

ENTREVISTA 4

E. A sua idade?

e. ... 62, feitos há pouco tempo.

E. Ai é? Então parabéns! (risos)

e. No dia 4, Sábado.

(risos)

E. Então é fresquinho mesmo!

e. É fresquinho, é.

E. Ainda vou a tempo de lhe dar os parabéns! (risos) Então e o seu estado civil?

e. Casada.

E. E a sua escolaridade?

e. Magistério.

E. Era professora?

e. Sim, professora do 1º ciclo.

E. E agora está reformada! É a sua situação na ...

e. Desde 2001.

E. ...na profissão. Desde 2001. Olhe, ia começar por lhe perguntar há quanto tempo é voluntária, aqui neste hospital?

e. Ai, não sei! (risos) Aos mesmos anos que a Teresa... não sei quando é... em que ano começámos, precisamente. Sei que viemos todas! Fui eu, foi a Teresa, foi a dona Ermelinda e foi a Maria Adelaide, pronto! Fomos as quatro que iniciámos aqui o voluntariado.

E. Foram as primeiras que...

e. Fomos, fomos, fomos!

E. ...iniciaram a actividade?

e. Sim! Aqui no voluntariado.

E. E como é que a dona Leonor começou a ser voluntária?

e. Olhe, (**alguém se assoa**) não só... não só essa parte a ser voluntária... Portanto, eu tive um problema com o meu filho pequeno e tive muita razão de queixa no Hospital

Pediátrico, da parte em que estava, na cirurgia, mais duma enfermeira que lá estava. E, então, o apoio foi pouco, embora da parte médica, não tive razão de queixa, pelo contrário! Entretanto, como eu trabalhava em conjunto com a Maria Teresa, ela trabalhava em ?????? e eu em Alfaião e estava-se a aproximar o ano de eu me aposentar, ela convidou-me, no ano anterior a eu ir-me aposentar, se eu queria ir voluntariar... se queria ir para o voluntariado...que eu ia fazer a formação e depois se eu não quisesse que não ia e, assim fiz, eu aproveitei e fui! Portanto, fui fazer o... aquela semana de preparação à Cáritas e fui. Pronto, fui, estagiei com ela na neurocirurgia e pronto. E achei que, realmente, estava integrada. Depois, passado dois anos ou três a nossa chefe de dia achou que eu poderia ir para outra enfermaria, naquela altura, sozinha, e eu fui para a Gastro e há dois anos, portanto, juntou-se a mim uma outra colega e, portanto, fez o curso e acabou por estagiar comigo e lá andamos as duas!

E. Então estava com um serviço diferente do da dona Maria Teresa?

e. Sim, sim, sim. A Maria Teresa está na neurocirurgia, continua lá, pronto, com mais duas colegas e... e eu estou na Gastro. Portanto, só estagiei com ela, depois ainda fiquei mais um tempinho e depois eu já podia ir sozinha para uma enfermaria, porque na altura ainda não havia... não havia estagiárias e foi assim que eu fui. Uma colega precisava de estagiar e foi para ao pé de mim.É um dos serviços que eu gosto e, portanto, é mais leve do que neurocirurgia não é? Não são casos tão complicados; de vez em quando, por exemplo, quando falta uma colega, normalmente, nós juntamos sempre duas, porque dizemos que é melhor andarmos duas do que só uma, andamos mais em grupo, não nos sentimos tão isoladas! Vou com a Maria Teresa, normalmente vou com a Maria Teresa...

E. Com ela...

e. Vou apercebendo-me de casos que existem lá, não é? Recordando! Que ao fim e ao cabo foi onde eu comecei o meu trabalho; foi lá na ??????

E. É um serviço mais complicado em termos da situação clínica, não é? Das pessoas...

e. Sim, sim, sim, sim, sim, sim, sim! são mais complicadas, enquanto que na Gastro são aqueles problemas, sei lá, problemas de vesícula, embora também de vez em quando apareçam casos complicados: as cirroses, os problemas de intestinos que, realmente, depois... depois não têm cura...porque estão muito avançadas. Portanto, são casos que já não têm...não têm solução cirúrgica. Portanto, na Gastro, são problemas, alguns problemas mais leves.

E. A dona Maria Teresa referia, assim, que, às vezes, sentia necessidade de nalgum dia do voluntariado acabar por ir fazer alguma coisa diferente, para tentar libertar-se um pouco de algumas daquelas situações – ir ao cinema ou ir... fazer qualquer coisa fora da...daquilo que tinha sido o dia, não é enquanto voluntária...

e. Sim, sim, sim.

E. Também sente necessidade disso? Também utiliza essas estratégias? Não?

e. Ora bem, a Maria Teresa talvez tenha um espírito diferente do meu. Por vezes, por vezes...a maior parte das vezes ela traz os problemas que viveu durante a visita, vem com eles para casa. Já tem acontecido isso! Portanto, quer dizer, a gente afeiçoa-se a um determinado doente e vive o problema dele! Eu tenho, portanto, já tem acontecido... ela, por exemplo, está... uma vez estive para caso do filho para Vila Real e tinha lá deixado uma mocinha internada com um problema, nada bom! E, então ela telefonou-me. Portanto eu mandei-a vir, ela não vinha e perguntou-me se eu lá ia e não sei quantos - aquelas crises assim um bocadinho mais graves... Claro, não quer que se diga que a gente venha para casa e esqueça completamente o que lá ficou! Mas eu tenho o meu espírito, assim, um bocadinho mais forte. E, claro, a gente lembra-se em casa e às vezes até ao jantar, a conversar e assim, falam-se realmente dos problemas; eu procuro esquecer. Depois, como tenho, no dia seguinte, eu tenho as minhas metas, acho que não vivo tanto como ela; porque ela, realmente, vive bastante enquanto...acho que...o voluntariado...ela, ela... o voluntariado significa ter de abdicar para ela... pronto! É uma vivência que ela traz em casa e vou indo pelo caminho vai "Ai, fulano assim, fulano..." e "...Está assim e está assado" e "Ai e como é que...". Depois, como vai dois dias, vai à 2ª e vai à 6ª, para o mesmo serviço, penso que...

E. Ainda se aplica mais, não é?

e. É! Penso que ela tem necessidade...ela tem necessidade absoluta de espaiar um bocadinho, para não viver tantos problemas.

E. E como é que dona Leonor se caracteriza enquanto voluntária? Como é que se vê como voluntária?

e. A gente dá o melhor que pode, não é? Portanto, tenta esquecer os nossos problemas, que isso tem de ficar à porta, tentar ouvir o doente o tempo que for necessário, dar a nossa opinião, portanto, não ir, com as ... com os nossos problemas. Se o doente diz que é... que tem assim, isto ou aquilo nós "Ai, eu também já...", pronto! Tentar esquecer isso tudo! Eu tento ajudar os doentes naquilo que posso, não é? Dentro das nossas...

E. É...

e. As nossas possibilidades, não é?

E. Na base, também, uma palavra amiga, não é?

e. Sim, sim, sim, sim! Sempre! Sempre procurar que o doente está ali, que não esteja desanimado, sempre a pensar no mesmo não é? Tentá-lo... às vezes, até, encaminhá-lo para uma conversa diferente para que ele não esteja sempre a pensar no seu problema, o que esteja nas nossas possibilidades ajudar! Já nos tem acontecido ajudar doentes de muito longe; aconteceu-nos uma vez um doente que não tinha roupa e, então, nós procurámos, até, outra família lá em Coimbra; ela veio à baixa comprar, foi lá levar e

ela sentia-se como que a família tivesse desprezado, mas não era, era distância, porque ela era lá de cima de Trás-os-Montes, portanto era a distância! E nós também temos de fazer um bocadinho como que sermos a família directa que eles ali têm, tentar ajudá-los sempre, uma palavra amiga, qualquer coisa... o que for necessário!

E. Naquela hora são a família que eles têm ali?

e. São a família que eles têm! A família que eles têm!

E. A dona Leonor referiu há bocadinho, voltando um bocadinho atrás, falou-me em dois motivos principais: referiu o facto da experiência que teve em termos do seu filho e depois referiu-me também o facto de, no fundo, ia acabar também a sua profissão, não é?

e. Pois...

E. E ia pensar em fazer também alguma coisa, que esses, pelo menos do que falou, foram estes os motivos que a levaram, digamos a querer fazer o voluntariado, em termos hospitalares. Houve mais algum motivo ou esses foram os maiores?

e. Não, esses foram os maiores.

E. Em que serviços do hospital é que é voluntária? Já me disse em Coimbra e aqui no Hospital José Luciano de Castro?

e. Portanto, em Coimbra, na Gastro e aqui no hospital estivemos na Medicina, iniciámos; depois, entretanto, não me vem à lemb... tive nos voluntários quando houve a transfiguração do hospital, fui dos voluntários para a urgência. Eu nessa altura não estava, a Maria Teresa disse logo que sim, que não se importava de ir, e que se eu fosse com ela, porque andávamos já no mesmo grupo e, então, estivemos na urgência até fechar, foi realmente... adorámos! Eu, pelo menos e ela também! Adorámos estar na urgência! Agora com... com esta parte da convalescença, pois com o tra... é uma experiência nova, nós também estamos a gostar! Nós até pensámos que realmente nós ... pronto, como era diferente do voluntariado que nós estamos acostumadas a fazer, não sabia o que é que íamos encontrar! (risos) Mas, estamos... estamos... a gente, primeiro, também andámos ali, assim, mas... mas eu também estou a gostar. Acho que é uma experiência muito boa!

E. Estão na unidade de convalescença, não é?

e. Sim nos cuidados de convalescença.

E. E em relação à questão da urgência, que agora já não há...

e. Pois, pois...

E. ...que existiu, porque é que gostava? O que é que a levava a gostar mais?

e. Havia... havia... Olhe, a parte... primeiro era um... acho que o ambiente entre enfermeiras, médicos, e connosco, mesmo, era um ambiente extraordinário! E a parte médica com a parte dos doentes a mesma coisa! Portanto, nós, digamos, fazíamos parte daquela equipa, não havia diferença. Nós, portanto, ajudávamos em tudo, mesmo no início, portanto, a parte de enfermagem tem sempre aquela, aquele acanhamento em nos pedir alguma coisa, não é? Nós prontificávamo-nos logo! Nós estamos aqui para ajudar, para servir, pronto! E, então, íamos buscar doentes que já estavam ali há bastante tempo, não é, íamos buscar refeições para eles comer, ajudávamos a dar o lanche, encaminhávamo-los para o RX, vínhamos com eles à casa de banho se fosse preciso, durante a parte que estavam... se durante o dia estivessem ali em internamento também estávamos ali com eles, também em apoio, não é? Fazíamos, portanto... por vezes, vínhamos juntas da família cá fora fazer, portanto, a ligação daquilo que o médico dizia, porque os doentes poderiam ter uma pessoa lá ao pé de vez em quando, mas não tantas quantas as que estavam na sala de espera, com o doente. E, então, fazíamos, portanto, a ligação e gostávamos, gostávamos imenso!

E. Eram muitas...tinham muita dinâmica, não é?

e. Pois... E a maneira do atendimento e tudo...Portanto, nós dizemos sempre que volta e meia estamos em... estamos em... quando nos chamam ou qualquer coisa, nós depois dizemos: “Ai, mas em Anadia não é assim!”. Não gostam muito que nós digamos isto. No entanto, nós dizemos: “ Mas é assim! Nós sentimos!”; “Ai, é porque é um hospital pequenino!”; “Não interessa!”. As coisas são diferentes.

E. Mas quando comparavam a questão da urgência está-se a referir quando faziam...

e. Este! Na urgência em Coimbra não há voluntários! Eu fui lá uma vez com a minha sogra e identifiquei-me como voluntária, a minha sogra tinha 87 anos e, mesmo assim, não me deixaram entrar! Portanto, ali não há voluntariado!

E. Ou seja as regras deste hospital eram completamente diferentes das regras do outro hospital!

e. Completamente diferentes, completamente diferentes. Mesmo em questão, por exemplo nós aqui, nunca tivemos, a razão de nós passarmos por um médico ou por um enfermeiro, o cumprimentarmos, bom dia, boa tarde... Temos resposta! Eu, por exemplo, no meu serviço, tenho lá enfermeiras, na parte nova não, na parte jurídica nem tanto, mas há lá umas duas que são mais antigas, nós podemos dizer bom dia ou boa tarde, duas ou três vezes que ninguém nos responde!

E. E acha que é porquê dona Leonor? Na sua maneira de ver...

e. Não sei, quer dizer... A ideia aqui, penso eu, que isso já passou, que a formação das pessoas também não é assim tão baixa que não entendam essas coisas, não é? Praticamente, pensavam que as voluntárias iam tirar o lugar a alguém, lá no serviço. Nós não sabemos o porquê, não é? Porque a palavra em si, já diz tudo, não é?

Voluntário, já diz tudo! Não sei, não sabemos porquê, pronto! Quer dizer, por vezes, nós conversando dizemos: “Será que pensam que nós vemos, ou qualquer coisa...que vimos cá para fora e transmitimos isso?”. Não! Porque nós sabemos, quando andámos na formação (risos), aprendemos que devemos ser cegos, surdos e mudos! Portanto, não há... Agora com a parte de enfermagem nova, penso que já se está a modificar um bocadinho.

E. Era...também ia-lhe perguntar uma outra questão, se teve alguma formação específica. Já me disse que sim, no início, quando integrou...

e. Sim, sim, sim. Depois, não temos tido formação, portanto a maioria delas são todas ao sábado, não temos tido formação específica, que é o que nós dizemos. Ainda há pouco tempo lá dissemos, nessa reunião que tivemos, que, portanto, que era diferente, pronto! Sempre que havia formação para os enfermeiros e que houvesse e que nos dissesse respeito éramos convidados a tomar parte nessa formação.

E. Vocês também tiveram aqui uma formação que também tinha outros elementos do... aqui do hospital?

e. Sim, sim. Tinha a enfermagem, tinha a parte das auxiliares, era só – enfermagem e auxiliares.

E. Foi importante?

e. Foi, foi muito importante, porque embora nós já soubéssemos algumas coisas, não é, há sempre, por pouco que se aprenda, leva-se sempre alguma coisa! E, então, eu gostei muito dessa formação. Estivemos o dia inteiro, mas foi muito bom

E. Há, assim, alguma coisa que se recorde em específico ou...?

e. Era só ... Portanto, nos cuidados continuados, na unidade de convalescença, por exemplo, uma das coisas que se deve privilegiar, nós já devíamos fazer, mas que eu a partir daí já comecei mesmo lá é... a maneira como se trata o nome... o doente pelo nome. Nunca devemos dizer Maria ou Manel! Às vezes a gente tem aquela tendência, se somos...se há maior ligação... Portanto senhora Maria, senhor Manuel... Embora haja familiaridade, mas que o doente seja sempre tratado pelo seu nome, claro! Não é o doente da cama não-sei-quantos e o doente da cama não-sei-quantos! Ter o seu nome e em igualdade com os outros doentes!

E. Todos serem senhores, não é?

e. Todos serem senhores.

E. E há, assim, alguma regra específica, por parte do hospital, para vocês seguirem? Para os voluntários seguirem? Alguma coisa estabelecida em termos de regras?

e. Seguirem como? Ahh! Regras! Sim, sim, portanto... não quer dizer, nós... portanto, nós... onde há mais necessidade, se o doente tem necessidade da pessoa, porque, agora não é o caso, porque não! Quando era na Medicina, penso que os casos eram mais complicados! Nós quando entrávamos perguntávamos sempre se havia algum doente que precisasse mais da nossa presença. Se a enfermeira diz “O doente da cama tal!”, nós seguimos. Se não há, não há ninguém! Então, nós começamos o nosso serviço – ou vamos iniciar na primeira enfermaria ou, normalmente nós começamos ao contrário, começamos na última; quando é no hospital em Coimbra começamos na última enfermaria e depois voltamos ao início. Portanto, aqui, normalmente visitamos os doentes, depois ajudamos a... ajudamos a dar o lanche a quem precisa, agora já há poucos, ainda ontem contei, também a família, durante o dia, a uns ajudam a dar o lanche a outros a quem não tem, junta-se o útil ao agradável, e uma conversinha amiga com eles, uma palavrinha, um carinho, porque há pessoas que precisam mais duma atençãozita.

E. O que é que uma voluntária nunca pode no hospital? Assim alguma coisa que vocês nunca sejam permitidas de fazer ou de actuar?

e. Não há assim nada que me ocorra... Olhe, por exemplo, não podemos estar ao pé de um doente e olhar para o relógio e: “Já são horas de me ir embora. Tenho que me ir embora!” – Nunca na vida!

E. Isso é uma das... das regras para vocês próprias, não é?

e. Nunca na vida! Ainda ontem, em Coimbra, para apanhar o autocarro teve que levantar às sete menos um quarto. Depois desse, porque ela vive em Assafarge, tem que apanhar um autocarro até cá abaixo ao Lidl e, depois outro, e esse outro, ela só tem depois, às não sei quantas da noite! E ela estava farta de ralar connosco, mas a doente estava com uma conversa tão continuada, ela ia buscar... e o filho, era sobre o filho, ela só tinha aquele, e falava e falava e falava, nós não podemos virar costas! Isso é uma das regras que a gente...nunca! Ouvir o doente, o tempo que for necessário!

E. É sagrado?

e. É!

E. Ó dona Leonor, que tempo é que dedica? Faz aqui esta tarde, não é, no Hospital Luciano de Castro e depois...

e. Uma tarde em Coimbra.

E. Duas tardes, então, por semana.

e. Duas tardes.

E. E é, assim, fácil organizar a sua vida? Como é que complementa com...

e. É assim, a minha casa, organizo bem. Só tenho... só tenho um problema, são as minhas netas! Uma tem dez anos e a outra não é tão difícil, porque é só um biscate. Ela vai para a escola de manhã, vou buscá-la ao meio-dia, ela vem almoçar a casa; ela não gosta de ir almoçar ao centro comunitário e, então almoça e vai para a escola, agora como tem os prolongamentos até às 5:30... depois a mãe vem e vai buscá-la, pronto! Com a pequenita, é mais complicado, mas fica a minha cunhada com elas, à segunda e à terça e resolvo, assim, o problema. Quando a minha cunhada não pode, fica o meu marido.

E. Porque é a senhora que toma conta dela, não está na creche, então?

e. Não.

E. Mas consegue...

e. Das duas!

E. Consegue conciliar?

e. Conciliar...E, às vezes, ainda há tempinho para outras coisas. (risos)

E. Tudo bem coordenado, não é?

e. Tudo bem coordenado, penso que se faz... Embora, claro, que nunca se chega a fazer tudo aquilo que queríamos, que queremos, mas...qualquer bocadinho chega..

E. O máximo de tempo possível, não é?

e. É! O máximo de tempo possível, desde que não seja de muito trabalho...

E. Olhe, queria que me contasse como é que é um dia de, aqui, neste hospital. Quando entra o que é que a dona Leonor faz? O que é que primeiro e a seguir e a seguir e a seguir, em termos de percurso? Desde que entra até que sai. Chega cá ao hospital...

e. Nós, normalmente, já trazemos a bata vestida. Pronto, é assim, nós temos um gabinete para... com armários e tudo para o voluntariado, onde deixamos as nossas coisas e pronto! Como agora não tem havido folhas para assinar, e quando havia folhas também não íamos lá todas assinar, vá! Portanto, nós já trazemos a bata vestida, entramos; a primeira coisa a fazer é cumprimentar quem lá está, depois seguimos, para cima, vamos par cima, normalmente é hora da reunião, vamos ter a reunião, começamos pelo alicerce. Se estão doentes, por exemplo, na salinha de entrada, às vezes ficamos ali um bocadinho e conversamos com eles; se não estão, seguimos e vamos visitar os doentes. Fazemos a nossa visita no tempo... até à hora do lanche; à hora do lanche vamos ver se alguém precisa que sejamos úteis a dar-lhe o lanche, ou na salinha ou na cama. Normalmente, há sempre um ou outro que precisa de ajuda e depois continuamos a nossa visita, naqueles que, realmente, não têm ninguém; porque aqueles que têm visita têm embora..., embora também a eles se dê uma palavrinha e estejamos um bocadinho,

mas nunca devemos estar tanto... tanto tempo com um doente que tenha ali familiares, do que outros que não têm ninguém, não é? Então, procuramos ir aos outros doentes que não têm ninguém!

E. E há muitos, que não têm visitas?

e. Humm, portanto, eu não digo que eles não tenham visitas, o que é aquela hora...

E. Mas àquela hora...

e. Àquela hora não têm ninguém! E há, há sempre...sempre, quer dizer, meia dúzia deles, talvez...

E. E já são alguns para as suas horas!

e. Sim, alguns, por exemplo, porque os que são alimentados por sonda, à hora do lanche, nós sabemos que eles são alimentados por sondas, têm seringas em cima da mesinha de cabeceira, então, esses, o lanche é dado por nós, a não ser que tenham alguém ali, de família e que lhe o lanche, pronto isso...eu penso que se tiverem alguém de família junto deles, junto do doente, o lanche deve ser dado pela família. Embora, já me têm pedido, para ser a voluntária a dar o lanche. Isso acontecia-me muitas vezes quando... na Medicina.

E. Hummmm...

(silêncio)

e. Quando, quando...Ah! (*som da senhora a bater com a mão uma na outra ou na testa, indicando que se tinha lembrado de uma coisa importante*) Há também doentes, aí, na semana passada que precisavam que se desse o lanche, mas nós não demos porque a enfermeira avisou-nos logo: “O doente daquela cama, as senhoras não lhe podem dar lanche, porque ele é tão...está tão agitado, tão agitado que têm de ser duas pessoas – uma a segurá-lo e outra a dar-lhe o lanche!”. Então, se nós temos conhecimento disso, já não vamos lá, não é? Vamos, visitar, uns estão de olhos fechados...

E. Há, então, uma articulação entre vocês e as enfermeiras...

e. Há, muito, muito, muito...

E. O que é que mais gosta no seu trabalho como voluntária? O que aprecia mais?

e. Quer dizer, eu acho que de tudo, porque ao fim e ao cabo nós podemos, por exemplo, com um doente conversar sobre, sei lá, sobre a família dele, suponhamos, noutro, noutros casos falarmos de outros assuntos e ocupamos também o nosso tempo e o doente, por vezes, também quer contar as suas histórias e nós, nós temos que ouvir e ir dialogando também com ele, pronto, ajudá-lo também a passar o seu tempo, porque quem está acamado custa-lhe muito mais o tempo a passar, do que aquele que se levanta e vai dar uma voltinha e vai outra vez para a cama, não é? Eu penso que trabalho, não sei se haverá, assim, uma parte específica de que goste tanto, porque ao fim e ao cabo o

trabalho é...todo ele tem o seu valor, tem o mesmo valor para nós. Para nós tem... acho que é igual qualquer trabalho, porque nós nos sentimos valorizadas e realizadas quando saímos daqui, porque alguma coisa útil a gente fez! Penso que não há, assim, nada...

E. A presença de...de vocês perante os doentes.

e. É, é, é.

E. E tem alguma coisa, assim, de que menos goste ou que não aprecia tanto?

e. Não.

E. Não? E como é que é a relação com as voluntárias? A dona Maria Teresa já a conhece há muitos anos, não é?

e. É. Essa já a conheço há muitos anos, a dona Ermelinda, que é à quarta, que é amanhã, vem a dona Ermelinda, também já, porque já era professora em Aguium e fazíamos reuniões com ela, a Graça também, trabalhava ali em Sabres, mas quando começámos a ter as reuniões em Vila Nova também fui...também já conhecia, as outras senhoras que entraram agora de novo...Ah! E a outra senhora que... nunca sei o nome dela!

E. A dona Idalina?

e. Idalina, sim! Pronto, também já a conhecia, não um relacionamento como estas quatro, porque nós, mesmo a dona Ermelinda, fez voluntariado em Coimbra e, pronto, tínhamos...mas, mas essa já, já tinha uma amizade grande, já, já. As outras colegas que entraram agora, portanto, a maior parte delas, acho que todas já as conheci. A não ser ali a senhora da retrosaria, que já conhecia, mas pronto, não era, assim, afinidade nenhuma, não é? Só as conheci quando foi aquela reunião...

E. Do banco?

e. Pois, do voluntariado do banco, mais nada.

E. Humm, humm.

e. A gente já nos conhecíamos.

E. E como é que acha que é a relação entre as voluntárias e o pessoal do hospital, os enfermeiros, os médicos e os auxiliares? Chocam-se, complementam-se?

e. Eu não tenho razão de queixa nenhuma!

E. Que umas vezes andam de uma forma e outras vezes é doutra... qual é a sua ideia sobre essa relação, entre os voluntários e os profissionais?

e. Eu acho que não há razão de queixa, que quando há algum problema ou falta alguma coisa ou que é necessário, sei lá, ir buscar um copo, ir buscar uma palhinha ou ir buscar uma coisa, claro, nós nunca vamos sempre perguntar se podemos ir! Eles nunca nos

disseram assim, “não vá lá” ou “não pode lá ir!”; portanto, “está lá na copa, irmã, vá lá!”, “acho que faz bem, vá lá, vá lá!”. Portanto, nunca houve, assim, nenhuma parede...

E. E vocês também respeitam esse espaço, não é? Só fazem...

e. Nós já sabemos qual é a nossa missão e a missão de cada um! Não podemos querer estar a introduzir-nos num espaço que não é nosso, não é? Cada uma tem a sua missão que procuramos, portanto, seguir, não é?

E. E já viveu algum conflito dentro do hospital, assim, em relação a essa relação ou não? Nunca teve nenhum...

e. Não, não, não!

E. E em relação aos doentes? Com é que é a relação entre os voluntários e os doentes?

e. Ta bem, aqui? Só aqui?

E. Aqui e, depois, lá. Podemos falar dos dois.

e. É diferente, é diferente, porque... nós lá temos presente assim, temos doentes que, mais na parte, na parte dos homens, porque eu faço a Gastro, os homens e nas mulheres, faço as duas enfermarias, faço? Fazemos as duas (sorrisos). É assim, há homens que na parte de ...que pressentem que um voluntário vai entrar na porta, quando nós vemos que eles estão, assim, meios a dormir nós podemos entrar, então uns, fazem que estão a dormir, outros lêem o jornal e eles...eles respondem, mas sempre a olhar para o jornal, é sinal de que não querem falar. Nós respeitamos, às vezes perguntamos “Então, está melhorzinho? Então como é que está. Pronto, está ocupado! Leia, então, o seu jornalinho e tal para saber as notícias! As melhoras!” e saímos. Vemos que, portanto, a pessoa não quer dialogar. Não sabemos porquê nem por que razão mas pronto, o doente não quer dialogar. Há outros que não. Contestam mas na parte dos homens são muito receptivos e acham... dizem-nos mesmo que o nosso serviço, que a nossa presença que realmente, pronto, é útil, porque ajuda-os a passar um bocadinho... que às vezes até, coisas que eles estão ali a, sozinhos a pensar, a pensar aquele bocadinho foi tão bom, foi tão bom estar aqui este bocadinho. As mulheres, são mais faladeiras não é? (...) Normalmente, nós perdemos mais tempo, perdemos no bom sentido da palavra, não é? A maior parte do nosso tempo é ocupado nas mulheres, porque querem conversar mais, algumas têm necessidade de desabafar, de nos contar coisas que eram assim um bocado, de contar coisas da vida delas ou, ou porque os filhos têm muitos filhos ou os filhos não vão lá, ou, pronto, problemas familiares, mas que elas têm necessidade de desabafar.

E. De falar deles...

e. É!

E. E quando os doentes têm alta, depois vocês têm algum contacto com eles?

e. Normalmente, não! Na minha enfermaria, não. Não sei se isso é bom, devo contar, porque então, passa-se...quer dizer é bom para, portanto, o doente não ficar, como é que eu hei-de dizer? Nós... Para não haver uma quebra total, do que aquilo que o voluntário foi para ele durante o tempo em que esteve internado, depois na sua vida. Mas acho que, por vezes, isso é mau, também para o voluntário. Porque o que é que acontece? Um doente, por exemplo, vai para casa, tem alta e vai logo para casa, isso é um choque terrível, sair dali...

E. Sim ...

e. Sim, porque claro, não quer dizer que o voluntário esqueça o doente, porque há casos, principalmente, os casos complicados que aparecem, nós vamos uma semana, o doente está lá, vamos outra semana, o doente está lá, outra semana, o doente está lá. Portanto, esses casos, nós vivemos mais intensamente. Mas há o doente que vai ali uma semana ou duas e depois vai embora! Pronto, penso que não devem ser vividos, assim, com tanta intensidade.

E. É uma forma também de vocês se protegerem!

e. Pois...

E. Os doentes das urgências, estes doentes agora, da rede de cuidados continuados, são doentes diferentes, não é?

e. Sim.

E. E também isso se calhar vos perspectiva uma relação diferente de serviço para serviço.

e. Sim, é, é, é... É diferente! Na urgência apareciam casos, que nós mesmas vivíamos aqueles problemas, não é? Trabalhávamos em equipa. “Então, está bem-disposta? Então, não vai ver a dona Laura? Então, mas vai já para Coimbra, porquê?”, não é? (...) A gente tornava-se conhecidas, porque a gente ficava... tentava saber depois como é que foi, como é que não foi!

E. Acha que, por exemplo, na urgência a relação entre enfermeiros e com os médicos era mais unida, porque eles também precisavam mais de vocês do que, põe exemplo, na unidade? Na unidade é tudo mais calmo, não é?

e. Na unidade é tudo mais calmo, quer dizer, não digo que precisassem mais de nós, talvez a união fosse maior, porque, penso que nós éramos mais úteis, era um serviço diferente! Completamente diferente, pronto, não é? Nós, ali, éramos completamente diferentes, porque nós tínhamos dias, tivemos dois dias, pelo menos, era das cinco (...)horário que nós fazíamos, que saíamos daqui às sete e tal da noite! Porque éramos necessárias na produção, porque vinha um caso e vinha outro e nós achávamos que não podíamos ir embora, porque estávamos a ser úteis!

E. Estavam a ser precisas!

e. A ser precisas! Portanto, era um trabalho completamente diferente.

E. Tem, assim, alguma história, que a tenha marcado, assim, pela positiva, que se recorde ou uma negativa que se recorde, assim, em especial?

e. Ai, acho que me recordo... da última vez que estive numa urgência. Era um miúdo (...) acho que era a mãe, era a mãe que vinha...veio à urgência e o miúdo, ali assim à espera no quarto dela, veio com ela, mas depois não podia entrar; então o menino chorava, porque queria a mãe, queria a mãe. Então, ocupei-me com ele, o tempo que a mãe esteve na urgência, ocupei-me com ele, nem sei como, muito bem, pronto, e fiz ali um trabalho diferente! Mas foi um trabalho útil, porque o miúdo deixou de pensar no problema que a mãe estava a ter, não é, e, ao mesmo tempo, eu fiz um trabalho diferente, mas também útil, com a criança, não é? Foi voluntariado na mesma! Pronto ele veio, fui conversar com ele, fui até, depois, com ele para o lado...brincar com ele para o lado da pediatria...Pronto, ocupei, assim, um tempinho com ele. (...)

E. Claro! Depois começam a ser úteis, não é?

e. É!

E. Já viveu alguma dificuldade, assim, que se lembre; alguma frustração como voluntária? Alguma coisa que quisesse ultrapassar e que tivesse algum tipo de dificuldade?

e. Penso que não!

E. E qual é a sua opinião, aqui, sobre o Hospital José Luciano de Castro? Sobre o hospital, em geral?

e. Eu acho que a coisa que eu chamo responsabilidade era o máximo! Portanto, era um serviço, no fundo 100%, 100%! Acho que não, não vejo, assim... Quer dizer, eu acho realmente que mesmo na parte, agora na parte de, dos cuidados continuados, eu acho que funciona bem. Agora, sempre há um doente ou outro que é rabugento, não é? (...) que vive lá na Pampilhosa, que aquilo foi terrível, terrível! Mas, pronto! Isso, não... em todos os lados é assim! Por vezes, há sempre um ou outro que é diferente, mas penso que está crescendo bem.

E. E para a dona Leonor o que é que significa ser voluntária? Qual é o significado que dá?

e. Damos um pouco de nós, procurar ser um bocadinho útil aos outros, darmos o nosso tempo... não é, não é... quer dizer passar um bocadinho de tempo, darmos um bocadinho de nós aos outros para que o doente, neste caso, no nosso caso, não é, o doente não se sinta tão só... sei lá, o que é que há-de ser, como é que hei-de explicar!

E. Está a explicar bem!

e. É dar um bocadinho de nós; ao fim e ao cabo nós ocupamos o nosso tempo com eles, para os seguir, para que eles não se sintam tão sós no hospital.

E. Desta passagem...

e. Vivo o seu problema com eles!

E. Desta passagem por aqui... Olhe e na sua opinião em termos das práticas dos voluntários e dos profissionais, acha que se chocam ou que se complementam?

e. Dos voluntários e dos profissionais?

E. Dos que trabalham cá como profissionais e dos voluntários.

e. Eu acho que eles se complementam ao fim e ao cabo, porque nós não... eles fazem, cumprem a missão deles como profissionais e nós tentamos ajudar naquilo que podemos. Não nos metemos, nas... na parte médica não nos metemos nada nessas coisas.

E. Não há interferências...

e. Não!

E. E pretende continuar a ser voluntária neste hospital?

e. Enquanto o tempo desse!

E. Ia-lhe perguntar, e por quanto tempo?

e. Se tivesse que deixar, deixarei Coimbra.

E. Por uma questão de distância ou por outro motivo?

e. Se as coisas levarem o rumo que estão a querer levar, com a modificação que está a querer ser feita no voluntariado, portanto, não sei se continuarei

E. Porque vocês tinham uma coordenadora, que era a Dr.^a Rosário, não é, e que... sentem-se mais desamparados, é isso?

e. Desamparados e, portanto, agora como a capelaria foi, portanto, fez-se agora uma capelaria e os padres que estão lá (...) o padre Gil tentou (...) e como sacerdote da capelaria (...) misturar o voluntariado com outras coisas – ter voluntariado na entrada, ter voluntariado nas outras terras, ter voluntariado na, na... na parte da capelaria, não sei quantos! Não quer dizer que eu discorde com isto, mas acho que um voluntário estar ali uma tarde inteira... Uma tarde inteira? O tempo que disponibilizar! Por exemplo, na entrada, em que a maior parte das pessoas hoje em dia, a maior parte não quer dizer que as pessoas necessitem de ajuda, vá! Mas estar ali para dar informação a alguns durante um tarde, a pessoas que não sabem, sei lá, onde é o terceiro andar, onde é o quarto andar, que não sabem andar de elevador, que não sei quantos! Eu penso que isso não é, de verdade, a nossa missão!

E. Acha que a vossa missão é estar junto dos doentes, é isso? Qual é a vossa missão?

e. Não digo que não seja também isso, porque isso ao fim e ao cabo é uma ajuda a quem precisa, não é? Mas acho que estarmos ali, pronto...o...o... A parte que ele quer fazer da capelaria, para trazer os doentes... para já isso tem que ser pessoas que tenham uma disponibilidade para estar, por exemplo, no hospital, ao domingo, para trazer as pessoas para a missa. Penso que, realmente têm de ser pessoas que não tenham nada para fazer em casa, que não tenham maridos e não tenham mais ninguém, não é? Têm de ter a disponibilidade para estar ao domingo no hospital, penso eu; porque para se deixar por completo a parte das enfermarias, eu acho que...

E. Ou então ele deveria recrutar novas pessoas que nunca tivessem experimentado, vocês já fazem há muitos anos, porque podia fazer isso, não vocês que já estão numa determinada linha!

e. Eu ainda não percebi como é que ele é profissional!

E. Então, se calhar, esse é um dos motivos que a pode levar a desistir – não se sentir identificada com a missão que está a fazer nos HUC, não é? Mais algum motivo que veja que a levava a desistir?

e. Não. Antes, está a ser...nunca foi problema! Não, não...penso que se eu tiver desistir será por não me enquadrar nalguns itens que eles querem, não é? **[um telemóvel toca durante o diálogo]**

E. Se quiser pode atender.

[interrupção]

Já estamos quase também a terminar. E eu ia-lhe perguntar, na sua opinião, como é que acha que a sociedade, em geral, vê os voluntários?

e. Ora bem, no início, a palavra voluntariado não lhe dizia nada. Nós estávamos... nós tínhamo-no aposentado e tínhamos arranjado outro emprego., mais doe que uma vez isso nos foi... “Ai, temos aqui pessoas novas, não é?”, “AH, tu reformaste-te! Então e agora estás aqui a trabalhar?”, “Tens sorte, arranjaste um emprego aqui perto!”. Não, portanto, voluntariado, o que é que isto quer dizer? É andarem, andarem por aí, não é, a visitarem os doentes, pronto, mas ninguém lhes dá nada! Se alguém nos der alguma coisa, é alguém superior a nós, monetariamente não! “Ai, e nem a gasolina vos pagam?”. Não, somos voluntárias! Hoje em dia, não sei se ainda haverá pessoas talvez pensem, que o voluntário anda ali a ganhar alguma coisa. Tem acontecido a colegas os doentes querem dar-lhes dinheiro de estar, estar ali a conversar com eles, a dizerem-lhe alguma coisa, qualquer coisa. Já tem acontecido isso a muita gente. Não sei se as pessoas, hoje em dia, a maior parte já pensa, assim, que o voluntário arranjou um emprego!

E. Humm, humm. Tem outra ocupação, o emprego.

e. Tem outra ocupação!

E. E a sua família e os amigos, como é que vêm?

e. Ora não vêm!

E. Se eles não souberem! (risos)

e. Eu considero a família, claro, o marido e os filhos, não é, todos eles me apoiam quando eu preciso. A minha filha, por exemplo, com a pequenina “Ó mãe, quando um dia não puderes ficar com a menina tu dizes! Eu fico em casa ou qualquer coisa!”. Gostam... Apoiam sempre!

E. Apoiam-na?

e. Não tenho medo, apoiam, não há entraves.

E. E tem assim alguma ideia... o estado? O governo? Como é que ele vê os voluntários, tem alguma ideia? O que é que pensa sobre isso?

e. Às vezes ouve-se dizer bem, outras vezes... não sei o que é que eles pensam, não é?

E. Mas é assim uma coisa mais distante, é isso? A visão do estado?

e. É, é, penso que sim.

E. E usufrui de algum benefício por ser voluntária?

e. Só moral...

E. Só?

e. Só moral.

E. Sim, sim. A Dona Maria Teresa referiu aquela questão de vocês em alguns locais poderem entrar.

e. Nos hospitais?

E. Sim, nos hospitais... É um dos, dos benefícios.

e. É a única que temos é, portanto, não devemos utilizar a bata para querermos entrar em qualquer lado. No entanto, o crachá, foi-nos dito que poderíamos usar o crachá, por exemplo, para entrar numa enfermaria onde não fazemos voluntariado ou, portanto, no caso da urgência, se alguém nos deixa entrar quando nós nos identificamos, que somos voluntaristas, então temos que nos identificar com o crachá. Mas a mim, nunca tive lá, não sei, portanto, também penso que por vezes as minhas colegas têm ido às urgências e eles deixam entrar, depende da parte do pessoal que está lá.

E. Acha que também depende um bocadinho de quem está a servir... E conhece a lei? Ou não conhece muito as leis que regem o voluntariado? Ou isso não é importante para si?

e. Eu penso que não, eu penso que o voluntário, que quer ser voluntário, não há leis para reger a sua maneira de ser não é? Que ao fim ao cabo os voluntários não têm uma regra igual para todos. O voluntariado não tem leis que agora tem que fazer isto e o outro tem que fazer aquilo. Cada um tem que viver o voluntariado conforme o sente, conforme a necessidade dos doentes, das pessoas com que ele está, inclusive na sua presença e na sua ausência.

E. Tem que ser muito adaptada às situações é isso?

e. Sim, muito adaptada, sim.

E. E A dona Leonor tem orgulho em ser voluntária?

e. Eu gosto de ser voluntária.

E. E tem orgulho porquê?

e. Porquê? É como eu digo, quer dizer, eu tiro parte do meu tempo, do meu e que poderia dedicar mais à minha família e, portanto, estou a ser útil a alguém que precisa... uma palavra amiga, um bocadinho de apoio seja no que for. Portanto acho que nós podemos sentir orgulho em ser voluntárias. Se nós realizamos o nosso desejo e estamos a ser úteis a alguém, podemos realmente ter orgulho naquilo que fazemos.

E. Nesse dar de si, não é?

e. Dar de si, sim, penso que sim.

E. E olhe, na sua opinião onde é que situa o voluntário, é no coração ou na razão? Na racionalidade ou no coração?

e. Eu penso que talvez nas duas. Porque coração ele tem que... porque se a pessoa não tem... não sente aquilo que vai fazer, a sua missão, realizar a sua missão não é? Portanto, ele não está lá a fazer nada. Mas também temos que pensar a maneira como vamos realizar o voluntariado não é? Depende, lá está, depende do doente. Eu com um doente de uma certa idade não posso dialogar, por exemplo da mesma maneira para uma pessoa jovem, não é? O caso, por exemplo da doença de um e outro, quando temos que tentar dialogar, pensar como é que vamos falar com um doente e com outro, tem de ser as duas coisas...

E. Utilizar as duas, os dois sentidos...

e. Eu acho que sim.

E. Tem alguma, algum episódio importante que gostava de acrescentar e que eu não tenha perguntado? Sobre...

e. Eu penso que não, eu penso que está tudo englobado...

E. Sobre o seu caminho que já é grande...

e. Não eu penso que, portanto, foi-se tudo incorporando umas coisas nas outras.

E. Olhe Dona Leonor, só me resta agradecer, muito obrigada, por vocês terem aceite logo e por terem dispendido deste bocadinho que já vos roubei...

e. Não faz mal...

E....também um bocadinho de tempo para o voluntariado. E pronto tinha terminado aquilo...

e....para tudo tem que haver um bocadinho de tempo.

E. É verdade, basta nós querermos, não é?

e. Ser úteis uns para os outros, pronto.