



Comfort
Keepers®



Comfort Keepers

RESPOSTAS SOCIAIS PARA SENIORES

ANTES DE ESCOLHER O APOIO PARA UM SÉNIOR, CONHEÇA AS
SOLUÇÕES

**COMFORT KEEPERS**

A Comfort Keepers está dedicada a prestar serviços de apoio domiciliário a seniores ou adultos que necessitam de apoio na execução das actividades do dia-a-dia.

O nosso objectivo é permitir às pessoas permanecerem em casa, sendo uma alternativa à institucionalização, que permite a manutenção da independência dos seniores na sua própria casa.

QUANDO CHEGA A ALTURA DE ESCOLHERMOS A OPÇÃO PARA O APOIO DOS NOSSOS FAMILIARES IDOSOS, É IMPORTANTE CONHECERMOS E COMPREENDERMOS AS ALTERNATIVAS.

UM MOMENTO DE NECESSIDADE

São poucas as pessoas que reflectem sobre as suas futuras necessidades de serviços de apoio e cuidados de saúde, até ao momento em que a necessidade surge.

Os nossos familiares podem morar noutra cidade, cair ou desenvolver uma doença que pode dificultar a realização das tarefas do dia-a-dia, como a preparação de refeições ou a mobilidade para se deslocarem ao médico. Inesperadamente, o nosso familiar está com necessidades e não temos solução imediata para o problema, nem sabemos os passos a seguir.

Infelizmente, não planear o futuro dos mais velhos pode levar a decisões precipitadas que não respondem às necessidades individuais ou que podem ter custos mais elevados.

Planear as necessidades de um idoso, ou situações de doença inesperada, pode eliminar tomadas de decisão complicadas e imprudentes. Este planeamento preliminar permite ampliar o leque de escolhas da pessoa e dar-lhe poder de decisão na selecção do apoio que irá receber.

Outra vantagem do planeamento, é a possibilidade de preparar os custos dos serviços a longo prazo. Actualmente em Portugal cerca de 17,6% da população tem mais de 65 anos e prevê-se que em 2050 venha a pesar 32% do total da população residente. Este aumento vai-se traduzir num aumento dos custos nesta área num futuro muito próximo.

Preparar a conversa com os mais idosos sobre as suas futuras necessidades de apoio, não será fácil. Muitos seniores preocupam-se com o perder da sua independência e não querem ser um “fardo” para as suas famílias. Em seguida encontra alguns conselhos que podem ajudar a iniciar o diálogo deste género:

- **Seja gentil mas firme:** Tente não pressionar ou confrontar os mais idosos. Se ficarem zangados ou magoados, o que pode ser uma coisa difícil de evitar, será mais provável que renunciem à ideia de que já não estão autónomos e que necessitam de algum apoio.
- **Confie nos especialistas:** Pode ser difícil para os seniores concordarem de imediato com este tipo de necessidade. Sugira uma ida ao médico para ser realizada uma avaliação objectiva.
- **Mais importante, ofereça soluções:** desistir de uma parte da sua independência pode ser um processo difícil, sendo fundamental procurar a melhor solução possível ajustada ao actual nível de necessidades.

CONSIDERAÇÕES PARA O APOIO

Vivemos actualmente numa sociedade móvel onde as exigências profissionais e pessoais não permitem acompanhar diariamente os familiares mais seniores e para eles existe dificuldade em admitir que têm necessidades.

Existem aspectos chave, ou sinais de alerta, que auxiliam a determinar se a pessoa necessita de assistência imediata ou necessitará de apoio durante os próximos anos.

Uma forma simples de sinalizar as necessidades é a utilização dos 5 sentidos:

- **Visão** – A aparência do idoso pode ser um sinal de limitações físicas ou mentais. Sinais como roupa suja, ausência de higiene pessoal ou desorganização do lar podem dar indícios de dificuldades no seu dia-a-dia.
- **Audição** – Ouvir o nosso familiar pode dizer-nos muito acerca do estado mental. Não devemos assumir que “é da idade”.
- **Olfacto** – Ao usar o olfacto pode determinar se o idoso está a ter uma higiene pessoal e habitacional adequada.
- **Paladar** – Provar a comida e verificar a medicação são formas de avaliar se estão a ter uma alimentação saudável e a tomar correctamente a medicação. Muita atenção à validade dos medicamentos e dos alimentos.
- **Tacto** – Um simples abraço ajuda a verificar se o nosso familiar está mais frágil ou se perdeu peso.

Uma combinação de vários fatores pode indicar que é necessária assistência adicional. O próximo passo no processo é determinar que tipo de cuidado e que apoio será necessário para que o sénior continue a viver confortavelmente e com o nível de cuidados adequados.

OS NOSSOS AJUDANTES FAMILIARES SÃO COMFORT KEEPERS

Os nossos *Comfort Keepers* são pessoas especiais.

Sentem-se realizados em marcar a diferença na vida das pessoas, ajudando-as a viverem mais felizes e independentes no conforto do seu lar.

Como sabemos que cada indivíduo é diferente, cada *Comfort Keeper* é escolhido com base na compatibilidade com o cliente, de forma a assegurar uma relação de confiança e duradoura.

Cada *Comfort Keeper* é seleccionado, treinado e formado para ser capaz de prestar todo o tipo de apoio às pessoas que necessitam de assistência em casa.

CONHECER AS OPÇÕES

Existem várias opções disponíveis quando nos referimos ao apoio a idosos. Há respostas sociais de cariz público e de cariz privado, que implicam institucionalização ou que permitem a permanência da pessoa em casa, mas todas têm como objectivo a melhoria da qualidade de vida. A solução a escolher deve ser a mais adequada às necessidades e estar de acordo com a vontade da pessoa idosa. Em seguida apresentamos as respostas mais comuns em Portugal:

RESPOSTAS PÚBLICAS:

- **Centro de Dia** - consiste num estabelecimento, que presta um conjunto de serviços durante o dia e contribuem para a permanência dos idosos no seu meio sócio-familiar. Asseguram serviços como refeições, convívio, ocupação, férias organizadas, entre outras actividades.
- **Centro de Convívio** - consiste num espaço onde as pessoas podem conviver e ocupar os tempos livres, com actividades lúdicas, normalmente existem nas juntas de freguesia ou em associações ligadas à terceira idade.

RESPOSTAS PÚBLICAS E PRIVADAS:

- **Apoio Domiciliário** - consiste na prestação de cuidados no domicílio a seniores, seja temporária ou permanentemente, de modo a assegurar a satisfação das suas necessidades básicas e actividades da vida diária. Os cuidados podem incluir a preparação ou entrega de refeições, auxílio na gestão doméstica, apoio no banho ou higiene pessoal e acompanhamento em saídas ao exterior. Os serviços podem também incluir serviços de enfermagem, fisioterapia ou terapia ocupacional em casa.
- **Apoio residencial**
 - **Lar** - consiste num estabelecimento de acolhimento, assegurando o fornecimento da alimentação, cuidados de saúde, higiene e conforto. É também um local onde deve ser estimulado o convívio e a ocupação dos tempos livres através da animação social.
 - **Residências assistidas** - consistem num estabelecimento idêntico ao lar, mas com a privacidade de uma habitação. Isto é, um conjunto de pequenas habitações sejam apartamentos ou moradias, geralmente com a dimensão de um T1, onde está assegurado o fornecimento da alimentação, cuidados de saúde, higiene, bem como, o convívio e ocupação de tempos livres através de actividades lúdicas.

No processo de avaliação e determinação da resposta a escolher é necessário considerar as carências, objectivos e desejos dos nossos idosos:

- **Apoio temporário ou a longo prazo:** Uma pessoa pode ser institucionalizada para reabilitação a seguir a uma cirurgia ou situação de recuperação de AVC, e após esse período regressar a casa. Em outras circunstâncias, as necessidades dos seniores são melhor asseguradas pela institucionalização num ambiente no qual possa permanecer durante vários anos.
- **Independência:** Pode o idoso viver sozinho? E mais importante, ele deseja-o?
- **Privacidade:** Geralmente, a privacidade diminui à medida que aumenta a necessidade de cuidados. Se o desejo do sénior por privacidade for fundamental, o apoio domiciliário será mais adequado que a institucionalização.

- **Necessidades de cuidados pessoais:** Quanto e que tipo de cuidados pessoais são necessários e desejados?
- **Necessidades de cuidados médicos:** Se o sénior tem uma doença crónica que implica cuidados médicos ou cuidados de enfermagem continuados, a situação de institucionalização poderá ser mais adequada.
- **Custos:** É importante compreender os aspectos financeiros das opções para idosos, para determinar quais as opções que podem considerar.

QUANDO O APOIO DOMICILIÁRIO É A MELHOR OPÇÃO

O apoio domiciliário é actualmente uma resposta muito procurada pela população mais envelhecida. Para muitos adultos e seniores que necessitam de apoio, ter um serviço de cuidados domiciliários é a diferença entre manterem-se em casa ou serem admitidos num lar ou residência sénior.

As instituições que prestam apoio domiciliário têm-se desenvolvido pelo país para responder às crescentes necessidades da população idosa, pelo que se torna fundamental encontrar uma instituição que preste o serviço com qualidade. As empresas credíveis têm um processo de selecção e formação de colaboradores muito estruturado, fazem avaliações domiciliárias realizadas por técnicos sociais e oferecem serviços personalizados às necessidades dos mais idosos.

O apoio permite ao idoso continuar a viver independente no seu ambiente familiar. Os seniores preferem manter-se em casa o maior tempo possível. Mesmo em situações em que a pessoa está doente, existe sempre o sentimento que está no seu lar. Um outro benefício é que o apoio em casa permite **Companhia**, algo que muitas vezes falta na vida dos mais idosos, ou porque a família está longe e ausente ou porque muitas vezes há dificuldades em sair de casa o que potencia o seu isolamento. O idoso tem assim, alguém que o auxilia nos seus próprios cuidados pessoais e nas actividades do dia-a-dia e, adicionalmente, uma companhia. Existem também empresas que disponibilizam para além dos cuidados domiciliários, serviços de tele assistência que permitem aos idosos ou pessoas com dificuldades, segurança e autonomia, através de sistemas de alerta 24 h por dia.

A maioria dos filhos optam pelo apoio domiciliário porque lhes permite paz de espírito ao saberem que os seus pais estão acompanhados. Com as crescentes exigências profissionais e familiares e com, por vezes, a complexidade de se viver num local diferente, muitos filhos não conseguem verificar regularmente os seus pais e responder às suas necessidades. Com os serviços de apoio domiciliário as famílias sentem-se confiantes de que os seus pais estão seguros e recebem o tipo de cuidados que necessitam em casa.

A maioria dos serviços de apoio domiciliário é privada o que significa que o idoso ou a família são responsáveis pelo pagamento. Actualmente existem seguros de saúde que já consideram esta opção e existem subsistemas sociais e de saúde que participam parte das despesas, mas na sua maioria cabe aos individuais assegurar o pagamento integral dos serviços. Os valores variam substancialmente por zona e tipo de cuidados necessários, normalmente entre 5€/h - 12€/h.

Apoio domiciliário que permite manter as famílias mais unidas.

Quando não nos sentimos bem, preferimos estar na nossa casa. Apreciamos o conforto do nosso lar e a alegria de estarmos com a nossa família. O apoio domiciliário é particularmente importante em tempos de doença quando a família prefere estar próxima e unida para se apoiar.

O apoio domiciliário é uma alternativa à institucionalização precoce.

Às vezes um idoso apenas necessita de ajuda para poder permanecer em casa. O apoio domiciliário pode ser a resposta às necessidades individuais dos mais seniores.

O apoio domiciliário promove um ambiente mais saudável e incentiva o processo de recuperação

Muitos riscos, como infecções, são eliminados e minimizados quando os cuidados são prestados em casa. É uma evidência científica que muitos pacientes têm um processo de recuperação mais rápido em casa.

O apoio domiciliário incentiva a de independência

Os idosos em casa podem permanecer activos nas actividades do quotidiano, recebendo uma pequena ajuda. Permite também que continuem a ser acompanhados pelo seu médico, o que garante um maior controlo na sua saúde.

O QUE PROCURAR NUM SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Quando escolhe um serviço de apoio domiciliário é importante conhecer as questões a colocar antes de tomar qualquer decisão. Conduzir uma entrevista presencial permite-lhe avaliar a si e ao seu membro da família o serviço mais adequado à situação. Em seguida encontra uma lista de questões que um serviço de apoio domiciliário deve ser capaz de responder de forma satisfatória.

- **Há quanto tempo a instituição presta este serviço?** Uma instituição credível tem uma estrutura com técnicos, formação profissional e repostas personalizadas para cada tipo de situação.
- **Os ajudantes familiares são colaboradores da empresa?** Se não for o caso, o idoso torna-se a entidade empregadora e será responsável pela contratualização das pessoas, pagamento de férias, seguros de acidentes pessoais e contribuições à segurança social.
- **A empresa tem seguros que respondem a situações de acidentes ou outros?** Uma empresa credível tem seguro de acidentes pessoais para os seus colaboradores, bem como seguro de responsabilidade civil para assegurar situações de acidentes ou danos do idoso.
- **Existe um plano por escrito que explique os serviços que vão ser prestados?** Deve receber todos os documentos que definem o apoio prestado, incluindo as questões contratuais, antes de o apoio ter início, para que não existam interpretações erradas acerca dos serviços prestados.
- **Existem contingências se o ajudante familiar não estiver disponível para o apoio?** Existem situações em que o cuidador não pode ir trabalhar. A empresa tem colaboradores suficientes para cobrir a situação de falta? Pode conhecer o novo cuidador antes de se iniciar o apoio?

É muito fácil ficar confuso na tomada de decisão acerca do apoio domiciliário. Em vez de valorizar o custo é mais adequado concentrar-se na qualidade de cuidados que o idoso vai receber.

As consequências a médio/longo prazo da contratação de uma pessoa directamente, podem não valer a pena o risco. Ao conhecer as opções disponíveis para o apoio domiciliário, deve sentir-se satisfeito e seguro com a sua escolha.

A COMFORT KEEPERS PROPORCIONA APOIO DOMICILIÁRIO DE CONFIANÇA

A Comfort Keepers fornece uma variedade de serviços de apoio domiciliário, cada plano de cuidados é totalmente desenhado em função das necessidades e preferências do idoso, bem como as prioridades da família.

Os nossos serviços incluem:

Cuidados Familiares

- Companhia, Preparação de Refeições, Tarefas Domésticas Leves, Transporte

Cuidados Pessoais

- Higiene Pessoal, Posicionamentos e Transferências

Cuidados Especiais

- Programas de Acompanhamento Doenças de Alzheimer, Parkinson, Doenças Crónicas, Degenerativas e Oncológicas

Acompanhamento Permanente (Lar em Casa)

- Diurno, Nocturno, 24 horas, Serviços em Regime Interno

Serviço de Tele-Assistência

- Assistência e Apoio Imediato em Situações de Emergência, Orientação e Emergência Médica, Indicação de Hospitais, Clínicas e Farmácias de Serviço, Serviços de Alerta

Assistência Médica e Hospitalar

- Gestão Farmacêutica, Apoio Psicológico, Fisioterapia, Ajudas Técnicas

A Comfort Keepers faz avaliações periódicas com a família e idoso, para averiguar a qualidade e prestação dos serviços, responder a algumas preocupações ou redefinir serviços que possam ser necessários. Esta situação é muito benéfica para as famílias que vivem distantes do sénior.

Com mais de 600 escritórios por todo o mundo apoiamos milhares de idosos. A Comfort Keepers também providencia serviços de tele assistência para complementar o apoio presencial; em caso de emergência, com o premir de um botão, a ajuda está imediatamente disponível, e para as situações de idosos que não podem estar sozinhos temos também repostas continuadas 24h/ dia.

FACTOS DA COMFORT KEEPERS

- Mais de uma década de experiência
- Mais de 600 escritórios por todo o mundo
- O apoio domiciliário é a opção custo/eficácia porque preserva o utente em casa, com melhor qualidade de vida
- Os ajudantes familiares passam por um rigoroso processo de selecção
- Software de controlo de cada serviço, que permite detectar falhas ou atrasos, nos 8 minutos seguintes à hora de início do serviço na casa do idoso.
- Planos de cuidados personalizados consoante as necessidades
- Coordenação da comunicação com familiares, médicos e outros serviços de apoio
- Rede de escritórios por Portugal licenciada pela Segurança Social
- Funcionamento e atendimento telefónico 24h por dia 365 dias por ano

A COMFORT KEEPERS EM PORTUGAL



ESCRITÓRIO

1. Oeiras/Lisboa

214 210 182

2. Cascais

214 450 501

3. Porto Oriental

222 017 118

4. Algarve

282 484 448

5. Porto Ocidental

220 500 807

6. Lisboa Centro Norte

211 928 721

7. Açores

296 652 299

8. Trás-os Montes

278 249 323

9. Coimbra

231 098 263

10. Sintra

964 342 363

RESPONSÁVEL

- **Ana Potes**

oeiras@comfortkeepers.pt

- **António Fernandes**

cascais@comfortkeepers.pt

- **Ana Nobre**

porto_oriental@comfortkeepers.pt

- **João Esteves da Fonseca**

algarve1@comfortkeepers.pt

- **Nuno Afonso / Dulce Barbosa**

porto_ocidental@comfortkeepers.pt

- **Paula Mendes**

lisboacn@comfortkeepers.pt

- **Paulo Fernandes / Celeste Fernandes**

acores@comfortkeepers.pt

- **Marisa Esteves**

trasosmontes@comfortkeepers.pt

- **Helder Baptista / Dora Ferreira**

zonacentro@comfortkeepers.pt

- **Delmino Maia**

sintra@comfortkeepers.pt