

# Estrangeiros seniores e a aposta das Residências do Grupo Mello Saúde

“A nossa missão é dar vida aos anos.” É assim que Maria do Rosário Frias, administradora-delegada da José de Mello Residências e Serviços, caracteriza a relação da instituição com os utentes, numa história contada por Vítor Norinha

**A** oferta da José de Mello Residências e Serviços divide-se em três grandes famílias: o Condomínio Residencial, as Residências Assistidas e os serviços domiciliários com a Domus Care. A grande novidade está na aposta nos residentes temporários e nos seniores estrangeiros, nomeadamente do Norte da Europa, que conjugam as excepcionais condições das residências a nível assistencial com o conceito hoteleiro de 5 estrelas, para além de usufruírem de um clima único.

## QUAIS AS OFERTAS DA JOSÉ DE MELLO RESIDÊNCIAS E SERVIÇOS?

Globalmente, temos três produtos. O Condomínio Residencial é constituído por apartamentos T1 ou T2 para pessoas totalmente independentes, com mais de 65 anos e que, por si, decidem vir para o condomínio. São apartamentos onde as pessoas têm a sua cozinha, sala e quarto e como grande inovação têm a segurança, a lavagem diária de roupa, a limpeza do apartamento e, ao simples toque de uma campainha, pode vir uma enfermeira bater-lhes à porta. Este tipo de residentes estão geralmente bem de saúde, mas pode acontecer aparecer-lhes uma dor no peito ou outro tipo de problema e este modelo tem uma solução: ao residente bastará tocar uma campainha e, um minuto depois, terá um enfermeiro à porta. Este está nas Residências Assistidas e rapidamente se desloca a um qualquer apartamento.

Neste conceito de condomínio é pago um direito de utilização vitalício (em função da idade). Manterá esse direito até ao final da vida ou até que ocorra uma outra situação: pode ficar doente e ter de passar para a Residência Assistida, ou pode decidir ir embora. Em função do tempo de utilização, assim lhe será dado o retorno dessa verba. Poderá ser devolvido aos herdeiros, caso não atinja o período expectável de vida.

## E SE, PORVENTURA, O UTENTE VIVER MAIS DO QUE O EXPECTÁVEL?

Não há problema, pagou o seu direito de utilização e é para toda a vida. Depois terá uma mensalidade, que inclui as 30 refeições diárias, a limpeza do apartamento, a lavagem de roupa e todo o sistema de segurança, e andarà à volta de mil euros.

## NESTE CONDOMÍNIO RESIDENCIAL QUAL A CAPACIDADE DO COMPLEXO?

Na Junqueira temos 19 apartamentos e na Expo temos 49 unidades.

## PODE SER UTILIZADO PELO CASAL?

Exacto. Pode ser para o casal ou até para um neto que vem passar 15 dias com o familiar e fica lá. Como também pode servir para dar uma festa ou convidar dois amigos para passarem o fim-de-semana. Este conceito inclui ainda um parqueamento com dois lugares de garagem e arrecadação.

Os apartamentos são entregues sem mobiliário para dar oportunidade aos residentes de trazerem o que entenderem, incluindo os carros. A mensalidade indicada será para um residente, já que se se tratar do casal sairá, comparativamente, mais barato.

O outro conceito é o de Residência Assistida, que, tal como indica o nome, destina-se a pessoas que já precisam de alguma assistência, que deixaram de ser completamente independentes. Neste caso, normalmente, já não é o próprio que decide vir, mas já serão os filhos que tomam a decisão de trazer os pais. O alojamento não é feito em apartamentos, mas em suites com três tipologias em função do tamanho.

## QUE TIPO DE SERVIÇOS EXISTEM NA RESIDÊNCIA ASSISTIDA?

O serviço assistencial, que inclui enfermagem e 24 horas de acompanhamento médico, um complemento de serviço hoteleiro com cinco refeições diárias, em que consta a ceia, e uma componente de actividades. Temos um grande orgulho nesta actividade e, por regra, sempre que entra um residente para a nossa casa, gostamos de ter uma longa conversa com a respectiva família, sobretudo quando o objectivo é vir para aqui “para sempre”.

Tentamos perceber o que foi a vida da pessoa, o que a motivou, que hobbies tinha, o que fazia, qual a sua profissão e, sempre que podemos, dirigimos as actividades em função daquilo que eram os seus gostos. Temos pessoas que gostam de ler, ou de visitas, ou de ir ao cinema e, nessa óptica, acabámos por criar sessões de cinema nas nossas instalações duas vezes por semana e organizamos saídas. Também temos convidado personalidades para virem até às nossas instalações e dissertarem sobre determinado tema. Há algum tempo tivemos entre nós uma sobrinha-neta de Fernando Pessoa, que passou uma tarde a declamar a sua poesia. Acredito que todos tenham adorado.

Temos programado saídas semanais que podem ser uma mera volta pelos Jerónimos, ou pode ser uma visita ao Oceanário na Expo, ou uma ida a Cascais para se lanchar num sítio agradável, ou

ainda visitas a museus.

Esta componente de actividades é relevante porque queremos que todos os que podem continuar com este ritmo. Mesmo os que estão de alguma forma limitados, caso de uma cadeira de rodas, também virão connosco.

## COMO FUNCIONAM AS RESIDÊNCIAS ASSISTIDAS?

Temos vários níveis de dependência. Podemos ter uma pessoa que vem para a Residência Assistida porque está sozinha, ou vive sozinha e já não toma bem os seus medicamentos, mas a pessoa continua bem e está aqui para um controlo da toma de medicamentos correcta. É uma pessoa de “nível zero” porque se veste sozinha, toma o seu banho e alimenta-se. O nosso preço é em função do nível de dependência.

Na Residência Assistida os nossos valores são a partir dos 1.500 euros, podendo subir bastante para os casos de pessoas acamadas. Temos, por isso, categorias dos níveis “zero” ao “quatro”, e neste último nível o valor pode chegar aos 2.500 euros.

## COMO TÊM REAGIDO OS UTENTES DAS RESIDÊNCIAS ASSISTIDAS?

Inicialmente, quando abrimos a nossa primeira residência, esperávamos que as pessoas viessem viver connosco. Mas, rapidamente, percebemos que muitas vezes as pessoas não querem vir em definitivo.

Isto levou-nos a criar dentro do conceito das Residências Assistidas os “permanentes” e os “temporários”. Os primeiros são aqueles que, em definitivo, vêm para a nossa casa e os temporários são aqueles cuja utilização resulta de condições esporádicas. Temos exemplos de filhos que vão passar férias e ficam mais descansados com os pais aqui, como temos casos de quem acabou a concluir uma cirurgia e a sua convalescença pode ser feita aqui. O exemplo mais comum é o da fisioterapia, que pode aqui fazer, inclusive por um custo menor do que no hospital.

Os temporários têm cada vez mais peso nas nossas casas. No último Verão tivemos cerca de 50 temporários na nossa Residência da Parede. Estiveram ali como se estivessem num hotel, junto ao mar, a passar determinado período com a vantagem de terem todos os serviços.

O conceito dos temporários na Residência Assistida levou-nos

a pensar abrir as nossas portas a estrangeiros seniores. Há algumas pessoas com problemas de saúde do Norte da Europa, com a vantagem de adorarem viajar, terem dinheiro e encontrarem aqui um clima bom. Até agora chegavam a Portugal e não tinham um hotel que lhes desse um enfermeiro 24 horas por dia, e instalações sem barreiras físicas nas casas de banho ou nas suites.

Através de um acordo com a agência de viagens Star abrimos esse mercado.

## EXISTE TAMBÉM A OBRIGAÇÃO DE PAGAMENTO DE ALGUM DIREITO DE ENTRADA?

Não, aqui paga-se uma jóia, que vai dos mil aos dez mil euros, dependendo da tipologia da suite, e depois pagará as mensalidades que referi.

## O TERCEIRO PRODUTO APRESENTADO É A DOMUS CARE. EM QUE CONSISTE?

São serviços domiciliários para a pessoa que não quer sair da sua casa, a quem prestamos cuidados desde o banho diário ao acompanhamento médico, à fisioterapia, ou outro tipo de cuidados.

## QUE AMBIENTE GLOBAL FOI CONSEGUÍDO NESTE COMPLEXO RESIDENCIAL PARA SENIORES?

Queremos que as pessoas sintam que esta é a sua casa. Desde logo, não há horários para receberem visitas; os filhos fazem as visitas a qualquer hora. Podem tomar o pequeno-almoço às 9 ou às 10 horas, conforme quiserem; podem almoçar às 2 ou às 3 horas da tarde, como desejarem. Queremos que eles possam transportar para aqui tudo o que puderem trazer de casa, com destaque para as mobílias, com excepção da cama (são usadas unidades articuladas).

Tivemos, inclusive, uma pessoa que nos pediu para pintar a sua suite da cor que tinha na sua casa. E assim se fez. A nossa missão é dar vida aos anos. Temos de fazer com que as pessoas tenham mais vida nos anos que poderão passar connosco.

## QUE PAPEL DÁ AO ENVOLVIMENTO DA FAMÍLIA?

É muito importante e exemplo disso são os netos que todas as semanas vêm aqui almoçar. Criámos todas as con-

A nossa missão é dar vida aos anos. Temos de fazer com que as pessoas tenham mais vida nos anos que poderão passar connosco

# ão uma nova Assistidas

dições para envolver a família, desde logo porque não existe um horário e poderá vir cá sempre e quando quiser. Quem manda são os nossos residentes, porque são eles os "donos da casa". Se querem receber um beijinho à meia-noite, por que não?! Não há qualquer tipo de barreiras.

Este conceito de emoção e de carinho para a vida é a grande diferença da nossa casa porque consideramos que, tendo nós as melhores instalações, tal, por si só, nunca seria suficiente para fazer as pessoas felizes.

Gostamos que elas convivam ao máximo e, por isso, não temos na nossa grande sala uma televisão. Temos uma salinha em cada piso própria para a televisão.

Temos também a nossa capela para quem quiser. Na nossa residência da Expo temos uma utente judia, que é visitada pela sua comunidade; e aí fazemos respectivas orações.

Na Junqueira temos a biblioteca, a sala de actividades onde temos lições de pintura semanalmente, temos Internet, temos um atelier de culinária, a sala de refeições e, no caso da Parede, temos a piscina.

## ESTÃO A DESENVOLVER NOVAS ÁREAS?

Estamos a tentar trabalhar o Alzheimer. Não há casas preparadas para esta realidade. Na nossa residência da Junqueira temos cerca de 30 pessoas com Alzheimer. Estamos a trabalhá-lo de uma forma muito especial, com uma equipa de psicólogos que nos têm dado muito bons resultados.

Esta problemática já nos obrigou ao reforço de equipas e tenho percebido que as pessoas com Alzheimer que convivem com outras que não têm acabam por se adaptar melhor do que se viverem isoladas. Temos casos de pessoas que entraram aqui muito fechadas sobre elas próprias e, actualmente, já convivem, embora de forma não sequencial, o que não invalida os excelentes resultados.

