



Guia de Planejamento para Home Care

PLANEJANDO A EXPERIÊNCIA DO HOME CARE



Nós entendemos que a maioria das pessoas não planeja necessitar de cuidados domiciliares e que o processo é sempre algo novo para as famílias que precisam do serviço. *Por isso nós criamos esse Guia de Planejamento para ajudar você a definir o nível de cuidados que aquele que você ama merece.*

Neste guia você encontrará:

- ▶ Uma pesquisa de cuidados para que você complete - talvez necessitando de ajuda de um familiar ou alguém que conviva com o seu familiar - das atividades e rotinas diárias que a pessoa que precisa de cuidados realiza diariamente e onde eles possam precisar de uma ajuda extra.
- ▶ Dicas para uma conversa adequada com a pessoa em precisando de cuidados, sobre o suporte que ela possa necessitar, e como você pode ajudá-la a encontrar o nível adequado e requerido de atenção domiciliar.
- ▶ Questões para auxiliar a definir a agência correta de Home Care

CONHECENDO A **STAR CARE**: UM ALTO PADRÃO DE CUIDADOS

- ▶ **UM ALTO PADRÃO DE CUIDADOS**
Nosso time de profissionais, liderados por uma Enfermeira associada a uma equipe Médica, entrega cuidados especializados com compaixão e expertise de forma individual e exclusiva.
- ▶ **EXPERTS EM CUIDADO**
Apenas a **Star Care** dispõe de padrão comparável às empresas líderes de mercado de saúde em triagem, treinamento e supervisão de cuidados e cuidadores – assim você pode descansar tranquilo sabendo que nossos cuidadores são confiáveis, experientes e amam o que fazem.
- ▶ **SATISFAÇÃO DO CLIENTE**
Nossos padrões de cuidado são incomparáveis, seguindo padrões requeridos internacionalmente pela “*The Joint Commission*” em cuidados domiciliares. As pesquisas de satisfação também mostram que 9 de 10 clientes nos recomendam.
- ▶ **UMA AMPLA GAMA DE SERVIÇOS**
Companhia, limpeza do lar, cuidados pessoais e cuidados especializados são alguns de nossos serviços. Confira os serviços disponíveis para a sua localização contatando a agência **Star Care** de sua área.

ENTENDENDO AS NECESSIDADES DE CUIDADO

Quando você pensa em Home Care, pode ser que não considere como uma equipe profissional de cuidados pode auxiliar a pessoa amada a ter uma vida mais segura, saudável e feliz dentro de casa.

Nós organizamos essas questões para ajudar você a entender as necessidades de companhia e cuidados que seu ente amado requer. Uma dica para entender as necessidades de cuidado é pensar quão bem a pessoa navega por sua típica rotina diária.

Esse guia não foi idealizado para ser um diagnóstico oficial ou uma prescrição. Entender a necessidade real da pessoa que requer cuidados passa por uma discussão e planejamento dos membros da família e de uma equipe de saúde. Sua equipe local **Star Care** – liderada por uma Enfermeira e Médicos – está aqui para ajudar você nessa nova jornada.

Enquanto você preenche o questionário, considere perguntar a pessoa que requer cuidados qual o seu grau de independência para cada tarefa. Se você marcar “Não” para alguma dessas questões, provavelmente a pessoa se beneficiará de um serviço de acompanhante. A quantia de vezes que você marcar “Não” para cada questão pode indicar o nível de suporte e auxílio requerido.

Dica útil: considere pedir a outros familiares que preencham esse questionário de forma independente então compare os resultados que cada um obteve.

NECESSIDADE DE CUIDADOS QUE REQUEREM UM ACOMPANHANTE

Para a primeira rodada de questões, nós iremos explorar o estilo de vida e as necessidades de cuidado do domicílio.

SIM	NÃO	PERGUNTA
		Se o telefone toca, a pessoa consegue ouvi-lo?
		Se o telefone toca, a pessoa consegue levantar-se e atender de uma maneira segura e em tempo hábil?
		A pessoa consegue limpar a cozinha, sala de estar, banheiros e arrumar o quarto?
		A pessoa consegue cuidar da área externa da casa, jardim ou gramado?
		A pessoa lava a própria roupa? Consegue levá-la de maneira segura até a lavanderia, transferir do cesto de roupas para a máquina, dobrá-la e guardá-la?
		A pessoa consegue comprar seu próprio alimento? Consegue dirigir, escolher opções adequadas de alimento e guardá-los na cozinha?
		A pessoa consegue controlar as próprias finanças, pagando aluguéis, telefone e contas de luz, entre outras?
		A pessoa consegue realizar pequenas jornadas como ir ao banco, comprar itens para o lar, entre outras?

Considere agora o bem estar social e emocional da pessoa requerendo cuidados

SIM	NÃO	PERGUNTA
		A pessoa comparece a eventos sociais e atividades familiares que ela gosta, como clubes de leitura, jogos, serviços religiosos, reuniões familiares, aniversários, entre outros?
		A pessoa conversa e socializa com seus amigos, vizinhos ou parentes regularmente?

NECESSIDADE DE CUIDADOS PESSOAIS E EM SAÚDE

Novamente, enquanto você preenche as questões, considere o grau de independência para cada tarefa. Se você responder "Não" para qualquer uma das questões, talvez a pessoa que requer cuidados possa se beneficiar de serviços de cuidados pessoais. A quantia de vezes que você marcar "Não" para cada questão pode indicar o nível de suporte e auxílio requerido.

SIM	NÃO	PERGUNTA
		Quando a pessoa acorda, ela consegue levantar-se da cama com facilidade?
		A pessoa consegue andar até o banheiro?
		A pessoa consegue chegar até o chuveiro com segurança?
		A pessoa consegue banhar-se sozinha?
		A pessoa consegue manter uma higiene adequada? Escova os dentes, barbeia-se, penteia os cabelos?
		A pessoa coloca roupas limpas e de forma adequada?
		A pessoa consegue colocar suas roupas sujas para lavar?
		A pessoa consegue locomover-se do quarto ou banheiro até a cozinha sem risco de cair e de forma segura?

Considere agora o bem estar e a saúde da pessoa requerendo cuidados

SIM	NÃO	PERGUNTA
		A pessoa consegue planejar e preparar refeições nutricionalmente adequadas?
		A pessoa alimenta-se bem e de forma variada?
		A pessoa prepara suas refeições adequadamente e seguindo seus requerimentos dietéticos? Exemplo: refeições sem açúcar para diabéticos.
		A pessoa necessita de equipamentos médicos, como oxigênio e ela consegue lidar com eles de forma independente?
		A pessoa toma seus medicamentos na hora certa e na dose correta?
		A pessoa consegue exercitar-se pelo menos 30 minutos diariamente?
		A pessoa consegue dirigir até uma clínica ou hospital, quando possui consulta médica?
		A pessoa consegue lidar e cuidar de suas doenças de forma segura e efetiva?
		A pessoa consegue fechar e abrir sua casa? Incluindo janelas e portas, mantendo um nível de segurança adequado?

SIM	NÃO	PERGUNTA
		A pessoa não permite a entrada de estranhos, compreendendo riscos do cotidiano?

OUTRAS CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES DE CUIDADO

Você já notou alguma dessas situações com a pessoa que requer cuidados? Escolha apenas uma, se aplicável.

SIM	NÃO	PERGUNTA
		Confusão mental leve
		Confusão mental moderada
		Confusão mental elevada

Suas respostas para as próximas questões informarão melhor como o Home Care pode ajudar você e a pessoa que ama.

SIM	NÃO	PERGUNTA
		Você tem medo de que a pessoa corra o risco de sair de casa, sem contar a ninguém para onde ela está indo?
		A família e o sistema de suporte atual disponível são capazes de fornecer o suporte e o nível de cuidados adequados? A família deseja e consegue arcar com todo o suporte sozinha?

Totalize agora a quantia de respostas negativas marcadas, quanto maior o número, maior a probabilidade de a pessoa necessitar de cuidados domiciliares e auxílio profissional.

PRÓXIMO PASSO

Agora que você completou nosso questionário, você está no caminho certo para conversar com a pessoa amada, ouvir seus desejos e juntamente com ela explorar as opções de cuidado que a auxiliarão a viver uma vida feliz e segura.

A próxima seção desse guia dividirá com você algumas dicas para ter aquela conversa com quem se ama.

Dica útil: também é importante se consultar com esses profissionais enquanto você explora as opções de cuidados:

- Advogados
- Médicos
- Auxiliar do Plano de Saúde

Nós podemos lhe fornecer auxílio em contatá-los.

MAMÃE OU PAPAÍ PRECISAM DE CUIDADOS, E AGORA?

Depois de completar o questionário de *Necessidade de Cuidados* e identificar os serviços com que a pessoa pode se beneficiar, o próximo passo é falar com ela sobre seus desejos e discutir as opções de assistência.



Esse tipo de conversa nem sempre é fácil. *Existem formas melhores do que outras para falar sobre assuntos sensíveis.* Faça do jeito errado e corra o risco de que a pessoa evite conversas futuras e torne ainda mais difícil encontrar soluções adequadas e saudáveis.

Para ajudar você e a pessoa em necessidade de cuidados a ter uma conversa produtiva e humana, a **Star Care** preparou uma lista do que fazer e do que não fazer:

FAÇA	NÃO FAÇA
Planeje a conversa antecipadamente, abordando o assunto em um momento adequado.	Inicie a conversa com pressa, lidando com o assunto no calor do momento.
Converse pessoalmente com a pessoa.	Tente conversar pelo telefone, carta ou pela internet.
Dê tempo para que seu familiar se acostume e sinta-se confortável.	Tenha pressa, não tenha paciência. Isso só irá causar maior ansiedade e desconfiança.
Ouçã com atenção total. Desligue o celular, a TV e dedique-se apenas a conversa.	Não permita a pessoa se expressar, faça com que siga o seu discurso em silêncio e de forma autoritária.
Sente em uma posição relaxada, encarando o seu familiar. Relaxe os ombros, respire pausada e profundamente. Isso demonstra que eles têm sua total atenção e carinho.	Mova-se demais, fique inquieto, olhe seu celular, atenda ao telefone ou se distraia com a TV. Não estabeleça contato visual profundo.
Faça perguntas.	Forneça respostas.
Deixe a pessoa falar.	Impeça a pessoa de falar ou a interrompa no meio da fala.
Seja paciente. Demonstre estar aberto ao que a pessoa tem a dizer. Deixe suas mãos apoiadas em seu colo.	Cruze os braços. Mantenha uma expressão de indiferença.
Anote os detalhes da conversa e qualquer nova ideia que surja.	Julgue e acuse.

Muitos filhos e adultos tendem a tratar com indiferença, lentidão e desconfiança os cuidados em saúde de alguém que se ama e está envelhecendo, especialmente quando possa parecer que isso impede a independência da pessoa. E infelizmente, isso faz com que seja necessário acontecer um incidente para que algumas famílias sintam que *“agora já é demais”* e resolvam encarar a situação.

A *Associação Americana dos Aposentados* oferece algumas estratégias adicionais que as famílias podem se beneficiar para abordar essas situações da melhor forma possível e respeitosamente:

► EMPODERAMENTO

É crucial que os filhos mostrem a seus pais que eles são aliados e não adversários e que respeitam o desejo dos pais de viverem de forma independente. Os filhos devem sugerir que aceitar ajuda permite que os pais façam o que querem e

mantenham a autossuficiência. Se eles recebem ajuda para determinadas atividades, eles dispõem de mais energia para aquilo que desejam.

▶ **CRESCIMENTO**

Os filhos devem mostrar e enfatizar a doação inerente ao recebimento. Aqueles que cuidam de seus pais irão amadurecer pessoalmente e espiritualmente através da experiência de cuidado. Quando os pais permitem que seus filhos assumam o papel de cuidadores, eles estão intencionalmente dando a eles a oportunidade para aprender e crescer. Você deve explicar o quanto é importante, e positivo para sua vida, se seus pais permitirem que você assuma os cuidados.

▶ **MODELO DE PESSOA**

Receber bons cuidados é equivalente a envelhecer graciosamente. Quando jovens, os filhos aprendem observando seus pais em como se preparar para e como lidar com os desafios da vida. Quando adultos, os filhos aprendem ao observar seus pais se preparando para as perdas do fim da vida.

Os filhos devem deixar explícito para seus pais que eles ainda os têm como modelo. Se os pais puderem demonstrar aceitação e tranquilidade em receber cuidados, isso será um exemplo e modelo adequado de como envelhecer bem em vista do declínio cognitivo e físico.

Se os pais persistirem em negação e recusa, a lição que estão ensinando a seus filhos é de que o envelhecimento deve ser cheio de amargura e combatido com tristeza, ao invés de ser algo que deve ser abraçado e adaptado. A escolha deles por um envelhecimento positivo fará uma grande diferença com o passar do tempo.

ENTREVISTANDO AS AGÊNCIAS DE CUIDADOS DOMICILIARES

Para que você desfrute de uma experiência de cuidados adequada aliada a atendimento excepcional, tenha certeza de fazer as questões certas às agências de Home Care. Abaixo estão algumas questões a serem feitas, bem como, uma planilha para comparar as agências que você procura.

Questão	Star Care	Agência #1	Agência #2
Vocês auxiliam no contato com seguradoras e planos de saúde?	SIM		
Vocês são devidamente registrados como empresa e podem prestar uma ampla gama de serviços em saúde, incluindo cuidados avançados e de equipe multidisciplinar?	SIM		
Vocês possuem uma enfermeira devidamente registrada e um médico para conduzir a visita inicial?	SIM		
Vocês realizam visitas regulares com enfermeira devidamente registrada ou médico para garantir que os cuidados estão sendo adequados e como desejado pela família?	SIM		
Seus cuidadores são devidamente treinados e tem competência testada?	SIM		
Os funcionários são checados quanto a uso de drogas, antecedentes criminais e, quando aplicável, registro em conselho?	SIM		

Questão	Star Care	Agência #1	Agência #2
Vocês cuidam e realizam o pagamento dos cuidadores, incluindo impostos?	SIM		
Vocês irão enviar outro cuidador de experiência técnica equivalente caso o meu cuidador tenha uma emergência ou falte?	SIM		
Posso conversar com os cuidadores antes de me comprometer a contratar sua agência?	SIM		
Sua agência possui um sistema de Garantia de Compatibilidade Star™ caso ocorra algum conflito de personalidade entre a família ou a pessoa recebendo cuidado e o cuidador?	SIM		
Vocês podem fornecer serviços de cuidados para visitas curtas? Mesmo que sejam de 1 hora por dia apenas?	SIM, consulte a agência local		
Eu consigo uma pessoa que tenha sido treinada para uma situação específica?	SIM		
Vocês podem fornecer serviços extras como psicologia, odontologia, fisioterapia, fonoaudiologia ou consultas médicas especializadas em domicílio?*	SIM		
Vocês auxiliam no contato e contratação de bens e serviços para suporte da pessoa em casa?*	SIM		
Vocês auxiliam com a obtenção de direitos governamentais ou com planos de saúde, se necessário?*	SIM		
Vocês estão disponíveis 24 horas através do telefone?	SIM		
Vocês podem auxiliar na contratação de serviço de ambulância ou de transporte particular em caso de necessidade?	SIM		
Vocês podem fornecer acompanhantes para internação hospitalar e fornecem atendimento pré-alta hospitalar?*	SIM		
Seus profissionais são treinados em RCP?	SIM		
Vocês auxiliam e lidam com prevenção de quedas, cuidados com medicação e controle de infecção?	SIM		
Vocês fornecem serviços terceirizados de limpeza e alimentação?	SIM		

* As opções de serviços oferecidos são baseadas em sua localização. Por favor, contate sua agência local **Star Care** para uma lista completa de serviços disponíveis em sua área.



CONHECENDO A STAR CARE: UM ALTO PADRÃO DE CUIDADOS



A **Star Care** fornece cuidados personalizados em qualquer situação. Nós fazemos isso provendo um padrão elevado de cuidados que são entregues por profissionais treinados com padrão internacional. Isso nos propicia um grande nível de satisfação entre nossos clientes.

▶ **UM ALTO PADRÃO DE CUIDADOS EM CASA**

Nosso time de profissionais, liderados por uma Enfermeira associada a uma equipe Médica, entrega cuidados especializados com compaixão e expertise.

▶ **EXPERTS EM CUIDADO**

Apenas a **Star Care** dispõe de padrões comparáveis a grandes empresas internacionais líderes de mercado em triagem, treinamento e supervisão de cuidados e cuidadores.

▶ **SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

Nossos padrões de cuidado são incomparáveis, seguindo padrões requeridos internacionalmente. 9 em cada 10 clientes **Star Care** nos recomendam a amigos e familiares.

A SINERGIA ENTRE A ENFERMAGEM E A MEDICINA

Em 2014, os americanos classificaram as Enfermeiras como sendo o grupo profissional mais honesto e ético, e em 2017 os brasileiros classificaram os Médicos como sendo o grupo de maior credibilidade na área da saúde. Apenas os Bombeiros estão à frente destes profissionais em todo o mundo.

As famílias atendidas pela **Star Care** confiam em nossas Enfermeiras e Médicos para entregar uma qualidade excepcional de cuidados para aqueles que amam.

Cada agência **Star Care**, tem uma enfermeira devidamente registrada, podendo contar com o auxílio de uma equipe médica para:

- ▶ Criar um plano de cuidado único e centrado na pessoa.
- ▶ Avaliar os "relatórios de cuidado" enviados pelos cuidadores e técnicos **Star Care** monitorando qualquer alteração das condições.
- ▶ Conduzir visitas supervisionadas regulares para garantir que os cuidadores e técnicos estão provendo cuidado adequado, e para sanar quaisquer questões que o cliente tenha.
- ▶ Verificar a competência, credenciais e fornecer treinamento continuado para os cuidadores.
- ▶ Garantir que o escritório local cumpra com os padrões e critérios de qualidade clínica.

UM ALTO PADRÃO DE CUIDADOS

Na **Star Care**, nossas pessoas são o nosso melhor recurso. Todo prestador **Star Care** foi selecionado para estar conosco, pois para eles, cuidar é mais que um trabalho, é *um meio de vida*. A paixão do cuidador é ajudar pessoas. É o que faz com que eles realmente brilhem, pois eles sabem que diariamente eles fazem uma diferença real ao entregar a nossa promessa de Um Alto Padrão de Cuidados.

NOSSAS PRATICAS DE TRIAGEM E SELEÇÃO

Nós sabemos que encontrar profissionais especializados em cuidados que sejam humanos, dedicados e qualificados pode ser um processo difícil para famílias e prestadores de serviço em saúde.

Na **Star Care**, entendemos as dificuldades que você encontra. É por isso que estamos comprometidos em executar padrões rigorosos de recrutamento e triagem profissional. Nós realizamos processos padronizados de triagem com todos os nossos prestadores de serviço para garantir que você está recebendo o melhor em qualidade, habilidade e profissionalismo sempre, incluindo:

ENTREVISTA APROFUNDADA PARA DETERMINAR HABILIDADES E EXPERIÊNCIA

- ▶ Checagem criminal e para drogas
- ▶ Verificação de licenças e certificados na fonte primária de emissão
- ▶ Monitoramento de status de licença durante a duração do trabalho
- ▶ Checagem de referências através do telefone ou mensagens
- ▶ Treinamento em Ressuscitação Cardiopulmonar e em identificação de complicações que ofereçam risco a vida
- ▶ Verificação periódica de competências por nossa enfermeira registrada

TIPOS DE SERVIÇOS EM CUIDADOS

As pessoas que você ama merecem cuidado que não seja nada menos do que extraordinário. A equipe **Star Care** possui profissionais com experiência, compaixão e que são aptos para fornecerem uma gama de serviços no conforto e segurança de seu lar – de cuidados pessoais simples, até cuidado avançado e especializados. Nós seguimos padrões internacionais de segurança do paciente, incluindo prevenção de quedas, segurança de medicação e controle de infecção.

Acompanhantes e Serviços	Cuidados Básicos	Cuidados Avançados
<ul style="list-style-type: none">▶ Acompanhantes de crianças, adultos e idosos▶ Acompanhante de idosos em instituições▶ Auxílio para deambulação▶ Assistência escrevendo cartas e correspondências▶ Assistência em conectar o idoso com seus	<ul style="list-style-type: none">▶ Auxílio para deambulação▶ Banhos e auxílio com higiene▶ Auxílio para vestir-se▶ Auxílio para alimentação▶ Auxílio e assistência domiciliar pré e pós-operatória▶ Assistência de higiene oral e pessoal▶ Reportar situação e modificação das condições	<ul style="list-style-type: none">▶ Cuidados avançados em enfermagem▶ Assistência com maquinário de suporte, incluindo ventiladores▶ Terapia central e periférica de drogas, como quimioterapia▶ Colocação e manutenção de cateteres e sondas

Acompanhantes e Serviços	Cuidados Básicos	Cuidados Avançados
<ul style="list-style-type: none"> familiares através de rede social ▶ Assistência de gestantes, recém-nascidos e cuidados com bebês ▶ Execução e estímulo de atividades como artes e leitura ▶ Assistência com rotina e agenda ▶ Socorro e alívio familiar ▶ Baby-sitter ▶ Lavagem de roupas ▶ Cuidados leves do lar ▶ Cuidados e preparação de alimentos ▶ Providenciar transporte ▶ Avaliação da segurança pessoal e do lar ▶ Cuidados para o domiciliado em finais de semana, viagens e datas festivas ▶ Acompanhamento em consultas e exames 	<ul style="list-style-type: none"> a um médico ou enfermeira ▶ Administração de medicações orais ▶ Administração de medicação endovenosa/intramuscular com supervisão ▶ Avaliação da segurança pessoal e do lar ▶ Assistência pré e pós-hospitalar ▶ Cuidados para o domiciliado em finais de semana, viagens e datas festivas ▶ Acompanhamento em consultas e exames ▶ Cuidados simples de feridas ▶ Coleta de amostras 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Troca de curativo de acessos ▶ Nutrição parenteral e enteral, incluindo sondas e monitoramento alimentar ▶ Cuidados avançados de feridas ▶ Fisioterapia, terapia ocupacional, psicologia, odontologia e fonoaudiologia ▶ Coleta de amostras ▶ Administração de medicação intravenosa e intramuscular ▶ Reabilitação ▶ Avaliação da segurança pessoal e do lar ▶ Assistência pré, intra e pós-hospitalar

CONHECENDO A STAR CARE

Siga os passos para conhecer nosso escritório local **Star Care**:

1. Ligue para a gente em **(35) 3591-5331**, estamos prontos a ajudar. O serviço de atendimento de vendas está disponível em dias úteis das 09:00-11:00h e das 13:00-18:00h. *Nota: O atendimento para pacientes está disponível 24 horas, 7 dias por semana, quando e onde precisar, nós estamos prontos.*
2. Fale com um de nossos Especialistas em Cuidados
3. Agende uma visita para avaliação

Nossa equipe irá até sua casa conhecer a pessoa que necessita de cuidados e verificar quais os requerimentos de cuidados necessários. Iremos executar uma avaliação de bem-estar e de saúde, e começar a montar o plano de cuidado centrado na pessoa, baseado nos cuidados requeridos por quem você ama.

OBRIGADO

Obrigado por seu interesse na **Star Care**. Esperamos que esse guia possa ajudar você e sua família a planejar a forma com que os cuidados em casa podem ser aplicados para tornar a vida de quem você ama mais segura, saudável e feliz.

Nós gostaríamos de conhecer mais sobre você, suas necessidades e como podemos ajudar. Para falar com um profissional **Star Care** em seu escritório local em **Poços de Caldas**, por favor, ligue **(35) 3591-5331** ou visite www.minhastarcare.com.