

ENTREVISTA 8

E. Então íamos começar! Ia perguntar: a sua idade?

e. 65.

E. E o seu estado civil?

e. Casada.

E. E o nível de escolaridade?

e. Sou licenciada em História de Arte.

E. E desempenhou funções...

e. Fui professora do ensino básico.

E. Do ensino básico. E ia-lhe perguntar qual era a sua situação, agora, na profissão. Está...?

e. Agora estou aposentada.

E. Já está há muito tempo?

e. Já estou há uns 6, 7 anos.

E. Ia perguntar à dona Ermelinda há quanto tempo é voluntária cá no hospital.

e. Assim, anos, anos eu não, não sei dizer, mas sei que foi no início que me inscrevi no voluntariado aqui. Eu tinha-me inscrito antes do voluntariado abrir, ficou sempre aí o nome. Depois, quando a Dr.^a Paula tinha as suas coisas organizadas para isto começar a funcionar, telefonou-nos logo, a perguntar se ainda estávamos interessadas, porque já tinha passado tanto tempo, desde que tínhamos dado o nome! E foi assim.

E. E não se recorda se foi há 5, há 7, há menos?

e. Não, mas, talvez, para aí... então o meu neto tem, tem 4 anos... é capaz de ser p'ái há uns 5; à volta de uns 4, 5 anos.

E. A Dr.^a Ana Paula com certeza que tem...

e. Tem, ela deve ter isso tudo mais organizado...

E. registado.

e. ... do que eu na minha cabeça!

E. Então e dona Ermelinda, como é que começou a ser voluntária? Como é que tudo começou?

ENTREVISTA 8

e. Não, não foi aqui que eu comecei. Comecei em Coimbra, foi por intermédio de uma colega que já, também era professora, que já estava lá a fazer voluntariado, mas ela ainda começou o voluntariado na altura em que estava a dar aulas. Eu já não. Eu só mesmo depois de me aposentar. Porque eu fiz sempre muitas coisas paralelas e era mais uma e eu não era capaz de dar, de dar conta desse recado. Portanto, eu licenciiei-me já muito tarde, eu quando, na altura, tirei o curso era necessário o 9º ano de hoje, portanto o 5º antigo. Depois, mais tarde, pois a minha vida deu uma volta muito grande, eu fui p'ra Angola e vim d'Angola e etc e tal, e lá nunca consegui estudar. Vim estudar aqui, fiz o 12º ano que não tinha, e fui por aí fora, por aí fora e, portanto, eu trabalhei sempre, tive muito trabalho fora da escola, e não podia dedicar-me mesmo a isto! Também tinha família e tinha que organizar a minha vida lá em casa, não dava! Mesmo só depois de me aposentar é que eu, eu quando me aposentei, eu terminei, sei lá, p'raí em Setembro, foi em Setembro; bem, não foi a iniciar o ano lectivo, portanto nas férias de Agosto, ou assim, aposentei-me, depois no ano seguinte, foi logo em Outubro... Ai! Fui fazer a formação em Fevereiro, em Janeiro/ Fevereiro, quando se faz aquela formação da Cáritas? Fomos essa formação e foi logo a seguir.

E. E, depois, esteve então no Hospital da Universidade de Coimbra?

e. Estive, estive lá ainda muito... talvez, ainda, uns 3 ou 4 anos.

E. Então foi uma colega sua, que era sua colega de trabalho...

e. De trabalho, que já lá era voluntária, que me deu a ficha de inscrição, foi a partir daí! E ela também é voluntária aqui e lá! E, mas ela continua lá, quer dizer, faz os dois. Em casa tem, quer dizer, tem lá em casa quem a ajude mais nos trabalhos domésticos, que eu não tenho, eu não posso ir a Coimbra e aqui. Às duas coisas não dá, só dá uma.

E. Sim, sim. E quando teve lá nos, nos HUC em Coimbra, era em que serviço?

e. Era na neurocirurgia.

E. Na neurocirurgia. Então começou, portanto, ainda há mais anos! Se isto aqui foi há 5, é há...

e. Sim, sim, sim, sim. Foi há muitos anos, porque depois eu interrompi lá. Elas ficaram com pena e assim, mas também compreenderam, porque, por exemplo, no inverno é muito difícil, eu, eu tenho dificuldade em conduzir de noite, porque eu tenho muitas limitações a nível oftalmológico e, então, depois de noite era muito difícil eu, depois no inverno; sei lá, agora em, a partir de Outubro, começa a ser noite logo muito cedo! E aqui, não! Aqui estou dentro de casa, eu moro ali em Alvelos, não me faz, não tem problema nenhum eu sair daqui mesmo já de noite e ir para casa; realmente, não é a mesma coisa que ir a Coimbra e vir de noite!

E. Sim.

ENTREVISTA 8

e. Porque nós lá começávamos às 5 horas, ora praticamente, no inverno, às 5hs é noite! Já é noite!

E. Sim, sim, sim.

e. Ainda íamos de dia p'ra lá, mas p'ra cá era já muito... Também foi isso que me deixou, não só eu ter um neto e depois ter de tratar dele, como também ter dificuldades em vir à noite de Coimbra...

E. Tudo se juntou, não é, para...

e. Sim, sim, sim. E eu, cada vez que eu ia e vinha, vinha sempre muito angustiada, porque não, quer dizer, não acontecia nada, mas podia ter acontecido e eu tinha a noção que até fazia asneiras na estrada. Acho, achei que era muita irresponsabilidade da minha parte. Se fosse de dia, mas agora...

E. E teve, assim, algum motivo ou motivos que a levassem a querer fazer voluntariado a nível hospitalar?

e. Assim um motivo forte, não. Nunca tive nenhuma doença grave, que estivesse internada, ou assim, doença prolongada, ou alguém da minha família, só o ano passado o meu pai, pronto! Mas, mas não tive, porque a minha mãe morreu de repente, também não foi, assim, esses problemas... eu sempre gostei de ajudar e, na altura, parece que não me apercebia que houvesse outro tipo de voluntariado, que não o hospitalar. Agora há outros tipos de voluntariado, mas na altura, se havia, desconhecia.

E. Foi, também o que a senhora conhecia da realidade das suas colegas!

e. Sim. Foi. Foi, foi, foi, foi.

E. Então, não teve, assim, nenhum motivo em especial?

e. Não!

E. A não ser essa característica...

e. Não! E a minha colega falava-me e dizia-me o que lá faziam e, assim, eu já sabia que era capaz de dar uma ajuda e foi assim...

E. Que começou!

e. Foi, foi!

E. E como é que a dona Ermelinda se caracteriza enquanto voluntária? Como é que acha que é enquanto voluntária?

e. Olhe, eu sou uma pessoa um bocado reservada e eu acho que nesta parte até sou mais aberta do que lá fora! Ou porque os doentes estão muito carentes e, umas vezes, falam pouco, outras vezes falam, há doentes que falam pouco, outros que falam mais, mas os

ENTREVISTA 8

que falam pouco, gostam de ouvir, vá, umas palavras de conforto ou assim. E gosto de ajudar, eles têm esta dificuldade, olhe! Eu sempre gostei, lá fora, qualquer coisa, não me peçam, não estou a dizer a nível de quem esteja doente ou assim, uma coisa que eu sei para ensinar, ou que eu possa emprestar, ou que eu possa dar, eu só se for uma coisa mesmo impossível, eu sou capaz de fazer tudo p'ra emprestar e p'ra dar e p'ra fazer e pr'a ajudar, e aqui mais.

E. Então acha que, então, como voluntária é uma pessoa mais aberta do que na sua vida sem ser voluntária?

e. Acho que sim. Sim. Eu lá, assim, normalmente, primeiro que comece, assim, a falar tenho que ter muita confiança com a pessoa e não se apanha, assim, de um dia para o outro. E, hoje, acho que cada vez menos as pessoas são menos dignas da nossa confiança! Já nem nos podemos abrir! Mesmo assim eu gosto de falar com os doentes, principalmente com os idosos, até porque eu sou duma pessoa, duma terra, que eu não sou daqui, a minha terra é uma aldeia no concelho de Oliveira do Hospital, uma aldeia muito, muito isolada. Hoje até já nem é tão isolada, porque tem, já tem uma estrada em condições, mas no tempo em que eu fui criada, não era nada daquilo, era um...nem o carro lá chegava! Portanto, eu fui sempre habituada a meios muito pobres, um meio em que as pessoas, pronto, necessitam umas das outras e se eu puder ajudar. Ainda hoje eu tenho pena, muita pena daquela gente, porque não têm transporte público, p'ra ir, p'ra ir, p'ra ir ao médico da minha terra ao centro de saúde são mais de 20 km, têm de alugar um táxi e muitas vezes as pessoas estão doentes e não vão, porque um táxi são logo, nem sei quanto é que pode custar, uns 40 euros! É muito dinheiro! E, por exemplo, se uma pessoa está bastante doente e tenha de ir uma semana e outra! Então o dinheiro, só lhe pagam p'ro táxi, uma reforma não dá p'ra isso! eu acho que aquelas pessoas são muito desapegadas e são muito pacientes! E aceitam tudo! O que venha, mesmo num desespero, a gente, às vezes, vê pessoas aí que dói uma unha, vá, digamos assim, e já parece que vão morrer ou não saem do centro de saúde, que a gente sabe isso, e lá... acho a situação é mais grave, com as situações que nós lá temos, e ainda, mesmo assim, acho que elas hoje, as, essas pessoas consideram-se muito bem até, porque têm aquela reformazita, mesmo que pequena, que para nós aquilo não, não é relevante...

E. Não representa muito...

e. Não representa nada! Mas para eles representa muito, ainda conseguem ter economias. Isso é que eu não percebo!

E. E acha que, assim, o facto da dona Ermelinda ser reservada também se dá com o facto de ter crescido, assim, num sítio também mais isolado?

e. Ai, eu acho que sim! Mas, embora, eu tivesse vindo estudar para Coimbra, porque na altura não havia nada onde estudar, outro, outro sítio, não havia nada por perto e eu saí de casa da minha mãe e eu tinha 10 anos de idade! E só íamos a casa, não é como agora que se vai os fins-de-semana todos! Eu só ia a casa nas férias! Era o Natal, era os primeiros...

E. Teve que ir estudar para Coimbra?

e. Estudar para Coimbra desde os 10 anos de idade! Portanto, também, se calhar, foi, foi essa a minha insegurança, tudo isso! Essas vivências todas fizeram com que eu fosse, assim, uma pessoa mais reservada. Mas, quer dizer, eu falo mais com as mãos e com o coiso, do que...

E. Com a voz, propriamente.

e. É!

E. Ia-lhe perguntar em que serviços do hospital é que a dona Ermelinda é voluntária.

e. Nós fazemos serviço, agora, nos cuidados continuados. E também vamos à cirurgia.

E. Ao sítio do internamento, não é?

e. Sim, costumamos ir, costumamos ir. Nunca nos puseram objecções, era se nós tivéssemos, sei lá, faz de conta que hoje, os doentes conversam muito, já estamos há muito tempo cá, então, somos capazes de ir à cirurgia, porque aquilo é, em relação à parte de cima, lá de cima é mais leve, porque a pessoa está ali, sei lá, dois ou três dias, no máximo oito e depois vai para casa e, no fundo, está doente por aquele problema que ali a trouxe, mas de resto não tem mais nada – ou partiu uma perna, ou, ou foi operado a uma hérnia ou, assim, mas depois vai para casa e está tudo bem! Mas vai-se embora.

E. Aos dois sítios, então.

e. Aos dois sítios.

E. Ia-lhe perguntar, então. Já me referiu que sim, muito no início, em relação à formação que teve. Disse-me que fez aquela semana.

e. Fizemos e, e agora, cada vez que a Dr.^a Paula também faz aqui alguma formação, ela convida-nos e nós, que a gente possa...

E. E acha que essa formação é importante, não é?

e. Ai, é, é!

E. Eu sei que tiveram agora há pouco tempo, não foi?

e. Tivemos, tivemos, foi junto com... foi quando agora iniciou esta parte dos cuidados continuados que era, até uma maior parte de enfermagem e os outros serviços também não estariam, assim, muito bem dentro do assunto e nós tivemos formação ao mesmo tempo.

E. Penso que foi em Maio, que vocês estiveram um dia a...

e. Foi, foi, foi. Sim, foi. Sempre que ela, aqui há, ela convida-nos

ENTREVISTA 8

E. E, assim, do que falaram lá, o que é que acha mais importante? Assim, alguma coisa que ache mais...

e. Nós não sabíamos nada desta, deste como é que isto funcionava, pois isto era tudo novo, não era? E eu gostei de saber!

E. Da rede de cuidados continuados.

e. Sim, sim, sim, e eu gostei.

E. Saber como é que funciona...

e. Sim. E eu gostei de saber. O Dr. Leonel falou; ele também fez uma parte muito interessante – pôs-nos a, não calhou a mim, mas calhou a alguém, as pessoas a trabalharem, foi mais, mais dinâmica aquela parte. Lá algumas partes achei-as muito expositivas e estava quase a adormecer, estava a ficar cansadita de ouvir, foi só por isso, porque eu não intervinha, não havia nenhuma área...

E. De participação mais activa, não é?

e. É, é, é.

E. E, assim, que tipo de apoio é prestado pelo hospital ou outras entidades relacionadas com voluntariado às voluntárias? Aqui no hospital?

e. Nós, não, quer dizer, nunca nos puseram entraves, na parte da enfermagem também, nós nunca, não nos mostraram maus modos, digamos assim, às vezes não era fácil. Há serviços e serviços! Alguns serviços, acho que aceitam bem as pessoas, outros, outros não. Mas aqui, não! Não tenho razão de queixa, eu, pessoalmente não tenho nenhuma razão de queixa. São simpáticos!

E. Sempre que precisam de alguma coisa, recorrem a quem?

e. Nós? É aqui à Dr.^a Paula. Se eu quiser falar com ela e não a vemos, mas agora, depois, há gente, há actividades nos continuados, até a vemos mais vezes, que ela até anda mais vezes lá por cima, ou deixávamos aqui um bilhete ou telefonávamos ou qualquer coisa assim. Não, não...

E. É quem coordena, não é?

e. É!

E. O voluntariado.

e. Qualquer coisa, é a ela que nós nos dirigimos.

E. Dona Ermelinda há, assim, alguma regra específica ou algumas regras específicas que vocês têm que seguir, porque o hospital indique e que têm de ser seguidas por os...

ENTREVISTA 8

e. Há, mas isso nós já aprendemos no curso! Por exemplo, o sigilo, não podemos ouvir aqui e estar a contar lá fora, nem podemos, por exemplo, pessoas lá fora a quererem tirar, entre aspas, “nabos da púcara”, também não, o que se diz aqui, fica aqui!

E. Essa é...?

e. Principalmente, é essa a regra! Eu, outras regras... agora, por exemplo, saiu esta coisa de higiene, de lavar as mãos, houve até um enfermeiro que chamou e ensinou-nos, “Olhem, vocês desculpem, vou ensinar-vos a lavar...!”; “Ah, mas nós até agradecemos!” e ensinou-nos a lavar as mãos, portanto, lá está, e eu acho que sim, que nós aqui ao passar de uma cama para a outra devemos sempre lavar as mãos, porque nós próprias devemos levar bactérias de um lado para o outro.

E. Claro!

e. Por isso, nós não... não é coisa que se veja, mas acho que também devemos ter cuidado, com os doentes e até connosco, porque depois também vamos lá para fora, p’ra a nossa casa e para a vida diária! E é. Acho que sim! Mas assim, o mais, o que eu acho que é mais importante é o saber ouvir e calar.

E. É a questão do sigilo, não é?

e. É, eu acho que é.

E. E há, assim, alguma coisa que uma voluntária nunca deve fazer no hospital?

e. Ah, eu...tomar iniciativas que não são da nossa competência! Sei lá! Dar um medicamento, Deus nos livre! Ou pensar isso, por exemplo, há um doente que tem uma seringa em cima da mesa, nós nunca, na mesa de cabeceira, nós, normalmente habituamo-nos a dar o lanche, mas é, ajudamos a dar o lanche, mas é, àqueles que damos a comida com a colher, dar papinhas, ou um iogurte ou assim. Agora dar-lhe numa seringa, nem sequer, eu nem pensar numa coisa dessas! Primeiro, nem temos formação para isso, se nós tivermos alguém na nossa família, que, que seja necessário isso, pois, temos que aprender, mas para já não. Não, não temos. Isso é diferente. Perguntamos sempre se podemos levantar a cama ao doente, que o doente pode ter qualquer problema de saúde, que não possa ser levantada a cama, e nós em vez de ajudar, estamos a prejudicar! Essas coisitas que nós... e perguntamos” Olhe, não podemos dar uma voltinha?”, quando está na cadeira de rodas, bem, mas isso, se são ordens do hospital, se estiver na cadeira de rodas aí na salinha, dar voltinha acho que não tem mal nenhum, porque já estão na cadeira de rodas, não somos nós, nem pensar, a ir pô-lo numa cadeira de rodas! Às vezes, está a almofada, ele está com a cabeça caída na cama, a gente põe-lhe a almofada no sítio, isso pomos! Lá a cabeça na almofada, posicionamo-lo, mas quando sabemos que está muito à beira da cama, se não tiver a grade, não tem problema pô-lo mais para cima, essas coisas. Mas, coisas graves, não é da nossa competência!

E. Têm um espaço próprio de interferir, é isso?

ENTREVISTA 8

e. É, é. Não temos, e perguntamos logo, se lá estiver os enfermeiros: “Ai, posso dar-lhe o lanche?” e eles dizem “Ai, pode. Quer?”, “ Queremos, se nós estamos aqui!”. Às vezes, até na brincadeira dizemos: “Então nós hoje ainda nem justificámos o nosso ordenado!”, na brincadeira, porque já se sabe que é mesmo brincar! (risos) E eles também brincam, assim, connosco.

E. Humm, humm.

e. É a brincar!

E. E segundo perspectiva da dona Ermelinda qual é que é o papel da voluntária no hospital? Qual é a função?

e. Eu acho que não é bem estes, isto que eu agora disse. É mais, dialogar com o doente, quando ele está em condições de dialogar, porque nós sabemos que um técnico não tem tempo de estar ali, nem que um doente queira iniciar uma conversa, o técnico não tem tempo de estar ali a ouvi-lo, porque não tem. Tem os outros doentes e tem de administrar medicamentos, e tem de ir ver se o outro tem a fralda suja, pronto! Pronto, essas coisas que têm de fazer! E nós não estamos ali com tempo assim, não estamos ali com tempo limitado assim, porque nós entramos, normalmente entramos às 3, mas não quer dizer que a gente saia às 5, até podemos sair às 6 ou até podemos sair às 4 e meia, tudo depende do número de doentes e, e do estado em que eles estão e do que eles queiram conversar. Nós temos tempo para os ouvir! Aqui há tempos ?????? nos querem qualquer coisa... eu até encontrei umas revistitas e levei-as, uma literatura, assim, fácil, mas eles também, não ligaram muito a isso.

E. Então acha que um dos principais papéis é esse, de ouvir?

e. É, é. É o conversar... ou se, sei lá, “ Ai, veja se ...”, aqueles que ainda podem caminhar, “ Eu quero ir à casa de banho, tenho medo de cair!” e somos capaz de os levar até lá à casa de banho, e depois esperar um bocadinho, por isso, isso é que ainda lhes dá algumas condições, à maior parte deles. Essas coisas nós não fazemos, nem mudar a fralda, nem nada.

E. Humm, humm. Ó dona Ermelinda eu perguntava: quanto tempo é que dedica? Vem cá...

e. É só hoje.

E. É uma tarde não é? É a tarde de 4ª feira, então?

e. É.

E. E, e é, pronto, como está a dizer. Em princípio será das 2...

e. Não! Das 3. Das 3 às 5!

E. Das 3, peço desculpa! Das 3 às 5...às 17...

e. Às 17, sim!

E. ...mas poderá ir um bocadinho ...

e. Pode, pode! Às vezes vai até mais além, outras vezes fica antes. Depende! Então se nós... também não é rígido! Estarmos aqui as duas horas se já não, os doentes, pronto, já lancharam, já demos a volta a todos, já voltámos, às vezes ainda é mais importante dar apoio à família que está por lá, também não é obrigado a estarmos aqui até às 17 horas em ponto!

E. É de acordo com a situação específica?

e. É, é, é.

E. Então e quando refere que às vezes também é preciso dar algum apoio à família? (interferência de um telemóvel)

e. Pronto, sabe que há doentes que, às vezes, estão numa situação muito crítica. Os familiares não estão bem, não é? O doente já nem se apercebe bem da, já nem se apercebe da situação em que está (interferência de telemóvel). Sei lá, para compreender, também já passámos por situações idênticas e que é normal, que se chegue a uma certa altura da vida ou pela idade ou por a gravidade da doença, temos que esperar que eles percam a razão!

E. E é fácil organizar a sua vida, assim...?

e. É, faz de contas que eu tenho de ir, mesmo eu, quando é... este ano, o meu neto já tem 4 anos, já anda no infantário, eu este ano combinei com a minha filha que neste dia eu vinha aqui para ela, eu é que o vou levar ao infantário, ela é que tinha de lá ir, buscá-lo, levá-lo não podia, levá-lo não, porque, pronto, é este compromisso, compromisso entre aspas, mas sei lá! Se, se eu hoje estiver doente e não puder vir também não, pronto, a Dr.^a Paula também sabe que é assim mesmo, por isso é que é voluntariado!

E. Claro!

e. Ou, por exemplo, tenho uma consulta. Aqui há uns tempos, aqui há umas três emanas faltei para ir a uma consulta a Coimbra e era logo às 3hs da tarde. Nesse dia marcaram-me do hospital e eu tive que ir! Eu não gosto muito de vir sozinha. Por exemplo, quando a minha colega não vem, eu venho, mas, por exemplo, eu disse-lhe a ela: “Olhe eu vou ter uma consulta; se puder ir vá, mas eu não posso ir esse dia!”. Depois, na semana seguinte perguntei-lhe e disse assim: “ Ai, eu também não fui!”. Acho que andamos, eu, sinto-me um bocadito, assim, um pássaro de arribação. Eu, se lá estiverem dois doentes num quarto, ou abeiramo-nos as duas numa cama ou uma abeira-se numa cama e outra doutra, mas é diferente.

E. Gosta mais de vir, então, com a colega?

e. Gosto, gosto.

E. Ia-lhe perguntar como é que é um dia aqui no hospital, desde que a dona Ermelinda entra à porta, o que é que faz? Quais são os passos que faz?

e. Primeiro, passamos logo ali na salita, gora, depois que está assim este, este novo sistema e estão lá alguns, alguns a ver televisão e alguns familiares também já lá estão. Esses que estão lá, nós sempre os... como praticamente agora esta mos lá já há um mês, já os conhecemos da semana passada e da outra semana ou entraram, sempre entra gente de novo, quando eles, às vezes há alguns que estão cá há um mês e não estamos formadas p'ra isso; estive aí uma senhora até esse tempo todo, o mês de Junho, e tinha um aparelho assim muito esquisito que eu nunca tinha visto ninguém com um aparelho daqueles, era assim, não era colar, era assim isso; veja lá nunca veio nenhum cá assim, parecia assim uns, uns ferros aqui assim espetados, era uma coisa mesmo esquisita e depois nós vimos que ela estava bem-disposta sempre, nós metíamo-nos com ela e dizíamos: “Então e o seu apetrecho? Nunca mais tira o apetrecho?”, dizíamos nós para ela, “Não, ainda não é hoje” e não sei quê; e estava lá o marido e conversávamos com os dois. Bom, é ali, começamos por aquela salinha. Se eles estão ali, normalmente ao lanche, já vão p'ra, p'ra a sala do lanche, porque elas, as enfermeiras, tiram todos os doentes, todos os doentes que podem tirar da cama tiram-nos, mas se não estão ali, perto da hora do lanche, os que podem sair, depois, vêm mais tarde, depois começamos pelos quartos! E se vemos que um doente, num quarto ou outro que... ou se vemos que a pessoa está acamada mesmo e que não sai dali, continuamos, mas, depois, quando damos conta de que estão a distribuir o lanche, voltamos a trás e vamos lá perguntar se é preciso ajudar a esses que estão mesmo acamados. A estes que estão aqui, às vezes, mesmo que estejam na cadeira, às vezes, é preciso dar-lhes a comida na boca! Também volta a...

E. Aqui aos da cirurgia?

e. Não, lá em cima. Não, não! Eu estou a falar nos doentes dos cuidados continuados. Eu estou aqui porque estava-me a referir à sala, eu já estava a falar lá na... (risos) Mas aí, ali na sala de jantar ou das festas, costumam lá estar muitas pessoas, porque, às vezes, os doentes ficam, assim, muito tortitos na cadeira ou escorregam pela cadeira abaixo e eles são muito cuidadosos, às vezes, nós nem somos lá nada precisas.

E. Na parte do lanche?

e. ... Também há aquelas, as outras auxiliares, não é? Elas têm, às vezes, serviços! Sim, sim, sim. As auxiliares do, do hospital.

E. E o que é que a dona Ermelinda mais gosta de fazer como voluntária? No seu trabalho de voluntária?

e. Eu gosto, assim, de conversar com o doente e também gosto de lhe dar a refeição! Por acaso gosto, a dar é meter-lhe na boca! É como os bebés, pronto! E, depois, às vezes, eles já são... ou é preciso insistir e, às vezes, às vezes, também tenho medo que eles vomitem ou se engasguem, isso então, é que eu fico logo atrapalhada! Mas quando eu

ENTREVISTA 8

vejo eles estarem também com muita relutância, também não insisto. A mais, eu gosto, desta parte, porque a gente vai conversando e vai brincando assim: “ Ai, olhe que é como estejamos a tratar de uma criança! E eu estou habituada agora tratar do meu neto e, às vezes, faz de contas que é a mesma coisa!”, e quer dizer, assim umas coisitas para eles estarem distraídos e irem abrindo a boca, que é mesmo assim!

E. Para lhes lembrar outra coisa que não a comida, não é?

e. É, é.

E. E há alguma coisa que menos goste? Estava-lhe a perguntar o que mais gosta e se há, assim, alguma coisa que menos gosta?

e. O que eu menos gosto, não é que o faça, mas, às vezes, chego lá e há doentes que devem estar sujitos e a cheirar, assim, um bocadito mal por baixo, mas não somos nós que tratamos disso! Mas eles, normalmente quando eles passam na hora do lanche, é mais a essa hora, porque é à hora que nós vimos, se viéssemos de manhã, com, certeza que seria outra coisa! Mas eles depois passam e apercebem-se e tratam da situação, da situação...

E. Ia-lhe perguntar: como é que é a relação entre os, entre as voluntárias e o pessoal do hospital: os médicos, os enfermeiros, os auxiliares?

e. Nem nunca alguma colega minha se queixou que houvesse algum desentendimento ou qualquer... nós também acabamos por ser todas daqui, bem, os enfermeiro até nem são, acho que nem são daqui! E não sei donde é que são, pronto! Mas relacionamo-nos bem!

E. Vocês costumam estar no mesmo espaço físico daqueles? Não? Só vão quando vos chamam?

e. Sim! Sim!

E. Como é que é a vossa relação?

e. Então, encontramos-nos no, no quarto muita vez! Estamos lá e entram eles, ou estamos nós e entram eles, e nós também brincamos com eles a dizer: “ Ai, ó senhor enfermeiro hoje dói-me aqui!”, na brincadeira com ele, “Ai, ‘tá aí a ver a temperatura, olhe que eu também tenho febre hoje!” – assim, não, assim!

E. É uma boa relação, então?

e. É, é, é. Eu não tenho, pessoalmente, não tenho razão de queixa nenhuma.

E. E, nunca teve, então, nenhum tipo de conflito?

e. Não! Eu, sabe que também não sou pessoa que se metam muito na minha vida. Às vezes até nem é que eu ache, que eu ache que tenha razão ou que merecesse responder, digo assim “até devia ter dito isto assim”, mas não disse e a gente não volta atrás.

E. E os doentes? Como é que é a vossa relação com os doentes?

e. Eu acho que também é, assim, agradável. Eles sentem-se bem connosco. Às vezes há alguns ou que estão mais, pior, e não querem ou já não são capazes de conversar, é isso! Nesse caso nós também sabemos, também não estamos ali, assim, o doente pode estar, assim, de olhitos fechados ou assim, e não quer, e nessas situações têm cá, às vezes, a família, porque aqui podem estar as pessoas de família, praticamente o dia todo! Nesse caso, nós conversamos mais é com o acompanhante, porque, às vezes, o doente já nem fala!

E. Eles estão assim devido à situação clínica que eles têm?

e. É! Mas também é um todo gratificante ver que há alguns que ainda recuperam aqui bastante - isso é que é gratificante! Há pouco tempo estava aí uma senhora nova, eu nem sei, mas acho que ela nem tinha 50 anos, e tinha, acho que lhe tinha dado um AVC, e ela, a primeira vez que nós chegámos ao pé dela, ela não era capaz de pronunciar uma palavra e, mas ela acenava com a cabeça que entendia o que nós estávamos a dizer. E saiu daqui já a falar! A falar com dificuldade, mas nós entendíamos o que ela queria dizer e víamos que ela tinha, depois fazia, assim, muita ginástica mental para dizer uma palavra, porque ela não, queria dizer e não era capaz! Mas isso, esse caso para nós foi muito dolorosa, não fomos nós que fizemos nada! Foram os técnicos cá do hospital!

E. Sim, sim, sim.

e. Mas, mas foi muito bom. Até dissemos: “Olha vai embora” – eu e a minha colega, as outras colegas não sei qual foi o comentário delas, mas dissemos: “Vai para casa, se não continua a ter uma fisioterapia vai ter um retrocesso!”, porque se houvesse, se tivesse continuidade nos tratamentos, na fisioterapia da fala, etc, era capaz de ir ter um retrocesso e era uma pena, porque ela estava assim....

E. Encaminhada, não era? Mas pode ser que a encaminhem para algum sítio!

e. Não, mas eu depois ouvi dizer que ela era para ir para a Tocha, mas na Tocha, mas também ela não saiu daqui logo para a Tocha! Não sei qual foi a interrupção que teve, nem... ela era ali do concelho de Águeda, também nunca mais tivemos contactos com ninguém! Às vezes gostávamos de saber o que é que, o que é que se passou daí para a frente, mas a maior parte das vezes não sabemos, a não ser que o doente a cá volte a vir ter.

E. Humm, humm.

e. Não sabemos nada!

E. Isso também era uma das coisas que eu lhe ia perguntar: quando os, os doentes têm alta, se vocês, depois, têm algum contacto com eles?

e. Não, não. Só se fosse pessoa nossa conhecida lá de fora, mais de resto não. Mas agora, por este sistema, vêm doentes não é só daqui, do nosso concelho, pelo contrário!

ENTREVISTA 8

É de um concelho vizinho qualquer e, às vezes, é de um concelho, mas que nem é concelho bem vizinho, não sabemos mais nada!

E. Ficam sem ter, depois...

e. Ficamos sem ser, sem ter esse retorno, esse feedback, que nós até gostávamos de saber mais.

E. Como já é, das voluntárias, que faz cá há mais tempo voluntariado, que ia-lhe perguntar se há grandes diferenças entre o hospital de antigamente, não sei se a dona Ermelinda fazia urgência ou não...

e. Não, na urgência nunca fiz, foi sempre lá na, na, na parte do internamento e na cirurgia!

E. Eu ia-lhe perguntar: quais são as principais diferenças entre esse hospital de antigamente e agora esta questão da unidade onde vocês estão?

e. Na parte do hospital em si, na parte das instalações, assim no que diz respeito ao tratamento dos enfermeiros, acho que eles sempre foram simpáticos para os doentes, nunca cá vi ninguém...eu também tive aqui o meu pai internado, não tenho razão de queixa nenhuma e sempre vi os enfermeiros tratarem muito bem os doentes! Tanto que nessa altura as instalações eram menos boas

E. E em relação à vossa actividade? É a mesma coisa? O mesmo desempenho?

e. É a mesma coisa, talvez o papel seja diferente, antigamente era uma coisa e agora é outro!

E. Tem características diferentes, não é?

e. ... às vezes não têm cá diariamente a família, porque não podem! ... que às vezes é bem verdade o que se diz, que não se sabe até que ponto é que as capacidades mentais do doente vão. Mas nós também não estamos aqui para avaliar isso, e quando, mesmo quando o doente está a dizer coisas que nos parecem mesmo verdadeiras, concordamos com eles

E. Ia-lhe perguntar se: conhece outros voluntários, fora do hospital?

e. Não, por acaso não, mas até gostava, os que eu conheço ou, mas também não conheço assim muito mais gente, só conheço assim estas minhas colegas, mas sei que há gente que trabalha também, eu também gostava de fazer voluntariado com crianças, mas aqui na zona... para muito longe daqui, neste momento não posso ir, mas deve ser interessante fazer esse voluntariado, toda a vida trabalhei com garotos, com crianças, também deve ser interessante! Até ajudá-los a estudar ou a fazer os deveres ou, àqueles que têm mais dificuldade, até devia ser interessante, mas aqui não, não me dá ideia que seja assim...

ENTREVISTA 8

E. Humm, humm. E, assim, as voluntárias daqui, já me referiu que conhece o grupo, não é?

e. Sim, sim.

E. O grupo? Como é que é vossa relação entre todas? Algumas já conhece há muitos anos, não é?

e. Já. E, e outras não, não as conhecia assim tão bem que não eram minhas colegas, mas estas últimas senhoras também as conheço da, da, dali.

E. De Anadia, não é?

e. Sim, sim. Pois, é.

E. Então e acha que têm todas uma boa relação?

e. Eu com estas, ainda há poucos dias, elas há um mês, um pouco mais ou menos é que estão aqui. Mas, e até, para dizer a verdade, nunca mais estivemos, aqui dentro do hospital, nunca mais estivemos juntas senão numa reunião que a Dr.^a Paula fez para elas se apresentarem, para nós as ficarmos a conhecer melhor e dizer o que é que elas tinham de fazer e elas ainda vieram uma semana connosco, repartidas ou duas por cada grupo e assim. A partir daí eu nem, aqui dentro, nunca mais nos encontramos. Temos horários diferentes. Mesmo com as minhas colegas, nós só nos encontramos aqui todas se houver uma reunião! Senão, não nos encontramos.

E. Sim, sim, por causa de estar a repartir durante a semana.

e. Mas eu com as minhas colegas, mas eu, não tem nada a ver com isso, eu convido-as e reunimos lá em minha casa, mas isso não tem nada a ver com isto, não tem nada a ver com o voluntariado!

E. Pois, é...

e. Mas nós temos muito boa relação umas com as outras!

E. Está-se a referir àquelas colegas que conhecia antes de fazer o voluntariado?

e. Sim, há já mais, é, é, é!

E. Tem, assim, algum, algum episódio ou algum acontecimento que a tenha marcado, assim, enquanto voluntária, né? De uma forma mais positiva ou mais negativa? Alguma coisa que lhe tenha ficado na memória?

e. Às vezes, ficamos assim um bocado, não são nossos familiares, porque na semana seguinte nós ainda pensávamos que encontrávamos, ou sabemos, normalmente, quando é gente daqui, a gente sabe lá por fora, sabe lá fora, se aconteceu isto ou aquilo, mas... também um bocado... porque parecendo que não, também a apanhamos ligação com os doentes!

(atendem um telemóvel)

E. Sim? Bem já me perdi um bocadito! Já estamos, já estamos, já estamos...Ah! Estava-lhe a perguntar de, do episódio negativo ou positivo e estava-me a referir que muitas vezes lá fora sabe que...

e. Pois, é, é, sabemos, é, os desfechos que eles...

E. Como é que vocês lidam com isso? É difícil, não é? Acha que é mais difícil no início?

e. É, mas nós nunca, directamente, nunca nos aconteceu nada, aqui, connosco, não é? Porque, senão, acho que ficávamos traumatizadas, não é? E, às vezes, quando estão, assim, às vezes quando os doentes estão assim mesmo muito mal as portas dos quartos estão fechadas, os familiares estão assim mais... nesses casos a gente não entra. Mas normalmente são pessoas assim já de idade e a gente sabe que isto mais dia, menos dia vai acontecer, se fosse novo era mais complicado. Assim episódios gratificantes é quando vemos que realmente um doente que entrou e saiu e já nem parece o mesmo! Mas isso, mas isso, os méritos não são nossos! Isso é um caso dos técnicos do hospital!

E. Humm, humm. Todos contribuem um bocadinho, não, é? Se calhar! Todos fizeram, também, um bocadinho, também o ajudaram a...

e. Também, também. Eu sei, eu sei que sim, mas, mas, mas há coisas que eu sei que não somos nós essas, da melhoria, não somos nós, não, que, directamente, directamente!

E. Sente ou sentiu, assim, alguma dificuldade ou alguma frustração enquanto está a fazer voluntariado?

e. Não! Em Coimbra era pior, aquilo era assim um mundo, era mais um mundo cão, como se diz, aqui não, que isto aqui é um ambiente pequeno e, e, e, como eu lhe disse temos, pelo menos aparentemente, uma boa relação uns com os outros, não, não, não, isto lá no centro, não, e nós também temos de compreender que este hospital em termos de organização não tem nada a ver com o de Coimbra, isto cai ali gente de quanto é sítio, não pode ser a mesma coisa, de maneira nenhuma! Às vezes há situações graves em que também põem os técnicos, assim, um bocado nervosos, e a gente compreende isso, aqui não! É uma coisa muito mais calma!

E. Acha que o facto, essa diferença entre aqui e Coimbra também tem a ver com os próprios serviços? E a dimensão que é prestada, não é?

e. Ah! Tem, tem, tem.

E. Qual é a sua opinião geral sobre o Hospital José Luciano de Castro?

e. Pelo menos a cirurgia podia estar mais aproveitada, é só isso.

E. No sentido de quê? De fazerem mais operações?

ENTREVISTA 8

e. Pois ou, ainda na semana passada estavam dois doentes, um piso com dois doentes, e um já ia ter alta nesse dia, depois das minhas colegas que vieram a seguir, já nem nenhum lá estava, já tinham saído todos, tinham tido alta. Por isso é que eu penso que umas instalações tão boas, os técnicos também, às vezes, que se calhar, nós até brincávamos com a enfermeira dizendo: “Então, mas os doentes? Não há doentes nesta terra? Está tudo bom?”.

E. Podia haver uma maior rentabilização!

e. Também já falam, acho que até foi uma vez a Dr.^a Paula que falou que mais dia, menos dia vai passar a cuidados paliativos, pelo menos um xis de camas! Só assim, nesse caso já terá outra...

E. Outro aproveitamento!

e. É!

E. No fundo, o que está a dizer, é que um espaço como este, não pretende que seja desperdiçado!

e. Ainda para mais, eu nem sei de quem é a culpa, não é? Nem quero saber, nem tenho nada a ver com isso, mas, mas dá pena, porque, pronto, porque podia ser mais bem aproveitado.

E. E o que é que significa para a dona Ermelinda ser voluntária? O que é que significa para si?

e. Ah, eu acho que, é um bocadito de nós darmos de nós próprios e, sei lá, e pensar que, pormo-nos também na cama, no lugar de quem lá está na cama, um dia podemos também lá estar nós e precisarmos, nós até pensamos que temos família, e temos, e assim, mas, às vezes, nem sempre a família pode, nem sempre a família está e uma pessoa que está numa cama, se estiver lúcida, e, e tanto tempo numa cama e sempre a magiciar coisas, que é mesmo assim, se vier alguém conversar um bocadinho com ele, pelo menos é um bocado que esses pensamentos se... esvaem-se!

E. Que se distraem, não é?

e. É, é. E nós vamos, por exemplo, os idosos que estão aqui, ou porque já têm problemas familiares ou porque os filhos estão longe, aquilo não lhes sai da cabeça! “Porque eu não tenho ninguém”, “o filho se case, se está no estrangeiro, ainda tem essa desculpa, mas se está cá e aí, nunca me veio ver ...” – e aquilo está sempre a martelar na cabeça das pessoas! Enquanto nós entramos e saímos e conversamos um bocadinho, pelo menos nesse bocado, e, e, se fizermos assim, às vezes já temos dito eu para a minha colega e ela para mim: “Já ganhámos o dia!”, ganhámos, entre aspas, quando nós nos apercebemos que fizemos alguma coisa, já não digo pelos doentes todos, mas alguma coisa mais visível para um doente, nós costumamos dizer “Já ganhámos o dia hoje!”.

E. É, é uma maneira deles não ficarem tão pessimistas em relação...

e. É, é, porque também não sabemos, como eu disse há pouco, até que ponto é verdade aquilo que os doentes dizem. Para isso nós tínhamos que ouvir os dois lados e não ouvimos, nem conhecemos ninguém, nem nada. Mas, mas eu acho que a pior fase da vida é a velhice, ah, porque eu até costumo dizer assim: uma criança mesmo que faz, suponhamos que nasceu e a mãe morreu, ou ficou sem pais, há muita gente à volta daquela criança, instituições que lhe darão muito ca..., não lhe darão o carinho dos pais, mas que lhe dão apoio e lhe dão carinho e o velho é um estorvo! É um estorvo... e se nós pudermos fazer sentir a essa pessoa, porque sabemos que é, uma pessoa idosa é um estorvo, eu, eu, ou é porque os anos agora também vão sendo um bocadito mais (risos) também vou pensando mais nisso, mas é! Eu acho que a fase mais crítica de uma pessoa é a velhice! Não é, não é a infância, nem nada disso. Hoje até há tanta pessoa que não tem filhos e que quer adoptar crianças e não vejo ninguém a adoptar um velho!

E. Humm, humm. E, na sua opinião, as práticas que os voluntários fazem e as que os profissionais fazem, chocam ou complementam-se?

e. Eu acho que se complementam, não sei. Em geral, há algum, algum voluntário mais azedo e algum profissional mais azedo! Isto, se cada um souber estar no seu lugar... nós não “metemos a colherada”, porque não, não temos esse direito, de “meter a colherada” no serviço dos técnicos e nem eles, também nós, se for só, se também não quisermos estar a dar opiniões, devemos estar caladas, mesmo que haja, que estejamos a ver qualquer coisa com a qual não concordemos muito, mas não temos que dar opinião nenhuma! Não somos técnicos. Podemos ficar a pensar naquilo, mas não vamos agora ali, ali dizer: “Olhe, está a fazer isso? Olhe que...”, até porque o enfermeiro dizia-nos assim: “Tem alguma coisa a ver com isso? a senhora não é técnica”. E é verdade! Eu falo por mim, eu não estou a falar pelas minhas colegas, cada um fala por si!

E. Sim, sim, sim. E pretende... continuar a ser voluntária no hospital?

e. Enquanto me cá quiserem e eu puder! (risos) Quando, quando eu cá estiver a mais, olhem, mandem-me embora! (risos)

E. E o que é que leva a senhora, a dona Ermelinda a querer continuar?

e. Porque também nunca tive, também nunca me criaram nenhuma situação que eu me enervasse mesmo e dissesse assim: “Oohhh! Ando lá a fazer o quê?”. Não, até haver uma situação dessas, que eu espero que não haja, e também, mas, também espero que um dia se, não estiverem satisfeitos com o que nós fazemos também tenham a frontalidade de nos dizer: “Olhe, agora não...”, ou “porque há muito técnicos” ou “porque já não é necessária, eu acho que nós agora vamos...”. Pronto, tudo bem!

E. E, há, assim, algum motivo que a levaria a desistir?

e. Só se eu tivesse algum familiar...alguma pessoa de família lá em casa que eu tivesse de tomar conta, pronto, ou por motivos meus, de saúde, ou um familiar meu, porque em

primeiro lugar teria de atender aos meus, não era? E depois é que... mal era que eu viesse fazer voluntária, voluntariado num hospital e deixasse alguém lá em minha casa a precisar! Também, que voluntariado era esse?

E. Na sua opinião como é que a sociedade vê os voluntários? A sociedade, de uma forma geral.

e. Eu acho que até tem estado a mudar a opinião, acho eu, da sociedade em relação aos voluntários, porque há uns tempos atrás a opinião que tinham e diziam-nos a nós abertamente, que nós só vínhamos para aqui porque não tínhamos nada para fazer em casa! “Eles não têm que fazer, então vão para lá levar”, não é? Era o que diziam, agora, penso que não, porque também tem sido muito ventilado na comunicação social o aspecto do voluntariado! Há gente que faz muito voluntariado, sei lá, servir refeições à noite, aí por essas cidades fora onde há tantos sem-abrigo, etc, é uma forma de voluntariado e isso tem sido, tem estado a ser muito ventilado e acho que as pessoas estão a mudar de opinião em relação a isto, mas há... quando nós começámos o que diziam era que nós não tínhamos nada para fazer em casa!

E. Então acha que agora vêm, vêm-se de uma forma mais positiva do que no início?

e. Vêm, vêm! Eu acho que sim!

E. E a família da dona Ermelinda e os seus amigos? Como é que vêm o facto de ser voluntariado, voluntária?

e. Não...Vêm a partir do momento em que eu comecei, pronto eles... às vezes até o meu marido diz: “Então hoje não é dia de ires ao hospital?”, porque eu só este ano é que venho à 4ª feira, porque era o dia que dava mais jeito à minha filha, por causa do garoto, porque eu durante muitos anos fui sempre à 2ª, então ele, no princípio dizia: “Então, mas não era hoje que ias?”, por exemplo.

E. Já está habituado!

e. É, é, é.

E. E o governo e o estado? Tem alguma ideia, qual é a sua opinião? Como é que...

e. Ai isso nem tenho ideia, se calhar nem nos vê... (risos) acho que nem nos vê. Também não estamos cá para ele nos ver.

E. Ia-lhe perguntar se usufrui de alguma lei ou de alguma coisa que esteja instituída em termos de voluntariado?

e. Isso a Dra. Paula é que disse aqui há uns tempos que ia tratar que eu, eu nem é por mim, mas acho que é de lógica, num seguro de saúde para os voluntários que nós não temos nada, porque acho que nós até podemos andar aqui ou contrair uma doença, ou escorregar aí no chá molhado e partir uma perna ou uma coisa qualquer desse género e

eu acho que, que só por esse motivo devíamos ter qualquer coisa que nos protegesse mas até ao momento nunca tivemos nada, estamos aqui por nossa conta e risco.

E. E a Dona Ermelinda tem orgulho em ser voluntária?

e. Gosto de ser mas também não aí com uma campainha, pela rua fora a dizer que sou. Nem digo. Às vezes quem me vê é que sabe. Por exemplo mães de alunos meus, às vezes têm aqui familiares e vêm cá: “ai agora também trabalha aqui?”... Não! Se sabem, sabem, se não sabem pronto.

E. E na sua opinião onde é que se situa uma voluntária? Entre a razão ou o coração?

e. Ai eu acho que é mais pelo coração que pela razão.

E. E porquê? Porque é que acha que é essa vertente mais do coração?

e. Porque se nós formos a ver a coisa racionalmente, assim mesmo, mesmo... até perguntaram: “O que é que tu lá vais fazer? Ainda lá vão depois é apanhar alguma doença contagiosa.” Eu sei lá quem são os doentes que lá estão, o que é que eles têm e o que é que não têm? Se formos por esse lado, não é? Às vezes pessoas lá fora: “ai e assim, porque vocês até podem...” - já viram? Se nós formos a pensar assim, costumo eu dizer assim: “Ninguém trata de ninguém, ficam as pessoas lá abandonadas.”. Então mas não é? Se não for assim ninguém trata de ninguém, ficam para lá abandonados até, como os animais. Não pode ser. Não eu acho que é mais pelo coração. Eu, é mais pelo coração.

E. E a Dona Ermelinda associa alguns valores ao voluntariado? Que valores é que acha que estão associados ao voluntariado e a fazer voluntariado?

e. Acho que... questões sei lá, olhe coisas que nós já trazemos do berço e que não se compram, nem se encontram lá fora, e coisas que, que nós trazemos mesmo do berço e que não somos capazes de por de parte. É uma questão de princípios. Eu acho que hoje a sociedade tem tão, há tão uma falha de princípios que eu não sei onde é que isto vai dar. Eu acho que isto, eu acho que isto já vem lá muito de trás.

E. E valores são o quê? Ser solidário?

e. Ser solidário.

E. Quando se refere do berço refere-se a quê?

e. Porque nós podemos até nascer de uma família humilde mas de uma família com princípios. Porque às vezes não são as famílias com mais posses, com mais poder económico que transmitem esse valor aos filhos. Isso é o que pior acontece. São as famílias mais humildes que dão princípios de honestidade, de amor ao próximo, de... sei lá, solidariedade que as famílias mais, economicamente com mais força não transmitem isso. Para eles às vezes o, alguns, o valor é só o dinheiro, para outros não.

ENTREVISTA 8

E. Acha que esses valores que referiu, que são valores que estão associados ao voluntariado?

e. São, são!

E. Não sei se quer acrescentar mais alguma coisa ou se acha que há alguma coisa que eu não lhe perguntei...

e. Não! Acho que já falei foi demais! (risos)

E. Não falou nada! Agradeço-lhe!

e. De nada!

E. Muito obrigada por ter falado comigo!