidade civil - se não estiver empregado por uma empresa, mas for trabalhador por conta própria como empresário, tem de se ocupar dos vários seguros de que necessita pessoalmente ou para a sua empresa. Muitos seguros são obrigatórios por lei e devem, portanto, ser tidos em conta no planeamento financeiro.

#### - Contribuições e deveres

Em muitos países, as contribuições devem também ser pagas a várias instituições, tais como a Câmara de Comércio ou a Câmara de Indústria e Comércio. Se a adesão a uma câmara é uma obrigação, os custos para tal devem ser definitivamente tidos em conta no plano financeiro.

#### - Impostos

Os empresários têm de lidar com muitos impostos diferentes no decurso do dia-a-dia dos negócios. Para além do imposto sobre vendas e do imposto pago a montante, que são devidos na compra e venda de produtos e serviços, os empresários independentes também têm de pagar imposto sobre o rendimento ou imposto sobre o rendimento das sociedades, dependendo do tipo de negócio.

### Importante

Não é raro que os empresários falhem por não terem incluído suficientemente os custos dos seguros, contribuições ou impostos nos preços dos serviços ou produtos, ou por não os terem tido em conta de todo no plano financeiro. Para não ter quaisquer surpresas nesta área, vale a pena contactar um gabinete de consultoria, a câmara de comércio ou indústria, ou um consultor fiscal.



## 1.5 O Plano de Negócios - A base para um lançamento bem sucedido

Quase todos os fundadores e fundadoras ou pessoas que uma vez brincaram com a ideia de auto-emprego conhecem a seguinte situação:

Muitas boas ideias acumulam-se. Algumas coisas são pensadas mais longe, outras são descartadas. Depois, de repente, tem-se a ideia por excelência e convence-se dela - tem a certeza de que não a esquecerá!

Algum tempo depois, poderá ser-lhe perguntado sobre ela ou querer terminar a ideia e depois aconteceu ... como é que se imaginava exactamente?

Não se consegue lembrar muito bem de alguns detalhes e, no máximo, quando uma conversa com potenciais clientes ou investidores está prestes a começar, pode tornar-se embaraçosa.

Ter em mente todo um conceito de negócio e ser capaz de o chamar a qualquer momento é quase impossível. Em primeiro lugar, porque é muito extenso e, em segundo lugar, porque muda muito frequentemente, especialmente na fase inicial! Escrever um plano de negócios ajuda a lidar com todos os pontos relevantes em detalhe e é altamente recomendável para cada arranque de negócio!

### Definição

Um plano de negócios é um conceito de negócio escrito.

Nele é descrita uma ideia de negócio e são apresentadas todas as medidas que servem para realizar esta ideia.

Um plano de negócios é especialmente importante quando se inicia um negócio.

No entanto, também serve às empresas existentes para continuarem a desenvolver-se e para analisar como os planos poderiam ser realizados até agora.

Um plano de negócios é, portanto, utilizado para registar as ideias e desenvolvê-las ainda mais.

O conceito de negócio também ajuda a lidar precisamente com todos os pontos relevantes. Na forma escrita, os empresários não podem facilmente ultrapassar os pontos difíceis. Uma discussão sobre os pontos fortes e fracos da empresa é virtualmente forçada.

Então, para quem é importante o plano de negócios?

Um plano de negócios não é apenas importante para o próprio empresário, mas é também importante para uma série de outras pessoas que se encontram no caminho do auto-emprego. Assim, pode afirmar-se que um plano de negócios é importante para os seguintes grupos de pessoas e instituições:

- Antes de mais, para o próprio empresário.



- Os bancos exigem sempre um plano de negócios para empréstimos comerciais. Quanto melhor for o plano, mais fácil é a obtenção de um empréstimo.

- As instituições financiadoras também querem ver um plano de negócios para subsídios.

- Os potenciais investidores também são mais propensos a concordar com um investimento se o plano de negócios for coerente.

Mas será que os fundadores devem realmente partilhar todas as ideias e informações com pessoas externas à empresa?

Claro que não. Os planos de negócios são normalmente "adaptados" em conformidade para diferentes destinatários. Num plano para uma reunião bancária, por exemplo, o foco é mais no cálculo.

Esta abordagem é bastante comum e também legítima - desde que se mantenha, em geral, fiel à verdade.

O que é que consta exactamente de um plano de negócios?

Não há requisitos formais precisos para tal. Um plano de negócios pode ser tão individual como o próprio fundador. No entanto, alguns pontos devem ser incluídos em qualquer caso:

- Resumo executivo

Contém uma breve visão geral da empresa e dos seus objectivos. O interesse dos leitores do plano de negócios deve ser despertado. Para muitas pessoas, esta breve introdução é a parte mais difícil do plano de negócios - e é muitas vezes escrita no final.

- Produto ou serviço

O núcleo da empresa - ou seja, o produto ou serviço - é descrito. Os pontos fortes e fracos da oferta são trabalhados em pormenor. É particularmente importante analisar os benefícios para o cliente e a proposta de venda única. Porque devem os consumidores comprar este produto ou serviço em particular?

- Organização da empresa

Quem pertence à equipa, que experiência e conhecimentos têm estas pessoas e quem é responsável por quê? Este ponto é sobre a forma jurídica, propriedade, distribuição de tarefas dentro da organização e localização.

- Metas

Onde deve estar a empresa ou o empresário dentro de alguns anos e como pode este objectivo ser alcançado? Esta secção do plano de negócios inclui tanto objectivos realizáveis a curto prazo como visões a longo prazo. Uma comparação deste objectivo com a realidade daqui a alguns anos é então particularmente interessante.

- Marketing e vendas



Este ponto do plano de negócios é normalmente extenso. Inclui uma descrição detalhada dos produtos e serviços oferecidos, preços, medidas de marketing e canais de distribuição. Muitas vezes há falta de dinheiro para medidas publicitárias dispendiosas na primeira fase da fundação. Aqui, os fundadores têm de compensar a falta de capital com criatividade.

- Calendário

Que passos estão planeados e quando? Existem eventos de particular importância (os chamados milestones)? Um calendário realista é também importante para o planeamento financeiro.

- Planeamento financeiro

Este ponto trata das necessidades de capital, do financiamento, dos custos de funcionamento da empresa e, acima de tudo, do volume de negócios previsto. Aqui em particular, as coisas podem por vezes desenvolver-se de forma diferente do planeado. Por conseguinte, é melhor calcular com uma certa reserva.

Que tudo parece muito extenso e complicado? Não se preocupe - há muita ajuda para a criação de planos de negócios! Fundadores e fundadoras podem obter apoio de numerosas instituições e programas para a criação de um plano de negócios.

## 1.6 Resumo

Nesta unidade de conteúdo, aprendeu o básico do auto-emprego.

Os empresários por conta própria devem satisfazer uma série de requisitos pessoais e profissionais para serem bem sucedidos. Para além de uma ideia brilhante e da vontade de iniciar um negócio, a competência profissional e certos traços de personalidade, tais como a vontade de correr riscos, são particularmente importantes.

Os vários seguros, contribuições e impostos representam um grande encargo financeiro para os trabalhadores independentes. Estes encargos devem ser tidos suficientemente em conta no plano financeiro, a fim de evitar surpresas desagradáveis.

O plano de negócios é um dos mais importantes instrumentos de planeamento e altamente recomendado para todos os empresários. A discussão escrita sobre o produto ou serviço, os objectivos, as finanças e a organização ajuda a colocar a empresa numa base sólida. Um plano de negócios bem pensado é também importante para bancos, investidores ou organismos de financiamento..



## 2. Freelancing no domínio dos cuidados domiciliários

### 2.1 Introdução

#### Tema

Na primeira unidade de conteúdo aprendeu os princípios básicos do trabalho independente. Já sabe que requisitos básicos pessoais e legais têm de ser cumpridos para iniciar um negócio e embarcar no caminho do auto-emprego. Nesta Unidade de Conteúdos, analisaremos o tema do auto-emprego numa indústria específica - nomeadamente, cuidados domiciliários.

Nesta unidade de conteúdo, aprenderá que aspectos especiais têm de ser considerados se alguém quiser tornar-se independente no campo dos cuidados domiciliários. Um enfoque especial será colocado no auto-emprego neste campo na Áustria, Portugal, Polónia e Turquia.

Finalmente, encontrará um guia passo-a-passo para aspirantes a empresários independentes no domínio dos cuidados domiciliários.

### 2.2 As condições gerais para o trabalho independente no domínio dos cuidados domiciliários

Se alguém quiser tornar-se trabalhador independente no campo dos cuidados domiciliários, o potencial trabalhador independente deve, naturalmente, lidar intensivamente com os pontos já mencionados na unidade de conteúdo anterior.

#### Requisitos pessoais

Começamos com as exigências pessoais. Assumindo que a ideia e a vontade de fundar uma empresa está disponível, numa área sensível como os cuidados, são sobretudo as qualificações pessoais e profissionais que determinam se uma actividade por conta própria pode ser exercida.

#### Qualificações pessoais

Como já foi mencionado na primeira unidade, os trabalhadores independentes caracterizam-se pela sua vontade de assumir riscos e de trabalhar arduamente, pela sua capacidade de motivação, pela sua capacidade de estabelecer contactos, pelo seu pensamento empreendedor e pelo seu prazer em pensar e criar independentemente.

Quando se trata de auto-emprego no campo dos cuidados ao domicílio, é claro, as qualidades pessoais que são geralmente necessárias para trabalhar neste campo são também de extraordinária importância. Neste ponto, qualidades como empatia, capacidade de comunicação, capacidade de tomar decisões, resistência mental e física e resiliência podem ser mencionadas.

Quando se trata de auto-emprego em cuidados domiciliários, competências tais como capacidade de organização e assertividade são também extremamente importantes.

#### Qualificações profissionais





Para além das qualificações pessoais, as qualificações profissionais são, evidentemente, essenciais para se tornar independente nos cuidados domiciliários.

Aqui é claro que, por um lado, as qualificações profissionais para as próprias actividades de cuidados são necessárias (que por sua vez dependem das actividades que são realizadas), mas, por outro lado, é claro, também as qualificações profissionais para a própria independência.

Neste ponto, os conhecimentos empresariais básicos nas áreas da contabilidade, contabilidade de custos e marketing podem ser mencionados. Especialmente se um potencial empresário não tiver conhecimentos ou tiver conhecimentos insuficientes de gestão empresarial, pode fazer sentido subcontratar estas áreas e procurar ajuda de um contabilista ou consultor fiscal. Pode encontrar informações mais aprofundadas sobre contabilidade, contabilidade de custos e marketing na seguinte unidade de conteúdo.

#### Requisitos legais

Na primeira unidade de conteúdo, já lhe foram introduzidos alguns requisitos legais básicos. Estes são - como já foi mencionado - sempre dependentes do país e da indústria em que alguém quer iniciar um negócio ou quer ser independente.

A fim de ilustrar que é realmente importante informar-se antecipadamente sobre a situação legal, iremos analisar em pormenor a situação legal do trabalho independente no sector dos cuidados na Áustria. Posteriormente, terá também uma breve panorâmica das possibilidades de auto-emprego no sector da prestação de cuidados na Polónia, Portugal ou Turquia.

#### Requisitos legais para o auto-emprego no sector da prestação de cuidados na Áustria

Imagine que vive na Áustria, que completou a sua formação como assistente de enfermagem, que já trabalha com sucesso como tal há 15 anos numa organização de enfermagem e que decidiu agora realizar o seu sonho e tornar-se independente. À primeira vista, parece que nada se vai atravessar no seu caminho. Afinal, tem a vontade de fundar uma empresa, a motivação necessária e, acima de tudo, as qualificações profissionais necessárias. Mas infelizmente temos de o desiludir neste momento - não é assim tão simples.

Na Áustria, as possibilidades de se tornar independente no sector da enfermagem são muito limitadas. No serviço superior, os enfermeiros certificados podem trabalhar como tal numa base de freelance. Os empregados nos domínios da assistência especializada de enfermagem e da assistência de enfermagem não podem tornar-se trabalhadores independentes como assistentes (especializados) de enfermagem per se. Se alguém com formação nesta área quiser trabalhar de forma independente, isto só é possível através do comércio livre "cuidados pessoais". Neste caso, porém, a pessoa é então também activa como assistente de cuidados pessoais e não como assistente de enfermagem (especialista). No campo da ajuda domiciliária, cuidados pessoais ou cuidados de 24 horas, também é possível trabalhar como trabalhador por conta própria através do comércio livre "cuidados pessoais". Como se pode ver, existem na realidade descrições de emprego diferentes por detrás da mesma designação, que também exigem qualificações diferentes no caso de uma relação de emprego.



Assim, se não tiver qualquer formação na área dos cuidados de saúde e enfermagem certificados, a "assistência pessoal" de comércio livre é a base para o auto-emprego em cuidados domiciliários e enfermagem. Vejamos agora mais de perto esta questão.

Os seguintes requisitos legais especiais aplicam-se ao registo de um comércio livre na Áustria:

- Conclusão do 18º ano de vida
- Plena capacidade de acção Cidadania de um Estado membro da UE/EEE/Suíça ou existência de um título de residência ao abrigo da lei de estrangeiros (direito de residência) para o exercício da profissão ausência de motivos de exclusão (várias condenações anteriores)

Para os nacionais dos estados membros da UE/EEE ou da Suíça que apenas estão temporariamente activos na Áustria, é suficiente apresentar a autorização para realizar estas actividades independentemente no país de origem (estados membros da UE/EEE ou Suíça). Neste caso, deve também ser feita uma notificação ao Ministério Federal para a Digitalização e Localização Económica e é também obrigatória uma inscrição no registo de serviços antes de se iniciar a actividade. Esta deve ser renovada anualmente. Se a estadia na Áustria for superior a 3 meses, deve ser registado em qualquer caso um "cuidado pessoal" separado de comércio livre. Os nacionais de países terceiros que pretendam exercer uma actividade independente na Áustria durante mais de 6 meses necessitam de um título de residência de acordo com a Lei do Acordo e da Residência, que abrange o exercício de uma actividade independente. Se a actividade for exercida por menos de 6 meses, deve ser solicitado um visto de viagem de residência.

Se uma profissão for registada na Áustria, existe um seguro obrigatório de saúde, reforma, acidente e desemprego. Do mesmo modo, há uma notificação obrigatória da actividade comercial à repartição fiscal competente e, se necessário, também uma notificação e pagamento de imposto sobre o rendimento e/ou IVA.

Para os trabalhadores independentes de cuidados pessoais, há uma série de outras obrigações e requisitos que existem após o registo do comércio e regulam o trabalho diário dos trabalhadores de cuidados pessoais. Por exemplo, existe a obrigação de elaborar um guia de acção, que regula a rotina diária com a pessoa a quem se presta assistência e o procedimento a seguir em caso de emergência.

As áreas de actividade e tarefas permitidas são também claramente definidas e regulamentadas para os cuidados pessoais. Os cuidados no sentido do livre comércio de cuidados pessoais incluem serviços relacionados com o lar (por exemplo, cozinha e limpeza), assistência na vida (organização da rotina diária) e uma função de accionista (prestação de companhia). Certas actividades do sector dos cuidados médicos (por exemplo, aplicação de ligaduras, administração de medicamentos) só podem ser realizadas com base numa ordem apropriada por um médico ou enfermeiro. Se estas actividades não forem instruídas por pessoas autorizadas para o efeito, não poderão ser realizadas por trabalhadores de cuidados pessoais.

- Informações detalhadas sobre o negócio freelance "cuidados pessoais", bem como mais informações sobre a concepção do contrato, o trabalho diário em cuidados pessoais, aspectos fiscais, direitos, obrigações, etc., podem ser encontradas em:



- [https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Leitfaden\\_Personenbetreuer.html?\\_gl=1\\*165nplo\\*\\_ga\\*MTI3NjM1NjlyNy4xNjIwOTg1NTYz\\*\\_ga\\_4YHGVSNS5S4\\*MTYyMDk4NTU2Mi4xLjEuMTYyMDk4NTY0My41OQ..&\\_ga=2.91836569.2097043667.1620985563-1276356227.1620985563](https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Leitfaden_Personenbetreuer.html?_gl=1*165nplo*_ga*MTI3NjM1NjlyNy4xNjIwOTg1NTYz*_ga_4YHGVSNS5S4*MTYyMDk4NTU2Mi4xLjEuMTYyMDk4NTY0My41OQ..&_ga=2.91836569.2097043667.1620985563-1276356227.1620985563)

### Importante

Como pode ver, infelizmente nem sempre é possível trabalhar por conta própria no campo profissional em que, de facto, completou a formação e trabalhou até agora. Actividades que possa ter desempenhado constantemente até agora e que tenha desfrutado, pode não estar legalmente autorizado a desempenhar posteriormente. Outro ponto, porque é tão importante informar-se exactamente sobre as condições de enquadramento antes de se tornar realmente trabalhador por conta própria.

### **Auto-emprego no sector dos cuidados na Polónia, Portugal e Turquia**

Agora que já leu sobre as restrições que existem relativamente ao auto-emprego no sector dos cuidados na Áustria, pode provavelmente imaginar que existem regras que regulam as actividades também noutros países.

Iria além do âmbito desta unidade de aprendizagem listar aqui todos os regulamentos e condições de enquadramento legal, razão pela qual forneceremos apenas uma breve panorâmica das possibilidades básicas do auto-emprego. Para informações detalhadas sobre as regras aplicáveis no seu país, contacte a respectiva câmara de comércio ou indústria, onde lhe poderão fornecer as informações apropriadas.

Ocupação	Permitido Freelancing
<b>Portugal</b>	
Suporte Familiar	
Agente geriátrica	Em princípio, o trabalho independente é permitido nestas áreas, mas com um título profissional diferente
Técnico Geriático	
Assistência de apoio à família e à comunidade	Não
Tecnologia de apoio à família e à comunidade	Não



Polónia	
Cuidador de Idosos	Sim
Cuidados de casa sociais	Sim
Cuidador médico	Sim
Assistência pessoal de pessoas deficientes	Sim

Turquia	
Assistente de 24h	Sim
Auxiliar ao domicílio	Sim
Enfermeira	Sim
Auxiliar de enfermagem	Sim

### 2.3 Guia passo a passo para se tornar um prestador de cuidados independente no sector dos cuidados domiciliários

Se alguém for confrontado com a decisão de se tornar independente nos cuidados domiciliários, há - como já foi mencionado várias vezes - algumas coisas a considerar e a esclarecer.

Neste ponto, tentaremos criar um pequeno guia passo a passo que possa ser visto como um guia rudimentar para se tornar independente nos cuidados domiciliários.

#### Importante

Uma vez que o caminho para o auto-emprego nos cuidados domiciliários depende realmente muito do país em que alguém quer trabalhar, gostaríamos de salientar mais uma vez neste ponto que é imperativo contactar as autoridades competentes para garantir que nada impede legalmente o auto-emprego nos cuidados domiciliários!

#### **Passo 1: Pense sensatamente sobre o porquê de querer trabalhar por conta própria ou porque prefere trabalhar por conta própria em vez de trabalhar por conta de outrem.**

Leve o tempo que for preciso e pense muito bem sobre a razão pela qual quer trabalhar como prestador de cuidados domiciliários independente. É melhor escrever num pedaço de papel



todos os pontos que falam a favor e contra o trabalho por conta própria. Considere também se tem os pré-requisitos necessários para o auto-emprego.

## **Passo 2: Discuta o seu plano com o seu ambiente privado**

Iniciar um negócio e seguir o caminho do auto-emprego também deve ser discutido com o seu ambiente privado mais próximo, para que saiba que também tem alguém para o apoiar em tempos difíceis. A decisão em si, quer queira ou não tornar-se trabalhador por conta própria, deve, evidentemente, ser tomada por si pessoalmente e se estiver convencido disso, não deve deixar-se dissuadir.

## **Passo 3: Concretizar os seus planos**

Como quer realmente que seja a sua independência no final do dia? Como imagina a sua vida quotidiana? Que actividades queres fazer e podes fazer? Como é que as quer realizar? Antes de poder começar a planear mais, precisa de olhar mais de perto para a sua ideia e pensar cuidadosamente sobre como prevê o seu auto-emprego.

## **Passo 4: Esclareça os requisitos legais e procure aconselhamento**

- Em qualquer caso, o caminho seguinte deve ser o da câmara de comércio ou autoridade competente ou de uma instituição de consultoria que também o ajudará a esclarecer todas as questões legais que surjam em relação ao auto-emprego como prestador de cuidados domiciliários. Mesmo que este caminho pareça enfadonho, uma consulta compensa em qualquer caso!

- Os seguintes pontos precisam de ser esclarecidos:
- Cumpre os requisitos legais para poder trabalhar de forma independente como cuidador?
- Está autorizado a realizar todas as actividades que gostaria de realizar?
- Ainda precisa de qualificações adicionais?
- Como pode iniciar o seu próprio negócio? Tem de registar um negócio? Tem de criar uma empresa sob uma determinada forma jurídica?
- Quais são os custos de constituição de uma sociedade?
- Que obrigações em matéria de segurança social, impostos, direitos, etc., decorrem do trabalho por conta própria?

## **Passo 5: Criar um plano de negócios**

Se nada se interpõe legalmente no caminho do auto-emprego e também sabe como pode e quer trabalhar no futuro, pode agora apoiar os seus planos com números, dados e factos - o plano de negócios pode ser elaborado!

### **Nota**

Pode estar agora a pensar se é realmente necessário criar um plano de negócios - afinal, não quer abrir uma grande empresa com mais 20 empregados.



Mas a resposta a isto é definitivamente SIM! Um plano de negócios ajudá-lo-á a obter clareza sobre a melhor forma de se tornar independente e como pode subsequentemente ganhar a vida com a sua actividade.

Já aprendeu como um plano de negócios é basicamente estruturado na primeira unidade de conteúdo. Neste momento, prestaremos especial atenção a 3 áreas do plano de negócios.

### **- Quais são exactamente os serviços que oferece?**

Cuidados ao domicílio é um termo amplo. Que actividades que surgem nesta área, quer e pode assumir? Actividades de cuidados simples, apoio no lar, limpeza, lavandaria, cozinha? Os clientes obtêm benefícios adicionais quando o contratam? Destaca-se de outros prestadores de cuidados? Precisamente porque esta área é tão extensa, precisa realmente de pensar sobre o que realmente quer oferecer.

### **- Marketing e vendas**

Esta secção do plano de negócios contém uma série de pontos-chave que são subsequentemente incluídos também no plano temporal e, acima de tudo, no plano financeiro.

o Produto e preço: Nesta secção do plano de negócios, pode descrever mais uma vez em pormenor os serviços que irá oferecer no futuro e, em seguida, também o seu preço. Como devem os seus serviços ser compensados? Cobram um preço por hora, independentemente da actividade que realizam no site do cliente? Ou existem preços fixos para actividades individuais? Um item de custo importante que não deve ser esquecido nos preços, especialmente nos cuidados ao domicílio, é o custo da viagem. O tempo que passa a viajar para o cliente deve ser tido em conta na fixação de preços!

o Marketing e vendas: Antes de iniciar o seu próprio negócio, também precisa de pensar em como entrará em contacto com os seus futuros clientes. Como se chega às pessoas que precisam de cuidados? Não pense apenas nas formas tradicionais, tais como anúncios em jornais ou folhetos que possam ser expostos nos consultórios médicos. Utilize também as redes públicas existentes, as redes sociais e também os seus contactos pessoais para chamar a atenção para si. Esta forma é frequentemente a mais barata e também a mais eficaz.

### **- Planeamento financeiro**

Passemos à parte provavelmente mais importante do plano de negócios - o plano financeiro. É essencial que nele sejam incluídos os seguintes pontos:

o Volume de negócios: Quantos clientes se podem servir? Que serviços irão estes clientes utilizar? Qual o volume de negócios que geram?

o Requisitos de capital: Precisa de capital de arranque? Isto pode ser necessário, por exemplo, se ainda não possuir um veículo e precisar de comprar um carro logo no início. Além disso, se precisar



de equipamento de trabalho ou roupa de trabalho e precisar de investir nestes logo no início, este item deve ser planeado em conformidade.

o Custos de funcionamento: Que custos de funcionamento irão incorrer quando iniciar o seu negócio? Pense aqui, por exemplo, em materiais de trabalho, gasolina, reparações, taxas, impostos, seguros, impostos, etc.

Na unidade de conteúdo seguinte, mergulhará ainda mais fundo no mundo dos números e receberá mais informações sobre os tópicos de contabilidade e contabilidade de custos. O tópico de marketing será também explicado em pormenor mais uma vez.

### **Passo 6: Obter ajuda de especialistas, se necessário**

Se não tiver a certeza de ter coberto todas as eventualidades no seu plano financeiro, é aconselhável neste momento procurar novamente aconselhamento externo e submeter o plano financeiro a uma avaliação externa. Afinal, este plano será um dos mais importantes instrumentos de tomada de decisão para perseguir ou parar os seus sonhos.

### **Passo 7: Tomar uma decisão**

Se, de acordo com o seu plano financeiro, sobrar dinheiro suficiente no final do dia para ganhar a vida, então não há realmente nada que impeça uma decisão clara de se tornar independente - parabéns por ter dado o corajoso passo de se tornar independente!

### **Passo 8: Cumprir todas as formalidades**

Não desespere - agora provavelmente terá de lidar com algumas autoridades na sua agenda diária. Antes de poder começar o seu trabalho como prestador de cuidados ao domicílio por conta própria, deve, evidentemente, cumprir todas as formalidades. Isto inclui - claro que dependendo do país onde trabalha - por exemplo, o registo de uma profissão, a obtenção da licença oficial, o registo da actividade na repartição de finanças, o registo na segurança social, etc.

Embora possa ser bastante enfadonho, infelizmente não há forma de contornar estas formalidades. Mas aguente-se - depois disso, conseguiu!

### **Passo 9: Comece a toda a velocidade e mantenha a visão geral**

Uma vez que seja oficialmente trabalhador por conta própria e autorizado a prosseguir as suas actividades, pode começar a trabalhar no terreno. O seu plano de negócios ajudá-lo-á a não perder de vista o seu objectivo.

Gostaríamos de partilhar consigo as seguintes dicas nesta altura:

- Não deixe de manter registos precisos. Guarde todas as facturas e mantenha registos detalhados das suas receitas e despesas desde o início. Se não tiver os conhecimentos contabilísticos necessários, é aconselhável obter ajuda ou subcontratar a contabilidade.



- Mantenha sempre um olho no seu plano financeiro. Se houver desvios importantes em relação ao plano previamente preparado, analise exactamente qual é a razão. Se necessário, obtenha ajuda de peritos. Esta é a única forma de poder reagir a desvios e orientar tudo na direcção certa.

### **Passo 10: Fique na bola e não deixe que pequenos obstáculos o desviem da pista!**

Mesmo que as coisas nem sempre pareçam cor-de-rosa e vão tão facilmente como teria desejado e imaginado - mantenha-se atento à bola e use os pequenos obstáculos como uma oportunidade para crescer ainda mais no seu emprego independente!

## **2.4 Resumo**

Para além das qualidades pessoais de que necessitam para um emprego no sector dos cuidados pessoais, os prestadores de cuidados por conta própria devem também ter qualidades como a vontade de correr riscos e trabalhar arduamente, a capacidade de motivar, a capacidade de fazer contactos, o prazer de pensar e criar de forma independente, o pensamento empreendedor, o talento organizacional e a assertividade.

Na área das qualificações profissionais, os conhecimentos empresariais básicos nas áreas da contabilidade, contabilidade de custos e marketing são particularmente importantes, para além das qualificações profissionais na área da prestação de cuidados. Se você mesmo não tiver conhecimentos suficientes nestas áreas especializadas, vale a pena recorrer aos conhecimentos e à ajuda de um consultor externo.

O seguinte guia passo a passo pode ser seguido por aspirantes a prestadores de cuidados independentes:

**Passo 1:** Pense bem no porquê de querer trabalhar por conta própria ou de preferir trabalhar por conta própria em vez de trabalhar por conta de outrem.

**Passo 2:** Discuta o seu plano com o seu ambiente privado

**Passo 3:** Concretizar os seus planos

**Passo 4:** Esclarecer os requisitos legais e procurar aconselhamento

**Passo 5:** Criar um plano de negócios

**Passo 6:** Obter ajuda de peritos, se necessário

**Passo 7:** Tomar uma decisão

**Passo 8:** Cumprir todas as formalidades

**Passo 9:** Começar a toda a velocidade e manter a visão geral.

**Etapa 10:** Permanecer na bola e não deixar que pequenos obstáculos o desviem da pista!





## 3. Competências essenciais para um freelancing bem sucedido

### 3.1 Introdução

#### Tema

Nas duas primeiras unidades, recebeu informação básica sobre auto-emprego e auto-emprego em enfermagem. Terá notado que tanto a primeira como a segunda unidade falavam de competências, aptidões, pré-requisitos e conhecimentos que são essenciais para o auto-emprego.

Algumas destas características, aptidões e competências são difíceis de aprender, grande parte delas reside na personalidade de uma pessoa e requer muito trabalho na área do desenvolvimento da personalidade. Outras competências e aptidões, por outro lado, podem ser facilmente adquiridas com algumas pequenas dicas e truques a fim de se estar preparado para o auto-emprego.

Nesta unidade de conteúdo, centrar-nos-emos em três destas áreas, dando-lhe os conhecimentos básicos em contabilidade e cálculo de custos, marketing, e competências organizacionais.

### 6.2 Números, Dados, Factos - Noções básicas de Contabilidade e Contabilidade de Custos

Mesmo antes de iniciar o seu próprio negócio, ao elaborar o seu plano de negócios, tem de lidar intensivamente com números e finanças pela primeira vez. Mas a preparação do plano de negócios não é o fim da história. Mesmo depois de ter estabelecido o seu negócio, tem de manter uma visão geral de todos os números. E mesmo que seja "apenas" trabalhador por conta própria e não dirija uma grande empresa, ainda assim tem de prestar contas a pessoas de fora. Por exemplo, ao fisco, ou se tiver contraído um empréstimo para trabalho por conta própria, também ao banco.

Por esta razão, é importante que assegure o registo sistemático de todos os fluxos de caixa e de actividade e que conheça e também realize actividades contabilísticas básicas e de contabilidade de custos.

#### Contabilidade

Na contabilidade, as transacções comerciais (compras, vendas, etc.) são registadas com a ajuda de documentos.



## Nota

É de notar que existem diferenças específicas de cada país na forma como as empresas têm de manter um registo das suas actividades.

Em qualquer caso, informe-se sobre os regulamentos que lhe são aplicáveis no seu país!

Existem diferentes formas de manter a contabilidade. A forma mais simples é uma conta de rendimentos e despesas muito simples, na qual o rendimento é comparado com as despesas. Muito mais complexa é, por exemplo, a contabilidade de entrada dupla, na qual cada compra, venda, etc. é registada em pelo menos duas contas. A lei define exactamente quem pode ou deve utilizar que sistema contabilístico. A escrituração contabilística correcta é extremamente importante, porque no final do dia também é utilizada para calcular a obrigação fiscal incorrida!

Se for obrigado a fazer a escrituração contabilística como prestador de cuidados por conta própria, normalmente será suficiente se guardar uma declaração de rendimentos e despesas para as suas actividades. Mesmo que não seja obrigado por lei a manter uma declaração de rendimentos/despesas, é aconselhável que o faça para manter uma visão geral das suas finanças. Por este motivo, vamos agora analisar mais de perto esta forma de manter livros.

A declaração de rendimentos/despesas baseia-se no princípio de entrada/saída. Isto significa que, em princípio, apenas os fluxos de pagamento (receitas e despesas) são utilizados para determinar o lucro.

Tudo isto ainda soa um pouco complicado? Basta pensar nisso da seguinte forma. A declaração de rendimentos e despesas funciona como manter um registo da sua carteira: tudo o que entra e tudo o que é gasto é registado. Da mesma forma, todas as entradas e saídas são registadas na conta bancária.

As entradas e saídas representam os casos de negócios. Estes são registados por si numa base contínua e organizados de forma sistemática e cronológica. Este processo é também denominado contabilidade corrente. A base para isto são as receitas e despesas.

## Importante

É particularmente importante verificar os recibos para assegurar que cumprem os requisitos legais, de modo a que possam ser efectivamente incluídos na contabilidade. Não se esqueça de se informar também sobre os requisitos específicos de cada país nesta área!

Exemplos dos seus casos comerciais:

- Pagamentos de clientes
- Compra de vestuário e materiais de trabalho



- Compra de material de escritório
- Despesas com veículos (reabastecimento, reparações, pneus, etc.)
- Pagamentos de consultoria externa (contabilidade, consultoria fiscal, etc.)
- Pagamentos de empréstimos etc.

### Exemplo

A Sra. Desconhecida mal consegue acreditar. Passou mais um mês e a contabilidade do passado mês de Maio tem de ser feita.

Assim, a Sra. Doe vai buscar a sua pasta de contabilidade, na qual arquivou todos os recibos do mês passado, e abre a folha de cálculo Excel no seu portátil.

Ela terminou o mês de Abril com 2.850 euros. As despesas relacionadas com o trabalho em Maio foram, felizmente, limitadas. Nos seus registos, encontra uma factura de combustível de 43 euros, uma factura de 125 euros para os novos sapatos e t-shirts que precisa para o trabalho, e uma pequena factura de 12 euros para o material de escritório que precisa para a contabilidade. Para além destas contas, encontra também na sua conta bancária encomendas permanentes de seguros de saúde e do seu seguro automóvel. Felizmente, o lado do rendimento parece muito bom. Este mês, ela conseguiu ganhar 2 novos clientes, o que aumentou a sua base de clientes para um total de 4 clientes. No total, ela ganhou 1.500 EUR.

A conta de receitas e despesas para Maio é assim a seguinte:

Valor de abertura + EUR 2.850

Seguro de saúde - 120 EUR 03.05.2021

Seguro automóvel - 50 EUR 03.05.2021

Material de escritório - EUR 12 05.05.2021

Cliente 1 + 200 EUR 10.05.2021

Cliente 2 + 250 EUR 10.05.2021

Cliente 3 + 800 EUR 12.05.2021

Gasolina - 43 EUR 13.05.2021

Cliente 4 + 250 EUR 28.05.2021

Roupa de trabalho - 125 EUR 30.05.2021

Saldo em 31.5.2021 + EUR 4,000

Assim, a Sra. Doe tem um lucro de 1.150 EUR na sua conta no mês de Maio. Contudo, a Sra. Doe



não pode ainda gastar este dinheiro sem mais delongas! Finalmente, este lucro deve também continuar a ser tributado! A fim de não ter más surpresas, a Sra. Doe informou-se naturalmente com a sua repartição de finanças responsável o suficiente e guardou a parte do dinheiro, que deve ser transferida com a próxima declaração de impostos para a repartição de finanças.

### Importante

Se estiver sujeito a IVA, deve também ter em conta os regulamentos específicos de cada país no que diz respeito a impostos sobre as vendas e a entrada na declaração de rendimentos! Para mais informações, por favor contacte o seu departamento fiscal local.



## Contabilidade de custos

A contabilidade de custos fornece informações importantes para a gestão de uma empresa. Os preços de venda são calculados e os custos da empresa são determinados para que as decisões da empresa possam ser derivadas e o planeamento possa ser realizado para os próximos exercícios financeiros.

Poderá estar a perguntar-se se isto é realmente necessário para si como um prestador de cuidados domiciliários independente? Sim!

Já terá de lidar com custos e vendas ao preparar o seu plano de negócios - este é de facto o seu primeiro contacto com a contabilidade de custos. No entanto, como já deve imaginar, este não será o único momento em que terá de lidar com estes números. As decisões importantes nas operações quotidianas não devem ser tomadas por instinto, mas com base em factos e números.

A contabilidade de custos permite aos empresários tomar decisões sobre preços, a gama e serviços oferecidos, e também sobre produção.

O objectivo de um negócio ou empresário é atingir o limiar de rentabilidade a longo prazo.

Isto significa que todos os custos incorridos devem ser cobertos por receitas. E, claro, também deve ser feito lucro no processo, para que valha a pena gerir um negócio.

Tarefas de contabilidade de custos:

- Determinação de preços e avaliação de preços
- Informação para decisões empresariais
- Determinação do sucesso, controlo da rentabilidade
- Planeamento dos próximos períodos

Mas o que são realmente "custos"?

## Determinação do sucesso, controlo da rentabilidade

### Definição

Os custos são incorridos quando os produtos e serviços são criados. Os custos são o valor de todos os bens e serviços num período contabilístico que são consumidos para produzir a produção operacional.

Mas nem todos os custos são os mesmos. Para poder efectuar correctamente os seus cálculos, é necessário distinguir entre custos directos, custos gerais, custos fixos e custos variáveis.

Custos directos

Os custos directos podem ser directamente atribuídos a um produto ou serviço individual. Na área dos cuidados ao domicílio, por exemplo, este seria o tempo directamente atribuível e os custos



associados por hora de trabalho e cliente, ou materiais de trabalho de que necessita para um cliente (por exemplo, ligaduras, fraldas, etc.), mas não para outros.

#### Despesas gerais

Os custos indirectos não estão directamente relacionados com os produtos e serviços individuais e só indirectamente podem ser-lhes atribuídos. Isto inclui, por exemplo, o seu vestuário de trabalho, custos de material de escritório, custos de serviços de consultoria externa, custos de reparação de automóveis, etc.

#### Custos fixos

Os custos fixos são os custos incorridos independentemente do volume de produção e vendas ou dos serviços prestados. Se, por exemplo, tiver de se ocupar pessoalmente do seu seguro de saúde ou pagar taxas de adesão à Câmara de Comércio pelo seu negócio, estes custos são incorridos independentemente de servir actualmente muitos clientes ou apenas muito poucos. Certos custos de manutenção de um automóvel são também custos fixos que incorrem independentemente do número de clientes a que se dirige.

#### Custos variáveis

Os custos variáveis são custos dependentes do volume que mudam em resultado do volume de produção e vendas ou do serviço oferecido. Estes incluem claramente o seu tempo de trabalho, custos de material para as actividades que executa, ou, por exemplo, o custo da gasolina que consome quando conduz para os seus clientes.

### Exemplo

Como cuidadora independente nos cuidados domiciliários, a Sra. Doe enfrenta muitos custos diferentes. Alguns deles são atribuíveis a clientes específicos, enquanto outros não o são. Alguns custos também incorrem independentemente dos clientes.

Aqui estão alguns exemplos:

- Custos directos variáveis - O material de curativo especial para o Sr. John deve ser adquirido pela Sra. Doe apenas para o Sr. John, caso contrário ela não utiliza este material de curativo em mais ninguém. Estes custos podem, portanto, ser atribuídos directamente ao Sr. John. No entanto, como os custos são também dependentes do consumo, são também custos variáveis.

- Custos gerais fixos - Contribuições para a Câmara de Comércio - A Sra. Doe tem sempre de pagar a taxa de adesão à Câmara de Comércio, independentemente do número de clientes que serve. No entanto, estes custos não podem ser atribuídos a um cliente específico, e é por isso que estes custos são despesas gerais.

- Despesas gerais variáveis - O custo dos pneus de carro novo - Estes custos são variáveis. Quanto mais clientes tiver a Sra. Doe, mais quilómetros conduz com o carro e mais rapidamente as peças de desgaste, tais como os pneus de carro, têm de ser substituídos. No entanto, no final do dia, a Sra. Doe não pode dizer com certeza que os pneus novos serão atribuídos 10% ao Sr. John, 40% à Sra. Becker e 50% à Sra. Jones. Os custos para os novos pneus são, portanto, custos gerais.



Não tenha medo se tudo isto parecer confuso e complicado. Leve o tempo que for preciso e olhe de perto para os seus custos e considere quando os custos ocorrem e como surgem. Verá que uma classificação em custos fixos ou variáveis e custos directos ou gerais em breve deixará de ser difícil para si e conhecerá a sua estrutura de custos. Apenas se tiver uma visão clara dos seus custos, poderá posteriormente decidir quanto cobrar pelos seus serviços.

### 3.3 Noções básicas de marketing para o seu negócio(plano)

Como cuidador doméstico independente, não precisa de ser um génio do marketing, claro. No entanto, é importante que conheça algumas noções básicas que facilitarão tanto o início do seu trabalho independente como o seu trabalho quotidiano.

Quando ouve a pergunta "O que é marketing?", muitas vezes o primeiro pensamento que lhe vem à mente é: Isso é publicidade, não é? Claro, é isso que cada um de nós percebe através dos meios de comunicação social. Mas a publicidade é apenas uma parte do marketing.

A palavra marketing vem originalmente da palavra inglesa "market" (mercado). O termo market refere-se ao local onde os vendedores e os compradores se encontram. Este nem sempre tem de ser um local designado geograficamente - hoje em dia, vendedores e compradores também "se encontram" na Internet, no espaço virtual. Assim, já é claro qual é o pré-requisito para o sucesso económico - uma oferta e, claro, a procura do produto ou serviço. Se não for este o caso, torna-se difícil.

As questões que cada empresa tem de abordar para poder operar com sucesso são:

- Quem é o meu grupo-alvo?
- Como é que publico?
- Qual deve ser o preço?
- Como é que os bens/serviços chegam aos clientes?

O marketing é, portanto, tanto uma mentalidade de toda a empresa como a tomada de medidas para promover as vendas. O principal objectivo é o posicionamento firme no mercado e, portanto, na memória dos clientes.

Se aplicarmos o conceito de mercado aos cuidados domiciliários, o pré-requisito básico para ter sucesso como prestador de cuidados independente é que haja pessoas que necessitem de cuidados e apoio e que desejem obter ajuda ou apoio nas suas próprias casas. Estas pessoas, que fariam uso dos seus serviços, representam o seu grupo-alvo. É claro que esta procura deve também corresponder à sua oferta em termos de localização - a oferta e a procura encontram-se no mercado, como já descrito acima. Se alguém precisar de ajuda a 300km de distância da sua casa, esta procura provavelmente não coincidirá com a sua oferta.

#### Exemplo

A Sra. Doe já trabalha como trabalhadora independente de cuidados pessoais no seu distrito de



origem. Uma vez que ainda lhe restam recursos de tempo, ela está a considerar expandir o seu mercado e possivelmente a visar clientes e clientes do distrito vizinho.

Ela sabe de várias fontes que existe uma grande necessidade de cuidados domiciliários no condado vizinho e pouca oferta de cuidados e apoio domiciliário.

Uma vez que o tempo de viagem até ao distrito vizinho é também apenas entre 15 e 25 minutos, a Sra. Doe decide trabalhar também nesta área.

Depois de ter definido suficientemente o seu grupo-alvo e o seu mercado, pode fazer a si próprio a próxima pergunta importante: O que deve ser feito para que os potenciais clientes e clientes utilizem realmente os meus serviços?

Em teoria, falamos dos "instrumentos de política de vendas" ou "ferramentas de marketing" que uma empresa tem à sua disposição para apresentar o seu produto ou serviço aos clientes da forma mais eficaz possível. A partir dos vários instrumentos de marketing, a mistura óptima deve agora ser criada: a chamada "mistura de marketing" - um cocktail de medidas de marketing com a ajuda do qual os clientes são motivados a comprar. Quanto mais bonito e saboroso for o cocktail, maior é o seu desejo.

Existem 4 ingredientes básicos para este cocktail - os "4 P's da mistura de marketing": Produto, Preço, Local e Promoção.

### Definição

A mistura de marketing descreve a totalidade de todas as actividades definidas para atingir os objectivos de marketing. Está dividida em quatro áreas: Política de produtos, política de preços, política de distribuição e política de comunicação. Todas as áreas devem ser cuidadosamente coordenadas umas com as outras.

Vamos dar uma olhada rápida aos 4 P's com mais detalhe e depois aplicar o conceito a si, como cuidador doméstico independente.

- Política de produto ou de sortimento

A política de produtos diz respeito a todas as decisões que afectam o produto ou serviço em si: Concepção do produto, qualidade, embalagem, marca, tamanho e também serviços e garantias, etc. A política de sortimento diz respeito à decisão da empresa sobre como é concebida a gama global de bens, materiais e serviços. A decisão inclui a adição de novos produtos ou grupos inteiros de produtos ao sortido e quais os produtos a remover.

Assim, dito de forma simples, o primeiro P consiste em olhar para os serviços que pretende e é capaz de fornecer como um cuidador doméstico.

### Exemplo

Até agora, a Sra. Doe tem oferecido os seguintes serviços como prestadora de cuidados pessoais:

- Cozinhar





- Limpeza
- Lavagem de roupa
- Fazer companhia, cuidados diários, etc.

Até agora, ela não quis assumir actividades de cuidados médicos. Recentemente, tem recebido um número crescente de pedidos para assumir tarefas simples de cuidados médicos, tais como administrar medicamentos ou simplesmente mudar de curativos, sob a orientação de um médico.

A expansão da gama de serviços com estes serviços adicionais traria mais clientes e, portanto, também mais rendimentos para ela. Por esta razão, a Sra. Doe decide que, para além dos serviços que tem oferecido até agora, irá no futuro oferecer também as simples actividades de enfermagem que lhe são permitidas e capazes de realizar.

#### - Política de preços

A decisão sobre o preço é uma das decisões mais difíceis e momentosas de uma empresa. Afinal, o preço não é apenas importante para a comercialização, mas o preço de venda é a base para o volume de negócios e a sobrevivência de uma empresa. As empresas devem não só estabelecer o nível de acordo com critérios económicos, mas também ter em conta a psicologia. Estas decisões sobre preços são tomadas no âmbito da política de preços - o próximo P.

O preço desempenha um papel particularmente importante na decisão de compra. As características e benefícios do produto ou serviço já não são o único factor decisivo; a avaliação do preço por parte do cliente é também decisiva. Conhece-se o termo "relação preço-desempenho". Os clientes só ficam satisfeitos se a "relação preço-desempenho" estiver correcta, ou seja, se o preço de compra e os benefícios do produto corresponderem. Para fixar correctamente o preço, é necessária uma visão holística do tema do preço: De um ponto de vista puramente económico, obtém-se os dados da contabilidade de custos. Além disso, contudo, o efeito psicológico dos preços sobre a procura também deve ser tido em conta. E depois há os concorrentes ou rivais.

A fusão das três perspectivas resulta então no preço que é para assegurar a sobrevivência económica, é aceite pelos clientes (= percebido como apropriado) e é habitual e possível no mercado.

#### Exemplo

A Sra. Doe já recebeu inquéritos de clientes que só querem utilizar um dos seus novos serviços. Especificamente, trata-se de mudanças de curativos.

Até agora, a Sra. Doe tem facturado sempre as suas actividades de cuidados por hora, uma vez que normalmente passa sempre algumas horas com os seus clientes.

Contudo, no caso de alguém precisar apenas de uma rápida mudança de curativo, ela tem agora de apresentar um preço próprio para este serviço individual. Ela não quer fixar o preço do tempo aqui, mas sim a actividade em si.



Ao fixar o preço, a Sra. Desconhecida deve considerar os seguintes pontos:

- Relação custo-eficácia: Mesmo que a Sra. Doe não precise de uma hora inteira para mudar de roupa, ela passa tempo com o cliente. Este tempo, bem como o tempo para lá chegar, deve portanto ser tido em conta ao fixar o preço. No caso da Sra. Doe também ter de trazer o material de penso necessário, ela deve também reflectir estes custos de material em conformidade no preço, a fim de poder agir economicamente.
- Aspectos psicológicos: Evidentemente, a componente psicológica também deve ser incluída no cálculo do preço. A Sra. Doe deve pensar cuidadosamente no que valerá aos seus clientes se oferecer uma mudança rápida de penso sem quaisquer outros serviços de cuidados adicionais. O preço deve corresponder ao benefício percebido pelos clientes.
- Concorrência: É claro que não se pode fazer um cálculo de preço sem considerar a concorrência. Por conseguinte, a Sra. Doe pergunta sobre os preços de outros prestadores de cuidados que oferecem mudanças de curativos. Se o preço que ela tem em mente for superior ao da concorrência, o serviço exacto poderá ter de ser novamente adaptado e tornado mais atractivo para justificar o preço mais elevado. Se o preço for inferior ao da concorrência, a Sra. Doe tem uma boa hipótese de se destacar da concorrência através do preço.

#### - Local - política de distribuição

Quando e onde podem os clientes comprar um produto? O local tem uma grande influência, porque na maioria das vezes os clientes não estão muito activamente à procura de um produto.

O que é mais provável de ser comprado é o que está prontamente disponível. A política de distribuição é sobre "Como é que o produto chega ao consumidor"? Distribuição significa atribuição. Trata-se de todas as medidas estabelecidas para ultrapassar o espaço e o tempo entre o consumidor e o fabricante. A política de distribuição da empresa decide de que forma o produto ou serviço será distribuído. As principais tarefas são a organização dos canais de distribuição, a escolha da localização da empresa e dos meios de transporte.

Como já pode imaginar, existem grandes diferenças entre uma empresa que fabrica produtos e os distribui por grosso e a retalho e utiliza os seus próprios camiões para as entregas, e você como prestador independente de cuidados ao domicílio quando se trata deste P.

#### Exemplo

Como prestador de cuidados domiciliários independente, a Sra. Doe é claramente muito limitada em termos do local onde os clientes podem utilizar os seus serviços. A própria actividade sugere que os serviços só podem ser utilizados no domicílio do cliente nas suas próprias quatro paredes.

#### - Promoção - política de comunicação

Lembra-se? Logo no início, a questão era "O que é marketing?" e talvez tenha pensado para si próprio, "Marketing - isso é publicidade". Agora já está informado e sabe que a publicidade, ou melhor, a comunicação é apenas uma parte de toda a mistura do marketing. A política de comunicação é uma das componentes da mistura de marketing. A política de comunicação engloba todos os processos de comunicação, tanto internos como externos. É o



"porta-voz do marketing". A política de comunicação compreende várias medidas individuais, tais como publicidade, promoção de vendas, relações públicas, vendas pessoais, ou feiras ou eventos comerciais.

Para si, como prestador independente de cuidados ao domicílio, dois aspectos são de particular importância:

- o Publicidade: A fim de atrair potenciais clientes e clientes para si, precisa de fazer publicidade dos seus serviços. É importante pensar cuidadosamente sobre como e onde pode alcançar melhor o seu grupo alvo e que mensagem deseja enviar-lhes. Pastas, folhetos ou anúncios em meios impressos são formas possíveis de chegar a novos clientes. As redes sociais e a Internet também podem ser utilizadas para fins publicitários.
- o Venda pessoal: Se atraiu a atenção de um cliente e uma reunião pessoal tem lugar, deve vender-se bem nesta reunião - está praticamente a vender-se a si próprio e aos seus serviços nesta reunião. Após uma breve saudação, deverá realizar uma análise das necessidades juntamente com a sua contraparte para descobrir exactamente o que o cliente espera e necessita de si. Só assim poderá apresentar num próximo passo exactamente quais os serviços que pode oferecer para satisfazer essas necessidades. Na melhor das hipóteses, será assinado um contrato e o cliente será contratado.

### Exemplo

Agora que a Sra. Doe oferece actividades leves de enfermagem para além das actividades de cuidados gerais, ela também quer anunciar estes novos serviços na sua carteira de serviços para chamar a atenção de potenciais novos clientes e clientes.

Na realidade, a Sra. Doe não tem muito orçamento para publicidade no seu plano financeiro para este ano, e é por isso que decide anunciar o novo serviço de forma rentável através dos meios de comunicação social e da sua rede existente.

A Sra. Doe prepara um belo texto publicitário com a informação sobre a nova oferta de serviços e depois coloca-o em vários canais de comunicação social nos grupos que ela já conhece, que lidam com o tema dos cuidados domiciliários. Através dos seus muitos anos de actividade, a Sra. Doe também já construiu uma grande rede composta por médicos e enfermeiros, assim como comunidades. Ela também utiliza agora esta rede e telefona aos seus conhecidos médicos e contactos dos municípios, informa-os sobre a nova oferta de serviços e pergunta se ela pode colocar novos materiais informativos nos consultórios médicos e no consultório municipal. Em seguida, leva o material de informação sob a forma de uma pequena pasta que fez sozinha, que imprime e dobra em casa, para os locais apropriados e assim entra em contacto com potenciais novos clientes.

Com apenas um pequeno orçamento, a Sra. Doe pode assim publicitar os seus serviços.

Após apenas alguns dias, uma senhora interessada em cuidados contacta-a e pede à Sra. Doe para vir a sua casa para discutir mais detalhes e para se conhecerem pessoalmente. Uma reunião de vendas é iminente! Então a Sra. Doe prepara-se bem para a reunião e vai a casa da senhora no dia seguinte para discutir todos os detalhes. Juntamente com a senhora, a Sra. Doe analisa os cuidados e



necessidades de enfermagem da senhora, como e em que medida a Sra. Doe pode satisfazer essas necessidades, e que serviços estão disponíveis a que preço. A senhora que necessita de cuidados fica tão impressionada com a aparência amigável e profissional da Sra. Doe que imediatamente contrata a Sra. Doe e torna-se uma nova cliente.

### 3.4 Tornar-se um talento organizacional

No trabalho independente, uma competência é particularmente importante - a capacidade de organização. Só se organizar bem a sua rotina diária de trabalho e acompanhar os seus compromissos, clientes e actividades é que poderá ser bem sucedido. As capacidades de organização ainda soam muito vagas neste momento. Vejamos três áreas específicas que o ajudarão a trabalhar de uma forma organizada.

#### Gestão do tempo

Uma gestão do tempo bem sucedida é um factor muito importante para uma vida equilibrada e bem sucedida - profissionalmente e em privado. E no entanto, muitas vezes falhamos no planeamento e na utilização sensata do tempo. Não estamos sozinhos nisto.

O tempo é limitado, esgota-se inexoravelmente e não pode ser aumentado. É por isso que a utilização sensata deste recurso é tão importante. Mas o que significa exactamente a gestão do tempo?

#### Definição

A gestão do tempo engloba todas as medidas para utilizar o recurso limitado do tempo da forma mais estruturada e orientada para os objectivos possíveis.

A gestão do tempo faz parte da autogestão. Se estiver atento e sensato com o seu próprio tempo, pode ganhar qualidade de vida, reduzir o stress e melhorar a realização dos objectivos. Especialmente como prestador de cuidados ao domicílio por conta própria, a boa gestão do tempo é enormemente importante. Afinal, para além do trabalho de enfermagem em si, também tem de dar tempo suficiente para actividades administrativas na sua rotina diária de trabalho. E, no final do dia, também deve haver tempo para coisas privadas.

Certamente que agora se está a perguntar a si próprio: Existem orientações e princípios para uma gestão do tempo bem sucedida?

Sim! Aqui estão as regras mais importantes:

- Estabeleça objectivos e prioridades:

Estabeleça objectivos realistas, divida-os em sub-metas ou passos mais pequenos, e planeie o tempo para eles. Ajuste os objectivos à medida que as mudanças ocorrem. Pense no que é realmente importante - e o que não é.

- Reconhecer e eliminar as armadilhas do tempo:



Um exemplo disto é a verificação constante da caixa de entrada de e-mail. Pergunte a si mesmo que actividades são realmente necessárias e com que frequência.

- Utilize ferramentas para agendar:

Há muitos programas muito úteis para agendamento, um calendário inteligente que avisa sobre as sobreposições de tempo, por exemplo, é muito útil.

- Planeie de acordo com o desempenho:

Planeie tarefas difíceis quando for mais eficiente. Os intervalos regulares promovem a concentração e melhoram o desempenho pessoal.

- Reserve tempo para o inesperado:

"Coisas inesperadas acontecem frequentemente" - este ditado é muito verdadeiro. Planeie o tempo para tarefas inesperadas.

- Planeamento activo e controlo do tempo:

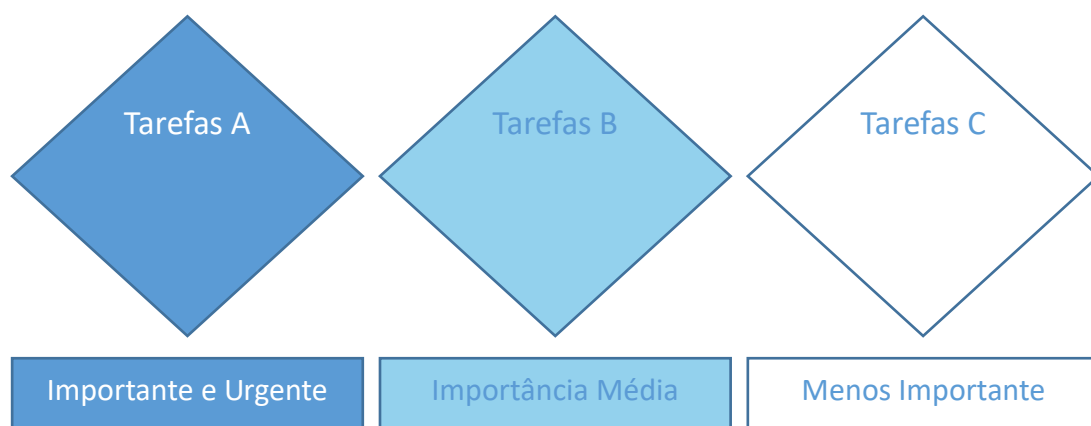
Tem sempre muito pouco tempo apesar do planeamento? Então algo está errado. Escreva o que está a fazer, quanto tempo tem planeado e controle-se a si próprio. Algumas pessoas são basicamente demasiado optimistas na sua avaliação e esperam demasiado de si próprias.

Para além das regras básicas de gestão do tempo, existem também alguns métodos úteis para uma gestão eficaz do tempo.

Vejamos mais de perto dois deles - a análise ABC e o princípio Eisenhower.

A análise ABC ajuda a estabelecer prioridades - é utilizada não só na gestão do tempo mas também em outras áreas, tais como a pesquisa de mercado. Assim, as tarefas são divididas de acordo com a importância. Tarefas particularmente importantes da categoria A devem ser sempre prontamente definidas. A análise ABC é representada graficamente da seguinte forma:

## Análise ABC





O chamado princípio Eisenhower é também muito bem conhecido. Tem o nome do antigo Presidente Eisenhower dos EUA - ele utilizou-o para definir tarefas e prioridades para a sua equipa. As tarefas são divididas de acordo com a importância e a urgência.

## Princípio Eisenhower



Tarefas importantes e urgentes devem ser feitas imediatamente e por si próprio. Para tarefas importantes mas não urgentes, é estabelecido um prazo. Tarefas que são urgentes mas não importantes são delegadas a outra pessoa. Se uma tarefa não for nem importante nem urgente, não está concluída e vai para o caixote do lixo..

### Exemplo

Desde que a Sra. Doe expandiu os seus serviços, potenciais novos clientes estão constantemente a contactá-la. Alguns dos seus actuais clientes estão também a tirar partido dos novos serviços, razão pela qual todo o seu dia de trabalho mudou um pouco. Após algumas semanas, a Sra. Doe tem a sensação de estar num estado de stress constante, negligenciou assuntos administrativos e já não sabe quais as tarefas profissionais e privadas que devem ser concluídas primeiro.

Desde que ouviu falar do princípio Eisenhower e gostou deste princípio, a Sra. Doe faz uma lista de todos os itens em aberto e itens a serem feitos no futuro e divide-os em 4 categorias de acordo com o princípio Eisenhower:

- Importante e urgente: A contabilidade! A contabilidade do último trimestre deve ser feita urgentemente. Uma vez que uma apresentação atempada é muito importante, esta tarefa deve ser feita imediatamente. Dentro de 2 dias, o projecto de biologia da sua filha deverá também estar



pronto, para o qual ela ainda tem de preparar algumas coisas com a sua filha.

- Importante e não urgente: A Sra. Doe mantém um inventário dos seus materiais de trabalho e já viu que um certo material de vestir será em breve consumido e terá de ir às compras novamente. Depois de verificar novamente o stock, ela vê que ainda há tempo para fazer as compras e que este pode ser adiado por mais alguns dias. No entanto, para estar do lado seguro, a Sra. Doe fixa imediatamente uma data no seu calendário para que não se esqueça de o fazer na próxima semana. No calendário, ela também entra com um lembrete para uma reunião com um cliente interessado. Ela já tinha falado com o cavalheiro ao telefone e prometeu voltar a falar com ele nos próximos dias.

- Urgente e não importante: a roupa de trabalho precisa urgentemente de ser retirada da casa de banho. Esta tarefa não tem necessariamente de ser feita pela Sra. Doe, e é por isso que ela pergunta ao seu marido se ele pode ir buscar a roupa ao regressar a casa do trabalho. O frigorífico está também bastante pouco abastecido e uma visita ao supermercado seria urgentemente necessária. Na verdade, ela queria ir ao supermercado, mas como a contabilidade tem realmente de ser feita com urgência, a Sra. Doe entrega esta tarefa também ao seu marido.

- Não urgente e não importante: Infelizmente, a Sra. Doe não foi capaz de deslocar uma única tarefa para esta área.

Além disso, ela estabelece algumas regras para usar o seu tempo de forma mais eficaz:

- A Sra. Doe entra agora em todos os compromissos num calendário online. Para datas fixas no futuro, tais como a apresentação da contabilidade, ela recebe um lembrete alguns dias antes para ter tempo suficiente para os preparativos.

- No final do dia de trabalho, há uma hora para actividades administrativas. Nesta hora, os e-mails são respondidos, as facturas são arquivadas e outras coisas administrativas são tratadas de modo a que nada seja deixado por fazer nesta área.

- Cada dia de trabalho tem uma pequena janela livre pelo menos uma vez por dia entre marcações para dar tempo a coisas imprevistas como chamadas de vendas ou marcações de última hora com novos clientes..

## Calendário

Para além da gestão do tempo, outro ponto é extremamente importante para uma independência bem sucedida nos cuidados domiciliários - programação eficiente.

### Definição

Um compromisso não é mais do que um tempo definido quando algo acontece ou precisa de ser feito.



A fim de planear as nomeações de forma sensata, é também importante conhecer os antecedentes da nomeação.

Por isso, faça a si próprio as seguintes perguntas:

- Porque é que a marcação está a ter lugar? Que actividades tem de realizar?
- Quem está envolvido? Por exemplo, precisa de coordenar com um médico, enfermeiro ou parente da pessoa que está a cuidar?
- Quando e onde se encontra?
- Quanto tempo dura a consulta?

Como regra geral, quanto mais pessoas quiser assistir a um evento, mais difícil é planear.

É feita uma distinção entre dois tipos de marcação:

- Datas fixas
- Datas flexíveis

As datas fixas não podem ser deslocadas, são frequentemente recorrentes e devem ser registadas o mais cedo possível para todo o ano civil. Exemplos disso são as datas de registo contabilístico e fiscal. As datas flexíveis são introduzidas assim que são conhecidas. Devem ser coordenadas com as marcações existentes. Nos cuidados ao domicílio, isto inclui classicamente as marcações individuais de cuidados com os seus clientes. Uma grande variedade de ferramentas está disponível para marcar marcações de consultas. O habitual calendário de marcações tem sido cada vez mais substituído pela gestão de marcações no computador ou via smartphone ou tablet.

Planear e coordenar as consultas é uma tarefa responsável e requer alguma prática. Por conseguinte, algumas dicas práticas neste momento:

- Trabalhar com cores para diferentes tipos de compromissos - isto cria uma melhor visão geral. Nos cuidados domiciliários, também pode ser útil colorir as marcações de clientes individuais de forma diferente, para que se possa ver num relance quando se está com quem.
- Note que alguns compromissos requerem trabalho de preparação - planeie também para isso (por exemplo, faça as compras)
- Introduzir novas nomeações imediatamente - caso contrário, algo poderia mudar no calendário
- Não definir compromissos demasiado apertados e planear reservas de tempo (tempos tampão). Não se esqueça de planear tempos de viagem!

### Exemplo

Depois de ter conseguido resolver o seu stress temporal, a Sra. Doe resolveu nunca mais se meter numa situação destas e trazer mais estrutura à sua rotina diária de trabalho. A partir de agora, ela usará a sua agenda não só para compromissos com os seus clientes, mas também para todos os seus compromissos profissionais e privados.

A fim de manter a melhor visão geral possível de todos os compromissos, ela procederá da seguinte forma no futuro:

- A cada cliente e a cada cliente é atribuída a sua própria cor. Desta forma, ela pode ver os compromissos relacionados no seu calendário num relance.
- Para os compromissos individuais dos clientes, ela também introduz os tempos de viagem de modo a que estes espaços de tempo também sejam bloqueados e não haja sobreposições.
- Se forem necessários preparativos especiais para certos compromissos, são também armazenados lembretes. Desta forma, a Sra. Doe recebe um lembrete suficientemente cedo e pode preparar-se com precisão sem ter de acompanhar constantemente todas as marcações.





- As datas fixas, tais como os prazos para a contabilidade, já são introduzidas no calendário para todo o ano, incluindo os lembretes.
- As marcações privadas que não podem ser adiadas em nenhuma circunstância são também introduzidas como datas fixas, a fim de se poder planear da melhor forma possível.
- Assim que surge uma nova marcação - seja ela profissional ou privada - ela é inscrita no calendário. Para além das marcações com clientes, isto inclui também marcações privadas, tais como as marcações de apresentação da filha, que ocupam também o tempo da Sra. Doe.

## Gestão e arquivo de documentos

Lidar com documentos é uma área sensível e responsável. O tratamento descuidado conduz a problemas, trabalho extra e, no pior dos casos, até a penalizações ou multas em atraso.

Os documentos devem ser sempre armazenados para que possam ser encontrados rapidamente quando necessário. Isto talvez levante a grande questão: O que são realmente todos os documentos - e por quanto tempo deve ser guardado o que?

### Definição

O termo documentos colectivos significa basicamente todos os objectos que fornecem informação quer em papel quer sob a forma de dados eléctricos.

Os documentos não são portanto apenas contratos ou facturas, mas basicamente tudo o que tem um valor informativo para si como prestador de cuidados independente.

É necessário um cuidado particular para documentos oficiais ou documentos com um certo valor probatório. Os trabalhadores independentes são responsáveis pela entrada e saída de documentos e pela sua guarda em segurança.

Certos documentos estão também sujeitos a um certo período de retenção por lei. Estes documentos devem ser conservados de forma a poderem ser encontrados rapidamente em caso de auditoria, por exemplo, pela repartição de finanças. Que períodos se aplicam a que documentos são específicos de cada país e devem ser averiguados junto das autoridades responsáveis.

A fim de ter os documentos rapidamente à mão, um sistema de arquivo adequado é de grande importância. Os documentos podem ser classificados e arquivados de várias formas, por exemplo, cronologicamente, numericamente ou por palavras-chave.

Para documentos comerciais que já não precisam de ser armazenados, o caixote do lixo não é muitas vezes o lugar certo.

Os documentos que contêm informações relevantes para a protecção de dados devem ser eliminados de forma adequada. As trituradoras de documentos têm vários níveis de segurança e podem ser definidas de modo a que não seja mais possível reconstruir os documentos.

Agora vamos dar uma rápida vista de olhos aos diferentes sistemas de armazenamento de ficheiros.



No primeiro passo, é preciso decidir que tipo de arquivo escolher e se se trata de arquivos individuais ou colectivos.

O tipo de armazenamento é diferenciado em:

- Arquivo de folhas soltas: os documentos são colocados de forma solta em pastas ou capas de arquivo. Este tipo é adequado para arquivamento rápido e não demasiado extenso.

- Arquivamento agrafado: Os documentos são perfurados e arquivados em pastas. Este tipo de arquivamento requer mais tempo, mas é mais seguro. Especialmente adequado para ficheiros e documentos importantes. O arquivamento na ordem correcta é facilitado e a perda de documentos ocorre com menos frequência. Por esta razão, este sistema é certamente preferível.

A gestão de ficheiros faz a distinção entre ficheiros individuais e ficheiros colectivos.

- O ficheiro individual compreende apenas uma única operação. Todos os documentos associados são atribuídos a esta operação.

- No ficheiro colectivo, os documentos de muitos processos semelhantes são reunidos. Exemplos incluem documentos independentes do cliente, tais como facturas de gasolina, facturas de materiais de trabalho e vestuário de trabalho, etc.

### Exemplo

Como trabalhadora independente, a Sra. Doe tem frequentemente de lidar com papelada. Para além da contabilidade e dos recibos e facturas que a acompanham, ela também tem contratos com cada um dos seus clientes.

Para assegurar que a Sra. Doe mantenha sempre uma visão geral das suas actividades comerciais, ela procede da seguinte forma:

- As facturas e recibos são imediatamente arquivados na pasta designada. Desta forma, nada se pode perder e ela tem todas as facturas disponíveis em ordem cronológica. Isto poupa-lhe muito tempo se alguma vez precisar de procurar uma factura específica.

- Ela também imprime extractos da sua conta bancária no final do mês e pendura-os na pasta com as facturas.

- Todos os anos ela cria uma nova pasta para facturas e recibos.

- - Os contratos de cliente são guardados numa pasta separada. Nesta pasta, cada cliente tem um registo com um ficheiro individual contendo os respectivos contratos e todos os outros documentos pertencentes ao cliente..

## 3.5 Resumo

Para além de competências especializadas em enfermagem e prestação de cuidados, outras competências são essenciais para uma independência bem sucedida nos cuidados domiciliários.

Os conhecimentos básicos de contabilidade e contabilidade de custos são essenciais para manter uma visão geral das estruturas de custos, receitas e despesas. Uma simples declaração de rendimentos compara receitas com despesas e mostra os lucros ou perdas de um período com pouco esforço. Com conhecimentos básicos de contabilidade de custos, os preços de produtos e serviços podem ser calculados a fim de agir economicamente.



Os conhecimentos básicos de marketing também ajudam os trabalhadores independentes a comercializar os seus produtos e serviços da melhor forma possível. Os 4 Ps da mistura de marketing - produto, preço, lugar, promoção - estão no centro de todas as considerações.

Os trabalhadores independentes, independentemente do domínio em que se encontrem, devem também demonstrar uma certa capacidade de organização no seu trabalho diário. Uma gestão eficiente do tempo e das marcações, bem como uma gestão e arquivo de documentos bem pensados, ajudam a estruturar o dia de trabalho e a trabalhar de forma eficiente e eficaz.



## Modulo 5 - Questionários

### 1. PRÉ – TESTE

Que afirmações são verdadeiras, quais são falsas?

	Verdadeiro	Falso
Um empresário é um homem de negócios/empresário.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A responsabilidade com bens privados é uma vantagem de ser independente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A possibilidade de escolher sozinho os horários e o ambiente de trabalho é uma vantagem de ser trabalhador por conta própria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um pré-requisito para trabalhar por conta própria com sucesso é que a família e os amigos também queiram trabalhar na empresa e ajudar de graça.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um pré-requisito profissional para se ser um trabalhador independente com sucesso é que se tenha aprendido a profissão e conhecido a indústria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Complexidade e um elevado risco financeiro fazem uma boa ideia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os requisitos legais para a incorporação são os mesmos em toda a Europa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informações sobre os requisitos legais para a constituição de uma empresa podem ser obtidas em várias instituições, tais como as câmaras de comércio e indústria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um plano de negócios é um conceito de negócio escrito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os trabalhadores domiciliários independentes devem ter vontade, compromisso, empatia, capacidade de comunicação, talento organizacional e resistência mental e física.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ser um trabalhador domiciliário independente, é necessária uma formação como enfermeiro certificado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na contabilidade, as transacções comerciais (compras, vendas, etc.) são		



registadas com a ajuda de documentos.

A contabilidade correcta é extremamente importante, uma vez que importantes números-chave e informações, tais como a responsabilidade fiscal, são calculados a partir dela.

## 2. PÓS-TESTE

### 1. Qual destas afirmações se aplica ao termo empreendedorismo?

- Um empresário é um homem de negócios/empresário.
- Um empresário é um avesso ao risco mas trabalhador. Cumpre os requisitos mas não quer ir além deles.
- Os empresários são inovadores, ávidos por actuar, e dispostos a correr riscos.
- O empreendedorismo só se aplica a empresas com pelo menos 150 empregados.
- Empreendedorismo descreve um espírito empreendedor.
- As empresas querem cada vez mais que os seus empregados ajam como empreendedores.

### 2. Quais são as vantagens de se trabalhar por conta própria?

- Responsabilidade civil com bens privados
- Despesas de tempo elevadas
- O horário e o ambiente de trabalho podem ser escolhidos pelo funcionário
- As ideias podem ser realizadas
- Os lucros ficam para si próprio

### 3. Quais os pré-requisitos profissionais e pessoais que os empresários precisam de ter para serem bem sucedidos?

- Personalidade: Uma personalidade empresarial tem um certo perfil, tal como a vontade de assumir riscos e de se aplicar, a capacidade de motivar, a capacidade de fazer contactos, e o prazer de pensar e criar de forma independente.
- Expertise: Aprende-se a profissão e conhece-se a indústria.
- Ambiente: A família e os amigos também querem trabalhar na empresa e ajudar gratuitamente.
- Ambiente: A família e os amigos apoiam a decisão de arrancar e o timing do arranque é apropriado para o planeamento da vida pessoal.



- Conhecimentos especializados: Já se fundou uma empresa antes e conhece as regras.
- Personalidade: Uma personalidade empreendedora tem um certo perfil, tal como fraqueza na tomada de decisões ou medo de risco.

#### 4. O que faz uma boa ideia?

- Benefício para o cliente e USP (=Proposta de Venda Única)
- Viabilidade
- Clareza e rentabilidade
- Complexidade
- Risco financeiro elevado

#### 5. Quais das seguintes afirmações são verdadeiras e quais são falsas?

	Verdadeiro	Falso
Os requisitos legais para a incorporação são os mesmos em toda a Europa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os requisitos legais para a incorporação podem variar muito dependendo do país em que a incorporação se vai realizar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informações sobre os requisitos legais para a constituição de uma empresa podem ser obtidas em várias instituições, tais como as câmaras de comércio e indústria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os requisitos legais podem ser, por exemplo, os seguintes: cidadania, capacidade de acção, certificados de qualificação ou seguros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6. Quais das seguintes afirmações são verdadeiras e quais são falsas?

	Verdeiro	Falso
Como empresário por conta própria, não tem de se preocupar com os seguros. Isto é feito pela câmara de comércio responsável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pode haver seguros, tais como a segurança social ou o seguro de		



responsabilidade profissional, que são obrigatórios para a subscrição. Isto depende do país em que a empresa está estabelecida

Os empresários devem saber eles próprios quais os seguros, direitos ou impostos a pagar. O recurso à assistência de consultores externos não é permitido

Em alguns países e indústrias, a adesão a uma câmara de comércio ou indústria é obrigatória. Estas taxas de filiação também devem ser tidas em conta no plano financeiro

### 7. Qual destas declarações se aplica a um plano de negócios?

- Um plano de negócios é um conceito de negócio escrito.
- Um plano de negócios deve ter sempre o mesmo aspecto e nunca deve ser adaptado a uma instituição ou banco em particular.
- O plano de negócios é um importante instrumento de planeamento e controlo para os empresários.
- O plano de negócios só é importante para a fundação, depois disso pode ser destruído.
- Um plano de negócios é escrito exclusivamente para bancos ou agências de financiamento..

### 8. O que deve ser incluído num plano de negócios? Selecciona as respostas correctas.

- Descrição exacta da organização e objectivos da empresa
- Marketing e vendas - preços, canais de distribuição
- O produto ou serviço é descrito, os benefícios para o cliente e a proposta de venda única devem ser elaborados
- Planeamento temporal e financeiro - quando é que está planeado?, necessidades de capital, subsídios
- Resumo executivo - breve visão geral da empresa e objectivos

### 9. Que requisitos pessoais devem ter os trabalhadores independentes dos cuidados domiciliários?

- Vontade Fundadora & Compromisso
- Empatia



- Competências de comunicação
- Susceptibilidade ao stress
- Resistência mental e física
- Talento organizacional

**10. De que qualificações profissionais necessitam os trabalhadores independentes dos cuidados domiciliários?**

- Formação como enfermeira certificada
- Conhecimentos básicos nas áreas de contabilidade e contabilidade de custos
- Formação em enfermagem e cuidados de saúde, dependendo de que actividades são realizadas
- Um mínimo de 20 horas de formação em administração de empresas
- Conhecimentos básicos de marketing

**11. Colocar o guia passo a passo na ordem correcta**

- Discuta o seu plano com o seu ambiente privado
- Fique na bola e não deixe que pequenos obstáculos o afastem da pista!
- Pense bem no porquê de querer trabalhar por conta própria ou de preferir o auto-emprego ao emprego.
- Esclareça os requisitos legais e procure aconselhamento
- Completar todas as formalidades
- Concretize os seus planos
- Obter ajuda de peritos, se necessário
- Iniciar a toda a velocidade e manter a visão geral
- Tomar uma decisão
- Criar um plano de negócios

**12. Quais das seguintes afirmações são verdadeiras e quais são falsas?**

**Verdadeiro Falso**





Na contabilidade, as transacções comerciais (compras, vendas, etc.) são registadas com a ajuda de documentos.

A declaração de despesas e rendimentos é reconhecida internacionalmente e pode ser utilizada em qualquer país, sem ter em conta os requisitos específicos do país

A lei define exactamente quem pode ou deve utilizar que sistema contabilístico. Isto difere de país para país.

A contabilidade correcta é extremamente importante, uma vez que dados-chave e informações importantes, tais como a responsabilidade fiscal, são calculados a partir dela.

**13. Que declarações relativas à declaração de rendimentos-despesas são verdadeiras e quais são falsas?**

**Verdadeiro Falso**

Mesmo que não esteja legalmente obrigado a manter uma contabilidade, é aconselhável pelo menos manter uma declaração de receitas e despesas a fim de manter um registo das suas finanças.

A declaração de rendimentos e despesas baseia-se no princípio de entrada/saída. Isto significa que, em princípio, apenas os fluxos de pagamento (receitas e despesas) são utilizados para determinar o lucro

Os fluxos de entrada e saída representam os casos comerciais. Estes são registados numa base contínua e ordenados de forma sistemática e cronológica.

Na declaração de receitas e despesas, as receitas e despesas são registadas de acordo com o momento do pagamento efectivo



**14. É o primeiro do mês e o Sr. Doe está sentado em frente à sua contabilidade durante o último mês. Ele encontra nos seus documentos as seguintes facturas e recibos: uma factura de combustível de 45 euros, uma factura de combustível de 20 euros, uma factura da última viagem de compras da família à mercearia de 60 euros, uma factura do brinquedo do seu filho de 10 euros, uma factura de 125 euros para os novos sapatos e t-shirts que ele precisa para o trabalho, e uma pequena factura de 20 euros para o material de escritório que ele precisa para a contabilidade. Nos documentos, encontra também a factura de 75 EUR para a encomenda da loja online da farmácia, onde encomendou material de ligaduras. Ele deveria ter transferido o dinheiro no mês passado, mas infelizmente esqueceu-se de o fazer. Ele paga rapidamente a factura. Também encontra o débito directo para o seguro de saúde no montante de 120 euros na sua conta bancária. Recebeu 1500 euros dos seus clientes no mês passado.**

**Qual é o lucro do Sr. Meier este mês?**

- EUR 1,025
- EUR 1,170
- EUR 1,095
- 1,100 EUR

**15. 15. Que este lucro seja gasto 1:1 em privado pelo Sr. Meier?**

- Sim, esta soma é o lucro que resta para o Sr. Meier a partir deste mês. Este dinheiro pode ser gasto.
- Não, este dinheiro não deve ser gasto a 1:1. Afinal de contas, o Sr. Meier também tem de pagar impostos sobre os seus rendimentos. Os pagamentos de impostos também devem ser cobertos, e é por isso que parte do dinheiro deve ser guardado para estes pagamentos.

**16. 16. Combinar as seguintes declarações com as tarefas apropriadas de contabilidade de custos.**

Está a considerar cuidar de mais duas pessoas que necessitam de cuidados especiais.

Planeia os custos e as vendas para o próximo ano.

Calcula o preço de um novo serviço de cuidados.

CALCULAÇÃO DO DESEMPENHO

PREÇO

DECISÃO



Considera oferecer um serviço apenas em combinação com outros serviços e já não por si só, uma vez que só traz prejuízos quando oferecido por si só.

## PLANEAMENTO

### 17. Escolhe as frases corretas.

- Uma empresa tem lucro quando as receitas das vendas são mais elevadas do que os custos.
- As receitas totais da venda devem cobrir todos os custos da empresa.
- Quando todos os custos são cobertos, a empresa tem lucro.
- Se a empresa tiver custos elevados, tem um prejuízo.

### 18. Uma definição comum do termo “custo” é:

Os custos são incorridos quando os produtos e serviços são \_\_\_\_\_. Os custos são o \_\_\_\_\_ de todos os bens e serviços de um \_\_\_\_\_ que são consumidos para produzir a produção operacional.

### 19. Usa os tipos de custo corretos:

\_\_\_\_\_ pode ser directamente atribuído a um produto ou serviço individual.

\_\_\_\_\_ são os custos incorridos, independentemente do volume de produção e vendas ou dos serviços prestados.

\_\_\_\_\_ não estão directamente relacionados com os produtos e serviços individuais e só podem ser-lhes indirectamente atribuídos.

\_\_\_\_\_ são os custos dependentes do volume que mudam em resultado do volume de produção e vendas ou do serviço oferecido.

### 20. Quem pode responder às seguintes perguntas? O departamento de contabilidade ou o departamento de contabilidade de custos?

	Contabilidade	Custo de contabilidade
O cliente John Doe pagou a sua factura em dinheiro ou por transferência bancária?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quanto custa uma sessão de 3 horas de cuidados domiciliários com a Sra. Doe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A factura do novo vestuário de trabalho já foi paga?		



---

Qual deve ser o preço de um novo serviço?

### 21. Destacar todos os tópicos de marketing.

- Qual é a duração do processo de aquisição?
- Como é que as mercadorias chegam ao cliente?
- Como é feito o planeamento completo do marketing?
- Quem é o meu fornecedor?
- Quem é o meu grupo-alvo?
- Como é que publico?
- Quais as necessidades que posso cobrir?
- Quais são as minhas principais competências?
- Qual deve ser o preço?

### 22. De que termos estamos a falar aqui?

O local onde os fornecedores e os demandantes se encontram: \_\_\_\_\_

O fornecedor também é nomeado: \_\_\_\_\_

A parte demandante é também nomeada: \_\_\_\_\_

O termo genérico para todas as actividades que o vendedor deve definir para se encontrar com o comprador no mercado: \_\_\_\_\_

### 23. Quais das seguintes afirmações são verdadeiras e quais são falsas?

**Verdadeiro**    **Falso**

A mistura de marketing descreve a totalidade de todas as actividades definidas para atingir os objectivos de marketing. Está dividida em quatro áreas: Política de produtos, política de preços, política de distribuição e política de comunicação. Todas as áreas devem ser cuidadosamente coordenadas umas com as outras

---

A mistura de marketing descreve a totalidade de todas as actividades definidas para alcançar os objectivos de marketing. Está dividida em quatro áreas: Política de produtos, política de preços, política de distribuição e

---



---

política de comunicação. Todas as áreas devem ser consideradas independentemente umas das outras e não têm de ser coordenadas

---

O marketing mix descreve a totalidade de todas as medidas de publicidade definidas para alcançar os objectivos de marketing.

---

O marketing mix descreve a totalidade de todas as medidas definidas para alcançar os objectivos de marketing, a fim de manter os custos de publicidade tão baixos quanto possível.

---

**24. Quais são os termos dos 4 P's chamados na "língua dos países parceiros a inserir"?**

produto: \_\_\_\_\_

preço: \_\_\_\_\_

sítio ("place"): \_\_\_\_\_

promoção: \_\_\_\_\_

**25. Marcar a(s) declaração(ões) correcta(s) sobre a política de produtos..**

- A política de produtos diz respeito a todas as decisões que afectam o produto ou serviço em si.
- A política de sortimento diz respeito à decisão da empresa sobre a forma como é concebida a gama global de bens, materiais e serviços.
- As decisões sobre a concepção do produto, qualidade, embalagem, marca, tamanho, etc. não são tomadas através da política de produtos.
- A política de produtos e sortimento envolve a fixação de preços para produtos individuais ou para todo o sortimento..

**26. Marcar a(s) declaração(ões) correcta(s) sobre a política de preços.**

- O preço de venda é a base para o volume de negócios e a sobrevivência de uma empresa.
- Preços estabelecidos apenas de acordo com critérios económicos.
- O preço desempenha um papel particularmente importante na decisão de compra. A relação preço-desempenho para o cliente deve ser correcta.
- Ao fixar preços, três perspectivas devem ser tidas em conta - aspectos económicos, aspectos psicológicos, e a concorrência.

**27. Complete o seguinte texto com as palavras correctas.**



Distribuição significa \_\_\_\_\_ (processamento / expedição / venda). Trata-se de todas as medidas estabelecidas para superar o espaço e o tempo entre consumidor e \_\_\_\_\_ (fabricante / cliente / autoridades). A política de distribuição da empresa decide em que \_\_\_\_\_ (carris / camiões / vias) o produto é distribuído. As principais tarefas são a \_\_\_\_\_ (organização / visualização / autorização) dos canais de distribuição, a escolha da localização da empresa e dos meios de transporte.

**28. Quais das declarações sobre política de comunicação são verdadeiras?**

- A política de comunicação trata apenas dos processos de comunicação interna.
- Publicidade significa o mesmo que política de comunicação.
- Todas as medidas que proclamam as mensagens de marketing são chamadas de política de comunicação.
- A política de comunicação faz parte da mistura de marketing..

**29. Quais das seguintes medidas fazem parte da política de comunicação? Marcar a(s) declaração(ões) correcta(s)..**

- Publicidade
- Venda pessoal
- Vendas directas
- Análise de portfólios
- Feiras, Eventos, Patrocínio
- Oferta de medidas
- Relações Públicas
- Promoção de vendas
- Diferenciação

**30. Ponha as declarações na ordem correcta.**

- À chegada, há uma breve saudação e as duas senhoras têm uma conversa animada.
- Posteriormente, a Sra. Doe apresenta os seus serviços e explica à senhora quais os cuidados e serviços de enfermagem que lhe pode oferecer
- A senhora está tão entusiasmada que contrata imediatamente a Sra. Doe e dá-lhe o



emprego.

- Posteriormente, a Sra. Doe analisa a necessidade da senhora juntamente com a senhora. A senhora diz à Sra. Doe que cuidados ela precisa e o que espera da Sra. Doe.
- A Sra. Doe tem uma marcação para uma reunião pessoal de vendas com um novo cliente.

**31. Qual destas declarações se aplica à gestão do tempo?**

- Os tempos tampão não devem ser planeados, o que o tenta a vadiar.
- O princípio Eisenhower divide as tarefas de acordo com a urgência e a importância.
- A análise ABC ajuda a estabelecer prioridades na gestão do tempo.
- As tarefas que não são importantes e não urgentes devem ser delegadas de acordo com o princípio Eisenhower.
- A gestão do tempo é apenas para gestores de topo.
- A gestão do tempo significa utilizar o tempo de uma forma estruturada e orientada para objectivos.

**32. 32. Gostaria de organizar um churrasco amanhã à tarde e ainda ter algumas coisas a fazer por ele. Aplique o Princípio Eisenhower às subtarefas abaixo.**

Tarefas

Ações

- |   |                               |   |                                |
|---|-------------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Passear o cão                 | A | Planear o dia seguinte         |
| 2 | Convidar amigos               | B | Dirigir uma tarefa             |
| 3 | Fazer comprar de supermercado | C | Não fazer uma tarefa           |
| 4 | Lavar cortinas                | D | Fazer uma tarefa por sua conta |

Urgente	Importante	Sem Importância



<b>Sem Urgência</b>		
---------------------	--	--

**33. 33. Encontrará aqui declarações sobre marcação. Assinale se as declarações são verdadeiras ou falsas.**

	Verdadeiro	Falso
As datas flexíveis devem ser acrescentadas ao calendário no início do ano.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Novos compromissos devem ser acrescentados colectivamente ao calendário em linha no final da semana.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A gestão de compromissos já não pode ter lugar apenas no calendário clássico, mas também online via computador, smartphone ou tablet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para efeitos de marcação, os antecedentes da marcação não têm qualquer significado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uma marcação é uma hora definida quando algo ocorre ou precisa de ser feito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As datas fixas não podem ser adiadas e realizam-se sempre uma vez.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As datas fixas não podem ser adiadas, são frequentemente recorrentes, e devem ser agendadas o mais cedo possível para todo o ano civil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**34. Selecciona as frases corretas.**





- O termo documentos colectivos refere-se basicamente a todos os objectos que fornecem informações quer em papel quer sob a forma de dados eléctricos.
- Documentos são contratos ou facturas que estão disponíveis em papel.
- Os documentos com conteúdo sensível devem ser eliminados adequadamente para que o conteúdo já não possa ser reconstruído..

**35. Qual destas declarações se aplica aos sistemas de arquivo?**

- O arquivamento agrafado leva mais tempo, mas é mais seguro.
- Os ficheiros individuais compreendem apenas um único processo e todos os documentos associados.
- O arquivo de folhas soltas é particularmente simples e, portanto, especialmente adequado para grandes e extensas quantidades de documentos.
- No ficheiro colectivo, os documentos de muitos processos semelhantes são reunidos.



# Avaliação Geral

## Avaliação Pré-formação

**QUESTIONÁRIO PRÉ-FORMAÇÃO  
PARA OS PARTICIPANTES DA FORMAÇÃO  
NO QUADRO DE  
EMPOWERMENT4EMPLOYMENT  
PROJECTO**

**Título da formação:**

**Data da formação:** dd.mm.aaaa.

**Sítio da formação:** Nome com endereço

<b>Nome e apelido dos participantes</b>	
---	--

Caro Senhor ou Senhora!

A informação que será obtida através deste questionário será utilizada para a sua auto-avaliação e melhoria de competências como resultado da sua participação na formação.

Queira preencher o questionário colocando um X na caixa correspondente à sua avaliação.

**1. Alguma vez participou numa formação sobre um tema semelhante?**

Sim

Não

Por favor, expresse a sua opinião de acordo com a escala de classificação:

1- Definitivamente não

2- Provavelmente não,

3- É difícil dizer

4- Provavelmente sim,

5- Definitivamente sim.

**1. Pensa que as suas competências e aptidões são suficientes?**

	No âmbito da formação	1	2	3	4	5
		Definitivamente Não	Provavelmente Não	É difícil de dizer	Provavelmente sim	Definitivamente sim
1	Conhecimento dos tipos de deficiência					
2	Conhecimento da especificidade do envelhecimento humano					
3	Conhecimento da especificidade das perturbações mentais e da demência					
4	Hierarquia das necessidades humanas					
5	Indicação dos princípios, modelos e métodos de trabalho					



	com vários grupos de beneficiários de cuidados domiciliários,					
6	Utilização de regras, modelos e métodos de trabalho com pessoas com baixas qualificações profissionais					
7	Procura no mercado de trabalho					
8	As regras de activação profissional das pessoas com baixas qualificações.					
9	Princípios de comunicação com pessoas com baixas competências profissionais					
10	Realização de acções profissionais baseadas no próprio conhecimento e cooperação interdisciplinar					
11	Conhecimento das instituições e organizações de apoio na área dos cuidados domiciliários					

**2. Utiliza os seus conhecimentos todos os dias no seu trabalho profissional?**

	No âmbito da formação	1	2	3	4	5
		Definitivamente Não	Provavelmente Não	É difícil de dizer	Provavelmente sim	Definitivamente sim
1	Conhecimento dos tipos de deficiência					
2	Conhecimento da especificidade do envelhecimento humano					
3	Conhecimento da especificidade das perturbações mentais e da demência					
4	Hierarquia das necessidades humanas					
5	Indicação dos princípios, modelos e métodos de trabalho					



	com vários grupos de beneficiários de cuidados domiciliários,					
6	Utilização de regras, modelos e métodos de trabalho com pessoas com baixas qualificações profissionais					
7	Procura no mercado de trabalho					
8	As regras de activação profissional das pessoas com baixas qualificações.					
9	Princípios de comunicação com pessoas com baixas competências profissionais					
10	Realização de acções profissionais baseadas no próprio conhecimento e cooperação interdisciplinar					
11	Conhecimento das instituições e organizações de apoio na área dos cuidados domiciliários					

**Obrigada por completar o formulário!**



Avaliação pós- formação

**QUESTIONÁRIO PÓS-FORMAÇÃO  
PARA OS PARTICIPANTES DA FORMAÇÃO  
NO QUADRO DE  
EMPOWERMENT4EMPLOYMENT  
PROJECTO**

**Título da formação:**

**Data da formação:** dd.mm.aaaa.

**Sítio da formação:** Nome com endereço

<b>Nome completo dos participantes</b>	
--	--

Caro Senhor ou Senhora!

A informação que será obtida através deste questionário será utilizada para a sua auto-avaliação e melhoria de competências como resultado da sua participação na formação.

Queira preencher o questionário colocando um X na caixa correspondente à sua avaliação.

**2. Alguma vez participou numa formação sobre um tema semelhante?**

Sim

Não

Por favor, expresse a sua opinião de acordo com a escala de classificação:

1- Definitivamente não

2- Provavelmente não,

3- É difícil dizer

4- Provavelmente sim,

5- Definitivamente sim.

**3. A informação de obteve na formação melhoraram as suas competências?**

	No âmbito da formação	1	2	3	4	5
		Definitivamente Não	Provavelmente Não	É difícil de dizer	Provavelmente sim	Definitivamente sim
1	Conhecimento dos tipos de deficiência					
2	Conhecimento da especificidade do envelhecimento humano					
3	Conhecimento da especificidade das perturbações mentais e da demência					
4	Hierarquia das necessidades humanas					
5	Indicação dos princípios, modelos e métodos de trabalho com vários grupos de					



	beneficiários de cuidados domiciliários,					
6	Utilização de regras, modelos e métodos de trabalho com pessoas com baixas qualificações profissionais					
7	Procura no mercado de trabalho					
8	As regras de activação profissional das pessoas com baixas qualificações.					
9	Princípios de comunicação com pessoas com baixas competências profissionais					
10	Realização de acções profissionais baseadas no próprio conhecimento e cooperação interdisciplinar					
11	Conhecimento das instituições e organizações de apoio na área dos cuidados domiciliários					

**4. Vai utilizar a informação obtida na formação na sua atividade profissional no dia-a-dia?**

	No âmbito da formação	1	2	3	4	5
		Definitivamente Não	Provavelmente Não	É difícil de dizer	Provavelmente sim	Definitivamente sim
1	Conhecimento dos tipos de deficiência					
2	Conhecimento da especificidade do envelhecimento humano					
3	Conhecimento da especificidade das perturbações mentais e da demência					
4	Hierarquia das necessidades humanas					
5	Indicação dos princípios, modelos e métodos de trabalho com vários grupos de					



	beneficiários de cuidados domiciliários,					
6	Utilização de regras, modelos e métodos de trabalho com pessoas com baixas qualificações profissionais					
7	Procura no mercado de trabalho					
8	As regras de activação profissional das pessoas com baixas qualificações.					
9	Princípios de comunicação com pessoas com baixas competências profissionais					
10	Realização de acções profissionais baseadas no próprio conhecimento e cooperação interdisciplinar					
11	Conhecimento das instituições e organizações de apoio na área dos cuidados domiciliários					

### 5. Como organiza a organização da formação?

		1	2	3	4	5
		Muito mau	Mau	Difícil de dizer	Bom	Muito bom
1	O processo da organização na formação (ex.Contacto com a organização, bom fornecimento de resposta)					
2	A preocupação do formador durante a formação (ex. Disponibilidade do formador, assistência em casos de emergência)					

### 6. Como avalia esta formação?

		1	2	3	4	5
		Muito mau	Mau	Difícil de dizer	Bom	Muito bom
1	Expectativas da formação					



	corresponderam à realidade					
2	A possibilidade do uso prático do material apresentado					

### 7. Como avalia a formação do formador ?

		1	2	3	4	5
		Muito mau	Mau	Difícil de dizer	Bom	Muito bom
1	Conhecimento e preparação do formador					
2	A forma de conduzir as atividade e de apresentar o conhecimento					
3	Saber responder às perguntas					

### 8. Como avalia o material recebido?

		1	2	3	4	5
		Muito mau	Mau	Difícil de dizer	Bom	Muito bom
1	Material substantivo					
2	Design gráfico, clareza dos materiais didáticos					

### 9. Qual é a sua avaliação geral da formação?

		1	2	3	4	5
		Muito mau	Mau	Difícil de dizer	Bom	Muito bom
1	Avaliação geral da formação					

Obrigada por completar este questionário!





## Casos- práticos

Exemplos de descrições de casos para a realização de aulas. Com base em estudos de casos seleccionados, podem ser formuladas instruções para a formação dos participantes, por exemplo ...:

- o por favor preparar um plano de ajuda (diário, semanal)
- o por favor oferecer apoio à pessoa deficiente e à sua família
- o por favor especifique as necessidades prioritárias
- o favor indicar as formas de assistência

1. Tenho 49 anos de idade. Tenho esclerose múltipla. Estou numa cadeira de rodas. Tive de deixar o meu emprego. Estou dependente do meu marido. Não temos filhos. Tento tomar conta da casa e de mim própria, mas é muito difícil para mim. Penso que o meu marido só está comigo por uma pena.

2. Tenho 66 anos de idade. O marido é um alcoólico. Como resultado do acidente, ele perdeu a perna. Foi despedido do seu trabalho. Eu trabalho e faço a manutenção da casa. O meu marido desconfia que eu faço batota. Não tenho força para tomar conta dele.

3. Tenho 38 anos de idade. Vivo com a minha mãe. Não sei o que me vai acontecer quando a minha mãe morrer. Não sei escrever nem ler. Sou intelectualmente incapacitado. Vou para o centro de dia. Tenho medo das pessoas.

4. Tenho 26 anos de idade. Estou numa cadeira de rodas após uma lesão na coluna vertebral. Sou licenciado em economia. Acabei de conseguir o meu primeiro emprego. Tenho um amigo, ele é um especialista em TI - também numa cadeira de rodas - penso que é algo mais. Saí de casa dos meus pais. Quero finalmente começar a viver por conta própria. Eu amo-os, eles apoiam-me, mas está na hora da independência. Só se conseguirmos lidar com isso?

5. Eu tenho 70 anos de idade. Sou viúva há 7 anos. Não tenho filhos. Trabalhei como contabilista. O meu marido e o meu trabalho foram toda a minha vida - agora perdi tudo - incluindo a minha vontade de viver. Não conheço os meus amigos porque me irrita que eles possam ser felizes. Por vezes penso que não tenho nada para viver e para o que quer que seja.

6. Tenho 78 anos de idade. Durante 5 anos, após uma cirurgia às articulações da anca, tenho problemas com movimentos independentes, uso muletas de cotovelo ou um andarilho. Sou bastante obeso. A mulher é muito activa apesar de ter 75 anos de idade. Ela frequenta a Universidade da Terceira Idade, vai à ginástica e encontra-se com os seus amigos. Ela nunca está em casa - acho que já não se preocupa mais comigo. Discutimos muitas vezes porque ela me atormenta com uma dieta, faz-me perder peso e reabilito-me. Acho que ela tem vergonha do aleijado.

7. Tenho 65 anos de idade. O meu marido deixou-me quando nasceu o meu segundo filho. Ele deixou-me com um filho saudável de 4 anos e uma filha de 2 anos com paralisia cerebral. Agora as crianças estão crescidas. O meu filho ajuda-me financeiramente porque ele ganha dinheiro até agora, mas ele está em Inglaterra. Os cuidados com a minha filha recaíram exclusivamente sobre mim, e



além disso, durante 2 anos tive de tomar a minha mãe após um grande derrame, deitada, exigindo ainda mais cuidados do que a minha filha. Estou cansado, não tenho tempo para mim. Afinal, ainda não sou assim tão velha, costumava até ser uma mulher atraente - agora já não me sinto mais como ela. Não me lembro de quando estava no cabeleireiro.

8. Somos um casal há 2 anos, conhecemo-nos num sanatório. Temos 79 anos de idade. Se não fosse a diabetes do meu parceiro e a minha deficiência (estou numa cadeira de rodas), também gostaríamos de a visitar, ver e experimentar algo. É difícil para nós gerir uma casa.

9. Fiquei viúva aos 72 anos de idade, agora tenho 76. Sou um utilizador de cadeira de rodas. Já conheci os Homens. Estamos a ir muito bem, já nos encontramos há vários meses. O problema é com os meus filhos e os seus que não aceitam a nossa relação. Eles dizem que na nossa idade não é apropriado e que estamos a dar um mau exemplo para os nossos netos. Afinal de contas, não nos vamos esconder como adolescentes.

10. Eu sou uma mulher solteira de 72 anos. Passo longas noites solitárias a ver séries de televisão e conhaque. Não consigo adormecer sem uns copos de álcool. Não tenho interesses. Quando bebo, não preciso de mais nada. Após a queda, parti a perna, tenho problemas com as actividades básicas da vida quotidiana.

11. Tenho 70 anos de idade. Já tive cancro. Tenho um transplante de rim, tenho diabetes e uma glândula tiróide hiperactiva. Tomo muitos medicamentos e sou muito susceptível a quaisquer infecções. Quero viver e desfrutar todos os dias que me restam. Não quero ser um fardo para a família.

12. Hoje, o médico da minha mãe informou-me que a minha mãe teria alta dentro de dois dias. Ela está após um derrame, requer cuidados diurnos, não anda, mal se senta numa cadeira de rodas, precisa de ser alimentada. Não sei o que fazer, nunca cuidei de um homem tão doente. Eu trabalho profissionalmente. Preciso de ajuda.

13. Sou um homem idoso, todos dizem que é um idoso elegante. Tenho a doença de Parkinson. Não sei como me preparar para a progressão da doença. Sinto-me só - não tenho família. Agora ainda sou independente, mas a doença está a progredir e sei que precisarei de ajuda em breve

14. Sou portador de deficiência, não saio do apartamento. Tenho vertigens. Vivo com o meu filho. Martin tem 55 anos de idade. Ele não pode trabalhar porque tem uma curvatura da coluna vertebral e sempre foi uma criança tão frágil. Vivemos da minha reforma. Martin recebe dinheiro de bolso por cigarros. Por vezes ele convida colegas e depois eu tenho de preparar algo mais para comer. Martin é uma boa criança, ele só por vezes grita comigo e empurra-me quando me atrapalho, mas nunca me bateu. Ele só se exhibe assim na frente dos seus amigos, mas eu só o tenho.

15. Há 10 anos que tomo conta do meu pai que sofre de Ch. Alzheimer. Eu vivi com ele. Eu não tenho a minha vida. Sou a pessoa que cuida do meu pai 24 horas por dia. Já não tenho forças, às vezes penso que vou fazer algo de errado.





Resumir os 5 primeiros valores que são mais importantes para si. Descreva-os em algumas frases. Desta forma, constrói a sua Missão, que é a resposta à pergunta: O que dá sentido à minha vida? O que é que quero fazer na minha vida? O que é que eu quero fazer? Com o que é que mais me preocupo?

Para que é que eu estou a viver...

#### I. ... e outros

Pense agora num empregado / pessoa que:

Não tem oportunidade que gostaria de ter

Tem receios que o retêm

Tem necessidades que não são satisfeitas

Não acredita em si próprio, não tem auto-estima.

Descreva o que vê .....

Agora pense como seria, o que mudaria se tivesse oportunidade, não teria medo, satisfaria as suas necessidades e acreditaria em si próprio.

Descreva o que vê .....

Como pode ajudar uma tal pessoa?

Factos ----- Mudança ----- Condição desejada



## II. .... E TU no passado

Pense no passado e lembre-se do momento / hora / período em que:

- teve a oportunidade e / ou
- aliviou os seus medos e/ou
- percebeu as suas necessidades e/ou
- sentia auto-confiança, tinha um sentido de valor.

Responda às perguntas:

O que sentiu então? O que fez então? O que é que isso lhe diz? Quais são as suas conclusões? O que é que pensa? Quais são as suas conclusões? O que queres fazer a esse respeito?

## III. .... E TU no presente

Que oportunidades está à procura agora?

Quais são as suas preocupações agora?

Quais são agora as suas necessidades?

Qual é a fonte de certeza e auto-estima?

O que pensa sobre isto? Quais são as suas conclusões? O que é que pretende fazer?

## IV. ....e TU no future – dentro de 1 ano, 5 anos, 10 anos

**Então, qual é realmente o seu objectivo?**

O que é que impede a sua realização?

O que é útil para o alcançar?

O que é necessário para o alcançar?

O que é que o está a impedir?

O que acontecerá quando o conseguires?



## Exemplo de exercícios mentais

### 1. Exercício ara um pensamento abstrato

A partir do conjunto de palavras seguinte, por favor especifique a que não corresponde às outras, e depois explique porquê.

Exemplar:

Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira, Março, Sábado - Março é o nome do mês e as outras palavras são os nomes dos dias da semana.

Bolo de aniversário, bolo de semente de papoila, cheesecake, bolo de nozes, bolo de pão -  
.....

Camisola, camisa, calça, casaco, colete - .....

Comboio, bicicleta, carro, avião, autocarro - .....

Cão, vaca, girafa, ovelha, cavalo - .....

Leão, carneiro, escorpião, peixe, donzela, gato -  
.....

Doce, frio, azedo, salgado, amargo - .....

Etc.

Por favor adivinhem as palavras

Exemplo:

A parte colorida da flor, o cristal de neve - uma pétala

1. A parte subterrânea da planta, a parte comestível da cenoura -  
.....

2. Vermelho no prado, moído para a massa - .....

3. Para a TV, avião - .....

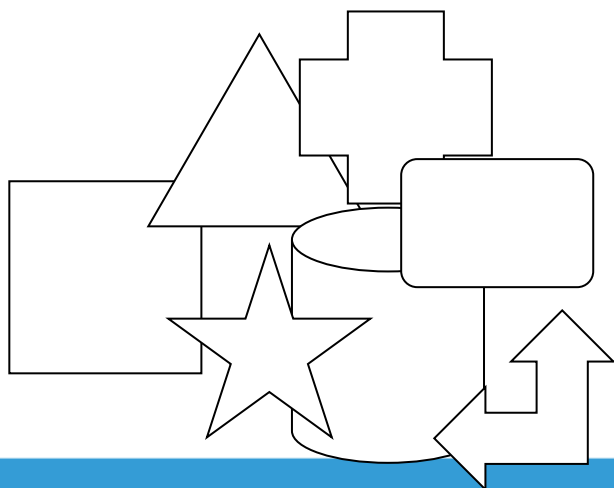
4. O oposto da guerra, em casa - .....

5. Na boca, em inglês, alemão - .....

E.t.c.

### Exercício sobre funções visuais-espaciais

Desenhe uma figura de cor diferente separadamente





## Exemplo de Exercícios físicos e de respiração

TÓPICO	ATIVIDADE	DOSE	SUGESTÕES METODOLÓGICAS	AJUDAS
Exercícios para fortalecer os músculos e melhorar a mobilidade dos membros superiores.	Sentar-se no banco, ULs encolhidas, com as mãos cerradas Movimento: estender os ULs para a frente com os dedos estendidos.	Max. 10 repetições	A postura durante o exercício deve ser erecta. Realizar o exercício a um ritmo lento, adaptado às capacidades do praticante.	—
	Sentar-se no banco, UL encolhido, com as mãos cerradas Movimento: Inspirar com ULs erguer e estender os dedos, voltar à posição inicial (PW), exalar.	Max. 10 repetições	A postura durante o exercício deve ser erecta. Inalamos com o nariz e exalamos com os lábios durante mais tempo.	—
	Sentar-se no banco, ULs pendurados ao longo do tronco. Movimento: ULs alternados baloiçam, ULR cotovelo direito para cima, ULL inclinado para trás, mudança.	Max 20 repetições	Os baloiços devem ser realizados a um ritmo lento, ajustados às capacidades do praticante.	—
	Sentar-se no banco, ULs pendurados ao longo do tronco. Movimento: Levantar os ULs de lado - inalar, voltar à posição inicial - exalar.	Max 10 repetições	Realizar o exercício a um ritmo lento. Inspirar pelo nariz, exalação prolongada através da boca	—
Exercício de modelação dos músculos das costas	Sentar-se no banco, ULs pendurados ao longo do tronco. Movimento: circulação para trás dos ULs nos cotovelos endireitados.	Max 15 repetições	Realizar o exercício a um ritmo lento, adaptado às capacidades do praticante.	—
	Sente-se no banco, ULs na sua anca. Movimento: Virar o tronco para a direita, ULs para o lado, voltar à posição inicial, repetir para o lado esquerdo.	Max 15 repetições	A postura durante o exercício deve ser erecta.	—
	Sentar-se no banco, ULs penduradas ao longo do tronco, ULs direitas aos joelhos. Movimento: 1. Levantamento dos ULs endireitados 2. Inclinar-se para a frente com uma tentativa de alcançar os pés.	Max 10 repetições	—	—



Exercício de Respiração	Posição de straddle, ULs ao longo do tronco. Movimento: 1. Levantar os ULs juntamente com a inalação 2. Inclinar 3. Regresso a SP com exalação	Max 10 repetição	Realizar o exercício a um ritmo lento, adaptado às capacidades do praticante. Inspirar pelo nariz, exalação prolongada através da boca	—
	Exercício de modelação dos músculos das costas Posição de straddling, ULs pendurados ao longo do corpo. Movimento: Torso salgado à direita e à esquerda.	Max. 10 repetições	—	—
Exercícios de equilíbrio e estabilização	Posição de Straddle, ULs na anca. Movimento: Circulação do tronco para a direita, depois para a esquerda.	2 minutos	Realizar o exercício a um ritmo lento, adaptado às capacidades do praticante.	—
	Posição de base, ULs nas ancas. Movimento: Andar com os joelhos levantados	3 minutos	Durante o exercício, tentar manter o equilíbrio, realizar o exercício a um ritmo lento.	—
	Posição de Straddle, ULs na anca. Movimento: De pé sobre uma perna, levantar a outra perna direita para o lado, fazer círculos.	Max 10 repetições	Se for possível, tentamos fazer círculos na LL levantada, se for impossível, é suficiente levantá-la.	—
Exercício de Respiração	Posição de straddling, ULs pendurados ao longo do corpo. Movimento: Levantar ULs para a frente com inalação, retornar a SP com exalação	Max 10 repetições	Inspirar pelo nariz, exalação prolongada através da boca	—
Exercícios para fortalecer os músculos e melhorar a mobilidade dos membros superiores.	Posição de straddling, ULs pendurados ao longo do corpo. Movimento: Circulação dos cotovelos do UL, endireitados, para trás e para a frente.	2 minutos	O movimento circulatório deve ser tão extenso quanto possível.	—
Manuseamento dos membros superiores	Sentar-se numa cadeira de frente um para o outro a cerca de 1 metro de distância. Agarrar a cana do ginásio com ambas as mãos Movimento: Movimento de "aparafusar e desatarraxar" de juntas.	Max 10 repetições	—	Cana de ginásio
Melhoria das funções de todo o corpo, útil por exemplo quando se veste	Sentar-se numa cadeira virada uma para a outra a cerca de 1 metro de distância. Agarrar a borracha saltadora com ambas as mãos. Movimento: Levantamento simultâneo da borracha, colocando-a sucessivamente: atrás da cabeça, costas, debaixo das nádegas, debaixo dos pés. Inspirar, levantar	Max 10 repetições	—	borrachas





	novamente as gengivas e repetir os passos.			
Treino muscular inspirador	Sentar-se na cadeira à mesa. Movimento: A pessoa "suga" o ar através da palha enquanto move os elementos de espuma de um para outro local designado.	Max 10 repetições	Preparação de elementos de palha e espuma leve.	Palha, elementos de espuma leve.
Activação das articulações da anca, joelho e tornozelo, fortalecimento dos músculos que dobram a anca e as articulações do joelho, esticando os músculos iliopsoas	De pé em frente da cadeira encostada à parede, as mãos descansam na parede à altura dos ombros. Movimento: Posicionamento alternado dos pés no assento da cadeira.	Max 10 repetições	A fim de aumentar a dificuldade de uma tarefa motora, um determinado exercício pode ser realizado sem encostar a mão à parede, mas apenas numa situação de bom equilíbrio ou com a ajuda de um cuidador.	----
Fortalecimento dos músculos das pernas, alongamento da coluna lombar	Posição de pé virada para as costas da cadeira, segurar no encosto Movimento: Meio-quadrado ou agachamentos completos com alongamento da coluna vertebral inferior. Regresso à posição inicial com uma respiração.	Max10 repetições	—	—
Melhoria dos movimentos da coluna e da cintura do ombro, activação do sistema respiratório	Sentar-se numa cadeira de frente um para o outro a cerca de 1 metro de distância. Agarrar a bengala do ginásio com ambas as mãos. Movimento: Uma pessoa puxa o bastão em direcção ao peito com uma ligeira inclinação do tronco (inspirar), enquanto a outra pessoa se inclina para a frente com os braços estendidos (exalar). Os pés ainda estão a descansar no chão.	Max 10 repetições	O movimento é como serrar uma árvore por duas pessoas.	Cana de ginásio



<p>Melhoria da coordenação neuromuscular e activação dos membros inferiores</p>	<p>Sentar-se numa cadeira virada uma para a outra a 1-2 metros de distância.</p> <p>Movimento: Passe a bola com um movimento de rolamento apenas com as pernas.</p>	<p>Max 10 repetições</p>	<p>O movimento é como serrar uma árvore por duas pessoas.</p> <p>Preparar uma bola macia no chão.</p> <p>Pode jogar à baliza, colocando material à volta dos três lados da cadeira. Uma parede vazia forma uma baliza.</p>	<p>Bolas</p>
---	---	--------------------------	--	--------------

UL - membros superiores

ULR - membro superior direito

ULL - membro superior esquerdo

LL - membros inferiores

SP - posição inicial

## Exercício para ativar os participantes

Um exemplo de um exercício de activação dos participantes na formação.

Objectivo: uma tentativa de diagnosticar recursos e necessidades no sistema de cuidados para pessoas dependentes.

Os participantes preenchem como acham conveniente, e depois o facilitador inicia uma discussão durante a qual os participantes partilham as suas observações.

O que é que está em falta e o que é preciso?	O que está presente e não devia estar?






## Melhorar as aptidões práticas

### Sugestões de lições práticas:

1. Demonstração da ginástica diária (incluindo respiratória) para pessoas dependentes em vários grupos etários com vários défices, utilizando artigos disponíveis.
2. Apresentação de instalações para idosos e instruções sobre como utilizá-las  
<https://www.taniomania.pl/s/?search=pomoce+seniora&order=popularidade&page=2>
3. Formação prática para segurar uma pessoa deficiente enquanto caminha
4. Aprendizagem prática de assistência na transferência de uma cadeira de rodas para uma cadeira (em condições de formação). Em casa, esta habilidade será útil na passagem de uma cadeira de rodas para uma sanita e de uma cadeira de rodas para uma cama.
5. Um conjunto de exercícios exemplares para memória, concentração, funções visuais-espaciais, funções da linguagem, pensamento abstracto
6. Demonstração das regras de segurança de uma pessoa dependente no espaço público
7. Escolha da roupa certa para as condições meteorológicas e o tipo de actividade (conforto e estética)
8. Receitas de refeições rápidas, comprovadas, fáceis e saudáveis.
9. Princípios de uma boa noite de sono.



# Anexo

## MODULO 1

Which of the following statements are True or False?

Statements	True	False	
<b>Question 1</b> The needs assessment is a process that will...			
1. Describe the state of health of the individual requiring ongoing care.	<b>True</b>		
2. Enable the identification of the major risk factors and causes of ill health.	<b>True</b>		
3. Enable the identification of the actions needed to address these risk factors.	<b>True</b>		
4. The needs assessment process is a one-off activity		<b>False</b>	
<b>Question 2</b> Needs assessment will enable the Home Careworker to...			
5. Effectively plan and deliver the most appropriate care to those individuals with the greatest needs.	<b>True</b>		
6. Will stop continuous need for further training		<b>False</b>	
7. Support the application of the principles of equity and social justice in practice.	<b>True</b>		
8. Ensure that scarce resources are allocated where they can support the maximum health benefit for the individual and the care providers.	<b>True</b>		



O que é o Perfling? Pode escolher mais do que uma declaração.

- o Recolha de informações relevantes que informarão o profissional de cuidados domiciliários sobre o estado de saúde e as necessidades de saúde do indivíduo que necessita dos cuidados. **Sim**
- o É um processo de análise que identificará e resolverá problemas de saúde importantes e imediatos? **Sim**
- o A caracterização apoia os factores decisivos das prioridades de acção a serem tomadas. **Sim**
- o Apoiará quaisquer programas de planeamento da saúde pública e de cuidados de saúde que abordem quaisquer questões prioritárias identificadas **Sim**
- o A caracterização não apoiará a implementação de quaisquer actividades planeadas e avaliará os resultados em termos de saúde. **NÃO**

## Qual é a sigla de SMART?

- Específico/Mesurável/Acessível/Realista/Tempo **SIM**
- Especificado/Mensurável/Acalculável/Realista/Tempo **NÃO**
- Especificado/Mensurável/Atangível/Tempo **NÃO**
- Específico/Mensurável/Atangível/Tempo **Não**

## "Quando está a planear os seus cuidados com um paciente, o que faz uma boa avaliação de saúde"?

- A percepção que os pacientes têm das suas próprias necessidades? **Sim**
- A opinião dos cuidadores e dos membros da família? **Sim**
- Necessidades sociais e psicológicas, bem como necessidades físicas? **Sim**
- Não há necessidade de envolver outros profissionais nos cuidados. **Não**

O módulo baseia-se directamente na participação prática através de jogos de papéis, discussão, e aprendizagem entre pares. Há também uma série de formulários a preencher e discutir que poderão ser utilizados no campo do dever.





## MÓDULO 2

Nota: Apenas as respostas que têm resultados concretos são indicadas abaixo. Outras perguntas e declarações baseiam-se nas experiências e iniciativas pessoais dos alunos. Os formadores podem ter em consideração esta declaração durante o processo de avaliação.

### UNIDADE 1 – Recipientes de cuidados ao domicílio em foco

	SIM	NÃO
Os idosos serão provavelmente os maiores utilizadores de cuidados domiciliários.	x	<input type="checkbox"/>
O 2º grupo relativamente grande, que necessita de cuidados domiciliários, é composto por adultos com idades compreendidas entre os 18 e os 49 anos, frequentemente com doenças mentais.	x	<input type="checkbox"/>
As deficiências mais comuns que ocorrem nas crianças são as dificuldades de aprendizagem.	x	<input type="checkbox"/>
Os problemas de fala não são comuns no início da vida.	<input type="checkbox"/>	x
As dificuldades de aprendizagem são mais susceptíveis de surgir mais tarde na infância.	x	<input type="checkbox"/>
Entre os adultos beneficiários de cuidados, aproximadamente 80 % têm 50 ou mais anos de idade e têm sobretudo deficiências relacionadas com a idade	x	<input type="checkbox"/>
As doenças crónicas não afectam a saúde mental	<input type="checkbox"/>	x

### Unidade 2:

	Sim	Não
A capacidade de escuta activa é importante para comunicar com o cliente, família, e outros membros da equipa de saúde.	x	<input type="checkbox"/>
As barreiras de comunicação podem incluir problemas de visão, audição, fala e linguagem.	x	<input type="checkbox"/>
A utilização do tom, da comunicação verbal e não verbal que demonstre respeito, promova a dignidade do beneficiário dos cuidados domiciliários e seja culturalmente apropriada.	x	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	x
A incompreensão da linguagem, incluindo a comunicação verbal e escrita não é de grande importância no sector dos cuidados domiciliários.	<input type="checkbox"/>	x





A aplicação de todas as actividades de cuidados domiciliários de acordo com as leis, regulamentos e políticas não é muito importante. x

A aplicação de todas as actividades de cuidados domiciliários de acordo com questões de confidencialidade, e códigos éticos é muito importante. x

Se possível, deve ser promovida a independência dos beneficiários dos cuidados domiciliários  x

Os direitos do indivíduo ao respeito pela privacidade e dignidade não devem ser considerados em todas as práticas. x

Os procedimentos necessários para manter um ambiente seguro e minimizar os riscos devem ser identificados.  x

Não é importante que as aplicações de cuidados domiciliários adiram aos princípios de prevenção e controlo de infeções. x

Os trabalhadores dos cuidados domiciliários devem possuir conhecimentos de primeiros socorros. x

Devem ser prestados cuidados adequados à idade, com ênfase no apoio físico, psicológico, social, emocional, cognitivo, cultural e espiritual.  x

Os cuidados individualizados, com enfoque no apoio físico, psicológico, social, emocional, cognitivo, cultural e espiritual, não devem ser prestados. x

O cuidado centrado na pessoa, com enfoque no apoio físico, psicológico, social, emocional, cognitivo, cultural e espiritual, deve ser prestado. x

### MÓDULO 3

**Que frases são verdadeiras, e quais as falsas?**

	Verdadeiro	Falso
Os serviços de cuidados ao domicílio são prestados apenas no sector público		x



As práticas para os serviços de cuidados domiciliários têm padrões diferentes entre os sectores público e privado	x	
Os centros de saúde comunitários são instituições privadas de cuidados domiciliários		x
O risco de segurança no ambiente doméstico do prestador de cuidados é um problema enfrentado no sector dos cuidados domiciliários públicos		x
A qualificação e competência do pessoal de um prestador de cuidados domiciliários públicos é mais importante do que a de um prestador de cuidados domiciliários privados		x
Ter compaixão e paciência é suficiente para ser prestador de serviços		x
A capacidade de comunicação eficaz é a característica mais importante de um prestador de cuidados	x	
As empresas privadas de cuidados domiciliários podem ter equipas insuficientes	x	
Os centros de assistência social são uma opção para trabalhar como prestador de cuidados no sector público	x	
Nos hospitais privados existe uma gama completa de serviços de saúde ao domicílio que um doente pode receber	x	
Os conhecimentos básicos de segurança e saúde são suficientes para se tornar um prestador de cuidados		x
As empresas sem licença que empregam trabalhadores ilegais são um factor de risco no sector dos cuidados domiciliários privados	x	
A continuidade é um elemento essencial no serviço de cuidados domiciliários	x	
Nos serviços de cuidados, a eficácia das administrações locais, das práticas não governamentais e dos serviços do sector privado tem diminuído nos últimos anos		x

#### MÓDULO 4:

#### Que frases são verdadeiras, e quais as falsas?

Verdadeiro Falso

Cuidados ao domicílio é quem contrata alguém para tomar conta da sua casa.



Para cuidar de alguém não preciso de ter qualquer formação prévia.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Existem diferentes tipos de cuidados para adultos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Como adulto pouco qualificado, é mais fácil começar como auto-empregador.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
É importante ter uma boa equipa de trabalho por detrás da primeira experiência como trabalhador domiciliário.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
O sector dos cuidados ao domicílio tem tendência a desaparecer.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Como trabalhador domiciliário não preciso de limpar a ampulheta do paciente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paciente, coragem e responsabilidade são três características importantes a ter neste trabalho.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A formação em cuidados geriátricos é essencial para cuidar de alguém.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Enfermagem é uma formação forte necessária para os cuidados domiciliários.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nos cuidados domiciliários só tenho de cuidar de idosos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Posso trabalhar como auto-empregador em cuidados domiciliários.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenho de estabelecer prioridades para organizar as tarefas a realizar.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Limpar a loiça e a casa de banho podem ser tarefas incluídas no meu trabalho.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A flexibilidade e a capacidade de adaptação são essenciais neste domínio.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
A família pode telefonar-lhe sempre que quiser, e você tem a responsabilidade de responder.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A comunicação com a família do doente é uma tarefa importante.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há diferentes tarefas que devem ser realizadas. Manter um registo do comportamento do paciente é uma delas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Como trabalhador domiciliário, enfrentará diferentes tarefas todos os dias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## Módulo 5 – Questionário com respostas

### 1. PRÉ – TESTE

Quais das frases são verdadeiras, e quais são falsas?

	Verdadeiro	falso
Um empresário é um homem de negócios/empresário.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A responsabilidade com bens privados é uma vantagem de ser independente.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
A possibilidade de escolher sozinho os horários e o ambiente de trabalho é uma vantagem de ser trabalhador por conta própria.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um pré-requisito para trabalhar por conta própria com sucesso é que a família e os amigos também queiram trabalhar na empresa e ajudar de graça.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Um pré-requisito profissional para se ser um trabalhador independente com sucesso é que se tenha aprendido a profissão e conhecido a indústria.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Complexidade e um elevado risco financeiro fazem uma boa ideia.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Os requisitos legais para a incorporação são os mesmos em toda a Europa.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Informações sobre os requisitos legais para a constituição de uma empresa podem ser obtidas em várias instituições, tais como as câmaras de comércio e indústria.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um plano de negócios é um conceito de negócio escrito.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os trabalhadores domiciliários independentes devem ter vontade, compromisso, empatia, capacidade de comunicação, talento organizacional e resistência mental e física.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ser um trabalhador domiciliário independente, é necessária uma formação como enfermeiro certificado.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Na contabilidade, as transacções comerciais (compras, vendas, etc.) são registadas com a ajuda de documentos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



A contabilidade correcta é extremamente importante, uma vez que importantes números-chave e informações, tais como a responsabilidade fiscal, são calculados a partir dela.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um empresário é um homem de negócios/empresário.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A responsabilidade com bens privados é uma vantagem de ser independente.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
A possibilidade de escolher sozinho os horários e o ambiente de trabalho é uma vantagem de ser trabalhador por conta própria.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um pré-requisito para trabalhar por conta própria com sucesso é que a família e os amigos também queiram trabalhar na empresa e ajudar de graça.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Um pré-requisito profissional para se ser um trabalhador independente com sucesso é que se tenha aprendido a profissão e conhecido a indústria.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Complexidade e um elevado risco financeiro fazem uma boa ideia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os requisitos legais para a incorporação são os mesmos em toda a Europa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informações sobre os requisitos legais para a constituição de uma empresa podem ser obtidas em várias instituições, tais como as câmaras de comércio e indústria.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Um plano de negócios é um conceito de negócio escrito.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os trabalhadores domiciliários independentes devem ter vontade, compromisso, empatia, capacidade de comunicação, talento organizacional e resistência mental e física.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Para ser um trabalhador domiciliário independente, é necessária uma formação como enfermeiro certificado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na contabilidade, as transacções comerciais (compras, vendas, etc.) são registadas com a ajuda de documentos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 2. PÓS – TESTE

→ Perguntas/respostas marcadas a azul para verificação pré-teste!

1. Qual destas declarações se aplica ao termo empreendedorismo?

× Um empresário é um homem de negócios/empresário.



- Um empresário é um avesso ao risco mas trabalhador. Cumpre os requisitos mas não quer ir além deles.
- × Empresários são inovadores, ansiosos por actuar, e dispostos a correr riscos.
- Empreendedorismo só se aplica a empresas com pelo menos 150 empregados.
- × Empreendedorismo descreve um espírito empreendedor.
- × As empresas querem cada vez mais que os empregados ajam como empreendedores.

## 2. Quais são as vantagens de se trabalhar por conta própria??

- Passivo com bens privados
- Despesas de tempo elevadas
- × Horário e ambiente de trabalho podem ser escolhidos por si
- × As ideias podem ser realizadas
- × Os lucros ficam para si próprio

## 3. Quais os pré-requisitos profissionais e pessoais que os empresários precisam de ter para serem bem sucedidos?

- × Personalidade: Uma personalidade empresarial tem um certo perfil, tal como a vontade de assumir riscos e de se aplicar, a capacidade de motivar, a capacidade de fazer contactos, e o prazer de pensar e criar de forma independente.
- × Expertise: Aprende-se a profissão e conhece-se a indústria.
- Ambiente: A família e os amigos também querem trabalhar na empresa e ajudar gratuitamente.
- × Ambiente: A família e os amigos apoiam a decisão de arrancar e o timing do arranque é apropriado para o planeamento da vida pessoal.
- Conhecimentos especializados: Já se fundou uma empresa antes e conhece as regras.
- Personalidade: Uma personalidade empreendedora tem um certo perfil, tal como fraqueza na tomada de decisões ou medo do risco..

## 4. O que é que faz uma boa ideia?

- × Benefício para o cliente e USP (=Proposta de Venda Única)
- × Viabilidade
- × Clareza e rentabilidade
- Complexidade



Risco financeiro elevado

**5. Quais das seguintes afirmações são verdadeiras e quais são falsas? ?**

Verdadeiro Falso

Os requisitos legais para a incorporação são os mesmos em toda a Europa.

---

Os requisitos legais para a incorporação podem variar muito dependendo do país em que a incorporação se vai realizar.

---

Informações sobre os requisitos legais para a criação de uma empresa podem ser obtidas em várias instituições, tais como as câmaras de comércio e indústria.

---

Os requisitos legais podem ser, por exemplo, os seguintes: cidadania, capacidade de acção, certificados de qualificação ou seguros.

**6. Quais das seguintes afirmações são verdadeiras e quais são falsas?**

Verdadeiro Falso

Como empresário por conta própria, não tem de se preocupar com os seguros. Isto é feito pela câmara de comércio responsável.

---

Pode haver seguros, tais como a segurança social ou o seguro de responsabilidade profissional, que são obrigatórios para a subscrição. Isto depende do país em que a empresa está estabelecida.

---

Os empresários devem saber eles próprios quais os seguros, direitos ou impostos a pagar. O recurso à assistência de consultores externos não é permitido.

---

Em alguns países e indústrias, a adesão a uma câmara de comércio ou indústria é obrigatória. Estas taxas de filiação devem também ser tidas em





conta no plano financeiro.



### 7. Qual destas declarações se aplica a um plano de negócios?

Um plano de negócios é um conceito de negócio escrito.

Um plano de negócios deve ter sempre o mesmo aspecto e nunca deve ser adaptado a uma instituição ou banco em particular.

O plano de negócios é um importante instrumento de planeamento e controlo para os empresários.

O plano de negócios só é importante para a fundação, depois disso pode ser destruído.

O plano de negócios é escrito exclusivamente para bancos ou agências de financiamento..

### 8. O que deve ser incluído num plano de negócios? Selecciona as respostas correctas.

Descrição exacta da organização e objectivos da empresa

Marketing e vendas - preços, canais de distribuição

O produto ou serviço é descrito, os benefícios para o cliente e a proposta de venda única devem ser elaborados

Planificação temporal e financeira - quando é que está planeado?, necessidades de capital, subsídios

Resumo executivo - breve visão geral da empresa e objectivos

### 9. Que requisitos pessoais devem ter os trabalhadores independentes dos cuidados domiciliários?

Vontade e Compromisso Fundador

Empatia

Competências de comunicação

Susceptibilidade ao stress

Resistência mental e física

Talento Organizacional

### 10. De que qualificações profissionais necessitam os trabalhadores independentes dos cuidados domiciliários?

Vontade e Compromisso Fundadores

Empatia

Competências de comunicação



Susceptibilidade ao stress

× Resistência mental e física

× Talento Organizacional

**11. Colocar o guia passo a passo na ordem correcta**

1. Pense bem no porquê de querer trabalhar por conta própria ou de preferir o trabalho por conta própria ao emprego.

2. Discuta o seu plano com o seu ambiente privado

3. Concretize os seus planos

4. Esclarecer os requisitos legais e procurar aconselhamento

5. Criar um plano de negócios

6. Obter ajuda de peritos, se necessário

7. Tomar uma decisão

8. Cumprir todas as formalidades

9. Comece a toda a velocidade e mantenha a visão geral

10. Fica na bola e não deixes que pequenos obstáculos te façam sair da pista!

**12. Quais das seguintes afirmações são verdadeiras e quais são falsas?**

	Verdadeiro	Falso
Na contabilidade, as transacções comerciais (compras, vendas, etc.) são registadas com a ajuda de documentos	×	<input type="checkbox"/>
A declaração de despesas e rendimentos é reconhecida internacionalmente e pode ser utilizada em qualquer país, sem ter em conta os requisitos específicos do país.	<input type="checkbox"/>	×
A lei define exactamente quem pode ou deve utilizar que sistema contabilístico. Isto difere de país para país.	×	<input type="checkbox"/>
A contabilidade correcta é extremamente importante, uma vez que dados-chave e informações importantes, tais como a responsabilidade fiscal, são calculados a partir dela.	×	<input type="checkbox"/>



**13. Que declarações relativas à declaração de rendimentos-despesas são verdadeiras e quais são falsas?**

	Verdadeiro	Falso
Mesmo que não esteja legalmente obrigado a manter uma contabilidade, é aconselhável pelo menos manter uma declaração de receitas e despesas a fim de manter um registo das suas finanças	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A declaração de rendimentos e despesas baseia-se no princípio de entrada/saída. Isto significa que, em princípio, apenas os fluxos de pagamento (receitas e despesas) são utilizados para determinar o lucro	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os fluxos de entrada e saída representam os casos comerciais. Estes são registados numa base contínua e ordenados de forma sistemática e cronológica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na declaração de receitas e despesas, as receitas e despesas são registadas de acordo com o momento do pagamento efectivo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14. É o primeiro do mês e o Sr. Doe está sentado em frente à sua contabilidade durante o último mês. Ele encontra nos seus documentos as seguintes facturas e recibos: uma factura de combustível de 45 euros, uma factura de combustível de 20 euros, uma factura da última viagem de compras da família à mercearia de 60 euros, uma factura do brinquedo do seu filho de 10 euros, uma factura de 125 euros para os novos sapatos e t-shirts que ele precisa para o trabalho, e uma pequena factura de 20 euros para o material de escritório que ele precisa para a contabilidade. Nos documentos encontra também a factura de 75 EUR para a encomenda da loja online da farmácia, onde encomendou material de ligaduras. Ele deveria ter transferido o dinheiro no mês passado, mas infelizmente esqueceu-se de o fazer. Ele paga rapidamente a factura. Também encontra o débito directo para o seguro de saúde no montante de 120 euros na sua conta bancária. Recebeu 1500 euros dos seus clientes no mês passado.**

**Qual é o lucro do Sr. Meier este mês?**

- EUR 1,025
- EUR 1,170
- EUR 1,095
- 1,100 EUR



**14. Poderá este lucro ser gasto 1:1 em privado pelo Sr. Meier??**

- Sim, esta soma é o lucro que resta para o Sr. Meier a partir deste mês. Este dinheiro pode ser gasto.
- × Não, este dinheiro não deve ser gasto a 1:1. Afinal de contas, o Sr. Meier também tem de pagar impostos sobre os seus rendimentos. Os pagamentos de impostos também devem ser cobertos, e é por isso que parte do dinheiro deve ser guardado para estes pagamentos.

**15. Combinar as seguintes declarações com as tarefas apropriadas de contabilidade de custos..**

Está a considerar cuidar de mais duas pessoas que necessitam de cuidados especiais

Planeia os custos e as vendas para o próximo ano

Calcula o preço de um novo serviço de cuidados

Considera oferecer um serviço apenas em combinação com outros serviços e já não por si só, uma vez que só traz prejuízos quando oferecido por si só.

CALCULAÇÃO DO DESEMPENHO

PREÇO

DECISÃO

PLANEAMENTO

**16. Escolhe as afirmações corretas.**

- × Uma empresa tem lucro quando as receitas das vendas são mais elevadas do que os custos.
- × As receitas totais da venda devem cobrir todos os custos da empresa.
- Quando todos os custos são cobertos, a empresa tem lucro.
- Se uma empresa tiver custos elevados, tem um prejuízo.

**17. Uma definição comum do termo custo é:**



Os custos são incorridos quando os produtos e serviços são **criados**. Os custos são o **valor** de todos os bens e serviços num **período contabilístico** que são consumidos para produzir a produção operacional.

**18. Usa os termos corretos de custo.**

Os custos directos podem ser directamente atribuídos a um produto ou serviço individual.

Os custos fixos são aqueles custos que são incorridos independentemente do volume de produção e vendas ou dos serviços prestados.

Os custos indirectos não estão directamente relacionados com os produtos e serviços individuais e só podem ser-lhes indirectamente atribuídos.

Os custos variáveis são custos dependentes do volume que mudam em resultado do volume de produção e de vendas ou do serviço oferecido.

**19. Quem pode responder às seguintes perguntas? O departamento de contabilidade ou o departamento de contabilidade de custos?**

	Contabilidade	Custo de contabilidade
O cliente John Doe pagou a sua factura em dinheiro ou por transferência bancária?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quanto custa uma sessão de 3 horas de cuidados domiciliários com a Sra. Doe	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
A factura do novo vestuário de trabalho já foi paga?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qual deve ser o preço de um novo serviço?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**20. Destacar todos os tópicos de marketing.**

Qual é a duração do processo de aquisição?

Como é que os bens chegam ao cliente?



- Como é feito o planeamento completo do marketing?
- Quem é o meu fornecedor?
- × Quem é o meu grupo-alvo?
- × Como é que publico?
- Quais as necessidades que posso cobrir?
- Quais são as minhas principais competências?
- × Qual deve ser o preço?

## 21. De que termos estamos a falar aqui?

O local onde os fornecedores e os demandantes se encontram: **mercado**

O fornecedor também é nomeado: **vendedor**

A parte demandante também é nomeada: **comprador**

O termo genérico para todas as actividades que o vendedor deve definir para se encontrar com o comprador no mercado: **marketing**

## 22. Quais das seguintes afirmações são verdadeiras e quais são falsas?

	Verdadeiro	falso
A mistura de marketing descreve a totalidade de todas as actividades definidas para atingir os objectivos de marketing. Está dividida em quatro áreas: Política de produtos, política de preços, política de distribuição e política de comunicação. Todas as áreas devem ser cuidadosamente coordenadas umas com as outras	×	<input type="checkbox"/>
A mistura de marketing descreve a totalidade de todas as actividades definidas para alcançar os objectivos de marketing. Está dividida em quatro áreas: Política de produtos, política de preços, política de distribuição e política de comunicação. Todas as áreas devem ser consideradas independentemente umas das outras e não têm de ser coordenadas	<input type="checkbox"/>	×
O marketing mix descreve a totalidade de todas as medidas de publicidade definidas para alcançar os objectivos de marketing.	<input type="checkbox"/>	×
O marketing mix descreve a totalidade de todas as medidas definidas para atingir os objectivos de marketing, a fim de manter os custos de publicidade tão baixos quanto possível	<input type="checkbox"/>	×



**23. 23.Quais são os termos dos 4 P's chamados na "língua dos países parceiros a serem inseridos"?**

produto: \_\_\_\_\_

preço: \_\_\_\_\_

sítio "place": \_\_\_\_\_

promoção: \_\_\_\_\_

**24. Marcar a(s) declaração(ões) correcta(s) sobre a política de produtos.**

- A política de produtos diz respeito a todas as decisões que afectam o produto ou serviço em si.
- A política de sortimento diz respeito à decisão da empresa sobre a forma como a gama global de bens, materiais e serviços é concebida.
- As decisões sobre a concepção do produto, qualidade, embalagem, marca, tamanho, etc. não são tomadas através da política de produtos.
- A política de produtos e sortimento envolve a fixação de preços para produtos individuais ou para todo o sortimento..

**25. Marcar a(s) declaração(ões) correcta(s) sobre a política de preços.**

- O preço de venda é a base para o volume de negócios e a sobrevivência de uma empresa.
- Preços estabelecidos apenas de acordo com critérios económicos.
- O preço desempenha um papel particularmente importante na decisão de compra. A relação preço-desempenho para o cliente deve ser correcta.
- Ao fixar os preços, três perspectivas devem ser tidas em conta - aspectos económicos, aspectos psicológicos, e a concorrência.

**26. Completa o texto com as palavras correctas.**

Distribuição significa \_\_\_\_\_ (processamento / **expedição** / venda). Trata-se de todas as medidas estabelecidas para superar o espaço e o tempo entre consumidor e \_\_\_\_\_ (**fabricante** / cliente / autoridades). A política de distribuição da empresa decide em que \_\_\_\_\_ (carris / camiões / **vias**) o produto é distribuído. As principais tarefas são a



\_\_\_\_\_ (organização / visualização / autorização) dos canais de distribuição, a escolha da localização da empresa e dos meios de transporte

**Quais das declarações sobre política de comunicação são verdadeiras?**

- A política de comunicação trata apenas dos processos de comunicação interna.
- Publicidade significa o mesmo que política de comunicação.
- × Todas as medidas que proclamam as mensagens de marketing são denominadas política de comunicação.
- × A política de comunicação faz parte da mistura de marketing.

**27. Quais das seguintes medidas fazem parte da política de comunicação? Marcar a(s) declaração(ões) correcta(s).**

- × Publicidade
- × Venda pessoal
- Vendas directas
- Análise de portfólios
- × Feiras, Eventos, Patrocínio
- Oferta de medidas
- × Relações Públicas
- × Promoção de vendas
- Diferenciação

**28. Ponha as declarações na ordem correcta.**

1. A Sra. Doe tem uma marcação para uma reunião pessoal de vendas com um novo cliente.
2. À chegada, há uma breve saudação e as duas senhoras têm uma conversa animada.
3. Posteriormente, a Sra. Doe analisa a necessidade da senhora juntamente com a senhora. A senhora diz à senhora Doe que cuidados ela precisa e o que espera da senhora Doe.
4. Depois, a Sra. Doe apresenta os seus serviços e explica à senhora quais os cuidados e serviços de enfermagem que ela pode oferecer-lhe.
5. A senhora está tão entusiasmada que contrata imediatamente a Sra. Doe e dá-lhe o emprego.

**29. Qual destas declarações se aplica à gestão do tempo?**

- Os tempos tampão não devem ser planeados, o que o tenta a vadiar.





- × O princípio Eisenhower divide as tarefas de acordo com a urgência e a importância.
- × A análise ABC ajuda a estabelecer prioridades na gestão do tempo.
- As tarefas que não são importantes e não urgentes devem ser delegadas de acordo com o princípio Eisenhower.
- A gestão do tempo é apenas para gestores de topo.
- × *Gestão do tempo significa utilizar o tempo de uma forma estruturada e orientada para objetivos.*

**30. Gostaria de organizar um churrasco amanhã à tarde e ainda ter algumas coisas a fazer por ele.  
Aplique o Princípio Eisenhower às subtarefas abaixo.**

Tarefas	Ações
1 Passear o cão	A Planear o dia seguinte
2 Convidar amigos	B Dirigir uma tarefa
3 Fazer compras de supermercado	C Não cumprir uma tarefa
4 Lavar cortinas	D Realizar uma tarefa

	Importante	Sem importância
Urgente	2 D	1 B
Sem urgência	3 A	4 C



**31. Encontrará aqui declarações sobre marcação. Assinale se as declarações são verdadeiras ou falsas.**

true false

As datas flexíveis devem ser acrescentadas ao calendário no início do ano.

×

---

Novos compromissos devem ser acrescentados colectivamente ao calendário em linha no final da semana

×

---

A gestão de compromissos já não pode ter lugar apenas no calendário clássico, mas também online via computador, smartphone ou tablet.

×

---

Para efeitos de marcação, os antecedentes da marcação não têm qualquer significado.

×

---

Uma marcação é uma hora definida quando algo ocorre ou precisa de ser feito.

×

---

As datas fixas não podem ser adiadas e realizam-se sempre uma vez.

×

---

As datas fixas não podem ser alteradas, são frequentemente recorrentes, e devem ser programadas o mais cedo possível para todo o ano civil.

×

**32. Escolher as declarações correctas.**

× O termo documentos colectivos refere-se basicamente a todos os objectos que fornecem informações quer em papel quer sob a forma de dados eléctricos.

Documentos são contratos ou facturas que estão disponíveis em papel.



- × Os documentos com conteúdo sensível devem ser eliminados adequadamente para que o conteúdo já não possa ser reconstruído.

### **33. Qual destas declarações se aplica aos sistemas de arquivo?**

- × O arquivamento agrafado leva mais tempo, mas é mais seguro.
- × Os ficheiros individuais compreendem apenas um único processo e todos os documentos associados.
- O arquivo de folhas soltas é particularmente simples e, portanto, especialmente adequado para grandes e extensas quantidades de documentos.
- × No ficheiro colectivo, os documentos de muitos processos semelhantes são reunidos.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

**EMPOWER<sup>4</sup>**  
**EMPLOYMENT**