PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA

– SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS

RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO

2022

CÂMARA MUNICIPAL DE COIMBRA

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO 2

2. PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA – SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS 4

2.1. Funcionamento 4

2.2. Critérios de Adesão 5

2.3. Procedimentos para Adesão, Interrupção Temporária e Desistência 5

2.4. Modalidades de Equipamentos de Teleassistência 6

3. AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA – SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS 8

3.1. Implementação Anual do Programa - 2022 8

3.2. Caracterização dos Beneficiários do Programa - 2022 11

3.3. Caracterização das Desistências Ocorridas - 2022 15

3.4. Incidências e Avaliação da Satisfação - 2022 16

3.5. Evolução Quadrienal da Implementação do Programa 18

4. IMPACTO DO PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA – SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS NA COMUNIDADE MUNICIPAL 20

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 22

1. ENQUADRAMENTO

Atualmente, a solidão e o isolamento social são, cada vez mais, parte integrante da experiência do envelhecimento, podendo comprometer a qualidade de vida e o bem-estar biopsicossocial de quem está socialmente mais isolado e/ou sozinho.

De facto, uma parte considerável das pessoas idosas apresenta um risco mais elevado de estar socialmente mais isolada e/ou sozinha, visto que à medida que se envelhece ocorre, em geral:

- Uma diminuição das redes sociais, tornando os contactos sociais mais escassos e de menor qualidade;
- Um afastamento do ritmo de trabalho, constatando-se que se sucede de uma forma mais abrupta aquando da reforma;
- Algumas alterações físicas, tais como uma diminuição gradual do nível da mobilidade e um declínio da acuidade visual e/ou auditiva, que comumente são reconhecidas como tendo um impacto negativo no relacionamento interpessoal.

Por outro lado, aquando do envelhecimento é acompanhado de problemas de saúde, muitas vezes incapacitantes, de dificuldades de adaptação às diversas alterações biológicas, psicológicas e sociais próprias do envelhecimento, de uma inexistente ou insuficiente rede de suporte informal, de dificuldades de acompanhamento da família e/ou de dificuldades económicas, o risco de isolamento social e/ou de solidão agrava-se de forma bastante significativa.

Deste modo, o envelhecimento da população e o aumento do número de pessoas idosas a viverem socialmente isoladas ou sós transporta significativas implicações a diversos níveis, tais como o fomento da exclusão social, o aumento do risco de morte, a maior probabilidade de desenvolver problemas de saúde associados a uma diminuição de estímulos, a maior propensão para situações de automedicação e polimedicação, assim como o acesso mais limitado a diversos bens e serviços, bem como uma maior vulnerabilidade a situações que coloquem em causa a segurança das pessoas idosas e demais direitos, liberdades e garantias pessoais consagrados na Constituição da República Portuguesa.

Tendo em consideração o supramencionado, a Câmara Municipal de Coimbra implementa, através do Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo do Departamento de Ação e Habitação Social, o **Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos**, visto que reconhece que, no Concelho de Coimbra, existem pessoas idosas a residirem sozinhas e que não detêm qualquer tipo de acompanhamento permanente, ou o mesmo é insuficiente, quer por parte de entidades com respostas sociais adequadas à sua condição, quer por parte dos filhos e restantes familiares.

Dada a pertinência de se realizar uma avaliação à execução de cada um dos programas/projetos em vigor na Câmara Municipal de Coimbra, implementados através do Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo do Departamento de Ação e Habitação Social, surge o presente **"Relatório Anual**

de Avaliação da Execução – 2022" do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, que visa apresentar uma descrição do funcionamento do programa, bem como uma análise quantitativa e qualitativa da implementação do mesmo à data de 31 de dezembro de 2022.

2. PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA – SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS

A Câmara Municipal de Coimbra tem em funcionamento desde 2004 o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos. Este programa, embora se encontre em funcionamento desde 2004, tem sido alvo, desde então, de algumas adaptações, designadamente ao nível dos critérios de adesão, bem como ao nível das características técnicas dos equipamentos, adaptando-se assim às atuais necessidades dos beneficiários, tendo sido aprovada a sua implementação nos moldes atuais, através da Deliberação N.º 556/2018, de 28 de agosto de 2018.

Este é um programa, totalmente gratuito, que visa, designadamente, combater o isolamento social e a solidão, promover a segurança e incitar a integração social das pessoas idosas, muitas vezes isoladas e sós, sem familiares ou vizinhos por perto para conversar ou que as possam socorrer, estando disponível a qualquer hora do dia e da noite, todos os dias do ano, incluindo fins de semanas e feriados, através de um sistema de comunicação rápido e seguro, e à qual cada beneficiário do programa pode aceder.

2.1. FUNCIONAMENTO

Perante qualquer tipo de situação de emergência, agravamento do estado de saúde ou até por motivo de insegurança ou solidão, o beneficiário apenas tem de pressionar o botão do sistema de comunicação do seu equipamento de teleassistência.

Este alarme chega de imediato a uma central de assistência telefónica e um operador irá estabelecer contacto telefónico em alta voz com a pessoa.

Consoante o motivo que levou o beneficiário a pressionar o botão, o operador da central telefónica irá acionar de imediato o meio mais adequado, tal como enviar uma ambulância, a polícia e/ou os bombeiros ao domicílio da pessoa ou até estabelecer contacto telefónico, a pedido do beneficiário, com familiares, amigos, vizinhos ou outras pessoas para que estes lhe possam prestar auxílio.

Ao acionar o botão, é possível ainda que um operador da central telefónica converse com o beneficiário, fomentando a sua interação e participação social, bem como promovendo sentimentos de segurança (Serviço Voz Amiga).

De salientar ainda que, é possível que os beneficiários usufruam de:

- Serviço de alerta e informativo 24 horas: O serviço de alerta consubstancia-se, designadamente, na lembrança diária para a toma de medicamentos, da existência de consultas ou exames, bem como funciona como serviço de despertar, entre outros. O serviço informativo abrange, nomeadamente, a prestação de informação sobre clínicas, hospitais e farmácias de serviço;
- Assessoria médica pelo telefone: traduz-se no aconselhamento telefónico realizado por médicos e/ou enfermeiros.

2.2. Critérios de Adesão

Atualmente, para aderir ao Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos é necessário:

1. Residir no Concelho de Coimbra *(fator obrigatório)*;
2. Estar socialmente isolado (individual ou casal) *(fator obrigatório)*;
3. Ter idade igual ou superior a 65 anos *(fator preferencial)*.

De salientar que, caso o candidato não cumpra com o critério N.º 3, deve a Comissão Social de Freguesia da área de residência do candidato elaborar uma informação social onde conste uma análise técnica e respetiva aprovação da candidatura ao Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, por forma a que o mesmo possa ser considerado como situação de exceção, no que concerne a este programa.

2.3. Procedimentos para Adesão, Interrupção Temporária e Desistência

As Comissões Sociais de Freguesia são as estruturas responsáveis por sinalizarem, proporem e/ou aprovarem a adesão ao Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos dos candidatos interessados em aderir a esta medida, desde que estes cumpram com os critérios de adesão supramencionados.

Para tal, o técnico de referência da Câmara Municipal de Coimbra, destacado para a Comissão Social de Freguesia que aprovou a adesão de um determinado candidato, deverá entregar, ao técnico da Câmara

Municipal de Coimbra responsável pela dinamização do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, o pedido de adesão do candidato devidamente preenchido e assinado pelo presidente da Comissão Social de Freguesia ou pelo representante por si designado.

De salientar que, os beneficiários do programa ou, quando aplicável, a rede de suporte informal respetiva, deverão comunicar ao técnico da Câmara Municipal de Coimbra responsável pela dinamização do programa, qualquer alteração que comprometa o adequado funcionamento do programa, designadamente:

- Atualização, remoção ou inserção de dados pessoais, designadamente contactos telefónicos do beneficiário e/ou da sua rede de suporte informal, moradas, entre outros;
- Intensão de desistência, indicando o motivo, designadamente por integração do beneficiário em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, inadaptação ao equipamento de teleassistência, falecimento do beneficiário, entre outros;
- Intensão de interrupção temporária, indicando o motivo, designadamente por integração do beneficiário em unidade de saúde, ausência do domicílio por um determinado período de tempo, entre outros.

Nas situações de interrupção temporária, cabe ao técnico da Câmara Municipal de Coimbra responsável pela dinamização do programa solicitar à rede de suporte informal que, aquando do regresso do beneficiário ao domicílio, comunique, para que se possa reiniciar o serviço de teleassistência.

2.4. Modalidades de Equipamentos de Teleassistência

Consoante as especificidades de cada beneficiário, designadamente a condição de saúde, o grau de independência, a dinâmica familiar, o seu quotidiano, a retaguarda familiar e/ou institucional, bem como as suas preferências e expetativas, é disponibilizado um equipamento de componente fixa e/ou móvel, permitindo, deste modo, a adesão a uma solução de assistência telefónica ajustada às necessidades e particularidades individuais de cada beneficiário:

- No caso de o beneficiário apresentar mobilidade reduzida, pelo que habitualmente não sai de casa, preferencialmente, é efetuada a instalação de um equipamento de comunicação fixo na sua residência;
- No caso de o beneficiário apresentar uma maior mobilidade, saindo com alguma regularidade de casa, preferencialmente, é efetuada a instalação de um equipamento móvel.

Poderá ser ainda disponibilizado ao beneficiário, em simultâneo, quer o sistema de comunicação fixo, quer o sistema de comunicação móvel, permitindo deste modo que o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos se adapte a qualquer situação.

Por fim, importa salientar que o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, atualmente fornecido pela empresa Helpphone – Tecnologias de Comunicação, SA., tem um limite

máximo de 128 equipamentos de teleassistência e decorre por um período de 24 meses, cessando a 03 de setembro de 2023.

3. AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA – SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS

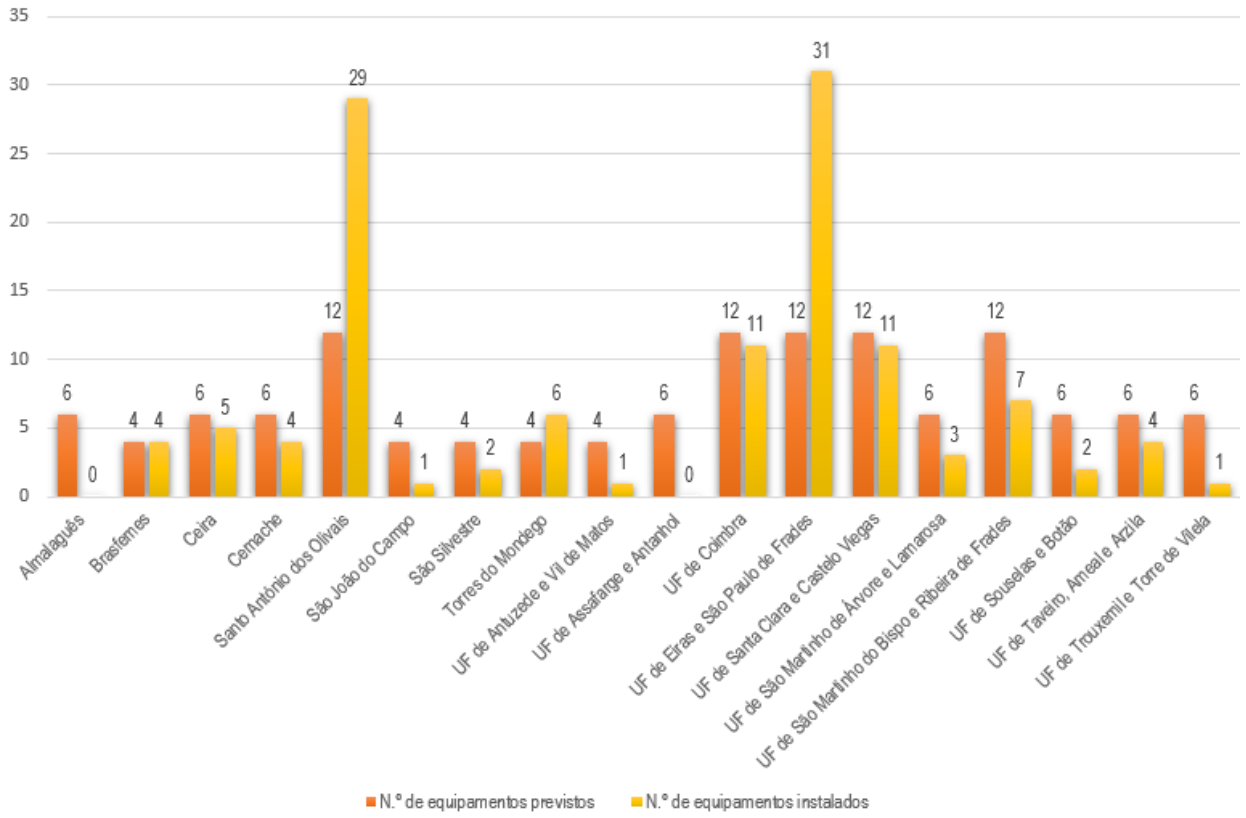
Para a avaliação da execução do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos foi realizada, não só uma análise da implementação do referido programa à data de 31 de dezembro de 2022, como também uma caracterização dos beneficiários e sua satisfação com a medida de apoio e uma análise das desistências verificadas durante o ano de 2022.

Foi, igualmente, efetuada uma avaliação à execução do programa nos últimos 4 anos de implementação do mesmo.

3.1. IMPLEMENTAÇÃO ANUAL DO PROGRAMA - 2022

O Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, à data de 31 de dezembro de 2022, tinha na totalidade **122 pessoas a beneficiarem desta medida de apoio**.

Gráfico 1: Comparação entre o número de equipamentos previstos e número de equipamentos instalados, à data de 31 de dezembro de 2022, em cada freguesia do Concelho de Coimbra.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

Conforme é possível constatar no Gráfico 1, das 18 freguesias do Concelho de Coimbra, as que tinham o número mais significativo de equipamentos de teleassistência instalados eram:

- A União de Freguesias de Eiras e São Paulo de Frades: 31 equipamentos (25,4%);
- A freguesia de Santo António dos Olivais: 29 equipamentos (23,8%).

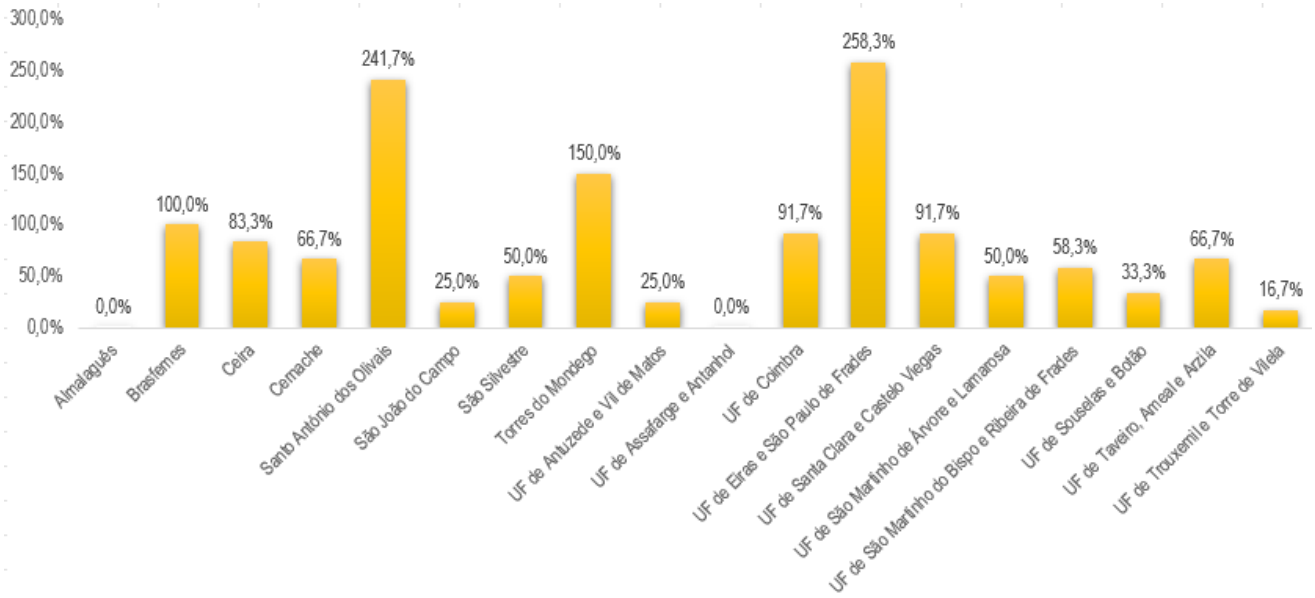
Em contrapartida, ainda da análise ao Gráfico 1, é possível observar que, à data de 31 de dezembro de 2022, existiam 2 territórios que não tinham nenhum beneficiário do programa: a freguesia de Almalaguês e a União de Freguesias de Assafarge e Antanhol.

Importa clarificar que, por vezes, alguns pedidos de adesão efetuados pelas famílias e/ou instituições de retaguarda acabam por não resultar numa efetiva adesão, visto que os potenciais beneficiários não aceitam a sua integração no programa, dado que não percecionam qualquer utilidade em deterem um equipamento de teleassistência.

Face ao exposto, dada a inexistência ou a escassez de equipamentos de teleassistência instalados em determinados territórios do Concelho, considera-se fulcral continuar a reforçar a divulgação do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos junto das Comissões Sociais de Freguesia e das diversas entidades, bem como na comunidade local.

É de ressalvar que, durante o ano de 2022, foi realizado um panfleto de divulgação do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, que irá ser distribuído nas Comissões Sociais de Freguesia, nos Centros e Extensões de Saúde e noutras entidades locais, bem como aos técnicos de acompanhamento da Câmara Municipal de Coimbra nas 18 Comissões Sociais de Freguesia.

Gráfico 2: Taxa de instalação de equipamentos de teleassistência, à data de 31 de dezembro de 2022, em cada freguesia do Concelho de Coimbra.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

Relativamente à taxa de instalação[1] em cada uma das 18 freguesias do Concelho de Coimbra (Gráfico 2), é possível constatar que, à data de 31 de dezembro de 2022, os territórios com uma taxa de instalação mais expressiva foram:

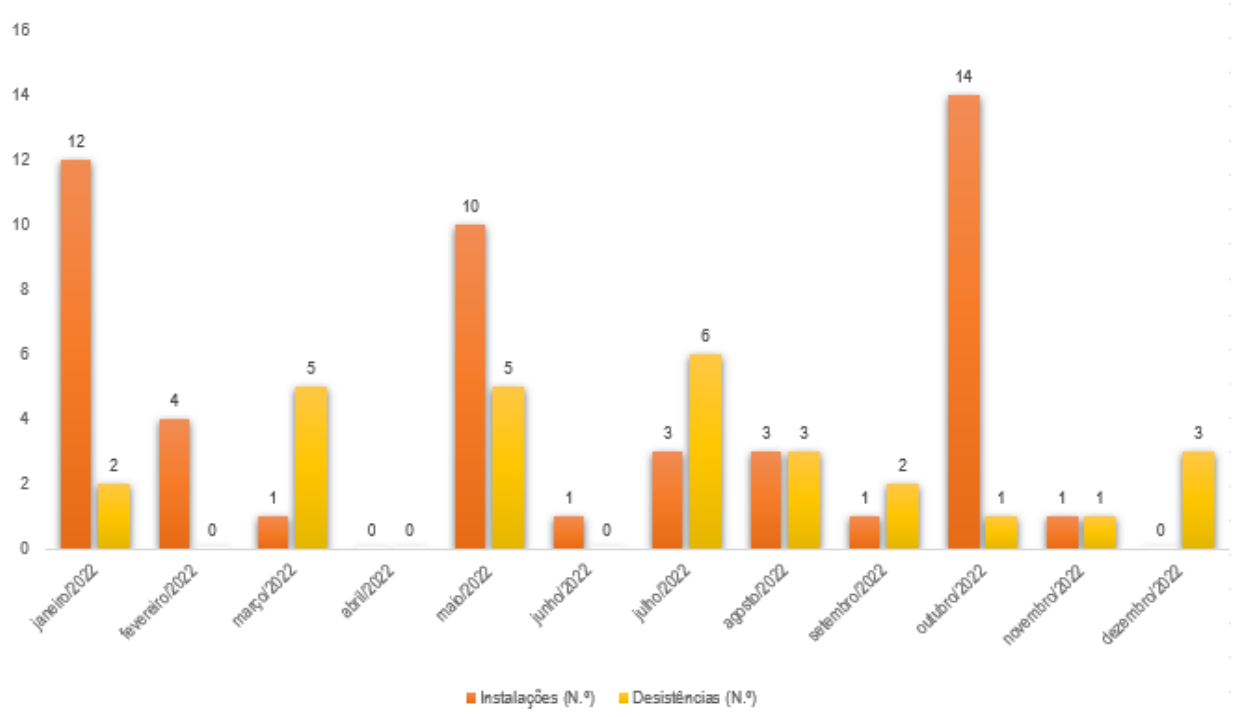
- A União de Freguesias de Eiras e São Paulo de Frades: 258,3%;
- A freguesia de Santo António dos Olivais: 241,7%;
- A freguesia de Torres do Mondego: 150,0%;
- A freguesia de Brasfemes: 100,0%.

Importa ainda destacar que, 5 territórios do Concelho de Coimbra detinham taxas de instalação de equipamentos de teleassistência inferiores a 30,0%, pelo que se considera importante continuar a implementar medidas que visem a consolidação do programa, fundamentalmente nessas freguesias.

Por fim, é de evidenciar que, à data de 31 de dezembro de 2022, a **taxa de instalação total de equipamentos de teleassistência foi de 95,3%**.

[1] Taxa de instalação: Quociente entre o número total de equipamentos de teleassistência instalados, à data de 31 de dezembro de 2022, e o número máximo de equipamentos previstos.

Gráfico 3: Comparação entre o número mensal de instalações efetuadas e o número mensal de desistências registadas ao longo de 2022.



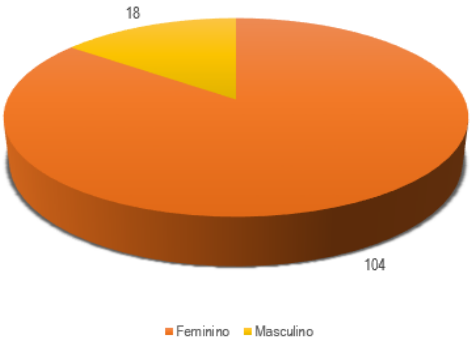
Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

Conforme é percetível no Gráfico 3, ao longo do ano de 2022, verificaram-se ao todo **50 instalações** e **28 desistências**, sendo que o maior número de instalações foi registado no mês de outubro (N.º=14, correspondendo a 28,0% do total das instalações efetuadas), seguido do mês de janeiro (N.º=12, correspondendo a 24,0% do total das instalações efetuadas) e de maio (N.º=10, correspondendo a 20,0% do total das instalações efetuadas).

3.2. Caracterização dos Beneficiários do Programa - 2022

No presente tópico, pretende-se efetuar uma caracterização dos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, à data de 31 de dezembro de 2022, segundo alguns dados sociodemográficos.

Gráfico 4: Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2022, segundo o género.

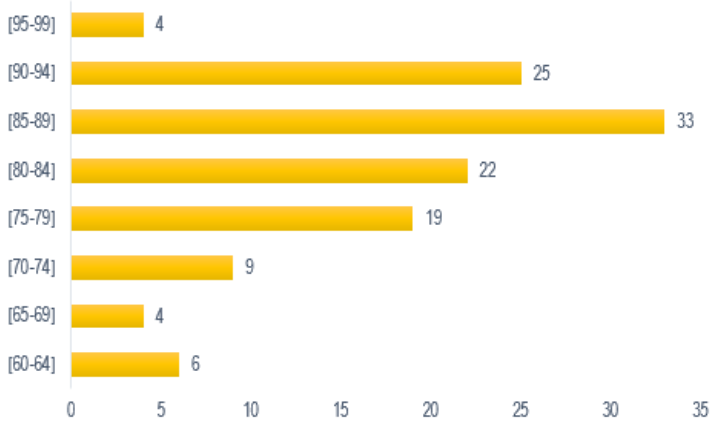


Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

Da análise ao Gráfico 4, é possível observar-se que, à data de 31 de dezembro de 2022, o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos era **maioritariamente constituído por beneficiários do género feminino**, situação idêntica à verificada no ano transato:

- 104 beneficiários do género feminino (85,2%);
- 18 beneficiários do género masculino (14,8%).

Gráfico 5: Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2022, segundo o grupo etário.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

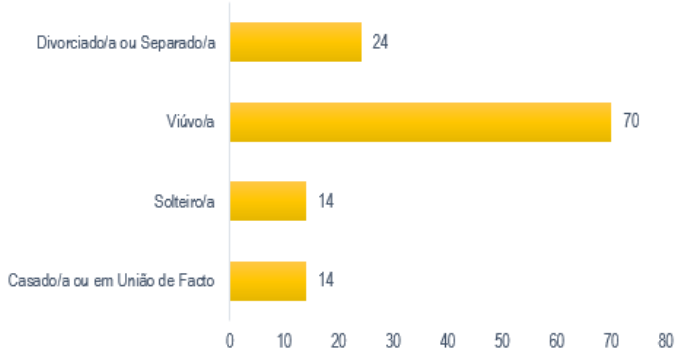
Ao repartir-se os beneficiários por grupos etários, conforme representado no Gráfico 5, constata-se que, à data de 31 de dezembro de 2022, a maior concentração percentual de beneficiários verificava-se no grupo etário dos 85 anos aos 89 anos (N.º=33, correspondendo a 27,0% do total de pessoas) ou no grupo etário dos 90 anos aos 94 anos (N.º=25, correspondendo a 20,5% do total de pessoas).

Importa igualmente destacar que, continua a verificar-se que **mais de metade dos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos tinha 80 ou mais anos de idade (68,9%)**, sendo que a **idade média se fixa nos 82,9 anos**.

De ressalvar ainda que, no mesmo período de referência em análise:

- O **beneficiário mais velho tinha 98 anos de idade**, correspondendo a uma pessoa do género feminino;
- O **beneficiário mais novo tinha 61 anos de idade**, sendo que ao todo **existiam 6 pessoas que não cumpriam com o critério de adesão ao programa *"Ter idade igual ou superior a 65 anos"***, sendo consideradas deste modo situações de exceção. Trata-se, sobretudo, de beneficiários com historial de Acidentes Vasculares Cerebrais com comprometimento significativo da mobilidade e do equilíbrio ou situações de presença de patologia do foro psiquiátrico em que os beneficiários tinham uma retaguarda familiar escassa ou mesmo inexistente.

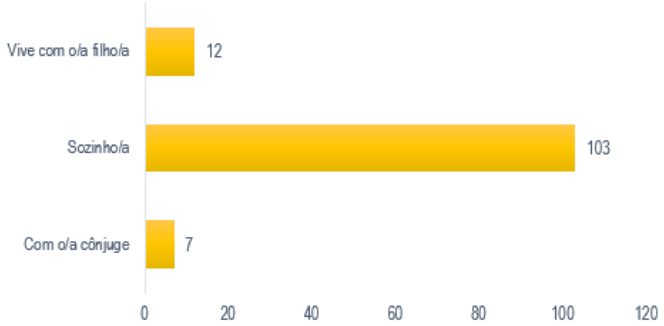
Gráfico 6: Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2022, segundo o estado civil.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

No que respeita ao estado civil dos beneficiários, observa-se que, à data de 31 de dezembro de 2022, e à semelhança do que se verificava no ano transato, **a grande maioria das pessoas eram viúvas** (N.º=70), representando 57,4% do total dos beneficiários (Gráfico 6).

Gráfico 7: Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2022, segundo a sua vivência diária no domicílio.

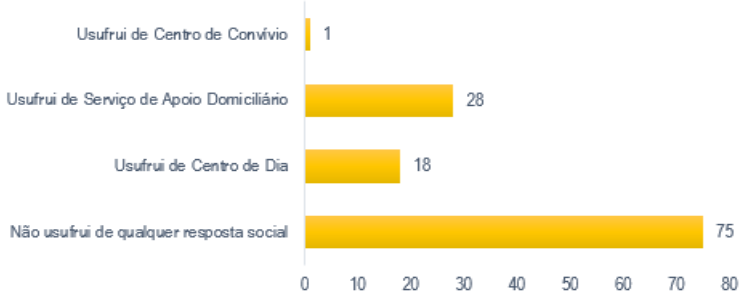


Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

Relativamente à vivência diária dos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, à data de 31 de dezembro de 2022, verifica-se que **84,4% das pessoas viviam sozinhas** (N.º=103) (Gráfico 7), situação idêntica à observada no ano transato.

No entanto, importa ressalvar que **12 beneficiários não cumpriam com o critério de adesão ao programa *"Estar socialmente isolado (individual ou casal)"***, sendo consideradas deste modo situações de exceção. Trata-se, sobretudo, de beneficiários que viviam com filhos que, por motivos profissionais (períodos de ausência da residência ou horário laboral desajustado) e/ou de saúde (perturbações psiquiátricas, neurológicas, do desenvolvimento ou com consumos de substâncias psicoativas), não conseguiam assegurar o apoio necessário aos seus pais, mesmo que os beneficiários detenham retaguarda institucional.

Gráfico 8: Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2022, segundo a retaguarda institucional.

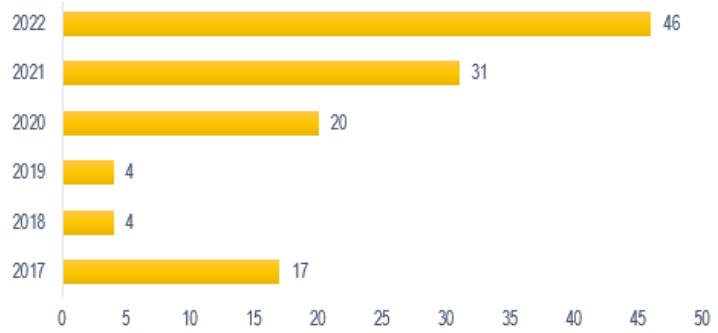


Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

No que concerne à existência de uma rede de suporte formal de apoio, observa-se que, à data de 31 de dezembro de 2022, e à semelhança do ano transato, **a maioria dos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência não possuía qualquer retaguarda institucional** (N.º=75), correspondendo a 61,5% do total dos beneficiários (Gráfico 8).

Importa igualmente salientar que, aquando a adesão dos beneficiários ao programa, 4 pessoas usufruíam de apoio alimentar de carácter mensal por se encontrarem em situação de carência económica comprovada e 2 pessoas residiam em habitação social. Porém, acredita-se que este número de beneficiários que tinham apoio alimentar mensal seja maior.

Gráfico 9: Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2022, segundo o ano de instalação dos equipamentos de teleassistência.

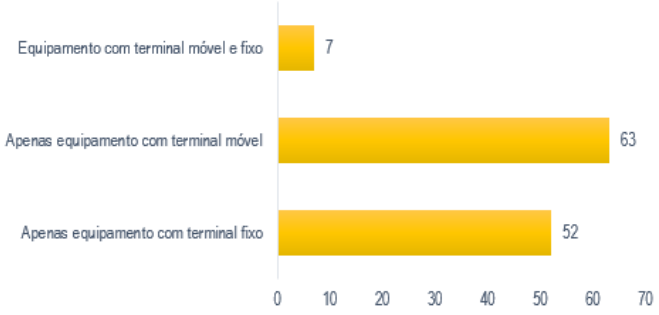


Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

É de salientar ainda que, **os equipamentos de teleassistência dos atuais beneficiários de teleassistência foram instalados entre o ano 2017 e 2022** (Gráfico 9), a destacar:

- **Ano 2022:** 46 beneficiários, correspondendo a 37,7% do total de beneficiários;
- **Ano 2021:** 31 beneficiários, correspondendo a 25,4% do total de beneficiários;
- **Ano 2020:** 20 beneficiários, correspondendo a 16,4% do total de beneficiários;
- **Ano 2017:** 17 beneficiários, correspondendo a 13,9% do total de beneficiários.

Gráfico 10: Caracterização dos beneficiários, à data de 31 de dezembro de 2022, segundo a modalidade de equipamentos de teleassistência instalados.



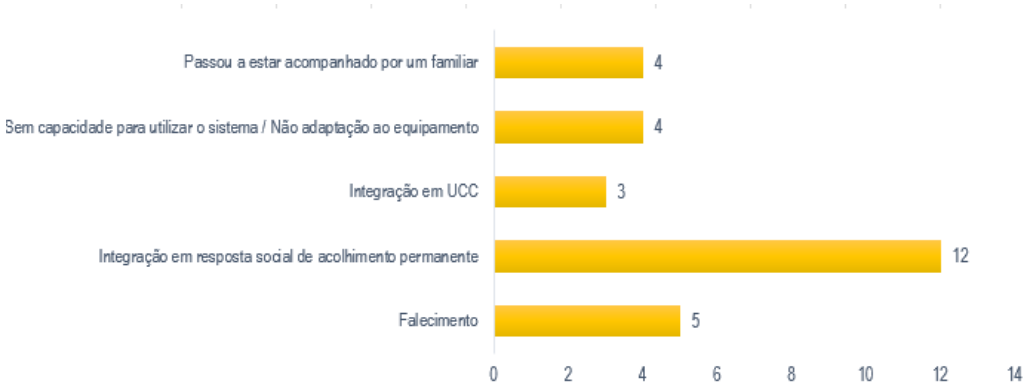
Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

Por fim, da análise ao Gráfico 10, importa destacar que, à data de 31 de dezembro de 2022, e à semelhança do que ocorria no ano transato, a **maioria dos beneficiários do programa usufruía de equipamentos com terminal móvel de teleassistência** (N.º=63), correspondendo a 51,6%.

3.3. Caracterização das Desistências Ocorridas - 2022

Seguidamente, é efetuada uma breve caracterização das desistências dos beneficiários do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, ocorridas ao longo do ano de 2022, e respetivos motivos.

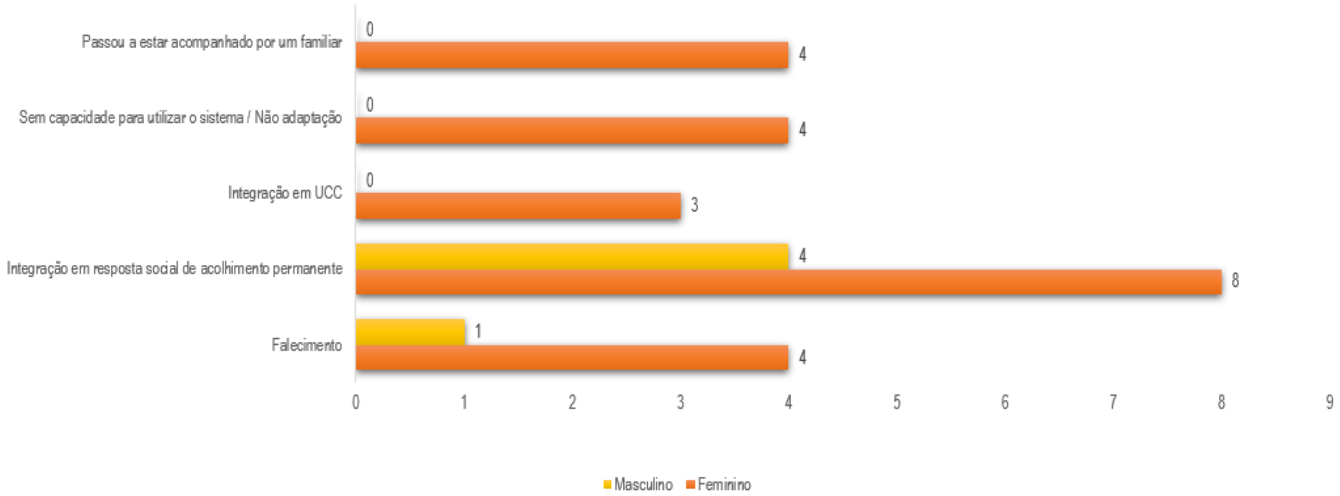
Gráfico 11: Motivo das desistências ocorridas ao longo do ano de 2022.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

Conforme é demonstrado no Gráfico 11, **ao longo do ano de 2022 foram comunicadas, na totalidade, 28 desistências**, o que corresponde a um acréscimo de 133% comparativamente ao ano anterior, sendo que o **principal motivo foi por integração dos beneficiários em resposta social de acolhimento permanente** (N.º=12), representando 42,9% do total das desistências.

Gráfico 12: Motivo de desistências ocorridas ao longo do ano de 2022, segundo o género.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

De acordo com o Gráfico 12, das **28 desistências verificadas ao longo do ano de 2022**, **a grande maioria era de pessoas do género feminino** (N.º=23), representando 82,1% do total das desistências.

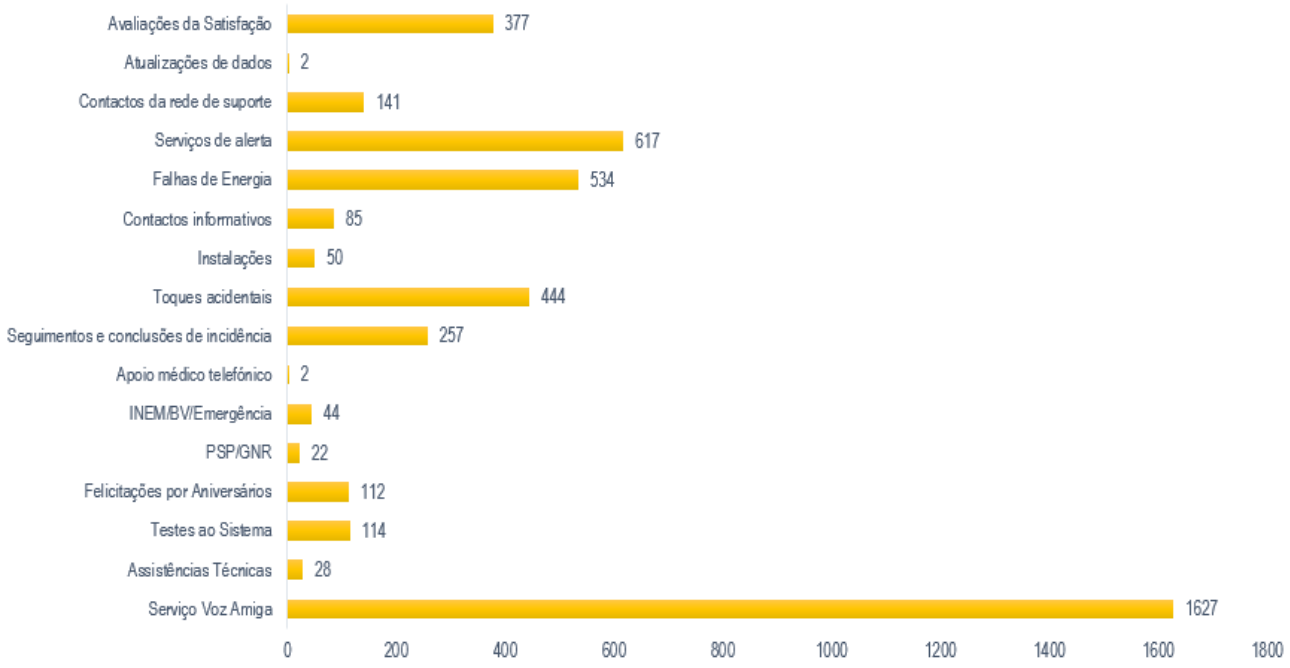
Ainda da análise ao gráfico anterior, é possível apurar que:

- Do total de desistências dos beneficiários do género feminino (N.º=23), 8 foram por integração em resposta social de acolhimento permanente (34,8%);
- Ocorreram somente 5 desistências de beneficiários do género masculino, cujo principal motivo foi por integração dos mesmos em resposta social de acolhimento permanente (N.º=4, correspondendo a 80,0%).

3.4. Incidências e Avaliação da Satisfação - 2022

Por fim, da análise efetuada mensalmente aos Relatórios de Incidências, enviados pela Helpphone – Tecnologias de Comunicação, SA., é possível verificar que, entre 01 de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022 foram **registadas um total de 4.456 interações**, o que resultou num acréscimo de 43,6%, comparativamente ao ano transato.

Gráfico 13: Tipologia de interações registadas ao longo do ano de 2022.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

Do total de interações registadas durante o ano de 2022, são de se destacar (Gráfico 13):

- 1.627 chamadas efetuadas ou recebidas para o Serviço Voz Amiga, que visa fomentar a interação e a participação social dos beneficiários, combatendo a solidão, bem como promover sentimentos de segurança;
- 617 chamadas efetuadas no âmbito do serviço de alerta, designadamente para a toma de medicação;
- 377 chamadas efetuadas para avaliação da satisfação dos beneficiários;
- 257 chamadas efetuadas para seguimento ou conclusão de incidências;
- 141 chamadas recebidas ou efetuadas para contacto da rede de suporte dos beneficiários;
- 114 testes ao sistema para verificação do adequado funcionamento dos equipamentos de teleassistência;
- 112 chamadas efetuadas para felicitação pelo aniversário dos beneficiários;
- 85 chamadas recebidas ou efetuadas para contactos informativos;
- 44 chamadas efetuadas para o Instituto Nacional de Emergência Médica / Bombeiros / Emergências;
- 22 chamadas efetuadas para a Polícia de Segurança Pública / Guarda Nacional Republicana;
- 2 chamadas recebidas para apoio médico via contacto telefónico;
- 2 chamadas para atualização de dados, designadamente alteração de moradas dos beneficiários, de contactos telefónicos da rede de suporte, entre outros.

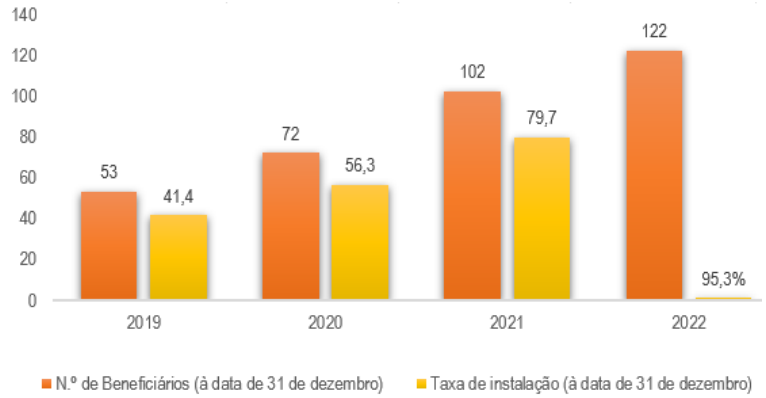
De salientar ainda que, a Helpphone – Tecnologias de Comunicação, SA. comunicou diversos registos de incidências ou de pedidos de assistência, devido fundamentalmente a avarias de equipamentos de teleassistência, a pedidos de troca de modalidade de equipamento, bem como a pedidos de apoio social solicitados pelos beneficiários, tendo sido **efetuadas um total de 30 assistências técnicas ao longo do ano de 2022**.

Por fim, é de ressalvar que, ao longo do ano de 2022, a maioria dos beneficiários foram contactados pela Helpphone – Tecnologias de Comunicação, SA. com o intuito de avaliar a satisfação pelos serviços prestados, sendo que os beneficiários referiram que se encontravam satisfeitos com o serviço, tendo todas as suas questões e pedidos sido atendidos, não apresentando quaisquer sugestões de melhoria.

3.5. Evolução Quadrienal da Implementação do Programa

No presente tópico, pretende-se efetuar uma breve análise comparativa da implementação do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos ao longo dos últimos 4 anos.

Gráfico 14: Número de beneficiários e respetiva taxa de instalação, à data de 31 de dezembro, ao longo dos últimos 4 anos.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

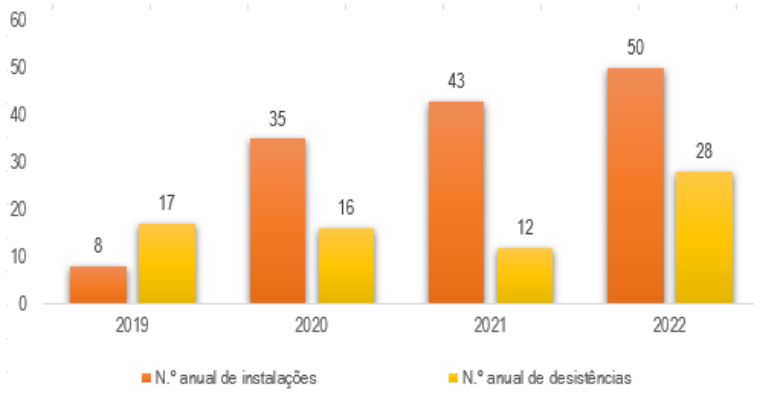
Ao longo dos últimos 4 anos de implementação do Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, tem-se vindo a assistir a uma consolidação considerável do mesmo, verificando-se um aumento gradual do número de beneficiários e, consequentemente, da taxa de instalação de equipamentos de teleassistência.

Conforme representado no Gráfico 14, verifica-se que **o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos registou, nos últimos 4 anos, um aumento do número de beneficiários, sendo que de 2019 para 2022 observou-se um aumento de 130,2%.**

Este aumento do número de beneficiários é justificado, em grande parte, devido à alteração dos critérios de adesão, ocorrida a 03 de abril de 2020, a partir da qual o programa passou a não considerar a necessidade do candidato apresentar um rendimento mensal inferior ou igual à Retribuição Mínima Mensal Garantida e a obrigatoriedade do candidato não usufruir de qualquer resposta social.

O incremento do número de beneficiário é explicado, igualmente, pela expressiva divulgação que tem sido realizada junto das Comissões Sociais de Freguesia, dos Centros e Extensões de Saúde e de outras entidades locais, bem como através dos diversos técnicos de referência da Câmara Municipal de Coimbra nas 18 Comissões Sociais de Freguesia.

Gráfico 15: Número anual de instalações e de desistências, ao longo dos últimos 4 anos.



Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

No que respeita ao número anual de instalações e de desistências, é possível constatar-se que, ao longo dos últimos 4 anos de implementação do programa ocorreu (Gráfico 15):

- Um **aumento significativo do número de instalações**, sendo que **de 2019 para 2022 registou-se um aumento de 525,0%**;
- Um **aumento do número de desistências**, sendo que **de 2019 para 2021 observou-se um aumento de 64,7%**. Porém, esta evolução deve-se ao facto de durante o ano de 2022 ter-se registado um número de desistências bastante superior ao habitual, tendo sido este comportamento decisivo para a obtenção de uma evolução quadrienal positiva.

Tabela 1: Evolução quadrienal (2019 – 2022) do número de beneficiários, da taxa de instalação, do número de instalações e do número de desistências.

INDICADORES	EVOLUÇÃO DE 2019 PARA 2020 (%)	EVOLUÇÃO DE 2020 PARA 2021 (%)	EVOLUÇÃO DE 2021 PARA 2022 (%)	EVOLUÇÃO DE 2019 PARA 2022 (%)
N.º de Beneficiários	26,4	29,4	16,4	**130,2**
Taxa de Instalação	26,5	29,4	16,4	**130,2**
N.º de Instalações	77,1	18,6	14,0	**525,0**
N.º de Desistências	-6,3	-33,3	57,1	**64,7**

Fonte: Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável, 02 de fevereiro de 2023.

4. IMPACTO DO PROGRAMA MUNICIPAL VOZ AMIGA – SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA PARA IDOSOS NA COMUNIDADE MUNICIPAL

O conceito de envelhecimento ativo é descrito pela Organização Mundial de Saúde como um processo contínuo de "*otimização de oportunidades para a saúde, participação e segurança, para melhorar a qualidade de vida das pessoas que envelhecem"*, sendo moldado por diversos fatores, designadamente as condições de saúde e a adoção de comportamentos saudáveis, bem como por fatores comportamentais, ambientais, pessoais, económicos, sociais, culturais, o ambiente físico, entre muitos outros determinantes.

O Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos é uma medida que visa, designadamente, prevenir o isolamento social e a solidão, promover a segurança e incitar a integração social das pessoas idosas residentes no Concelho de Coimbra, tratando-se de um programa que promove não só envelhecimento ativo, como também um envelhecimento saudável visto que, para além de promover as condições de saúde na dimensão física do Ser humano, promove igualmente a saúde mental, bem como as relações sociais da população idosa.

De salientar ainda que, se trata de uma medida de apoio social que permite aos seus beneficiários manter e/ou fomentar a sua autonomia e independência, retardando, consequentemente, a institucionalização, estando deste modo em consonância com os objetivos específicos da proposta de Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo e Saudável (ENEAS 2017-2025), elaborada pelo Grupo de Trabalho Interministerial (constituído através do Despacho N.º 12427/2016), designadamente no que respeita há necessidade de se:

- *"Promover iniciativas e práticas que visem reduzir a prevalência e o impacto das doenças crónicas e da redução das capacidades físicas e mentais nas pessoas idosas, e melhorar o acesso aos serviços de saúde e de cuidado, e respetiva qualidade"*;
- *"Incentivar o desenvolvimento de iniciativas para a promoção da autonomia das pessoas idosas"*;
- *"Apoiar o desenvolvimento de iniciativas e práticas que visem a promoção do bem-estar e segurança das pessoas idosas"*;
- *"Promover iniciativas e práticas para a redução do risco de acidentes na pessoa idosa"*.

De ressalvar igualmente que, em complemento à intervenção que é fomentada pelos Centros de Dia e pelos Serviços de Apoio Domiciliário, o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos permite ainda diminuir o período de tempo em que as pessoas se sentem desprotegidas, designadamente durante o período noturno, diminuindo por esta via o sentimento de solidão e, consequentemente, promovendo a saúde mental e o bem-estar biopsicossocial.

Trata-se, igualmente, de um programa acessível a qualquer pessoa idosa residente no Concelho de Coimbra, independentemente da sua situação económica, e que se adapta a qualquer situação de maior

ou menor mobilidade do beneficiário, bem como às suas rotinas, necessidades e expetativas, através da disponibilização do equipamento de teleassistência mais adequado a cada situação.

Em suma, o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos:

- Adapta-se a qualquer situação de maior ou menor mobilidade das pessoas idosas, bem como a qualquer outra vulnerabilidade existente;
- Promove uma resposta mais eficaz e eficiente no auxílio e apoio dos seus beneficiários, numa lógica de prevenção da doença, promoção da saúde e promoção da inclusão social;
- Promove a independência e combate o isolamento social e a solidão;
- Promove um sentimento de segurança nos seus beneficiários, bem como nos seus familiares e instituições de retaguarda;
- Incita a integração social das pessoas idosas e as suas relações com o meio;
- Contribui para a manutenção dos beneficiários no meio natural de vida e nas suas redes de relacionamento, evitando-se ou retardando-se a institucionalização e, consequentemente, promovendo-se o sentimento de pertença à comunidade;
- Auxilia na conciliação da vida familiar e profissional dos cuidadores informais dos beneficiários;
- Permite que o cuidador informal se ausente do domicílio da pessoa cuidada, desempenhando tarefas do quotidiano e de lazer, diminuindo a sensação de sobrecarga.

Assim, considera-se que este programa tem um impacto significativo na qualidade de vida e no bem-estar biopsicossocial dos seus beneficiários e, de forma mais indireta, dos seus familiares e/ou cuidadores informais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

À data de 31 de dezembro de 2022, o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos tinha 122 pessoas a beneficiarem desta medida de apoio social que visa, sobretudo, prevenir o isolamento social e a solidão, promover a segurança e incitar a integração social das pessoas idosas residentes no Concelho de Coimbra.

O Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos, ao longo dos últimos 4 anos, tem vindo a assistir a um aumento gradual do número de beneficiários e, consequentemente, da taxa de instalação total de equipamentos de teleassistência que, em 2022, se fixou em 95,3%.

Este aumento verificado ao longo dos últimos anos deve-se ao reforço da divulgação do programa junto das Comissões Sociais de Freguesia, bem como das instituições locais com respostas sociais destinadas para a população idosa, bem como à alteração dos critérios de adesão, ocorrida a 03 de abril de 2020, permitindo que candidatos que apresentassem um rendimento mensal igual ou superior à Retribuição Mínima Mensal Garantida e candidatos que usufruíssem de respostas sociais pudessem beneficiar desta medida de apoio à população.

De salientar que, à data de 31 de dezembro de 2022, apurou-se que o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos beneficiava 122 pessoas, sendo que a grande maioria:

- Eram do género feminino (85,2%);
- Tinham 80 ou mais anos de idade (68,9%);
- Eram viúvos (57,4%);
- Viviam sozinhos (84,4%);
- Não detinham qualquer retaguarda institucional (61,5%).

Deste modo, face ao exposto no presente documento, bem como atendendo a que o isolamento social e a solidão das pessoas idosas residentes no Concelho de Coimbra são um problema social reconhecido e descrito nos instrumentos de diagnóstico e de planeamento da Rede Social de Coimbra, considera-se que o Programa Municipal Voz Amiga – Serviço de Teleassistência para Idosos é uma medida de apoio social à população idosa residente no Concelho de Coimbra com elevada relevância, devendo continuar-se a executar medidas de consolidação alicerçadas no envolvimento e na articulação efetiva entre Comissões Sociais de Freguesia e seus parceiros, unidades de saúde locais e outras estruturas locais de proximidade, bem como na execução das diligências e articulações necessárias no sentido de garantir o apoio social imprescindível aos beneficiários do programa.

Gabinete de Gerontologia e Envelhecimento Ativo e Saudável

03 de fevereiro de 2023