

### **ENTREVISTA 3**

---

**E.... Pronto. Íamos começar face a essa explicação e eu ia-lhe perguntar só em termos de identificação qual é a sua idade.**

e. A minha idade? 63 anos.

**E. E o seu estado civil?**

e. Casada, feminina, três filhos, professorada...

**E. E a sua escolaridade?**

e. Professora.

**E. E a sua actividade neste momento? Está aposentada.**

e. Tou...reformada, aposentada é muito feio!

**E. Reformada (risos)... Depende; hoje de manhã as senhoras gostavam mais de aposentada do que de reformada (risos).**

e. Aposentada, parece que eu...(risos)

**E. Está reformada. (risos) Eu ia-lhe perguntar há quanto tempo é que é voluntária neste hospital?**

e. Ai neste? Desde que ele abriu!

**E. Desde que ele abriu?**

e. Pois, nós é que viemos abri-lo! Eu e a Leonor e a dona Ermelinda!

**E. Ainda se recorda qual é a data?**

e. Não, não...

**E. Talvez do início, então...**

e. Sim, sim, sim... Fomos nós que viemos.

**E. Que vieram de...na...**

e. Sim. E em Coimbra começamos em 98.

**E. Em 98...**

e. Nos HUC...

**E. No Hospital da universidade de Coimbra?**

e. Sim.

**E. Então faz voluntariado neste hospital e no outro também!**

e. No de Coimbra... duas vezes em Coimbra e uma vez aqui.

**E. E em que serviço?**

e. Neurocirurgia, desde Março...Maio de 98.

**E. E aqui é em que serviço do hospital?**

e. Estávamos nas urgências e agora estamos lá em cima.

**E. Encerraram as urgências, não é?**

e. Foi, foi, foi...a minha expectativa foi as urgências. Para mim! Não tínhamos horário...de entrada tínhamos! Mas de saída nunca tínhamos hora de saída...hummm...extraordinário!

**E. Gostou da experiência?**

e. Muito.

**E. E como é que começou a ser voluntária? Como é que surgiu?**

e. Porque antes de me reformar eu já comecei a planear o que é que iria fazer. Deixei a catequese. Acabei mesmo nos catorze anos e o médico, o meu médico, é que me sugeriu de eu ir para voluntária. Depois alguém me disse que os da...na Cáritas que era mais poliomielite. E eu também disse ao médico dos ossos, que...que ele também achava que eu não devia fazer piscina logo aos [imperceptível] e ele disse-me que eu não me preocupasse, que não entrasse nesse, que me arranjava outro. Entretanto eu disse ao padre, ao capelão, que tinha sido o meu padre toda a vida, disse-me que eu estava enganada. Portanto, quando eu fui...quando eu entrei para voluntária tive que fazer testes com uma psicóloga, com a assistente social, e depois tivemos formação durante oito dias, à noite...

**E. Mas está-se a referir então ao...**

e. Na Cáritas!

**E. Na Cáritas.**

e. Em Coimbra foi assim! Aliás, as primeiras senhoras que para aqui vieram também foi assim. Não sei se tiveram teste...

**E. Sim, sim, sim. E...essa...essa relação entre a Cáritas e o voluntariado, era depois, um voluntariado no hospital? Está-se a referir...**

e. Sim, sim, sim. No hospital onde eu estou é da Cáritas, porque também há o da Liga dos Amigos.

**E. Há dois tipos de voluntariado, não é? Um organizado pela Cáritas...**

e. E há o das batas brancas com a risquinha...

**E. Ai é?**

e....que é o da Liga dos Amigos.

**E. É a bata que identifica?**

e. (hesitação)...para quem não sabe, não é? Nós conhecemos...mas há outros e o horário é diferente.

**E. E teve...teve, portanto, essa primeira experiência em que já houve formação e indicações...**

e. Pois, depois fomos para ... havia uns inquiritos em que serviço é que nós não queríamos e eu disse que hematologia que não queria, nem criança. Depois fui para a neurocirurgia, estagiei que era mesmo...com uma senhora lá, durante seis meses. Depois ao fim de 6 meses davam-nos formação, nós tínhamos reuniões periódicas, se podia andar sozinha ou não e só ao fim do ano é que nós fazíamos os chamados os votos. Só ao fim do ano é que nós podíamos andar sozinhas. Isto quando eu entrei, agora as coisas estão assim um bocadinho, um bocadinho, pronto...

**E. E porque é que não queria fazer com essa parte que referiu, das crianças?**

e. Das crianças porque aflijo-me ver crianças doentes e da hematologia porque me mete muito...medo.

**E. E teve, assim, algum motivo especial que.. que a tenha querido levar a fazer voluntariado ao nível hospitalar? No fundo, faz sempre a nível do hospital, não é?**

e. Sim, sim, sim. Foi uma sugestão que o médico cardiologista me deu porque me conhecia bem. E porque eu não queria mais crianças.

**E. Também tinha sido professora...**

e. Sim.

**E. Estava, digamos, já...**

e. E dei catequese desde os meus 14 anos; só interrompi quando o meu filho mais v... novo nasceu até ele entrar na catequese. Portanto aí 6 anitos, não é? 6, 7 anos... a mais, dei sempre, sempre catequese!

**E. Sentia-se cansada, digamos...**

e. Sim, sim.

**E....de estar com aquela população?**

e. Sim, sim. Apanhei uma depressão muito grande. Passei um mau bocado quando me reformei.

**E. E esta ingressão no voluntariado também a ajudou, de certa forma...**

e. Pois, isso eu já estava a preparar... nós já está vamos a antever que eu iria sofrer, porque eu deveria ter pedido a reforma num ano, no... até Maio, em Maio, e eu não consegui e no ano seguinte é que comuniquei que iria reformar-me e fiquei então só como directora da escola e depois é que eu em Janeiro... é que eu meti os papéis.

**E. Foi difícil, não é? Abandonar aquilo que foi a sua actividade... esta passagem...**

e. Foi, sim.

**E. Então podemos, assim, dizer que um dos principais motivos foi o facto de também ficar ausente de actividade de...**

e. Sim, porque toda a vida trabalhei, não é? Toda a vida tive os meus horários. Portanto sem ter um horário, sem ter um projecto... para mim não funciona muito bem.

**E. E depois surgiu este projecto então de poder fazer voluntariado, não é?**

e. Sim, sim. Depois começámos logo a pensar aqui, em Anadia. Eu conhecia várias pessoas que acharam que seria interessante. Depois, a dona Ermelinda, foi também. A dona Ermelinda entrou em contacto com a Dr.<sup>a</sup> Paula....

**E. Da Cáritas de Coimbra?**

e. ...da Cáritas. Falou com a Dr.<sup>a</sup> Paula, entrou em contacto e foi assim que...

**E. ...que se organizaram...**

e....que se resolveu tudo, que se resolveu tudo.

**E. E como é que a dona Maria Teresa se caracteriza enquanto voluntária? Como é que se caracteriza a si própria?**

e. Não sei, filha... uma pessoa que ouve o que as outras pessoas me dizem, aceita, posso não aceitar, mas calo-me e sorrio...

**E. Uma boa ouvinte. O estar atenta ao outro...**

e. Sim, sim.

**E. Hummm... Mais alguma coisa? (risos)**

e. Mais nada filha, mais nada! (risos)

**E. E, em que serviços, aqui do hospital, é que é voluntária?**

e. Eu acho que aquilo se chama cuidados, agora, continuados, não é?

**E. É. Unidade de convalescença, não é?**

e. Sim.

**E. Exactamente.**

e. Também não vimos cá em baixo; porque a Dr.<sup>a</sup> Paula nunca nos disse para nós irmos cá em baixo e nós também não temos tempo. Portanto, só ficamos lá em cima.

**E. Na unidade de cuidados continuados. Já me referiu um bocadinho sobre esta questão, que é sobre se teve alguma formação específica; já me disse que sim, que passou por essas etapas todas... E aqui, especificamente no de Anadia, teve mais algum tipo de formação?**

e. Todas as formações que a Dr.<sup>a</sup> Paula nos diz, nós vimos sempre.

**E. Hummm, humm... tiveram agora uma recentemente, não foi?**

e. Desde as 8 da manhã!

**E. Pois foi... (risos)**

e. E frise bem isso! Desde as 8 da manhã!

**E. E foi importante essa formação?**

e. Foi interessante, foi interessante!

**E. Teve, assim, algum aspecto que gostasse mais ou alguma recomendação?**

e. Já não me recordo, mas na altura eu escrevi... Ah tive! (imperceptível)... deu dez regras... muito interessantes, não me recordo, acho eu. Tenho-as escritas num papel, mas lembro-me que escrevi dez regras...

**E. E tinha, assim, a ver com a forma de funcionamento dentro do hospital ou...?**

e. Com os doentes, com os ouvintes, havia uma muito interessante que era assim: na apresentação de um problema há sempre três questões... sabe essa?

**E. Não, não sei, vai ter de me contar... (risos)**

e. É assim: a nossa opinião, a opinião da outra pessoa e a realidade. Eu achei interessante; disse assim, “olha numa discussão falas disto...há sempre três...porque nós não podemos ter a certeza de que temos sempre certeza...temos razão!

**E. Exacto, muito importante!**

e. Eu achei importantíssimo, isso!

**E. Foi uma das coisas então que trabalharam nessa...**

e. Sim, sim, sim.

**E. ... Formação.**

e. Sim.

**E. De certa forma há sempre alguma coisa que fica alerta, não é?**

e. Sim! Eu isso, por acaso, eu escrevi isso e achei interessante. E achei interessante, surpreendeu-me, o Dr. Manuel, não é assim que ele se chama?

**E. Penso que sim...**

e. É... Há pouquinho ali este senhor surpreendeu-me!

**E. Vocês tiveram essa formação também com outras pessoas aqui do hospital, não foi?**

e. Aquelas senhoras da batinha azul passaram a chamar-se...auxiliares...

**E.Auxiliares?**

e. Não, não...mudaram de categoria! Se calhar não sei dizer o nome. Eu para nomes sou uma desgraça!

**E. Ia-lhe perguntar a seguir que tipo de apoio é que é... é que é prestado pelo hospital às voluntárias? O hospital ou outra entidade. Aqui...**

e. Aqui temos tudo, portanto nunca necessitei de nada que não me tivessem valido. Foi bom. Sim, sim! Mesmo as enfermeiras... que há ...Há uns que mais, há outros que são menos, são mais receptivos, são menos receptivos. Nós até já conseguimos distinguir os que fizeram estágio em Coimbra, o ano passado.

**E. Ai é? (risos)**

e. É sim, mas ...

**E. Os de Coimbra são mais afectivos ou ao contrário?**

e. Lá!

**E. É importante o sítio em que fazem, não é? Vêm com outra distinção... Ia-lhe perguntar, assim, se há regras específicas do hospital para as voluntárias seguirem. Se há algumas regras...**

e. As regras têm de ser iguais em... penso que aqui de Coimbra penso que são iguais. Temos de ver, ouvir e calar; nunca dar razão ao doente, por exemplo, vamos conseguindo dar-lhes a volta, não é? E mesmo que se veja que o doente tem razão não lha podemos dar, senão seria um caos, não é?

**E. Mas, assim, em relação a ele estar a reclamar? A ele estar a...**

e. Às vezes eles fazem as suas queixas, as suas lamúrias e nós temos que lhes dar a voltinha para eles verem que o senhor enfermeiro é que sabe, o senhor doutor é que sabe. Se eles nos pedem alguma coisa nós não podemos fazer sem pedir autorização.

**E. Sim, sim, sim.**

e. Isso é uma das regras mais importantes, não é? Não podemos armar-nos, assim, em sabichonas!

**E. Sim, sim, sim. No fundo, está a dizer que quando os doentes têm aquela perspectiva também eles próprios sobre a situação da doença, não é, e que depois querem dizer qualquer coisa em contrário do que o estado clínico lhe disse e depois fazem o que...**

e. Temos que lhe dar a voltinha, quem sabe, assim também ao senhor doutor?!

**E. Então acha que nessa perspectiva as funções estão todas muito bem definidas?**

e. Sim, muito bem, muito bem definidas. Não há...

**E. Essa é, digamos, um das regras importantes para...**

e. Eu acho a mais importante – o respeito! Que cada um ocupe o seu espaço! Não vamos ocupar o espaço do enfermeiro, do doutor... nada disso!

**E. Se calhar já me respondeu a esta pergunta que é – o que é que uma voluntária nunca pode fazer no hospital?**

e. É interferir nas ordens que os médicos dão e os enfermeiros, não é? É interferir nisso! Nós somos um zero à esquerda! Nós só apoiamos, naquilo que pudermos!

**E. Nessa perspectiva qual é o papel de uma voluntária no hospital? Aqui ou noutra espaço...**

e. Bom, assim um suporte para o doente, não é? Mas só apoiamos o doente naquilo que podemos, que conseguimos, ocupar o espaço... um familiar, uma pessoa amiga que está ali para ouvir, para acarinhar, mais nada... Nós não temos autorização nem de lhe ir comprar um café, nem de fazer isto ou aquilo, quer dizer, não podemos fazer nada disso. Quem manda são os superiores; nós não somos ninguém para dar ordens.

**E. É um papel mais de acompanhante, é isso?**

e. Sim, acho que somos só isso. Uma ajuda para eles, é só... um familiar que esteja ali a ajudá-los, a acompanhá-los.

**E. Sim, sim. E quanto tempo é que dedica ao voluntariado? Aqui, especificamente, tem uma tarde, não é?**

e. Sim e, depois, mais duas, duas tardes em Coimbra. Três ao todo.

**E. No hospital em Coimbra. E como é que organiza a sua vida? É fácil organizar a sua vida para...**

e. Olhe hoje, por exemplo, fartei-me de correr, correr, correr, correr, não é? (risos)

**E. Foi?**

e. Porque tive de sair, mas a mim é-me um cadinho difícil chegar a esta hora porque o meu filho vem almoçar, chega às duas e meia e a minha nora vem almoçar à uma e meia.

**E. Então tem a companhia dos seus familiares todos os dias?**

e. Tenho. Os meus filhos à hora de almoço.

**E. Então, é preciso fazer aí uma ginástica grande, para conseguir equilibrar tudo?**

e. É, um bocadito, às vezes.

**E. Olhe, ia-lhe perguntar, para me contar se for possível como é que é um dia aqui no hospital. Chega e o que é que a dona Maria Teresa faz, até ir embora? (risos)**

e. Até me ir embora (risos). Olhe, deixo ficar, por comodismo, ficar a carteira no carro.

**E. Ai é? (risos)**

e. Entramos e cumprimentamos a Palmirinha ou a menina que lá está. Depois vamos para o nosso serviço - se encontramos alguém na sala, falamos, se encontramos a enfermeira perguntamos se ela quer... se ela precisa de algum caso em especial se alguma coisa, se não encontramos ninguém começamos a entrar, a conversar... Quando chega à hora dos lanches vamos ver quem é que precisa que se lhe dê o lanche...

**E. Também ajudam a...**

e. Também ajudamos a dar o lanche, aquelas pessoas a quem tem que se lhe dar o lanche na boca, não é? Portanto temos que lhes dar o lanche, temos que levar alguém à casa de banho, que precise ou conversamos com outros ou vamos passear um bocadinho até... para mim é um bocadinho difícil! Eu andar com eles, a passear com eles na cadeira é um bocadinho difícil... Tenho sempre medo que alguém me caia! E pronto, e depois vamos embora. Que também raramente (risos) vamos assinar o livro (risos), porque somos preguiçosos para subir as escadas!

**E. Há um livro para vocês...**

e. Há um livro de presenças que deveríamos assinar quando entramos.

**E. Se calhar, era mais fácil se estivesse ali, ao pé da Palmirinha! (risos)**

e. Pois, se calhar, mas não! Temos de ir lá acima ao gabinete!

**E. Hummhum...**

e. E... e damos as boas-tardes e vimos embora às cinco e qualquer coisa, seja não há ninguém já assim...se estamos com alguém, se essa pessoa está a conversar, nós temos que deixar que ela acabe a conversa.

**E. Claro, se chegar àquela hora, não é?**

e. Sim, sim. Nunca interrompemos só porque são horas de nos irmos embora, só se tivermos um compromisso em termos de agenda... tirando isso deixamos a pessoa...

**E... Falar, não é?**

e. Sim, sim.

**E. Explicando que têm que sair...**

e. É preferível, comum... porque estavam satisfeitas, do princípio ao fim, ouvi-lo, do que interromper porque temos outros para visitar.

**E. Sim, sim, sim.**

e. Isso também é uma das regras – deixar falar quem precisa.

**E. É dar atenção plena, digamos a...**

e. A uma pessoa, se ela está carente, se está a conversar nós não a devemos interromper. Podemos não ir, isso acontece muitas vezes, não ir a mais ninguém, estar ali só com um, mas se essa pessoa necessita, então, nós não devolvemos.

**E. E do que é que mais gosta, como voluntária, de fazer?**

e. Gosto de os ajudar, gosto de lhes dar comer, gosto de ser útil! Quando eu saio e penso assim: “ O que é que eu hoje fiz?”; ouvi aquele, ouvi aquele, ouvi assim... não fiz assim... não ouvi ninguém com problemas, não ouvi assim... não me sinto útil! Eu gosto de me sentir útil!

**E. Esse “útil” é sair e sentir que alguém se sentiu melhor depois de estar consigo?**

e. Sim, sentiu prazer em estar a conversar, a contar coisas, porque nota-se muito bem quando é que as pessoas estão satisfeitas!

**E. E, normalmente, eles falam logo, assim, à primeira?**

e. Falam, se for nas vésperas... na véspera de ser operado, conversam, contam a vida toda... Se... Também há aquelas pessoas que fecham os olhos e não... nós, aí, respeitamos; se estão a ler, respeitamos. Por normas, as pessoas de muito longe, começam a conversar e contam a vida toda!

**E. Se calhar também recebem menos visitas, não é?**

e. Pois... Estão mais carentes, mais necessitados...

**E. E do que é que as pessoas gostam mais de falar? Da família, do trabalho...**

e. Nós tentamos que eles não falem na doença.

**E. É também uma regra?**

e. Pois, é uma das regras... é, é... não... tentar desviar da conver... da doença, ou então dizemos assim: “ Olhe, mas quando se tem isso, devia tomar isto...” ou “Olhe eu também já tive isto e tomei isto e fiz isto e fui àquele médico e fui àquele”... Também é uma das regras nós não compararmos as nossas doenças com as deles e tentarmos desviar... Eu, por exemplo, como não sei muito bem como começar a conversa, costumo começar: “Então é casado? Tem filhos? E que idade têm os seus meninos? Tem netos?”. Começar assim por organizar... “O que é que faz? Onde vive?”. Em Coimbra nós sabemos de onde eles são. Na enfermaria onde eu estou têm o nome e a localidade.

**E. Sim, sim.**

e. Se nós conhecemos a localidade, começamos a perguntar: “Olhe conhece fulano e isto...?”

**E. É uma estratégia, não é? De chegar...**

e. Sim, sim.

**E. E o que é que menos gosta enquanto voluntária?**

e. Às vezes... às vezes, da reacção dos enfermeiros.

**E. Ficam, assim, um bocadinho...**

e. Parece que têm receio! Não é aqui, mas em Coimbra. Parece que têm receio, por um simples... também é conforme a faixa etária! Há uma faixa etária que... os mais velhos pedem ajuda! Os mais novos...mandam-nos sair.

**E. É? Se calhar não...**

e. Para medir a tensão arterial, para ver a glicemia...”se faz favor saiam!”.

**E. Se calhar ainda não estão, assim, muito seguros...**

e. Não sei, não sei, talvez... Eu também penso... eu quero pensar isso!

**E. E, assim, em termos da relação que vocês têm com o pessoal do hospital, como é que pode classificá-la... aqui no hospital?**

e. Aqui? Aqui, boa!

**E. Aqui primeiro e depois no...**

e. Não, não boa! Aqui é boa! Muito bom , sem senhor!

**E. Em relação aos médicos, aos enfermeiros, aos auxiliares....**

e. Sim, sim, sim! Toda a gente diz “bom-dia, boa-tarde”, toda a gente, “até amanhã”, toda a gente fica contente!

**E. E lá em Coimbra, é diferente?**

e. É muito diferente! A maior parte... aos anos que eu estou naquela enfermaria! Há médicos que já me cumprimentam, eu...eu cumprimento e eles dizem boa tarde...eles dizem boa tarde, há enfermeiros que dizem e há outros que nem sequer respondem! E eu digo sempre educadamente, cumprimento sempre!

**E. Humm, humm. Acha que é por ser um mundo maior, uma dimensão maior?**

e. Não sei... Eu já perguntei, porque já conheço muita gente, não é? E também já me disseram que alguns têm medo, que se lhes tire o lugar! Mas nós não tiramos lugar nenhum! Que se lhes tire... Houve uma enfermeira que me disse... que já está reformada e que me disse que alguns pensam que nós vamos ter a s mesmas regalias do que eles e que andamos lá sem fazer nada! Penso que em Anadia nunca tivemos esse problema! Houve uma vez uma enfermeira que me perguntou... que me disse... eu perguntei: ”Precisa de ...?”, e ela “Eu nem sei bem qual é a função das senhoras! Está aqui para assegurar o... Está a seguir o regulamento?”. E foi o regulamento para as urgências e eu nunca mais tive problemas. Portanto, nós não vamos ter as regalias de ninguém, porque nós temos as nossas! Não vamos tirar o lugar a ninguém! Vamos tentar ajudar!

**E. Acha que isso é mais por desconhecimento, assim ao início, ou...?**

e. Essa enfermeira, a mim, disse-me que era por desconhecimento.

**E. E como é que é, assim, a relação entre as voluntárias, aqui e lá?**

e. Lá é suficiente, não há... não há problemas, não, não há. Lá é um mundo maior! Há senhoras mais importantes, senhoras menos importantes... Nós não sabemos o que é que cada uma faz! Nós só conhecemos a pessoa, ter lá as roupas... Houve uma altura em que tiveram...Não nos deixar vestir a bata...Exigirem vestir a bata nas festas...Houve vezes em que não se ... Nós não sabemos o que a pessoa faz lá, quem é...

**E. Humm, humm... E alguma vez viveu algum tipo de conflito, dentro do hospital? Assim alguma situação entre enfermeiros ou outro...**

e. Não.

**E. Não? Nem aqui, nem lá?**

e. Não.

**E. E como é que é a relação com os doentes? Com os vossos, os vossos...**

e. É boa! È boa, filha! Nunca tivemos... Eu, graças a Deus, nunca tive... Ai, já levei um estalo na cara!

**E. Ai já? Ai, então, conte lá essa passagem! (risos)**

e. É mas, não se esqueça que eu estou na neurocirurgia onde tenho pessoas muito confusas!

**E. Sim, sim, sim.**

e. E, portanto, a senhora, coitadinha, estava muito confusa e queria fugir, queria sair das grades e eu estava a tentar pô-la para cima, para ela não fugir e ela deu-me um estalo na cara, pronto!

**E. Foi, foi a única...**

e. Pronto! E eu, claro, brinquei com a senhora na mesma e vi, perfeitamente bem, que a senhora nem sabia aquilo que estava a fazer!

**E. Não estava bem, não é? Em termos de doença, a própria doença...**

e. Claro, claro! Temos que aceitar isso, não é?

**E. Claro. E também ao fazer voluntariado temos de ser tolerantes...**

e. Claro!

**E. ... Senão estamos aqui...**

e. Claro!

**E. Em relação aos doentes vê, assim, uma grande diferença... Falou-me à bocadinha que gostou muito de estar nas urgências quando nós começámos a conversar...**

e. Sim, sentia-me muito útil!

**E. Qual é... Uma das perguntas é isso: Qual era a diferença entre o voluntariado, antigamente, aqui no hospital e, agora, desde que há a rede de cuidados continuados?**

e. Havia dias sossegados, havia outros dias, que eram um caos! Mas tínhamos que tentar apoiar toda a gente! Depois tínhamos pessoas, também, que estavam cá fora, que precisavam... que também queriam saber...ou os doentes que estavam lá dentro queriam que disséssemos alguma coisa na porta...Depois, no género, por exemplo, na altura das intoxicações, das diarreias, das pessoas que entravam, em estado de choque, nós pedíamos...às vezes íamos buscar uma sopa ou “vá ali segurar aquela, aquela velhinha”, “estava ali aquela senhora a vomitar”, “aquela senhora ali precisava de ir

para a casa de banho”, está a perceber? Andávamos a tentar ajudar toda a gente! Porque os enfermeiros, coitados, não conseguiam!

**E. A azáfama era maior, é isso? Devido a ...**

e. Claro, pois! Era sim! Nós não tínhamos tempo para parar! Nós... E o senhor doutor Manuel, nessa altura, disse-nos, pela primeira vez disse-nos que não nos queria uma ao pé da outra; andámos separadas! Porque éramos mais úteis!

**E. Sim, sim, sim**

e. É uma das regras do hospital – é a de preferência andarmos duas a duas!

**E. E porque é que há essa regra?**

e. Para conseguirmos conciliar melhor uma conversa! É mais difícil uma pessoa estar na cama sozinha e tentar falar para ela. Duas, sempre nos apoiamos mais uma à outra!

**E. Sim, sim.**

e. Ali nas urgências não, porque duas ocupamos muito espaço!

**E. Exacto!**

e. Não é? Porque tínhamos que andar encostadas uma à outra...

**E. O tipo de cuidados que é prestado é completamente diferente, não é?**

e. Mesmo os enfermeiros, coitados, pediam-nos ajuda: “ Olhe vá... vá-me fazer aqui isto, vá-me fazer aquilo...”. É muito útil...

**E. E, então, acha que, por exemplo, nessa perspectiva o serviço também ajuda ou não que o médico ou que o enfermeiro vos peça ajuda ou não...**

e. É.

**E. Se calhar nuns...**

e. É, sim! Se nos disseram assim: “Olhe faça-me isto ou faça-me...” ou “Olhe, vá fazer-me isto ou vá fazer-me isto ...”, é muito... sentimo-nos... eu, pelo menos sinto-me melhor do que a pessoa não me dizer bom dia nem boa tarde.

**E. Claro! E, nessa perspectiva, acha que nessa altura complementavam-se mais em termos de inter relação?**

e. Sim, sim. Mais, mas muito mais!

**E. Desde o final das urgências, passou a existir só este acompanhamento, não é mais...?**

e. Foi, foi... Nós quando tínhamos as urgências nunca íamos lá acima. Não tínhamos tempo! Era raríssimo nós termos tempo para irmos lá acima!

**E. Já não há algum tempo, não é? Já foi no final de... 2008.**

e. Foi, foi há mais de um ano, sim!

**E. Sim, sim, sim.**

e. Penso que já acabou há mais de um ano...

**E. E quando os doentes têm alta? Vocês têm algum contacto com eles?**

e. Não! Eu, ao princípio, ainda herdei a ficar com aquele problema, que ainda ia durante a semana lá, a viver demasiados problemas. Depois houve uma enfermeira, uma vez, que me chamou e que me deu, assim, uma série de conselhos para eu não fazer. E, então, eu já consigo, ainda não completamente, claro, mas já consigo, já consigo ir, o doente sair, sai, desejar tudo de bom, conversar e ...[bate com as mãos uma na outra no sentido de indicar o barulho uma saída rápida!...] e pôr um *fecho éclair* !

**E. Porque o que é que essa enfermeira lhe disse? Disse-lhe para...**

e. Disse que eu não podia viver o problema dos outros, não era eu que os conseguia resolver! E também não era eu a telefonar a perguntar se estava melhor ou ir lá durante a semana... portanto, vivia intensamente esses problemas. Então ela deu-me um conselho – chegar a casa, tomar um duche e ir para a rua ou ir para o café, ter com alguém, ou à segunda-feira ir ao cinema e eu, sistematicamente, à segunda-feira vou ao cinema para me esquecer dos problemas que surgem. À sexta-feira não porque tenho muito que fazer à sexta-feira...

**E. Porque há, assim, uma espécie de necessidade, assim, de libertação, é isso?**

e. É... uma pessoa vai com uma sobrecarga...

**E. Porque são situações, por vezes, delicadas, não é? Melindrosas...que...**

e. E que nós sabemos que a pessoa não vai ter muita saúde, não é? Nós temos que sorrir, por exemplo... alguns exemplos: nós não temos menos (imperceptível)...eu não sei, eu não sei... temos uma menina (imperceptível)... é terrível! É doloroso demais, não é?

**(silêncio...algum embargamento na voz)**

**E. É preciso fazer uma ginástica grande, para depois lidar com essas situações! E a dona Maria Teresa conhece outros voluntários?**

e. Muitos, muitos...

**E. Deste hospital e do outro?**

e. Deste, conheço-os todos! Agora destes novos que entraram só conheci Lena e a Maria Regina, não é? As outras senhoras não as conheci... (imperceptível)...

**E. E como é que é a relação entre todos?**

e. Damo-nos todos bem, temos festas de Natal, temos um passeio ao fim do ano, para quem quer ir, um almoço...

**E. É uma forma de convívio, não é?**

e. É.

**E. E tem, assim, algum acontecimento importante como voluntária, assim, um acontecimento mais positivo e um mais negativo? Que a tenha marcado ou...**

e. Tenho, filha! Tenho muitos! Mas aquele sorriso... Olha, ainda ontem uma senhora, que eu olhei para ela e ela estava assim... e eu achei que aqueles olhos que os conhecia, mas como elas vão lá tantas vezes, eu já não sei quem são as pessoas! Honestamente, já tenho dificuldades em recordar os nomes e a senhora não tinha lá o nome escrito. E ela é que me chamou à atenção! “A senhora não se está a lembrar! Então não se lembra que eu estive em Maio...”. E a senhora é que se riu e é que me contou novamente... e eu estive lá uma hora e tal e ela a contar-me coisas da vida dela! Ela é que me chamou à atenção, que eu já me tinha esquecido! Mas que ela esteve lá em Maio!

**E. Houve um reconhecimento da...**

e. Elas reconhecem-nos! As pessoas, os doentes, reconhecem-nos muito mais facilmente do que nós! Então eu, que vejo duas vezes lá e uma vez aqui! São muitos!

**E. É claro que são uma quantidade significativa! E aqui, depois, acontece também, que como é uma unidade de convalescença, que são também um pouco de passagem, não é?**

e. É, mas mesmo assim, ainda são quatro dias! Normalmente... pelo menos três, não é? Porque podem entrar no meio da semana e eu já não os vejo, mas sempre recordamos, mas em Coimbra não. Em Coimbra, por exemplo, hoje vão fazer uma angiografia e estava lá hoje e sexta-feira já não está! Depois, daqui a um mês volta a estar lá.

**E. Exacto! Entrada e saída, não é, de pessoas...**

e. É, pois. Agora se uma pessoa está lá, porque tivemos agora lá um senhor, que tivemos lá três meses, aí, nós ficamos a saber a vida dele toda, não é?

**E. Porque desenvolve uma relação...**

e. É... vamos conversando.

**E. Quanto mais tempo está também mais tempo consegue estabelecer essa relação....**

e. É, é.

**E. E acontece, assim, ser mais vezes de passagem ou mais vezes ser mais prolongado, como esse senhor?**

e. É...pelo menos durante uma semana...é muito gratificante.

**E. É o sentido de que realmente estão lá a fazer alguma coisa!**

e. Aí, uma pessoa pensa assim, eu estou a ser útil, não estou a ser aborrecida!

**E. Claro!**

e. E isso é gratificante!

**E. Porque alguém...**

e. ...Sentiu a minha falta!

**E. Porque não estava cá.**

e. Olhe, eu já tive um...um doente, que achei extraordinário! Uma menina de aqui perto, que não queria fazer um exame, porque achava que não necessitava, (imperceptível)..., e estava junto de outra menina. Portanto, uma era de Oiã e outra era de Oliveira do Bairro; e a de Oiã já tinha sido operada “n de vezes” e a outra chorava. Depois, entretanto, nós não conseguíamos e a de Oiã, começou a ficar num estado e eu não... estava sentada e não me apercebi, ela estava a falar! E ela começou a falar assim e eu disse: “Ai, queres as bolachas? Queres as bolachas?” e a outra é que se apercebeu disso e foi a chamar ...”Eu vou chamar!”, “Não! Eu vou! Fique com ela!” – foi chamar auxílio e veio e foi um caos. A menina de Oliveira do Bairro veio cá para fora comigo... veio cá para fora, continuámos a conversar e eu disse-lhe: “Medo! Estou cá, contigo, pá!”, “Está?”, “Estou, filha, podes ter a certeza?”. Isto era a uma sexta-feira. Na segunda-feira, mal cheguei fui ter...fui lá onde estava. Passado um pouco, aparece na cama com a auxiliar e disse-lhe: “Vês, que está ali a dona Teresa?” e ela virou-se e disse-lhe assim: “Eu não lhe disse que ela estava aqui à minha espera?”. Ela acordou, falou em mim e disse que eu estava lá à espera dela. Está a ver? Isto são ... eu acho que são coisas extraordinárias! Acho que nós não podemos... temos que nos sentir gratificadas, porque Deus não...disse: “Olha tens de ter ali uma pessoa que gosta da tua presença e que vai apreciar...”

**E. E é uma coisa profunda, não é? Que saiba...**

e. Está a ver, uma pessoa que está no bloco e que chega lá a funcionária e ela pergunta-lhe por mim e ela disse que não me tinha visto, “Mas ela está lá!”, mas ela disse que a funcionária...(imperceptível)...,mas depois chamavam à atenção, vê? “Mas fique cá” e assim...

**E. Isso é também aquela questão da importância do compromisso, não é, e da responsabilidade, porque quando fazemos acabamos por ter que assumir...**

e. Temos que assumir o que fazemos ...

**E. Já viveu, assim alguma dificuldade, alguma frustração, alguma dificuldade, assim qualquer coisa que teve, assim, alguma dificuldade para ultrapassar?**

e. Na minha vida? Muitas!

**E. Como voluntária?**

e. Como voluntária, não.

(risos)

e. Por vezes há assim aquelas coisas em que nos sentimos mal, em que nos sentimos aflitas. Já tive um médico que me disse “ A senhora não está a ser uma profissional” e eu respondi-lhe “Ó senhor doutor, o senhor doutor não é ninguém para me classificar profissionalmente, porque eu sou professora!”. Só que ele não me pediu desculpa. É que tinha uma triste de uma senhora que se fartava de gemer, porque tinha... porque estava aflita da cabeça e já lhe tinha pedido duas vezes para ele lá ir. E, ele chegou lá, e disse: “Sabe porque é que lhe dói a cabeça? Porque ela é sua!”

**E. Para a doente?**

e. Para a doente! E depois eu disse assim: “Ó, senhor doutor!” e ele respondeu: “A senhora não está a ser uma boa profissional!”. Foram as palavras que ele me deu!

**E. Esse foi um só um pequenino conflito e foi só por ele não ter ido quando tinha...**

e. Não, foi por ele me ter dito... porque eu estar a ver a senhora à frente, uma senhora ainda nova e ele me ter dito...e ter-lhe respondido “ a cabeça é sua!”... às vezes eles também não pensam bem naquilo que dizem! E, depois, virar-se para mim e dizer que eu não era uma boa profissional!

**E. Claro. Naquela altura...**

e. Naquela altura a “tampa” saltou-me e eu pensai alto...que não o devia ter feito!

**É contra as regras?**

e. Pois...

(risos)

**E. E com os outros profissionais não surgiu assim nada desse...**

e. Não, não. Este é que foi assim...

**E. Pequenino...**

e. Sim. Passado um tempo caí e cheguei...a ele, ele estava de serviço eu disse a uma enfermeira assim: “Ó Paula, eu tenho aqui uma nódoa negra” e não conseguia escrever e

disse “Ó Paula, ...(imperceptível)...e era ele ...(imperceptível)..., porque a mulher dele era minha colega e ela apareceu e disse assim “Ò senhor doutor, não se importa de ver aqui a mão da dona Teresa?” e tal e ele chegou-se ao pé de mim e disse “Como é que fez isso?” e eu disse “Olhe, senhor doutor cáí.” “ Era uma dor simples, mas ao escrever à bocado, ali no quadro, é que comecei a sentir” e ele disse “vai já para as urgências! Deve estar partido” Era simples, mas atendeu-me ali, não... só se escapou aquela!

**E. Passou, não é? Depois agiu de acordo com as funções dele...**

e. Sim.

**E. Olhe e qual é a sua opinião sobre o hospital José Luciano de Castro?**

e. É bom! É muito bom!

**E. A nível de espaço físico, de recursos humanos...**

e. Sim, sim, sim. Não encontro nada...nada mesmo!

**E. E, se calhar, não é bem uma questão que se possa colocar e que são mundos diferentes, não é? Mas em termos dos HUC e aqui ao hospital há muitas diferenças, não há?**

e. Este aqui é muito mais humano! O outro é um mundo de desconhecidos. Pelo menos eu acho...

**E. Em termos de humanização, não é? E acha que é mais pelas práticas ou é mais por esse facto? Por exemplo, haver um número muito maior de médicos, maior...**

e. Não! É pela humanização! Eu penso que há muitas pessoas que ...(imperceptível)...

**E. Que não estão sensibilizadas, não é, para algumas... para algumas questões?! Olhe e o que é que significa, para si, ser voluntária? Qual é o significado que dá?**

e. Para mim, filha? Eu já sinto isso, assim, tão naturalmente... porque toda a vida tive no voluntariado, sabe? Portanto, o ser voluntária, para mim, já faz parte da minha vida!

**E. Por causa de ter dado na altura da catequese?**

e. Bem tivemos um padre que nos incentivou muito; nós, miúdos, pagávamos uma quota...conseguimos construir duas casas para pobres! Nós fazíamos festas para angariar dinheiro para férias...toda a vida, toda a vida eu fui voluntária!

**E. Em diferentes esferas, não é?**

e. Sim.

**E. E é assim que se sente bem?**

e. É assim que me sinto realizada!

**E. Quando refere toda a vida, toda a vida é muito tempo, não é?**

e. Pois, pois é.

**E. E se pudesse escolher, não escolheria de outra forma?**

e. Não! Não conseguiria ser senhora, como eu costumo dizer, estar ali no café e não fazer nada... estou um bocadinho, mas...

**E. Dona Maria Teresa e que valores é que associa ao voluntariado? Esse dar de si, não é? Tem alguns valores que estão associados...**

e. Eu não penso nisso. Eu não gosto de ouvir aquelas conversas loucas, vazias, aquelas...de marcas, de modas. Eu vou a uma loja e nem sequer vejo...(imperceptível)...Portanto, essas conversas, isso aí não tem qualquer finalidade, qualquer valor. Eu vejo a parte humana, mais do que combinar o casaco, com a camisola, com a carteira, com os sapatos...

**E. Humm, hummm.**

e. Portanto, o ser voluntária, é ajudar primeiro.

**E. E, na sua opinião, as práticas dos voluntários e dos profissionais, que nós falámos um bocadinho, chocam-se ou complementam-se? Ou as duas coisas?**

e. As duas coisas... Olhe, não sei.

**E. E quando é que elas se chocam e quando é que elas se complementam?**

e. Complementam-se quando as pessoas se aceitam, se respeitam. A amizade está em primeiro. Só que como eu às vezes...(imperceptível)...

**E. Tem a ver com a questão do status, é isso? Da categoria da profissão?**

e. É.

**E. E pretende ser voluntária, aqui, neste hospital? Neste e no outro, já que falámos nos dois hospitais...**

e. É... Enquanto eu puder e me aceitarem!

**E. Era isso que eu lhe ia perguntar. (risos) Por quanto tempo?**

e. Por quanto? Olhe, foi uma das perguntas que me fizeram na minha entrevista quando eu fui para Coimbra. Enquanto eu me sentir útil, quando eu sentir que estou a mais, eu saio...

**E. E o que é que a levaria... o que é que a leva a querer continuar? Qual é, assim, o motivo?**

e. O prazer. Dá-me um prazer enorme.

**E. De vir, estar, partilhar com os outros... E o que é que a levaria a desistir de fazer voluntariado?**

e. Sentir-me a mais, sentir que não sou útil – aí, eu também saio.

**E. Então, aqui, por exemplo, nesta casa, independentemente da questão de algumas vezes poderem chegar a complementar-se não se sente a mais?**

e. Não, não, sempre me senti acarinhada. Sempre.

**E. Também já é...já são muitos anos, não é?**

e. Já são muitos anos, mas olhe que eu já tive há quatro, cinco anos, tive um problema de saúde e caí e vim para aqui e eu mal conseguia falar e a senhora enfermeira disse-me que eu tinha duas costelas partidas e por isso é que quase não conseguia falar...(imperceptível)...e eu pensei assim “Ai, meu Deus! Se e não fosse aqui conhecida estava agora ali a gemer”. Pensei nele, mas na realidade eles foram tão meus amigos, tão meus amigos, no momento em que eu precisei deles! Não houve ninguém que não me ajudasse! É verdade!

**E. Sentiu o peso da amizade aí?**

e. Senti. Ainda agora estive ali com a enfermeira Marta e falámos nisso.

**E. E... Mas acha que se fosse outra pessoa que eles não conhecessem, também acha que eles reagiriam do mesmo modo?**

e. Ó amor, tinha que esperar pela minha vez, estavam lá fora pessoas!

**E. Entrou logo, então?**

e. Eu... eu nem conseguia estar sentada, quanto mais falar!

**E. Já foi uma boa ajuda, não é?**

e. Foram extraordinários!

**E. Olhe e na sua opinião como é que a sociedade, em geral, vê os voluntários?**

e. Aiii, não sei, filha, não sei... Alguns pensam...sei lá! Ai não sei...

**E. Não tem, assim, nenhuma ideia? Por exemplo, a sociedade é uma coisa. A sua família, os seus amigos sabem o que faz...**

e. Em princípio as minhas amigas achavam “um disparate, aquilo que ela vai fazer!”. O meu filho.....(imperceptível)...”Ah, mas por mim podes ir!”; não sei se ele gosta muito que eu vá por causa das gripes...”Ah, como queira!”, “Ah!”, o outro não me diz nada e o meu marido respeita, respeita.

**E. Respeita que é uma opção sua, não é?**

e. Sim, sim, sim.

**E. Também devemos estar onde nos...onde somos felizes, no fundo, não é?!**

e. Claro e temos que ver assim, a parte psíquica também ajuda muito na nossa vida, tenho de procurar aquilo onde me sinto realizada, onde me sinto bem!

**E. Claro. E em relação ao governo, tem alguma ideia de como é que o Estado trata ou vê os voluntários?**

e. Eu, penso que eles devem querer que os voluntários existam para fazer serviço! Tirando isso, eu penso que eles devem achar que é bonito... eu ouça falar isto com o Director do Hospital... (interjeição)... aquelas coisas que eu detesto!

**E. Passar um bocadinho de graxa! E usufrui de algum benefício que esteja, em termos da lei, por ser voluntária?**

e. Não! A única coisa de que poderia usufruir, aqui em Coimbra... no hospital, sim, posso entrar à hora que eu quiser, mas há sempre tanta gente que nós temos que pedir autorização para poder entrar, para se podemos ir ver um doente, mas que não seja a uma sexta. Mas há enfermarias que não é assim. Por exemplo, na Maternidade, pertence aos HUC's, mas não me deixam entrar.

**E. Então um dos usufrutos que têm é essa questão de, nalguns sítios, podem entrar?**

e. Sim, sim, sim. Por exemplo, em Vila Real, bons modos. Já tenho tido lá situações, de internamentos, mostro o meu cartão, de Coimbra, (imperceptível)..., somos com todo o respeito. Em Coimbra, se eu for à Daniel de Matos, nem sequer me deixam entrar! E na Bissaya Barreto também não!

**E. Então e porque é que acha essa diferença? Que é assim em Vila Real...**

e. Não sei, isto é dos governos, não é?!

**E. Ou dos locais específicos...**

e. Pois, porque em Vila Real há voluntariado.

**E. Também há?**

e. Da Cruz Vermelha...

**E. Se calhar então...**

e. Eu não sei como é que elas se chamam...mas lá têm uma bata branca com uma cruz vermelha! Eu deduzo que seja da Cruz Vermelha, o batalhão.

**E. Há um núcleo da cruz Vermelha em vila real, eu sei que há. Por acaso até já estive nas instalações...há lá um núcleo da Cruz Vermelha.**

e. Eu não sei que...

**E. Poderá ser...**

e. Elas são... sou lá tratada com...

**E. E conhece, assim a lei, mais ou menos? A lei que rege o voluntariado?**

e. Não.

**E. Não?**

e. Não. Também não.

**E. Acha que isso também não é o mais importante, é isso?**

e. Isso também não é ...não é isso que me faz...

**E. . E tem orgulho em ser voluntária?**

e. Tenho, sim.

**E. E porquê?**

e. Porque o que faço aquilo que gosto!

**E. Porque faz o que gosta. E, na sua opinião, onde é que se situa, assim, uma voluntária? É entre o coração ou a razão?**

e. Junto ao coração, ao coração! Se fosse pela razão o meu marido ao princípio admirava-se como é que eu lá andava, barafustou, porque eu ainda contava! Agora tudo mudou, porque eu deixei de contar!

**E. Foi logo quando iniciou?**

e. Eu andava sozinha, por isso isto já lá vai há mais de um ano!

**E. Como é que a dona Maria Teresa interpreta o afastamento de alguns profissionais de saúde? Já lá anda há tantos anos, como é que interpreta estes...este...?**

e. Acho que eles querem ser superiores, mas como a mim isso não nos mede, não é? Eles serem senhores doutores, isso a mim não me diz nada. São os seres humanos e como eu não ando lá por eles, mas sim pelos doentes, deixo-me andar!

**E. Não fazem diferença?!**

e. Não fazem. Não deixo de os cumprimentar, quanto a mim, eu não deixo!

**E. A regra...as regras da boa educação que todos devemos aplicar, não é?**

e. Todos os dias ...Devíamos todos aplicar todos os dias.

**E. E, acha que é assim, fazer voluntariado também é uma forma de participação enquanto cidadão e enquanto participação cívica?**

e. Eu acho que todos nós devíamos ajudar todos para o bem.

**E. Porque é uma forma de promover...**

e. Porque somos todos irmãos... Não há melhores, nem piores, somos todos iguais!

**E. E ser solidário, também! Há algum episódio marcante ou alguma coisa que gostasse de contar e que eu não lhe perguntei?**

e. Não, minha filha! Disse tudo!

**E. Foi? (risos)**

e. Tudo! Está tudo dito!

**E. Se quiser dizer mais alguma coisa está à vontade! (risos)**

e. Tudo dito, minha filha!

**E. Pronto! Então resta-me dizer muito obrigada!**