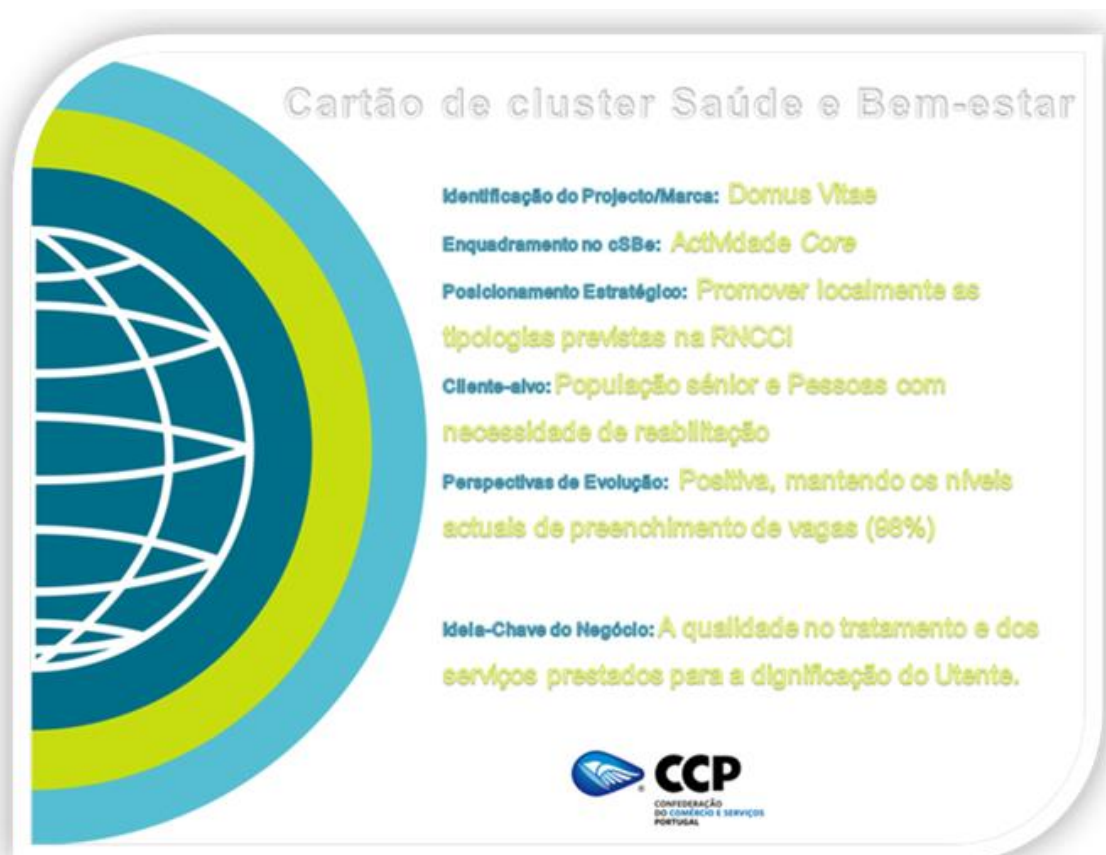


# DOMUS VITAE

Empreendedorismo Social

**Lorsenior** – Actividades Sociais, Lda



Cartão de cluster Saúde e Bem-estar

Identificação do Projecto/Marca: **Domus Vitae**


Enquadramento no cSB: **Actividade Core**

Posicionamento Estratégico: **Promover localmente as tipologias previstas na RNCCI**

Cliente-alvo: **População sénior e Pessoas com necessidade de reabilitação**

Perspectivas de Evolução: **Positiva, mantendo os níveis actuais de preenchimento de vagas (88%)**

Ideia-Chave do Negócio: **A qualidade no tratamento e dos serviços prestados para a dignificação do Utente.**



## DADOS DE CARACTERIZAÇÃO

Designação Comercial  
**Domus Vitae**

N.º Colaboradores  
**50**

N.º de Estabelecimentos  
**1**

Dispersão Geográfica Local  
**Zona Centro**

Facturação em 2010  
**210.783,55 €**

Facturação em 2011  
**975.541,75 €**

Endereço Postal  
**Av. José R. Sousa Fernandes  
Lordemao  
3020-228 Coimbra**

Endereço Electrónico  
**domusvitae10@gmail.com**

Contacto Telefónico  
**239 497 080**

Contacto Electrónico  
**domusvitae10@gmail.com**

Pessoa de Contacto  
**Paulo Manuel L. S. Santos  
Filipe Miguel C. S. Santos**

## Breve Apresentação do Negócio

A DOMUS VITAE nasceu da iniciativa individual de um empreendedor que atento ao mercado e às necessidades da população, cada vez mais exigente, e à flagrante incapacidade do sector que, em dar uma resposta conjugada às carências evidentes e sentidas pelas pessoas, levou-o a idealizar e a concretizar este projeto.

Este visionário escolheu, apoiou e liderou uma equipa de técnicos (médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, terapeutas, psicólogos, assistente social, etc.) altamente qualificados e com provas dadas, com o objetivo de dar corpo ao equipamento que viria a “batizar” de DOMUS VITAE, em Coimbra.

Face às necessidades cada vez mais evidentes a missão desta instituição é a de satisfazer a procura sentida através da prestação de cuidados com qualidade, a idosos, com os mais elevados níveis de conhecimento e na busca permanente da excelência. Este objetivo de reforço dos referenciais de qualidade dos cuidados de saúde e bem-estar foi respondido pela Domus Vitae num *mix* entre princípios científicos, expectativas individuais, valores sociais, e diversos atributos, como por exemplo a acessibilidade, eficácia, eficiência e a oportunidade, entre outros.

## Modelo de Negócio

### 1. Segmentos de Clientes

O principal segmento de clientes potenciais é composto por idosos a partir da faixa 65+ anos de idade.

Efetivamente, e fazendo justiça à sua máxima de empreendedorismo social, o mercado a que dá resposta vem essencialmente de uma faixa etária predominantemente idosa.

Por outro lado, esta procura depende, fundamentalmente, do encaminhamento do SNS, pelo que a procura é praticamente rígida.

Nesses encaminhamentos, os clientes têm a possibilidade de indicarem a DOMUS VITAE em primeiro lugar (entre três opções) na sua ordem de preferência.

### 2. Propostas de Valor

O DOMUS VITAE foi projetado e construído para reunir num único empreendimento 4 áreas exclusivamente destinadas a cuidados continuados e nas tipologias de convalescença, média duração e reabilitação, longa duração e manutenção e cuidados paliativos, no âmbito da introdução na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI).

A tipologia de convalescença destina-se a utentes que se encontrem por exemplo em recobro, e para períodos inferiores a 30 dias. A unidade de média duração está preparada para receber utilizadores para períodos até 90 dias, ao passo que a ala de longa duração e manutenção prevê tratamentos com estadia estimada até aos 180 dias. Para a tipologia de cuidados continuados e paliativos a oferta da Domus Vitae está preparada para oferecer uma estadia mais prolongada, em particular para os casos muito excecionais até ao final da vida do utente.

O DOMUS VITAE incluiu ainda uma piscina com as dimensões 25m x 12,5m, o que levou e permitiu o alargamento da oferta de serviços de fisioterapia onde se desenvolvem e estimulam exercícios motores considerados fundamentais para a maioria dos utentes e recuperação ou manutenção da sua saúde.

### 3. Canais

Face ao nível de qualidade que o DOMUS VITAE exhibe no tratamento que promove e nas próprias instalações que oferece, rapidamente a sua principal forma de divulgação foram os comentários altamente abonatórios de antigos utentes ou os seus familiares e conhecidos.

Com uma taxa média, anual, de ocupação de 98%, ainda assim faz-se conhecer geralmente através de atuações de proximidade a nível local e regional utilizando a comunicação social.

Importa recordar que o importante fator diferenciador do DOMUS VITAE residiu na construção de um edifício preparado para responder às necessidades e bem-estar dos utentes segundo as exigências legais em vigor pela RNCCI e para as diversas tipologias existentes. Deste modo, este empreendimento passou a estar habilitado a receber utentes enviados pelo próprio sistema dos Ministérios da Saúde.

### 4. Relação com o Cliente

A natureza da relação que estabelece com seus utentes é geralmente muito positiva e a prova disso é que quando “antigos” clientes precisam de voltar a recorrer aos serviços integrados na RNCCI, 99% dos utentes pede para regressar ao DOMUS VITAE.

Conscientes do impacto do envelhecimento nas estimativas sobre o crescimento da população mundial, em particular nas classes etárias mais elevadas, os prestadores dos cuidados de saúde sabem que têm desafios cada vez maiores à sua frente no modelo de prestação de serviços de saúde de grande qualidade, mas a preços acessíveis.

Este objetivo só será possível de alcançar através de uma gestão criteriosa sob o ponto de vista de custos operacionais e uma aposta muito séria na oferta de condições geradoras de relações consolidadas com os seus utentes, e é também neste domínio que o DOMUS VITAE procura marcar a diferença, na construção de infraestruturas do melhor que há e numa elevada qualidade de atendimento e tratamento durante o período de internamento do utente.

Todavia, atendendo a que os recursos que servirão para dar resposta à crescente procura são finitos, os cuidados de saúde terão que ser mais eficientes e mais sustentáveis, pelo que revela decisivo ter competência na criação de economias de escala.

O modo como o DOMUS VITAE encara o desafio da excelência na relação com os clientes passa por uma liderança forte, por equipamentos bem concebidos, e recursos humanos muito profissionais e bem geridos. Aliás, o talento humano é uma das plataformas de excelência em que o DOMUS VITAE assenta a sua ação.

## 5. Fontes de Receita

As principais fontes de receita são os pagamentos que geralmente são repartidos entre os utentes, a Administração Regional de Saúde, e o Instituto da Segurança Social conforme a tipologia que conduz o cliente ao DOMUS VITAE.

Nesta repartição de custos importa salientar o facto de que, se em situações normais a participação estatal já ser importante, se atendermos à instabilidade económica que se tem vindo a sentir ela torna-se quase imprescindível.

Em matéria de concorrência, pode-se verificar que na região de Coimbra existem alternativas ao DOMUS VITAE na prestação de cuidados de saúde, sendo que o preço não constitui um fator diferenciador uma vez que ele se encontra fixado previamente mas antes a qualidade dos serviços prestados.

## 6. Recursos Chave

O conceito do DOMUS VITAE traduz de uma forma muito racional o aproveitamento de todos os recursos disponíveis, recorrendo a inovações tecnológicas, como sejam a monitorização, através de registo constante de foto e/ou vídeo, por exemplo das debilidades como úlceras de pressão (comumente designadas escaras), ou da aplicação e monitorização de materiais, nomeadamente pensos e apósitos, eficazes no sentido de eliminarem potenciais focos de desagregação infecto-contagiosa dos tecidos e, por consequência, um aumento exponencial de “feridas” e o consequente aumento de “custos”.

Na projeção do empreendimento foi também dada uma grande importância à elevada performance com base num funcionamento otimizado na componente de energia solar com a instalação de painéis solares, bem como da captação e tratamento de água que lhes permite satisfazer perfeitamente as necessidades de desempenho diário e reduzir desse modo os custos energéticos.

Ao nível da coordenação e supervisão administrativa e financeira a administração do DOMUS VITAE decidiu optar por encomendar uma aplicação feita à medida a partir de um conhecido *software*, o PHCClínica, o que lhes permite potenciar, coordenar e validar o uso do medicamento assente num sistema unidos e, bem como a utilização perfeitamente discriminada e contabilística de todo o material clínico por utente.

Com um investimento numa implementação estratégica de domótica e numa rede CCTV estruturada, o DOMUS VITAE possui uma solução avançada de gestão térmica e vigilância eletrónica, enquanto elemento coordenador – apoio à gestão - e uma tecnologia de ponta presente em todo o edifício que conjuga segurança, conforto, eficiência e eficácia com um impacto relevante no dia-a-dia da gestão de recursos e otimização de custos.

## 7. Atividades Core (Chave)

A instituição possui para a prestação das suas atividades chave um conjunto de médicos de várias especialidades, para além de pessoal qualificado para os serviços de enfermagem, e reconhecidos fisioterapeutas na área da reabilitação, vigilância preventiva, e de manutenção.

A importância destas atividades para o DOMUS VITAE é reforçada por um conjunto de atitudes profissionais, por exemplo os posicionamentos, as atividades de vida diária (AVD), entre outros, bem como a coordenação terapêutica do medicamento no sentido de minorar os efeitos, contraproducentes, do eventual excesso de fármacos nos utentes.

Além dos serviços médicos e de enfermagem, a instituição tem uma forte aposta na atividade da fisioterapia beneficiando do recurso que assume a piscina de reabilitação.

## 8. Parcerias Chave

Os parceiros estratégicos concentram-se principalmente nas Universidades de Aveiro e de Coimbra, procurando sobretudo colaborar ativamente numa busca constante na melhoria de práticas, através da investigação na área da reabilitação e manutenção.

A administração do DOMUS VITAE tem também demonstrado uma preocupação de gerar e manter uma parceria saudável com os fornecedores, particularmente os que com têm maior experiência na área da saúde, e que por conseguinte trazem mais-valias em produtos de maior qualidade, sobretudo nos que dizem respeito à promoção da melhoria e bem-estar dos seus clientes.

## 9. Estrutura de Custos

Este empreendimento conseguiu reunir um conjunto consistente e equilibrado de recursos humanos, distribuídos entre competentes profissionais na área da medicina, enfermagem, serviços hoteleiros e nutricionistas que projetam as condições de alimentação dos utentes.

No caso em particular da política de remunerações em vigor no DOMUS VITAE, utilizam um sistema fixo de vencimentos desde o arranque da atividade, não descurando no entanto a aplicação de incentivos como reconhecimento pessoal e de mérito, gerando deste modo compensações financeiras individuais ou por equipas.

### Sumário Executivo

Trata-se de um empreendimento que se pode considerar novo e inovador nas suas infraestruturas mas também nas suas regras de gestão de pessoal e de recursos.

Socorrendo-se de uma aplicação feita à medida para o DOMUS VITAE, este efetua as suas encomendas geralmente à semana, gozando de melhores preços e beneficiando desse modo de maiores margens brutas de poupança, quer em termos de utilização efetiva de todos os fármacos adquiridos, como da sua aquisição ao melhor custo unitário evitando também assim *stocks* elevados.

A preocupação do DOMUS VITAE naquelas que são as suas atividades *core* passa sobretudo por conseguir dar uma resposta eficaz às necessidades dos clientes num intervalo de tempo cada vez menor, se possível, reduzir a zero todos os tempos de resposta.

Dito doutro modo, o principal objetivo é o de atender aos desejos individuais dos clientes, consolidando a nossa posição no mercado e obter resultados positivos.

Para isso, aposta muito forte na formação do pessoal em contexto de trabalho, na inovação tecnológica como ferramenta geradora de poupanças a médio prazo e na otimização dos recursos humanos, seja pela via de uma seleção criteriosa, ou pela criação de condição para a sua satisfação profissional e individual.

### *Internacionalização*

A atividade desenvolvida pelo DOMUS VITAE é eminentemente local, tratando sobretudo utentes com origem na sua região de implantação, pelo que não se pode considerar a componente de internacionalização como um fator determinante para o seu sucesso ou insucesso.

### *Tendência do Negócio*

A interpretação que a administração do DOMUS VITAE faz quando distingue o que é investimento, e como tal não deve ter um limite no gasto que é feito, daquilo que é um custo, que pode ser a utilização ou aplicação desnecessária e supérflua de materiais, parece-nos constituir um dos principais garantes para o sucesso desta unidade.

Para além disso, encontra-se também numa área de negócio com uma tendência evolutiva, embora a crise sentida a nível nacional e mundial reduza significativamente esta tendência.

Esta situação é particularmente visível pela maior dificuldade que alguns utentes começam a manifestar no momento de regularizar a sua participação.

Contudo, beneficiando do contributo importante das instituições estatais é possível garantir alguma estabilidade a curto prazo.

Em qualquer dos casos, ao manter os níveis de qualidade de prestação de serviços, com grande incidência na recuperação e manutenção dos utentes bem como a sua satisfação, estamos convictos de que essa será a chave para ultrapassar a dita crise e beneficiar da tendência geral do negócio.