



## SENSIBILIDADE E BOM SENSO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DOMICILIÁRIOS

A DOMUS CARE, EMPRESA DE SERVIÇOS DOMICILIÁRIOS PERTENCENTE À JOSÉ DE MELLO RESIDÊNCIAS E SERVIÇOS, ESTÁ PRESENTE NA REGIÃO DE LISBOA E DO PORTO HÁ JÁ 5 ANOS E CONTA COM UMA VASTA EXPERIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ESSENCIALMENTE NA ÁREA DA SAÚDE. FOMOS CONHECER A DOMUS CARE PORTO E PERCEBER QUE TIPO DE SERVIÇOS SÃO PRESTADOS ACTUALMENTE

Maria Olazabal, 34 anos, licenciada em Gestão e com uma Pós-Graduação em Gestão de Residências para Séniores é a Directora Técnica da Domus Care Porto, desde o início da actividade da empresa.

### Como começou a colaborar com a Domus Care Porto?

Após ter tido uma experiência de cuidadora de uma familiar com a doença de Alzheimer, descobri que era algo que me realizava muito. Até então tinha trabalhado em Gestão mas, após esta experiência pessoal, decidi tirar um Curso para Directores e Gestores de Residências para Séniores, com uma grande componente de Gerontologia. Na fase final do curso desenvolvi uma tese sobre apoio domiciliário e, posteriormente, contactei o Grupo José de Mello, que sabia que tinha projectos nesta área. Foi então feito um estudo de mercado sobre a região do Porto e o projecto começou a ganhar forma. Em 2003 a Domus Care Porto começou a prestar serviços domiciliários.

### Quais os principais serviços da Domus Care Porto?

Estamos muito virados para a área da saúde. Fazemos todos os

cuidados continuados de saúde em casa do cliente. Prestamos desde uma higiene até um acompanhamento 24h por dia, 365 dias por ano. Temos auxiliares de acção médica, enfermeiros, fisioterapeutas e médicos disponíveis 24h em emergência médica, entre outros. Depois, para além destes serviços, que são a nossa principal área de intervenção, prestamos também cuidados de bem-estar, como por exemplo providenciando cabeleireiro para ir a casa, massagista, acupunctura, etc. São um conjunto de serviços abrangentes na área de saúde, que podem responder às necessidades tanto do sénior como de crianças pequenas. No fundo cuidamos da dependência e a dependência pode ir desde o 1º mês de vida até às idades mais avançadas.

Acreditamos que os nossos serviços trazem muita qualidade de vida aos nossos clientes e fazem aquilo que é o nosso grande objectivo: “dar vida aos anos”.

### Na prática, como funciona um serviço da DomusCare?

A maioria dos nossos clientes contactam-nos via telefone e essa é a primeira etapa. Há uma conversa, para percebermos que necessidade a pessoa ou a família tem e, com base nessa primeira

análise, é feita uma estimativa para o serviço. Depois é marcada uma visita de avaliação – sem qualquer tipo de compromisso – onde é estabelecido um plano de cuidados e é apresentado um orçamento. Após esta primeira fase ser definida, escolhemos então a nossa prestadora mais adequada e o serviço começa a ser prestado. Posso dizer que a selecção das prestadoras é um dos factores-chave para que tudo corra bem.

### Como é feito o recrutamento das prestadoras?

Temos um cuidado muito especial nesse ponto. Somos uma empresa que prima pela qualidade e essa qualidade vem tanto dos aspectos técnicos do serviço prestado, como dos aspectos humanos – representados aqui pelas nossas prestadoras. Recrutamos pessoas com formação nestas áreas ou, em alternativa, experiência hospitalar relevante. Na altura da selecção procuramos avaliar não só as capacidades técnicas, como fazer uma avaliação humana, em termos de vocação. Considero que nesta área só pode trabalhar quem tem vocação, porque é uma área que implica uma grande dedicação e temos que estar sempre disponíveis para responder às necessidades dos clientes. Ao fim ao cabo é o que peço às minhas colaboradoras: muita dedicação e conhecimentos técnicos.

### Numa área tão sensível como esta, em que prestam o serviço em casa do cliente, como controlam a qualidade efectiva dos serviços prestado?

Em primeiro lugar, todos os nossos colaboradores fazem um relatório de serviço após o trabalho ser feito. Depois, eu própria faço visitas aos clientes para perceber a satisfação dos mesmos. Mas isso não basta, procuramos que haja uma relação muito estreita entre prestadoras, clientes e a estrutura da empresa, para que haja sempre uma fácil comunicação entre todos.

### Sabemos que recentemente a oferta de empresas nesta área aumentou muito. O que distingue a Domus Care das outras concorrentes?

Eu diria que o factor distintivo é a qualidade do serviço. A nossa postura é uma postura de serviço, estamos no mercado para servir e fazê-lo com muita qualidade. É esse o nosso objectivo e é para isso que a nossa equipa está montada. É uma área que parece fácil, mas não é, implica muito controlo de qualidade, muita dedicação, muita exigência. É preciso saber como fazer e ter uma postura muito ética e profissional. Temos que ter sempre presente que estamos em casa dos clientes e há que respeitar isso acima de tudo.

Elisabete Antunes é auxiliar de acção médica, tem formação em Gerontologia e foi voluntária no Instituto Português de Oncologia e no Hospital de Santo António. É uma das mais antigas prestadoras da Domus Care Porto, com quem colabora desde 2003.

**Como é para si trabalhar em Serviços Domiciliários?** Gosto muito desta área, acho que é muito importante e com uma componente humana muito forte. Os serviços domiciliários têm toda a parte do serviço técnico, mas sempre muito interligada com uma componente de relacionamento, não só com a pessoa que necessita dos serviços, mas com toda a família.

### O que considera mais importante quando vai prestar um serviço em casa de um cliente?

A segurança - na componente técnica - e a dedicação. Para além da parte técnica que é uma condição base, para mim o que distingue os bons profissionais é a dedicação e o carinho. Por um lado temos que ter muito bom senso e sentido ético e, por outro, o nosso serviço tem que ser pautado pelo carinho, que devemos por em tudo o que fazemos.

### O que é que distingue a Domus Care em relação a outras empresas de Serviços Domiciliários?

Enquanto prestadora, eu diria que é a grande estabilidade nas equipas, que considero fundamental para garantir um serviço de qualidade. Quando tenho um doente acompanho-o sempre e não há uma mudança constante de equipas a acompanhar.

### Tem algum episódio particularmente gratificante que queira partilhar?

As recuperações são sempre muito marcantes porque, muitas vezes, os doentes vêm para casa sem muita esperança, as próprias famílias não acreditam na recuperação, e nós conseguimos melhorias notáveis. Conseguimos dar mais qualidade de vida ao doente e apoiar as famílias. E é esse um dos nossos grandes objectivos.

**A Domus Care tem um protocolo com o ACP, através do qual os Sócios beneficiam de um desconto de 15% nos serviços. Para mais informações contacte o nº 707506506 e o site [www.jmellors.pt](http://www.jmellors.pt).**