

Liliana Sofia Ribeiro Pereira

Uma missão chamada Cuidar

Projeto de intervenção social desenvolvido numa Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

MESTRADO EM EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO
SOCIAL- ESPECIALIZAÇÃO EM AÇÃO
PSICOSSOCIAL EM CONTEXTOS DE RISCO

Liliana Sofia Ribeiro Pereira

Uma missão chamada Cuidar

Projeto de intervenção social desenvolvido numa Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Projeto submetido como requisito parcial para obtenção do grau de
MESTRE EM EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL

Orientação

Prof.^a Doutora Sílvia Araújo de Barros

MESTRADO EM EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO
SOCIAL- ESPECIALIZAÇÃO EM AÇÃO
PSICOSSOCIAL EM CONTEXTO DE RISCO

AGRADECIMENTOS

Por vezes a jornada parece difícil, solitária e com algumas amarguras que parecem querer obstaculizar o nosso caminho. Por isso, terminar este ciclo, faz-me sentir com o sentimento de profundo dever cumprido. Este trabalho ultrapassa a barreira da realização a nível pessoal. O mesmo espelha a dedicação de diferentes pessoas e quero desta forma agradecer a alguns dos seus intervenientes, elos fundamentais neste percurso:

À minha orientadora, Professora Doutora Sílvia Barros, pela oportunidade da sua orientação, pela mais-valia das suas sugestões, pela oportunidade da sua orientação, pela sua sabedoria e amabilidade ao longo destes meses. Obrigada pela sua conduta e por ter permitido ao meu ser acreditar desde o início que seria capaz de terminar este ciclo e que, efetivamente, todos os constrangimentos eram passíveis de transformação em oportunidades;

A todos os idosos, equipa técnica, ajudantes de ação direta e serviços gerais da estrutura residencial para idosos onde teve lugar este projeto, agradeço pela sua receção calorosa, pelas palavras de ânimo, pelas reflexões, pelo carinho e amor na forma mais pura que pude conhecer até hoje. Obrigada por se disponibilizarem desde o início para a realização deste trabalho coconstruído ;

À minha família por serem o meu alicerce. A ti minha querida avó, por seres a estrela que guia o meu caminho e por me mostrares, todos os dias, o quão importante é dignificar e humanizar o trabalho realizado junto dos adultos mais velhos;

Ao meu namorado e aos meus amigos pelos incentivos;

À Escola Superior de Educação que me acolheu ao longo destes dois frutuozos anos, pela oportunidade conferida em termos de aprendizagem;

Às docentes do Mestrado, em especial às professoras Doutoradas Ana Bertão e Manuela Pessanha pelos momentos propícios à partilha e reflexão conjunta;

À Doutora Anabela Moura por todos os minutos despendidos ao escutar atentamente as minhas angústias e almejos;

À minha turma do Mestrado em Educação e Intervenção Social, na especialização em ação psicossocial em contextos de risco.

RESUMO

O presente relatório refere-se ao trabalho desenvolvido ao longo de nove meses, numa estrutura residencial para idosos, situada no norte de Portugal.

“Uma missão chamada Cuidar” foi um projeto desenvolvido de acordo com a metodologia de investigação-ação participativa (IAP), assente numa ação conjunta e num processo de construção de conhecimento contínuo. Foram privilegiadas técnicas de investigação diversas, como as conversas intencionais estabelecidas com diferentes atores sociais, a observação participante e a análise documental. Como modelo avaliativo, foi utilizado o modelo de avaliação CIPP (Contexto, Entrada/Input, Processo e Produto; Stufflebeam & Shinkfield, 1995).

Este projeto teve como principal finalidade “melhorar a qualidade de vida das pessoas idosas, promovendo a sua participação ativa e o empoderamento dos principais prestadores de cuidados para uma intervenção mais humanizada”. Assente na reflexão constante acerca das práticas institucionais vigentes e nas necessidades identificadas.

Para concretizar os objetivos gerais definidos no projeto foram desenvolvidas quatro ações: “Quero os meus dias com sentido”, “Letras que escrevo, coração que aquece”, “Uma missão chamada Cuidar” e “Refletir para crescer”. Foi possível observar-se uma melhoria ao nível das relações interpessoais dos idosos e o empoderamento dos principais prestadores de cuidados para uma intervenção mais humanizada.

Salienta-se que a participação voluntária, o desejo de mudança e a disponibilidade para agir foram o caminho e a chave para a construção de uma intervenção assente na premissa de cuidar de alguém, numa situação de maior fragilidade.

Palavras-chave: Idosos, Envelhecimento, Prestação de cuidados, Humanidade, Investigação-ação participativa.

ABSTRACT

This report relates the work developed during the course of nine months in one of the residential structures for the elderly in one of the cities of northern Portugal.

This project is entitled “A mission called taking care” and uses the participatory action research (IAP) methodology. The IAP methodology favors direct and joint action in a process of continuous knowledge construction. Several research techniques were privileged, such as intentional conversations with different social actors, participant observation and document analysis. The CIPP evaluation model (Contexto, Input, Processo e Produto; Stufflebeam& Shinkfield, 1995) was the method used in this work.

The main purpose of this project was to “improve the quality of life of the elderly by promoting their active participation and the empowerment of key care providers for a more humane intervention”. Such intervention was based on a constant reflection on current institutional practices and identified needs.

The project presented here is organized into four major actions, the first called “I want my days with meaning”, the second action “Letters I write, heartwarming”, the third act “A mission called taking Care” and finally, the last action, “Reflect to grow”. It was possible to observe an improvement in the interpersonal relations of the elderly and the empowerment of the main caregivers for a more humanized intervention.

Voluntary participation, the desire for change and willingness to act were the way and the key to building an intervention based on the premise of caring for someone, in a situation of greater fragility.

Keywords: Elderly, Aging, Taking Care, Humanitude, Research- Action participative.

ÍNDICE

Agradecimentos	i
Resumo	ii
Abstract	iii
Índice	iv
Índice de quadros	vi
Índice de figuras	vi
Lista de abreviaturas	viii
Introdução	1
1. Enquadramento metodológico	5
1.1 Os projetos de educação e intervenção social e o papel do interventor social.	5
1.2 A investigação-ação participativa	9
1.3 O modelo de avaliação do projeto: contexto, input/entrada, processo e produto (CIPP)	12
2. Análise da realidade	14
2.1 Caracterização da instituição: enquadramento, objetivos e processo de admissão.....	14
2.2 Espaços físicos	16
2.3 Uma casa feita de pessoas	18
2.3.1 Os residentes	18
2.3.2 A equipa de profissionais	22
2.4 Atividades e Rotinas.....	26
2.5 Dinâmicas relacionais	27
2.6 Avaliação do contexto	29
3. Enquadramento Teórico	39
3.1 Envelhecer com qualidade.....	39
3.2 Ser Cuidador/a numa Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	41

3.3. Estratégias que visem a melhoria na prestação de cuidados aos idosos	43
3.3.1 A Filosofia da Humanidade, o caminho para o futuro na prestação de cuidados	43
3.3.2 Cuidar em grupo: o grupo como fonte de empoderamento e aprendizagem	46
4. Desenho do projeto “Uma missão chamada Cuidar”	49
4.1 A Finalidade e os objetivos de “uma Missão chamada Cuidar”	50
4.2 Planificação das ações.....	51
4.3 Avaliação de entrada.....	53
5. Desenvolvimento do projeto e avaliação de processo.....	55
5.1 Ação 1: “Dar sentido aos meus dias”	55
5.2 Ação 2: “Letras que escrevo, coração que aquece”	62
5.3 Ação 3: “ Uma missão chamada Cuidar”	66
5.4 Ação 4: “ Refletir para crescer”	72
6. Avaliação do produto	76
Considerações Finais	80
Referências.....	84
Apêndices.....	91
Apêndice A – Pilar do Cuidado, desvendando a sua história	92
Apêndice B – Traços gerais do processo de admissão e adaptação do idoso na ERPI	93
Apêndice C – Principais motivos que levam ao processo de institucionalização	97
Apêndice D – Voluntários da Pilar do Cuidado.....	99
Apêndice E – Os Espaços de uma casa para pessoas.....	103
Apêndice F – As pessoas têm rosto e têm voz.....	109
Apêndice G – Consentimentos informados	112
Apêndice H – Passagem de turno.....	114
Apêndice I – Equipa de Enfermagem	116
Apêndice J – Sistematização da Avaliação do contexto	117
Apêndice K - Sistematização do desenho do projeto	122

Apêndice L – O projeto Uma Missão Chamada Cuidar em Fotografias	125
Apêndice M – Projeto Uma missão chamada cuidar.....	140
Apêndice N – Notas breves do diário de campo	142
Anexos	230
Anexo A- Organograma institucional	231

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 Voluntários que apoiam a estrutura residencial para idosos Pilar do Cuidado	100
Quadro 2 Sistematização de Problemas, Causas e Necessidades.....	117
Quadro 3 Sistematização do desenho do projeto	122

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Convívio entre idosos	125
Figura 2. Trabalhos manuais.....	125
Figura 3. A montagem da cascata S. Joanina.....	126
Figura 4. Ateliê de Cinema.....	127
Figura 5. Quadro de oferta à Tuna.....	127
Figura 6 .Passeio pedonal	128
Figura 7. Jarras para oferecer ao grupo de colaboradoras.....	128
Figura 8 .Recortes para decoração da caixa do bingo.....	129
Figura 9. Sessão de estimulação cognitiva individual.....	129
Figura 10. Sessão grupo de ajudantes de ação direta.....	130
Figura 11. Construção do jogo cartas rasgadas	130

Figura 12 .Momento de convívio entre grupo de ajudantes de ação direta e equipa técnica.....	131
Figura 13. A música como estratégia de intervenção	131
Figura 14. Atividade da troca de cartas	132
Figura 15. Preparativos para o Encontro entre ERPIS	132
Figura 16. Encontro entre idosos de duas ERPI	133
Figura 17. Reconhecimento do projeto na Revista Semestral do Pilar do Cuidado	133
Figura 18. Elaboração das palavras cruzadas.....	134
Figura 19. Estimulação Cognitiva a nível individual.....	135
Figura 20. Atividades existentes na ERPI	135
Figura 21. Quadro com as novas atividades	136
Figura 22. Jogos de Mesa.....	136
Figura 23. Comemoração dos Santos Populares	137
Figura 24. Pintura em Azulejo de um farol	137
Figura 25. Idas ao Jardim	138
Figura 26. Atividades em grupo.....	138
Figura 27. Conclusão da construção da caixa do Bingo.....	139
Figura 28. Presente oferecido pelo grupo de idosos às colaboradoras da instituição.....	139
Figura 29 Organograma da ERPI	231

LISTA DE ABREVIATURAS

AAD- Ajudante de ação direta

AVD- Atividades de vida diária

CIPP- Contexto, Input/Entrada, Processo e Produto

ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

IAP – Investigação-ação participativa

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

SAD – Serviço de Apoio Domiciliário

INTRODUÇÃO

O projeto “Uma missão chamada Cuidar” foi desenvolvido no âmbito do Mestrado em Educação e Intervenção Social, especialização em Ação Psicossocial em Contextos de Risco, da Escola Superior de Educação do Porto, numa Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), localizada num das cidades da região norte de Portugal.

No que concerne à escolha do contexto para desenvolvimento de um projeto de Educação e Intervenção Social, a decisão em grande parte deveu-se à satisfação da mestranda em lidar, direta e indiretamente, com uma panóplia diversificada de situações que exijam um olhar atento e disposto a compreender as situações envolvidas no campo do envelhecimento. Uma ERPI foi um contexto que a mestranda considerou relevante para o desenvolvimento, sendo que os objetivos deste tipo de contexto são “Promover qualidade de vida; promover serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas bem como, promover estratégias de reforço da autoestima, de valorização e de autonomia pessoal e social (Instituto da Segurança Social, 2007, pp. 2-3), contribuindo desta forma para um envelhecimento bem-sucedido, incluindo no processo o “esforço de uma sociedade solidária como do próprio indivíduo que é agente do seu desenvolvimento pessoal” (Fernández-Ballesteros, 2002, p.16).

Assim, e ao longo de nove meses (outubro de 2018 a julho de 2019), conjuntamente com os idosos da casa Pilar do Cuidado (nome fictício escolhido para designar esta ERPI), com a equipa técnica, ajudantes de ação direta e serviços gerais, foi sendo construído um projeto que efetivamente tivesse como alicerce os interesses e necessidades reais dos sujeitos, numa perspetiva de empoderamento e participação social, devolvendo-lhes o uso do seu livre arbítrio na tomada das decisões na sua vida.

Por se tratar de um contexto peculiar, pautado pela fragilidade sentida a nível individual, grupal e familiar, foi preponderante, enquanto interventora social, considerar a dimensão contextualizada do sujeito, e desta forma os diferentes sistemas no qual se encontra inserido e exerce um conjunto de interações. Tal como transmite Relvas (2000), com vista a garantir o respeito pelas suas

vivências e manutenção da sua identidade pessoal, que outrora lhes parecia ter sido retirada.

No decorrer da intervenção que foi sendo desenvolvida neste contexto, procurou-se de forma partilhada e cooperativa, melhorar alguns dos aspetos mais significativos, tendo sido este eixo de análise sustentado com recurso à investigação-ação participativa (IAP), a qual, ao longo deste produto escrito, será explanada, procurando-se de forma alargada reportar e consciencializar para a sua importância no âmbito dos projetos desenvolvidos na área da educação e intervenção social.

Acrescenta-se que a construção de todo o conhecimento, que aqui é apresentado, foi sendo efetuada ao longo do tempo, apelando-se sempre à participação livre e voluntária de todos os atores sociais, salvaguardando-se os princípios éticos e deontológicos ao longo de toda a intervenção. Acrescenta-se que subsequentemente terá sido esta condição que permitiu que fosse efetuada uma análise acerca da realidade refletida, consistente e colaborativa, na medida em que posteriormente fossem agilizados meios e recursos no sentido de melhorar algumas das necessidades sentidas pelos seus residentes nesta ERPI e respetivas equipas de profissionais.

A origem do projeto “Uma missão chamada Cuidar” remete para a necessidade manifestada por este conjunto de profissionais em melhorar aquela que consideravam ser a sua missão, considerada por parte dos elementos como um dom, circunscrito ao campo da prestação de cuidados.

A finalidade deste projeto depreende-se com as necessidades contextuais encontradas e refletidas em equipa, resultando na emergência sentida em “melhorar a qualidade de vida das pessoas idosas, promovendo a sua participação ativa e o empoderamento dos principais prestadores de cuidados para uma intervenção mais humanizada”. Ativamente procuraram-se novas respostas no sentido de dignificar e humanizar os cuidados prestados no domínio institucional às 56 pessoas que residem nesta casa, reconhecendo a premissa de que cada um de nós não envelhece de forma homogénea.

No sentido de concretizar os objetivos gerais (OG) definidos (i.e., OG1 – Melhorar as relações interpessoais dos idosos; OG 2 – Contribuir para o bem-estar dos sujeitos, de modo a garantir um envelhecimento bem-sucedido; OG3- Promover um ambiente favorável à coesão grupal e trabalho em equipa; OG4- Promover relações interpessoais mais positivas entre profissionais e melhorar a

supervisão e OG5-Melhorar os cuidados prestados às pessoas idosas, de modo a contribuir para a sua identidade pessoal, bem-estar e dignidade de cada um dos sujeitos. Assim, era do interesse geral de todos garantir que todos os sujeitos pudessem ser respeitados nesta fase final do seu ciclo vital.

Acrescento que, das quatro ações realizadas, duas tiveram como participantes os idosos, procurando-se acautelar a valorização dos seus gostos e interesses pessoais, aquando da escolha das atividades a serem realizadas a nível institucional. As outras ações (três e quatro) tiveram como participantes a equipa de profissionais (ajudantes de ação direta e equipa técnica), com o intuito de serem refletidas as práticas institucionais vigentes.

O presente relatório organiza-se em quatro capítulos. O primeiro capítulo apresenta o enquadramento metodológico, sendo apresentadas as escolhas inerentes à metodologia utilizada e o respetivo posicionamento metodológico agilizado enquanto interventora social, no decurso do desenvolvimento deste projeto em educação e intervenção social. São ainda apresentadas algumas diretrizes em torno da eficácia destes projetos, advertindo-se para a sua pertinência, dada a complexidade dos fenómenos sociais vigentes no campo social. Uma vez que todos os projetos desta índole carecem de um modelo avaliativo, é apresentado o modelo avaliativo utilizado, vulgo CIPP (Contexto, Input/Entrada, Processo e Produto; Stufflebeam & Shinkfield, 1995).

No capítulo dois encontra-se explanada a realidade social na qual e desenvolveu o projeto, sendo que o capítulo inclui o conhecimento construído acerca da Pilar do Cuidado e a subsequentemente avaliação do contexto (Stufflebeam & Shinkfield, 1995). São apresentados os espaços físicos, os residentes, a equipa profissional, as dinâmicas relacionais e as atividades e rotinas da instituição.

O capítulo 3 aborda algumas questões referentes ao envelhecimento humano, elucidando a importância de existirem profissionais na área da prestação de cuidados, qualificados e com uma postura humanista neste campo. Procura-se, ainda, apresentar e refletir acerca das políticas sociais existentes neste domínio, numa ótica de salvaguardar os interesses dos idosos, na continuidade do seu bem-estar subjetivo, possibilitando o envelhecimento com qualidade. Acrescenta-se ainda o papel da figura do cuidador e a sua preponderância no âmbito desta resposta social. Numa lógica alternativa neste âmbito, e dadas as ferramentas utilizadas nesta vertente, apresenta-se a

metodologia de cuidados designada Filosofia da Humanidade, no sentido de alternativa às vigentes.

No capítulo 4 é apresentado o desenho e desenvolvimento, onde é explicado a finalidade e os objetivos do mesmo, bem como a planificação das ações e a respetiva avaliação de entrada.

Por fim, neste produto escrito, poderemos encontrar as considerações finais, onde é efetuada uma reflexão acerca desta viagem, das dificuldades que de certa forma obstaculizaram o caminho a percorrer, da volatilidade contextual e da necessidade, enquanto interventora social, de reinventar e reajustar a prática. É igualmente importante enaltecer os fatores que contribuíram para a continuidade deste projeto, refletindo-se acerca das sementes disseminadas e do fruto que num futuro que se avizinha, será colhido.

Seguem-se as referências, os anexos e os apêndices, que enriqueceram todo o trabalho que se encontra aqui apresentado.

1. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

Neste capítulo inicial, pretende-se dar ênfase à metodologia mobilizada no decurso do desenvolvimento do projeto que aqui é apresentado, a Investigação-Ação Participativa. Dar-se-á ênfase aos projetos desenvolvidos no âmbito social e à preponderância do envolvimento dos sujeitos nos processos de transformação Social. Por fim, é apresentado o modelo avaliativo proposto por Stufflebeam e Shinkfield (1995), que se utilizou neste projeto.

1.1 OS PROJETOS DE EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL E O PAPEL DO INTERVENTOR SOCIAL

Os desafios sociais são múltiplos. Pelo facto de nos encontrarmos inseridos numa era de pós-modernismo, positivamente podemos referir melhorias na qualidade de vida dos sujeitos nas últimas décadas. Contudo, estes avanços progressivos também exigiram adaptações a níveis amplos: como económico, político e social (Serrano, 2008). Estes desafios explanaram-se ao nível do quotidiano de vida dos sujeitos, colocando como pano de fundo questões sociais complexas, que espelham a nossa sociedade “problemática e multidimensional” (Carvalho & Batista, 2004, p. 54). Por esta crescente complexidade dos fenómenos sociais tornou-se imperativo existirem no terreno profissionais da área social capazes de desenvolverem a sua ação com “os indivíduos e os grupos, nas vertentes socioprofissionais, psicossociais e culturais” (Miranda & Oliveira, 2012, p. 32), sendo expectável uma postura, por parte do profissional, de maior proximidade com os sujeitos.

Neste seguimento, a área da Educação Social assume-se como uma área privilegiada na compreensão dos fenómenos sociais, pontuando-se pelo seu carácter de “educação emancipatória, transformadora e transformativa” (Timóteo, 2010, p. 18). Esta conceção rompe, desta forma, com a visão

tradicionalista, assente numa visão assistencialista (Baptista, 2011; Timóteo, 2010), que impossibilita o sujeito de melhorar e agir sobre a sua realidade, evidenciando intervenções pouco ajustadas e redundantes (Petrus, 1997) face à complexidade da realidade social emergente. Assente num posicionamento que “deseja ser mais igualitário, solidário e democrático, firmado no paradigma sociocrítico” (Timóteo, 2010, p. 18), advoga ao indivíduo o poder de este ser capaz de tomar decisões, de questionar-se acerca do mundo que vê, “de forma crítica e informada” (Timóteo, 2010, p. 18), conferindo-lhe capacidade para olhar a realidade de forma crítica e relacional (Petrus, 1997), numa era de constante progressão e mudança social.

O campo da Educação Social ganha, neste sentido, relevo, pelos princípios que defende, assentes na “promoção cultural e social, entendida como abertura a novas possibilidades de aquisição de bens culturais que ampliem as perspetivas educativas, laborais, de ócio e participação social” (Sáez & Molina, 2006, p. 290). Caracterizando-se por ser uma disciplina transversal, a sua ação direciona-se no sentido de garantir aos sujeitos o direito à cidadania, sendo preponderante, para os profissionais da área social, incluir valores universais como a igualdade, justiça social e liberdade de expressão. Perante esta era moderna, o interventor social deverá procurar, através do seu agir profissional, permitir que todos os sujeitos acedam de forma plena a este conjunto de direitos. Vislumbra-se, por esta via, o acesso a uma participação ativa, enquanto sujeitos pertencentes a um estado social que se pretende que seja equitativo (Crispim, 2018).

Neste enquadramento, os projetos sociais, como o que apresentamos neste relatório, visam “a dinamização, a responsabilização individual e coletiva sobre questões que, a partir do indivíduo, se aproximem da noção de ser e sentir individual, como parte de um todo que é o grupo, coletividade, comunidade ou sociedade à qual pertence” (Azevedo, 2011, 34). Deste modo, os projetos sociais, como o que se encontra aqui espelhado, assentam numa procura incessante em ligar a prática à pesquisa (Guerra, 2007), numa ótica que almeja o melhoramento contínuo da realidade social. O investigador assume assim um elo fundamental neste processo, atribuindo-lhe desta forma um sentido de responsabilidade em procurar compreender a realidade do indivíduo, numa lógica holística e contextual (Coutinho, 2013).

Tratando-se de um processo consciente e devidamente delineado, este tipo de projetos prevê uma visão antecipadora do futuro (Mendonça, 2002), perspetivando-se uma mudança gradual inerente à melhoria de um conjunto de situações que são sentidas pelos sujeitos como prioritárias (Crispim, 2018; Serrano, 2008). Como referem Cembranos, Montesinos e Bustelo (1988), esta mudança, que se perspetiva ao longo do processo, deverá englobar um conhecimento aprofundado acerca da realidade na qual se encontram os sujeitos, privilegiando uma ação orientada para a descrição da realidade psicossocial; para a perceção que os sujeitos têm acerca da mesma e para a forma como estes a interpretam, numa lógica de questionamento crítico e reflexivo (Cembranos et al., 1988; Timóteo & Bertão, 2012).

O profissional de relação age numa base de descoberta dos significados e significações dos fenómenos subjacentes à realidade contextual (Molina, 2003), com o intuito de envolver o indivíduo na sociedade ao invés de o moldar à mesma (Molina, 2003). Deverá ter habilidades e competências relacionadas com a “capacidade crítica e reflexiva, a observação e escuta ativa, as competências organizativas e as capacidades de cooperação, diálogo, negociação e de iniciativa, assim como ter uma atitude de respeito para com o outro (Veiga & Correia, citados por Miranda & Oliveira, 2012, p. 33). Pelas particularidades inerentes às relações que se estabelecem com os sujeitos, Capul e Leway (2003, p. 106) referem que “é a partir de uma relação significativa, de uma escuta e de uma observação atenta do que é dito e do que é feito que podem apreciar as aptidões e limites de um sujeito” (p. 106). Almeja-se, assim, que o educador social possa “intervir e provocar mudanças a nível pessoal e interpessoal e nos diferentes sistemas onde o sujeito se move (...), procurando mudanças de atitude e gradualmente mudanças de culturas e subculturas” (Timóteo, 2010, p. 10).

Uma vez que o projeto que aqui apresentamos foi desenvolvido numa estrutura residencial para idosos, é fulcral situar estas reflexões acerca dos projetos sociais e do papel do educador social neste âmbito. Deste modo, salienta-se que o profissional que intervém diariamente com este grupo de sujeitos deverá ter habilidades e competências pessoais e sociais específicas, pois trabalhar com idosos requer o estabelecimento de relações positivas e significativas com os sujeitos que se encontram na última fase do seu ciclo vital (Relvas, 2000).

Envelhecer implica a adoção de novos papéis (Bee, 1997), mas também e numa perspetiva mais alargada, é vista como uma fase de “novas interrogações, novas expectativas, uma nova imagem de si, novas relações, novos conflitos, novas significações, novos compromissos e novas exigências” (Fragoso & Chaves, 2012, p. 116), na medida em que se tornou preponderante reconhecer esta fase da vida humana como um leque de novas possibilidades de desenvolvimento humano e grupal. Porventura, esta fase da vida humana também acarreta em si uma série de representações sociais negativas. Envelhecer consubstancialmente passou a ser sinónimo de ruturas que o indivíduo progressivamente ia tendo a nível societário (Jacob, 2007; Monteiro & Neto, 2008).

Visando responder às necessidades específicas deste grupo, torna-se imperativo que o educador social seja capaz de agir com base num compromisso colaborativo que procure “ajudar o idoso a adaptar-se à sua nova situação de velhice progressiva” (Oliveira, 2012, p. 50), adotando uma postura que se pretende que seja cooperativa, humanista, não diretiva, não crítica (Veiga, 2009), devendo o mesmo privilegiar a escuta ativa, o envolvimento cooperativo, a sua aceitação, funcionando como elo fundamental num processo de sistematização das suas ideias (Feltham, 1995).

Tratando-se esta fase do ciclo vital como uma das mais desafiantes em termos adaptativos (Carter & McGoldrick, 1995), dadas as mudanças sentidas a diferentes níveis (físico, psicológico, social ou até mesmo familiar), as quais exercem um impacto direto nos diferentes níveis contextuais do indivíduo, é fulcral que se privilegiem e adotem modelos de intervenção que incluam na sua ação todas as dimensões da vida dos sujeitos (Carvalho & Batista, 2004).

O educador social detém a árdua tarefa de ser capaz de desmistificar a imagem do adulto mais velho, elucidando para o facto de que as pessoas mais velhas possuem igualmente um grau de autonomia e potencial humano, caracterizando-as como seres detentores de traços peculiares, devendo, desta forma, ser compreendidas como seres singulares ao invés de “meras receptoras passivas” (Romans, Petrus, & Trilha, 2003, p. 88). Assim, torna-se expectável que o profissional de relação, pela sua proximidade ao sujeito e ao terreno, seja capaz de possibilitar e fomentar iniciativas de participação que privilegiem a valorização das capacidades múltiplas que o idoso possui.

1.2 A INVESTIGAÇÃO-AÇÃO PARTICIPATIVA

Afinal o que é investigar? Será todo o processo investigativo um elo potenciador para a transformação social e mudança a longo prazo?

Investigar é conhecer a realidade social que nos cerca, e aos poucos construir conhecimento que nos possibilite decifrar a mesma (Serrano, 2008). Investigar pressupõe, desta forma, que o investigador se coloque num determinado paradigma, que irá evidenciar todo o seu processo investigativo (Nunes, 2008). O seu posicionamento metodológico irá explanar a metodologia, os métodos e as técnicas utilizadas, pelo que a singularidade e a peculiaridade investigativa dever-se-á à forma como este vê o mundo, como o analisa, da forma como o representa e, por conseguinte, como o investiga (Santos, 2010).

Nas palavras de Freire (1979, p. 19), cada sujeito “está situado no espaço e no tempo, no sentido em que vive numa época precisa, num lugar precioso, num contexto social e cultural precioso”, pelo que a sua ação será orientada por um conjunto de atitudes, crenças e ideologias, evidenciadoras do contexto e da realidade social na qual o investigador se encontra, o que se repercutirá nos traços diferenciadores da sua ótica de agir.

Investigar implica, desta forma, que o interventor social se posicione, que se questione de forma reflexiva e que, assim, construa o seu caminho, assente nas suas ideologias. Santos (2010) refere a existência de dois paradigmas: o paradigma dominante e o paradigma emergente. O primeiro, o paradigma positivista, pauta-se pela existência de “só uma forma de conhecimento verdadeiro” (2010, p. 11), na medida em que lhe reconhecemos um carácter universal e objetivo, pontuando-se a relação entre objeto e investigador pela sua neutralidade (Santos, 2010). Neste paradigma, a sistematização do conhecimento é efetuada através da recolha de dados quantitativos, sendo os fenómenos sociais explicados com recurso à exatidão (Santos, 2010). Este método de recolha de dados pode apresentar fragilidades, pelo facto de a opinião dos sujeitos que compõem os diversos contextos não ser considerada ou ser vista como tendo pouca importância na construção do conhecimento real acerca dos fenómenos sociais.

O outro paradigma, designado paradigma emergente, construtivista, interpretativo, ou sociocrítico, rompe com o anterior, assumindo-se numa ótica revolucionária de “um conhecimento prudente para uma vida decente” (Santos, 2010, p. 37). Albergando em si as opiniões dos sujeitos, reconhecendo e valorizando as suas opiniões como elos potenciadores para a transformação e mudança social, na medida em que permite “em simultâneo, a produção de conhecimentos sobre a realidade, a inovação no sentido de singularidade de cada caso, a produção de mudanças sociais e, ainda a formação de competências dos intervenientes” (Coutinho, 2013, p. 52). A metodologia de investigação-ação participativa distancia-se da visão tradicionalista apresentada no paradigma dominante, aproximando-se de uma visão sociocrítica, que potencia o envolvimento e a participação ativa dos diferentes sujeitos, reconhecendo-lhes especificidades e valorizando a sua opinião como um elemento peculiar na construção do conhecimento (Coutinho, 2013).

Ao posicionar-se neste paradigma sociocrítico, o investigador estabelece uma ponte numa linha temporal entre o presente, passado e futuro, reportando-nos para o sentido da historicidade em que se processam as vivências dos sujeitos, as quais lhes conferem um significado peculiar e específico (Lopes, 2000). Lima (2003, p. 317) acrescenta que esta metodologia “reconhece que todos somos autores deste mundo, mas tenta ao mesmo tempo diminuir a distância entre as possibilidades de decisão de uns e de outros para que a responsabilidade seja assumida por todos”, prevalecendo a ideia de um processo que se visa de construção contínua, de envolvimento e de responsabilidade entre o investigador e os sujeitos na construção de um conhecimento que se pretende que seja partilhado e colaborativo. É nesta relação, este par relacional estabelecido entre os sujeitos e o interventor social, que este último vai perspetivando eixos potenciadores de mudança, complementando a sua ação com a melhoria da qualidade de vida dos atores sociais.

Ao adotar esta nova forma de agir, o profissional da área social possibilita aos sujeitos uma reflexão contínua acerca do mundo que o rodeia, numa ótica de construção contínua, de reconhecimento acerca de si enquanto sujeito, numa inversão de paradigma que coloca esta parte interveniente num estatuto de “participantes-atores” (Ander-Egg, 2009, p. 38), ao invés de meros “públicos-espectadores” (Ander-Egg, 2009, p. 38). Esta conceção rompe com a visão tradicionalista, devolvendo aos sujeitos o poder de retomarem as rédeas da sua

vida, num plano de reconhecimento do seu potencial individual para a mudança.

O reconhecimento da autonomia dos sujeitos parte desta forma, através da devolução do seu papel ativo enquanto participantes numa sociedade que se dita democrática (Crispim, 2018). O profissional deve pela via da sua ação “sensibilizar, organizar e mobilizar as pessoas para se tornarem agentes ativos da sua própria promoção (...)” (Ander-Egg, 2009, p.11).

A metodologia de investigação-ação participativa demarca-se de outras pelo facto de privilegiar uma ação que parte das necessidades individuais e grupais efetivas dos sujeitos (Ventosa, 2002), numa relação de proximidade, de recetividade, de reciprocidade e de efetiva adaptação aos atores sociais com os quais o interventor social se encontra em relação. Assim, torna-se preponderante que o investigador procure adaptar-se ao grupo, ao invés de ser o grupo a adaptar-se ao profissional, devendo este último ajustar a sua linguagem às especificidades e particularidades existentes, tendo como recurso uma base dialógica assente em princípios essenciais no domínio das relações interpessoais, como a cooperação, compreensão empática e, por conseguinte, um interesse genuíno, compartilhado pelo par relacional, espelhando e evidenciando, por esta via, a natureza intimista e recíproca da relação (Bourdieu, 2007).

Dada a metodologia adotada, que privilegia a participação ativa dos atores sociais, é preponderante que os mesmos sejam incentivados a participar em todas as fases avaliativas resultantes do desenvolvimento do projeto, pelo facto de o projeto ser feito com as pessoas e para as pessoas (Ander-Egg, 2009), com o objetivo de melhorarem alguma dimensão significativa da sua vida (Carvalho & Batista, 2004) e do seu contexto social (Serrano, 2008). Desta forma, é expectável que enquanto futuros profissionais da área social, possamos ter a capacidade de transformar a realidade social, através do incentivo à participação ativa dos sujeitos que a constituem (Timóteo, 2010).

1.3 O MODELO DE AVALIAÇÃO DO PROJETO: CONTEXTO, INPUT/ENTRADA, PROCESSO E PRODUTO (CIPP)

Qualquer projeto em educação e intervenção social pressupõe um modelo avaliativo, sendo que, nas palavras de Ventosa (2002, p. 82), avaliar é “atribuir um certo valor a uma coisa, (...) a valorização de algo”. Por se tratar de um processo, a sua avaliação não se depreende apenas pela força da vontade do investigador, em incessantemente dar sentido ao caráter do seu agir, mas sim pela necessidade de serem aprofundadas as medidas mais adequadas, no sentido de existir progressivamente uma melhoria (Serrano, 2008), considerando a perspectiva de que avaliar permite ao investigador reconhecer se os objetivos traçados se encontram a ser cumpridos e, por conseguinte, se eventualmente se perspectiva o êxito das ações, numa lógica de “otimizar tempos e recursos” (Serrano, 2008, p. 89).

Deste modo, este projeto, coconstruído com diferentes protagonistas, teve como modelo de avaliação o modelo CIPP (Contexto, Input/ Entrada, Processo e Produto; Stufflebeam e Shinkfield (1995). Este modelo sugere que a avaliação ocorra através de um processo rico em informações relevantes, para que sejam utilizadas aquando do momento da tomada de decisões. Sugere, assim, que a avaliação seja contínua, devendo “servir de guia para a tomada de decisões, proporcionar dados para a responsabilidade e promover a compreensão dos fenómenos implicados” (Stufflebeam & Shinkfield, 1995, p. 183).

Uma vez que se trata de um processo que é feito ao longo do desenvolvimento do projeto, pressupõe-se que a avaliação seja efetuada de forma permanente, sendo preponderante que ao longo do seu desenvolvimento existam eixos de análise, com vista a que o conhecimento que se encontra a ser construído seja sustentado e fundamentado pela realidade social (Boutinet, 1990).

Este modelo encontra-se estruturado em quatro momentos avaliativos: a avaliação do contexto, a avaliação de entrada, a avaliação de processo e, por fim, avaliação de produto (Stufflebeam & Shinkfield, 1995). O primeiro momento avaliativo pauta-se pela identificação das necessidades e potencialidades contextuais, pelo que se torna preponderante que sejam conferidos espaços e momentos de reflexão para que em conjunto se possam pensar alternativas para alcançar a mudança pretendida (Herrerias, 2003). Nesta fase, são identificadas

“as virtudes e defeitos de algum objeto, como uma instituição, um programa, uma população escolhida ou uma pessoa, e proporcionar uma guia para o seu aperfeiçoamento” (Stufflebeam & Shinkfield, 1995, p. 196).

Na avaliação de entrada, o investigador deverá olhar a realidade de forma crítica, questionando-se e refletindo acerca das potencialidades do contexto (Stufflebeam & Shinkfield, 1995). Nesta etapa são priorizados os problemas identificados no contexto, com recurso a uma intervenção ajustada e direcionada. Nesta fase são apreciados os objetivos de cada ação planeada (Serrano, 2008), tendo estas a função de “unidades de análise” (Ventosa, 2002, p. 119). A exequibilidade do projeto deverá ser verificada nesta fase, tendo sempre como referencial que a mesma irá depender da finalidade e dos objetivos que se propõem atingir com as ações dirigidas (Boutinet, 1990).

Com a avaliação do processo pretende-se obter informações detalhadas acerca do plano delineado na fase anterior (Stufflebeam & Shinkfield, 1995). Pelo facto de um projeto não ser estanque e a realidade social ser volátil, este momento de avaliação sugere que, sempre que necessário, o investigador deverá reajustar a sua ação (Stufflebeam & Shinkfield, 1995). Deverá procurar refletir acerca da forma como se encontra a utilizar os recursos disponíveis e se os imprevistos e obstáculos que possam surgir são possíveis de ser contornados (Boutinet, 1990).

Quanto à avaliação do produto, este é o momento em que o investigador deverá “averiguar até que ponto o programa satisfaz as necessidades do grupo que pretendia servir” (Stufflebeam & Shinkfield, 1995, p. 201). Este é um momento de reflexão, em que o investigador procura compreender de que forma a sua ação procurou colmatar/melhorar as necessidades e os problemas transmitidos pelos vários atores sociais (Stufflebeam & Shinkfield, 1995).

Este modelo avaliativo (Stufflebeam & Shinkfield, 1995) configura-se como uma mais-valia nos projetos que são elaborados no âmbito da área da educação e intervenção social. Aliando-se com a IAP, permite uma participação eletiva dos sujeitos (Timóteo, 2010), reconhece o seu poder participativo, constituindo-se em elementos importantes no seu próprio processo de mudança.

2. ANÁLISE DA REALIDADE

Ao longo do desenvolvimento de um projeto de intervenção social vai sendo efetuado um conhecimento aprofundado acerca da realidade. Ao longo deste processo de construção de conhecimento acerca da realidade social, foram sendo mobilizadas técnicas investigativas como: (a) a observação participante, por possibilitar ao investigador a imersão na realidade social ao mesmo tempo que a investiga (Quivy & Campenhoudt, 2003); (b) as conversas intencionais, elos fundamentais na perceção da realidade social; e (c) a recolha e análise de documentos, os quais se constituíram peças preponderantes na construção do conhecimento da realidade social desta estrutura residencial para idosos.

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO: ENQUADRAMENTO, OBJETIVOS E PROCESSO DE ADMISSÃO

O projeto “Uma missão chamada Cuidar” foi desenvolvido numa estrutura residencial para pessoas idosas. Esta ERPI presta o apoio diário a 56 pessoas.

A Pilar do Cuidado¹ encontra-se sediada numa das cidades da região Norte de Portugal e é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), que tem como propósito dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça social entre os indivíduos, encontrando-se desta forma regida pelos princípios orientadores das IPSS (Decreto Lei n.º 76/2015, de 28 julho).

De acordo com a legislação em vigor (Portaria n.º 67/2012, de 21 de março), este tipo de resposta destina-se ao alojamento coletivo, de utilização permanente, onde seja prestado o apoio a nível clínico e social.

Esta casa foi criada há cerca de 10 anos (ler o [Ap. A]). Presta apoio atualmente a 10 pessoas do sexo masculino e 46 do sexo feminino, sendo a sua

¹ Nome fictício utilizado para designar a instituição.

capacidade máxima em termos de alojamento de 56 pessoas (Regulamento Interno [RI], 2018).

No RI (2018), encontram-se alguns critérios considerados no processo de admissão. Os indivíduos deverão ter idade igual ou superior a 65 anos, ressalvando-se as situações em que um dos elementos do casal poderá ter idade inferior à referida anteriormente (RI, 2018). Inerentes aos motivos subjacentes ao processo de institucionalização, um dos elementos da equipa técnica refere a “necessidade de integração dos idosos, num local que promova a socialização e a autonomia” (ler o [Ap. B e C]).

Neste documento existem ainda alíneas referentes aos cuidados e serviços a prestar; direitos e deveres que os indivíduos deverão respeitar; ao seu horário de funcionamento, bem como ao valor que deverá existir em termos de participação familiar (Decreto-lei n.º 33/2014, de 4 de março).

Torna-se ainda preponderante refletirmos acerca de um dos fatores que se poderão constituir como impeditivos no seu processo de admissão, assentes no estado clínico do sujeito, como é o caso das doenças infectocontagiosas, mentais ou estados de neurose, sendo que a instituição em questão, só apenas em casos pontuais se prontifica a acolher estes sujeitos (RI, 2018). Acrescenta-se que numa tentativa de clarificar esta lacuna, na legislação em vigor não existe qualquer referência, contudo e pelo facto de se encontrar consignado no RI, constitui-se uma prática comum no domínio institucional.

A Pilar do Cuidado dispõe de uma equipa alargada e qualificada de profissionais e voluntários (ler o [Ap.D]), tal como será explorado adiante.

Este equipamento social disponibiliza um horário de visitas alargado, sendo permitido pela direção, a realização de visitas durante dois períodos distintos: manhã (10h30/11h45) ou tarde (14h00/16h00 e das 16h30/18h45). Acrescenta-se que mediante o estado de saúde dos indivíduos, o espaço físico nas quais as mesmas ocorrem poderá ser distinto (RI, 2018).

Apesar de o RI (2018) prever que o indivíduo seja incluído em todas as áreas da sua vida (e.g. escolha das atividades que pretende realizar; cuidados de higiene e conforto e saídas ao exterior), pelas observações da mestrandia ao longo do período de permanência na instituição, verificou-se que nem sempre são respeitadas estas decisões.

Por fim, salienta-se que A Pilar do Cuidado é uma instituição de grandes dimensões, o que acarreta avultados gastos mensais, colocando em evidência

algumas fragilidades no domínio económico, sendo recorrente a ativação de recursos endógenos.

2.2 ESPAÇOS FÍSICOS

A estrutura física era composta por cinco pisos, que vão desde o -1, rés-do-chão, piso um, piso dois, piso três e o terraço. O apêndice E inclui uma descrição detalhada dos espaços. No que concerne aos pisos um, dois e três, de acordo com um dos elementos da equipa técnica, “comportam cores distintas, com o objetivo de possibilitarem aos sujeitos que vivem nesta casa, um maior sentido de orientação num tempo e num espaço que é seu”. O mobiliário dos quartos e as portas que permitiam o acesso a este espaço são da mesma cor predominante do andar em que se encontram.

No rés-do-chão encontram-se: o hall de entrada; os gabinetes técnicos; uma sala de reuniões; sete casas de banho; um salão polivalente; uma cozinha e uma pequena área destinada às colaboradoras da instituição (ajudantes de acção direta e serviço gerais).

Ainda no rés-do-chão, uma das portas laterais oferecia acesso direto ao salão polivalente (sala de refeições e espaço de convívio), sendo este o espaço físico mais amplo da instituição, e no qual ocorrem algumas das rotinas institucionais. Este espaço configura ainda uma zona destinada ao lazer, com duas mesas, onde usualmente são consultados os jornais diários e os livros que se encontram dispostos numa pequena estante. Também é esta a área predileta para os jogos de mesa (e.g., dominó, bingo e cartas). É ainda neste espaço que os sujeitos recebem as suas visitas, não existindo um espaço próprio (Ap, 29-03-19).

O primeiro piso, área de maior vigilância, destinava-se para o efeito, aos sujeitos mais dependentes. Neste piso encontra-se uma pequena capela. Era constituído por 10 quartos, cinco dos quais individuais, quatro duplos e um triplo. Trata-se do piso destinado às pessoas que apresentavam um grau de dependência mais elevado, pelo que a concentração de recursos humanos e materiais nesta área era maior. Ainda neste piso podíamos encontrar uma sala que é utilizada em regime de convalescença. A sala tinha uma dupla função, pois

também era utilizada pelas ajudantes de acção direta que efetuam o turno noturno.

O segundo piso, o qual parte dos idosos apelidam de “natureza” (D. Albina) era constituído por cinco quartos individuais, cinco duplos e um triplo. De acordo com os residentes, podemos concluir que se destina às pessoas que se encontram numa situação clínica de semi-dependência. As pessoas que se encontravam neste piso, diariamente deslocavam-se até ao salão.

Comportava em si uma sala de banho assistido, uma sala de atividades no âmbito da animação sociocultural, as quais serão exploradas adiante. Pontualmente era na sala destinada às atividades que a psicóloga efetua o atendimento às famílias ficando por vezes delimitada em termos de horário por causa das atividades que se encontravam a ser realizadas.

O terceiro piso, acarinhado de “clube do coração”, por causa da cor, é o local com mais quartos (11 quartos, ocupados por 22 pessoas). Neste espaço, os residentes possuíam um maior grau de autonomia e usualmente deslocavam-se sozinhas, ainda que por vezes com alguma supervisão. É ainda aqui que se encontra a sala de reabilitação. Há também uma sala ampla, na qual são realizadas as atividades de música (sexta-feira) e ginástica de reabilitação (quinta-feira).

O terraço, situado no último piso, com grandes áreas e uma vista privilegiada sobre a cidade, trata-se de um recurso que em novembro de 2018 era mal aproveitado, tal como o jardim exterior. Apenas era utilizado pela equipa da lavandaria para proceder à secagem da roupa dos residentes, aquando a existência de bom tempo.

Por fim e não menos importante, a Pilar do Cuidado tinha um jardim amplo térreo, o qual era pouco aproveitado: “eles não querem ir lá fora (...) estão sempre a queixar-se que têm frio (...) e pela instituição se encontrar perto de uma zona de praias, torna-se ventoso” (elemento da equipa técnica).

2.3 UMA CASA FEITA DE PESSOAS

2.3.1 OS RESIDENTES

Todas as casas são constituídas por pessoas e esta casa não é exceção. Residem nesta ERPI 56 pessoas, 10 homens e 46 mulheres, todos eles com características peculiares, que de alguma forma as distinguem das demais. Com situações clínicas específicas, percursos de vida e académicos ímpares, em algumas situações, com necessidades individuais singulares. É assim que gostaria por começar a sua descrição. Ao longo do desenvolvimento deste projeto foram recolhidas outras informações relevantes acerca destas pessoas, contudo para salvaguardar o anonimato, só serão apresentados alguns dados.

No início deste trabalho (novembro de 2018), as idades variavam entre os 65 e os 98 anos, sendo que quatro pessoas tinham entre 65 e 74 anos, 15 entre os 75 e os 84, 24 tinham entre 85 e 94 anos e 12 tinham entre 94 e 98 anos. Destes últimos, destacam-se cinco pessoas com 98 anos, todas elas do sexo feminino. Salienta-se que uma pessoa tinha menos de 65 anos, sendo que o motivo que se encontra subjacente à sua entrada assenta na dificuldade evidenciada pela família em prestar apoio, dadas as suas necessidades específicas.

Das 56 pessoas, 46 são do sexo feminino. Uma das possíveis explicações para esta discrepância entre sexos está associada a um conjunto de fatores psicossociais (Ribeiro & Paúl, 2011). As mudanças ocorridas em termos de um maior acesso da figura feminina às unidades de saúde, o facto de ter uma atividade profissional que envolve menos riscos, bem como os consumos de álcool e tabaco mais moderados do que no sexo masculino poderão ser explicações plausíveis para o aumento desta longevidade (Fonseca, 2014).

Esta realidade institucional também nos permite verificar a existência de um grupo de idosos, muito idosos (pessoas com mais de 85 anos) (Paúl, 1997), rompendo desta forma com a visão tradicionalista de que um ser humano idoso se refere a um indivíduo com idade cronológica de 65 anos. Os resultados dos Censos 2011 também demonstram o índice de envelhecimento da população, e que reflete essa tendência, predominando a população idosa em relação à população jovem (Instituto Nacional de Estatística, 2011).

No que diz respeito ao estado civil dos residentes, das 56 pessoas: 47 são viúvos, sendo a viuvez um dos principais motivos do ingresso em lar; quatro são

casados; três são solteiros; e dois divorciados. A viuvez, em particular, pode implicar alterações ao nível do estatuto social “quando o meu marido era vivo, eu fartei-me de passear. Conheci meio mundo, agora não tenho nada” (D. Inês), e de atividades e papéis sociais, outrora reconhecidos, “desde que perdi o meu marido, nunca mais fui a mesma” (D. Margarida).

No que concerne aos níveis de instrução dos 56 residentes, apenas foi possível recolher informações acerca de 41 pessoas. Dos 41 sujeitos, quatro são analfabetos, não sabendo ler nem escrever (“antigamente não tínhamos como ir para escola (...) tínhamos de ir trabalhar para ter sustento para comer” – D. Isadora); 29 completaram o 1.º ciclo; um elemento do sexo feminino completou o 3.º ciclo; duas mulheres o ensino secundário; e cinco o ensino superior. A propósito da frequência da escola as pessoas foram referindo algumas dificuldades: “era difícil (...) trabalhava numa empresa e estudava ao mesmo tempo” (Sr. João); “antigamente o lugar da mulher era em casa (...) a cuidar dos filhos (...) para ir estudar tive de ter autorização do meu pai” (D. Iza). Uma das pessoas, com o 3.º ciclo, referiu que só foi possível o acesso, pelo facto de os seus pais terem posses económicas. Verificavam-se assimetrias entre homens e mulheres. No caso de uma senhora que completou o ensino secundário, ela referiu “só consegui ir estudar porque fiquei órfã e quem cuidou de mim depois foi uma tia”, explanando o papel conferido à mulher em termos societários. Podemos retirar uma pequena reflexão de que com a emancipação da mulher no século que corre, dificilmente assistimos a estes relatos, existindo mais oportunidades em termos de acesso ao ensino. Curiosamente as cinco pessoas com ensino superior eram do sexo feminino, todas provenientes de famílias de estatuto socioeconómico elevado.

No campo das profissões que tiveram, as predominantes eram as empregadas em fábrica de linhas ou tecelagem, por se tratar de um território e uma zona geográfica com bastante propensão na área, mas também havia enfermeiras, ferroviários, empregada de escritório, empregada de limpeza, professora, algumas senhoras domésticas, abastecedor de combustíveis, soldado, técnica de radiologia, afinador de teares, empresário, costureira, indústria de conservas e motorista têxtil. Das profissões apresentadas, são os elementos do sexo feminino, o número representativo das profissões no âmbito do ensino, indústria têxtil e saúde. Os sujeitos do sexo masculino, tiveram percursos profissões que envolviam a saída das suas casas, como é o caso dos

ferroviários “não trabalhava cá no Porto. Eu tive de ir para Lisboa fazer a formação. Na altura a minha mulher, que ainda era minha namorada ficou sozinha no Porto. Foram tempos difíceis” (Sr. António).

Do ponto de vista da sua situação clínica, apenas 12 dos 56 residentes, se encontra num estado de independência, que se traduz na capacidade que o sujeito possuiu, quer do ponto de vista físico quer do ponto de vista psicológico, para realizar de forma autónoma, as suas atividades de vida diária (Fontaine, 1999). Estas atividades depreendem-se que sejam as atividades relativas ao seu autocuidado, i.e., capacidade para tomar banho autonomamente, vestir-se, utilizar a casa de banho sem necessitar de acompanhamento, mobilizar-se e efetuar a sua alimentação (Fernández-Ballesteros, 2002). Os outros 44 residentes encontram-se numa situação de semi-dependência ou dependência. Este estado de dependência encontra-se relacionado com as dificuldades sentidas pela pessoa, para realizar por si própria, uma das atividades de vida diária referidas anteriormente. A par do nível físico, também teremos de enquadrar neste campo de análise, as situações relacionadas com a diminuição das reservas fisiológicas e sensório-motoras, pelo fato destas perdas terem repercussões diretas no domínio sensorial, neuro-locomotor, metabolismo e morbilidades (Fontaine, 1999). Apesar de existirem algumas pessoas que são apelidadas de “dependentes”, é importante refletirmos acerca do grau de autonomia que têm. Ao longo destes nove meses, foram várias as situações com que a mestranda se deparou nas quais, por um sujeito se encontrar numa cadeira de rodas, mas ainda com autonomia e poder para decidir, lhe era vedado esse acesso “não vai nada a pé. Vai na cadeira de rodas. Eu é que sei o tempo que tenho para a levar à casa de banho” (ajudante de ação direta). Torna-se, assim, preponderante clarificar o conceito de autonomia, assente na capacidade que os sujeitos têm para decidir sobre a sua própria vida, assumindo as rédeas do seu trilha, que são frequentemente negadas (Silva, 2014).

Em termos clínicos, eram várias as situações identificadas, pela equipa médica e de enfermagem, de depressão: “neste momento temos cerca de seis pessoas que consideramos estar neste estado. O facto de terem vindo para o lar por vontade dos familiares não auxilia neste processo” (elemento da equipa de enfermagem), sendo bastante visível as situações de isolamento social e dificuldade em interagir com os restantes sujeitos. Também poderemos acrescentar neste patamar, que a viuvez acarreta nestes sujeitos estados de

maior tristeza. A perda do seu estatuto social também poderá traduzir este estado de maior tristeza, na medida em que parte do papel social estabelecido anteriormente é perdido: “já fiz tanta coisa e agora não faço nada. Sinto-me uma inútil” (D. Ana).

Importa também referir que nesta instituição existia um grande número de sujeitos com demência. Dentro deste campo, encontramos indivíduos com Alzheimer, Parkinson e mais recentemente algumas situações de demências consequentes de acidentes vasculares cerebrais. Existe uma grande panóplia de sujeitos que se encontram desorientados, no tempo e no espaço (“diz-me onde é o meu quarto?” – D. Ana), com esquecimentos muito frequentes, com um discurso desorganizado, com quadros clínicos de depressão e, por vezes, com dificuldades em controlar a sua agressividade, sendo estas, tal como referem (Albuquerque, Esteves & Cerejeira, 2016), as características comuns da doença de alzheimer, a qual afeta um grande número de sujeitos, na Pilar do Cuidado.

A doença de Parkinson afeta essencialmente o sistema nervoso central dos sujeitos, sendo progressiva e idiopática. Segundo a equipa de enfermagem, afeta neste momento 10 dos residentes da Pilar do Cuidado.

Um dos pontos positivos que permitiu o estabelecimento de uma relação de proximidade que se foi estabelecendo entre a mestrandia e estas pessoas, foi o interesse genuíno em escutá-las, permitir que falassem acerca dos seus gostos e interesses pessoais, sonhos antigos, bem como qual seria o seu almejo relativamente ao que pretendiam melhorar na sua nova casa. O facto de se iniciar o dia-a-dia no lar com um cumprimento e por zelar em saber como haviam passado nos dias anteriores, também foram fatores preponderantes para o estabelecimento das relações de confiança.

A mestrandia poderia caracterizar o grupo como inovador, diversificado, com gostos muito peculiares, mas com uma certa dificuldade em expressar-se, com medo de retaliações. Depreendia-se que estas limitações se deviam essencialmente a um condicionamento institucional e aos modelos de intervenção: “tratam-nos como se fôssemos crianças” (Sr. Aldo), “estou farta de dizer que não gosto desta atividade e mesmo assim continuam a fazê-la” (D. Cremilde).

No apêndice F, é apresentada uma breve caracterização individual de 11 dos residentes (quatro homens e seis mulheres), com quem se foi estabelecendo uma relação de maior proximidade, constituindo-se como pessoas mais ativas

no desenvolvimento deste projeto. Contudo, a intervenção também se estendeu a outros sujeitos, tendo sido possível a criação de laços positivos entre todos. Dado que a participação foi voluntária, foram recolhidos os consentimentos informados (ler o [Ap.G]) de todos os participantes, tendo-lhes sido dada a possibilidade de esclarecerem qualquer tipo de dúvida com a mestrandia

2.3.2 A equipa de profissionais

Ao longo deste ponto, será efetuada uma breve caracterização ao organograma deste equipamento social (ler o Anexo A), bem como à sua equipa de profissionais (equipa técnica e não técnica).

O presidente da direção exerce o cargo voluntariamente, não auferindo salário, constituindo-se como uma figura presente na tomada de decisões, entre as quais os ingressos na instituição, bem como a componente dos recursos humanos. A sua presença é esporádica (i.e., normalmente desloca-se à instituição para reunir com a psicóloga quando surge uma vaga para admissão ou então em situações de contratações). É uma pessoa que se foi revelando disponível e com abertura à sua equipa técnica e não técnica.

Relativamente à direção técnica (desde outubro de 2018) da ERPI, é assumida por uma educadora social. Sendo que, de acordo com a Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, no seu artigo 11.º, ponto 1, este cargo deverá ser assumido por uma pessoa com “formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções”. Atualmente as suas funções prendem-se com a elaboração dos processos sociais; acompanhamento psicossocial ao idoso; plano de cuidados individuais; supervisão da equipa de ajudantes de ação direta e serviços gerais; apoio na tomada de decisões aquando a contratualização de um novo membro; gestão de encomendas; elaboração da ementa mensal bem como o estreitamento de ligações com entidades da comunidade, no sentido de enriquecer as atividades, sendo recorrente a agilização e apoio de outros membros, como é o caso da assessora de direção e encarregada de serviços gerais. A Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, ponto

2, faz ainda referência a funções assentes na “promoção de reuniões técnicas com o pessoal”; “promoção de reuniões com os residentes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver” ou ainda a de “sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa”. Apesar de a legislação em vigor prever que este elemento promova reuniões com os seus residentes e com a equipa profissional, a mestranda verificou que isto não acontecia, pelo que o grupo de idosos não era envolvido na escolha das atividades a realizar e no caso das ajudantes de ação direta (e.g.), não existia acompanhamento e supervisão do domínio da prestação de cuidados.

A Diretora Técnica partilhava funções com uma Assessora de Direção, a qual trabalhava há mais de uma década na instituição, com o Curso de Técnico de Geriatria. As suas principais funções centram-se na elaboração e entrega dos horários mensais ao grupo de ajudantes de ação direta e serviços gerais, e na mediação de conflitos da equipa. Verificou-se que esta mediação era baseada em críticas muito negativas, que não eram sentidas como construtivas. Por existirem vínculos familiares com o Presidente da instituição, esta figura provocava alguma resistência aos grupos de trabalho (uso do seu poder hierárquico).

A Psicóloga apoiava há cerca de 13 anos a instituição. Possuía formação superior na área da Psicologia e especialização em Psicologia do Adulto e do Idoso. Trata-se do membro responsável pelo processo de admissão do idoso no lar, pelo acompanhamento às famílias; pela gestão das vagas referentes às quotas sociais, pela atualização da lista de espera; pela realização de algumas atividades de estimulação cognitiva a nível individual e de grupo (e.g. “Ginásio da Memória”).

A encarregada dos serviços gerais colaborava com a instituição desde o início de abertura da mesma. As suas tarefas eram: a elaboração da escala de serviço mensal do grupo de ajudantes de ação direta e serviços gerais; a gestão das férias; pedidos de troca; distribuição dos produtos de higiene pelos residentes; reposição de produtos; notas de encomenda; é responsável pela passagem de turno (ler o [Ap. H]), e verificava os consumos mensais dos produtos de higiene, a qual posteriormente comunica aos serviços administrativos. Pela sua relação de grande proximidade com a assessora de direção, a mestranda, através de algumas observações, verificou que este elemento acabava também por fazer um uso excessivo do seu poder no domínio institucional.

A equipa de enfermagem (ler o [Ap. I]), de acordo com a legislação (Despacho Normativo n.º 12/98), deverá ser de um enfermeiro para cada 20 residentes, pelo que a Pilar do Cuidado tinha três enfermeiros para 56 idosos. A sua ação direcionava-se na ótica da prestação de cuidados de saúde. Esta equipa de acordo com a perceção da mestrandia, acabava por funcionar como uma unidade integrada, onde era de realçar o apoio entre colegas, no sentido de realizarem uma intervenção humanista, realista e que ia ao encontro das necessidades dos sujeitos.

A animadora sociocultural era o membro mais recente da equipa técnica (foi contratada apenas em fevereiro 2019) e assumia como principais tarefas a elaboração dos planos de atividades semanais, que apresenta à direção técnica, bem como a coordenação e acompanhamento das atividades institucionais. Todas as atividades de animação da sua iniciativa são pensadas e organizadas atempadamente, sendo que, sempre que possível, a Diretora Técnica presta apoio. De acordo com a legislação em vigor, prevê-se que uma ERPI tenha pelo menos um(a) “animador(a) sociocultural ou educador(a) social ou técnico de geriatria, a tempo parcial por cada 40 residentes” (Ponto 2 a) do artigo 2.º da Portaria 67/2012 de 21 de março).

No que concerne à equipa dos serviços administrativos e de receção, a mesma era composta por três colaboradoras, distribuídas por dois horários distintos (9h00/13h00 – 14h00/17h30; 10h45/13h00 – 14h00/19h00). Encontrava-se expresso que este grupo seria responsável pelo serviço de tesouraria; arquivo; análise do correio; tratamento de todo o confidante de escritório; preenchimento dos formulários relativos ao pessoal ou à instituição, bem como receção dos recibos de numeração do pessoal disponibilizado pelo serviço de contabilidade.

A equipa afeta à área da lavandaria, era composta por três colaboradoras, tinha as funções de tratamento de roupa e pequenos arranjos de costura. Quando falecia alguém, era esta equipa que recolhia os pertences do sujeito e os colocava numa caixa para serem entregues posteriormente aos seus familiares.

No que concerne à equipa afeta à área da cozinha, a mesma era constituída por quatro elementos (duas cozinheiras e duas ajudantes de cozinha), sendo este serviço laborado por uma empresa contratualizada pela instituição.

A equipa do serviço de limpeza era constituída por três colaboradoras, sendo que, ao fim de semana, a funcionária que se encontrasse mapeada na escala

auxiliava no pequeno-almoço. Acresciam-lhe as funções de zelar pela limpeza e manutenção do lar.

As ajudantes de ação direta eram o grupo com maior dimensão em termos de colaboradoras. Estão distribuídas por quatro turnos, um de manhã (07h15/14h35), dois da tarde (14h30/21h50) e (15h40/23h00) e um turno da noite (23h00/01h00 e das 02h00/07h20). As suas funções eram bastante amplas, sendo as responsáveis pelos cuidados de higiene e posicionamento dos idosos; pela leitura e registo do livro de ocorrências bem como pela comunicação oral à Diretora Técnica, Equipa de Enfermagem e Encarregada de Serviços Gerais das situações urgentes. Cabia-lhes ainda a tarefa de enviar a roupa suja para a lavandaria; ver o mapa de saídas dos sujeitos; no acompanhamento destes até ao salão de refeições; no tratamento dos pequenos-almoços que vão para os pisos e ainda na desinfeção das camas, às terças, quartas e quintas-feiras.

Apesar de a Diretora Técnica referir ao longo deste período de observação ter grande disponibilidade para reunir sempre que necessário, evidenciando que “a porta do meu gabinete está sempre aberta” (Diretora Técnica), a mestranda assistiu a várias tentativas por parte de algumas ajudantes de ação direta para reunir com este membro existindo frequentemente interferências que impossibilitavam este contacto.

No que concerne às reuniões entre encarregada de serviços gerais e ajudantes de ação direta, podemos considerar os momentos diários, após a hora de almoço, comumente designada de passagem de turno e que tem como intuito auxiliar este grupo de colaboradoras no seu trabalho diário. Pelo que foi observado, este momento, apesar de bastante oportuno, deveria ser realizado num espaço próprio, ao invés de ser no salão de refeições, acabando por interferir com o bem-estar pessoal de alguns dos sujeitos. Salienta-se que apesar de ser a encarregada de serviços gerais a figura que se encontra mais próxima das profissionais de ação direta, verificou-se que existiam lacunas na relação ao nível da gestão de conflitos, da fomentação da autonomia deste grupo e do seu poder de decisão face a alguns acontecimentos que ocorrem no seu quotidiano diário.

Em novembro de 2018 não existia nenhum momento em que as várias equipas (equipa técnica, ajudantes de ação direta e serviços gerais) reunissem. As únicas reuniões existentes neste domínio ocorreram há cerca de 10 anos, aquando da abertura da Pilar do Cuidado. Foi possível compreender que as

mesmas pareciam servir para criticar comportamentos e atitudes das colaboradoras.

2.4 ATIVIDADES E ROTINAS

À data da entrada (novembro de 2018) da mestranda no contexto apresentado, verificou-se que as rotinas de alguns idosos acabavam por ser bastante monótonas. As atividades existentes na Pilar do Cuidado eram: ginásio da memória; ginástica; terço; fisioterapia e música. Estas atividades iam quebrando a monotonia em que se encontravam os idosos da instituição. Porém, apesar destas atividades incentivarem a participação destes idosos, as mesmas (tal como os próprios iam mencionando nas conversas intencionais), não iam ao encontro dos seus gostos e interesses. O ginásio da memória (decorria às segundas e sextas feiras). Verificou-se que os idosos apenas jogavam ao bingo. Esta era uma atividade que no geral, os idosos gostavam de realizar. Todavia a repetição desta atividade levava-os a sentirem-se desmotivados quanto a participarem. Mencionavam que o ginásio da memória “é sempre a mesma coisa” (Sr. Manuel); “gostava que tivesse outras atividades” (Sr. Paulo). Em algumas conversas intencionais estabelecidas, foram-se identificando outros gostos (e.g. pintura; cinema; conhecimento da cultura local; debates; jogos de mesa, ...). Os idosos iam referindo que gostariam que estes seus gostos fossem incluídos nesta atividade. A atividade de ginástica (realizada às terças e quartas-feiras- 10:30h). Era uma atividade que despertava o interesse dos idosos pois consideravam que a mesma contribuía para os manter ativos fisicamente. No entanto, os idosos que possuíam limitações físicas iam mencionando a dificuldade que sentiam em realizar alguns dos exercícios. Observou-se uma desadequação dos exercícios que eram pedidos ao grupo, ouvindo-se, por vezes, discursos assentes no “não sou capaz” (Sr. Manuel). A atividade do terço (realizada às segundas feiras) era do interesse geral da grande maioria dos idosos. A mesma era realizada no piso um da instituição, sendo que alguns dos profissionais auxiliavam os idosos mais dependentes a deslocarem-se até este piso. Verificou-se que a maioria dos

idosos gostavam de participar nesta atividade. No entanto, observávamos que as pessoas com algum tipo de demência, muitas das vezes eram impossibilitadas de participar nesta atividade.

Quanto à fisioterapia (realizada às terças e quintas feiras), era uma atividade que despertava o interesse por parte de alguns dos idosos. Contudo, dadas as necessidades específicas de cada idoso, por vezes a fisioterapeuta não tinha a possibilidade de trabalhar com um número elevado de sujeitos.

Por fim, relativamente à atividade de música (realizada às quartas e sextas-feiras), esta tinha grande adesão por parte do grupo de idosos. Era uma atividade na qual gostavam de participar dada a forma de como a mesma era desenvolvida. O facto de poderem cantar e ouvir música trazia satisfação para os idosos da ERPI. Contudo, por vezes, alguns dos presentes referiam algum descontentamento por apenas cantarem músicas, sem que tivessem qualquer tipo de escolha na música que iria ser tocada. Apesar de gostarem das músicas que o professor de música trazia para esta atividade, os idosos foram evidenciando o interesse em poderem ouvir algumas das músicas da sua vida.

No geral, da observação destas atividades a mestranda pode concluir que era necessário que as pessoas responsáveis pelas atividades alargassem o acesso e participação a mais pessoas, que acabavam por não participar em nada, ou por falta de conhecimento, ou porque não eram incentivados.

2.5 DINÂMICAS RELACIONAIS

Começa-se esta análise pelas interações entre ajudantes de ação direta, as quais eram frequentemente caracterizadas pela existência de conflitos. Como se foi referindo, o clima relacional neste grupo de profissionais era pautado pelos conflitos no domínio interpessoal, afetando este facto, negativamente, a motivação que sentiam no trabalho que realizavam. A desvalorização evidente do grupo de trabalho por parte das pessoas com cargos de gestão configurava-se igualmente como um marco que acaba por condicionar a relação estabelecida com os idosos. Pelo facto de não se sentirem apoiadas por todos os elementos da equipa técnica e por existirem colaboradores que acabam por ser

beneficiados, não pela ação desempenhada, mas pela proximidade afetiva existente, acabava por ser um complemento circunstancial que agravava a situação sentida em termos motivacionais.

A relação desta equipa de profissionais de ação direta com o grupo de idosos era padronizada, assente meramente no cumprimento do que se encontrava regulamentado, sendo por vezes visíveis as situações de falta de sensibilidade, de empatia e carinho para com estes sujeitos. Reconheciam-se ainda dificuldades ao nível da privacidade, tendo por várias vezes, sido presenciadas situações em que as ajudantes de ação direta efetuavam a higiene dos idosos, um momento que se prevê que seja de privacidade, com a porta aberta.

O grupo de idosos acabava por referir algumas situações de cuidados apressados e desajustados, sendo importante refletirmos acerca destas questões, na medida em que, os cuidados são direcionados para seres humanos, pelo que se pretende que sejam humanizados, com um tempo para cada um e de acordo com as suas necessidades.

A relação entre alguns dos elementos da equipa técnica em geral era positiva (animadora sociocultural, diretora técnica e psicóloga), sendo que se assistia a um uso abusivo em termos de poder, por parte de um dos elementos. A relação que esta equipa estabelecia com os residentes, apesar de se caracterizar pela existência de períodos de afastamento, podemos considerar que as figuras da Diretora Técnica, Psicóloga e recentemente (março de 2019) da Animadora Sociocultural, eram consideradas importantes para este núcleo de idosos.

No que concerne às relações estabelecidas entre idosos, podíamos assistir a alguns descatos, sendo vigentes conflitos no domínio das relações interpessoais. O desconhecimento por parte de alguns dos residentes acerca de algumas das patologias neurológicas dos sujeitos potenciava o agravamento dos conflitos, sendo que por vezes não compreendiam algumas das suas atitudes (e.g., “olhe aquele anda para ali a gritar parece meio maluquinho” – Sr. Abílio). No entanto, também existiam residentes que, pelo facto de já se conhecerem desde a abertura da instituição (“eu conheço-o. Ele era XX²” - Sr. Alfredo; “vimos todos parar ao mesmo sítio” – D. Inês), acabam por assumir um importante fator de proteção. Possibilitando a manutenção da parte da sua rede de apoio informal e a reativação de memórias antigas. Dentro do grupo de idosos, a

² Cargo omitido por razões de confidencialidade.

mestranda pôde verificar que seis das residentes, acabavam por assumir funções de liderança.

A relação entre as ajudantes de ação direta e os idosos, de acordo com a percepção e interpretação da mestranda, era a que se encontrava mais agravada. Muitos dos idosos referiam que os cuidados eram efetuados de forma muito rápida, sem terem em consideração o seu tempo de espera. Referiam ainda que, por vezes, as ajudantes mexiam nos seus pertences pessoais, pelo que quando se procurou perceber junto dessas profissionais as razões, as mesmas acabavam por contradizer estas informações transmitidas pelos idosos explicando que alguns desses comentários se deviam ao agravamento do seu estado cognitivo (e.g; demência). Na interação entre estas profissionais e as pessoas idosas, por vezes, eram demonstradas representações sociais negativas que estas colaboradoras tinham (e.g. infantilizando estes adultos e parecendo colocá-los num patamar de inferioridade perante elas). Como exemplos ilustrativos, observaram-se alguns momentos em que as pessoas idosas eram chamadas por um diminutivo do seu nome “Miquinhas (...) Beatrizinha” (elemento da equipa de ação direta); quando algum dos idosos manifestava que não queria comer mais, podiam ouvir-se discursos como “se não comer mais é feia (...) olhe que quando a sua filha vier cá vou dizer-lhe que não comeu tudo” (elemento da equipa de ação direta). Estas práticas infantilizadoras também se verificavam ao ser colocado um babete aos idosos e no final da refeição, ser-lhe pedido que limpem a sua boca a uma toalhita de bebé.

2.6 AVALIAÇÃO DO CONTEXTO

A avaliação do contexto deverá ser considerada uma “parte integrante da investigação” (Lima, 2003, p. 358), possibilitando a preparação de processos de transformação social, devendo, desta forma, a avaliação acompanhar todo o processo investigativo, de construção de conhecimento, realista, cooperativo e coconstruído. Esta irá permitir ao investigador obter um conhecimento mais aprofundado acerca da realidade social na qual se encontra. Desta forma, é

possível ir identificando as potencialidades, as necessidades e oportunidades relativas à realidade social analisada (Stufflebeam & Shinkfield, 1995).

Acrescento que só foi possível a identificação dos problemas e necessidades que aqui são apresentados, dado o envolvimento constante dos vários atores sociais: profissionais da equipa técnica, da equipa de ajudantes de ação direta e pessoas idosas. Centrando-nos nesta resposta social, e através das várias conversas intencionais estabelecidas, da observação participante e seis reuniões com a equipa técnica e equipa de ajudantes de ação direta, foram identificados cinco problemas: (P1) Isolamento relacional das pessoas idosas, (P2) Pouca diversidade de atividades e falta de adequação aos interesses dos idosos, (P3) Reduzida coesão grupal e existência de relações conflituosas entre ajudantes de ação direta, (P4) Desmotivação por parte da equipa de ajudantes de ação direta e falta de supervisão e, por fim, (P5) Prestação de cuidados desajustada às necessidades de cada idoso (ler o [Ap. J.]).

O isolamento relacional dos idosos (P1) foi sendo perceptível ao longo das várias conversas intencionais estabelecidas com os diferentes profissionais, bem como através da observação participante. Em algumas das situações verificou-se que eram as próprias características pessoais dos sujeitos que contribuíam para este isolamento relacional (e.g., timidez, baixa autoestima ou dificuldades em iniciar uma conversa). Por sua vez, também foi sendo perceptível que o próprio dia-a-dia da instituição, por vezes monótono e rotineiro, acabava por não permitir que existissem momentos em que se potenciasse a interação entre sujeitos. A mestrandia foi observando dificuldades ao nível do estabelecimento de diálogos positivos entre idosos. As interações que eram estabelecidas restringiam-se, na maior parte das vezes, apenas aos momentos em que eram realizadas as atividades. Contudo, os idosos manifestavam sentir falta de apoio de alguém com quem pudessem conversar, acerca das dificuldades que se encontravam a sentir no seu processo de institucionalização. Em algumas situações referiram que não se identificavam com alguns dos residentes e que sentiam receio em estabelecer diálogos, pois na maior parte das vezes não sabiam o que dizer.

Assim, este problema advém de vários fatores, entre os quais a escassez de momentos de convívio proporcionados aos idosos pela equipa de profissionais, acentuando as dificuldades sentidas pelos idosos no plano relacional. Sucessivamente, assistiu-se à desvalorização de iniciativas da parte dos idosos.

Inclusivamente foram presenciados discursos como: “não interagem (...) não conversam (...) pensam que é um hotel” (ajudante de ação direta), colocando em evidência a preocupação por parte do grupo de colaboradores em atender às necessidades básicas dos idosos, mas não às emocionais e cognitivas. De acordo com o que iam mencionado nas conversas intencionais, na sua ótica consideravam que não era a sua função apoiar o estabelecimento de interações entre as pessoas idosas.

Ao analisar-se este problema verificou-se que existe a necessidade da equipa técnica e ajudantes de ação direta criarem momentos de interação positivos entre idosos. Acrescenta-se que existe também a necessidade desta resposta social preparar o espaço para a entrada de novos residentes e das pessoas que já lá vivem, no sentido de serem facilitados os processos de institucionalização e a construção e relações positivas e apoiantes.

Neste caso concreto, a mestranda pôde observar que no mesmo espaço físico estavam presentes demasiadas pessoas e com diferentes necessidades específicas individuais. Por vezes, tornava-se difícil a partilha do espaço comum entre residentes. Pelo desconhecimento de algumas das patologias dos residentes e agitação da instituição, a mestranda verificou que existe pouca tolerância por parte de alguns dos residentes em partilhar o mesmo espaço físico, acabando este problema por se repercutir no domínio da aceitação da opinião de cada um, bem como no plano do espírito de interajuda.

Verificou-se que quando o ingresso em ERPI era efetuado de forma voluntária, por vontade do próprio, estes dois fatores acabavam por facilitar o processo de adaptação à sua nova casa. Neste sentido, Faria e Carmo (2015) transmitem que quando o processo de institucionalização é efetuado de forma preferencial e “o próprio exerce o direito de decisão” (p. 437), a adaptação do idoso à sua nova casa tenderá a ser mais positiva.

O P2 – Pouca diversidade de atividades e falta de adequação aos interesses dos idosos configurava-se como um dos fatores que despoletava nos idosos um certo sentimento de tristeza e que poderia ser sentido como desconsideração por parte da equipa de profissionais. Aquando a entrada da mestranda na instituição, este foi um dos problemas referidos de imediato pela equipa técnica e pelos ajudantes de ação direta. Através do estabelecimento de algumas conversas intencionais com alguns dos idosos, fomos verificando que algumas das atividades que se encontravam a ser realizadas não tinham em consideração

os gostos, interesses e aptidões destas pessoas. Tal como referido na secção 2.4., verificamos que as atividades existentes eram as mesmas desde a abertura do lar (há cerca de 10 anos), não tendo em consideração o próprio processo de envelhecimento do idoso, “passa o dia a pintar (...) deveriam existir atividades direcionadas para este senhor” (Fisioterapeuta). Verificou-se igualmente que muitos dos idosos apenas frequentavam as atividades existentes ou pelo facto de não existirem outras alternativas ou pela simples razão de terem de ocupar o seu tempo livre de alguma forma.

A equipa técnica evidenciou que o problema existia pela “falta de recursos (...) algumas atividades funcionam, com voluntários” (Diretora Técnica). Apesar de esta instituição ter o apoio de seis voluntários, é de referir que o seu apoio é apenas pontual, sendo que apenas três dos seus membros prestavam auxílio nas atividades. O facto desta resposta social se ter encontrado sem animadora sociocultural, durante o período de outubro a fevereiro, também evidenciou algumas fragilidades no que concerne ao desenvolvimento de novas atividades.

Apesar das atividades de música e ginástica envolverem muitas pessoas, muitos dos residentes não tinham atividades ajustadas às suas necessidades e capacidades, provocando um certo descontentamento para os familiares, que referiam este dado no inquérito de avaliação realizado no decorrer do ano de 2019. Acrescia que parte dos idosos acabava por participar nas atividades, após um longo período de insistência por parte dos profissionais, tendo sido possível observar ao longo de vários momentos o seu descontentamento, desatenção e desinteresse na participação nas atividades. Efetivamente, por vezes, na realização das atividades não era tido em consideração o estado cognitivo dos sujeitos, sendo que quando lhes era pedido o desenvolvimento de alguma atividade, o grau de dificuldade era bastante elevado e a atividade não era adaptada.

Nos vários momentos de encontro com a equipa de profissionais, concluiu-se que era extremamente importante serem recolhidos dados mais aprofundados acerca dos gostos e interesses dos idosos e desta forma, serem pensadas novas atividades, ajustadas às necessidades de cada sujeito. Pelo interesse manifestado pelo grupo de idosos em realizar atividades que envolvessem a comunidade local, existiu a necessidade de um maior aprofundamento acerca dos recursos do meio envolvente (no apêndice P, dia 18-03-19 encontra-se informação mais detalhada).

A existência de um profissional que prestasse um acompanhamento psicossocial aos sujeitos, bem como a avaliação do estado cognitivo atual dos sujeitos, também foram questões alvo de reflexão.

Percebeu-se ainda, que o P1 parecia relacionar-se, de certa forma, com o P2, na medida em que parte do descontentamento sentido em relação à sua nova casa se deve também a dificuldades sentidas no estabelecimento de novas relações e desadequação das atividades aos seus interesses, dificultando por esta via o seu processo de institucionalização.

Uma das estratégias apresentadas por alguns dos idosos, através do estabelecimento de conversas intencionais, foi no sentido de lhes ser proporcionado um maior número de momentos em que fosse possível exporem ideias, refletir acerca da forma como se sentem e sempre que possível terem a certeza de que existia alguém que os iria escutar e auxiliar nos seus problemas.

A equipa técnica sugeriu que deveria existir um profissional com maior proximidade ao grupo de idosos, que procurasse fazer uso da escuta ativa, de forma a recolher informações acerca dos interesses dos diferentes sujeitos. Dado que os idosos interagem com um grande número de profissionais, ficou acordado que seria a animadora sociocultural a profissional responsável pelo estabelecimento de contactos de proximidade com o grupo de idosos. Como salientado, esta profissional só foi contratada em fevereiro de 2019

O P3 – Reduzida coesão grupal e existência de relações conflituosas entre ajudantes de ação direta foi um dos problemas mais referidos aquando a primeira reunião que a mestrandia teve com o presidente da instituição e diretora técnica, sendo referidas dificuldades a nível das interações na equipa, com repercussões ao nível da sua motivação, organização e gestão de tempo no trabalho.

Nos contactos seguintes com o ambiente institucional, com recurso à observação participante, de facto foram muito evidentes as conversas hostis entre ajudantes de ação direta aquando a realização da higiene ao idoso, sendo descurado o contexto, também emocional, em que se encontravam.

Por sua vez, acrescentam-se dificuldades sentidas também pela mestrandia para interagir com as ajudantes de ação direta. Estas pessoas eram mais velhas, e demonstraram alguma resistência à mudança e desmotivação face à sua profissão. No início, a mestrandia sentia mesmo um certo desconforto quando procurava tentar compreender as suas dificuldades, tendo sido preponderante

reinventar-se, enquanto investigadora, num contexto em ação, para que continuasse a haver a possibilidade de estas pessoas virem a participar no projeto, considerando a urgência e relevância deste problema (P3).

Ao longo do tempo, e após reflexões conjuntas, foram sendo elencadas algumas causas que pareciam sustentar o problema em questão. Não podemos negar o facto de ser uma profissão que envolve bastante desgaste físico e emocional, mas também refletir que, do ponto de vista do esforço físico, parecia não existir um retorno em termos de rendimento auferido, “trabalhamos tanto e no fim não vemos dinheiro” (ajudante de ação direta).

O facto de não serem proporcionados à equipa de ajudantes de ação direta, por parte da equipa técnica momentos de lazer e de reflexão, numa perspetiva conjunta, acaba igualmente por agravar a falta de coesão sentida no grupo. É de salientar que a equipa de ação direta apenas priva de momentos em conjunto no período das refeições, pelo que, tal como foi sendo abordado anteriormente, estas acabam por ser ocupadas com as passagens de turno, acabando por lhes retirar parte do seu horário de almoço, que se pretendia ser de descanso, convívio e lazer.

Em conjunto com a equipa técnica, foram sendo debatidas estas questões, sendo que, por vezes, quando se procurou a sua causa, os discursos verbalizados focavam-se na dificuldade da equipa de ação direta gerir os seus próprios conflitos, descurando parte da sua própria responsabilidade face a este grupo de trabalho, em termos de coordenação e supervisão. O modo como os conflitos eram negociados por parte da equipa técnica também aponta para algumas fragilidades, sendo que o seu modo de atuação não é semelhante. A mestrandia verificou que a existência de algumas relações de maior proximidade de alguns elementos da equipa de ajudantes de ação direta com a equipa técnica acabava por interferir neste processo.

Acrescenta-se que, pelo facto de não existir um encorajamento e empoderamento da sua parte, por vezes privavam-se de falar, aglutinando em si os problemas, reconhecendo que acabam por ter repercussões diretas nos idosos, na medida em que não conseguiam esconder a desmotivação sentida.

O facto de não existirem canais comunicacionais claros e consistentes entre equipas (técnica e de ajudantes), acaba por exercer impacto direto neste problema, sendo escassos os momentos em que as equipas se reúnem, no

sentido de discutirem novas formas e modelos de intervenção que procurem ir ao encontro das necessidades individuais dos sujeitos.

Verificou-se que existia a necessidade de serem criados momentos de partilha e reflexão conjunta bem como garantir que a informação transmitida chegasse a todos os elementos, sendo esta uma premissa do trabalho em equipa bem-sucedido. Salienta-se ainda que deveria existir uma maior valorização por parte da equipa técnica, no sentido de reconhecimento do trabalho das ajudantes de ação direta.

O P4 – Desmotivação por parte da equipa de ajudantes de ação direta e falta de supervisão encontra-se aliado ao problema anterior. Através do estabelecimento de conversas intencionais com o grupo de ajudantes de ação direta fomos percebendo quais as causas inerentes à desmotivação sentida. O sentimento de falta de compreensão por parte da equipa técnica, a inexistência de relações que se configurassem como positivas (no seu grupo de pares e com a equipa técnica), bem como a desvalorização por parte da equipa técnica face à sua profissão foram algumas das causas que esta equipa foi referindo.

Por conseguinte, alguns dos elementos evidenciaram que esta desmotivação sentida assenta em algumas das práticas estabelecidas no domínio institucional por parte da equipa técnica e dos familiares dos institucionalizados. Referem falta de apoio emocional por parte da equipa técnica, em momentos mais delicados, em situações como a morte “eu vou para casa e só penso nisto (...) quando morre alguém é ainda pior” (ajudante de ação direta) de algum dos residentes. A mestranda observou que eram raras as situações em que lhes era endereçado algum tipo de agradecimento ou tecido algum tipo de elogio, ocorrendo apenas em situações muito específicas: “agradecem os familiares quando morre alguém” (ajudante de ação direta).

Verificou-se que as solicitações para troca de horários entre turnos não eram compreendida de forma positiva por parte do grupo de pares de ação direta, aumentando o seu sentimento de desmotivação. O cansaço físico e psíquico também ia sendo visível em algumas situações observadas pela mestranda.

Estas situações colocam em evidência algumas das fragilidades da relação entre a equipa técnica e ajudantes de ação direta, sendo perceptível uma certa desvinculação da equipa técnica para com as profissionais de ação direta. Espelhava-se a necessidade de serem criados momentos de partilha entre profissionais, em que se pudessem debater as questões inerentes às dificuldades

laborais e que efetivamente lhes fossem reconhecidas competências pessoais e profissionais, no sentido de se empoderar esta equipa, para que a qualidade do seu trabalho prime pela humanidade impregnada no cuidar do outro.

O P5 – Prestação de cuidados desajustada às necessidades de cada idoso foi sendo perceptível através de conversas intencionais estabelecidas com os idosos, com a equipa técnica e através da observação participante. Apesar de o número de ajudantes de ação direta se encontrar em conformidade com a legislação em vigor (artigo 12.º da Portaria n.º 67/2012, de 21 de março), o certo é que perante o grau de dependência dos sujeitos que se encontram institucionalizados, se revela insuficiente. Ainda que o serviço se encontre estruturado de forma organizada, a nível de distribuição de tarefas, a perda acentuada no grau de autonomia dos sujeitos resulta na necessidade de mais cuidados, e, por conseguinte, de um maior número de profissionais aptos para o fazerem.

Pelo facto de se ter observado o modo de atuação dos diferentes turnos e pelo estabelecimento das várias conversas intencionais, foi possível concluir que a forma como algumas ajudantes de ação direta comunicam com os idosos é desajustada, trazendo no seu discurso evidências de infantilização do adulto idoso. Apesar de as necessidades de alguns idosos serem maiores, o tempo que lhes é conferido para tratar de cada idoso é idêntico. Reconhecem-se falhas a este nível, desvalorizando o facto de as necessidades dos sujeitos terem tempos diferentes para concretização. Assistimos ainda a percepções bastante estereotipadas acerca das funções que se prevê que esta instituição tenha, sendo os cuidados prestados aos idosos centrados apenas na higiene, alimentação e conforto. Por sua vez, os discursos dos idosos focavam-se na falta de sensibilidade por parte da equipa de ação direta no trato, no acompanhamento ao longo do processo e na falta de compreensão face à sua situação de grande vulnerabilidade.

Verificou-se que existia a necessidade de serem criados momentos de conscientização das ajudantes de ação direta para a importância de cuidados mais humanizados, onde exista efetivamente um “ato de conhecimento, uma aproximação crítica da realidade” (Freire, 1979, p.29), num processo que se perspetiva que seja de apoio ao grupo de idosos e por conseguinte, que permita a esta equipa, serem agentes no seu próprio processo de mudança.

Por conseguinte, o P3, o P4 e o P5 parecem convergir, no sentido de desproverem os sujeitos de identidade pessoal, não lhes reconhecendo

singularidades e desenvolvendo a intervenção de forma homóloga. A monotonia das rotinas acaba por desmotivar a equipa de ajudantes de ação direta, que não lhes sendo permitido um papel participativo, acabam por se acomodar no seu sofrimento interior, acabando de forma indireta por transferir esse estado de espírito nas interações com os idosos.

Com o intuito de ser melhorada a qualidade da intervenção e de se ir preparando o desenho e desenvolvimento de um projeto foram identificadas algumas potencialidades e recursos, no sentido de serem atenuadas as consequências provenientes dos problemas anteriormente apresentados.

Como potencialidades foram identificadas: (a) a localização da instituição, na medida em que, pela facilidade quer de transportes (permitir a existência de um maior número de voluntários), quer de recursos da comunidade (escola; igreja; museus), poderiam ser ativados no sentido do desenvolvimento do projeto; (b) a existência de parcerias com a Câmara, relativamente à bolsa de voluntários, ampliando a rede de apoio e, por conseguinte, auxiliar quer o grupo de ajudantes de ação direta, em tarefas como a alimentação, quer a animadora sociocultural, no sentido de ampliar as suas atividades; e (c) o facto de a instituição deter em si outras respostas sociais também poderá ser um fator interessante, na medida em que parte dos idosos antes de ingressarem em lar, vinham de respostas sociais como o centro de dia e convívio.

No que concerne aos recursos, estes foram agrupados em três categorias: humanos, materiais e físicos. A nível humano foram identificados: (a) a disponibilidade, por parte dos órgãos diretivos, no sentido de acolher de bom grado as ideias que fossem surgindo ao longo do desenvolvimento do projeto; (b) a disponibilidade por parte do grupo de ajudantes de ação direta para refletir em conjunto, com a perspetiva de alcançarem mudanças num futuro próximo; (c) também podemos considerar recursos endógenos, como é o caso da profissional da área da psicologia que a instituição detém, na medida em que a mesma evidencia entusiasmo em querer auxiliar o grupo de ajudantes de ação direta, (d) o grupo de voluntários que diariamente presta apoio a esta instituição que pelo facto de serem formados em áreas distintas, poderiam prestar apoio ao longo do desenvolvimento deste projeto. A nível material foram identificados: (e) existência de jogos didáticos; material de pintura; cerâmica; tecelagem; bijuteria; tricot; livros diversificados; jogos de mesa; revista semestral da instituição; material de ginástica; projetor e tela de cinema; instrumentos

musicais e (f) podemos considerar a existência de uma máquina de café na instituição, um importante recurso, na medida em que poderá ser utilizada com vista a aumentar o número de interações entre elementos, em momentos de pausa. Por fim como recursos físicos podemos considerar: (g) as áreas amplas que a instituição tem, no sentido de existir um melhor reaproveitamento do espaço físico quer para a realização de novas atividades, quer para a existência de um local onde o grupo de ajudantes de ação direta se possa encontrar e por fim (h) a existência de um jardim amplo, com boas áreas exteriores e um terraço, ambos espaços atualmente pouco utilizados.

Tendo por base este conjunto de recursos bem como as potencialidades, após uma reflexão conjunta, consciente e ponderada, considerámos que iriam ser trabalhados os cinco problemas apresentados.

3. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

No sentido de analisar e interpretar melhor a realidade social e de preparar a intervenção de forma bem sustentada e com alicerces sólidos, foi sendo efetuada uma pesquisa e revisão bibliográfica com teor científico, que fosse ao encontro das principais problemáticas que emergiram ao longo do tempo. Foram explorados aspetos no domínio do envelhecimento bem como ao nível das políticas sociais existentes. Num domínio muito particular assente no cuidar de alguém, foi explorada a importância do cuidador formal e as alternativas na ótica do cuidar, no sentido de trazer a “humanidade” ao cuidar.

3.1 ENVELHECER COM QUALIDADE

Dadas as repercussões que o processo de envelhecimento acarreta na vida dos sujeitos (Bee, 1997; Neto, 1999), refletir acerca deste tornou-se um grande desafio para as sociedades atuais. Filho, Neto e Garcia (2006, p.3) referem-se a este processo como sendo “um processo dinâmico e progressivo, no qual há modificações morfológicas, fisiológicas, bioquímicas e psicológicas, que determinam perda progressiva da capacidade de adaptação do indivíduo ao meio ambiente”. Pelo facto de os indivíduos não envelhecerem de igual modo (Paúl, 1997), é preponderante compreender a problemática em diferentes eixos de análise: cultural, demográfica, económica, social e psicológica (Neto, 1999).

Tendo em consideração as sucessivas perdas que relacionadas com o envelhecimento, muitas vezes este é compreendido do ponto de vista social como uma doença (Fernandes, 2010), pelo que é importante esclarecermos que este processo envolve crescimento e desenvolvimento constante, prevendo-se que o indivíduo se vá adaptando ao longo do seu decurso. Se por um lado “a ciência resolveu o problema do prolongamento da vida” (Azeredo, 2002, referido por Fernandes, 2010, p. 10), na medida em que viver mais se tornou uma evidência, por outro lado, tornou-se necessário refletirmos acerca das

consequências desta longevidade. Apesar de vivermos mais, necessariamente este dado não se traduz no envelhecer com maior qualidade (Mikolaczyk, 2013).

Tendo por base o território nacional, uma das consequências da longevidade, encontra-se espelhada ao nível do aumento da proporção de idosos da população (Instituto Nacional de Estatística, 2011). Este crescimento exacerbado coloca em evidência a discrepância existente entre o número de crianças e de idosos, repercutindo-se ao nível dos desafios colocados às atuais gerações (Paúl, 1997; Fonseca, 2014; Ribeiro, Ferreira, & Lima, 2012). Este fenómeno também é vivenciado a nível mundial, com exceção no continente africano (European Commission and the Economic Policy Committee, 2009).

Apesar das dissimetrias sentidas neste processo (Ribeiro & Paúl, 2011), das representações sociais negativas, de ser um processo singular e díspar entre indivíduos (Paúl, 1997), o processo de envelhecimento tem na sua génese fatores muito peculiares, sendo preponderante para a sua compreensão a abertura por parte da esfera política, pública e social, no sentido de serem reequacionadas novas políticas, novas respostas, direcionadas para a componente do indivíduo, ao invés de serem desenvolvidas intervenções assentes em réplicas.

No sentido de ser permitido aos indivíduos o acesso pleno a um “estado-providência” (Vaz, 2008, p. 64) que se pretende que seja equitativo (Vaz, 2008), foram criadas algumas respostas sociais, no sentido de serem colmatadas algumas das dificuldades inerentes ao processo de envelhecimento. Neste seguimento importa clarificar o conceito de políticas sociais para a “velhice”, que Fernandes (1997, p. 22) define como sendo o “conjunto das intervenções públicas, ou ações coletivas, que estruturam, de forma explícita ou implícita, as relações entre a velhice e a sociedade”.

Do ponto de vista da génese das políticas sociais a nível nacional (Pereirinha, 2008), os primeiros passos foram dados na década de 70, em consequência da queda do regime ditatorial e implementação da democracia (Carvalho, 2005). Durante este período foram laboradas as primeiras políticas sociais neste âmbito, tendo sido criados os Sistemas da Segurança Social, da Saúde e da Educação (Carvalho, 2014). Os equipamentos sociais terão sido criados dois anos após o 25 de abril de 1974, na qualidade de Centro de Dia, Serviço de apoio Domiciliário (SAD) e Centros de Convívio (Velo, 2008), incluindo-se inseridos no designado 1.º período (1976 – 1985) (Velo, 2008). Na impossibilidade de as famílias assegurarem a continuidade de cuidados aos

indivíduos em situação de maior dependência, as ERPI (Portaria n.º 67/2012, de 21 de março), incluem-se no designado 3.º período, entre os anos de 1995 e 2002 (Velo, 2008). Fruto das reformas no âmbito da saúde mental, os asilos foram sendo ocupados por lares (Pereirinha, 2008).

Ainda que com estas políticas se perspetive uma melhor “redistribuição de recursos” (Pereirinha, 2008, p.21), “gestão de riscos sociais” (p.21) e “promoção da inclusão social” (p.21), nem todos os cidadãos conseguem ter o acesso pleno às políticas sociais existentes, dado o seu reduzido número face ao fluxo de idosos existentes. Acrescenta-se que, apesar de terem sido criadas alternativas às respostas sociais existentes, a panóplia em termos de desafios parece traduzir-se no número reduzido de respostas face às necessidades (Martín, & Brandão, 2013). Torna-se preponderante compreender esta fase da vida humana, do seu ponto de vista holístico, contextualista e transversal (Carvalho, 2005) não podendo ser elencadas políticas sociais homogêneas, desvinculadas do papel social que cada pessoa detém no seu circuito de vida.

3.2 SER CUIDADOR/A NUMA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Velhice ou envelhecimento? Longevidade ou retrocesso? Família ou entidades da comunidade? A quem compete cuidar do idoso? Estas poderiam ser algumas questões a que procuramos dar resposta ao longo deste ponto que se perspetiva que seja de reflexão e de conhecimento acerca do papel do cuidar.

A invisibilidade conferida à velhice na década de 80, associada a “situações de pobreza, isolamento social, solidão, doença e dependência em que se encontravam os idosos na sociedade” (Dias, 2015, p. 65), parece ainda deter traços em pleno século XXI. Tal como foi sendo referido, as modificações que acarreta o processo de envelhecimento transportam-nos para dimensões e sistemas de vida dos sujeitos amplos, nos quais se incluiu o seu sistema familiar (Relvas, 2000). Uma das funções da família assenta em “estar implicada na preservação da saúde e nos respetivos cuidados” (Herzlich, 2004, p. 384), tendo a função de suporte em situações do seu ciclo vital de maior fragilidade.

A propósito das sucessivas modificações resultantes do processo natural do ciclo vital dos indivíduos (Relvas, 2000), Carter e McGoldrick (citados por Dias, 2015, p. 70) identificaram seis estádios subjacentes ao ciclo vital familiar, sendo a última fase referida como “famílias no fim de vida”. Tal como foi sendo elencado ao longo deste trabalho, a mesma pontua-se por modificações sentidas na esfera individual, mas também familiar, apresentada pela emergência dos indivíduos necessitarem de mais cuidados, pela perda da sua autonomia, e, por conseguinte, o aumento da sua condição de dependência face a terceiros, reconhecendo a importância do apoio pela rede de suporte informal (Guadalupe, 2009; Pimentel, 2009). Esta rede, na qual se incluiu o sistema familiar, transporta-nos para a dimensão afetiva dos seus membros, invocando o carácter da não obrigatoriedade e formalidade na relação (Stanhope & Lancaster, 1999), onde se denota a força deste núcleo primário e duradouro em termos de manutenção de laços afetivos ao longo da vida.

É dentro destes moldes que envolvem a componente do cuidar de alguém em situação de dependência física e psicológica, que se torna imperativo o papel da rede de apoio no âmbito formal (Guadalupe, 2009), que comporta equipamentos sociais, como as ERPI. As redes formais traduzem a emergência de serem colmatadas algumas dificuldades sentidas pelas famílias. Este apoio provém de instituições e organizações de tipologia pública ou privada, com recrutamento de técnicos e profissionais especializados que, a partir do seu âmbito de serviço formal, apoiam estes indivíduos que se encontram em situação de maior dependência (Guadalupe, 2009). Entende-se que o cuidador formal é “o prestador de cuidados que recebe uma remuneração e que tem competências para trabalhar com idosos em situação de dependência, fazendo a ligação entre a família, o utente e a instituição” (Sequeira, 2010, p. 156).

Ser cuidador/a numa ERPI traduz, assim, a necessidade do ato de cuidar ser pensado de forma coletiva, com o propósito de serem salvaguardados os interesses dos idosos, sendo preponderante para isso, as instituições sociais deterem um serviço organizacional estruturado. Os cuidadores formais devem ser pessoas com competências associadas a um espírito de “iniciativa” (Sequeira, 2010, p. 173), “responsabilidade” e “autonomia”, com o intuito de poderem satisfazer as necessidades imediatas dos sujeitos, e, por conseguinte, conseguir dar respostas eficazes ao pedido expresso. De acordo com Jacob (2004, referido por Batista, 2012), os prestadores de cuidados a idosos deverão

deter competências assentes em “duas linhas (...) a primeira do saber-ser e saber-estar (gostar de idosos, trabalhar em equipa, confidencialidade e humanidade) e saber-fazer, onde se salientam os procedimentos sobre higiene pessoal e cuidados” (Jacob, 2004 referido por Batista, 2012, p.37). Porventura, isto nem sempre acontece. Tem-se verificado que as instituições, neste domínio, tendem a conceder uma amálgama de funções a este grupo de profissionais, ao invés de reforçarem a emergência de uma intervenção direcionada a cada situação específica (Quintela, 2011).

A componente da formação específica dos profissionais parece ser, assim, irrelevante para as instituições, apesar de ser preponderante para quem trabalha com pessoas idosas o aperfeiçoamento contínuo para humanizar a sua ação, assente nas premissas de confiança e respeito mútuo (Sequeira, 2010; Tortosa, 2004). Apesar de se reconhecerem como elementos preponderantes na prestação de cuidados, por vezes sentem-se desvalorizados, desmotivados e com desafios na gestão das dificuldades sentidas (Benevides-Pereira, 2002). Existe, assim, a necessidade destes equipamentos sociais auxiliarem esta classe profissional, quer ao nível do seu desempenho enquanto profissionais, quer ao nível do seu aperfeiçoamento enquanto pessoas (Osório & Pinto, 2007; Sequeira, 2010), tendo sempre como foco o cuidar de alguém.

3.3. ESTRATÉGIAS QUE VISEM A MELHORIA NA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS IDOSOS

3.3.1 A Filosofia da Humanidade, o caminho para o futuro na prestação de cuidados

Por vezes, a intervenção é realizada de forma individualizada, pouco cooperativa e com conhecimento vago acerca das diferentes formas de cuidar. Não existe concomitância em partilhar o conhecimento, sendo que de forma inconsciente nos esquecemos do seu papel, na construção de modelos de

intervenção mais eficazes, cooperativos e que primem pela qualidade. No fim do século XX e ao longo do século XXI, têm surgido novas propostas, no âmbito da prestação de cuidados, pelo que o cuidar em humanidade tem assumido contornos muito interessantes e peculiares neste domínio (Simões, Rodrigues, & Salgueiro, 2011).

A Filosofia da Humanidade, comumente assim designada e vulgarizada, assente numa filosofia alternativa na forma como são prestados os cuidados, foi criada no decorrer de 1995 e 1997 e assume-se como uma metodologia, a metodologia Gineste-Marescotti, “direcionada para pessoas dependentes vulneráveis e em situação crítica, crónica ou paliativa” (Rappo, citado por Simões et al., 2011, p. 171). Na eminência de serem prestados cuidados dignos a pessoas em situação de grande dependência e com quadros pautados pela vulnerabilidade e sofrimento psicológico, surgiu com o intuito de “ligar a ciência e consciência (...) sobre o que é uma relação de cuidados entre pessoas (...) para nunca esquecer essas preciosas características que permitem a um Homem sentir-se humano e permanecer humano aos olhos dos seus semelhantes” (Gineste & Pellissier, 2007, p. 247). Este pensamento transporta-nos para uma dimensão de cuidados num ambiente intimista, de confiança e de envolvimento cooperativo entre o prestador de cuidados e a pessoa que os recebe, salvaguardando a sua identidade, humanidade e dignidade enquanto ser.

O prestador cuidados é assim definido como “um profissional que cuida de uma pessoa (ou de um grupo de pessoas) com preocupações ou problemas de saúde, para a ajudar a melhorar ou a manter a saúde, ou para acompanhar essa pessoa até à morte” (Gineste & Pellissier, 2007, p.247), evidenciando a carga afetiva e emocional subjacente no domínio desta relação, conferida através do papel que é cuidar de alguém (Stanhope & Lancaster, 1999). A relação entre este par é específica, é uma relação pontuada por um conjunto de direitos e deveres, sendo que o dever do cuidar assenta nos princípios de “tratar, no sentido de curar (...) e tratar, no sentido de cuidar” (Gineste & Pellissier, 2007, p. 259).

As representações sociais, que tecemos neste domínio, são as de que por vezes, a velhice é encarada como uma doença, a qual acarreta riscos e vulnerabilidades, existindo uma desvinculação e uma desacreditação perante o ser que nos encontramos a cuidar (Osório & Pinto, 2007). Por vezes, esta concetualização de considerarmos que nada podemos fazer, constitui-se como um entrave no domínio da relação, condicionando a forma como olhamos o

outro, não conseguindo desta forma reconhecer-lhe potencialidades, acabando por se repercutir no estado de espírito dos cuidadores (Stanhope & Lancaster, 1999; Osório & Pinto, 2007; Gineste, & Pellisier, 2007).

Estes condicionalismos impedem o cuidador de auxiliar o outro a encontrar novas formas de se auto-cuidar, assumindo apenas a sua intervenção eixos centrados na componente da doença física. Esta situação repercute-se e experiencia-se em muitas instituições que prestam apoio a pessoas idosas, nas quais a intervenção é delineada apenas do ponto de vista funcional do indivíduo, não lhe sendo reconhecidas novas janelas em termos de aprendizagem e adaptação, com o intuito de favorecerem os seus mecanismos de resiliência (Gineste & Pellisier, 2007; Phaneuf, 2010).

Conduzindo-se a sua ação com base em dois princípios, “princípio de proteção da vida” e “princípio de respeito da autonomia e da liberdade individuais” (Gineste & Pellisier, 2007, p. 276), esta filosofia perspetiva-se que assuma uma função, no cuidar do outro, com o apoio de alguém que pretende restituir parte da sua autonomia e controlo da vida, pela sua mão.

A filosofia da humanidade é associada a “Viver e morrer de pé, as higiènes sequenciais e a higiene avaliativa, o auto-feedback, o toque com ternura e a captação sensorial” (Gineste, & Pellisier, 2007, p. 285). Estes conceitos transportam-nos para alguns períodos da história da humanidade e por conseguinte de todo o ciclo vital. Foca a importância de, ao longo da vida, o ser humano fazer uso da sua verticalidade, do estar numa relação de simetria perante outro ser. Na esfera dos cuidados a idosos, isto nem sempre acontece. Aspectos considerados irrelevantes no campo das relações humanas, como o caso do toque ou da palavra, configuram-se como fulcrais na relação. Por vezes, os profissionais dos contextos formais de cuidados são o único laço social que algumas destas pessoas têm. Apesar de nem sempre lhe atribuirmos a devida importância, também é através do olhar que comunicamos e que conseguimos estar em relação com o outro. Tendo por base estes pilares é possível irmos atribuindo dignidade nas ações e, por conseguinte, respeitar a identidade de um ser que se encontra numa situação de maior fragilidade (Gineste & Pellisier, 2007). Desta forma, esta metodologia pretende ir ao encontro das necessidades sentidas pelos sujeitos e pelas instituições sociais, no sentido de dignificar a vida humana, o viver em humanidade, com a garantia de que os seus direitos fundamentais se encontram a ser salvaguardados.

Se pensarmos este processo do desenvolvimento humano como uma fonte de aprendizagem, podemos reconhecer esta filosofia como sendo a chave para o sucesso na forma como são prestados os cuidados aos mais velhos. Encontrando-se o seu âmbito de atuação elencado em quatro pilares fundamentais da vida humana: olhar, palavra, toque e verticalidade (Gineste, & Pellisier, 2007), estes elementos são cruciais na fase do ciclo vital associada à infância e de forma complementar à última fase do ciclo vital, associada à velhice. Os ganhos e as perdas são recíprocos e tal como referido anteriormente são transversais nas diferentes fases da vida humana.

O que se prevê na fase final, é que a relação seja desprovida de assimetrias e de hierarquização, dada a especificidade das vivências, de quem necessita de apoio nos cuidados. A consolidação dos cuidados, por esta via, assume-se como um marco importante em termos de inovação, devolvendo o carácter afetivo e emocional, esquecido outrora no domínio da prestação de cuidados (Gineste & Pellisier, 2007; Phaneuf, 2010). Cuidar implica entrega, cumplicidade, amor, afeto e acima de tudo responsabilidade pela outra parte, que precisa de nós, que precisa que sejam postas em prática as aprendizagens concedidas em termos de cuidar de alguém, que nos é próximo, que precisa de nós.

3.3.2 Cuidar em grupo: o grupo como fonte de empoderamento e aprendizagem

Como foi sendo salientado ao longo do desenvolvimento do capítulo 3, a conclusão que retiramos é a de que as instituições devem estar preparadas para acolher idosos com necessidades individuais muito específicas, mas também devem permitir que o ambiente no qual os profissionais laboram seja de harmonia e de elevada qualidade. Na ótica da participação efetiva dos sujeitos, reconhecemos que a mesma se apresenta como uma “faceta fundamental do empowerment (...) implica estar presente e atuante nas várias configurações sociais (...) uma participação que revele a validação e o reconhecimento daquele que participa” (Pinto, 2013, p. 57). Contudo, sabemos que, nas instituições sociais, isto nem sempre acontece. Por vezes, os profissionais são privados de

tomar decisões por si próprios, sendo apelidados de pessoas com pouca iniciativa, ou, de uma forma mais ampla, desqualificados para as funções (Joaquim, 2008). Os profissionais vão-se assim afastando da estrutura, ao invés de se aproximarem dela (Joaquim, 2008). Se, por um lado, pensar o conceito de grupo implica pensar no conjunto de membros que o compõem, simultaneamente devemos reter que é fulcral reconhecermos a individualidade dos seus membros, as interações existentes, bem como os traços diferenciadores (Lewin, 1951/1988, referido por Rodrigues, 2004).

Em relação aos prestadores de cuidados como grupo, podemos pensar o conceito de grupo do ponto de vista dos objetivos que os seus membros partilham (Adair, 1998). Perspetivando-se que o grupo possa rever-se nos seus elementos, é fundamental que “todos os elementos se revejam como um grupo com características individuais divergentes, contudo respeitando-se mutuamente” (Adair, 1998, p. 18). Aliado a este pensamento encontra-se a premissa de que “os membros compartilham as mesmas tarefas, metas ou interesses” (Adair, 1998, p. 18). Considerando o que foi exposto no capítulo 2, particularmente na avaliação do contexto, torna-se relevante o foco nesta ideia, pelo facto de que, com o envolvimento da mestranda naquele contexto, ter sido evidente que, por vezes, a intervenção e o sistema falham, pois os seus membros não se comportam como grupo, considerando a definição de Lewin (1951/1988 referido por Rodrigues, 2004).). A individualidade por parte dos seus membros acaba por se sobrepor ao grupo, mas a ação deveria ser delineada por um objetivo comum, assente em objetivos específicos e apoiada na interajuda. Na medida em que os indivíduos são motivados por processos assentes e delineados num crescimento pessoal para a realização (Carl Rogers, 1989), o grupo poderá assumir-se como um fator importante. Meier (2014) refere que é relevante envolver o grupo profissional nas dinâmicas institucionais, pois ao sentir-se parte integrante do grupo, o nível de participação social aumentará, contribuindo para o empoderamento dos diferentes sujeitos.

Assente na premissa de que a motivação deverá partir de dentro, o bem-estar do grupo parece encontrar-se relacionado a liderança. O seu líder (Schiefer, Teixeira e Monteiro, 2006) deverá ser uma pessoa que incentive à participação, que apoie as suas capacidades de iniciativa, que apoie nas tomadas de decisão, que fomente o espírito de interajuda nos elementos do seu grupo e que potencie a criação de canais de comunicação mais eficazes (Meier, 2014). Para serem

desenvolvidas intervenções ajustadas aos diferentes sujeitos, Resnick (2013, p. 1019) considera que “em geriatria, a abordagem de equipa é a melhor forma de abordar as complexas necessidades dos sujeitos”. A heterogeneidade nos grupos deverá ser compreendida como uma mais-valia na qualidade do trabalho, mas, para que o grupo funcione de forma coesa, organizada e estruturada, devem ser fomentadas práticas assentes na interajuda e alicerçadas em bases consistentes.

4. DESENHO DO PROJETO “UMA MISSÃO CHAMADA CUIDAR”

Este capítulo terá como foco o desenho do projeto coconstruído na residência Pilar do Cuidado, estando organizado em três subcapítulos: serão explanados em 4.1. A finalidade e os objetivos de “Uma missão chamada Cuidar”; em 4.2. será apresentada uma planificação das ações; e em 4.3. será explorada a avaliação de entrada. Tendo como referência o modelo de avaliação CIPP, a avaliação de entrada (Stufflebeam & Shinkfield, 1995) terá como objetivo avaliar o desenho do projeto, referindo eventuais constrangimentos ao desenvolvimento do projeto, bem como os indicadores de avaliação.

O longo período de permanência no contexto, cerca de nove meses, permitiu que a interação fosse sendo desenvolvida de forma gradual, procurando atender às necessidades reais dos sujeitos. No apêndice K, encontra-se a sistematização do desenho do projeto. Pela especificidade e importância dos problemas elencados pela equipa técnica, pelas ajudantes de ação direta e pelas pessoas idosas, foi sendo construído um trabalho sólido, tendo sido aprofundada a necessidade de uma mudança ao nível de algumas das práticas institucionais.

Através da exploração dos problemas já apresentada, concluiu-se que os dois iniciais (Isolamento relacional das pessoas idosas; Pouca diversidade de atividades e falta de adequação aos interesses dos idosos) exerciam um impacto direto nos idosos, trazendo dificuldades ao nível do seu bem-estar físico e psíquico, bem como no domínio da adaptação no seu processo de institucionalização. Estes problemas também careciam de compreensão por parte dos profissionais, pelo que foi preponderante a sua discussão com este grupo. Os três últimos problemas (Reduzida coesão grupal e existência de relações conflituosas entre ajudantes de ação direta, Desmotivação por parte da equipa de ajudantes de ação direta e falta de supervisão, Prestação de cuidados desajustada às necessidades de cada idoso) tinham como principais intervenientes as ajudantes de ação direta e a equipa técnica, verificando-se que era necessário serem salvaguardados e dignificados os cuidados prestados aos idosos, do ponto de vista da humanidade que se pretendia que existisse.

Assim, desenhou-se o projeto que seguidamente se apresenta.

4.1 A FINALIDADE E OS OBJETIVOS DE “UMA MISSÃO CHAMADA CUIDAR”

A principal finalidade do projeto “Uma missão chamada Cuidar” foi melhorar a qualidade de vida das pessoas idosas, promovendo a sua participação ativa e o empoderamento dos principais prestadores de cuidados para uma intervenção mais humanizada.

Sendo importante que a intervenção seja efetuada de forma integrada, é necessário que todos os profissionais e pessoas idosas sejam envolvidas na mesma, quer na tomada de decisões, quer no reconhecimento de que os cuidados devem ser ajustados às necessidades de cada idoso. Na Pilar do Cuidado, verificamos que existia a urgência de os profissionais e idosos serem ativamente envolvidos em todo o processo, tendo sido delineadas estratégias que incluíram os diferentes protagonistas na ação. Para a intervenção ser integrada, consistente e com atuação nos reais interesses e necessidades dos idosos, após a identificação dos problemas foram delineados objetivos gerais (OG) e objetivos específicos (OE), que se apresentam de seguida (ver Ap. K).

No que concerne ao P1 – Isolamento relacional entre idosos, foi delineado o OG1 Melhorar as relações interpessoais dos idosos e os OE: [que a pessoa idosa seja capaz de] Expressar de forma autónoma e livre a sua opinião, gostos, interesses e sentimentos (OE 1.1.) e Interagir de forma positiva com os diferentes elementos do grupo, com recurso ao diálogo, partilha de ideias e estratégias de negociação (OE 1.2); e [que a equipa técnica seja capaz de] Conhecer e valorizar a iniciativa dos sujeitos (OE 1.3) e Criar condições para fortalecer a comunicação entre os idosos (OE 1.4).

Relativamente ao P2 – Pouca diversidade na programação das atividades e falta de adequação aos interesses dos idosos, foram definidos objetivos gerais e específicos, relacionados com a equipa de profissionais (técnicos e não técnicos). O OG 2 foi: Contribuir para o bem-estar dos sujeitos, de modo a garantir um envelhecimento bem-sucedido. Os OE foram: Conhecer e apoiar os sujeitos, valorizando a sua iniciativa (OE 2.1); Reforçar a autonomia dos sujeitos nos momentos de lazer (OE 2.2.); Reorganizar os espaços, adaptando-os às necessidades de cada sujeito (OE 2.3); e Realizar um apoio psicossocial individualizado (OE 2.4).

O problema 3 – Reduzida coesão grupal e existência de relações conflituosas entre ajudantes de ação direta, teve como OG 3 Promover um ambiente favorável à coesão grupal e trabalho em equipa, e como OE: [Que as ajudantes de ação direta sejam capazes de] Comunicar de forma assertiva (OE 3.1.) e Desenvolver estratégias de negociação em situações de conflito (OE 3.2.); [que a equipa técnica seja capaz de] Desenvolver canais de comunicação e articulação eficazes entre equipas (OE 3.3) e Gerir de forma positiva os conflitos (OE 3.4).

Em relação ao P4 – Desmotivação por parte da equipa de ajudantes de ação direta e falta de supervisão, o OG_4 foi Promover relações interpessoais mais positivas entre profissionais e melhorar a supervisão e os OE: [que os idosos e a equipa técnica sejam capazes de] Reconhecer a importância desta equipa no trabalho desenvolvido com os idosos (OE 4.1); [a equipa técnica] Reconheça a importância das relações de proximidade entre equipas e promova a supervisão das ajudantes (OE 4.2).

Considerando o P5, Prestação de cuidados desajustada às necessidades, definiu-se como OG 5_Melhorar os cuidados prestados às pessoas idosas, de modo a contribuir para a sua identidade pessoal, bem-estar e dignidade de cada um dos sujeitos e como OE: [que as ajudantes de ação direta sejam capazes de] Reconhecer a importância de a prestação de cuidados ser ajustada às necessidades e interesses dos sujeitos e que estes são detentores de uma história de vida peculiar (OE 5.1); Refletir acerca das suas práticas profissionais (OE 5.2); Desenvolver relações de proximidade significativas, de modo a potenciar o bem-estar dos sujeitos (OE 5.3); e Conhecer estratégias mais adequadas e positivas com o efetivo desenvolvimento de práticas mais adequadas (OE 5.4).

4.2 PLANIFICAÇÃO DAS AÇÕES

De modo a concretizar os objetivos, foram desenhadas quatro ações, que procuraram contribuir para colmatar os diversos problemas identificados com a participação das pessoas idosas, equipa de ajudantes de ação direta e equipa técnica. A atribuição dos nomes às ações resultou da reflexão conjunta da mestrandia e dos diferentes atores sociais, ao longo do desenvolvimento do

projeto, tendo a escolha recaído em nomes relacionados com os objetivos. Apesar de terem surgido durante o desenvolvimento do projeto, esses nomes vão ser utilizados a partir desta secção, pois facilitam a organização do relatório e a compreensão do trabalho realizado. Ficou acordado que a ação número 1 seria designada “Quero os meus dias com sentido”, a segunda ação “Letras que escrevo, coração que aquece”, a terceira ação “Uma missão chamada Cuidar” e a última ação “Refletir para crescer”. As duas primeiras estavam associadas aos OE mais diretamente relacionados com os idosos; a terceira ação com a equipa de ação direta; e, por fim, a quarta ação foi desenvolvida com a equipa técnica.

A ação 1 “Quero os meus dias com sentido” teve como principais objetivos: Melhorar as relações interpessoais dos idosos (OG 1) e Contribuir para o bem-estar dos sujeitos, de modo a garantir um envelhecimento bem-sucedido (OG2). Pretendia-se, assim, com esta ação, intervir de modo a colmatar os P1 – Isolamento relacional entre idosos e P2 – Pouca diversidade na programação das atividades e falta de adequação aos interesses dos idosos. Como estratégias de intervenção foram selecionadas: as conversas intencionais; os grupos de reflexão e discussão; a criação de dois ateliês, lúdico e de cinema (“Voltamos às Matinés”), música; passeios pedonais no exterior e idas ao jardim. Acrescenta-se ainda a existência de apoio psicossocial realizado a nível individual, podendo configurar-se como relações de ajuda.

A ação 2, “Letras que escrevo, coração que aquece”, foi planificada para intervir junto do P1 - Isolamento relacional entre idosos, com o propósito de dar resposta ao OG1: Melhorar as relações interpessoais dos idosos. Como estratégias de intervenção destacam-se: as conversas intencionais; a troca de cartas e a existência de momentos de convívio com um grupo de 11 idosos, de outra ERPI, também do norte de Portugal.

A ação 3 “Uma missão chamada Cuidar” foi planificada com o propósito de resolver ou colmatar o P3 - Reduzida coesão grupal e existência de relações conflituosas no grupo de ajudantes de ação direta, e o P5 - Prestação de cuidados desajustada às necessidades de cada idoso. Procurou responder ao objetivo geral 3: Promover um ambiente favorável à coesão grupal e trabalho em equipa e OG 55: Melhorar os cuidados prestados às pessoas idosas, de modo a contribuir para a sua identidade pessoal, bem-estar e dignidade de cada um dos sujeitos. Como estratégias de intervenção destacam-se: (a) as conversas

intencionais; (b) existência de momentos de partilha e reflexão em equipa, (c) realização de exercícios de dinâmica de grupo e (d) ações de formação externas.

Por fim, a última ação, “Refletir para crescer”, acabou por abordar todos os problemas referidos anteriormente (P1, P2, P3, P4 e P5). Teve como intenção contribuir para concretizar os cinco objetivos gerais referidos. Sendo que trabalhamos mais no sentido de colmatar algumas das necessidades sentidas ao nível do problema 4 – Desmotivação por parte da equipa de ajudantes de ação direta e falta de supervisão.

Como estratégias selecionaram-se: as conversas intencionais; os momentos de reflexão, reuniões, discussão de casos; existência de momentos de convívio entre profissionais (equipas técnica e de ação direta).

Ao longo do capítulo 5, serão explanadas de uma forma mais alargada as quatro ações, assim como a avaliação de processo.

4.3 AVALIAÇÃO DE ENTRADA

A avaliação de entrada prevê-se como um importante momento avaliativo. É nesta fase que é possível refletir acerca dos métodos e explicar e analisar em profundidade o que se planificou (Stufflebeam & Shinkfield, 1995, p. 197). Prevê que o investigador possa olhar a realidade numa base de questionamento e reflexão acerca dos recursos e das potencialidades do contexto para o desenvolvimento do projeto (Stufflebeam & Shinkfield, 1995). Tendo em consideração os problemas que foram priorizados, é nesta fase que é avaliado o grau de coerência entre os objetivos, ações e estratégias (Stufflebeam & Shinkfield, 1995).

Pelo facto de o contexto se encontrar em constante mudança, o que coloca a nu a sua imprevisibilidade, pressupõe-se que possam surgir constrangimentos ao longo do desenvolvimento das ações, pelo que é fulcral que todas as ações que se encontrem bem delineadas e orientadas, sustentando-se na escolha de um conjunto de métodos e técnicas ajustados aos constrangimentos e limitações que possam surgir ao longo do processo (Stufflebeam & Shinkfield, 1995). Assim, é importante que, nesta fase, e tendo sido delineados os objetivos, estes

funcionem como “unidades de análise” (Ventosa, 2002, p. 119), para ponderar acerca de cada uma das ações planeadas (Serrano, 2008), e se reflita acerca dos indicadores de avaliação utilizados/a utilizar para a avaliação das ações desenvolvidas (Stufflebeam & Shinkfield, 1995).

A mestranda renuiu primeiramente com os idosos. De seguida com a equipa técnica e por fim com as ajudantes de ação direta, no sentido de identificarem os constrangimentos que poderiam surgir no desenvolvimento deste projeto. Em conjunto refletiram acerca da finalidade que todos os atores sociais queriam atingir com o desenvolvimento do projeto e quais os recursos que poderiam agilizar para alcançar a finalidade almejada. Tendo em consideração as estratégias delineadas e com o intuito de percebermos se as ações delineadas estavam a colmatar os problemas e as necessidades identificadas, bem como se estavam a alcançar os objetivos definidos foram estabelecidos indicadores de avaliação.

No projeto “Uma missão chamada Cuidar” foram identificados os seguintes constrangimentos: horário incompatível entre as profissionais de ação direta dos diferentes turnos de trabalho, que poderia implicar dificuldade ao nível da organização das sessões, desenvolvidas na ação 3; o facto de haver um elemento da direção que controla excessivamente todas as iniciativas que decorrem na instituição, o que poderia impedir o desenvolvimento de algumas ações do projeto; por fim, verificamos que a existência de alguns hábitos muito enraizados na Pilar do Cuidado, como a falta de utilização do jardim da instituição, poderia implicar maior dificuldade na alteração de certas práticas. Apesar de todos estes constrangimentos, que poderiam dificultar o desenvolvimento do projeto, a mestranda considerou que o seu processo de integração na instituição nunca foi dificultado, o que, em grande medida, se deveu à postura adotada (disponibilidade e interesse em participar nas rotinas; fazer uso da sua escuta ativa; interesse genuíno quando alguma das pessoas a procurava), e a algumas das suas competências pessoais.

Tendo em consideração a dimensão dos problemas trabalhados, e na impossibilidade de serem referidos neste corpo de texto todos os indicadores de avaliação definidos, pede-se a leitura do Apêndice K. Acrescenta-se que estes foram delineados tendo em consideração os problemas definidos e os objetivos que se pretendiam alcançar com o desenvolvimento do projeto.

5. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO E AVALIAÇÃO DE PROCESSO

Neste capítulo, apresenta-se o desenvolvimento do projeto, organizado em quatro ações, assim como a avaliação do processo. Como explicado, com a avaliação do processo, pretende-se obter informações detalhadas acerca do plano delineado na fase anterior (Stufflebeam & Shinkfield, 1995). Um projeto não é estanque e a realidade não permanece fixa e inalterável, pelo que esta fase sugere igualmente que, sempre que necessário, o investigador deverá reajustar a sua ação (Stufflebeam & Shinkfield, 1995), refletindo acerca da forma como se encontra a utilizar os recursos disponíveis e se os obstáculos que surgem são passíveis de resolução (Boutinet, 1990).

5.1 AÇÃO 1: “DAR SENTIDO AOS MEUS DIAS”

Tal como foi sendo explorado ao longo do ponto 4.2., esta ação teve como principal objetivo intervir junto do P1 - Isolamento relacional das pessoas idosas e do P2 – Pouca diversidade de atividades e falta de adequação aos interesses dos idosos. Esta ação encontra-se relacionada com o objetivo geral 1 e objetivo geral 2 (ler o [Ap.] K). Nesta ação foram desenvolvidas como estratégias de intervenção: (a) as conversas intencionais; (b) grupos de reflexão e discussão; (c) criação de dois ateliês: lúdico e de cinema; (d) música; (e) passeios pedonais no exterior e idas ao jardim e por fim (f) apoio psicossocial realizado a nível individual (relações de ajuda).

As conversas intencionais foram realizadas ao longo do desenvolvimento de todo o projeto, permitindo a construção de uma relação próxima e de confiança, assim como um conhecimento partilhado entre idosos e equipa técnica, procurando-se desta forma envolver os diferentes sujeitos, com vista à concretização dos OG e OE. Foram importantes, na medida em que permitiram um maior conhecimento acerca da história de vida dos sujeitos, dos interesses

e gostos, recolhendo informações mais aprofundadas acerca de cada sujeito (Ap. N, notas de campo de 9-12-18; 16-12-18; 6-01-19; 20-01-19; 10-03-19 e 17-03-19). As conversas permitiram conhecer as motivações de alguns idosos, bem como desejos que gostariam de concretizar (Ap. N, 27-02-19 e 26-03-19). Algumas conversas intencionais estabelecidas entre a mestrandia e familiares dos idosos institucionalizados permitiram conhecer um pouco mais acerca dos gostos e interesses dos sujeitos. Estávamos a trabalhar com vista à concretização especialmente do OE 2.4.

Apesar de terem sido estabelecidas conversas intencionais com muitos dos idosos institucionalizados, as mesmas foram mais frequentes com 11 dos idosos (os mesmas que na ação 2). Estas 11 pessoas foram evidenciando um descontentamento relativo às atividades realizadas e mencionavam que sentiam falta de apoio por parte da equipa técnica, no conhecimento e reconhecimento da sua opinião, ao nível das atividades que gostariam de realizar. Um dos idosos verbalizava de forma recorrente que a instituição não permitia que “fossem felizes” (Sr. Almiro).

A nível individual fomos conhecendo gostos peculiares nos sujeitos. Indicavam que os seus dias por vezes não tinham sentido, não existindo atividades que salvaguardassem os seus interesses. Em muitas das situações, os idosos apenas participavam pois não existiam outras atividades, sendo os seus discursos pautados pela tristeza em não realizarem atividades do seu interesse.

À medida que os idosos iam partilhando com a mestrandia alguns dos seus gostos e interesses fomos percebendo que esta intervenção mais direta com os idosos estava a permitir que fôssemos trabalhando o OE 1.3. Ainda no sentido de ser alcançado este OE, fomos percebendo que a forma como a mestrandia convidava a uma maior participação destes sujeitos, foi influenciando positivamente as práticas institucionais da equipa técnica (i.e., modelagem). Podemos ler (Ap. N, 10-12-18; 11-12-18 e 12-12-18 (e outras datas) para perceber a importância das atividades serem ajustadas. Como iam expressando a sua opinião acerca das atividades lúdicas que pretendiam realizar, foi-lhes sendo conferido poder de participação, que não existia (OE 2.1.).

Alguns dos idosos iam referindo nas conversas intencionais gostos peculiares como a leitura do jornal por parte do Sr. David, o gosto pelo cinema e discussão de assuntos da atualidade do Sr. Almiro, D. Inês, D. Catarina, D. Adelina, Sr. Paulo, Sr. David, D. Carina, D. Francisca, D. Palmira, D. Maria e Sr. Manuel,

pelo que foram sendo concretizadas atividades nesse do seu interesse (OE 1.4 e 2.1). Percebemos ainda que algumas das atividades realizadas a nível institucional não permitiam um acesso a todos os sujeitos (ver Ap. N, 19-11-18; 20-11-18 e 23-11-18; 17-05-19). Uma das atividades que era do interesse dos idosos era a atividade da música. Através das conversas intencionais estabelecidas fomos percebendo que o espaço físico na qual era realizada não permitia que todos os idosos pudessem participar. Assim, reorganizámos os espaços físicos, com o intuito de alcançar o OE 2.3 (Ap. N, 19-11-18; 20-11-18; 21-11-18 e 23-11-18).

Por fim, relativamente às conversas intencionais, importa referir que refletindo sobre o seu conteúdo, a mestrandia entendeu que a ação não poderia passar apenas pelos idosos. A mesma deveria ser estendida à equipa de profissionais técnicos (animadora sociocultural; psicóloga e diretora técnica), dado que eram os elementos que realizavam algumas das atividades da instituição. Existia assim a necessidade de serem alcançados os OE 1.3 e 1.4.

Com o intuito de melhorar as interações entre idosos e melhorar as atividades da ERPI, utilizou-se a estratégia dos grupos de discussão e reflexão. Apesar de se considerarem importantes os momentos criados no domínio individual, tal como verificamos através das conversas intencionais, é de realçar que os momentos criados em grupo permitiram que se estivesse a trabalhar no sentido de se alcançar o OE 1.2.

Dados os benefícios da intervenção realizada em grupo, esta estratégia foi utilizada no sentido de serem debatidos assuntos que eram do interesse de alguns idosos. Por conseguinte, e dadas algumas das dificuldades sentidas pelos idosos ao nível da valorização da sua opinião, estes vislumbraram-se como janelas de oportunidade para que se fizessem ouvir junto da equipa profissional que os acompanhava. Estávamos a trabalhar no sentido de serem alcançados os OE 1.1., OE 1.3. e OE 1.4. As temáticas que foram discutidas e refletidas nestes encontros foram: “O que eu penso acerca de quem cuida de mim” (Ap. N, 31-01-19); “A minha profissão” (Ap. N, 11-02-19); “Os lugares da minha vida e a liberdade do 25 de abril” (Ap. N, 25-02-19); “Ser pai...” (Ap. N, 19-03-19) e a última, “Dia da família pelos olhos dos idosos” Ap. N, 03-05-19).

Com o debate destes temas, foi possível que os idosos manifestassem a sua opinião, de forma livre e participada (OE 1.1.) acerca da instituição na qual residiam, como foi o caso da primeira sessão organizada. Também lhes foi

conferido um momento para que pudessem refletir acerca do seu papel, que não se encontra circunscrito apenas ao ser idoso. Foram percebendo que ao longo do seu ciclo vital tinham tido diferentes papéis, isso permitia que lhes direcionassem diferentes tipos de sentimentos. Por sua vez, ao estarmos a envolver alguns dos profissionais da equipa técnica neste processo, estávamos a permitir que estes conhecessem e valorizassem estes sujeitos, respeitando desta forma a sua identidade pessoal.

A criação de dois ateliês resultou da reflexão realizada sobre o conteúdo das conversas intencionais estabelecidas entre a mestranda e os idosos, pois tínhamos verificado que as atividades existentes não iam ao encontro das necessidades e interesses dos sujeitos. Com a animadora sociocultural foram criados dois ateliês: um lúdico e um de cinema (Ap. M). Estávamos a trabalhar no sentido de serem concretizados os OE 2.1., 2.3 e 2.4. Estes ateliês acabaram por incluir outros sujeitos (não participantes inicialmente na ação), que demonstraram vontade em participar, motivando desta forma a interação de forma positiva com os elementos do grupo, o que se relacionava com o OG1.

No Ateliê lúdico eram realizados jogos de estimulação cognitiva, para responder a algumas necessidades individuais específicas. Com a animadora sociocultural e a psicóloga da instituição, foram criados jogos (e.g., cartas rasgadas) de estimulação cognitiva (Ap. L), trabalhando-se no sentido de ser alcançado o OE 2.4. Com recurso a alguns jogos de mesa (e.g., bingo, dominó e cartas), estávamos a trabalhar no sentido de alcançarmos o OE 2.2. Verificamos que, com o desenvolvimento desta atividade, alguns idosos começaram a procurar outros sujeitos, nos momentos de lazer. Observamos que, de forma recorrente, começaram a utilizar esta estratégia no sentido de interagirem com outros idosos, e, desta forma, quebrarem parte da monotonia evidenciada nos seus dias.

Pelo facto de a equipa profissional, inicialmente por iniciativa da técnica de serviço social (mestranda), ter incentivado a que alguns destes jogos fossem realizados no jardim (Ap. N, 14-05-19 e 09-07-19), começamos a assistir a uma maior procura por parte dos idosos destes espaços, para ocupação do seu tempo livre associado a momentos de lazer.

No Ateliê de cinema eram realizadas sessões de cinema mensalmente (Ap. N, 03-04-19), contemplando os interesses dos idosos quanto aos filmes que gostariam de ver. Por vezes o espaço físico não era o mais indicado, sendo que

alguns dos idosos que manifestavam interesse em participar, acabavam por não o poder fazer (Ap. N, 06-06-19). Desta forma, as sessões começaram a ser realizadas no salão da instituição.

Nas conversas intencionais estabelecidas fomos percebendo que algumas áreas de interesse dos idosos passavam pela música. Assim, organizaram-se atividades com música. A mestranda foi proporcionando alguns momentos de lazer a alguns destes sujeitos, tal como o apresentado (Ap. N, 14-12-18). Em conjunto com a equipa técnica fomos percebendo que alguns dos idosos começaram a solicitar junto dos profissionais que gostariam de ouvir as músicas que associavam ao seu percurso de vida. Inicialmente esta atividade foi efetuada de forma individual. Contudo, também foram criados momentos entre idosos. A mestranda organizou algumas sessões no jardim, onde alguns dos idosos puderam recordar aquela que tinha sido a música da sua vida, permitindo desta forma reativar algumas memórias do passado. Estávamos desta forma a trabalhar no sentido de serem alcançados os OE 2.1, 2.2. e 2.4.

Com o desenvolvimento desta atividade fomos compreendendo que quando estes idosos ouviam música, despoletavam emoções positivas, que lhes proporcionavam um bem-estar visível. Pelo facto de serem realizadas no jardim da instituição, fomos percebendo que existia uma maior aproximação destes sujeitos a este espaço físico. O mesmo começava a ser procurado para realizarem algumas caminhadas, ou em algumas das situações, a área predileta para irem cantarolando algumas das suas músicas.

Algumas das profissionais da equipa de ação direta iam ficando interessadas ao observar o bem-estar que alguns dos idosos iam mencionando, quando se encontravam a ouvir algumas das suas músicas. Ao longo do desenvolvimento desta atividade, algumas destas profissionais procuraram estar junto dos idosos, e perceber junto da mestranda de que forma os poderiam ajudar. Em alguns dos casos, os idosos transmitiam aos profissionais que queriam o aparelho eletrónico, deslocando-se por vezes para o jardim ou para os seus quartos, onde ficavam a relaxar ao som da música. Na tentativa de assegurar a continuidade desta atividade, a mestranda e a Diretora Técnica delinearam uma estratégia. Começou a existir na instituição um Mp3 (aparelho eletrónico), onde se encontravam algumas das músicas que os idosos iam ouvindo. Tinha-se criado desta forma, uma espécie de *playlist*, que os idosos poderiam ouvir após a saída da mestranda do contexto. Esta atividade teve grande visibilidade e

reconhecimento junto da equipa técnica, grupo de colaboradoras e familiares, na medida em que despoletava nestes indivíduos níveis profundos de bem-estar, resultantes da felicidade sentida (OG 2).

Os passeios pedonais realizados no jardim da instituição e no exterior foram realizados com seis idosos (OE 2.1. e 2.4.). Pelo facto de a equipa de profissionais não ter tempo para acompanhar os idosos de forma mais personalizada e individualizada, no sentido de lhe ser prestado o apoio psicossocial necessário, para a assistente social (autora deste relatório) foi extremamente importante utilizar este recurso, na medida em que a informação que me era transmitida pela equipa se pontuava pela sua escassez e por um desconhecimento total acerca dos sujeitos. A mestranda foi percebendo que os idosos gostavam de realizar passeios no exterior, sendo que apenas precisavam de ser incentivados nesse sentido. Quando se procurava apelar à sua participação, os idosos manifestavam interesse, fruto da boa aproximação da mestranda. A mestranda e os idosos concluíram que era necessário algum incentivo, pela equipa técnica, para que não passassem todo o seu tempo de lazer dentro da instituição. Com o apoio da animadora sociocultural, esta atividade começou a ser realizada de forma periódica (duas vezes por semana), constando no plano de atividades semanal (ver Ap. N, 01-04-19).

Ao longo das conversas intencionais com alguns idosos, a mestranda foi verificando que existiam idosos que precisavam de um maior acompanhamento por parte da equipa profissional. Dadas as implicações inerentes à dificuldade do seu processo de institucionalização e pelo facto de considerarem que não tinham áreas de interesse a referir, a mestranda procurou efetuar um acompanhamento de maior proximidade com algumas destas pessoas. Dois idosos (Sr. David e o Sr. Afonso) e um casal (Sr. João e D. Carolina) encontravam-se numa situação que exigia um maior cuidado por parte da mestranda.

Apesar do Sr. David ter sido um dos participantes neste projeto, reconhecemos que existiam objetivos que gostaria de ver realizados no seu plano individual. Inicialmente este idoso manifestou interesse em que a mestranda escrevesse alguns episódios da sua história de vida (Ap. N, 9-12-18; 16-12-18; 06-01-19; 20-01-19; 10-03-19 e 17-03-19). À medida que ia relembrando alguns dos sítios por onde tinha passado ao longo da sua vida, este idoso demonstrava interesse em revê-los. Existia assim a necessidade de

trabalharmos com este idoso, no sentido de se alcançar o OE 2.4. Em conjunto com a Diretora Técnica e o familiar responsável do Sr. David, pensámos numa solução, no sentido de permitir a este idoso ir aos locais onde efetivamente tinha sido feliz. Contudo, existiram impedimentos a esta concretização. O estado de saúde deste idoso impedia-o de sair da ERPI. Tivemos que pensar noutra solução. A fotografia parecia ser uma forma de voltar a visualizar estes locais. A mestrande e o Sr. David combinaram que dada a impossibilidade de este ausentar-se da instituição, seria a Assistente Social (mestrande) a deslocar-se aos locais que lhe trariam memórias agradáveis. Foram fotografadas algumas das ruas, envoltas em muitos significados para este idoso. A mestrande deslocou-se ainda aos locais onde este senhor tinha trabalhado e fotografou-os. Foi ainda a um dos locais que traziam memórias a este senhor, associadas à sua mulher, que já faleceu. No final, construíram uma caixa, onde ficaram guardadas estas recordações.

Com o Sr. Afonso, ao longo das conversas intencionais com a Assistente Social (mestrande) fomos percebendo que existiam áreas de interesse, que não eram exploradas pela equipa profissional. Este Sr., como descrito na nota de campo do dia 17-05-19 (Ap. N), encontrava-se grande parte do seu tempo a pintar. Na maior parte das vezes, as profissionais da equipa técnica não o convidavam para participar nas atividades, e quando o faziam, este idoso, era vítima de críticas pejorativas por parte dos restantes idosos. Fomos percebendo que existia a necessidade de ser alcançado o OE 2.4. Em conjunto com o Sr. Afonso, a mestrande foi percebendo áreas de interesse como a música, ou os passeios pedonais no jardim e exterior. Contudo, quando a mestrande incentivava este idoso à participação, a sua ação era incompreendida por parte das profissionais da equipa técnica. Foi através da escuta ativa da mestrande que aos poucos fomos percebendo que este idoso não se encontrava num meio devidamente especializado, dadas as suas necessidades específicas individuais tão vincadas.

No sentido, de devolver ao Sr. Afonso a alegria perdida, em conjunto com a sua familiar responsável e Diretora Técnica da instituição, pensamos noutra tipo de resposta social, mais ajustada, dada a impossibilidade da sua família o apoiar no domicílio. Apesar de este idoso ter saído da Pilar do Cuidado para uma unidade mais especializada, é de realçar que ao longo do processo de acompanhamento da mestrande, fomos explorando áreas de interesse e gostos

personais. Ao contrário do que a equipa técnica verbalizava anteriormente, este Sr. tinha potencial, sendo a pintura uma das áreas exploradas. A mestranda assistiu a muitas crises do seu ponto de vista clínico e por vezes de difícil controlo. Contudo nunca desistiu de o entender e apoiar.

Em consequência das conversas intencionais com um dos casais da Pilar do Cuidado, a mestranda foi percebendo que partilhavam do interesse em contruir um álbum de fotografias. Contudo, sentiam que precisavam do apoio de alguém para a sua construção. Manifestavam interesse em elaborar este álbum durante 2019, pois pretendiam entregá-lo a um familiar. Sempre que a mestranda procurava este casal, incentivava-o, no sentido de concretizarem este desejo. Por isso, prontificou-se a apoiar esta sua iniciativa (OE 2.1). Em conjunto com a Diretora Técnica, procurou um sítio onde este casal pudesse estar num ambiente de privacidade, para que fosse possível ir elaborando o álbum de fotografias, sem terem de estar expostos ao olhar atento de outros idosos (OE 2.3). Neste sentido, procuramos um local agradável, onde tivessem todos os materiais necessários. A mestranda foi auxiliando o casal e conseguimos terminar o álbum antes da data prevista por este casal. A alegria manifestada ao verem o seu álbum de fotografias foi tremenda, uma vez mais trabalhamos no sentido de ser alcançado o OE 2.4.

Estas três intervenções configuram-se no campo das relações de ajuda. Resultaram de um acompanhamento individualizado, assente nas necessidades específicas dos sujeitos. Estes momentos peculiares permitiram o estabelecimento de relações de confiança, na medida em que, ao longo do tempo, permitiram aumentar a qualidade de vida e autoestima destes sujeitos, uma vez que se sentiram valorizados por alguém, contribuindo desta forma para a concretização do OG 2 – Contribuir para o bem-estar dos sujeitos, de modo a garantir um envelhecimento bem-sucedido.

5.2 AÇÃO 2: “LETRAS QUE ESCREVO, CORAÇÃO QUE AQUECE”

A ação 2 “Letras que escrevo, coração que aquece” foi desenvolvida com o intuito de trabalhar junto do problema 1. Teve como principal objetivo alcançar

o (OG1). Como estratégias de intervenção foram utilizadas: as conversas intencionais; a troca de cartas e a existência de momentos de convívio com um grupo de 11 idosos, de outra ERPI.

As conversas intencionais foram importantes para conhecer os motivos inerentes ao processo de institucionalização de alguns dos idosos (11 participantes do projeto). À medida que iam sendo estabelecidas conversas individualizadas, fomos percebendo que estes idosos revelavam dificuldades em expressar os seus sentimentos e emoções com outras pessoas. Mencionavam sentimentos de tristeza, e em alguns casos de solidão, por não terem com quem partilhar as dificuldades sentidas não só face ao seu processo de institucionalização, mas também relativo ao seu dia-a-dia na instituição. Reforçava-se, assim, a necessidade de concretizar o OE 1.1., associado ao facto de os idosos serem capazes de expressar de forma autónoma e livre a sua opinião, gostos, interesses e sentimentos. Os idosos partilhavam que sentiam receio em conversar com outros idosos da Pilar do Cuidado acerca das suas dificuldades, pois não se sentiam numa posição confortável para o fazer. Referiam que já tinham existido situações em que precisaram do apoio de outros idosos para conversar acerca das suas angústias, e que nunca foram compreendidos. Em algumas das conversas referiam que existia pouca tolerância e incapacidade por parte de outros idosos para compreender a sua situação. Seria importante trabalharmos no sentido de ser alcançado o OE 1.2., interagir de forma positiva com os diferentes elementos do grupo, com recurso ao diálogo, partilha de ideias e estratégias de negociação.

É de salientar que fomos compreendendo que os sujeitos não se sentiam apoiados pela equipa técnica. Verificamos que os profissionais não incentivavam o diálogo entre idosos, ao longo da sua integração na ERPI e que não eram conhecidas e valorizadas as suas iniciativas. Seria importante trabalhar com a equipa técnica, no sentido de serem alcançados os OE 1.3. e 1.4.

Com o intuito de serem trabalhadas as necessidades anteriormente referidas, foram realizadas as outras estratégias de intervenção que abaixo irão ser apresentadas. Nos momentos de partilha criados com estes idosos, fomos percebendo que a expressão por via oral, não era a mais eficaz. Os idosos por vezes ficavam angustiados quando não conseguiam expressar sentimentos e emoções inerentes às dificuldades sentidas, sentindo-se envergonhados. Reconhecemos que um dos recursos poderia ser através da escrita.

Os idosos manifestaram que se sentiam reticentes quanto à partilha destas questões com outros idosos residentes na instituição. Referiram que sentiam uma certa desconfiança. Dados estes constrangimentos, em conversa com outra mestranda (Liliana Cunha), pensou-se numa estratégia positiva para ambas as instituições (Pilar do Cuidado e Instituição “Ramo da Vida”, na qual a colega também se encontrava a desenvolver um projeto), através da troca de cartas. Quando foi exposta aos idosos esta sugestão, os mesmos demonstraram-se recetivos e curiosos. Em conjunto delineamos que a redação das cartas numa fase inicial deveria ter como destinatário uma pessoa anónima, uma vez que ainda não se sentiam seguros e confiantes para conversar com alguém que lhes era estranho. Esta estratégia adotada resultou do *feedback* que estes 11 idosos iam transmitindo à mestranda ao longo das conversas intencionais.

A troca de cartas iniciou-se a 15 de fevereiro de 2019 (ver Ap. N, 15-02-19), tendo a mestranda Liliana Cunha, deslocado-se à instituição Pilar do Cuidado. Após uma conversa prévia com a Diretora Técnica acerca desta sugestão, a mesma demonstrou-se interessada, reconhecendo que a mesma poderia ser importante para que estes 11 idosos externalizassem os seus sentimentos e emoções. No encontro inicial, estiveram presentes as duas mestrandas, sendo que a mestranda Liliana Cunha procedeu à entrega das cartas anónimas aos participantes da Pilar do Cuidado. A mestranda, a animadora sociocultural e a Diretora Técnica estiveram presentes, auxiliando os idosos com maior grau de dificuldade na resposta que pretendiam redigir para o seu correspondente. Delineamos (as duas mestrandas), que o procedimento que iria ser adotado para a entrega das cartas, seria com a deslocação das mestrandas a ambas as instituições.

Juntamente com os idosos foi delineada uma forma de os idosos com maior dificuldade em redigir, serem auxiliados após a saída da mestranda do contexto. Os idosos mais autónomos disponibilizaram-se para auxiliar os idosos com maior dependência, fomentando assim a interajuda entre pares. Para além dos idosos, a profissional de animação sociocultural também se mostrou colaborante em prestar apoio aos idosos na redação das respostas às suas cartas.

Existiram mais dois momentos em que os 11 idosos estiveram em conjunto, a propósito da troca de cartas. O primeiro, com o objetivo manifestado pelos diferentes sujeitos em elaborar uma carta conjunta para enviarem aos idosos da outra ERPI (Ap. N, 20-03-19). Para demonstrarem o seu agradecimento a estas

peessoas, que estavam a permitir que se sentissem mais apoiados, manifestaram que sentiam interesse em construir um presente para oferecer, caso mais tarde lhe fosse possível conhecerem-se pessoalmente. O segundo momento partilhado por estes 11 idosos foi no sentido de, em conjunto, discutirem o presente que gostariam de construir para oferecer.

Pontualmente, a redação das cartas era efetuada a nível individual (ver nota de campo do dia 27-02-19). Com recurso a esta estratégia, os idosos começavam a expressar de forma mais frequente os seus sentimentos e emoções com outros idosos residentes na Pilar do Cuidado (OE 1.1.). Observava-se que, em algumas situações, os idosos iam pedindo ajuda a outros idosos e a algumas profissionais. Aos poucos íamos percebendo que através da troca de cartas, os idosos começaram a criar uma espécie de grupo de interajuda na ERPI. Observávamos que existia uma maior facilidade em compreenderem algumas das dificuldades sentidas por outros idosos na Pilar do Cuidado. Assistimos a um maior número de situações em que os idosos fizeram uso da sua empatia, face aos sujeitos que se encontravam em estados de maior dependência. Aos poucos, fomos percebendo que estes idosos tinham adquirido novos mecanismos de resiliência para ultrapassar as suas dificuldades e que estavam a utiliza-los no sentido de apoiarem outros idosos que se encontravam na mesma situação, contribuindo para a concretização do OE 1.2.

Com esta atividade fomos percebendo que os idosos envolvidos sentiam tanto apreço pelos correspondentes, que a relação que tinham criado já era considerada, por muitos, de amizade. Sentiam-se apoiados e seguros. Mencionavam que iam falando acerca das dificuldades sentidas na institucionalização. Também iam referindo que este contacto lhes ia permitindo recuar no tempo, trazendo-lhes à memória períodos da sua vida, de maior adaptação. Foi possível a muitos dos idosos, recordarem lugares da sua vida, tradições e desejos quanto ao futuro. Assistíamos à criação de relações, que estes idosos gostariam de manter, após a saída da mestranda da instituição. Tal como foi referido, os idosos demonstraram curiosidade em conhecer pessoalmente as pessoas com quem trocavam cartas. Desta forma foi proporcionado um convívio entre os idosos das duas ERPI envolvidos na atividade (Ap. N, 06-08-05). As mestrandas partilharam o sentimento de dever cumprido, da realização de um sonho, conscientes de que os obstáculos poderão ser contornados, quando a equipa trabalha em prol do bem do outro, guiada por um objetivo comum.

5.3 AÇÃO 3: “ UMA MISSÃO CHAMADA CUIDAR”

Esta ação relacionava-se com o P3 – Reduzida coesão grupal e existência de relações conflituosas entre ajudantes de ação direta e P 5 – Prestação de cuidados desajustada às necessidades cada idoso. Teve como objetivos: Promover um ambiente favorável à coesão grupal e trabalho em equipa (OG3) e Melhorar os cuidados prestados às pessoas idosas, de modo a contribuir para a sua identidade pessoal, bem-estar e dignidade de cada um dos sujeitos (OG5). Os participantes nesta ação foram 12 profissionais de ação direta, todas do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 26 e os 64 anos e com habilitações literárias entre o 4.º ano e o 12.º ano. Todos os participantes possuíam o curso de Técnico de Geriatria.

Como estratégias de intervenção destacam-se: as conversas intencionais, os momentos de partilha e reflexão em equipa, os exercícios de dinâmica de grupo e ações de formação externas.

As conversas intencionais estabelecidas com algumas profissionais de ação direta, permitiram reconhecer algumas das dificuldades sentidas no domínio da sua atividade profissional. Verificava-se assim a necessidade de trabalharmos no sentido de alcançarmos o OE 3.1 e OE 3.2. Fomos compreendendo que estas profissionais não se sentiam apoiadas por parte da equipa técnica. Espelhava-se assim, a necessidade de intervirmos com a equipa técnica, no sentido de serem alcançados os OE 3.3. e OE 3.4.

Consideramos que a existência de momentos de partilha e reflexão em equipa (b) e a realização de exercícios de dinâmicas de grupo (c) seriam importante.

Ao todo contabilizaram-se sete momentos de partilha e reflexão em equipa, realizados entre de março e julho, pelo que sempre que existia oportunidade por parte da equipa técnica, a mestranda em conjunto com a equipa de ajudantes de ação direta, delineava momentos propícios para o convívio entre equipas com o intuito de desenvolver canais de comunicação eficazes entre equipas (OE 3.3.). O primeiro momento de partilha e reflexão em equipa ocorreu no dia 15-03-19 (ver ap. N.). Contudo neste encontro apenas esteve presente uma profissional de ação direta das seis que se tinham comprometido em participar. Em consequência desta situação, a mestranda em conjunto com as profissionais de ação direta, tiveram de efetuar um reajustamento, no sentido destes encontros

serem realizados num horário mais favorável. Ficou delineado que estes encontros iriam decorrer no período noturno após as ceias dos idosos.

O segundo momento decorreu no dia 28-03-19 (ver Ap N), sendo que, por ser realizado no período noturno, permitiu que a mestranda obtivesse um maior conhecimento acerca de algumas interações entre as profissionais e os idosos. Estiveram presentes nove profissionais de ação direta, uma profissional da equipa técnica e a mestranda. Este momento foi propício à partilha de algumas das dificuldades que as profissionais sentiam no seu campo de atuação diário. Dadas as diferentes dificuldades sentidas pelas profissionais, iríamos trabalhar no sentido de procurarmos novas soluções para lidar com elas (OE 5.1, OE 5.2 e OE 5.4).

O terceiro momento decorreu no dia 12-04-19 (ver ap. N) e estiveram presentes as 12 participantes. Teve como objetivo refletir-se acerca do trabalho em equipa, através de um texto que abordava o tema. Foram partilhadas opiniões pelas profissionais acerca dos objetivos da equipa. À medida que iam partilhando, foram referindo que os conflitos que existem na sua equipa acabavam por interferir na sua ação e, porventura, nos cuidados prestados aos idosos. As ajudantes de ação direta presentes neste encontro reconheceram que estes momentos de partilha e reflexão as estavam a auxiliar no sentido de refletirem acerca das suas práticas na instituição (OE 3.2 e OE 5.4).

O quarto momento decorreu no dia 10-05-19 (Ap.N), e estiveram presentes as 12 participantes. Este encontro tinha como objetivo a discussão de um caso prático, construído pela mestranda, a psicóloga e a animadora sociocultural. A situação apresentada era referente a duas profissionais de ação direta, que poderiam assemelhar-se a qualquer uma destas profissionais da Pilar do Cuidado. Pediu-se às ajudantes de ação direta que discutissem o caso apresentado, refletindo acerca das diferenças que estas duas profissionais apresentavam e de que forma é que a sua postura interferia ao nível da gestão do seu tempo. As opiniões eram unânimes e sugeriam que as dificuldades que sentiam ao nível da prestação de cuidados, por vezes, resultavam da própria postura que adotavam. Uma das ajudantes de ação direta mencionava que a sua postura fechada e resistente acabava por interferir na relação com as suas colegas. Estávamos a trabalhar no sentido de ser alcançado o OE 3.1.

Reconhecemos que estes encontros estavam a permitir que crescessem no domínio profissional (OE 5.2.). Mencionaram ainda que gostariam que outras

colegas participassem nestes encontros, pelo que a mestranda respondeu que as mesmas eram de carácter voluntário e assentes na participação, não na obrigatoriedade.

O quinto momento procurou trabalhar alguns dos aspetos assentes na filosofia da humanidade. Procurou-se desta forma contribuir para que fosse trabalhado o objetivo geral, associado ao facto de serem melhorados os cuidados prestados às pessoas idosas, de modo a contribuir para a sua identidade pessoal, bem-estar e dignidade de cada um dos sujeitos. Decorreu no dia 11-06-19 (Ap. N) e estiveram presentes as 12 profissionais de ação direta. Em cima da mesa encontravam-se três palavras impressas em tamanho grande. Podiam-se ler as palavras OLHAR, PALAVRA E TOQUE. Inicialmente a mestranda pediu para que refletissem acerca destas três palavras e que recordassem ao longo da sua vida quais os momentos em que estas palavras fizeram toda a diferença. Algumas das profissionais foram mencionando situações da sua vida muito delicadas (e.g., situações de saúde ou situações específicas da sua atividade laboral), todas envolvendo uma forte componente afetiva e emocional.

À medida que iam partilhando as suas experiências pessoais e profissionais, compreendia-se a importância destes três pilares ao longo da sua vida. A mestranda pediu para que pensassem em situações reais do seu local de trabalho onde sentissem que estes pilares deveriam ser incluídos. Todas referiram que, quando eram prestados os cuidados aos idosos da Pilar do Cuidado, não existia respeito da identidade pessoal dos sujeitos, pelo que consideravam que os princípios anteriormente referidos não se encontravam a ser praticados. Estávamos a trabalhar no sentido de serem alcançados os objetivos específicos delineados para o OG5. Referiram ainda que nunca tinham pensado acerca das questões, e começávamos a assistir a um aumento na tomada de consciência destas profissionais acerca da importância de os cuidados prestados considerarem as necessidades de cada sujeito.

O sexto encontro decorreu no dia 27-06-19, estando presentes 12 ajudantes de ação direta, a animadora sociocultural e dois elementos da equipa de enfermagem. O objetivo deste encontro era responder à questão: “Afinal o que é para mim ser uma prestadora de cuidados” (Ap N, 27-06-19). Em cima da mesa encontravam-se quatro envelopes numerados (1 a 4). Dentro dos envelopes encontravam-se situações do quotidiano ou questões que as profissionais deveriam procurar refletir. Organizaram-se dois grupos de

trabalho: um grupo era constituído por uma das enfermeiras, a mestranda e seis ajudantes de ação direta; outro era constituído pela animadora sociocultural, uma enfermeira e seis ajudantes de ação direta. Cada grupo devia escolher dois envelopes e dispunha de cerca de meia hora para conversarem entre si, para depois expressarem as conclusões a que tinham chegado em grupo. No Ap N., 27-06-19, encontram-se algumas das considerações a que ambos os grupos chegaram (OE 5.1 e 5.4).

O último encontro decorreu no dia 16-07-19 (Ap. N). Estiveram presentes as 12 participantes no projeto e a animadora sociocultural. Este encontro teve como foco a Filosofia da Humanidade. Foram refletidas as práticas na prestação de cuidados, no campo da higiene pessoal dos idosos. Abordamos a questão da preservação da identidade dos sujeitos, num momento que se prevê que seja de privacidade, salvaguardando a sua dignidade. Procuramos refletir acerca de uma das ideias defendidas na Filosofia da Humanidade, presente do livro “Humanidade. Cuidar e Compreender a Velhice” (Gineste & Pellisier, 2007). Este momento terá sido o que maior impacto exerceu nestas profissionais. Pela componente afetiva e emocional espelhada no caso apresentado, algumas das profissionais presentes emocionaram-se. Outras comunicaram, com recurso ao seu silêncio. Algumas assumiram que a sua resistência as impede de alteraram alguns dos comportamentos. Contudo, manifestavam que é a sua resistência que as condiciona na forma como são prestados os cuidados aos idosos. Reconheceram agora que afinal o seu papel no domínio da prestação de cuidados é muito importante e que elas próprias poderiam melhorar o contacto humano que estabelecem com os idosos (OG 5).

Tal como referido anteriormente, a mestranda recorreu a alguns exercícios de dinâmica de grupos. No total foram realizadas cinco sessões com exercícios, com as profissionais de ação direta e equipa técnica.

O primeiro exercício de dinâmica de grupo foi realizado no dia 05-04-19 (ver Ap. N). Estiveram presentes três profissionais da equipa técnica e as 12 ajudantes. Foi entregue a uma das pessoas presentes uma caixa fechada, sendo que dentro se encontrava um espelho. A pessoa que iniciasse o exercício deveria comunicar ao grupo que dentro da caixa se encontrava o nome de alguém muito importante para o grupo. Deveria evidenciar algumas das características pessoais sem revelar a sua identidade. Verificamos que existiu dificuldade por parte de cada um dos sujeitos em identificar aspetos pessoais que fossem

características (qualidades ou defeitos), fosse no domínio da importância que consideravam ter dentro do grupo. Este momento foi de extrema importância, permitindo que ao longo da atividade, as ajudantes de ação direta partilhassem a sua opinião com a equipa profissional. Estávamos a trabalhar no sentido de serem alcançados os OE 3.1. e 3.3.

Foi realizado um segundo exercício de dinâmica de grupo no dia 17-04-19 (ver nota de campo deste dia). O objetivo seria que as profissionais de ação direta envolvidas no projeto refletissem acerca das mudanças que gostariam que ocorressem no seu caso específico ao longo do próximo ano, com recurso à redação de uma carta. Das 12 pessoas que se encontravam a participar nesta atividade, apenas 9 demonstraram interesse em escrever a carta, pelo que as outras três mencionaram que não queriam continuar a participar na atividade. Durante cerca de uma hora o ambiente permitiu que pudessem refletir acerca dos que consideravam ser os principais entraves na relação com os outros (OG 3 – promover um ambiente favorável à coesão grupal e trabalho em equipa).

Para continuarmos a trabalhar alguns dos aspetos referentes à coesão da equipa de profissionais de ação direta, (no dia 30-04-19 Ap. N), foi realizado mais um exercício de dinâmica de grupo. A mestranda sugeriu um exercício com recurso ao decifrar os sinais de trânsito dentro da equipa. Estavam presentes as 12 profissionais de ação direta. Em cima da mesa encontravam-se dispostas 12 imagens, todas com sinais de trânsito diferentes. Cada imagem sugeria uma questão que deveria ser respondida pela pessoa que a retirasse. As questões tiveram como fonte as informações que a mestranda foi recolhendo por parte da equipa técnica, ajudantes de ação direta e idosos. O recurso a esta ferramenta permitiu a estas profissionais refletir de forma divertida acerca das barreiras que poderiam obstaculizar a sua ação em equipa. Verificou-se que ao longo das questões, procuraram trocar ideias e opiniões que foram aceites de forma positiva pela equipa (OE 3.1 e 3.2). A mestranda acrescenta que a equipa ao longo desta sessão mostrou coesão, antes não evidenciada (OG 3).

A quarta dinâmica de grupo foi realizada em conjunto com três profissionais da equipa técnica e sete das profissionais de ação direta, participantes no projeto. Foi realizada no dia 08-05-19. No sentido de promover um encontro entre equipas, a mestranda pediu à equipa técnica que se deslocasse ao salão na hora do lanche. A mestranda colocou uma caixa no centro da mesa, na qual se encontravam alguns desafios que os elementos das equipas deveriam

concretizar. Podiam-se encontrar a resposta a algumas questões ou então a concretização de pequenas tarefas (ver nota de campo do dia 08-05-19). As profissionais reconheceram que estes momentos eram importantes para o grupo, sendo que por vezes a sua ação se encontrava direcionada apenas para um nível, esquecendo-se dos restantes. Verificamos que estávamos a trabalhar no sentido de serem concretizados o OE 3.3.

Por fim, a última dinâmica foi realizada no dia 28-05-19, com sete ajudantes de ação direta. Após a hora do lanche, a mestranda deslocou-se até ao salão, onde se encontravam a terminar o seu lanche. Foi dada uma caixa a uma das ajudantes de ação direta e foi transmitido ao grupo presente que a mesma continha um grande desafio (ver nota de campo do dia 28-05-19). Foi-lhes pedido para que escolhessem uma música. À medida que a música tocava, a caixa devia circular de mão em mão, sendo que após o término da música, a pessoa que se encontrasse com a caixa teria duas hipóteses: ficar com a caixa e conhecer o desafio ou passar a caixa para uma colega. Quando a música terminou, a pessoa que se encontrava com a caixa resolveu abri-la. Apenas a mestranda tinha conhecimento de que na caixa afinal só existiam bombons. A mensagem que a Assistente Social (mestranda) quis transmitir a estas profissionais foi a de que os desafios não nos trazem apenas amarguras. Os desafios também nos fazem crescer e, por vezes, os resultados são positivos. Estávamos a trabalhar no sentido de alcançar o OG 3.

Ao longo destes momentos de partilha e reflexão em equipa, fomos percebendo que existia a necessidade de as profissionais de ação direta obterem conhecimento sobre estratégias mais adequadas e positivas com o efetivo desenvolvimento de práticas mais adequadas. Deste modo, foram organizadas duas formações externas. A primeira assente nas Técnicas de Posicionamento e Mobilidade do Paciente. Esta formação deveu-se às necessidades apresentadas pela equipa de ajudantes de ação direta. Realizou-se no dia 23-02-19 e estiveram presentes a mestranda, a animadora sociocultural, nove ajudantes de ação direta e uma colaboradora dos serviços gerais (Ap. N, 23-02-19). Notou-se que existia uma grande motivação em termos de aprendizagem, para melhorar o seu trabalho. Em conjunto, refletiu-se que, por vezes, o não saber como fazer gerava insegurança, medo, o que acabava por se repercutir ao nível da falta de qualidade do seu trabalho. O estar em equipa também permitiu à mestranda aperceber-se que potenciava a participação de alguns dos sujeitos que se

sentiam motivados em falar acerca da sua experiência na Pilar do Cuidado. Estávamos a trabalhar no sentido de serem alcançados gerais 3 e 5.

A segunda formação assentava no domínio dos Primeiros Socorros e Suporte Básico de Vida. Realizou-se no dia 13-04-19 (ver ap. N). Neste momento formativo estiveram presentes elementos da equipa técnica (Psicóloga) e 10 ajudantes de ação direta. Foi importante para que se desenvolvessem competências importantes para intervir em emergências. Das 10 ajudantes de ação direta, verificou-se o gosto por processos de aprendizagens novos, que permitissem enriquecer o seu trabalho. Com o desenvolvimento desta ação fomos verificando que estávamos a empoderar estas profissionais, ao nível das suas práticas profissionais. Consideramos que pelo facto de terem sido criados momentos de partilha e reflexão em grupo, o nível de coesão aumentou. As profissionais de ação direta revelavam um maior conhecimento acerca dos processos de aprendizagem conferidos, concretizando-se desta forma o OG5. Por outro lado, o envolvimento constante da psicóloga e/da animadora sociocultural na preparação das atividades, permitiu que estivéssemos a trabalhar no sentido de serem alcançados os OE 3.3. e OE 3.4

5.4 AÇÃO 4: “ REFLETIR PARA CRESCER ”

A ação “Refletir para crescer” teve como intervenientes as profissionais da equipa técnica. Consideramos que esta ação procurou colmatar algumas das necessidades subjacentes aos cinco problemas, especialmente ao problema 4 – Desmotivação por parte da equipa de ajudantes de ação direta e falta de supervisão. Como estratégias de intervenção salientaram-se as conversas intencionais e reuniões. A intervenção mais direta por parte da mestranda com as profissionais de ação direta ao longo da ação três foi permitindo obter um conhecimento mais aprofundado acerca das dificuldades sentidas por estas profissionais (Ap. N, 28-03-19). Com o intuito de melhorarmos parte da desmotivação que diziam sentir, consideramos que seria importante trabalharmos algumas questões junto da equipa técnica. Nas conversas intencionais que a mestranda estabeleceu com alguns elementos da equipa

técnica, procuramos em conjunto encontrar algumas soluções, com vista a minimizar esta situação. Verificamos que a falta de apoio por parte da equipa técnica para com estas profissionais estava a contribuir para o seu agravamento. Por sua vez, também compreendemos que não existia uma valorização do seu trabalho. Alguns dos elementos da equipa técnica mencionavam que estas profissionais estavam desgastadas a nível físico e que isso estava a afetar negativamente os cuidados prestados aos idosos. Fruto destas conversas intencionais, foi criado um serviço de acompanhamento psicológico (Ap. N., 08-05-19), tendo em consideração as necessidades apresentadas pela equipa de ação direta no dia 28-03-19. Ainda ao longo das conversas intencionais junto da equipa técnica, fomos percebendo que existia interesse da sua parte em motivar a equipa de ação direta (OE 4.2.- Reconhecer a importância das relações de proximidade entre equipas e promover a supervisão das ajudantes de ação direta).

Junto da diretora técnica, e depois de muitas conversas e reflexões acerca da instituição e, especialmente, das dinâmicas relacionais, surgiu a ideia de oferecer um presente aos diferentes profissionais da instituição. Ao longo destas conversas foi transmitindo à mestranda que nunca tinha sido oferecido nada ao grupo e que em virtude das informações que a mestranda lhe ia transmitindo ao nível da motivação da sua equipa, achou que seria um momento oportuno para o fazer (Ap. N, 18-04-19; 22-04-19 e 23-04-19). Estávamos desta forma a trabalhar no sentido de ser alcançado o OG4 – Promover relações interpessoais mais positivas entre profissionais e melhorar a supervisão. Na construção deste presente, participaram os idosos que frequentavam o novo ateliê lúdico (criado na ação 1), a diretora técnica, psicóloga, encarregada dos serviços gerais, auxiliar de direção e mestranda (OE 4.1 e 4.2). É ainda de salientar que nestas conversas intencionais fomos percebendo que existia a necessidade de os cuidados prestados serem humanizados e supervisionados, tendo sido algumas questões trabalhadas ao longo da ação três. Assim, existia a necessidade de uma maior supervisão por parte da equipa técnica (Ap. N, 29-11-18, 7-01-19; 08-01-19 e 09-01-19). Com o intuito de serem colmatadas algumas das necessidades sentidas, na reunião que decorreu no dia 08-04-19, a mestranda e a equipa técnica refletiram acerca desta questão, tendo ficado delineado que a partir de julho estas profissionais iriam ter supervisão por parte da equipa técnica (OE 4.2; ver Ap. N, 08-04-19).

Nestas conversas foi ainda possível transmitir algumas das dificuldades sentidas pelos idosos. Dado o contacto mais próximo por parte da mestranda com estes sujeitos, foi transmitido à equipa que o quadro de atividades existente se tornava confuso (Ap. N, 22-03-19). Em conjunto com a equipa técnica, a mestranda colocou a hipótese da construção de um quadro de atividades diárias, em vez de ter apenas o mensal, o qual iria permitir aos idosos um maior conhecimento acerca das atividades a realizar e permitir também à equipa de ajudantes de ação direta uma melhor organização do seu tempo (OE 4.2). Para alguns dos idosos, esta estratégia iria permitir um maior conhecimento acerca das atividades que existiam diariamente. A animadora sociocultural sugeriu que no futuro, fossem alguns dos idosos os responsáveis pela manutenção deste quadro (i.e., colocar as atividades existentes, a hora, o dia e o local), permitindo um sentido de maior orientação no tempo e no espaço. Este exemplo demonstrou que, quando a equipa se unia em prol do melhoramento do funcionamento da instituição, muito à sua volta também mudava.

Note-se que ao longo do desenvolvimento deste projeto, uma das soluções utilizada foi a de conjuntamente com os idosos, ir-se retirando a ementa semanal, pelo que os próprios elementos com maior dificuldade em ler, eram auxiliados pelas profissionais que lhes diziam as refeições de cada dia. Estávamos desta forma a permitir que os diferentes sujeitos tivessem poder eletivo na sua participação. Verificamos que ao estarmos a incluir as profissionais de ação direta neste processo de apoio, estávamos a permitir que as mesmas tivessem voz ativa.

Nas conversas intencionais fomos percebendo que existia a necessidade de serem proporcionados momentos de convívio entre equipas (técnica e ação direta). Numa destas conversas, a equipa técnica transmitiu à mestranda que no presente ano gostariam de realizar alguma coisa diferente em comemoração dos santos populares (26-06-19). As marchas são joaninas já tinham existido, a casa era preparada a preceito, mas sentiam que nem todas as pessoas eram incluídas neste dia que se pretendia ser de celebração (Ap. N, 22-05-19 e 24-05-19). Surgiu assim a ideia de que no presente ano (2019), a equipa técnica e algumas profissionais de ação direta fossem incluídas nas habituais marchas, nas quais já participavam ao longo destes anos, os idosos, e na decoração da instituição. Definimos que a mestranda e a animadora sociocultural iriam tratar da organização da festa, discutindo com as diferentes pessoas o que se pretendia

fazer (OG3 e OG4). Após reunir com a animadora sociocultural, a mestranda e animadora sociocultural decidiram que iriam pedir apoio à professora de ginástica para ensaiar as marchas. Nestas iriam ser incluídos alguns elementos da equipa técnica e duas das funcionárias de ação direta, e foi pedido o apoio de um dos elementos da equipa da lavandaria para a confeção dos fatos. Recordou-se que uma das tradições antigas era a de fazer a paelha, pelo que se entendeu que se poderia voltar a fazê-la. Para a decoração foram desafiadas as diferentes equipas (técnica, ação direta e serviços gerais) a escrever pequenas quadras compatíveis com a celebração que iria ocorrer, havendo uma regra: todas as quadras deveriam procurar incluir palavras como equipa, cuidados e amor (OE 4.2). No dia 26-06-19 festejamos os santos populares (Ap. N, 26-06-19). Pairava uma alegria contagiante na instituição. Tinham sido convidadas pessoas do centro de dia e centro de convívio. Alguns dos idosos tiveram a possibilidade de almoçar com conhecidos do centro de dia. Neste dia não havia lugares marcados. A paelha encontrava-se a ser confeccionada na garagem da instituição. A mestranda nunca tinha assistido a tanto aparato na instituição. Todos os elementos da equipa técnica auxiliaram neste dia no horário da refeição. Após a degustação da paelha, assistimos ao momento de atuação da marcha são joanina da Pilar do Cuidado. Alguns dos familiares presentes mostraram-se bastante emocionados por verem os seus familiares a participar na marcha. Este terá sido o grande foco de várias atenções. No final desta atuação as pessoas presentes partilharam um momento de dança, proporcionado por uma tuna local de idosos, convidada pela diretora técnica. No final como gesto de agradecimento, o grupo de idosos ofereceu à tuna um quadro que tinha elaborado ao longo de algumas das sessões do novo Atelier das atividades. Neste dia, verificou-se o envolvimento, a dedicação, a motivação e a felicidade apresentada pelos diferentes atores sociais. Este dia espelhava por completo que as mudanças só ocorrem quando, no processo de intervenção, são envolvidos agentes no processo de mudança, neste caso, os residentes e a sua equipa profissional. Estávamos a trabalhar desta forma os cinco objetivos gerais definidos. Com o desenvolvimento desta ação verificamos que a intervenção mais direta por parte da mestranda com os idosos e a forma como se relacionava com eles e os convidava a uma maior participação foi influenciando positivamente as práticas e as interações das ajudantes de ação direta e equipa profissional (i.e., modelagem).

6. AVALIAÇÃO DO PRODUTO

Na avaliação de produto, o investigador deverá “averiguar até que ponto o programa satisfaz as necessidades do grupo que pretendia servir” (Stufflebeam & Shinkfield, 1995, p. 201). Este é o momento em que o investigador procura reter e aprofundar se a ação que foi delineando ao longo do desenvolvimento do projeto/processo procurou efetivamente melhorar as necessidades e os problemas da realidade e, por conseguinte, dos atores sociais com quem trilhou um caminho coconstruído.

De uma forma global, o projeto “Uma missão chamada Cuidar” satisfaz necessidades espelhadas dos sujeitos. De forma mais aprofundada, e analisando as ações, é crucial reconhecermos se as mesmas foram adequadas às necessidades específicas identificadas com os sujeitos e espelhadas nos indicadores de avaliação. A avaliação de produto implicou a assistente social (mestranda) e os diversos participantes (Ap. N, 19-07-19, 23-07-19, 24-07-19).

A ação 1 “Dar sentido aos meus dias”, desenvolvida para concretizar os OG 1 e OG2 e, assim, intervir junto do P1 – Isolamento relacional entre idosos e P2 – Pouca diversidade na programação das atividades e falta de adequação aos interesses dos idosos, permitiu melhorar o bem-estar físico e psicológico dos indivíduos, contribuindo para um envelhecimento ativo bem-sucedido. Com recurso a estratégias de intervenção sustentadas nas reais necessidades e interesses dos idosos (cf. ponto 4.2. e 5.1.), foi possível observar um maior conhecimento e adequação do plano de atividades em relação às necessidades dos sujeitos. Verificou-se por parte da equipa técnica um maior conhecimento face às atividades que suscitavam um maior interesse por parte dos idosos. Verificamos ainda que existiu um aumento no número de iniciativas por parte dos idosos, para realizar outro tipo de atividades (e.g. música, cinema, passeios).

Nas novas atividades, criadas no âmbito deste projeto, e que foram várias, claramente conseguimos verificar a existência de um maior número de participantes, pelo facto de se encontrarem a realizar atividades do seu interesse, nas quais sentiram que a sua opinião pessoal foi valorizada por parte da equipa técnica, aumentando um conhecimento profundo a nível individual e de grupo. Também se tornou evidente uma maior disponibilidade por parte de

um dos profissionais da equipa técnica para procurar conhecer os interesses dos idosos, com o intuito de lhes potenciar momentos de lazer, adequados e ajustados aos seus gostos, encontrando-se espelhado no novo plano de atividades, para permitir a um maior número de sujeitos participarem nas atividades, de forma voluntária, com satisfação e com proveito. Por sua vez, os idosos começaram a ocupar espaços físicos da instituição, para ocupação nos seus momentos de lazer (e.g. jardim).

Esta ação também foi reconhecida, pelas ajudantes de ação direta e dos familiares das pessoas idosas, como uma mais-valia, porque permitiu a sua participação efetiva. Alguns familiares focaram aspetos positivos associados com a possibilidade de assistirem a filmes do seu interesse (Atelier de Cinema). Esta ação permitiu aos idosos uma maior participação na Pilar do Cuidado, reconhecendo nestes, como refere Pinto (2013) “uma participação que revele a validação e o reconhecimento daquele que participa” (Pinto, 2013, p. 57). Acrescenta-se que as relações de ajuda desenvolvidas permitiram a concretização de alguns dos desejos dos idosos. Simultaneamente, este acompanhamento mais próximo da mestranda permitiu aos profissionais um maior reconhecimento das potencialidades da metodologia de IAP.

A ação 2, “Letras que escrevo, coração que aquece”, teve como objetivo melhorar as relações interpessoais dos idosos (OG1) e, assim, intervir junto do P1 - Isolamento relacional dos idosos. Pela importância das estratégias utilizadas, referenciadas nos pontos 4.2 e 5.2., foi possível concretizar os diferentes objetivos específicos delineados. Verificou-se que os idosos começaram a expressar de forma livre a sua opinião, gostos, interesses e sentimentos de forma mais ativa. Observou-se um aumento no número de situações em que fizeram uso da sua escuta ativa, para compreender as situações e dificuldades de outros idosos.

Relativamente à troca de cartas com a outra ERPI, verificamos que os idosos começaram a partilhar experiências e saberes com outros idosos. A equipa técnica, ao estar envolvida nesta ação começou a evidenciar uma atitude mais positiva para com os idosos. Pelo facto de alguns dos elementos da equipa terem auxiliado os idosos na redação das cartas, assistimos a uma maior compreensão face a algumas dificuldades sentidas no seu processo de institucionalização. Permitiu ainda que as profissionais de ação direta estivessem envolvidas, sendo visíveis algumas situações em que os idosos recorreram a estas profissionais

para os auxiliarem na redação de uma resposta adequada. As partilhas entre idosos e entre idosos e profissionais aumentava. A equipa de ajudantes de ação direta reconheceu esta atividade como fundamental para que os idosos pudessem partilhar as suas angústias, referindo que por vezes não conseguiam transmitir-lhes uma opinião consistente, pois consideravam que a partilha entre sujeitos a vivenciar situações análogas, provocara efeitos imediatos no seu bem-estar. Alguns idosos (7) partilharam com pessoas externas à instituição a satisfação e o apoio que sentiam, resultante desta troca de correspondência. O Sr. David, o Sr. Manuel e a D. Adelina reconheceram que, a partir do momento em que iniciaram a troca de cartas, sentiram que não se encontravam sozinhos perante as dificuldades no seu processo de institucionalização.

A ação 3, “Uma missão chamada Cuidar”, teve como propósito responder aos problemas P3 e P5. Com o objetivo de alcançar o OG 3 e o OG 5. Num momento inicial, assistíamos a um ambiente de grande tensão entre ajudantes de ação direta, o qual acabava por refletir-se nos cuidados que prestavam aos idosos. Por vezes, esses cuidados eram apressados, existiam discussões e clima de forte tensão entre as profissionais, explanando dificuldades sentidas no domínio da gestão de conflitos, na partilha de sugestões e reconhecimento por parte dos outros membros, bem como ao nível da gestão de tempo. Através das estratégias delineadas, foi possível ao longo do tempo e com recurso aos exercícios de dinâmica de grupo, melhorar o clima relacional, sendo visível atualmente uma maior coerência sentida ao nível da comunicação.

Assistimos também a uma maior capacidade empática das profissionais em compreender as dificuldades de outras profissionais de ação direta. Ao nível da partilha de estratégias na equipa também reconhecemos que foram visíveis com a realização desta ação. Consideramos que não foram concretizados todos os OE, pelo facto de apenas terem participado nesta ação 12 das 26 profissionais de ação direta, pelo que se assume que esta foi uma das limitações do projeto.

Os momentos de partilha e reflexão construídos com esta equipa de ação direta e com os profissionais técnicos permitiu o conhecimento de estratégias mais adequadas e positivas e com o efetivo desenvolvimento de práticas mais adequadas (OE 5.4.). Acrescentamos que o facto de termos explorado princípios assentes na Filosofia da Humanidade (Gineste, & Pellisier, 2007), permitiu o melhoramento ao nível da prestação de cuidados aos idosos, reconhecendo a

importância de a prestação de cuidados ser ajustada às necessidades e interesses dos sujeitos e que estes são detentores de uma história de vida peculiar (OE 5.1.)

Pelo facto de estas profissionais terem começado a adotar na sua prática profissional os princípios da Filosofia da Humanidade (Gineste & Pellisier, 2007), assistimos a um aumento das interações positivas entre ajudantes de ação direta e idosos. Verificou-se ainda uma melhoria no bem-estar dos sujeitos, por os seus cuidados serem prestados com dignidade, salvaguardando a sua identidade e privacidade (e.g. observou-se que a higiene começou a ser realizada com as portas fechadas; antes de as profissionais entrarem nos quartos dos sujeitos batiam à porta). Esta ação foi reconhecida de forma positiva pelos vários profissionais da equipa técnica bem como pelo Presidente da instituição.

A última ação “Refletir para crescer” procurou responder às necessidades inerentes aos cinco problemas apresentados, com especial evidência no problema 4. Consideramos que esta ação deveria ter tido um nível mais amplo de incidência, procurando estabelecer momentos de reflexão mais frequentes entre profissionais. Dada a resistência por parte de um dos elementos da equipa técnica, nem sempre foi possível ter a sua presença, nos encontros. Porventura, no final do desenvolvimento deste projeto, verificamos que este elemento adotava uma postura de modelagem face a alguns dos comportamentos que a mestrandia foi adotando. Pelo facto de ter sido trabalhado o problema 4 junto da equipa técnica, assistimos a um aumento ao nível das atitudes de motivação demonstradas pela equipa técnica em relação às profissionais de ação direta. Consideramos que esta ação também foi a que permitiu aproximar equipas, como foi visível na festa dos santos populares. A equipa encontrava-se motivada e unida em prol de um objetivo comum (OE 4.2.). Por fim consideramos que este problema inerente à desmotivação poderia ter sido trabalhado de forma mais próxima junto da equipa de ação direta e profissionais técnicas.

Consideramos que este projeto não acabou, existindo margem para continuidade, na medida em que foram deixadas algumas sementes, que esperamos que brotem futuramente. A boa ligação criada com a equipa de profissionais espelha atualmente as evidências deste projeto, pelo facto de ainda procurarem a mestrandia em questões do domínio institucional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando todo o projeto desenvolvido e o trabalho realizado, parece-nos importante nesta fase final refletir acerca da metodologia de investigação-ação participativa. Quando a investigação é desenvolvida com pessoas, com um olhar atento, fazendo uso de uma escuta ativa, explorando as suas necessidades, áreas de interesse e gostos pessoais, é possível construir uma ação provida de sentido, potenciadora da transformação social.

A nível pessoal, os desafios foram múltiplos, mas as conquistas e aprendizagens transcenderam a barreira dos dias menos positivos, sendo os sorrisos e o amor puro das pessoas que permitiram o desenvolvimento deste projeto coconstruído a energia e o alento para continuar. A autonomia esperada desta investigadora, desde o primeiro momento de contacto com a realidade, fez-me crescer e evoluir enquanto futura profissional da área social, tornando-me mais capacitada e motivada para intervir junto das muitas realidades existentes, as quais necessitam de uma intervenção integrada, contextualizada e holística.

Através da observação efetuada e das conversas intencionais estabelecidas ao longo destes nove meses com os residentes, equipa técnica e ajudantes de ação direta, tornou-se possível a compreensão das dificuldades sentidas ao nível do processo de institucionalização da pessoa idosa. Assim, torna-se preponderante reconhecermos o indivíduo como um ser complexo, que é um todo integrado, com diferentes dimensões (biológicas, sociais e psicológicas), situado num emaranhado contextual específico (Rodrigues & Dias, 2012).

Com o intuito de serem desenvolvidas intervenções ajustadas, que reconhecem o papel do indivíduo em termos societários, torna-se emergente ao longo do seu processo de envelhecimento, reconhecer a sua história, com o intuito de ser salvaguardada a sua identidade enquanto ser detentor de um conjunto de direitos (Fontaine, 1999). Também se torna igualmente preponderante refletirmos acerca do papel do estado português, na vertente das respostas sociais que lhe são reconhecidas, face a uma problemática que tem assumido dimensões exponenciais (Carta Social, 2011), pelo que se tornou imperativo responder à questão: será que este estado que se diz ser um estado providência, irá permitir que todos os cidadãos acedam a este tipo de respostas? Pelas evidências demonstradas ao longo do

conhecimento desta realidade contextual específica, poderíamos desde logo abordar a questão dos rendimentos (reformas) auferidos pelos sujeitos nesta fase da sua vida, os quais, na maioria das vezes, não lhes permitem aceder a respostas sociais adequadas face às suas necessidades individuais específicas. Este acontecimento circunstancial evidencia a fragilidade sentida na fase final de vida humana.

Apesar de serem agilizados meios, o certo é que a comunidade não possuiu respostas para o número elevado de sujeitos idosos (Carta Social, 2011), pelo que, quando existe retaguarda familiar, poderá ser a rede informal a salvaguardar os seus interesses e manutenção na continuidade de cuidados no contexto de vida habitual do indivíduo.

Perante reformas precárias e na insuficiência dos seus descendentes ou familiares significativos poderem assegurar o apoio, muitos dos idosos vão perdendo qualidade de vida, ficando assim comprometido o ato de cuidar. As famílias, na dificuldade (Guadalupe, 2009) de auxiliarem os seus membros, recorrem a este tipo de respostas (ERPI), na tentativa de preservar parte da dignidade e qualidade de vida dos seus membros. Todos nós já ouvimos dizer que as famílias que procuram este tipo de respostas, por vezes são conotadas socialmente de “desinteressadas” ou de “permitirem que o seu familiar termine o seu fim de vida num ambiente que lhe é estranho”. Porém, a realidade não é sempre esta!

Diante desta panóplia desafiadora, por vezes a intervenção que é dirigida as pessoas idosas não é a mais ajustada, tal como se espelhava na Pilar do Cuidado. Contudo, acontece também que nem sempre os profissionais trabalham nas melhores condições para poderem proporcionar os melhores cuidados. De facto, entende-se que deveria existir uma intervenção mais direcionada no sentido de serem promovidos os direitos proclamados na Declaração Universal de Direitos Humanos. Pela importância de uma ação construída com as pessoas e para as pessoas, os projetos em educação e intervenção social, como o que aqui foi apresentado, configuram-se como um recurso positivo para a transformação social e, simultaneamente, empoderamento dos indivíduos. Este projeto demonstra que quando as diferentes pessoas que compõem esta casa trabalham em prol de um objetivo comum, o grupo move-se, o grupo cria, o grupo transforma e o grupo sorri, num caminho trilhado em conjunto, pois no final só assim fará sentido.

No entanto, e dado que não se trata de réplicas concretizadas fruto de outros projetos, a metodologia de investigação-ação participativa assume-se como diferenciadora na intervenção que é efetuada nos vários domínios institucionais.

Com o intuito de garantir a continuidade de algumas das ações de Uma missão chamada Cuidar, após a saída da mestrandia do contexto, foi extremamente necessário ao longo do processo ir envolvendo os diferentes profissionais. Apesar de este projeto não ter abrangido todos os profissionais, ao longo do desenvolvimento das várias ações, devemos considerar a dedicação, o empenho e a disponibilidade para colaborar com a mestrandia, neste projeto que se perspectivava que fosse coconstruído.

Tendo em consideração alguns dos constrangimentos presentes que poderiam obstaculizar a ação desenvolvida, torna-se igualmente importante frisar a capacidade de reinvenção por parte da mestrandia, perante as dificuldades.

A mestrandia conclui que nem todos os objetivos de uma Missão chamada Cuidar foram alcançados. Um deles relaciona-se com a necessidade de aproximar equipas, no sentido de serem desenvolvidas intervenções integradas e que tenham sempre como foco as pessoas. Com o desenvolvimento deste projeto, fomos percebendo as exigências sentidas ao nível das relações interpessoais. Pelas exigências assentes no grande envolvimento, fomos verificando que a articulação através de canais comunicacionais eficazes constitui-se como um grande desafio para estes profissionais. Pela implicação sentida na sua prática, por vezes, não sentem reconhecida a importância que a sua intervenção tem, repercutindo-se a níveis individuais, despoletando sentimentos de angústia e desmotivação.

Por sua vez, uma das questões refletidas neste projeto, assente na padronização dos cuidados neste tipo de estruturas, pode ter na sua génese a conceção de que nas ERPI o foco é a satisfação apenas das necessidades básicas dos sujeitos, descurando toda a dimensão humana inerente à nossa condição enquanto seres biopsicossociais. Com o desenvolvimento do projeto Uma missão chamada Cuidar fomos percebendo que a Metodologia Gineste Marescotti (Gineste & Pellisier, 2007) assume-se como um importante eixo a reter no domínio da prestação de cuidados, pela sua peculiaridade e pelo facto de transportar o indivíduo e o seu prestador de cuidados a níveis de relação tão profundos, onde são respeitados os Direitos Humanos dos sujeitos.

O agente profissional da área social irá assumir, desta forma, um papel de uma relevância irreduzível nas estratégias adotadas que permitam um processo de

envelhecimento com qualidade, neste tipo de estruturas. Através de uma intervenção delineada numa ótica colaborativa, de apoio, do uso da sua escuta ativa e de fortalecimento de relações significativas entre comunidade envolvente, colaboradores e familiares, irá permitir a estas pessoas a manutenção da sua identidade, uso do seu livre arbítrio, novas aprendizagens, no sentido de o acolherem como um ser humano, pleno de direitos (Crispim, 2018). Assente nesta premissa, o profissional irá permitir a modificação de determinadas situações no domínio pessoal e grupal (Serrano, 2008), um dos objetivos que se prevê com a realização de projetos, como o que é aqui apresentado.

Por fim, o projeto que aqui se encontra espelhado foi construído pela mestrandia com os diferentes atores sociais, no sentido de melhorar os cuidados que eram prestados aos idosos.

Salienta-se que o projeto intitula-se Uma missão chamada Cuidar porque os diferentes elementos foram conferindo diferentes significados aos conceitos de Missão e de Cuidar. Se, por um lado, o nome da missão é Cuidar (“a nossa missão é cuidar destes idosos” - ajudante de ação direta), simultaneamente o processo de Cuidar de alguém configura-se como missão, enquanto desafio, o desafio de cuidar de alguém.

REFERÊNCIAS

- Adair, J. (1988). *A gestão eficiente de uma equipa*. Lisboa: Publicações Europa-América.
- Ander-Egg, E. (2009). *Metodologias de acción social. Colección política, servicios y trabajo social*. Buenos Aires: Lumen-Hymanitas.
- Azevedo (2011). *Técnicos superiores de educação social. Necessidade e pertinência de um estatuto profissional*. Porto: Fronteira do Caos Editores.
- Batista, I. (2011). *A animação sociocultural e a educação social*. Chaves: Intervenção- Associação para a Promoção e Divulgação Cultural.
- Batista, N. (2012). *Dificuldades do cuidador formal de pessoas idosas dependentes no domicílio* (Dissertação de Mestrado não publicada). Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, Coimbra, Portugal.
- Bee, H. (1997). *O ciclo vital*. Porto Alegre: Artmed.
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Bourdieu, P. (2007). *A miséria do mundo*. Petrópolis: Vozes.
- Boutinet, J. P. (1990). *Antropologia do projeto*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Capul, M., & Leway, M. (2003). *Da educação à intervenção social*. Porto: Porto Editora.
- Carmo, H. (2012). *Teoria da política social (Um olhar da ciência política)*. Lisboa: ISCSP.
- Carta Social (2011). *Carta Social. Rede de Serviços e Equipamentos 2011*. Lisboa: Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP), Ministério da Solidariedade e da Segurança Social. Disponível em <http://www.cartasocial.pt/pdf/csosocial2011.pdf>
- Carter, B., & McGoldrick, M. (1995). *As mudanças no ciclo de vida familiar - Uma estrutura para a terapia familiar*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Carvalho, A., & Batista, I. (2004). *Educação social. Fundamentos e estratégias*. Porto: Porto Editora.
- Carvalho, M. I. (2005). Uma abordagem do Serviço Social à política de cuidados na velhice. *Intervenção Social*, 31, 163-192.
- Carvalho, M. I. (2014). Serviço social e intervenção com idosos. Desafios Atuais. In M. I. Carvalho, & C. Pinto (Eds.), *Serviço social & saúde*, 10, 147-164.

- Cembranos, F., Montesinos, D., & Bustelo, M. (1988). *La animación sociocultural: una propuesta metodológica*. Madrid: Editorial Popular.
- Coutinho, C. (2013). *Metodologia de investigação em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática*. Coimbra: Almedina.
- Crispim, R. (2018). Não se conhecem idades na educação: uma perspetiva gerontoeducativa à luz da Educação Social. In R. Pocinho, & B. Trindade (Coord.), *Diferentes perspetivas de animação e do envelhecimento* (pp. 114-144). Coimbra : ANGES - Associação Nacional de Gerontologia Social.
- Despacho normativo n.º 12/98, do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. *Estabelece as Normas Reguladoras das Condições de Instalação e Funcionamento dos Lares para Idosos*. Diário da República – I Série – B, n.º 47 – de 25 de fevereiro de 1998, pp. 766-774.
- Dias, I. (2015). Família nas sociedades contemporâneas: Tensões e desafios. In I. Dias (Ed.), *Sociologia da família e do género* (pp. 39- 74). Lisboa: Editora Pactor.
- Esteves, P., Elisabete, A., & Cerejeira, J. (2016). Doença de Alzheimer. In H. Firmino, M. Simões, & J. Cerejeira (Coord.), *Saúde mental das pessoas mais velhas* (pp.309-320). Lisboa: Lidel.
- European Commission and the Economic Policy Committee (2009). *The 2009 Ageing report: Economic and budgetary projections for the EU-27 member states (2008-2060)*. Bruxelas: DGEDFIN & AWG.
- Faria, C., & Carmo, M. (2015). Transição e (in) adaptação ao lar de idosos: Um estudo qualitativo. *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 31 (4), 435-442.
- Felthman, C. (1995). *What is counselling?* Londres: Sage.
- Fernandes, A. F. (1997). *Velhice e sociedade: Demografia, família e políticas sociais em Portugal*. Oeiras: Celta.
- Fernández-Ballesteros, R. (2002). *Introducción a la evaluación psicológica*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Fernandes, S. (2010). *Vivências em lares de idosos: Diversidade de Percursos. Um Estudo de Caso*. (Tese de Mestrado em Gerontologia Social). Universidade Portucalense Infante D. Henrique, Porto, Portugal.
- Filho, C., Neto, P, & Garcia, M. (2006). Biologia e teorias do envelhecimento. In: Filho, C., & Neto, P., *Geriatría: fundamentos, clínica e terapêutica* (p.3). São Paulo: Atheneu.

- Fonseca, A. (2014). *Envelhecimento, saúde e doença. Novos desafios para a prestação de cuidados a idosos*. Lisboa: Coisas de Ler Edições.
- Fontaine, R. (1999). *Psicologia do envelhecimento*. Paris: Climepsi Editores.
- Fragoso, V., & Chaves, M. (2012). *Educação emocional para seniores*. Viseu: Psicossoma.
- Freire, P. (1979). *Conscientização: teoria e prática da libertação: uma introdução ao pensamento de Paulo Freire*. São Paulo: Cortez & Moraes.
- Gineste, Y., & Pellissier, J. (2007). *Humanidade. Cuidar e compreender a velhice*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Guadalupe, S. (2009). *Intervenção em rede: Serviço social, sistemática, e redes de suporte social*. Coimbra: Imprensa da Universidade.
- Guerra, I. (2007). *Fundamentos e processos de uma sociologia de ação. O planeamento em ciências sociais*. Estoril: Principia.
- Guiddens, A. (2001). *Sociologia (6.ª ed.)*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Herreras, E. (2003). Metodología de la investigación evaluativa: Modelo CIPP. *Revista Complutense de Educación, 14 (2), 361-376*.
- Herzlich, C. (1984). *Maladies d'hier, maladies d'aujourd'hui*. Paris: Payot.
- Instituto Gineste- Marescotti (2012). A metodologia Gineste-Marescotti: Cuidar em Humanidade. Disponível em: <http://www.humanidade.pt>, acessado a 8 de agosto de 2019.
- Instituto Nacional de Estatística (2012). *Censos 2011. Resultados Definitivos Portugal*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.
- Instituto da Segurança Social. (2007). *Manual de processos-chave da estrutura residencial para idosos*. Lisboa: ISS Edições.
- Jacob, L. (2007). *Animação em idosos*. Porto: Ambar.
- Joaquim, H. (2008). *O serviço social nos centros sociais e paroquiais*. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Lei n.º 33/2014. *Segunda alteração ao Regime Jurídico de Instalação, Funcionamento e Fiscalização dos Estabelecimentos de Apoio Social Geridos por Entidades Privadas*. Diário da República – I Série, N.º 44 – de 4 de março de 2014, pp. 1688-1701.
- Lei n.º 76/2015. *Sexta alteração ao Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social*. Diário da República – I Série, N.º 145 – de 28 de julho de 2015, pp. 5051-5052.

- Lima, R. (2003). *Desenvolvimento levantado do chão... com os pés assentes da terra. Desenvolvimento local – Investigação Participativa Animação Comunitária* (Dissertação de Doutoramento não publicada). Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Lopes, J. (2000). Itinerário teórico em torno da produção dos fenómenos simbólicos. *Sociologia – Revista da Faculdade de Letras do Porto*, 10, 27-78.
- Martín, I., & Brandão, D. (2013). Políticas para a terceira idade. In C. Paúl, & O. Ribeiro (Coord.), *Manual de gerontologia* (pp. 273-287). Lisboa: Lidel.
- Meier, A. (2014). The Article Idea Chart: A participatory action research tool to aid involvement in dissemination. *International Journal of Community Research and Engagement*, 7 (1), 157-163.
- Mendonça, M. (2002). *Ensinar e aprender por projetos*. Porto: Edições Asa.
- Mikolaczyk, B. (2013). Is the ECHR ready for global ageing? *The International Journal of Human Rights*, 17(4), 511-529.
- Miranda, A., & Oliveira, J. (2012). Quando o palco é parte da realidade: O Sociodrama na formação dos educadores sociais. *Revista Sensos*, 2, 27-40.
- Molina, J. (2003). *Dar (la) palabra. Deseo, don y ética en educación social*. Barcelona: Gedisa.
- Monteiro, H., & Neto, F. (2008) *Universidades da terceira idade. Da solidão aos motivos para a sua frequência*. Porto: LivPsic.
- Neto, F. (1999). Satisfação com a vida e características de personalidade. *Psychologica*, 2, 55-70.
- Nunes, S. (2008). Investigação-ação e responsabilidade social. *A Página da Educação*. Disponível em: https://www.apagina.pt/Download/PAGINA/SM_Doc/Mid_2/Doc_13018/Doc/P%C3%A1gina_13018.pdf
- Oliveira, J. (2012). *Psicologia do idoso: Temas complementares*. Porto: LivPsic.
- Osório, A., & Pinto, F. (2007). *As pessoas idosas: Contexto social e intervenção educativa*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Paúl, M. C. (1997). *Lá para o fim da vida: Idosos, família e meio ambiente*. Coimbra: Almedina.
- Pereirinha, J. A. (2008). *Política social. Fundamentos da atuação das políticas públicas*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Petrus, Rotger, A. (1997). *Pedagogia social*. Barcelona: Ariel Educación.

- Phaneuf, M. (2010). *Envelhecimento perturbado: A doença de Alzheimer*. Loures: Lusodidacta.
- Pimentel, L. (2009). Quando a solidão está no meio da multidão. O papel dos assistentes sociais no desenvolvimento de estratégias de articulação entre as famílias e as instituições de acolhimento a pessoas idosas. *Intervenção Social*, 35, 243-249.
- Pinto, C. (2013). Uma prática de empowerment com adultos idosos. In M. Carvalho (Coord.), *Serviço social no envelhecimento* (pp. 49-64). Lisboa: Lidel.
- Portaria nº 67 de 21 de março, do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social. Diário da República- I Série I, nº 58- 21 de Março de 2012, pp.1324-1329.
- Portaria nº 100 de 7 de março, do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. Diário da República- I Série, nº 47- 7 de março de 2017, pp. 1240-1247.
- Quintela, J. (2011). O papel de lares de terceira idade. *Geriatrics*, 14 (136), 37-45.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1988). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Rangel, A. (2018). *O Que Podemos Aprender com os Gansos. Lições de cooperação, liderança, motivação*. Lisboa: Cultura Editora.
- Relvas, A. (2000). *O Ciclo vital da família. Perspetiva sistémica*. Porto: Edições Afrontamento.
- Resnick, B. (2013). When will we ever learn the benefits of teams? *Journal of the American Geriatrics Society*, 61, 109-1021.
- Ribeiro, L., Ferreira, R., & Lima, M. (2012). *Positividade. Intervenção com pessoas idosas*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Ribeiro, O., & Paúl, C. (2011). *Manual de envelhecimento activo*. Lisboa: Lidel.
- Rodrigues, A. (2004). *A definição do conceito de grupo e suas implicações no funcionamento do sistema. O caso das equipas cirúrgicas* (Tese de Doutoramento não publicada). Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação do Porto, Porto, Portugal.
- Rodrigues, E., & Dias, I. (2012). Demografia e sociologia do envelhecimento. In C. Paúl & O. Ribeiro (Eds.), *Manual de Gerontologia: aspetos*

- biocomportamentais, psicológicos e sociais de envelhecimento* (pp. 179-201). Lisboa: Lidel.
- Rogers, C. (1989). *Sobre o poder pessoal* (3.^a ed). São Paulo: Editora Martins Fontes.
- Romans, M., Petrus, A., & Trilla., J. (2003). *Profissão; Educador Social*. Porto Alegre: Artmed.
- Sáez, J., & Molina, G. (2006). *Pedagogia social. La educación social como profesión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Santos, B. S. (2010). *Um discurso sobre as ciências*. Porto: Edições Afrontamento.
- Schiefer, U., Teixeira, P. J., & Monteiro, S. (2006). *Manual de facilitação para a gestão de eventos e processos participativo* (1.^a ed.). Estoril: Principia Editora.
- Sequeira, C. (2010). *Cuidar de idosos com dependência física e mental*. Lisboa: Lidel.
- Serrano, G. (2008). *Elaboração de projetos sociais. Casos práticos*. Porto: Porto Editora.
- Silva, S. (2014). *Autonomia e integração social dos idosos que vivem em lar*. (Dissertação de mestrado não publicada). Instituto Superior de Serviço Social do Porto, Porto, Portugal.
- Simões, M., Rodrigues, M., & Salgueiro, M. (2011). Importância e aplicabilidade aos cuidados de enfermagem do método de cuidados de Humanidade Gineste-Marescotti. *Revista de Enfermagem Referência*, 4, 69-79.
- Stanhope, M., & Lancaster, J. (1999). *Enfermagem comunitária – Promoção da saúde de grupos, famílias e indivíduos* (4.^a ed.) Lisboa: Lusociência.
- Stufflebeam, D., & Shinkfield, A. (1995). *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Timóteo, I. (2010). *Educação Social e relação de ajuda. Representações dos educadores sociais sobre as suas práticas* (Tese de mestrado não publicada). Universidade de Évora, Évora, Portugal.
- Timóteo, I., & Bertão, A. (2012). Educação social transformadora e transformativa: clarificação de sentidos. *Sensos*, 2, 11-16.
- Tortosa, J. (2004). *Maltrato y negligencia en personas mayores*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Vaz, E. (2008). *A velhice na primeira pessoa*. Penafiel: Editorial Novembro.

- Veiga, S. (2009). *Palcos de conhecimento. Espaços de transformação. Contributos da metodologia sociodramática para a formação dos Educadores Sociais* (Tese de doutoramento não publicada). Universidade de Évora, Évora, Portugal.
- Veloso, E. (2008). A análise da política da terceira idade em Portugal, de 1976 a 2002. *VI Congresso Português de Sociologia: Mundos Sociais Saberes e Práticas*. Universidade Nova de Lisboa – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais.
- Ventosa, V.J. (2002). *Desarrollo y evaluación de proyectos socioculturales*. Madrid: Editorial CCS.
- Vieira, E. (2003). *Instituições geriátricas. Avanço ou retrocesso?* Rio de Janeiro: Revinter.

APÊNDICES

APÊNDICE A – PILAR DO CUIDADO, DESVENDANDO A SUA HISTÓRIA

Criada nos anos 80, e partindo da boa vontade de um conjunto de membros fundadores, a mesma iniciou os seus trabalhos aquando a celebração de contrato entre uma Câmara local e o Instituto da Segurança Social (acordo de cooperação), iniciando as suas funções, oferecendo um conjunto amplo de serviços no domínio da infância (creche e jardim de infância).

Poucos anos depois, surgiram as primeiras respostas no âmbito da área da terceira idade, sendo instalado um pequeno centro de convívio, ainda que com capacidade para um número muito reduzido de sujeitos.

Na década de 90, a Pilar do Cuidado ampliou os seus serviços, após o município no qual se encontra ceder um espaço para que pudessem ser construídas instalações para as valências de Centro de Dia e, mais tarde, para o Serviço de Apoio Domiciliário. Todas as valências funcionam no mesmo espaço físico, com exceção da estrutura residencial para idosos.

Com um forte crescimento e propensão a nível social, há cerca de 10 anos surgiu a valência mais recente no sector do apoio às pessoas idosas, “numa perspetiva de abertura e ligação com a comunidade, minimizando os problemas afetos às pessoas idosas” (elemento da equipa técnica), surgindo assim a criação de uma estrutura residencial para idosas, na qual se desenvolveu o projeto que é aqui apresentado.

APÊNDICE B – TRAÇOS GERAIS DO PROCESSO DE ADMISSÃO E ADAPTAÇÃO DO IDOSO NA ERPI

Na instituição Pilar do Cuidado, um dos critérios que possibilita ao sujeito integrar em ERPI, depreende-se com o fator idade, encontrando-se estipulado, na regulamentação interna, que o sujeito deverá ter no mínimo 65 anos. Nas situações em que este tenha frequentado alguma das valências que a instituição dispõe, o seu acesso ao serviço de lar será efetuado de forma direta (Regulamento Interno, 2018). Relativamente a esta medida beneficiadora, nos casos em que o sujeito resida há mais de cinco anos no concelho, também poderá ser beneficiado na sua admissão, fruto de um protocolo estabelecido a nível autárquico local (Regulamento Interno, 2018).

Acrescenta-se que um dos critérios que impossibilita a sua admissão se depreende com a falta de vontade do próprio, pelo que se pode ler no Regulamento Interno (2018), “não podem ser admitidas pessoas que manifestem vontade de não serem admitidas” (p.4). Contudo, pelo que se observou acabam por acontecer admissões que foram contra a vontade do próprio, por decisão das famílias apenas. Ao longo do período em que foi desenvolvido o projeto, neste contexto, tentou-se refletir com os profissionais acerca da importância de ser o próprio a decidir qual o contexto onde gostaria de residir no seu fim de vida.

Para efeitos de admissão, cada pessoa deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de pré-inscrição, a qual faz parte integrante do, vulgo, “processo do utente” (Regulamento Interno, 2018, p. 4). A este processo pessoal, deverão estar anexados um conjunto de documentos pessoais, desde o seu cartão de cidadão; boletim de vacinas e “relatório médico físico e psíquico (historial)” (Regulamento Interno, 2018, p.4), no qual esteja comprovada a situação clínica do próprio. Acrescentam-se ainda os documentos relativos às despesas fixas mensais em farmácia e o respetivo comprovativo do valor auferido mensalmente pelo agregado familiar resultante de pensões; prestações sociais; prediais ou ainda de capitais (Regulamento Interno, 2018). É prática institucional pedir ao próprio ou seu representante legal autorização para que se possa proceder à sistematização dos seus dados pessoais, sendo para esse

efeito outorgada uma declaração de autorização para consulta dos seus dados pessoais.

O processo de admissão na instituição inicia-se assim com o preenchimento de uma ficha de inscrição fornecida por esta, sendo que será através de uma entrevista com a Diretora Técnica, que posteriormente serão recolhidos dados de ordem económica e social. A mestranda teve conhecimento por parte da equipa técnica que nesta fase é preenchido um documento referente aos planos de cuidados individuais de cada sujeito. Neste documento encontram-se referidas algumas atividades de vida diária dos sujeitos (e.g. tomar banho; cuidados de imagem pessoal; vestir-se; alimentação) e alguns dos serviços que a Pilar do Cuidado dispõe (e.g. tratamento de roupa; aquisição de bens e serviços bem como o apoio à mobilidade). Este documento tem como finalidade perceber qual o grau de autonomia dos sujeitos e por seguinte, verificar quais os serviços mais adequados a cada situação.

Ao longo do tempo, foi-se observando que, nesta fase, parte da identidade pessoal dos sujeitos é perdida, na medida em que são raros os casos em que se procura conhecer e recolher informações a nível pessoal do sujeito, parecendo evidenciar-se que se encara como tendo escasso valor social.

O equipamento social possibilita ao sujeito e à família um período de atendimento presencial, sendo que o mesmo decorre de “segunda a sexta-feira, das 14h00 às 17h00” (Regulamento Interno, 2018, p. 5).

Os documentos referidos anteriormente e a respetiva ficha de pré-inscrição deverão ser entregues na instituição, no período estipulado de 15 dias.

Após esta fase, cabe à Diretora Técnica da Instituição analisar a situação e caso se verifiquem os requisitos necessários, propor à Direção (Presidente) a admissão em ERPI. Reunidas as condições, este membro, por um período de 10 dias, deverá expor por escrito a decisão ao próprio e aos familiares.

Caso ambas as partes se encontrem em concordância, aquando a admissão na estrutura residencial para idosos, é celebrado um contrato entre ambas as partes, designado de “Contrato de Prestação de Serviços” (Regulamento Interno, 2018, p. 5), sendo contratualizados os serviços necessários às necessidades específicas de cada um dos sujeitos, onde friso que é sempre tido em consideração o valor da comparticipação que podem suportar. Após isto, é sempre efetuada uma visita guiada à instituição.

A entrada de novas pessoas na instituição é realizada após agilização com a Diretora Técnica, existindo dias específicos regulamentados (Regulamento Interno, 2018).

Verificou-se que no processo de institucionalização do idoso a instituição permite levar objetos pessoais, roupas e parte da sua medicação. No que concerne aos valores materiais os mesmos, ficam guardados sob a responsabilização da equipa técnica (Regulamento Interno, 2018). A mestranda observou que as roupas são catalogadas com atribuição de um número assistindo-se de certa forma à perda da identidade dos sujeitos.

O pagamento da mensalidade é efetuado no momento da sua admissão (Regulamento Interno, 2018). Face ao valor referente à mensalidade das vagas que não provêm de acordos de celebração com o Instituto de Segurança Social, os valores são variáveis. Sendo que nunca poderão ultrapassar o custo médio real (1349,30€). As restantes vagas, circunscritas a acordos de cooperação com o Instituto de Segurança Social (Portaria n.º 100/ 2017, de 7 de março), seguem os valores regulamentados por esta entidade. Onde se acrescenta que caso o valor da comparticipação não seja o suficiente, a restante mensalidade será paga através dos rendimentos auferidos pelo agregado familiar e caso sejam insuficientes, comparticipadas pela família. Acrescenta-se ainda que a instituição detém quatro quotas sociais, duas respeitantes a residentes no concelho. Estas quotas são geridas pela segurança social e no caso de falecimento de um dos sujeitos, a instituição deverá transmitir a informação à Segurança Social no prazo de cinco dias úteis. A admissão de novas pessoas na estrutura residencial para idosos provenientes desta medida, será aprovada apenas se a instituição reunir as condições necessárias para o seu acolhimento. A mestranda teve conhecimento de que o valor pago por quarto, não sofre alterações face à sua tipologia, sendo que o quarto atribuído é efetuado de acordo com as necessidades atuais de cada sujeito.

No que concerne aos serviços contratualizados, os mesmos comportam um conjunto de atividades lúdicas, recreativas e terapêuticas, que se incluem na mensalidade praticada. Também se incluem os serviços referentes à alimentação, alojamento, higiene, cuidados de enfermagem e de conforto, bem como o tratamento da roupa (Regulamento Interno, 2018).

Como encargos extra e que não se incluem no preço praticado na mensalidade acrescentam-se as despesas tidas em farmácia; nas deslocações a

consultas e/ou tratamentos médicos, sendo que caso necessite de ser acompanhado poderá ter acompanhamento por parte de uma colaboradora (Regulamento Interno, 2018). A Pilar do Cuidado dispõe de um serviço de estética, sendo que caso algum dos residentes pretenda usufruir deste serviço a despesa será da sua responsabilidade.

APÊNDICE C – PRINCIPAIS MOTIVOS QUE LEVAM AO PROCESSO DE INSTITUCIONALIZAÇÃO

Através das conversas intencionais realizadas ao longo de vários meses, foram recolhidos alguns indicadores dos motivos/antecedentes que potenciaram a integração dos sujeitos em lar. Foi possível entender que os mesmos se focavam em questões multifacetadas, sendo que a perda da autonomia e os problemas de saúde eram alguns dos motivos pelos quais estas pessoas integraram a casa Pilar do Cuidado. Efetivamente, ao longo destes nove meses, a mestranda conheceu uma realidade contextual multifacetada, provida de vivências peculiares e feita de pessoas que por razões diversas tiveram de ingressar em lar e desta forma terminarem a última fase do seu ciclo de vida, numa casa, que por vezes não lhe confere a identidade própria (Jacob, 2007).

Entre os principais motivos da institucionalização destes idosos salientavam-se: a diminuição/perda da sua autonomia, resultante de uma situação de doença ou acidente “primeiro foi a perna, porque eu caí. Depois foi o maldito AVC. Fiquei assim neste estado. Não havia mais nada a fazer” (D. Inês); a perda do seu cônjuge e, desta forma, o sentimento de solidão em viver/estar só no seu domicílio, “eu cuidava do meu marido em casa. Tínhamos o apoio domiciliário que nos levava lá a comidinha. Mas depois ele morreu e eu não queria ficar sozinha” (D. Alzira); questões relacionadas com laços familiares e a dificuldade em existir uma retaguarda familiar securizante, “os meus filhos estão lá para a Alemanha. Todos os meses eles pagam aqui o lar. Mas onde eu queria mesmo estar era na minha casa, no meio das minhas coisas” (Sr. Afonso); algumas dificuldades inerentes à perda de autonomia e desta forma ao processo de cuidar de si próprio “sabe se eu pudesse. Se a minha mulher fosse viva eu não estaria aqui” (Sr. João); e, por fim, questões relacionadas com o ponto de vista económico e com a dificuldade em fazer face às suas despesas fixas mensais, “dantes eu ainda conseguia pagar as contas. Fazia um biscate aqui, um biscate acola e dava para viver. Agora com a miséria que me pagam não dá para eu viver” (Sr. Alfredo).

Com base nas informações recolhidas, pode considerar-se que, nesta realidade institucional, apesar dos casos em que era visível uma vontade própria e o direito a decidirem sobre o seu fim de vida, simultaneamente esta decisão

acabava por ser entendida como um “mal menor”, na medida em que perante o acontecimento de ficarem sós, aliado a todas as perdas, acabava por ser o melhor. Recorrentemente verbalizavam que “eu sou um fardo para os meus filhos” (Sr. Joaquim”, ou então “eles têm a vidinha deles, não os quero aborrecer” (Sr. João). A mestrandia foi verificando que em algumas das situações, não existia mais nenhum recurso, sendo o seu processo de institucionalização uma situação inevitável.

APÊNDICE D – VOLUNTÁRIOS DA PILAR DO CUIDADO

O equipamento social Pilar do Cuidado tem uma parceira com uma das Câmaras Municipais do distrito. Desde 2012 tem o apoio semanal de sete voluntários.

Numa das conversas intencionais que tive com um dos elementos da equipa técnica, pude compreender que para se ser voluntário no projeto em questão, um dos critérios estipulados pela autarquia é ter idade igual ou superior a 18 anos. A escolha dos voluntários não compete à instituição, sendo da responsabilidade da Câmara, através do perfil do candidato, inseri-lo num contexto que vá ao encontro dos seus gostos e de acordo com as suas competências pessoais. Esta autarquia possibilita aos seus voluntários ações de formação, com vista a que os mesmos se possam orientar e enquadrar nas realidades contextuais.

No que concerne à instituição Pilar do Cuidado, todos os anos são efetuados cerca de 10 a 20 pedidos para voluntários, sendo que as tarefas que se pretende que estes executem são de apoio à participação nas atividades diárias da instituição; no acompanhamento dos idosos mais debilitados; no auxílio nas refeições, bem como na mobilização dos idosos mais dependentes na instituição.

De forma sintética, na tabela abaixo apresentada, serão apresentados os seis voluntários e as respetivas funções que efetuam no apoio à instituição que aqui é apresentada. Mais friso que a maioria dos voluntários é de sexo feminino, colocando em evidência a figura da mulher como a principal prestadora nos cuidados.

Quadro 1

Voluntários que apoiam a estrutura residencial para idosos Pilar do Cuidado

Voluntário	Início de funções	Atividades nas quais presta apoio	Horário
Inês (reformada; idade entre 65 e 70 anos; formação em Ensino Primário).	2012	Desenvolver e dinamizar sessões de trabalhos manuais, com o intuito de desenvolver a motricidade fina, precisão manual e coordenação psico-motora.	Terças-feiras (10h30/12h00)
Marília (reformada; idade entre 65 e 70 anos; formação em Ensino Primário).	2012	Desenvolver e dinamizar sessões de trabalhos manuais, com o intuito de desenvolver a motricidade fina, precisão manual e coordenação psico-motora.	Terças-feiras (10h30/12h00)

Ermelinda (reformada; idade entre 65 e 70 anos; formação em secretariado).	2014	Auxílio nas refeições (jantar e ceia) e na mobilização dos idosos mais dependentes da instituição.	Terças e Quintas-feiras (19h00 /21h00) Domingos (12h00/13h00)
Sandra (tem cerca de 20 anos; Terapeuta Ocupacional).	2018	Auxílio nas atividades lúdicas e de desenvolvimento pessoal.	Sextas (16h30/18h30)
Mariana (sem mais informações).	2018	Auxílio nas refeições e na mobilização dos idosos mais dependentes da instituição.	Sábado (quinzenalmente das 11h45/13h00)
Fátima (cerca de 60 anos, Médica).	2019	Auxílio nas refeições e na mobilização dos idosos mais dependentes da instituição.	Terças-feiras (9h00/ 11h00)

Duarte (Desempregado; idade entre os 30 e os 35 anos; sem mais informações).	2017 *deixou de auxiliar nesta atividade desde fevereiro de 2019.	Auxílio na atividade do terço.	Segundas- feiras (10h30/11h30)
---	---	--------------------------------------	-----------------------------------

APÊNDICE E – OS ESPAÇOS DE UMA CASA PARA PESSOAS

O piso -1, é o espaço afeto à garagem, na qual se encontra o carro pertencente à instituição. É ainda nesta área que se encontra um espaço destinado ao serviço de lavanderia e costura, no qual trabalham três pessoas afetas aos serviços gerais.

É ainda neste piso que o serviço de cozinha armazena os produtos alimentares.

A mestranda verificou que este equipamento social dispõe de uma câmara funerária, alojada neste piso, sendo que segundo os relatos que pude recolher provenientes da equipa de ajudantes de acção directa, quando se verifica o óbito de um dos residentes, o seu corpo é colocado neste espaço, aguardando até ao momento em que o médico da instituição preencha a sua certidão de óbito. “Este espaço foi pensado no sentido em que quando se verificava uma morte, por vezes o corpo tinha de ficar a aguardar a chegada de alguém, ficando exposto aos olhos de todos. Desta forma e com o intuito de dignificar a pessoa que parte, o corpo é levado para este espaço, com um carácter mais intimista” (ajudante de acção directa).

Para além da organização circunscrita a este espaço, é ainda aqui que se encontram os arrumos, sendo que parte das roupas dos idosos se encontram em caixas devidamente organizadas de acordo com cada sujeito. Esta estratégia foi adotada pela instituição uma vez que o roupeiro dos quartos é relativamente pequeno, pelo que de acordo com o seu ponto de vista só faz sentido encontrar-se lá, a roupa relativa à estação do ano em questão.

Relativamente ao rés-do-chão é ainda neste espaço que se encontra um hall de entrada, sendo que o mesmo dispõe de seis cadeiras; uma receção com balcão e na qual são efetuados os serviços administrativos da instituição; sete casas de banho, uma das quais destinada à equipa técnica, uma às visitas; três aos residentes do lar, as quais se encontram equipadas com materiais de suporte que permitem às ajudantes de acção directa o apoio nas situações dos sujeitos que se encontram num estado de maior dependência, evitando desta forma a sobrecarga física (conversas intencionais); a sala de reuniões; o gabinete da direcção técnica, gabinete da equipa técnica; gabinete da responsável pelos serviços gerais (encarregada); pequeno gabinete de enfermagem, utilizado pela

equipa de enfermagem e pelo médico que desloca pontualmente a esta casa, para efetuar algumas consultas clínicas no sentido de avaliar o estado de saúde dos residentes; um salão polivalente; uma cozinha e uma pequena área destinada às colaboradoras da instituição (ajudantes de acção direta e serviço gerais). Contudo a mesma apenas permite que este grupo possa guardar os seus pertences pessoais, tendo alocado um espaço com cacifos. Esta é uma das lacunas apresentadas por este grupo, sendo que foram várias as vezes em que evidenciaram “não ter um sítio para conversarem umas com as outras” (ajudante de acção direta) ou ainda “sentir falta de privacidade para exporem os seus problemas afetos à sobrecarga sentida diária” (ajudante de acção direta), pelo que a falta de um espaço físico destinado a este grupo configura-se como um dos problemas apresentados. Destaca-se também a existência da sala de refeições nas quais são efetuadas as refeições do pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar. Dado que parte dos idosos permanece grande parte do seu tempo diário neste espaço, por vezes assistimos a discursos mais depreciativos no sentido de que “existe muito ruído” (D. Inês). Contudo, por vezes o cheiro proveniente da confeção dos alimentos acaba por constituir-se como um fator de estimulação para alguns dos sujeitos, “que cheirinho a peixe no forno, faz-me lembrar os tempos em que cozinhava em casa para o meu marido” (D. Maria), reativando-se algumas memórias passadas.

É ainda nesta área que se encontram alguns documentos afixados (e.g., cópia da licença do equipamento social; horário de funcionamento do estabelecimento; equipa; ementas; valor da participação financeira da segurança social; indicação de que a instituição dispõe de um livro de reclamações, respeitando desta forma os princípios estipulados pelo Decreto-lei n.º 33/2014 de 4 de março.

A sala de refeições também faz parte integrante deste espaço, sendo que são 14 as mesas de refeições dispostas neste espaço, pelo que a distribuição dos idosos é efetuada de acordo com as afinidades e algumas relações positivas estabelecidas no seu domínio interpessoal. Acrescenta-se que usualmente quando existem novas entradas e sempre que se verifique algum conhecimento já existente entre os indivíduos na comunidade, é prática comum permitir que estes fiquem dispostos na mesma mesa. Acrescento que esta sala de refeições acaba por se dividir em duas alas: a ala das pessoas que possuem ainda algum grau de autonomia e a ala das pessoas em situação de maior dependência. No

sentido de clarificar esta prática, a resposta que me foi concedida assenta apenas no facto de que “esta divisão é no sentido de orientar as ajudantes de ação direta no horário das refeições” (elemento da equipa técnica).

O mesmo se sucede com o espaço concedido às visitas, pelo que as fragilidades inerentes a esta particularidade são refletidas e referidas ao longo do ponto 2.2. Espaços físicos, onde, relativamente a este parâmetro, são várias as situações em que se geram conflitos entre familiares, pelo facto de o espaço ser limitado e reduzido. Uma das estratégias utilizadas pelos familiares acaba por se deslocarem-se com o seu ente querido até ao jardim, com vista a salvaguardarem o a privacidade do momento da sua visita, garantindo este princípio, que seria expectável existir nestas instituições. Em alguns casos, e ao longo do desenvolvimento deste projeto, no trabalho desenvolvido junto da equipa técnica, de forma consciente procurei alertar para a importância de existir uma sala/espaço destinado a este fim, contudo e por se tratar de um ambiente bastante protegido, esta sugestão, não foi acatada de forma positiva.

Observaram-se inclusivamente situações em que, durante o período das visitas, a intimidade de um casal que mantém uma relação amorosa, ficava demasiado exposta ao olhar atento e alheio das outras pessoas que vivem nesta casa. Uma das visitas que mantém um vínculo amoroso com uma das residentes, por várias vezes refere que “nem lhe posso dar um beijo (...) parece que é proibido” (companheiro de uma das idosas institucionalizadas). Esta e outras situações foram sendo discutidas em momentos de partilha e reflexão com a equipa técnica, sendo que após longas reflexões, no sentido de aludir para a importância de preservar e dignificar a relação deste casal, foi possível que a sua visita passasse a ter como espaço físico o gabinete de enfermagem.

No que concerne ao piso 1, composto por 10 quartos (cinco individuais, quatro duplos e um triplo) e tal como vai sendo elucidando no ponto 2.2. deste trabalho escrito, pelo facto de ser o piso onde a condição de saúde dos indivíduos exige um maior acompanhamento por parte da equipa de profissionais, foi estipulado que a organização da estrutura física seria efetuada desta forma, pelo facto de se encontrar mais próximo da área de saída (i.e., caso exista necessidade de deslocação ao exterior é mais fácil o seu transporte). É aqui que se encontra um dos gabinetes de enfermagem, no qual é armazenada parte da medicação e onde se pode observar a existência de um quadro com a condição clínica

sintetizada de cada idoso, para que seja possível a quem vem do exterior, compreender qual o quadro a nível da saúde física de cada um dos sujeitos.

Neste espaço podemos encontrar uma sala de banho assistida, um salão de cabeleireiro, utilizado às quintas-feiras para o serviço de cabeleireiro e estética realizado por um elemento externo. Dado o espaço físico reduzido deste último espaço, por vezes podem observar-se vários idosos a aguardar pela sua vez no corredor, perturbando algumas das rotinas.

Existe ainda um pequeno gabinete de vigilância, usualmente utilizado pelas ajudantes de ação direta, no qual pontualmente são efetuados os registos diários no livro de ocorrências e onde, pela existência de um computador, é possível que estas consultem a escala de serviço de cada um dos dias (i.e., em cada um dos pisos existe uma divisão do serviço, sendo que para esse efeito o grupo de colaboradoras é dividido por alas), evidenciando uma vez mais a analogia a uma instituição hospitalar. Nesta pequena sala podemos observar ainda a existência de uma pequena máquina para colocação do material que deverá ser esterilizado e alguns avisos colocados num placard relativos às saídas exteriores dos indivíduos para por motivo de consulta, quer para saídas pontuais com a família, tendo sido uma estratégia adotada pela instituição para que as profissionais que se encontram ao serviço estejam ao corrente das saídas ao exterior. Esta é a via usual de comunicação entre profissionais, apresentando *deficits* que acabam por condicionar o seu trabalho diário, uma vez que na grande maioria das vezes, a informação acaba por não chegar a todos os elementos.

É no piso dois, composto por 11 quartos (cinco individuais, cinco duplos e um triplo) que podemos encontrar uma área com cinco cacifos, os quais são utilizados por uma das ajudantes de ação direta, animadora sociocultural, voluntários e estagiários que se encontrem na instituição. A respeito de apenas uma funcionária ter cacifo neste local, observaram-se alguns descatos provenientes desta condição.

Existe ainda uma pequena sala de copa com frigorífico e uma mesa, que apenas esporadicamente é utilizada. É neste frigorífico que alguns dos elementos da equipa de ajudantes de ação direta guardam os seus alimentos, sendo que por várias vezes pude assistir a alguns conflitos, em virtude do desaparecimento de alimentos de colegas.

No piso três residem 22 pessoas. Sendo que é o piso em que apenas existem quartos duplos, existindo no total 11 quartos desta tipologia. Existe ainda uma pequena sala, designada de sala de vigilância, a qual por vezes é utilizada pelas ajudantes de ação direta para que possam efetuar os seus registos diários.

No que concerne ao jardim que a instituição possuiu, é importante efetuarmos algumas reflexões. Ainda que existam algumas condicionantes para a utilização deste espaço (tal como foi mencionado no ponto 2.2.), o certo é que muitos dos familiares acabam por o utilizar no momento de visita. Existe uma certa desvalorização por parte da equipa técnica quanto às potencialidades deste recurso, na medida em que nunca fomentam a iniciativa para que se desloquem ao exterior. Ainda que efetivamente se trate de uma zona ventosa e que parte dos idosos partilhem desta opinião, é de referir que sempre que foram incentivados ao longo do desenvolvimento deste projeto para se deslocarem ao exterior, aceitaram a sugestão de bom agrado, sendo recorrente ouvirmos expressões como “hoje é dia de irmos ao jardim (...) quando cá venho parece que fico outra” (D. Ana). Estes discursos positivos parecem assemelhar-se a indicadores positivos no aumento do bem-estar proporcionado aos idosos nos momentos em que se deslocavam ao jardim.

No que diz respeito ao espaço físico dos quartos, é possibilitado aos sujeitos levarem aquando o seu ingresso no lar, objetos de cariz pessoal, entre os quais fotografias, sendo que no caso de terem na sua posse bens matérias de valor avultado, a instituição, em caso de perda ou roubo, não se responsabiliza (Regulamento Interno, 2018). Apesar de ser expectável que o sujeito pudesse levar o seu mobiliário, essa condição não acontece aqui. A pessoa deverá usufruir do material disponível na instituição, advertindo uma vez mais para a perda da identidade do sujeito.

Na vertente do material de apoio, a instituição disponibiliza cadeiras de rodas e andarilho, sendo que, em todas as situações, aquando a entrada no lar, é pedido às famílias que o seu familiar possa trazer o seu material de apoio.

Tal como fomos verificando ao longo do ponto 2.2., é importante que se efetuem reflexões envoltas nas dificuldades sentidas pelo grupo de idosos na sua fase de adaptação a uma nova casa. Apesar de comumente assistirmos a debates envoltos na melhoria das respostas sociais, o certo é que o sistema continua a falhar e de certa forma a deixar à margem este grupo de pessoas.

Neste caso concreto, parte das dificuldades sentidas, adverte do domínio da organização dos espaços, assimilando-se uma vez mais a entrada destes indivíduos na estrutura, apenas à sua condição clínica.

APÊNDICE F – AS PESSOAS TÊM ROSTO E TÊM VOZ

O Sr. Almiro é uma pessoa bastante introvertida, que tem como interesses pessoais o gosto pela música tradicional portuguesa, sentindo-se envaidecido quando descreve os episódios em que trabalhou numa bomba de abastecimento de combustíveis. Tem seis filhos, todos eles com uma relação positiva com o pai e de acordo com as observações efetuadas pela mestrandia, é uma das pessoas mais queridas da instituição. O facto de ter ficado viúvo, provocou-lhe um sentimento de grande tristeza, dada a relação positiva que tinha com a sua esposa. Maioritariamente os seus discursos focalizam-se em episódios da sua vida, como o casamento e os tempos em que se encontrou na tropa. Autointitulava-se o homem dos sete ofícios.

A D. Inês teve uma filha, a qual lhe traz alguma saudade, por não se encontrar a residir no país. Viúva, refere os tempos em que trabalhou numa casa de desporto, recordando com saudade esse tempo, que diz ter sido o mais feliz da sua vida. Gosta de jogos de mesa (bingo, dominó e cartas), estando sempre a ser chamada pelas visitas para jogar. Acresce-se o gosto pela leitura de romances, pela pintura e pelas atividades que exijam raciocínio lógico.

Catarina, viúva, não teve filhos. Recorda com alguma tristeza a morte do seu marido, de quem sempre cuidou e o facto de já não poder ir às termas, rotina que mantinha todos os anos. Sente saudade dos seus sobrinhos, com quem mantinha uma relação positiva, mas que pela sua dispersão geográfica, os encontros tornam-se mais difíceis. Gosta de música, de falar das suas origens, e refere que aquilo que a tem mantido viva é o apoio da sua cunhada, com quem mantém uma relação segura.

Adelina, viúva, teve uma filha. A morte do seu marido, trouxe-lhe bastantes amarguras, sendo uma pessoa que se isola na instituição, gostando de ocupar o seu tempo livre da maneira que quer. Faz tricot e oferece as peças que faz a instituições locais de apoio a famílias. Assume ter uma paixão pelas obras de Eça de Queirós e pelo cinema. Tem visitas diárias da sua filha.

Paulo, viúvo, teve dois filhos. Ao longo das várias conversas intencionais que foi tendo com a mestrandia foi referindo que nunca quis ir para um lar. Foi verbalizando que por não lhe ter sido dada a possibilidade por parte da família em continuar na sua casa, mantém uma relação distante com os filhos.

Os netos pontualmente visitam-no, referindo por várias vezes, que é “a bisneta a luz dos seus olhos” (Sr. Paulo). Assume um gosto peculiar pelos cânticos da igreja, na medida em que as atividades de vida religiosa sempre fizeram parte da sua vida. A par disso, não lhe são conhecidos outros gostos pessoais.

David, viúvo, teve um filho. A morte da sua esposa, teve impacto direto na sua condição de saúde, arrastando-o para um estado de maior dependência. Gosta de ler o seu jornal diário, fazer as palavras cruzadas, da arte dos bonecos de madeira e de conversar acerca do seu percurso de vida. Os passeios ao ar livre também são uma das suas áreas prediletas.

Carina, viúva, teve três filhos com quem mantém apenas uma relação positiva com dois deles. Gosta de jogar dominó, dos passeios ao ar livre, dos encontros com os sujeitos que frequentam o centro de dia da instituição e de cinema.

Francisca teve um filho, que já faleceu. Viúva gosta de música, que leiam para ela, de provérbios, de encontros inter-geracionais e que levem a passear ao jardim, pois a sua situação de mobilidade reduzida já não a possibilita fazer pelo seu próprio pé.

Palmira não teve filhos e é viúva. Sente tristeza por nunca ter conseguido ser mãe. Gosta de flores, de ir ao jardim, de fazer o sudoku e de música.

Maria, não teve filhos e é viúva. São as sobrinhas que são a sua alegria e visita diária na instituição. Gosta de passar os fins-de-semana na aldeia com elas, de pintar, dos jogos de mesa, de ler o jornal e das caminhadas diárias no exterior.

Manuel, casado, ingressou em lar devido às dificuldades sentidas pela esposa, neste processo de maior dependência face à sua situação de saúde. Antes de ingressar em lar e depois de reformado, dedicou-se à construção de cascatas são joaninas, mantendo-se a paixão até então. Gosta de jogar bingo e de todos os jogos de estimulação que envolvam um raciocínio lógico. A escrita também é um dos seus gostos pessoais mais vinculados.

No decorrer do desenvolvimento do projeto “Uma missão chamada Cuidar”, foi sendo bastante visível a emergência para que estes idosos fossem estimulados no sentido de lhes ser conferido poder no seu processo de participação, na demonstração dos seus gostos e interesses peculiares, no conhecimento da sua história de vida. Verificava-se que, ao invés disso, a intervenção predominante na ERPI se focava na satisfação das necessidades

básicas, de vida diária, sendo a componente humana e relacional menos valorizada (ver 2.6 Avaliação do Contexto).

APÊNDICE G – CONSENTIMENTOS INFORMADOS

CONSENTIMENTO INFORMADO PARA PARTICIPAÇÃO NUM PROJETO EM EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL

No âmbito do curso de Mestrado em Educação e Intervenção Social da Escola Superior de Educação do Porto, na especialização em Ação Psicossocial em Contextos de Risco, os/as mestrandas concebem e desenvolvem um projeto de investigação- ação, em contextos considerados de maior risco social e vulnerabilidade.

A mestranda Liliana Sofia Ribeiro Pereira foi acolhida na instituição ____, para o desenvolvimento do projeto na resposta social de estrutura residencial para pessoas idosas. O envolvimento de profissionais e de idosos é voluntário, podendo cada pessoa decidir não participar, em qualquer momento do desenvolvimento do projeto.

A mestranda elaborará um relatório escrito sem qualquer dado pessoal, que será avaliado e que estará disponível on-line, no Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto.

Podem também resultar deste trabalho comunicações em congressos e publicações científicas.

Garante-se que a informação é confidencial, mantendo-se o anonimato e não sendo divulgados os dados pessoais dos participantes nem o nome da instituição. Este documento, que tem o nome da instituição e do/a participante, será guardado na Escola Superior de Educação pela Coordenadora do Curso pelo prazo de cinco anos.

Confirmo que li e compreendi a informação apresentada e que tive a possibilidade de esclarecer dúvidas com a mestranda. Declaro que autorizei que a mestranda Liliana Sofia Ribeiro Pereira desenvolvesse o projeto social na instituição que coordeno, com o grupo de idosos apoiados pela instituição e com os profissionais.

(Local, Data)

(Assinatura)

CONSENTIMENTO INFORMADO PARA PARTICIPAÇÃO NUM PROJETO EM EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL

No âmbito do curso de Mestrado em Educação e Intervenção Social da Escola Superior de Educação do Porto, na especialização em Ação Psicossocial em Contextos de Risco, os/as mestrandas concebem e desenvolvem um projeto de investigação- ação, em contextos considerados de maior risco social e vulnerabilidade.

A mestranda Liliana Sofia Ribeiro Pereira foi acolhida na instituição _____, para o desenvolvimento do projeto na resposta social de estrutura residencial para pessoas idosas. O envolvimento de profissionais e de idosos é voluntário, podendo cada pessoa decidir não participar, em qualquer momento do desenvolvimento do projeto.

A mestranda elaborará um relatório escrito sem qualquer dado pessoal, que será avaliado e que estará disponível on-line, no Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto.

Podem também resultar deste trabalho comunicações em congressos e publicações científicas.

Garante-se que a informação é confidencial, mantendo-se o anonimato e não sendo divulgados os dados pessoais dos participantes nem o nome da instituição. Este documento, que tem o nome da instituição e do/a participante, será guardado na Escola Superior de Educação pela Coordenadora do Curso pelo prazo de cinco anos.

Confirmo que li e compreendi a informação apresentada e que tive a possibilidade de esclarecer dúvidas com a mestranda. Confirmo, ainda, que, atempadamente, fui informada oralmente do conteúdo deste documento e que aceitei participar no projeto desenvolvido no âmbito do Mestrado em Educação e Intervenção Social.

(Local, Data)

(Assinatura)

APÊNDICE H – PASSAGEM DE TURNO

A “passagem de turno” é um encontro diário entre o grupo de ajudantes de ação direta, equipa de enfermagem e a encarregada dos serviços gerais. Tem como principal finalidade abordar as principais dificuldades sentidas no contacto direto com os idosos, durante o exercício da sua prática profissional, acabando por assumir a função, de potenciar a comunicação eficiente entre equipas.

Ao longo do dia, são efetuadas duas passagens de turno, a primeira, no horário após o almoço (14h30), sendo o período coincidente com a saída do grupo que trabalha de manhã, e a entrada do grupo que trabalhará de tarde. Apesar de ser um momento bastante oportuno para alicerçar o clima de trabalho positivo entre equipas, as ajudantes de ação direta acabam por referir que o mesmo se revela “insignificante” (ajudante de ação direta) e “inoportuno” (ajudante de ação direta), na medida em que parte das questões que são expostas acabam por não ter resposta por parte da encarregada de serviços gerais.

Uma vez que têm igualmente de proceder ao registo no livro de ocorrências (onde se efetua o registo da situação clínica de cada um dos idosos, sendo preenchido pela equipa de enfermagem e equipa de ajudantes de ação direta (e.g., são registadas as temperaturas corporais, os posicionamentos, o índice de glicemia, dejeções, saídas para consultas e comportamento após o regresso à instituição e qualquer acontecimento adverso que tenha urgido no seu dia), acabam por expor que, muitas das vezes, o diálogo acaba por ser uma repetição ao que acabaram de registar. Por vezes, este momento tira parte do seu horário de almoço, acabando por incomodar algumas das colaboradoras.

O segundo momento é no horário do lanche do grupo (17h30), após o deitar de alguns dos residentes, pelo que acabamos por assistir às mesmas fragilidades referidas anteriormente. Quando se procurou explorar estas questões, as respostas que foram sendo dadas focam-se na necessidade de serem discutidos assuntos relacionados com as práticas diárias do grupo, revelando também a necessidade de serem discutidas e adotadas novas soluções.

Este momento acaba por ser importante para o cruzamento entre equipas, que pela rotatividade de horários acabam por não se encontrar muito. Assim,

como explorado no capítulo 5, uma das sugestões apresentadas ao longo deste projeto, foi no sentido de permitir que estes momentos procurassem ser de reflexão, mas com recurso à utilização de exercícios de dinâmica de grupos, que favorecessem a harmonia do grupo e o incentivo à sua participação.

Acrescenta-se que o local onde a passagem de turno decorre (i.e., o salão) não é o mais apropriado, coincidindo com o local no qual os idosos passam parte do seu tempo. Muitas das vezes, a tensão proveniente deste encontro causava ruído e alguma irritabilidade em alguns dos sujeitos idosos.

APÊNDICE I – EQUIPA DE ENFERMAGEM

É a esta equipa que tem a tarefa de decidir acerca de quem são os sujeitos que perante a sua condição clínica diária poderão deslocar-se até ao salão. A mestranda observou que por vezes o estado clínico dos sujeitos exige que permaneçam no seu leito, em repouso.

Após o período do almoço, a mestranda verificou que existiam alguns sujeitos que eram auxiliados pela equipa de enfermagem ou por ajudantes de ação direta até aos seus quartos “quando acabam de almoçar, por norma existem pessoas que querem ir descansar, dormir a sua sesta e nós temos que respeitar a sua decisão” (elemento da equipa de enfermagem). No período após o lanche, é a equipa de enfermagem que efetua uma lista com os sujeitos que irão proceder ao seu deitar, sendo entregue à equipa de ajudantes de ação direta este documento, que irá guiar o seu trabalho.

Durante o período do fim-de-semana, é esta a equipa que deverá orientar as demais equipas (serviços gerais e ajudantes de ação direta), encontrando-se assim regulamentado a nível interno.

Esta equipa encontra-se disponível para transmitir informações aos familiares, tendo um horário específico para esse efeito, no período da manhã (11h15/12h00) e no período da tarde (16h30/17h15). É recorrente os familiares procurarem esta equipa para conversarem acerca do estado clínico do seu familiar, prontificando-se de imediato para auxiliarem em todo o processo.

Pelo que se observou, esta será a equipa que apresenta uma melhor relação em termos de grupo de trabalho e para com os outros grupos.

Por fim, e não menos importante, salienta-se a disponibilidade, a congruência e o olhar atento para com os idosos, que apelidam o grupo de “anjinhos protetores”. É uma equipa com profissionais jovens e que mostram a sua recetividade para aprender e refletir numa ótica de crescimento conjunto.

APÊNDICE J – SISTEMATIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO DO CONTEXTO

Quadro 2

Sistematização de Problemas, Causas e Necessidades

Problemas	Indicadores	Causas	Necessidades
P1. Isolamento relacional das pessoas idosas	<ul style="list-style-type: none"> - Observação de poucas tentativas dos idosos em iniciarem conversas com os seus pares “Estou aqui para descansar (...) não tenho tempo para dar conversas a ninguém” (Sr. Alberto). - Observação de um reduzido número de vezes em que os profissionais procuraram promover momentos de convívio entre os elementos. - Inexistência de espaços físicos adequados face às necessidades específicas de cada um “A minha cabeça não pensa. Aqui dentro surdos e mudos” (D. Fátima). - Discurso dos idosos evidenciando a dificuldade sentida em termos da sua integração e das suas vivências no lar “Gostava de ir mais vezes ao jardim. Mas não tenho companhia” (D. Isabel). 	<ul style="list-style-type: none"> - Pouca abertura por parte dos idosos ao diálogo. - Pouca disponibilidade por parte dos profissionais em incentivar a participação. - Pouco interesse dos idosos em interagir com os outros. - Dificuldades sentidas pelos idosos inerentes aos diferentes processos de institucionalização. - Falta de conhecimento por parte dos profissionais acerca dos interesses e dificuldades 	<ul style="list-style-type: none"> - Maior existência de momentos de convívio, diálogo e partilha entre idosos. - Fortalecimento do espírito de interajuda no grupo. - Partilha e valorização das opiniões de cada um. - Valorização pelos profissionais das iniciativas que surjam por parte dos idosos. Compreensão dos benefícios dos relacionamentos interpessoais para o bem-estar/saúde

Problemas	Indicadores	Causas	Necessidades
	<ul style="list-style-type: none"> - Discurso dos idosos onde se denota dificuldades ou desconhecimento ao nível da compreensão das dificuldades do outro “queria ajudá-lo nas palavras cruzadas, mas não sei se ele vai gostar” (Sr. Alexandre). - Discurso negativo dos profissionais relativamente à forma como os idosos ocupam o espaço físico “não interagem (...) não conversam (...) pensam que é um hotel” (ajudante de ação direta). 	<p>sentidas pelo grupo de idosos.</p>	
<p>P2. Pouca diversidade de atividades e falta de adequação aos interesses dos idosos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Observou-se que em algumas atividades (ginástica e música) os idosos apenas participavam porque se sentiam pressionados em participar. - Observou-se alguma insistência por parte de alguns elementos da equipa técnica para que os seniores realizassem algumas atividades quando a sua vontade era a de não participar. - Observou-se o desconhecimento por parte da equipa técnica acerca do estado cognitivo atual dos sujeitos. - O inquérito de avaliação do serviço de 2019 evidencia a 	<ul style="list-style-type: none"> - Escassez de recursos humanos. - Desconhecimento por parte da equipa técnica dos gostos e interesses dos idosos. - Dificuldades por parte da equipa profissional em permitir ao idoso expressar a sua opinião. - Pouca valorização da iniciativa dos idosos em expressar as suas áreas de interesse e gostos pessoais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Maior conhecimento acerca dos interesses de cada um. - Valorização das iniciativas demonstradas pelos idosos. - Possibilitar oportunidades de partilha entre idosos e entre idosos e profissionais. - Reforço da equipa de profissionais.

Problemas	Indicadores	Causas	Necessidades
	<p>falta de atividades para as pessoas com demência;</p> <ul style="list-style-type: none"> - O inquérito de avaliação evidencia descontentamento por parte dos familiares em relação ao número (reduzido) de atividades. - Observou-se que as atividades não têm em consideração os interesses e gostos dos idosos. 		
<p>P3. Reduzida coesão grupal e existência de relações conflituosas entre ajudantes de ação direta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registos no livro de ocorrência que evidenciam momentos de tensão entre colaboradoras. - Discursos dos idosos, que verbalizam a existência de ambiente de tensão entre ajudantes de ação direta nos momentos em que são prestados os cuidados “por favor mande-as calar (...já não consigo ouvir estes berros – D. Isabel). - O inquérito de satisfação do serviço refere que o grupo de ajudantes de ação direta não preza por manter uma boa harmonia no trabalho. - Observou-se que durante as passagens de turno, a informação não circula entre os profissionais, aumentando o conflito e dificultando a sua coesão. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de comunicação entre pares e entre equipas. - Desvalorização do conceito de grupo e trabalho de equipa. - Dificuldades por parte das ajudantes de ação direta em gerir o seu tempo. - Não é efetuada uma leitura correta do livro de ocorrências na passagem de turno. - Sobrecarga física e desgaste emocional em alguns dos turnos. - Dinâmicas institucionais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Momentos de partilha e reflexão conjunta, com vista a melhorar a coesão grupal. - Garantir que as informações acerca da entrada de novos residentes e alterações no serviço sejam comunicadas à equipa de ajudantes de ação direta. - Utilizar formas de comunicação mais claras e eficientes. - Negociar de forma positiva nas situações de conflito. - Maior conhecimento entre o grupo de pares da equipa de ajudantes de ação direta - Proporcionar momentos de convívio

Problemas	Indicadores	Causas	Necessidades
	<ul style="list-style-type: none"> - Foi possível observar a desvalorização por parte da equipa técnica em algumas iniciativas demonstradas por parte de alguns elementos da equipa de ajudantes de ação direta. 	<ul style="list-style-type: none"> Desvalorização da leitura dos registos na troca de turnos - Condições de trabalho precárias. 	<ul style="list-style-type: none"> mais frequentes e de qualidade entre os elementos da equipa técnica e de ajudantes da ação direta.
<p>P4. Desmotivação por parte da equipa de ajudantes de ação direta e falta de supervisão</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Discurso das colaboradoras predominantemente negativo. - Dificuldades por parte da equipa técnica em reconhecer o seu trabalho “agradecem os familiares quando morre alguém – ajudante de ação direta”; “(...) elas são pagas para o que fazem” (elemento da equipa técnica). - Observações da mestrandas relativamente as inseguranças sentidas pelos elementos da equipa de ajudantes de ação direta na tomada de decisões. - Observações da mestrada relativamente à existência de um estado de desgaste físico e psicológico profundo na equipa de ajudantes de ação direta. - Foi possível observar alguma apreensão nos momentos em que lhes era tecido algum tipo de elogio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desvalorização da equipa técnica relativamente às competências das ajudantes de ação direta. - Pouca escuta ativa por parte da equipa técnica para com a equipa de ajudantes de ação direta. - Dificuldades em agilizar momentos propícios à reflexão em grupo. - Dificuldades por parte do grupo de idosos em reconhecerem a importância do trabalho das ajudantes de ação direta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Maior reconhecimento e valorização na instituição do trabalho desempenhado pelas ajudantes de ação direta. - Espaço de partilha das dificuldades sentidas por parte das ajudantes de ação direta. - Maior conhecimento e aproximação entre equipas. - Partilha por parte da equipa técnica das informações de forma clara e concisa. - Valorização das capacidades pessoais e profissionais das ajudantes de ação direta. - Maior impulso e reconhecimento por parte da equipa técnica para o trabalho em equipa.

Problemas	Indicadores	Causas	Necessidades
<p>P5. Prestação de cuidados desajustada às necessidades de cada idoso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Observação de cuidados apressados, pelo facto de se sentirem condicionadas pela escassez do tempo. - Observaram-se discursos por parte das ajudantes infantilizadores para com o grupo de idosos “ande lá, abra a boquinha – ajudante de ação direta”. - Foi possível observar que as necessidades dos sujeitos não são atendidas em tempos diferentes. - Observou-se que os idosos que integravam em lar revelam dificuldades de adaptação, fruto do pouco acompanhamento por parte da equipa técnica e ajudantes de ação direta. - Observou-se que a identidade dos sujeitos se vai perdendo e que cumulativamente o foco da prestação de cuidados se centra na higiene, conforto, alimentação e vestir. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento do grau de dependência no grupo de idosos. - Dificuldades a nível da gestão de tempo por parte do grupo de colaboradoras. - Distribuição de tarefas não é efetuada de forma equitativa. - Sobrecarga de tarefas devido ao elevado número de idosos. - Escassez de recursos humanos no turno da manhã. - Falta de conhecimentos por parte da equipa de ajudantes de ação direta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consciencializar as ajudantes de ação direta para a importância de cuidados mais humanizados. - Melhoria das interações entre idosos e ajudantes de ação direta. - Supervisão nos cuidados para que os mesmos possam ser melhorados. - Conscientização das ajudantes de ação direta no reconhecimento de que todos os idosos têm processos de envelhecimento díspares. - Proporcionar a existência de momentos de partilha e reflexão entre equipa de ajudantes de ação direta e equipa técnica, de forma a desenvolver intervenções ajustadas às necessidades específicas de cada idoso.

APÊNDICE K - SISTEMATIZAÇÃO DO DESENHO DO PROJETO

Quadro 3

Sistematização do desenho do projeto

Problemas	OG	OE	Indicadores de Avaliação
P1. Isolamento relacional das pessoas idosas	OG1. – Melhorar as relações interpessoais dos idosos.	<p>Que a pessoa seja capaz de...</p> <p>OE 1.1 Expressar de forma autónoma e livre a sua opinião, gostos, interesses e sentimentos.</p> <p>OE 1.2 Interagir de forma positiva com os diferentes elementos do grupo, com recurso ao diálogo, partilha de ideias e estratégias de negociação.</p> <p>Que a equipa técnica seja capaz de....</p> <p>OE 1.3. Conhecer e valorizar a iniciativa dos sujeitos.</p> <p>OE 1.4. Criar condições para fortalecer a comunicação entre os idosos.</p>	<p>-Número de pessoas que participaram nas atividades.</p> <p>- Partilha de experiências e saberes com os seus colegas.</p> <p>- Partilha de momentos de convívio/lazer com os sujeitos.</p> <p>- Observação de um maior número de situações em que os idosos fizeram uso da sua escuta ativa em relação a outros idosos.</p> <p>- Atitude positiva demonstrada pela equipa técnica relativamente ao grupo.</p> <p>- Atitude positiva demonstrada pelo grupo de ajudantes de ação direta relativamente ao grupo.</p>

Problemas	OG	OE	Indicadores de Avaliação
P2. Pouca diversidade de atividades e falta de adequação aos interesses dos idosos	OG 2. – Contribuir para o bem-estar dos sujeitos, de modo a garantir um envelhecimento bem-sucedido.	<p>Que os profissionais (técnicos e não técnicos) sejam capazes de...</p> <p>OE 2.1.- Conhecer e apoiar os sujeitos, valorizando a sua iniciativa.</p> <p>OE 2.2- Reforçar a autonomia dos sujeitos nos momentos de lazer.</p> <p>OE 2.3.- Reorganizar os espaços, adaptando-os às necessidades de cada sujeito.</p> <p>OE.2.4. Realizar um apoio psicossocial individualizado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Número de participantes nas atividades. - Participação voluntária e espontânea nas atividades. - Frequência com que demonstram a sua opinião de forma clara e assertiva. - Iniciativas demonstradas na ocupação do seu tempo livre. - Maior adequação do plano de atividades em relação às necessidades de cada sujeito.
P3. Reduzida coesão grupal e existência de relações conflituosas entre ajudantes de ação direta	OG3. – Promover um ambiente favorável à coesão grupal e trabalho em equipa.	<p>Que as ajudantes de ação direta sejam capazes de...</p> <p>OE 3.1. Comunicar de forma assertiva.</p> <p>OE 3.2. Desenvolver estratégias de negociação em situações de conflito.</p> <p>Que a equipa técnica seja capaz de...</p> <p>OE 3.3. Desenvolver canais de comunicação e articulação eficazes entre equipas.</p> <p>OE 3.4. Gerir de forma positiva os conflitos intragrupais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Número de participantes nas sessões; - Maior coerência da comunicação entre equipas; - Respeitar a opinião do outro; - Partilhar estratégias que visem a resolução de conflitos na equipa; - Capacidade empática em relação ao outro.

Problemas	OG	OE	Indicadores de Avaliação
P4. Desmotivação por parte da equipa de ajudantes de ação direta e falta de supervisão	OG4. Promover relações interpessoais mais positivas entre profissionais e melhorar a supervisão.	<p>Que os idosos e a equipa técnica sejam capazes de....</p> <p>OE 4.1. – Reconhecer a importância desta equipa no trabalho desenvolvido com idosos.</p> <p>Que a equipa técnica seja capaz de...</p> <p>OE 4.2. Reconhecer a importância das relações de proximidade entre equipas e promover a supervisão das ajudantes de ação direta.</p>	<p>- Atitude dos profissionais em relação à equipa.</p> <p>- Aumento dos sentimentos de confiança a equipa técnica ao grupo.</p> <p>- Atitude empática por parte dos idosos ao grupo.</p> <p>- Aumento da escuta ativa por parte da equipa técnica.</p>
P5. Prestação de cuidados desajustada às necessidades de cada idoso	OG5. Melhorar os cuidados prestados às pessoas idosas, de modo a contribuir para a sua identidade pessoal, bem-estar e dignidade de cada um dos sujeitos.	<p>Que as ajudantes de ação direta sejam capazes de...</p> <p>OE. 5.1. Reconhecer a importância de a prestação de cuidados ser ajustada às necessidades e interesses dos sujeitos e que estes são detentores de uma história de vida peculiar.</p> <p>OE. 5.2. Refletir acerca das suas práticas profissionais.</p> <p>OE. 5.3. Desenvolver relações de proximidade significativas, de modo a potenciar o bem-estar dos sujeitos.</p> <p>OE. 5.4. Conhecer estratégias mais adequadas e positivas e com o efetivo desenvolvimento de práticas mais adequadas.</p>	<p>- Número de participantes nas sessões.</p> <p>- Aumento do número de interações positivas entre ajudantes de ação direta e idosos.</p> <p>- Maior frequência na procura de opiniões de outros profissionais.</p> <p>- Melhoria no bem-estar dos sujeitos.</p>

APÊNDICE L – O PROJETO UMA MISSÃO CHAMADA CUIDAR EM FOTOGRAFIAS



Figura 1. Convívio entre idosos



Figura 2. Trabalhos manuais



Figura 3. A montagem da cascata S. Joana



Figura 4. Ateliê de Cinema



Figura 5. Quadro de oferta à Tuna



Figura 6 .Passeio pedonal



Figura 7. Jarras para oferecer ao grupo de colaboradoras



Figura 8 .Recortes para decoração da caixa do bingo



Figura 9. Sessão de estimulação cognitiva individual



Figura 10. Sessão grupo de ajudantes de ação direta



Figura 11. Construção do jogo cartas rasgadas



Figura 12 .Momento de convívio entre grupo de ajudantes de ação direta e equipa técnica



Figura 13. A música como estratégia de intervenção



Figura 14. Atividade da troca de cartas

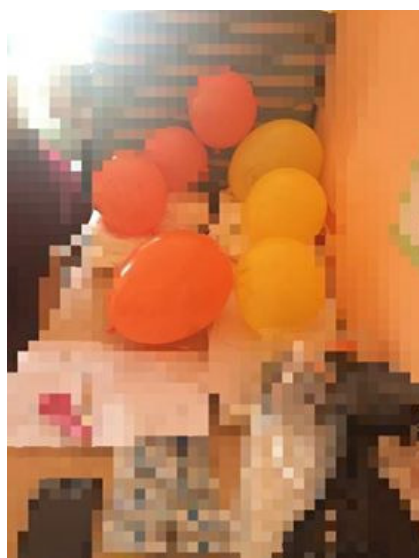


Figura 15. Preparativos para o Encontro entre ERPIS



Figura 16. Encontro entre idosos de duas ERPI



Figura 17. Reconhecimento do projeto na Revista Semestral do Pilar do Cuidado



Figura 18. Elaboração das palavras cruzadas



Figura 19. Estimulação Cognitiva a nível individual



Figura 20. Atividades existentes na ERPI



Figura 21. Quadro com as novas atividades



Figura 22. Jogos de Mesa



Figura 23. Comemoração dos Santos Populares



Figura 24. Pintura em Azulejo de um farol



Figura 25. Idas ao Jardim



Figura 26. Atividades em grupo

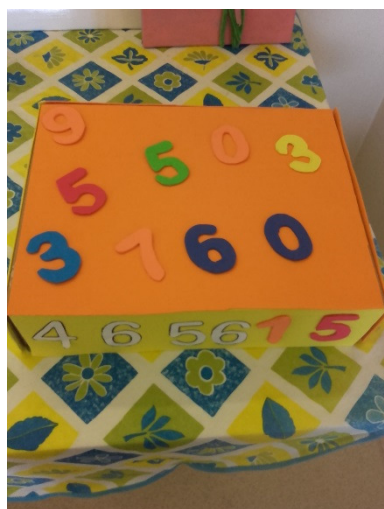


Figura 27. Conclusão da construção da caixa do Bingo



Figura 28. Presente oferecido pelo grupo de idosos às colaboradoras da instituição

APÊNDICE M – PROJETO UMA MISSÃO CHAMADA CUIDAR

Em virtude do projeto “Uma missão chamada Cuidar”, procurando auxiliar a equipa de ajudantes de ação direta na organização do seu tempo de acordo com as atividades diárias necessárias, foi criado, em conjunto com a equipa técnica, um quadro, onde se encontram afixadas as atividades diárias, pelo que o grupo de colaboradoras afetas à ação direta, guiam os seus tempos de trabalho, tendo como recurso este material.

Em colaboração com a animadora sociocultural foram desenvolvidas outras atividades, no sentido de cada uma das pessoas que se encontra integrada em lar, poder ocupar o seu dia-a-dia da forma que melhor a satisfaz. O atelier lúdico (criado no decurso do projeto) pretendeu dar resposta a essas lacunas, existindo atividades de índole da estimulação cognitiva, com recurso ao jogo, como é o caso do “bingo”; “cartas rasgadas”; “arterapia”; “atelier dos cheiros” ou ainda com recurso à música.

Todas as atividades existentes no lar e que preenchiam parte do plano de atividades mensal, apenas se destinavam a um grupo muito reduzido de sujeitos, pelo que os indivíduos numa situação de maior dependência não tinham qualquer tipo de ação especificamente planificada tendo em conta a suas necessidades. Foi com recurso à música, fotografia, cinema e alguns jogos de estimulação cognitiva, que foi sendo elaborada uma intervenção mais ajustada e direcionada às necessidades específicas de cada sujeito, tal como é apresentado ao longo do capítulo 5.

Como um dos problemas apresentados pelo grupo de idosos era a (P2) Pouca diversidade de atividades e falta de adequação aos interesses dos idosos a mestrandia observou que aquando a entrada da profissional de animação sociocultural na instituição (fevereiro de 2019), a mesma procurou que as atividades desenvolvidas neste âmbito tivessem em consideração os gostos e interesses do grupo de idosos. Deste modo, para que exista reciprocidade e empatia relacional, é necessário que exista este conhecimento (Vieira, 2003), onde se acrescenta, de acordo com Vieira (2003, p. 148), que é “com o envolvimento tecido com públicos com quem se pretende trabalhar mudanças sociais e comportamentais, o técnico de intervenção coloca os próprios visados

da intervenção, numa investigação de si próprios”, conferindo-lhes desta forma mecanismos que visem o seu empoderamento e participação social ativa.

No que concerne ao grupo de ajudantes de ação direta e dado que três dos problemas apresentados (P3, P4 e P5) referem necessidades específicas destes elementos, existiu a necessidade de serem criados momentos de reflexão para esta equipa, funcionando como janelas de aprendizagem. Até à data a mestrande teve conhecimento, após a sua saída do contexto de que uma vez por semana, em virtude deste projeto em educação e intervenção social, existem momentos em que a equipa técnica tem procurado incluir esta equipa de forma participativa nas tomadas de decisão da instituição.

APÊNDICE N – NOTAS BREVES DO DIÁRIO DE CAMPO

29-10-18: O primeiro contacto com a Direção Técnica

Após ter sido confirmado por parte da instituição o interesse na realização de um projeto em educação e intervenção social, assente na metodologia de investigação ação-participativa (IAP), foi pedido o agendamento de uma reunião marcada para o dia 29 de outubro de 2018. Para esse efeito, a mestranda deslocou-se pela primeira vez à instituição Pilar do Cuidado (nome fictício), com o intuito de clarificar a especificidade da IAP e quais os objetivos preliminares na realização deste projeto.

A mestranda chegou um pouco mais cedo à reunião o que a permitiu conhecer o local no qual se encontrava inserida e dialogar com alguns elementos que se encontravam na área administrativa. Enquanto profissional, teve a sensação clara de que se encontrava a pisar um espaço que não era o seu, um espaço regulado por um conjunto de normas e regras, evidenciando desta forma, a separação entre mundo externo (o lá fora) com um mundo interno (a instituição).

Terminado o compasso de espera, o Presidente da instituição e a Diretora Técnica receberam a mestranda e encaminharam-na até à sala de reuniões. Após uma transmissão de alguns pontos gerais acerca do Mestrado em questão e da metodologia que deveria ser adotada ao longo do tempo de permanência na instituição, a mestranda notou uma reação positiva por parte do Presidente, o qual lhe foi elucidando para “esta necessidade de estar junto das pessoas”; “de as escutar” e de “perceber quais os seus verdadeiros problemas”. Esta boa envolvência em termos relacionais, permitiu a criação de uma relação assente com base na cordialidade e respeito mútuo. A Diretora Técnica da instituição demonstrou-se bastante familiarizada com a IAP, evidenciando que a sua área de formação tinha cruzado no caminho da Educação Social.

Neste encontro inicial, foi possibilitada ainda a transmissão pela parte destes dois elementos acerca de alguns dos problemas existentes no domínio institucional. Estes pareciam centrar-se ao nível da conduta por parte de

algumas das ajudantes de ação direta. Alertaram a mestranda para a existência de conflitos recorrentes na equipa e para a dificuldade que sentiam na prestação de cuidados. Advertiram ainda para a não utilização de alguns dos espaços físicos, entre os quais o jardim, onde a justificativa dada terá sido a de “por ser uma zona bastante ventosa, quando são organizadas atividades no exterior, os idosos manifestam que sentem frio” (diretora).

Foi ainda referido que a Equipa Técnica tinha sofrido alterações no presente mês, sendo que a profissional responsável pela parte das atividades de animação se encontrava neste momento a exercer a função de Diretora Técnica, não tendo existido ainda uma substituição nesse sentido.

Dadas as circunstâncias que foram comunicadas, a mestranda só pode iniciar as idas ao contexto no dia 12 de novembro de 2018.

Pela hora já tardia, não foi possível conhecer parte dos espaços físicos da instituição. Desta reunião surgiu a reflexão de que seria possível construir um projeto, alicerçado com base no conhecimento aprofundado da instituição, com o apoio total por parte da equipa, o que terá permitido alimentar a expectativa de mudança.

12-11-18: Uma nova casa para conhecer

Cuidadosamente a mestranda foi informada previamente por parte da Diretora Técnica que, no primeiro dia em que iria ao contexto, seria celebrado o Dia de São Martinho e que, por esse motivo, os festejos teriam a atuação de um grupo de cavaquinhos de uma instituição local.

A mestranda aproveitou este momento inicial para conhecer os restantes espaços físicos da instituição, através de dois elementos da equipa técnica, os quais permitiram que o início do seu processo de integração na instituição fosse positivo. Sempre com um olhar atento, pode reparar na ementa das refeições afixada, pelo que o tamanho da letra reduzido terá merecido especial interesse da sua parte. Neste espaço de tempo, um dos idosos ao passar por si e reparando no que se encontrava a fazer, verbalizou: “cuidado que se chegar perto é capaz de conseguir ver (...) ainda para mais quatro pratos afixados, será que eu vou comer isso tudo?” (Sr. Almiro), sendo bastante perceptível que o tamanho reduzido da letra utilizada não seria o mais adequado. Esta situação levou a que a mestranda ficasse um pouco constrangida, e com o intuito de perceber qual o

motivo pelo qual tinham seguido esta estratégia, questionou um dos elementos da equipa técnica, ao que a própria clarificou de imediato que esta questão já tinha merecido atenção da sua parte, no entanto a afixação da ementa era da responsabilidade da empresa concessionada na cozinha, a qual não pretendia alterar o tamanho da letra utilizada. Note-se que ao longo do desenvolvimento deste projeto, uma das soluções utilizadas foi a de, conjuntamente com o grupo de idosos, ir-se retirando a ementa semanal, pelo que os próprios funcionários comunicavam aos elementos com maior dificuldade em ler, as refeições de cada dia.

No decorrer deste dia, foi atribuído um cacifo à mestranda, para que pudesse guardar os seus pertences. A equipa técnica forneceu-lhe uma pequena placa de identificação, tendo-lhe pedido que andasse com ela numa fase inicial, com o objetivo de os idosos a poderem identificar, bem como a restante equipa. Apesar de ter ficado um pouco incomodada com esta situação, aos poucos, foi-se apercebendo que a maioria dos profissionais utilizava uma identificação.

Deste dia, foi retirada a reflexão de que a instituição possui amplos espaços físicos, os quais poderiam ser utilizados como recursos importantes no desenvolvimento do projeto. A máquina de café que se encontrava ao alcance de todos, poderia desta forma ser rentabilizada como ponto de encontro para a equipa e desta forma ser um ponto positivo para que as pessoas pudessem dialogar em momentos de convívio.

Igualmente foi verificada valorização por parte da equipa técnica em relação ao grupo de idosos, sendo que no placard da entrada se encontrava a data de aniversário dos residentes, a qual ia sendo alterada mensalmente. A mestranda pode ainda compreender a organização do serviço de forma superficial, tendo sido possível ao longo deste primeiro dia o estabelecimento de diálogos com alguns profissionais e idosos, onde retirou a conclusão de que seria necessário perceber melhor alguns problemas de modo a alcançar objetivos comuns, que permitissem a coesão do grupo “nós queremos é alguém que venha para aqui, não para nos chatear e andar atras de nós, mas sim alguém que se preocupe com aquilo que eu penso, com aquilo que eu sinto e com as dificuldades que carrego nas costas” (ajudante de ação direta). Este comentário foi no mesmo sentido do que o presidente também tinha transmitido na primeira reunião.

15-11-18 e 16-11-18: Conhecendo residentes da Pilar do Cuidado e as suas rotinas

Em virtude das idas regulares da mestranda ao contexto, foi-lhe possibilitado por parte da equipa técnica almoçar na instituição, caso assim o desejasse. Desta forma, as suas idas ao contexto prolongavam-se por diferentes períodos do dia, o que lhe permitiu inteirar-se acerca de algumas dinâmicas institucionais. Neste dia foi-lhe possível observar o período do pequeno-almoço, almoço e lanche, e assim perceber de que forma eram estabelecidas algumas relações no domínio interpessoal.

Achou que seria afável da sua parte cumprimentar os idosos com um beijo ou, por vezes, com uma palavra de preocupação, com o intuito de se ir aproximando aos poucos e desta forma, estabelecer uma relação de confiança com os diferentes atores sociais.

Teve a possibilidade de ser acolhida de forma carinhosa, pelo grupo em geral, sendo que foram proporcionados momentos de partilha e reflexão com alguns dos idosos.

A D. Cremilde, numa das conversas que estabeleceram neste dia, dizia-lhe que “oh meu amor eu nunca pensei que iria acabar aqui (...) trabalhei muito a vida toda, tive cinco filhos (...) antes andava com o meu amigo da instituição, agora o meu neto que está fora, trouxe-me este meu amiguinho (...) sabe como é eu agora sou dependente”, colocando em pano de fundo as fragilidades sentidas por alguns dos sujeitos, no domínio do processo de envelhecimento. A mestranda teve ainda possibilidade de conhecer mais duas idosas, a D. Maria e a D. Francisca, e desta forma foi tentando esmiuçar quais seriam os seus principais gostos, e aos poucos aproximar-se de mais pessoas do grupo.

Uma vez que optou por almoçar na instituição neste dia, pode ir observando a dinâmica à hora de almoço. Este período era de grande agitação, uma vez que a hora de almoço estava marcada para as 12 horas. Os idosos distribuíam-se pelas mesas, sendo que cada um já sabia o lugar que lhe era destinado “sento-me sempre aqui (...) desde que vim para aqui sempre aqui comi e irei comer até morrer” (Sr. Almiro), quando algum dos sujeitos se desorientava e se sentava nos lugares que não lhe pertencia, ouviam-se gritos e conflitos entre pares, por estarem a ocupar um lugar que não era o seu.

A sala de refeições encontrava-se dividida em duas alas: a chamada ala dos dependentes e a chamada ala dos semi-dependentes e autónomos. Primeiramente a comida era distribuída pelas pessoas mais dependentes, as quais necessitavam de maior apoio por parte das ajudantes de ação direta. Ouviam-se alguns discursos dos idosos mais autónomos, elucidando para o facto de serem sempre os últimos a ter a sua refeição, manifestando discordância quanto à medida utilizada a nível institucional. Observava-se que existiam poucos profissionais a auxiliar na hora de refeições, encontrando-se apenas quatro ajudantes de ação direta, para um número de cerca de 16 pessoas que necessitavam de maior apoio. A mestranda achou por bem, e após pedir autorização, auxiliar neste período e desta forma, aos poucos ir aproximando-se do grupo de ajudantes de ação direta. Nos diálogos que foi estabelecendo foi ouvindo: “não vai ser possível mudar nada aqui (...) eles mandam e nós fazemos” (ajudante de ação direta); “passamos a nossa manhã a correr e nesta hora que é preciso ajuda ninguém aparece” (ajudante de ação direta). Uma das profissionais, acrescentou que apesar de existir uma voluntária que prestava apoio, o mesmo era insuficiente perante o grau elevado de dependência dos sujeitos.

A mestranda pode ainda assistir a práticas que considerou infantilizadoras dirigidas ao grupo de idosos, que, na sua opinião, começavam pela colocação de um babete, idêntico ao utilizado com crianças, para que não se sujasse. Acrescentam-se discursos provenientes de cerca de três das quatro funcionárias que se encontravam na hora de almoço, verbalizando “D. Inês coma lá a sopinha toda, senão não é bonita” (ajudante de ação direta); “(...) se não comer tudo logo vou fazer queixa à sua filha” (ajudante de ação direta). Esta situação deixou a mestranda constrangida, pelo que aproveitou o facto de almoçar com a equipa técnica para abordar algumas questões.

A equipa técnica, pelas 13 horas almoçava, denotando-se alguma agitação e receio da equipa de ajudantes de ação direta, aquando a sua entrada no refeitório. Pelo facto de neste dia em específico o serviço se encontrar atrasado, o corrúpio sentido era tremendo, e alguns dos idosos verbalizavam “quero o meu café (...) vocês não andam das pernas” (Sr. Paulo), demonstrando-se intolerantes quanto ao compasso de espera. A mestranda aproveitou, desta forma, o contacto com a equipa para falar acerca de alguns dos aspetos que foi observando, pelo que apenas três dos elementos presentes se demonstraram

preocupados com algumas das informações que esta lhes foi transmitindo “há idosos que são muito complicados, o que eles querem é mimo” (elemento da equipa técnica), o que permitiu que fossem retiradas algumas conclusões acerca dos relacionamentos interpessoais existentes no grupo.

A reflexão que a mestranda retirou destes dois dias foram a existência de uma certa desmotivação por parte da equipa do grupo de ajudantes de ação direta, as quais se demonstram resistentes quanto à questão de mudança, no sentido positivo, de construção pessoal e profissional. Por sua vez, as profissionais da equipa técnica apresentavam-se um pouco distanciados quanto às questões que implicavam mudanças ao nível da organização do serviço. Quando elencadas algumas das dificuldades sentidas pelo grupo de ajudantes de ação direta, sentiu-se uma certa apreensão da sua parte, tendo um discurso invocado “(...) elas são pagas para o que fazem” (elemento da equipa técnica), evidenciando uma certa falta de sensibilidade face ao trabalho realizado pelo grupo.

19-11-18; 20-11-18; 21-11-18 e 23-11-18: Sobre as atividades

Ao longo destes quatro dias a mestranda foi estabelecendo algumas conversas intencionais com o grupo de idosos, profissionais da equipa técnica e responsáveis pelas atividades de música e ginástica (elementos externos).

Pelas conversas intencionais estabelecidas com os idosos, foi recolhendo discursos, assentes no seu descontentamento pelo facto de não existirem atividades que fossem ao encontro dos seus gostos e interesses “ (...) nem gosto de música nem de ginástica (...) que é que eu vou fazer?” (Sr. David); “ (...) ó meu amor levas-me ao jardim? (...) não há quem o faça por mim” (D. Francisca). Uma vez que a instituição se encontrava sem uma animadora sociocultural, as atividades apenas eram asseguradas pela professora de ginástica, professor de música e as duas voluntárias, responsáveis pelos trabalhos manuais “neste momento não temos animadora sociocultural pelo facto da pessoa que estava nesse cargo estar na direção técnica (...) esperamos resolver a situação no decorrer do próximo ano” (elemento da equipa técnica).

Sentia-se um grande apreço por parte do grupo de idosos relativamente aos professores de música e ginástica, no entanto, as observações evidenciaram que as mesmas eram insuficientes, dado o grupo amplo de idosos. Por vezes os idosos eram distribuídos sem a equipa ter em consideração os seus gostos e interesses bem como a sua situação clínica atual. A atividade de música merecia um grande apreço por parte do grupo, no entanto, pelo espaço físico em que decorria, não conseguia englobar um número amplo de sujeitos. Por vezes, a atividade de ginástica, encontrava-se circunscrita aos mesmos sujeitos, evidenciando as fragilidades sentidas, em se adaptarem as atividades às especificidades e necessidades individuais de cada sujeito.

Acrescenta-se que os idosos com algum quadro demencial não tinham qualquer tipo de estímulo por parte da equipa, sendo que sempre que a mestranda tentou aproximar-se destas pessoas, no sentido de as incentivar, os discursos focavam-se na condição apenas física dos sujeitos, sendo intitulados de “pessoas desprovidas de capacidades para ação”.

As atividades de carácter religioso, realizadas pontualmente todas as segundas feiras, com a habitual reza do terço, e, mensalmente, com a celebração de uma missa (“uma vez por mês têm missa na capela (...) tentamos que seja sempre no dia 13, por alusão ao dia das aparições em Fátima” – elemento da equipa técnica), apenas se cingiam a um número fixo de pessoas, mantendo-se inalterável já há cerca de 8 anos (“Doutora, você não pode levar a D. Miquelina ao terço? Ela está sempre a pedir para ir e nunca a levam, dizem que ela perturba os outros” – ajudante de ação direta). O desconhecimento por parte da equipa técnica acerca do estado cognitivo atual dos sujeitos, e a falta de conhecimento dos principais gostos e interesses dos sujeitos, parecia ser um fator justificativo para as situações anteriormente apresentadas.

No que concerne às atividades dos trabalhos manuais, a mesma destinava-se a um grupo de cerca de seis idosas, ainda autónomas, sendo que através dos discursos recolhidos, se pode constatar que já era assim desde o início da sua criação, não existindo a possibilidade de alargamento a outros sujeitos, o que exerce um impacto direto ao nível das relações interpessoais, sendo motivo de alguns conflitos entre pares. A atividade do Ginásio da Memória, apenas se encontrava direcionada para um número de cerca de 8 idosos, não existindo uma rotatividade entre participantes, bem como entre atividades a realizar: “jogávamos sempre o bingo (...) mas eu já estou farta disso (...), se fosse para

jogar o bingo só, para isso já temos a menina Sandra que vem às sextas-feiras” (D. Maria).

Sentia-se uma certa tensão no grupo de idosos, por realizarem sempre as mesmas atividades, e por não lhes ser dada a possibilidade de partilharem algumas sugestões de atividades que seria do seu interesse realizarem. Proveniente de algumas observações e discursos de um número significativo de ajudantes de ação direta, sentia-se uma certa vontade em fazerem parte de algumas atividades, no entanto frisavam que “pela falta de tempo, não lhes era possibilitado ajudar neste processo” (ajudante de ação direta), ainda que “aos fins-de-semana como eles não têm atividades, eu coloco-os numa mesa a treinar a sua caligrafia e a fazer poemas” (ajudante de ação direta). Existe uma certa preocupação destas profissionais acerca da ocupação / atividades lúdicas dos sujeitos. Por sua vez, estes profissionais efetuavam algumas críticas, no sentido construtivo, de que seria importante existir uma maior variedade em termos de atividades, referindo que “(...) os idosos encontram-se muitas vezes sozinhos, (...) eles querem conversar, mas nós não temos tempo (...) por vezes só precisam de uma palavra de conforto, porque eles também têm as suas inquietações” (ajudante de ação direta).

A inexistência de um profissional de referência, que efetuasse um acompanhamento regular ao grupo de idosos, também era um dos aspetos referidos, invocando um certo afastamento por parte da equipa técnica ao grupo.

Acrescenta-se que a mudança ocorrida em termos de direção técnica se deveu ao facto de a antiga profissional querer estar mais perto dos grupo de idosos, no sentido de lhe prestar mais apoio. No entanto, esta situação deixava algumas dúvidas, pelas observações efetuadas, pois denotava-se uma certa desmotivação na profissional e alguma dificuldade em conseguir atingir um número mais alargado de sujeitos na sua ação. Pelas observações efetuadas esta profissional realizava apenas atividades de estimulação cognitiva, como jogos de mesa (e.g. bingo). A mestranda pode verificar que em algumas situações alguns dos idosos manifestavam um certo desinteresse neste jogo. Verificou-se que em alguns momentos, alguns dos idosos pediam para conversar com esta profissional, e a mesma não conferia esta possibilidade. A justificação era a de que tinha excesso de trabalho e que o mesmo não lhe permitia outro tipo de ação.

26-11-18 e 28-11-18: As ajudantes de ação direta

Ao longo destes dias, a mestranda tentou ir-se aproximando das ajudantes de ação direta. Para esse efeito, e após pedido junto da diretora técnica, começou a participar em algumas das rotinas da instituição, levadas a cabo por este grupo no sentido de ir aprofundado o seu conhecimento acerca desta realidade institucional e aos poucos ir efetuando uma análise reflexiva acerca da mesma.

Nestes dois dias pôde ir acompanhando o turno da manhã (07h15-14h35) e os dois turnos da tarde (14h30-21h50 e 15h40-23h00) e desta forma ir percebendo algumas das dinâmicas estabelecidas. Efetuou um pedido junto da direção, com o intuito de puder assistir à passagem de turno, e desta forma compreender em que consistia e qual o teor dos assuntos transmitidos. Sentiu uma certa resistência por parte de algumas pessoas da equipa, sentindo-se por vezes como uma estranha e tal como alguns dos elementos da equipa de ação direta referiam, não iria conseguir alterar as necessidades que as próprias sentiam.

Tratou-se de um longo caminho percorrido, onde, com o apoio da equipa técnica, aos poucos conseguiu chegar ao grupo, como se entenderá nos registos seguintes.

A desmotivação sentida, a falta de tempo e a dificuldade para lidar com esta fase da vida humana, foram alguns dos aspetos mais vincados pelos elementos da equipa de ajudantes de ação direta. Acrescenta-se que a mestranda observou alguns comportamentos desajustados por parte de algumas ajudantes de ação direta (e.g., efetuarem a higiene aos idosos com a porta aberta; conversarem durante o momento da prestação de cuidados assuntos desapropriados, i.e. questões da sua vida pessoal; invocarem conflitos entre profissionais aquando da presença dos idosos), pelo que desde essa altura se tornou evidente que deveriam ser consideradas na intervenção social as necessidades a este nível, com o intuito de salvaguardar a privacidade destes idosos, mas também de aumentar o bem-estar das profissionais com possíveis repercussões positivas no bem-estar dos idosos.

Um dos elementos da equipa técnica em conversa frisava que “(...) cabe à instituição perceber as necessidades reais do idoso, quais os seus anseios, as suas necessidades, as suas motivações, estar atentos à sua saúde, respeitar a sua privacidade, saber comunicar com o idoso, para que possam viver com maior

dignidade, maior satisfação e maior qualidade de vida”, sendo que alguns elementos da equipa técnica responsabilizava o grupo de ajudantes de ação direta pela qualidade do serviço nem sempre ser a expectável, dados os conflitos entre o grupo.

Ao longo deste acompanhamento mais permanente, a assistente social (mestranda) pôde ir percebendo que alguns conflitos se geravam pela dificuldade da equipa técnica em resolver os conflitos emergentes de forma equitativa entre os diferentes elementos de ação direta, acrescentando alguns elementos que “(...) existem favoritas aqui e depois não lhes acontece nada” (ajudante de ação direta). Por sua vez, alguns elementos da equipa técnica assumiam que a motivação e a qualidade no trabalho que era prestado apenas assentava no “conhecimento de todos os elementos das funções que têm de realizar” (elemento da equipa técnica), evidenciando desde já fragilidades no domínio da ação, explanando de forma realista a conduta pela qual se regiam alguns dos profissionais, assente numa hierarquização, que colocava os restantes indivíduos na base da pirâmide.

Quando a mestranda tentou perceber qual o perfil que alguns dos elementos da equipa de ajudantes de ação direta achava ser necessário para lidar com pessoas nesta fase de vida humana, as respostas apenas se centravam do domínio da concretização do seu agir profissional, focadas na componente “do profissionalismo”; “do rigor e método”; “na eficiência da resposta dada” e no “elevado sentido de responsabilidade” (ajudantes de acção direta). Salienta-se que a mestranda ficou um pouco apreensiva com as respostas que foi obtendo, sendo que em nenhuma as competências pessoais assentes na empatia, sensibilidade, escuta ativa e disponibilidade para o outro, assentes na humanidade que se espera que exista na relação, foram referidas, pelo que se tornou preponderante para a mestranda enquanto investigadora perceber o motivo.

O facto da organização da instituição se centrar no domínio da operacionalização das tarefas em “tempos recorde”, parece ser um motivo aparentemente válido: “existem colegas que tratam os idosos como se fossem objetos (...) não lhes é dado carinho, é tudo feito à pressa (...) e o importante é arranjar dez pessoas em uma hora, de modo a ficarem bem vistas perante as doutoras” (ajudante de ação direta). A falta de tempo para dedicação plena a cada idoso, o nível de dependência em que se encontra algumas pessoas, o qual

exige maior atenção e tempo despendido pelos profissionais, o desconhecimento dos gostos e interesses dos idosos, colocam igualmente em pano de fundo algumas das fragilidades sentidas pelo grupo. Acrescenta-se que o turno da manhã é o que apresentava maiores dificuldades ao nível da gestão do seu tempo, dadas as rotinas subjacentes ao quotidiano diário, que requeriam que existissem tempos específicos para serem concretizados os cuidados pessoais de rotina (e.g., pequeno-almoço; horário das atividades; idas à casa de banho; almoço, etc...). Sempre que alguma situação transcendia a normalidade, o grupo ficava apreensivo, sem capacidade para reação e desta forma sem saber como lidar com as situações.

29-11-18: Reunião com a equipa técnica: que perspetivas para o amanhã?

Neste dia, a mestrandia teve a possibilidade de esclarecer algumas dúvidas acerca de situações que tinha observado. Pelo facto de se encontrem diferentes elementos da equipa técnica nesta reunião, a sua intenção era a de recolher o maior número de perceções possíveis acerca de assuntos relacionados quer com o grupo de idosos, quer com os cuidados prestados pelas ajudantes de ação direta.

As opiniões dividiam-se e geravam alguma controvérsia no grupo. A Diretora Técnica assumia uma atitude de preocupação por ambos os grupos, reconhecendo que a acumulação de tarefas, e por conseguinte, a falta de tempo, não lhe permitiam um contacto mais direto com o grupo. Por sua vez, a Psicóloga reconhecia que em virtude da sua demissão do cargo de diretora técnica, se encontrava com mais tempo para acompanhar ambos os grupos, no entanto por serem recentes estas alterações, ainda não se tinha conseguido organizar nesse sentido. A ajudante de direção e encarrega de serviços gerais assumiam numa perspetiva crítica que o grupo de ajudantes de ação direta tinha autonomia para agir, mas, no entanto, pareciam ter permanecido estagnadas no tempo, não se adaptando às novas situações institucionais. A equipa de enfermagem mostrava-se bastante tolerante, evidenciando que existia necessidade de um maior acompanhamento em relação ao grupo de ajudantes de ação direta.

Dadas as alterações recentes na equipa, este grupo de profissionais corroborava na justificativa de que era extremamente necessário contratar uma profissional responsável pelas atividades de animação sociocultural, evidenciando que naquele momento o grupo de idosos não tinha atividades diversificadas e direcionadas face às necessidades específicas. Por sua vez, a equipa de ajudantes de ação direta, era compreendida como uma equipa distante, pouco coesa, desmotivada e com dificuldades ao nível da gestão de conflitos (consonância entre profissionais da equipa técnica), referindo que seria necessário um maior acompanhamento por parte da encarregada de serviços gerais e diretora técnica, ao nível da supervisão.

Desta reunião, ficaram delineados objetivos no sentido de existir um maior acompanhamento por parte da equipa técnica aos grupos anteriormente referidos, com o intuito de ser melhorado a qualidade das interações e do serviço.

3-12-18 e 4-12-18: Equipa ou equipas?

A mestranda aproveitou o momento após a hora de almoço para abordar algumas ajudantes de ação direta (seis) e serviços gerais (duas), no sentido de recolher dados que permitissem efetuar uma avaliação participada acerca do contexto. Por ser a ocasião em que as diferentes profissionais se encontravam juntas, para a mestranda, foi mais fácil ir abordando a equipa toda, ao invés de estabelecer diálogos com diferentes pessoas.

Notou um certo desligamento entre equipas e, pelo facto de as tarefas serem distribuídas de acordo com sectores, denotou-se um certo receio por parte de algumas pessoas em opinar acerca de assuntos respeitantes a outra equipa: “aqui eu faço o trabalho que me compete (...) não ando a meter-me naquilo que as limpezas fazem” (ajudante de acção direta). Apesar de a mestranda lhes ter transmitido a importância de serem um grupo e como tal agirem em grupo, uma vez que o seu objetivo comum era proporcionar bem-estar físico e psicológico aos idosos, a opinião da mesma não foi reconhecida como positiva, ouvindo-se discursos como: “essas palavras são bonitas, mas na prática doutora (...) ai se eu lhe contasse” (elemento dos serviços gerais); “o problema é que ninguém olha para os idosos, só se olha para o que a colega está a fazer de mal para se ir fazer

queixa às doutoras” (ajudante de acção direta), evidenciando desde logo dificuldades ao nível das relações entre pares.

Quando confrontadas com a interrogação da mestranda se consideravam ser uma equipa, o discurso prolongava-se na linha de pensamento de que: “ (...) não somos uma equipa porque não nos incentivam a ser” (ajudante de acção direta); “ (...) não temos tempo para ser equipa porque cada um decide por si” (elemento dos serviços gerais) ou ainda “ (...) como é que seremos um grupo se não temos objetivos iguais?” (elemento dos serviços gerais).

Em virtude deste breve encontro, ficou acordado de que sempre que fosse possível e combinado previamente ia-se reunir no sentido de ser delineado um conjunto de estratégias com vista a resolver algumas das necessidades sentidas. A única condição que este grupo colocou foi a de que um dos elementos da equipa técnica não seria bem-vindo, na medida em que já tinha existido um espaço de reflexão, mas o mesmo não possibilitava ao grupo refletirem acerca da sua acção, uma vez que apenas eram tecidas críticas destrutivas ao nível pessoal e da relação. Este é também um indicador dos problemas existentes entre profissionais.

No final deste dia, a mestranda procurou a diretora técnica para conversar sobre a intervenção que estava a fazer, sendo que a mesma depositou nela todo o apoio para fazer aquilo que considerasse melhor para o grupo.

5-12-18; 6-12-18: O que eu gostaria de fazer?

Estes dois dias configuraram-se como preponderantes na recolha dos gostos e interesses de alguns dos idosos. Apesar de só serem referidos nesta data, a verdade é que ao longo da permanência no contexto, diariamente a mestranda procurou junto dos idosos perceber o que gostariam de fazer, não existindo uma data e dia específicos para ser possível a sua realização.

Teve a possibilidade de neste dia conversar com a D. Inês, a D. Alice, a D. Carina e com a D. Catarina, no sentido de perceber o que achavam acerca das atividades existentes na instituição e por conseguinte, o que gostariam de fazer. As opiniões variavam: “ (...) construção de versos de cantigas populares (...) leitura de livros sobre santos” (D. Alice); “ (...) jogar o dominó, cartas e bingo” (D. Carina); “ (...) leitura de romances; tango; step; rumba” (D. Inês); “ (...) palavras cruzadas, escrever” (D. Catarina). Apesar de esta conversa ser iniciada

apenas com estes elementos, rapidamente se estendeu a um grupo mais amplo, acabando por existir em simultâneo cerca de 12 idosos a transmitirem a sua opinião. Pode-se ainda conhecer gostos assentes na área do cinema, no gosto pelos passeios e pintura.

Tentou-se aprofundar se alguma vez tinham existido atividades nesse sentido, e as respostas eram unânimes, evidenciando uma certa tristeza pela monotonia de atividades. Combinou-se que se ia pensar em novas atividades para realizar, que fossem ao encontro dos seus gostos e interesses.

7-12-18: Quando eu acho que a doença se apodera de mim...

Quando a mestranda chegou à instituição pela manhã sentiu-se confrontada com um conjunto de situações inerentes à aula de ginástica que se encontrava a decorrer. Após terem sido aprofundados os motivos inerentes ao descontentamento sentido por alguns idosos e pelos sentimentos de tristeza espelhados na sua cara, a mestranda tentou compreender o que se tinha passado. Aparentemente terá sido pelo facto de não conseguirem realizar algumas das sequências pedidas pela professora de ginástica, ouvindo-se discursos como: “não consigo fazer isso (...) já não tenho pernas (...) não insistam” (D. Tatiana); “ (...) doem-me muito os braços” (Sr. Almiro); “ (...) eu andava 4km por dia e agora estou assim (...) eu choro porque tenho saudades desses tempos” (Sr. Manuel); “ (...) eu só tenho tendão nos braços (...) sinto umas dores nos braços e um formigueiro nas mãos (...) não consigo mexer mais do que isto” (Sr. David).

Em conversa com a professora de ginástica, a mesma demonstrou que sentia que estes idosos se encontravam desmotivados para a realização da aula, apontando para o facto de existirem poucos estímulos por parte da equipa profissional. Advertiu para a necessidade de serem incluídas outras pessoas nesta atividade, tendo sugerido o grupo de ajudantes de acção direta, e desta forma existirem outros elementos que auxiliassem no processo de incentivo.

A mestranda permaneceu até ao final da atividade junto dos três idosos anteriormente referidos, na expectativa de compreender quais as suas capacidades do ponto de vista funcional. A intervenção foi no sentido de os estimular para as capacidades que ainda detinham e desta forma elucidá-los no

sentido de se autovalorizarem e de reconhecerem que ainda se encontravam capazes para a realização de algumas tarefas.

Achou por bem, no final do dia abordar a diretora técnica, no sentido de partilhar a sua perceção, com base na observação e nas conversas intencionais, relacionada com o facto de ser importante para as profissionais de ação direta a existência de um maior acompanhamento por outros profissionais ao longo da realização das atividades e no seu dia-a-dia.

Existia assim a necessidade de ser promovido um envelhecimento ativo, onde as dificuldades a nível motor não fossem um impedimento para a realização das atividades, mas sim existirem momentos que conferissem oportunidade para ouvir os idosos, reconhecer as suas fragilidades e, por conseguinte, adaptarem-se as atividades às necessidades individuais de cada um.

9-12-18; 16-12-18; 6-01-19; 20-01-19; 10-03-19 e 17-03-19 (e outras datas): O Sr. David – a minha história

O Sr. David terá sido uma das pessoas que a mestranda mais acompanhou de forma individualizada ao longo do seu tempo de permanência no contexto. Era referido como sendo “ (...) um homem isolado, triste e distante” (elemento da equipa técnica), “ (...) com dificuldades ao nível do trato”. A mestranda foi observando o comportamento deste senhor, numa fase inicial mais à distância, e procurando junto dos restantes idosos perceber quem era este senhor, conotado pela equipa técnica como complicado.

Pôde perceber que todos os dias fazia as palavras cruzadas no jornal diário, e que aos poucos a sua condição de saúde de grande complexidade, o colocava cada vez mais dependente de terceiros para a realização desta tarefa, que tanta satisfação lhe proporcionava. Pois bem, foi por esta via, que a mestranda se começou a aproximar deste idoso. Nas várias conversas que foi estabelecendo pôde perceber que este se sentia cada vez mais sozinho, desde a morte recente da sua esposa, o que se repercutia ao nível do bem-estar sentido pelo mesmo.

Mestranda e idoso combinaram que sempre que a mesma fosse à instituição, o iria auxiliar nas palavras cruzadas, e sempre que não lhe fosse possível, junto da direção se iria encontrar uma solução mais viável. A mestranda considera que foi estabelecida uma relação de ajuda com este senhor, na medida em que ao longo da intervenção que foi desenvolvendo com ele, a equipa técnica

concluiu que sentia que este idoso “se encontrava mais capaz para enfrentar a fragilidade da sua doença” (elemento da equipa técnica), sendo que ao longo dos diferentes dias em que a mestranda trabalhou com este senhor procurou melhorar alguns aspetos associados à sua autoestima e imagem pessoal. Pela dificuldade que a mestranda achava que iria ter em aprofundar esta relação, apenas apresenta algumas evidências destes encontros.

Com este senhor, foram escritas partes da sua história de vida, a qual posteriormente iria ser colocada na revista semestral da instituição. Poderíamos ler parte do seu percurso aliado à -----³-----, enquanto militante do ----- e os diferentes cargos ocupados. O objetivo desta atividade era permitir ao sujeito exteriorizar aqueles que tinham sido os momentos mais significativos para si, relembrando algumas das memórias passadas. Acrescenta-se que este desejo partiu por vontade do próprio, referindo que “ (...) gostaria de ser um exemplo para os outros (...) que vissem que tive uma vida e que consegui casar, trabalhar, ter filhos” (Sr. David). Salienta-se que este idoso teve um acidente grave aos 17 anos, o qual lhe provocou sequelas profundas.

Transcreve-se agora parte da narrativa construída:

“Ao longo da minha vida sempre tive cargos que considero terem sido importantes e com reconhecimento para a sociedade. Recentemente recebi o diploma de agradecimento por ter pertencido ao -----, na verdade eu fui ---- desde ----1974. Desde aqui nunca parei.”

O meu pai faleceu muito novo (63 anos), no ano de 19---. Eu era uma criança. Confesso que sempre tive uma boa relação com ele. Com a minha mãe não. Era fria, distante e atualmente posso considerar que sofri maus tratos físicos. É a primeira vez que falo acerca disto.

Nesta época não existia a riqueza que hoje existe. As pessoas viviam mais isoladas. Eu comecei a trabalhar com cerca de 14 anos, ganhava na altura cinco escudos por dia, mas eu não gostava daquilo. Quando saí deste ofício ainda não tinha juntado dinheiro suficiente para pagar os sapatos e as calças que o patrão me tinha dado. O meu pai ao se aperceber da minha insatisfação, no dia 24 de julho de 1951 perguntou-me se queria ir para a ----- como torneiro mecânico, e desta maneira, pretendia que eu seguisse a profissão dele. Eu tinha 14 anos aqui

³ Foram omissas informações de forma a ser respeitada a política de proteção de dados.

e enviaram-me para a secção do ----- . Nesta altura eu trabalhava e tirava o curso de serralheiro no ----- durante a noite. Eram tempos complicados. Tudo que ganhava a minha mãe ficava. Dizia que éramos pobres e que precisava do dinheiro para comprar comida para nós. Trabalhei nesta empresa até aos 28 anos.

Quando sofri o acidente, que levou a que tivessem ----- [procedimento médico] eu estava na categoria de aprendiz. Mesmo com a situação que me aconteceu eu consegui chegar à categoria de operário de 1ª. Foi um grande esforço que fiz da minha parte, contudo aos 28 anos saí da ----- fui para a -----, a quem devo este cargo ao presidente desta instituição. Nesta altura ganhava um conto, trezentos e dezanove escudos. Era pouco, mas como ficava perto de casa eu não me importava. Aqui trabalhei como reparador de máquinas de contabilidade.

Depois do 25 de abril, saí da ----- fui para a ----- em ----- . Aqui trabalhei como 2.º escriturário, onde acabei por concluir o curso geral de comércio.

O meu último trabalho foi na ----- onde efetuava a parte das licenças nas habitações. Sempre fui uma pessoa justa. Lembro-me de um colega de trabalho me ter dado a tarefa de ir ver a situação de uma senhora que vivia numa situação muito desfavorável. Para ir à casa de banho, ela tinha de se deslocar cerca de 500 metros da casa e não tinha condições. Ainda me lembro do cheiro da casa. Não consegui ficar indiferente. Eu sei que não lhe podia conceder a licença, mas passei os olhos ao lado e ainda lhe dei 500 escudos a esta família, na tentativa de os poder ajudar de alguma forma.

Nunca me desliguei do mundo da ----- fui ----- até hoje e só tenho pena de a minha condição de saúde não permitir que eu vá aos ----- . Em 1975 fui nomeado secretário da ----- onde era responsável pelo ----- . Este local encontrava-se numa situação deplorável. Fui eu que falei com um amigo de para que me trouxesse herbicida. Na altura o meu filho emprestou-me duas máscaras de guerra.

Durante o tempo em que permaneci na ----- sempre nos preocupamos com a comunidade. Fomos nós que cedemos a parte da ----- para a GNR fazer os seus balneários. Eu não ganhava nada na ----- . Só preocupações e sei que atualmente tenho o reconhecimento da comunidade por isso, porque fui um homem do povo”.

Ao longo dos encontros que a mestranda foi estabelecendo com este sujeito, o mesmo invocava o desejo em ir ao jardim, sendo que parte dos relatos recolhidos foram nas idas ao jardim “(...) é tão bom estar aqui (...) apanhar sol nas minhas mãos, ouvir o chilrear dos pássaros (...) finalmente sinto que alguém faz alguma coisa por mim” (Sr. David).

Acrescenta-se que as idas ao exterior também tiveram a presença deste senhor, não sendo o facto de se encontrar numa cadeira de rodas, um fator impeditivo para esta ação “ (...) esta era a pastelaria onde vinha com a minha esposa (...) vê ali aquela rua? Eu vivi ali (...) nem sabe a alegria que sinto eu estar aqui” (Sr. David).

Um dos seus pedidos focou a questão do cinema “(...) adorava ver filmes na televisão lá de casa, que dava para a rua toda” (Sr. David) e música “gosto de ouvir música no rádio do meu telemóvel, mas como tenho pouca mobilidade nas mãos, estou sempre a deixar cair os auriculares” (Sr. David), sendo que por vezes, este senhor não participava nas atividades por vergonha das suas limitações, considerando que não existiam alternativas face à sua situação atual. Com a equipa técnica, foi efetuado um trabalho de conscientização, no sentido de ser proporcionado a este idoso momentos de lazer alicerçados nos seus gostos e interesses pessoais, o que, aliás, era comum a outras pessoas.

Resultante desta relação, surgiu um pedido especial “(...) doutora Liliana como sabe eu não posso sair daqui (...) o meu filho encontra-se doente e os meus tios têm as vidas deles (...) eu gostava de rever alguns sítios onde já fui feliz, pode ajudar-me nisso?” (Sr. David). Deste pedido, em conjunto com este e com a equipa técnica, pensou-se na solução mais viável, pelo que numa fase inicial a tentativa foi a de que este pudesse efetivamente ir presencialmente aos locais que gostaria. Pelo facto de o seu estado de saúde se ter agravado, a mestranda prontificou-se a deslocar-se aos sítios referidos (e.g. junta de freguesia; foz do douro; rua onde viveu e alguns dos locais onde trabalhou). No final, foi construída uma caixa, onde ficaram guardadas as fotografias tiradas, após uma reflexão por parte do Sr. David. Atrás de cada fotografia, ficou escrito um contributo acerca da importância que estes locais tinham tido para este senhor.

De toda a intervenção desenvolvida com o Sr. David fica a sensação de profundo dever cumprido e o agradecimento de que “nunca esquecerei o que fez por mim (...) voltei a acreditar em mim (...) voltei a sentir que estava vivo, tal como no passado” (Sr. David).

10-12-18; 11-12-18 e 12-12-18 (e outras datas): Jogos para que vos quero...

Os relatos e as observações que a mestranda foi recolhendo ao longo destes dias, para além de evidenciarem a falta de atividades direcionadas às necessidades específicas dos sujeitos, também colocavam em relevo as dificuldades sentidas em termos relacionais. A maioria dos idosos, apenas convivia no período das atividades e nas horas de almoço, passando grande parte do seu dia sozinhos. Sempre que interpelavam alguma profissional de prestação de cuidados, as respostas convergiam no sentido de “(...) agora não posso falar, não tenho tempo (...) só mais logo” (elemento da equipa técnica) ou “(...) a mim não me pagam para estar à sua beira sentada a conversar” (elemento da equipa de ajudantes de ação direta).

À medida que se ia construindo a relação com os idosos, e que se conheciam melhor estas pessoas, foram sendo delineadas atividades que seriam proveitosas para todos. Por um lado, sentia-se um certo receio dos idosos partilharem os seus problemas em grupo, mostrando-se apreensivos com a resposta que poderia surgir da outra parte. A D. Jéssica, várias vezes frisava que “(...) o que eu sei é que me sinto sozinha (...) o meu afilhado liga-me todos os dias (...) mas o que eu preciso é de alguém aqui ao meu lado com quem falar”.

Nesta altura, a mestranda perguntou a cerca de quatro idosos o que gostariam de fazer. Referiram que tinham saudades dos jogos de mesa e que raramente os jogavam. Pois bem, aproveitou-se esta sugestão e foram formados dois grupos para jogar dominó. Rapidamente já não existiam só seis pessoas, já se tinha formando um grande grupo, sendo que rapidamente já se encontravam neste espaço 12 pessoas. Tentou-se incluir sempre nos grupos pessoas com demência e desta forma ir percebendo qual o seu estado cognitivo atual. A mestranda foi sendo interpelada ao longo da semana seguinte por um grupo de ajudantes de ação direta, referindo que no fim-de-semana os idosos tinham pedido para jogar dominó e que algumas tinham acabado por formar trios.

Combinou-se que nos dias em que não existiam atividades externas se iria ocupar o tempo a fazer atividades do seu interesse, nas quais se incluíam os jogos de mesa.

NOTA: não se registaram todas as datas em que aconteceram estes jogos, mas acabaram por ser regulares desde março de 2019 até julho de 2019.

13-12-18: Com o Natal à porta

A festa de Natal foi marcada para o dia 19 de dezembro. Esta época festiva trazia saudades aos idosos. Nem todos conseguiam ir a casa passar o Natal junto dos seus familiares “(...) eu gostava de ir a casa no Natal (...) mas a minha nora foi operada (...) está mal” (Sr. David). Neste ano pediram se podiam participar na construção da árvore de Natal da instituição. Após uma conversa com a Diretora Técnica, acordou-se que seria positivo para todos fazer-se a árvore em conjunto. Para esta tarefa estiveram presentes os elementos da equipa técnica, três ajudantes de ação direta e um grupo de cerca de 10 idosos. Apesar de ter sido um momento breve de convívio, o mesmo foi positivo, tendo possibilitado a partilha de como faziam as suas árvores de Natal no domicílio “(...) eu passava o na aldeia (...) parece que ainda estou a ver quando íamos ao monte buscar o musgo (...)” - D. Maria.

No final da montagem da árvore de Natal, criou-se um momento de partilha entre idosos, sendo referida a tristeza que sentiam por não ir passar o Natal as suas casas. O Sr. David frisava que “ (...) agora vou começar o Natal aqui (...) na minha casa (...) antes fazíamos o peru e o bacalhau, eu fazia os temperos as mulheres cozinhavam”; “ (...) eu vou passar o Natal aqui (...) a minha nora queria que eu fosse lá (...) mas eu não vou (...) não quero estorvar a ninguém (...) além disso a casa tem muitas escadas e o meu filho já não está cá” (D. Francisca), por conseguinte, o Natal também é a época das tradições, e uma das idosas presentes partilhava que “eu tinha uma casa muito grande em ----- (...) cozíamos sempre uma broa de sêmea muito grande no dia 24 e olhe que tinha que dar até ao final do dia” (D. Lucília).

Estas partilhas permitiram à equipa conhecer as dificuldades que esta época trazia a estes residentes, sendo um período do ano que é da família, e que no fundo, a família que alguns deles têm é a do lar.

14-12-18: Quem está nos quartos também é parte da casa

Infelizmente eram muitos os residentes desta ERPI que se encontravam nos quartos, dada a sua condição clínica que os impossibilitava de descerem até ao salão.

Sempre que a mestrandia ia à instituição passava nos quartos, para cumprimentar quem lá permanecia. Junto de alguns dos familiares procurou conhecer alguns dos seus gostos no passado e a algumas destas pessoas levou músicas que elas próprias admiravam. Num desses momentos conseguiu despertar a atenção de uma das idosas que era uma admiradora do fado, e da fadista Amália. Junto dela cantou algumas das músicas e qual não foi o seu espanto quando uma das ajudantes de ação direta lhe transmitiu que esta senhora tinha cantado depois uma música com ela durante a realização da sua higiene pessoal. Efetivamente por vezes estamos à espera de resultados imediatos, que acabamos por nos focar só nisso. Pode-se dizer que houve dias em que estas pessoas permaneciam quietas, sem qualquer tipo de reação. No entanto, a mestrandia tentou sempre através dos afetos e da estimulação sensorial despertar algum interesse e ação da sua parte. Pois bem, os resultados encontravam-se à vista e os sorrisos que lhe devolveram, permaneceram para sempre no seu coração.

15-12-18: Os afetos também curam – A D. Fátima

A D. Fátima era uma senhora de 86 anos, com um diagnóstico de demência (Alzheimer) há 12 anos. Não falava desde a entrada na instituição (6 anos), não reconhecia aparentemente os familiares e os seus dias eram vividos apenas para a satisfação das suas necessidades básicas. Esta idosa despertou curiosidade à mestrandia. Pelos movimentos corporais que efetuava, assemelhava-se ao trabalho efetuado por uma costureira.

A mestrandia procurou junto da sua neta, visita habitual na instituição, compreender qual tinha sido a sua profissão e desta forma poder realizar algum tipo de intervenção com esta idosa. Ficava apreensiva por estas pessoas ficarem desprovidas de atenção por parte dos profissionais, no fundo porque sentia que

elas também mereciam que fosse efetuado um trabalho individualizado e adequado às suas necessidades.

Começou a levar a D. Fátima ao jardim, onde lhe ia falando sobre as flores, e onde foi efetuada estimulação ao nível sensorial, despertando-lhe o sentido do olfato. As idas ao jardim tornaram-se regulares e por vezes permanecia-se em silêncio a ouvir o chilrear dos pássaros, ou algumas músicas que cuidadosamente a mestranda colocava no telemóvel para que esta senhora pudesse escutar. Foi efetuado este acompanhamento até ao dia em que esta senhora faleceu.

Tal como referido anteriormente, sempre que tinha possibilidade a mestranda ia-se despedir das pessoas, mesmo que já se encontrassem nos seus quartos. Numa destas despedidas, esta senhora verbalizou o seu nome e disse boa tarde e até amanhã. Este é o exemplo ilustrativo de que quando existe comprometimento, envolvimento e dedicação, os resultados poderão tardar, mas serão vitoriosos. A mestranda partilhou esta boa notícia com a equipa técnica, a qual saudou pelo excelente trabalho que havia desempenhado com o grupo de idosos e pelo carinho e sensibilidade conferidos na relação. Mais importante do que esta saudação foi contudo, o facto de se demonstrar aos outros profissionais que um trabalho mais próximo com as pessoas idosas pode contribuir para o seu bem-estar, mesmo daquelas pessoas que estão numa fase mais avançada do processo demencial.

19-12-18: A festa de Natal

Todos os anos, em comemoração desta data, são convidadas as pessoas das outras respostas sociais da instituição, para se deslocarem à ERPI para celebrarem a festa de Natal. Ao contrário dos anos anteriores, neste ano, o grupo de idosos do lar teve um papel mais ativo nesta festa. A Diretora Técnica em conjunto com alguns dos idosos, selecionaram um conjunto de quatro músicas para cantarem neste encontro. Tendo existido um trabalho prévio com o professor de música, ao longo das semanas anteriores, foram ensaiadas as músicas de forma rigorosa pelo grupo. O seu entusiasmo, alegria e aplausos que receberam após a sua atuação deixou o grupo em lágrimas, sentindo-se felizes pelo apreço do seu público.

Neste dia a mestranda teve a possibilidade de conhecer as voluntárias Ermelinda e Mariana, as quais a elucidaram acerca das funções desempenhadas.

Neste ano, no âmbito deste projeto, foram convidadas também as famílias, sendo que os idosos elaboraram um convite apelativo para enviarem. No final do dia a alegria era tremenda, sendo que uma das profissionais acabou por referir que “(...) este ano foi diferente (...) eles a cantarem emocionados (...) as famílias a aplaudirem (...) para o ano tem que ser ainda melhor” (elemento da equipa técnica).

20-12-18: O quão difícil é para mim viver aqui...

Neste dia foi possibilitado ao grupo exprimir algumas das emoções sentidas com o seu processo de institucionalização. Ao longo destas semanas, a mestranda foi percebendo o quão difícil era para os elementos deste grupo falarem acerca desta sua casa e das expectativas que sentiam relativamente ao seu futuro.

A partilha iniciou-se pela D. Francisca, referindo que “ (...) o meu marido e o meu filho já não estão cá (...) eu não vou para casa por causa das escadas e eu não quero dar trabalho (...) mas a minha casa está bem recheada e eu estou aqui (...) se o meu filhinho estivesse vivo não era nada disto (...) ele não queria que eu viesse para o lar (...)”. O Sr. Joaquim, transmitiu que “ (...) eu gosto de estar aqui (...) não tenho nada a apontar. Além disso não quero estar a prejudicar a vida dos meus filhos ou dos meus netos. Antes de estar aqui estava num andar, mas dei-o ao meu filho para ele dar às minhas netas (...) ele alugou-o e sempre dá para pagar as despesas aqui no lar”. Foram várias as razões apresentadas, pelo que a viuvez ou a inexistência de uma retaguarda familiar eficaz que permitisse assegurar a continuidade dos cuidados configuravam-se como motivos do processo de institucionalização dos idosos.

No final desta atividade, a mestranda pediu para se reunir com a diretora técnica e psicóloga, no sentido de lhes serem transmitidas algumas das fragilidades sentidas pelo grupo e simultaneamente compreender de que forma era efetuado o processo de integração do idoso aquando a sua institucionalização e, ainda do que poderia ser feito no âmbito deste projecto

21-12-18: O cansaço de fim de ano e os conflitos no grupo

O dia começou com uma reunião com a Diretora Técnica acerca do grupo de ajudantes de acção direta e de um dos elementos da equipa técnica. Por várias vezes, ao longo deste dia, a mestranda tinha sido chamada para apoiar a resolução de alguns conflitos entre colaboradoras e idosos, sendo que em algumas das situações sentiu que deveria ter sido um dos elementos da equipa técnica a resolvê-lo.

Mestranda e Diretora Técnica conversaram acerca da importância de o grupo ser motivado, dadas as funções que desempenha, sendo que a resposta da Diretora Técnica resposta foi a de que “ (...) nós gostaríamos de motivar os funcionários (...) o certo é que não existem recursos monetários (...) e nós sabemos que o dinheiro tem interferência na vida das pessoas (...) aqui se uma não faz a outra também não” (diretora técnica). A mestranda aproveitou este momento para falar acerca de um dos elementos da equipa técnica e das consequências que a sua postura rígida e hierárquica provocava no grupo de ajudantes de ação direta. Abordou-se ainda a questão de existirem em todas as instituições problemas ou dificuldades, mas da importância de os conflitos serem resolvidos no imediato e tendo em consideração ambas as partes. A mestranda aproveitou ainda para partilhar que tinha percebido que o grupo de idosos andava descontente com o serviço de cozinha, uma vez que demorava muito a servir, o que gerava alguma agitação e nervosismo. Falou-se ainda na possibilidade de não existirem lugares marcados na sala de refeições e na sala de convívio, sendo que a resposta da Diretora Técnica foi a de que não seria possível alterar pois era por uma questão de organização e facilidade do trabalho do grupo de colaboradoras.

Pela época do ano, que exige maior trabalho por parte das funcionárias, uma vez que existia a necessidade de serem preparados os sacos para as pessoas que iriam passar o Natal as suas casas, foi permitido à mestranda acompanhar a ajudante de ação direta responsável por esta tarefa “trago um cabide gigante da lavandaria e lá vou colocando as roupas com etiqueta e nome para depois ser mais fácil agrupar por pessoas” (ajudante de ação direta). O facto de não ser possibilitado a outros elementos executarem esta tarefa, no sentido de ser rotativo, era alvo de conflito no grupo, ouvindo-se discursos como “eu não serei

capaz?” (ajudante de ação direta) ou ainda “(...) é sempre ela porque é a queridinha do grupo” (ajudante de ação direta).

Ao longo do tempo, a mestranda foi percebendo que esta decisão de ser sempre a mesma pessoa a efetuar estes preparativos não foi comunicada ao grupo todo, pelo que a origem dos conflitos se remetia a este momento. Acrescenta-se que, pelo facto de não ser dada a possibilidade a outros elementos de efetuar esta tarefa, potenciava a sua desvalorização, reforçando ainda mais a falta de iniciativa para agir, intitulado-se como “incapazes” e “pouco autónomas”.

03-01-19: O falecimento de um dos residentes

Esta foi a primeira perda que a mestranda vivenciou na instituição. Esta situação deixou-a de certa forma abalada por ser um momento inesperado e dada a relação de cordialidade que tinha estabelecido com esta senhora. Este acontecimento acabou por ter repercussões nos restantes residentes, ouvindo-se discursos como “ (...) menina isto aqui é o poço da morte” (Sr. Almiro) ou de que “(...) nunca vi ninguém sair daqui com vida” (Sr. Manuel). A equipa técnica também se encontrava triste, evidenciando que “ (...) começamos mesmo mal o ano nós!” (elemento da equipa técnica). Este acontecimento e as sucessivas perdas com as quais os idosos se deparavam agravou ainda mais o sentimento que o seu final de vida se encontrava próximo. Este momento foi igualmente importante para a mestranda, no sentido de compreender de que forma se agia quando morria alguém na instituição. Foi-lhe explicado de que era a equipa de ajudantes de ação direta a levar o corpo até a câmara funerária, sendo que após o preenchimento da certidão de óbito pelo médico da instituição, eram alguns dos elementos da equipa que vestiam a pessoa, ao que designavam de “vestir o último traje” (elemento da equipa de ajudantes de ação direta). A mestranda pôde igualmente compreender que existiam elementos desta equipa que se sentiam desencorajadas em lidar com a situação da morte, pelo que evidenciaram sentir necessidade de um maior acompanhamento por parte da equipa técnica.

4-01-19: Ano novo, sonhos novos...

Neste dia a mestranda conversou com alguns dos idosos, no sentido de perceber como tinham decorrido os festejos da quadra Natalícia e fim de ano.

Os idosos que tinham ido a casa - Sr. Joaquim, Sr. Manuel, Sr. Almiro, D. Inês, D. Catarina, D. Adelina, Sr. Paulo e D. Maria, foram partilhando em grupo, algumas das coisas que tinham feito nos dias em que foram a casa.

O Sr. Joaquim começou por partilhar que tinha regressado à aldeia onde nasceu, com o propósito de “(...) fomos lá buscar pencas para o Natal (...) fui eu, o meu filho e um amigo (...) almoçamos no ----- foi tão bom (...) as pessoas ainda me conheciam”.

O Sr. Manuel falou sobre a alegria de ter voltado a comer polvo, na ceia de Natal, confeccionado pela sua esposa, a qual reside no seu domicílio. Apelidada pelo Sr. Manuel de cozinheira de mão cheia “ (...) fui a casa no Natal (...) fiquei lá a dormir (...) comemos bacalhau, um polvo de 4kg e a minha esposa fez um molho com azeite, alho e colorau para mergulhar as batatas (...) fiquei saciado”.

O Sr. Almiro referiu a alegria de ter nascido mais um bisneto após o Natal. A D. Inês focou o sentimento de felicidade em ter estado em família, após alguns meses sem ver a neta. A D. Catarina verbalizou as lembranças que os doces de Natal lhe traziam, relembrando com saudade os tempos em que era a sua mãe a fazê-los. A D. Adelina recordava a possibilidade que as festas lhe traziam em ser ela a cozinhar o peru para a ceia de Natal. O Sr. Paulo focava o voltar a sua casa, o poder dormir de novo na sua cama, devolvendo-lhe um sentimento de conforto. A D. Maria falava sobre a ida à aldeia, o cruzar entre as suas gentes e o frenesim que já fazia sentir nesta época com a chegada de quem estava fora e regressava para passar o Natal em família.

Para o ano de 2019, o grupo frisou que gostaria de ter novas atividades, da necessidade sentida em ter alguém com quem partilhar as suas dificuldades e de ter um melhor trato por parte dos profissionais da instituição.

7-01-19; 08-01-19 e 09-01-19: As queixas dos idosos

Ao longo destes dias, alguns idosos foram partilhando com a mestranda que aquilo que gostariam de ver diferente na sua nova casa, era a forma como eram tratados por algumas das ajudantes de ação direta. Quando a mestranda tentou

aprofundar esta questão, o descontentamento focava-se essencialmente ao nível da prestação de cuidados, e, desta forma, nos momentos que exigiam um maior contacto entre idoso e profissional. Um dos idosos referiu que uma das ajudantes de ação direta mexia nos seus pertences pessoais, provocando desconforto e incómodo a este residente. Foi explicado por este residente à mestranda que esta situação já era recorrente e que nunca tinha conseguido falar com ninguém da equipa técnica, com receio de não lhe ser dada credibilidade. Numa das situações esta pessoa transmitiu que parte dos rebuçados que o filho lhe trazia eram consumidos por uma das ajudantes de ação direta, a qual lhe tecia comentários desagradáveis sempre que tentava comentar o seu comportamento.

Alguns idosos, dos quais não se irão mencionar os nomes, frisaram que eram acordados à pressa, que por vezes pediam para serem mais cautelosas quando colocavam o gel de banho no corpo e que sempre que pediam alguma coisa fora da normalidade, algumas das funcionárias insultavam-nos e começavam aos gritos. Na tentativa de perceber quais seriam as funcionárias em questão, alguns idosos foram referindo alguns nomes, pelo que posteriormente a mestranda tentou aprofundar a causa da sua queixa. Por se tratarem de alguns idosos com algumas alterações do seu ponto de vista cognitivo, as queixas por vezes iam perdendo a credibilidade junto da equipa profissional, pelo que a postura da mestranda foi sempre no sentido de compreender qual a correspondência dos dados recolhidos à realidade e qual a perceção destas profissionais acerca das queixas expressas.

A mestranda assistiu a várias altercações entre idosos e elementos da equipa de ajudantes de ação direta, pelo que no imediato procurou agir no sentido de minimizar os efeitos decorrentes da situação. Sempre que a mestranda procurava saber o motivo subjacente ao comportamento das ajudantes de ação direta, o mesmo era expresso pela dificuldade da equipa em lidar com os sujeitos, quer pelo desconhecimento do seu estado clínico atual (i.e., não eram tolerantes com os idosos com demência), mas existia pouco estímulo da sua parte na promoção de um envelhecimento ativo. Estas dificuldades acabavam por se repercutir na relação estabelecida, condicionando a forma como são prestados os cuidados.

Neste dia, a mestranda aproveitou que o Presidente se encontrava na instituição para falar acerca das necessidades sentidas na instituição e

apresentar alguns dados relativos ao grupo de ajudantes de ação direta. A sua postura foi a de preocupação e da necessidade de serem adotadas medidas, no sentido de supervisão da sua equipa.

10-01-19: A ida ao cabeleireiro

Foi solicitado à mestranda (por parte da direção), se esta poderia auxiliar no cabeleireiro dado que o elemento da equipa técnica responsável por esta tarefa se encontrava doente. De forma afirmativa, a mestranda disse que ajudaria, na expectativa de que este contacto permitisse recolher mais informações acerca da realidade institucional. Este serviço não se encontra incluído na mensalidade dos sujeitos, sendo cobrado à parte da mensalidade fixa. Pelas observações realizadas, a mestranda apercebeu-se que nem todos os sujeitos podem aceder a este tipo de serviço, pelos preços elevados que são praticados. A equipa técnica referiu que muitas idosas gostam de arranjar o seu cabelo todas as semanas, ou então efetuar a parte da estética, mas que nem sempre o mesmo é possível, dadas as razões apresentadas anteriormente. Era a equipa de enfermagem ou um dos elementos do grupo de ação direta que informava acerca das pessoas que iriam ao cabeleireiro. Por vezes, nas idas da mestranda ao serviço, procurou-se perceber se não era possível reduzir o custo, no sentido de permitir que um maior número de pessoas pudessem usufruir deste serviço, pelo que a resposta foi sempre no sentido da não possibilidade.

Nesta manhã, a mestranda teve a oportunidade de levar algumas destas idosas e proporcionar-lhes um momento de lazer que possibilitou a troca de gargalhadas e a recordação das suas idas ao cabeleireiro antes de ter sido institucionalizadas. Apercebemos que este momento proporcionava sentimentos ao nível do seu bem-estar físico e psicológico, repercutindo-se ao nível da sua autoestima. Uma das idosas pediu à mestranda para que lhe pintasse as unhas, pelo que de imediato, esta perguntou-lhe qual seria a sua cor de eleição. A idosa ficou estupefacta com a pergunta da mestranda, alegando que nunca lhe tinha sido dada essa possibilidade de escolha. À medida que a cabeleireira da instituição ia arranizando os cabelos às idosas, foram sendo tecidas críticas positivas no sentido de reforçar a sua imagem pessoal. Algumas das idosas pediram para que lhe tirassem fotografias com o telemóvel, as quais posteriormente foram reveladas e colocadas nos seus quartos.

No final desta tarefa, a mestranda teve a possibilidade de dialogar com a cabeleira, no sentido de perceber qual era a sua ligação com os idosos. Percebeu-se que se tratava de uma pessoa disponível para conversar com as idosas e que procurava sempre satisfazer os pedidos destas pessoas.

Este momento revelou-se bastante oportuno, permitindo que a mestranda percebesse algumas das dinâmicas relacionais e institucionais.

15-01-19: A entrada de um novo residente

Neste dia deu entrada um novo residente na casa, e, por conseguinte, o primeiro processo de institucionalização que a mestranda pode acompanhar desde o início. Através de algumas perceções da mestranda e de algumas críticas positivas que lhe foram sendo endereçadas, à data este elemento era considerado pela equipa técnica, como a profissional que se encontrava mais próxima de alguns dos idosos. Pelo que foi sugerido por esta equipa profissional que fosse a mestranda a acompanhar este senhor numa fase inicial.

Na expectativa de compreender quais tinham sido as suas impressões iniciais acerca da instituição, o Sr. Carlos referiu que “ (...) ainda não tenho uma opinião formulada acerca disto (...) isto aqui é como uma namorada, só ao final do primeiro mês é que temos opinião. Nos primeiros tempos é tudo muito bonito e depois muda tudo”.

Na conversa intencional que a mestranda foi estabelecendo com este senhor, este foi referindo que gostava de fumar o seu cigarro após o almoço, pelo que desde o início a instituição procurou manter esta rotina.

A mestranda pode igualmente verificar que a instituição não preparava os restantes residentes para a chegada de novos elementos “ (...) sabe como é, a partir de uma certa idade nós já não temos opinião (...) não querem saber se ele fica bem na nossa mesa ou não, elas é que sabem (...)” – D. Maria, bem como o grupo de ajudantes de ação direta “ (...) quando entra alguém apenas sabemos as informações básicas (...) não sabemos como gosta de ser chamado, quais eram as suas rotinas e nós falhamos por falta de conhecimento (...) ” (ajudante de ação direta), as quais dedicavam parte do seu tempo a estes idosos.

Ao longo deste dia a mestranda procurou apresentar este senhor aos restantes membros, tendo sido possível que este senhor encontrasse pessoas conhecidas da comunidade e desta forma o auxiliassem ao longo deste processo.

No final do dia, a mesma procurou a equipa técnica para falar acerca da importância de o grupo conhecer os seus novos membros e da necessidade de existir uma preparação prévia, ao invés de apenas ser afixado um documento a informar que iria entrar um novo elemento, onde apenas se poderia ler o seu nome, idade e condição clínica atual.

Em virtude desta conversa, a equipa técnica reconheceu que seria importante a transmissão de um maior número de dados aos elementos que viviam e trabalhavam na Pilar do Cuidado. Verificou-se ainda que se existisse uma maior preparação prévia por parte dos outros residentes e profissionais, os novos residentes poderiam ser auxiliados ao longo do seu período de adaptação à instituição.

21-01-19: Convívio inter-geracional

Alguns dos idosos, já tinham referido o desejo de existirem atividades com crianças. Apesar de a instituição deter respostas sociais na área da infância, pela distância geográfica entre instituições, desde o início que esta sugestão foi vedada à mestranda pela direção.

Neste dia, os idosos foram surpreendidos pelos meninos da creche e grupo coral, que se deslocaram à instituição para cantar as janeiras. Ao longo da atuação, a mestranda foi recolhendo discursos bastantes positivos, no sentido de ser “ (...) um momento que eu gosto muito (...) podiam ficar mais tempo” (Sr. Paulo) e de “estes encontros fazem-me sentir viva” (D. Jéssica).

No final do dia ficou agendada reunião com a equipa técnica para o dia 23, no sentido de serem abordadas algumas sugestões do grupo de idosos.

23-01-19 e 24-01-19: Ponto de situação com a equipa técnica

Tal como combinado, no dia 23 a mestranda reuniu com a equipa técnica.

Apresentou algumas propostas de novas atividades referidas pelos idosos, como era o caso do cinema, pintura, escrita e atividades ao ar livre. Teve total abertura por parte da equipa de profissionais, referindo que o seu olhar atento às necessidades dos sujeitos, tinha repercussões no seu bem-estar subjetivo.

Nesta reunião foram ainda debatidos alguns assuntos relativos aos voluntários que a instituição tinha e pensadas formas de ao longo do tempo serem incluídos no projeto. A diretora técnica frisou a questão de que os lares foram construídos com o intuito de a pessoa sair para o exterior, mas que, no entanto, as situações inverteram-se e atualmente os sujeitos que procuram o lar encontram-se em estados de dependência total. Refletiu-se em grupo acerca da preponderância de se manter os voluntários nas rotinas da instituição, reconhecendo que a falta de recursos humanos e financeiros dificultavam a realização de um maior número de atividades.

Foram ainda discutidas algumas ideias relativas às campanhas dos quartos, pelo facto de algumas não se encontrarem a funcionar e, desta forma, caso surgisse algum incidente nos quartos, os idosos não conseguiam ativar uma assistência eficaz. A questão da necessidade do trabalho em equipa também foi debatida, reconhecendo que os profissionais por vezes trabalhavam de forma individualista.

A mestranda teve ainda a possibilidade de falar com a psicóloga da instituição de forma mais individualizada, sendo que a mesma evidenciou algumas das fragilidades sentidas quando se encontrava no cargo de diretora técnica. Transmitiu à mestranda que a atividade do Ginásio da Memória se cingia apenas ao bingo e à realização de fichas individuais, reconhecendo que o grupo era restrito e que por vezes não existia grande variabilidade nas atividades pelo facto de acumular outras funções relativas aos processos de admissão e acompanhamento às famílias.

Desta reunião surgiu a possibilidade da mestranda se deslocar a uma escola local, com o intuito de serem realizadas algumas atividades entre idosos e crianças.

31-01-19: O que eu penso acerca de quem cuida de mim?

Com o intuito de compreender o que os idosos pensavam acerca dos profissionais que lhes prestavam apoio nesta fase da sua vida, a mestranda colocou-lhes a questão: O que eu penso acerca de quem cuida de mim? Inicialmente alguns idosos ficaram bastante apreensivos, evidenciando medo

em falar acerca disto, com receio de que os elementos da equipa técnica ouvissem parte da sua opinião e posteriormente fossem alvo de algo tipo de censura. Uma das idosas, começou por dar a sua opinião, no sentido positivo de que “(...) gosto muito delas (...) não tenho que dizer delas (...) são muito minhas amigas (...) cuidam de mim e tratam de mim” (D. Francisca). A D. Jéssica frisava que “(...) elas fazem de propósito (...) gostam de nos ver à espera para irmos à casa de banho (...) estamos sempre a chamá-las e elas fazem de conta”. Um dos senhores presentes referia que “(...) há umas que dão miminhos, outras parece que lhes dói a barriga e nem um ai dizem” (Sr. Manuel). A mestranda sentiu que o espaço físico no local onde estava a decorrer esta discussão não era o mais adequado pelo que combinou com os idosos que voltariam a conversar noutra ocasião.

01-02-19: Uma nova animadora

A mestranda chegou à instituição e verificou que os idosos se encontravam bastante chateados, pelo motivo de não terem sido avisados da alteração do horário da aula de música. Como a planificação das atividades mensais era apenas colocada em papel num placard, sempre que existia alguma alteração, os idosos não eram informados, ou então quando o faziam, já era tardiamente. Neste dia em específico como não tinham sido informados da alteração na hora da música, alguns idosos já se encontravam na sala há cerca de 1 hora, sem que o professor tivesse chegado “(...) acho uma falta de respeito (...) ninguém nos avisa acerca de nada (...)” (Sr. Manuel). De forma a perceber o que se tinha passado, a diretora técnica deslocou-se à sala com o intuito de efetuar um pedido de desculpas. Neste momento, foi sugerido por parte da mestranda e da animadora sociocultural, um placard onde constassem as atividades diárias seria uma boa solução para resolver problemas futuros idênticos.

No final da manhã, a mestranda conheceu a nova profissional responsável pelo serviço de animação sociocultural, tendo sido pedido pela direção para que lhe falasse acerca de alguns sujeitos e lhe apresentasse os espaços físicos da instituição. A mestranda transmitiu-lhe ainda algumas das ideias que tinham surgido no âmbito do projeto, sendo que esta profissional se mostrou desde o início disponível para participar e para dar continuidade.

Teve ainda possibilidade de falar, no final do dia, com a auxiliar de direção e presidente, pelo facto de alguns familiares terem questionado o horário de visitas aos seus familiares. Nesta reunião falaram ainda acerca da equipa de ação direta verificando-se uma certa desvalorização e falta de reconhecimento por parte desta profissional (auxiliar de direção) no que concerne à equipa de ação direta.

Esta designação deixou a mestranda triste, mas simultaneamente mostrou a importância de uma intervenção social neste contexto, nomeadamente no que se referia às profissionais que se sentiam desvalorizadas e desmotivadas por parte da equipa que as representava como, aliás, este comentário ilustrou.

05-02-19 e 06-02-19: Letras para ti

Como o dia de São Valentim estava prestes a chegar, o Sr. Manuel pediu à mestranda que o auxiliasse na redação de uma carta para a sua esposa. Alguns dos idosos presentes na sala de convívio, ao aperceberem-se deste pedido, aproveitaram e com a orientação da mestranda, redigiram algumas frases em forma de agradecimento a alguns dos profissionais da instituição.

Dadas as conversas intencionais que a mestranda tinha estabelecido ao longo destes meses com o grupo de idosos, sentimos a necessidade de serem exteriorizadas algumas das dificuldades sentidas nos seus processos de institucionalização e em algumas das situações, nas mudanças repentinas de rotinas. A mestranda já tinha trocado alguns pontos de vista com a mestranda Liliana Cunha (estudante do mesmo curso de mestrado) e, em conjunto, tiveram a ideia de que poderia ser vantajoso para os idosos partilharem com um correspondente as dificuldades que se encontravam a sentir. Pela dificuldade em se exprimirem de forma aberta com os idosos da Pilar do Cuidado, a iniciativa foi realizada com idosos de outra ERPI.

Após a mestranda sugerir esta possibilidade ao grupo, o mesmo demonstrou-se motivado em participar e simultaneamente reconheceu que seria uma nova forma de conhecerem novas pessoas, no sentido de se poderem auxiliar neste momento de maior adaptação das suas vidas. A atividade iria consistir então em redigirem cartas para uma pessoa que não conheciam, promovendo partilhas e o sentimento de interajuda.

Esta ideia foi recebida por parte da direção de bom grado, sendo que combinamos que no dia 15 de fevereiro a mestranda Liliana Cunha se deslocaria à instituição, com o intuito de darmos início a esta atividade.

11-02-19: A minha profissão

Em conjunto com a animadora sociocultural foi organizado um grupo de discussão associado ao tema das profissões que os idosos tinham tido ao longo da sua vida. Foram convidados a participar nesta sessão todas as pessoas idosas, pelo que quem quisesse poderia participar. Alguns dos idosos ficaram surpreendidos pelo convite, frisando nos seus discursos que nunca lhes era pedida a opinião de nada e que até consideravam estranho quando alguém o fazia.

Neste grupo de discussão estiveram presentes três idosos (Sr. Manuel, Sr. Almiro e Sr. Paulo) e três idosas (D. Inês, D. Catarina e D. Maria). As três idosas presentes partilharam as dificuldades que sentiram ao longo da sua vida em conciliar a sua vida profissional com a vida doméstica, referindo que a figura masculina não ajudava nas tarefas domésticas. Esta questão provocou grande discussão no grupo, que permitiu que refletíssemos acerca das diferenças entre épocas.

Por sua vez, também foi importante o conhecimento dos elementos do grupo, das suas áreas de interesse e dos sentimentos que partilhavam relativamente à sua profissão.

No final desta atividade, os idosos demonstraram-se confiantes e valorizados, por terem partilhado a sua opinião.

15-02-19: A primeira troca de cartas

Previamente a mestranda combinou com a Diretora Técnica e a Animadora Sociocultural que neste dia, a mestranda Liliana Cunha se deslocaria à instituição para se iniciar a troca de correspondência entre as pessoas de dois lares.

Em conjunto com o grupo de 11 idosos que tinham demonstrado interesse em participar na atividade, as mestrandas com a colaboração das duas profissionais da Pilar do Cuidado, deslocaram-se até uma sala do piso três.

Reunido o grupo de idosos e as quatro profissionais, foram entregues de forma aleatória pelos elementos, as 11 cartas provenientes da instituição onde a mestranda Liliana Cunha se encontrava a desenvolver o projeto. As mestrandas apenas tinham combinado que iriam numerar as cartas de um a 11, pelo que ambas sabiam quais eram as pessoas que se encontravam por detrás de cada carta.

Após abrirem as suas cartas, algumas das pessoas presentes emocionaram-se e quiseram partilhar com todos o sentimento associado a receber uma carta. O Sr. David lembrou-se da primeira carta que recebeu, ainda enquanto criança, acabando por referir que durante décadas continuou a escrever a esse amigo da escola. O Sr. Manuel sentiu que a carta que tinha recebido espelhava parte daquilo que se encontrava a sentir no momento atual, pela dificuldade em lidar com as sequelas do seu acidente vascular cerebral. A D. Palmira partilhou que durante anos escreveu ao seu marido, referindo que antigamente era assim que se comunicava com os “namoros”. Alguns dos outros idosos presentes consideraram que partilhar as suas dificuldades com alguém que se encontrava na mesma situação seria vantajoso para o seu processo de institucionalização. Como alguns dos idosos que participaram nesta atividade apresentavam algumas limitações do ponto de vista físico que os impossibilitava de redigirem a sua resposta, foram auxiliados pela equipa profissional presente.

Ao longo do desenvolvimento desta atividade, a equipa foi reconhecendo um espírito de interajuda no grupo, referindo ser importante existirem mais momentos que o permitissem.

18-02-19: Troca de ideias com a Diretora Técnica

Ao longo do período de conhecimento da realidade institucional, o isolamento relacional dos idosos e a pouca diversidade de atividades existentes tinham sido dois dos problemas que em conjunto (grupo de idosos, equipa técnica e ajudantes de ação direta) tinham sido referidos como prioritários na intervenção. Refletindo em algumas soluções, uma das sugestões apresentadas pelo grupo de idosos referia “o trazer gente à casa” (Sr. Manuel), “trazer crianças, trazer alguém que pudesse conversar connosco” (D. Inês).

Inicialmente tinha-se pensado na criação de uma bolsa de voluntários, que poderiam ser elementos da comunidade local. Contudo e após uma análise

equilibrada dos recursos existentes no domínio institucional, a diretora técnica frisou que já existiam alguns voluntários (projeto de uma câmara local) que prestavam apoio à valência, pelo que não fazia sentido a criação de uma nova rede. Porventura o número era escasso, referindo a equipa profissional que os motivos se encontravam inerentes à inexistência de uma rede alargada de transportes públicos que permitisse que os voluntários se deslocassem até à instituição.

Após uma análise aprofundada acerca das competências que eram pedidas a estes voluntários “(...) pessoa com comunicação eficaz (...) pessoa que possa acompanhar o utente mais debilitado (...) idade igual ou superior a 18 anos” (diretora técnica), a mestrande e a diretora técnica verificaram que o pedido que a instituição tinha efetuado era no sentido de dar apoio geral aos idosos, mas essencialmente, um apoio circunscrito à hora de refeições (auxílio nas refeições), pelo que fazia todo o sentido alargar-se o pedido ao apoio e participação nas atividades. Nesse dia, foi acrescentado ao pedido que era efetuado à rede: “incentivar e acompanhar o idoso nas atividades lúdicas”, “pessoa com forte sensibilidade para trabalhar com sujeitos nesta fase do ciclo vital” e “pessoa que faça uso recorrente da sua empatia e escuta ativa”. Apesar da mestrande ter evidenciado interesse em articular com a bolsa de voluntários já existente, tendo-se prontificado a ir falar com a responsável, a equipa técnica pediu para que não o fizesse por questões burocráticas, pedindo para pensar noutras alternativas. Ao longo desta conversa, a diretora técnica transmitiu à mestrande a existência de um intercâmbio anual com uma escola local, mas que já há algum tempo que o mesmo não acontecia e que pela sua falta de tempo, não conseguia agilizar com o responsável um novo encontro. Parecendo ser uma alternativa interessante, a mestrande disponibilizou-se no sentido de deslocar-se à escola local para tentar perceber de que forma poderiam ser promovidos encontros entre idosos e crianças da escola local.

20-02-19: Ser idoso por um dia – vestir-se na pele...

Os momentos em que a mestrande tinha possibilidade de estar com a equipa de ajudantes de ação direta, por norma era no final das refeições ou no lanche. Era nestes momentos que conseguia um contacto de maior proximidade com este grupo. Tendo conhecimento de alguns dos dados recolhidos ao longo

das semanas pelo grupo de idosos, foram sendo transmitidos ao grupo (ajudantes de ação direta) algumas das dificuldades que os idosos também sentiam no seu dia-a-dia.

Tendo aproveitando que se encontravam num momento menos formal, a mestranda colocou-lhes as seguintes questões: “O que é para mim ser idoso?”, “Teria dificuldades em vestir-me na sua pele por um dia?”. Atendendo às suas expressões faciais, as perguntas provocaram um impacto imediato no seu comportamento. Estavam presentes cerca de seis ajudantes de ação direta e mais de metade demorou cerca de 10 minutos para responder, permanecendo em silêncio e interrogando-se a si próprias. A primeira reação foi a de “nem quero pensar (...) só de me lembrar que irei ficar neste estado, até penso em fugir já” (ajudante de ação direta). Uma das ajudantes de ação direta referiu que “para mim ser idoso é horrível (...) perdemos tudo (...) e depois temos aqui o exemplo, andam para aqui a vaguear, a pensar não se sabe bem em que” (ajudante de ação direta).

A mestranda aproveitou este momento para elucidar estas profissionais para as dificuldades sentidas por alguns dos idosos. Tendo construído já algum conhecimento proveniente da análise da realidade, ao longo da conversa foi referindo algumas situações específicas da Pilar do Cuidado, com intuito de conscientizar a equipa para a importância do seu apoio para com o grupo de idosos, dadas as exigências inerentes ao processo de envelhecer e de institucionalização.

Apesar de ter sido breve esta conversa entre ajudantes de ação direta e mestranda, a mesma revelou-se importante, tendo algumas das profissionais referido que nunca tinham colocado essa questão a si próprias e que por vezes, a sua vida é tão atarefada que nem tempo têm para pensar nessas questões.

21-02-19: Reunião com a equipa técnica

Como referido, sendo constantemente interpelada pelo grupo de idosos e ajudantes de ação direta na questão dos cuidados que eram prestados aos idosos, e apercebendo-se de algumas situações que estavam a colocar em causa o bem-estar emocional do grupo de idosos, foi muito evidente que havia necessidade de se trabalhar neste domínio no projeto.

Foram estabelecidas conversas intencionais com alguns idosos e alguns elementos da equipa de ação direta. A conversa com a equipa técnica iniciou-se com a apresentação de alguns dados recolhidos, através de conversas intencionais estabelecidas com o grupo de idosos. Os cuidados apressados, a falta de tempo do grupo de ajudantes de ação direta, a falta de mais membros no turno da manhã e as dificuldades em trabalhar em equipa, foram algumas das questões que a mestranda apresentou.

Apesar de a equipa técnica já ter tido conhecimento de algumas das falhas existentes, quer a nível da organização quer a nível da intervenção, alguns dos elementos da equipa técnica presentes, frisaram que não conseguiam lidar com o grupo de ajudantes de ação direta, pois não tinham competências nem tempo para o fazer. A mestranda procurou neste encontro ir alertando para a importância de se ter uma equipa coesa, transmitindo ao grupo que as pessoas afetadas com esta falha, seriam o grupo de idosos, o que iria interferir na qualidade da intervenção e do serviço disponibilizado pela instituição.

Foi transmitido por dois dos elementos presentes na reunião que já tinham existido sessões mensais com o grupo de ajudantes de ação direta, mas que as mesmas se revelaram inconsistentes e desnecessárias, dada a falta de tolerância expressa pelo grupo.

A mestranda mostrou-se disponível para trabalhar com o grupo, ouvindo-se discursos na presente reunião de que “não serás capaz (...) elas são duras” (elemento da equipa técnica) bem como “vais perder o teu tempo” (elemento da equipa técnica). Não conformada com a situação, a mestranda comprometeu-se em trabalhar a este nível e, caso as ajudantes de ação direta assim o desejassem, em conjunto, iriam pensar novas formas de intervenção, no sentido de humanizar os cuidados prestados e simultaneamente construir um grupo cooperativo, coeso e consciente das dificuldades da realidade na qual se encontravam a trabalhar.

22-02-19: Vamos trabalhar em conjunto, equipa?

Através das várias conversas que a mestranda foi estabelecendo com a equipa de ação direta, foram sendo referidas algumas das necessidades sentidas pela equipa. A mestranda foi tentando compreender junto de alguns dos elementos desta equipa, quais os que pretendiam estar envolvidos na ação 3:

“Uma missão chamada cuidar”, onde foram trabalhados alguns dos problemas anteriormente apresentados por esta equipa.

23-02-19: Formação em serviço – Técnicas de Posicionamento e Mobilidade do Paciente

Neste dia, a mestranda, a animadora sociocultural, nove ajudantes de ação direta e uma colaboradora dos serviços gerais foram realizar uma formação externa (i.e., noutra instituição) sobre técnicas de posicionamento e mobilidade do paciente. Esta formação deveu-se às necessidades apresentadas pelo grupo nos posicionamentos que tinham de efetuar a alguns dos residentes da instituição. Estas informações foram sendo transmitidas quer pela mestranda quer pela animadora sociocultural à Diretora Técnica, pelo que se agendou esta formação.

Este momento de formação externa foi muito importante para a mestranda, ao nível da compreensão de algumas interações dos membros do grupo. Notou-se que existia uma grande motivação em termos de aprendizagem, para melhorar o seu trabalho. Em conjunto, refletiu-se que, por vezes, o não saber como fazer gerava insegurança, medo, o que acabava por se repercutir ao nível da falta de qualidade do seu trabalho. O estar em grupo também permitiu à mestranda aperceber-se que potenciava a participação de alguns dos sujeitos, que se sentiam motivados em falar acerca da sua experiência na Pilar do Cuidado.

A mestranda e a animadora sociocultural aperceberam-se de que um dos elementos presentes evidenciou nessa formação fragilidades em termos de ética profissional, pelo que foi discutido o seu comportamento em equipa, imediatamente após a sessão de formação.

No final da formação, todos os elementos presentes da Pilar do Cuidado partilharam um lanche convívio, espelhando-se a necessidade sentida por estas profissionais em ter alguém da equipa disponível para as escutar e auxiliar no seu processo de aprendizagem contínuo.

25-02-19: Os lugares da minha vida e a liberdade do 25 de abril

Ao longo dos primeiros meses na instituição, percebeu-se que seria importante existirem mais momentos de convívio e partilha, com o intuito de melhorar as dificuldades sentidas ao nível do isolamento relacional entre idosos. Como neste dia não tinha havido a atividade semanal do terço, o grupo (idosos, mestranda e animadora sociocultural) deslocou-se até à sala do piso dois, onde os idosos foram incentivados para a realização de uma tertúlia sobre “os lugares da sua vida”.

A D. Adelina quis ser a primeira pessoa a expressar aquele que tinha sido o lugar da sua vida. Com saudade recordou as suas idas anuais à Serra de, onde as visitas ao tinham de ser incluídas no seu roteiro. Recordou-se da história de amor de D. Inês de Castro e D. Pedro, dizendo que tinha vivido uma semelhante com o seu falecido marido. O Sr. Manuel quis partilhar os momentos da sua vida em que se deslocava com alguma frequência a, associando este sítio ao 25 de abril, reconhecendo que sempre que tinha oportunidade gostava de ir a esta terra, pois fazia-o respirar a liberdade. A propósito disto, a D. Maria e a D. Inês referiram que o era o lugar das suas vidas, aproveitando o contributo do Sr. Manuel para falar acerca da revolução dos cravos. Como a conversa se foi guiando por esta via, a mestranda e a animadora sociocultural consideraram que o grupo se encontrava disponível para falar acerca destas questões, permitindo desta forma que seguisse um novo rumo. A D. Inês recordou os tempos em que trabalhou numa fábrica de tecelagem, referindo que existia muito controlo por parte dos patrões “quando íamos à casa de banho tínhamos que desligar as máquinas (...) descontávamos por isso” (D. Inês). A D. Maria frisou que uma vez um aprendiz na fábrica lhe estava a mexer no cabelo e que por esse motivo lhe descontaram 10 escudos. Os outros três elementos presentes apenas referiram que existiriam melhorias em termos de direitos mas que, à data, até existia liberdade em excesso. A D. Inês acrescentou que aquilo que mais lhe custou foi ter de fugir para, para que o seu marido não fosse preso pela PIDE. Recorda que em virtude disso, a sua filha teve de ficar em

Todos os elementos presentes frisaram a revolução dos cravos como um momento importante para o país e para as suas vidas, mas que a liberdade (à data) era vivenciada de forma excessiva. As profissionais consideraram que seria importante existir mais incentivo por parte da equipa técnica para que os idosos pudessem conviver mais e onde se evidenciasse a sua opinião de forma mais recorrente.

26-02-19: Ponto de situação com a Diretora Técnica sobre a formação externa

A mestranda reuniu-se com a equipa técnica com o intuito de falar acerca da formação externa do dia 23-02-19. Foi referido por parte da mestranda a boa harmonia que existia no grupo que esteve presente na formação externa, onde se denotou que seria importante a existência de mais momentos de formação, com vista à qualificação do seu trabalho, no sentido de melhoramento. A diretora técnica referiu que sabia da existência de conflitos entre alguns elementos do grupo de ajudantes de ação direta, e que quando existiam comportamentos mais desajustados, acabam por ser os idosos os principais afetados. Expressou que já tinha passado uma noite na instituição com o grupo de três funcionárias, mas que decorria tudo dentro da normalidade. Foi transmitido à mestranda que o grupo já tinha sido surpreendido numa das noites pela encarregada de serviços gerais e auxiliar de direção, mas que não considerava isso correto, pois a sua postura era a de tentar procurar falhas, ao invés de auxiliar.

Combinou-se que os encontros entre a mestranda e as ajudantes de ação direta, numa primeira fase iriam decorrer durante o período após o almoço (14h35).

27-02-19: As cartas, os recursos e as pessoas

A mestranda passou a sua manhã com seis dos idosos que participavam na troca de correspondência com os idosos da outra ERPI. Deslocaram-se até ao jardim e como estava bom tempo nesse dia, aproveitaram para redigir as respostas nesse local.

Sentiu-se uma grande emoção por parte do grupo em ter recebido a resposta do seu novo correspondente, evidenciando que achavam que nunca seria possível.

Durante o período da tarde a mestranda esteve com a animadora sociocultural, no sentido de perceber alguns dos recursos materiais que a instituição detinha.

Ainda existiu tempo para estar com o Sr. Manuel, sendo que o mesmo pediu à mestranda para que lhe mostrasse alguns dos vídeos das cascatas São Joaninas que este tinha construído no período após a sua reforma. Foi transmitido à mestranda que todos os anos colocavam a cascata São Joana na instituição, mas que este nunca tinha a possibilidade de estar presente, porque “elas é que sabem o que fazer (...) nunca querem que eu esteja lá porque dizem que eu começo a chorar, mas eu choro de alegria (...) é o meu trabalho” (Sr. Manuel).

Entendeu-se que seria importante para o Sr. Manuel estar presente este ano (2019) na montagem da cascata, pelo que a mestranda procurou articular com a diretora técnica nesse sentido. Este ano (2019) o Sr. Manuel estaria presente na sua construção.

28-02-19: Quero fazer...

A mestranda esteve com o Sr. David durante o período da manhã. Este senhor transmitiu à mestranda parte daquele que tinha sido o seu percurso de vida, referindo que quando falava acerca do mesmo sentia que recuava no tempo. Combinou-se que sempre que a mestranda se deslocasse à instituição, iriam recolher alguns dados, com o objetivo de posteriormente serem colocados na revista da instituição. Falaram acerca da sua valorização e do que, o Sr. David gostaria de fazer para que os seus dias não evidenciassem a monotonia que sentia. Este idoso já tinha sido mencionado pela equipa técnica como alguém que se isolava e que apenas gostava de ler o seu jornal diário e as palavras cruzadas. Com as conversas que foram sendo estabelecidas, entre a mestranda e este senhor, percebeu-se que existiam aptidões que se encontravam presentes e que apenas necessitavam de ser estimuladas. Neste dia a mestranda desafiou-o para participar no ginásio da memória, onde iriam falar acerca das atividades que gostariam de fazer.

Reunindo com alguns dos idosos para perceber quais as suas áreas de interesse, cerca de dez idosos, falaram acerca de teatro, ópera e cinema. As pessoas do grupo foram referindo que naquela altura não existia dinheiro e que por isso não podiam participar em atividades de lazer. A D. Maria e a D. Inês referiram que apenas tinham ido duas vezes ao cinema e que gostavam de ir mais vezes. À medida que se ia falando, foram dando sugestões, no sentido de existirem tardes de cinema, passeios pelo jardim e pintura.

À medida que se ia conversando, iam pedindo para que a mestranda colocasse algumas das músicas do André Rieu e da fadista Marisa. Este momento foi considerado como muito positivo pelo grupo, sendo que aquando a existência de nova ida para o salão, o grupo que esteve presente ia contando aos outros membros a tarde fantástica que tinham tido.

01-03-2019: Também tenho direito a decidir...

A mestranda através das suas observações já se tinha apercebido de que alguns dos idosos, que se encontravam na instituição, não tinham tido qualquer poder de decisão sobre o seu processo de institucionalização.

Uma das idosas em questão foi deixada no lar, tendo-lhe sido dito pelo seu familiar que iria fazer umas análises clínicas. O sofrimento psicológico em que se encontrava era evidente. Nos discursos que tinha com a mestranda, focava as amarguras que sentiam e o facto de nunca perdoar o seu familiar por isso. A mestranda ficou bastante apreensiva com esta descrição, pelo que procurou perceber junto dos responsáveis o que se tinha passado e se não existia um período estipulado para a adaptação destas pessoas. As informações transmitidas referiam a existência de um mês para adaptação, mas que na prática isso não acontecia. A equipa referiu que os processos de institucionalização quando não partem do próprio, exercem um impacto direto sobre os restantes elementos que por livre vontade escolheram o lar para esta fase final do seu ciclo vital. Na expectativa de auxiliar outras pessoas que ingressassem em lar, de forma intencional, a mestranda sugeriu junto da equipa técnica que o regulamento interno fosse revisto. Em equipa refletiu-se acerca das consequências que os ingressos forçados exerciam sobre os restantes residentes, chegando à conclusão de que o idoso deveria ser incluído em todo o

processo, iniciando-se com o conhecimento das instalações da instituição, que normalmente só tinham a presença dos familiares.

4-03-19: Vamos brincar ao Carnaval?

Como o Carnaval se encontrava à porta, a mestranda procurou junto do grupo de idosos perceber de que forma gostariam de celebrar este dia. Foi combinado que não iriam fazer nenhuma atividade, pelo facto de o Carnaval não ser um momento aprazível para todos “não é nada para mim (...) gosto de ver alguma coisa (...) neste dia gastam-se somas de dinheiro” (Sr. Manuel). O grupo de idosos sugeriu que fossem as profissionais a mascararem-se, lembrando que antigamente “usava-se a roupa mais estragada (...) vestiam-se as roupas dos pais e saíam à rua (...) agora não se vê nada disso” (D. Francisca). Chegou-se à conclusão em grupo, de que neste dia se iria assistir a uma sessão de cinema, tendo sido sugerido o filme, “”.

6-03-19: As atividades e o acesso a todos

A mestranda neste dia participou na atividade de música. Tal como ia sendo habitual, em conjunto com o professor de música, procurou-se que todos os elementos pudessem usufruir de forma positiva da atividade, uma vez que a mesma era apreciada pela grande maioria.

De forma recorrente era o professor que escolhia as músicas, e os idosos apenas se limitavam a cantá-las. Neste dia, a mestranda procurou que a atividade fosse diferente. Os idosos foram desafiados a recordar algumas das músicas da sua vida, sendo visível a grande adesão do grupo. Para além de um importante momento de lazer, as pessoas recordaram, com saudade, as músicas que caracterizavam momentos importantes da sua vida, como o seu casamento, a primeira namorada/o, ou ainda as saídas até aos bailes.

Na hora de almoço, a mestranda deslocou-se até ao piso um, à sala de convalescença, onde se encontravam três idosas. Estava presente a enfermeira, que com alguma dificuldade se encontrava a dar o almoço a uma das senhoras. Foi transmitido à mestranda que lhe tinha sido colocada uma sonda, mas que aos poucos, se tentava que a mesma voltasse a comer por via oral. Este momento espelhou uma dessas tentativas. A mestranda pediu para que pudesse auxiliar

no processo. Como a mestranda já tinha recolhido junto do familiar desta senhora alguns dados, à medida que lhe ia dando o almoço, ia falando acerca do local onde durante anos esta idosa viveu. Os elementos presentes (ajudante de ação direta e enfermeira) ficaram estupefactos com a reação desta senhora. De forma colaborativa, ia recordando com apreço e saudade as memórias que a mestranda agora lhe trazia de novo. Aproveitou-se este momento e com recurso ao telemóvel, foram mostrando os sítios icónicos da sua aldeia. No final, restaram os abraços infindáveis e as lágrimas, de felicidade por se ter transformado um momento que estava a ser desagradável, num momento positivo e de aprendizagem para a mestranda e profissionais da equipa de ação direta e enfermagem.

A mestranda permaneceu o resto da tarde nesta sala, onde leu alguns dos poemas de Fernando Pessoa, solicitados pelas idosas. Teve ainda a possibilidade de dialogar com um dos familiares de uma das senhoras, a qual expressou a tristeza que sentia pela mãe já não a reconhecer. A mestranda procurou prestar algum apoio do ponto de vista emocional a esta filha, tendo-lhe sugerido que falasse acerca de algumas memórias à sua mãe, reduzindo o sofrimento que se encontrava a sentir.

8-03-19: O Dia da Mulher e os desabafos dos homens...

A mestranda procurou junto dos idosos recolher algumas mensagens que gostariam de dirigir às mulheres que a instituição tinha e às mulheres da sua vida. Um dos idosos referiu que não sabia que era o dia mulher “(...) não sabia que era o dia da mulher (...) pensava que era o dia do homem. Não sei se a minha vem cá hoje. Ela só pode vir se tiver boleia (...) mas hoje se é o dia da mulher gostava de lhe dizer que ela é a mulher da minha vida” (Sr. Manuel).

Aproveitou-se algumas das frases expressas pelo grupo de idosos e foram entregues às profissionais da instituição frases alusivas à importância que estes elementos tinham para o grupo de idosos.

Durante o período da tarde a mestranda reuniu com o Sr. Manuel, Sr. Paulo e Sr. David por causa de algumas queixas que tinham surgido acerca do grupo de ajudantes de ação direta. Pelo facto de reconhecerem a disponibilidade constante da mestranda, era recorrente procurarem-na para abordar essas

questões. O Sr. Paulo começou por evidenciar que “aqui dentro desta casa o trato é de agressividade” (Sr. Paulo). O Sr. David evidenciava que “ainda aqui há dias a minha sobrinha trouxe-me uma almofada e eu nunca mais a vi (...) já perguntei por ela e dizem-me sempre que anda por aí” (Sr. David), acrescentou que “elas gritam à nossa frente, ou então estão sempre a dizer espere aí” (Sr. David).

No final do dia, a mestranda reuniu com a animadora sociocultural, diretora técnica e psicóloga, com o intuito de ver o melhor horário para as sessões, sendo que ao longo destes dias as ajudantes de ação direta evidenciaram dificuldades em reunirem-se durante o período da tarde.

13-03-19: A reunião com o Presidente, Diretora Técnica e Psicóloga

Como a mestranda tinha evidenciado interesse em trabalhar com grupo de ajudantes de ação direta, foi pedido pela diretora técnica o agendamento de uma reunião onde estivesse presente o Presidente. Na reunião foram apresentados problemas ao nível da prestação de cuidados, mas que simultaneamente espelhavam a dificuldade sentida pela equipa em prestar apoio ao seu grupo de ajudantes de ação direta. Em conjunto, foi considerado que a existência de encontros, que proporcionassem partilha e reflexão conjunta seriam importantes para as profissionais.

A mestranda ficou encarregue de agendar uma data para a primeira sessão com o grupo. A mestranda combinou com as ajudantes de ação direta que a primeira sessão seria realizada no dia 15-03-19.

15-03-19: A primeira sessão com o grupo de ajudantes de ação direta

Neste dia, decorreu a primeira sessão agendada com o turno da manhã, que acabava o seu trabalho perto das 14h35. Tinha sido combinado que a sessão iria decorrer na sala de atividades do piso dois.

Para este encontro apenas apareceu uma das ajudantes de ação direta, sendo que a mestranda ficou bastante desiludida, uma vez que cerca de seis pessoas se tinham comprometido em participar neste momento. Enquanto investigadora,

a mestranda procurou reinventar-se e apesar da sua tristeza, procurou tirar proveito deste momento com a ajudante de ação direta presente. Em conjunto procuraram debater os principais problemas identificados nos momentos anteriores, pelo que este elemento considerou que seria importante o acompanhamento de maior proximidade por parte da equipa, que até então não acontecia. Revelou que as dificuldades sentidas pelas ajudantes de ação direta, ao nível da prestação de cuidados, também se deviam ao facto de o seu trabalho funcionar com base “controlo de horas”, ou seja as rotinas da instituição eram quase que a mestranda poderá dizer cronometradas. Sugeriu que fossem criados momentos de convívio e que lhes fosse possível passarem mais tempo a conversar com os idosos. Foi ainda transmitido à mestranda o interesse em participar nestas sessões de reflexão e partilha, referindo que já tinha existido sessões no passado, mas que infelizmente não lhes era permitido expressar a sua opinião, funcionando apenas como um momento em que lhes eram tecidas críticas das suas falhas em termos laborais, não lhes sendo apresentada qualquer solução no sentido de melhoramento.

18-03-19: A ida à escola local

Neste dia, a mestranda em conjunto com a animadora sociocultural, deslocaram-se à escola, com o intuito de falar com a professora responsável do intercâmbio com a Pilar do Cuidado.

A mestranda foi apresentando a este elemento o gosto e o interesse manifestado pelos idosos, em serem promovidos encontros intergeracionais entre instituições. A responsável pelo intercâmbio focou a possibilidade de serem desenvolvidas sessões de vitrinismo entre entidades ou ainda a construção de um jardim aromático vertical (com paletes e vasos) na instituição, promovido pelo curso de jardinagem. Reconheceu-se também a possibilidade da criação de oficinas e espaços de reflexão, onde fosse incentivado o debate e reflexão entre gerações acerca dos desafios atuais múltiplos. Como este elemento era responsável pela disciplina de História de Portugal e Cidadania e Desenvolvimento Humano, pensou-se que os encontros poderiam enveredar por esta via.

Aparentemente a ação parecia alinhar-se a bom porto, contudo pela falta de tempo desta docente, só seria possível o início dos encontros

intergeracionais após o período de férias dos alunos, pelo que esta sugestão não teve continuidade neste projeto. Contudo foram estreitadas ligações, no sentido de, no ano letivo seguinte, os alunos do curso de jardinagem, deslocaram-se à instituição para construir o cantinho das aromáticas, através de um jardim vertical. Tratou-se de um importante momento de reflexão, evidenciando-se a necessidade de serem ativados recursos na comunidade que permitissem melhorar a intervenção desenvolvida.

19-03-19: Ser pai....

Em conjunto com a psicóloga da instituição, a mestranda organizou uma tertúlia referente ao tema “Ser pai”. Tendo por base o texto de Eduardo Sá “Ser pai é fazer de super-homem”, estas duas profissionais convidaram os idosos do sexo masculino, para falarem acerca dos sentimentos que se encontram alinhados ao papel de ser pai. Neste encontro apenas quiseram participar três idosos, tendo transmitido à mestranda que não gostariam de falar acerca deste tema.

Tratou-se de um importante momento de reflexão, onde os idosos foram refletindo acerca de um dos seus papéis, centrados no ser pai.

Esta atividade teve como principal objetivo a exteriorização das emoções subjacentes ao seu reconhecimento enquanto pais. O Sr. David recordou com saudade este dia, a propósito de esta data o fazer lembrar o dia em que começou a namorar com a sua esposa que já faleceu. A propósito desta lembrança, recordou-se das últimas palavras que lhe endereçou “amo-te demais para te perder”.

No final da atividade foi partilhado um lanche entre idosos.

20-03-19: Carta conjunta para os idosos com os quais se encontravam a trocar cartas

Neste dia, os onze idosos que se encontravam a trocar correspondência com pessoas da outra instituição quiseram elaborar uma carta conjunta para enviar aos seus correspondentes. Nesta carta partilharam os seus anseios e almejos, tendo tido o seguinte resultado:

“Boa tarde amigos e amigas

Ficamos muito contentes com a vossa carta. Queremos retribuir-vos toda a vossa compreensão e amizade para connosco. Sabemos que será impossível conhecer-vos. Nós gostaríamos muito que fosse possível. Desejamos-vos muita saúde para todos vós, assim como para todas as pessoas que se encontram no vosso lar.

Esperemos que possamos continuar a trocar cartas, pois é um dos momentos em que conseguimos falar com alguém acerca daquilo que sentimos.

Até breve

Dos vossos amigos”.

21-03-19: Onde está a humanização dos cuidados equipa?

Nesta manhã a mestranda procurou conversar com uma das novas residentes, a qual se encontrava num processo de institucionalização complexo. Na tentativa de perceber qual o trato que tinha recebido por parte do grupo de ajudantes de ação direta, procurou junto desta perguntar-lhe como tinha sido recebida. A mesma encontrava-se bastante desagradada, referindo que “(...) aqui tratam-nos como se fôssemos animais (...) ainda não nos secaram a parte de cima e já estão a calçar a meias (...) lavam-nos como se fôssemos porcos (...) disseram-me que isto aqui era outra coisa (...) eu pensei que era outra coisa (...) mas enganei-me” (D. Carolina).

Rapidamente, a mestranda procurou perceber quais tinham sido as funcionárias que tinham efetuado a higiene desta senhora no período da manhã. A mesma ficou estupefacta quando as ajudantes de ação direta em questão de forma a justificarem este seu comportamento, utilizaram como termo de comparação outro idoso que tinha ingressado em lar há pouco tempo. Percebeu-se que estas profissionais (ação direta), quiseram transmitir à mestranda que a culpa não era sua, mas sim desta senhora que estava a integrar-se de forma menos positiva na Pilar do Cuidado. Numa tentativa de consciencializar esta equipa para as dificuldades sentidas nesta fase inicial, a mestranda pediu para que as mesmas refletissem acerca das dificuldades que elas próprias sentiriam caso fossem colocadas num sítio que lhes era estranho. Após breve reflexão, comprometeram-se em melhorar o seu comportamento, tendo nesse dia dirigido um pedido de desculpas à D. Carolina.

No período após o lanche, a mestranda combinou com o grupo de ajudantes de ação direta que no dia 28-03-19 perto das 22h se reuniram com o intuito de debater algumas questões acerca da prestação de cuidados.

22-03-19: Criação de um quadro de atividades

Tal como já tinha sido conversado com a equipa técnica, o quadro de atividades existente tornava-se confuso para o grupo de idosos, evidenciando por vezes dificuldades na sua compreensão.

Pelo facto de incluir todas as atividades mensais, tornava-se de difícil leitura. Em conjunto com a equipa técnica, a mestranda colocou a hipótese da construção de um quadro de atividades diárias, o qual iria permitir aos idosos uma maior apropriação em termos de conhecimento das atividades a realizar e permitir também ao grupo de ajudantes de ação direta, uma melhor organização em termos da gestão do seu tempo.

Neste dia, com a equipa, construiu-se um quadro de atividades, que foi colocado no salão. Neste constava o dia da semana, a hora da atividade, a atividade e o local na qual se iria realizar. Esta iniciativa foi reconhecida de forma muito positiva pela equipa de ajudantes de ação direta, que evidenciaram que seria mais fácil organizarem-se para levar os idosos à casa de banho (e.g.) e para se organizarem em equipa com vista a gerir melhor o seu tempo.

Para alguns dos idosos, esta estratégia iria permitir um maior conhecimento acerca das atividades que existiam diariamente. A animadora sociocultural sugeriu que no futuro, fossem alguns dos idosos, os responsáveis por manutenção deste quadro (i.e., colocar as atividades existentes, a hora, o dia e o local), permitindo um sentido de maior orientação no tempo e no espaço.

Este exemplo demonstrou que quando a equipa se unia em prol do melhoramento do funcionamento da instituição, tudo à sua volta também mudava.

26-03-19: A pintura em azulejo de um farol pelas mãos de uma das residentes da Pilar do Cuidado

Nas atividades de trabalhos manuais, para além de se estas restringirem a um número muito reduzido de sujeitos, os trabalhos realizados eram decididos pelas duas professoras voluntárias, responsáveis pela atividade.

Já há vários dias que a residente D. Maria, nas conversas estabelecidas com a mestrande, transmitia que gostaria de pintar um farol numa tela de azulejo. Considerando que esta ideia poderia ser concretizada com o apoio das duas professoras dos trabalhos manuais, esta sugestão foi apresentada à equipa de professoras. Contudo era necessário arranjar os materiais de desenho, pintura e o azulejo. A mestrande procurou transmitir esta situação à Diretora Técnica, pelo que, em conjunto, se pensou em meios que permitissem auxiliar esta senhora na concretização deste objetivo. A mestrande lembrou-se de uma das visitas diárias da instituição, que tinha uma fábrica de azulejos, pelo que o pedido a esta pessoa foi feito, existindo material para a concretização deste desejo. As professoras auxiliaram a D. Maria no desenho do azulejo, pelo que esta idosa, ao longo de vários dias, alcançou o seu desejo, referindo sentir “um orgulho desmedido naquilo que os seus olhos se encontravam a ver” (D. Maria). O produto final, posteriormente iria ser colocado numa das paredes do salão da instituição.

28-03-19: Encontro com as ajudantes de ação direta

A mestrande e uma das profissionais da equipa técnica dirigiram-se à instituição, pelas 20h30, com o intuito de promoverem um encontro entre ajudantes de ação direta dos turnos da tarde (14h30/21h50 e 15h40/23h00) e o turno da noite (23h00/07h20). O encontro estava marcado para perto das 22h00, pelo que a sua ida, antes do horário que havia sido marcado, se deveu em auxiliar estas profissionais na ceia e desta forma permitir que se iniciasse mais cedo a sua sessão. A mestrande não conhecia as rotinas do período noturno, pelo que se constituiu um momento preponderante para um melhor conhecimento da realidade. Contrariamente ao período da manhã, de agitação e grande corrúpio, a noite parecia trazer a calma e a tranquilidade na relação. A

mestranda pôde auxiliar nas ceias, e desta forma observar a relação estabelecida entre ajudantes de ação direta e idosos.

Perto das 22h15 iniciou-se o encontro. A mestranda achou pertinente referir que no primeiro encontro agendado, apenas uma das colaboradoras de ação direta tinha aparecido, o que gerou um certo descontentamento. Foi dirigido um pedido de desculpas e expressos vários motivos pelas não comparências. As razões pareciam invocar um certo receio em que a mestranda posteriormente quebrasse o sigilo relativamente às informações que eram transmitidas. A mestranda foi verificando que esta equipa se sentia receosa quanto à atitude de uma das profissionais da equipa técnica.

A mestranda e a animadora sociocultural procuraram serenar o grupo, comprometendo-se com o anonimato face a todos os assuntos que não quisessem que fossem do conhecimento dos restantes membros da equipa técnica.

Neste encontro estiveram presentes nove profissionais de ação direta, tendo sido referidas pontos, sendo alguns deles os seguintes:

- ao nível do tempo “o nosso tempo para cuidar dos utentes de manhã é curto, estamos sempre a correr e às vezes não dá tempo para escolher a melhor roupa (...) tratar do cabelo” (ajudante de ação direta); “a prestação de cuidados é muito importante (...) não deverá funcionar com o controle de horas e tempo” (ajudante de ação direta);

- ao nível da preservação da identidade de cada sujeito “cada pessoa é um caso (...) mas existem colegas que acham que isto é chapa cinco” (ajudante de ação direta);

- ao nível da equipa de ajudantes de ação direta “as colegas preocupam-se com elas e não com o melhor para o idoso” (ajudante de ação direta);

- sobre a equipa técnica, ao nível da mediação de conflitos “temos que nos calar muitas das vezes porque quem abre aqui a boca é castigado” (ajudante de ação direta); “ainda no ano passado houve aqui uma situação que a mim me revoltou por completo (...) andamos por aqui, andamos por ali e no fim ninguém resolve nada” (ajudante de ação direta);

- ao nível da motivação “somos uma equipa grande (...) mas ninguém quer saber de nós” (ajudante de ação direta); “o nosso trabalho não está muito valorizado (...) nem o salário está a compensar o esforço que é muito baixo para

cuidar de outro ser humano (...) nem a instituição dá valor às boas funcionárias” (ajudante de ação direta);

- ao nível da falta de recursos humanos “o nosso dia na instituição é bastante atarefado (...) a instituição funciona bem (...) às vezes há mudanças necessárias para melhorar funcionamento (...) há falta de funcionárias, porque seis funcionárias por turno é pouco para 50 utentes” (ajudante de ação direta);

- ao nível da existência de conflitos, que acaba por se repercutir na organização do serviço “o que complica já o duro trabalho são as próprias funcionárias (...) algumas não se esforçam para o turno correr bem (...) outras estão à espera para algum erro da colega para fazer queixa” (ajudante de ação direta);

- nas dificuldades inerentes a esta fase do ciclo vital em específico “tento dar sempre o melhor a estas pessoas (...) mas sinto-me muito mal quando morre alguém (...) vou para casa e só penso nisso” (ajudante de ação direta); “quando morre alguém, morre parte de nós (...) ficamos em grande sofrimento psicológico porque somos nós que estamos com as pessoas e ninguém quer saber” (ajudante de ação direta).

No final do encontro, decidiu-se que se iria procurar trabalhar as dificuldades ao nível da prestação de cuidados e coesão do grupo, nas próximas sessões.

29-03-19: Análise do inquérito de satisfação do serviço

Foi solicitado o apoio por parte da mestranda na análise do inquérito de satisfação de serviço, realizado pela diretora técnica junto dos familiares responsáveis de cada um dos residentes. Ao todo tinham sido preenchidos 56 questionários. Nos dos questionários referentes aos residentes que tinham alguma patologia (e.g. demências), verificou-se que existia uma certa desvalorização por parte desta profissional relativamente à opinião referida por estas pessoas. Isto em grande parte, fruto das representações sociais negativas face a estes sujeitos.

A mestranda procurou consciencializar a equipa para a importância de serem relidas todas as respostas dadas, reconhecendo que todos os sujeitos

tinham direito a ser ouvidos, ainda que perante as suas condições de saúde, fosse através de um familiar que o representasse.

Este inquérito, pelo que foi transmitido à mestranda, era realizado anualmente, sendo os questionários distribuídos pelos idosos e familiares. No entanto, apesar de ter sido esta a informação transmitida, a mestranda pôde observar que o mesmo apenas foi distribuído pelos familiares, não sendo dada voz ativa aos residentes capazes para expressarem a sua opinião livre e consciente. Este questionário tinha como objetivo recolher as opiniões dos sujeitos relativos ao serviço disponibilizado pela instituição, de forma a poderem manter o que estava bem e melhorar o que se encontrava menos bem.

De acordo com as informações recolhidas e analisadas, os familiares teceram críticas à instituição no domínio da prestação de cuidados que era realizada, reconhecendo que algumas das ajudantes de ação direta não possuíam as competências necessárias para trabalhar com idosos. As razões focavam-se na questão destas profissionais revelarem falta de empatia, nos momentos em que efetuam o seu levante, na hora do banho, na higiene, nas refeições, no deitar e aquando o seu posicionamento. Focaram ainda situações referentes à falta de respeito pelo espaço do outro (e.g., não bater à porta quando entram e não fecharem as portas aquando os momentos da higiene). As dificuldades em lidar com os sujeitos que perante a sua condição de saúde não conseguiam falar também foi uma das falhas apontadas. A questão de estarmos atentos ao outro e à sua individualidade, reconhecendo cada pessoa como um ser único, também parece ter ficado aquém das expectativas dos familiares. Foram ainda referidos os espaços físicos, relativamente à limitação em termos do espaço cedido às visitas, reconhecendo algumas das pessoas que responderam ao inquérito, a desadequação de o mesmo espaço ser destinado a visitas e ser a sala de estar dos idosos.

Após a análise dos dados, a equipa técnica transmitiu que esta informação iria ficar guardada, sendo apenas transmitida ao Presidente da instituição, sendo esta prática comum, desde que eram realizados na instituição.

Encontrando-se a mestranda e a equipa técnica a par de algumas das necessidades, no âmbito de serem melhoradas as práticas institucionais, com vista a proporcionar uma maior qualidade em termos de resposta aos idosos, consideramos que este momento fosse oportuno para efetuar uma partilha de informação entre equipas.

Desta forma, considerou-se que seria o momento ideal para entregar a cada um dos elementos da equipa de ajudantes de ação direta e serviços gerais, algumas transcrições de sugestões positivas, salientadas pelos familiares. Aproveitou-se a passagem de turno, para o fazer, sendo proporcionado um momento de reflexão entre equipas acerca do que ainda poderia ser melhorado.

01-04-19: Passeio no exterior

Com a chegada do bom tempo, os passeios pedonais começaram a ser uma prática comum para o grupo dos idosos. Contrariamente a algumas das informações que foram sendo transmitidas à mestranda por parte de alguns profissionais, que evidenciavam a falta de interesse em alguns dos sujeitos em deslocarem-se para áreas exteriores (e.g. jardim, arredores da instituição), foi-se percebendo que afinal haviam idosos que gostariam de efetuar passeios no jardim ou no exterior da instituição. Após um conhecimento aprofundado, chegou-se à conclusão de que afinal o grupo era pouco incentivado pela equipa técnica, permanecendo grande parte do seu tempo dentro da instituição.

Com o apoio da animadora sociocultural, efetuou-se uma caminhada no exterior, que durou cerca de uma hora, tendo sido um momento bastante aprazível para o grupo. Tratando-se de uma atividade que os idosos gostariam de fazer com maior frequência, esta passou a ser incluída no plano de atividades semanal, sendo realizada às segundas e sextas-feiras após o horário de almoço.

03-04-19: Voltámos às matinés

Dado o interesse manifestado por alguns idosos relativo ao cinema, em virtude deste projeto, foi possível que os idosos interessados tivessem uma tarde de cinema. Em conjunto com a equipa técnica e alguns idosos combinamos que mensalmente seria realizada uma sessão de cinema. Neste dia, o grupo decidiu que gostaria de ver o filme o Leão da Estrela, pelo que grande parte da manhã da mestranda foi dedicada à preparação da sala.

A mestranda esteve ainda reunida com quatro dos participantes nas atividades das cartas, auxiliando-os na elaboração das suas respostas.

O grupo de idosos reconheceu que o facto de poderem escolher a forma como gostariam de ocupar o seu dia, com atividades do seu interesse reduzia os seus sentimentos de tristeza e de inutilidade que sentiam outrora em participar nas atividades que não eram do seu interesse. Como grande parte dos idosos manifestou vontade em participar na sessão, o cenário foi montado no salão.

05-04-19: O espelho

Foi realizado um exercício de dinâmica de grupo, no qual participaram profissionais da equipa técnica e as ajudantes de ação direta, participantes no projeto, designado “espelho”. Foi entregue a uma das pessoas uma caixa fechada, sendo que dentro se encontrava um espelho. A pessoa que iniciasse o exercício deveria comunicar ao grupo que dentro da caixa se encontrava o nome de alguém muito importante para o grupo. Deveria assim a pessoa evidenciar algumas das características pessoais, sem revelar a sua identidade.

Verificamos que existiu dificuldade por parte de cada um dos sujeitos em identificar aspetos pessoais, fossem características (qualidades ou defeitos), fosse no domínio da importância que consideravam ter dentro do grupo.

Este momento foi de extrema importância, permitindo que ao longo da atividade, as ajudantes de ação direta partilhassem a sua opinião com o grupo da equipa profissional.

No final, pediram para que fossem realizados mais exercícios que fomentassem a interação entre profissionais.

08-04-19: Equipa Técnica – ponto de situação

Com as dificuldades sentidas pelas ajudantes de ação direta e pela necessidade de os cuidados prestados serem humanizados e supervisionados, a equipa técnica e ação direta considerou importante existir uma reestruturação e melhor manutenção em termos dos equipamentos disponíveis. Campanhas dos quartos avariadas, falta de um meio de acesso para comunicar entre ajudantes de ação direta que se encontravam em pisos diferentes, gerando ruído sempre que tinham de comunicar entre elas, pareceram ser aspetos importantes para a equipa técnica refletir.

No sentido de ser melhorado o serviço prestado, iriam ser compostas as campainhas que se encontravam avariadas, e em cada turno iria começar a existir uma funcionária responsável por turno, que teria de andar com um telemóvel de serviço. Em cada um dos pisos, iria existir também um telemóvel, pelo que, de forma rotativa, os elementos definidos, poderiam fazer uso deste meio de comunicação.

Em termos de supervisão de cuidados, nesta reunião ficou definido que a partir de julho, as funcionárias iriam começar a ter supervisão por parte dos elementos da equipa técnica. A mestranda apresentou ainda algumas sugestões, como o caso de existir um serviço de acompanhamento psicológico para as ajudantes de ação direta e de serviços gerais, dadas as dificuldades apresentadas no segundo encontro que teve com o grupo de ajudantes de ação direta. Foi elaborada uma proposta à Direção neste sentido, pelo que após reunir com o Presidente iria ser comunicada a decisão.

12-04-19: Somos todos equipa

Neste encontro, estiveram presentes 12 elementos da equipa de ajudantes de ação direta. O objetivo desta sessão seria refletir acerca do trabalho de equipa. Após uma breve pesquisa, foi entregue, a cada um dos elementos presentes, parte de um texto retirado livro “O que Podemos Aprender com os Gansos”, de Alexandre Rangel, que abordava o trabalho de equipa:

“Era uma vez uma equipa
constituída por quatro pessoas,
que se chamavam:
Toda a Gente, Alguém, Qualquer Um e Ninguém.

Havia um trabalho importante para fazer
e toda a Gente acreditava
que Alguém o faria.

Qualquer Um poderia fazê-lo,
mas Ninguém o fez.

Alguém irritou-se,

porque era um trabalho
da responsabilidade de toda a Gente.
Mas toda a Gente pensou
Que Qualquer Um tinha a obrigação de o fazer.

No final, Toda a Gente culpou Alguém,
porque Ninguém fez
o que Qualquer Um poderia ter feito” (Alexandre Rangel, 2018 ,p.178).

Foram sendo partilhadas algumas opiniões pelo grupo, referindo alguns elementos que a mensagem que este excerto transmitia era a de que quando somos equipa, cada elemento tem um objetivo comum, mas que, efetivamente, acaba por não ser. Foram referidos que os conflitos no grupo acabavam por interferir no foco da sua ação e porventura nos cuidados que eram prestados aos idosos.

As ajudantes de ação direta reconheceram que estes momentos de partilha e reflexão as estavam a auxiliar no sentido de pensarem acerca da sua prática na instituição.

13-04-19: Formação externa – Primeiros Socorros e Suporte Básico de Vida

A mestranda, a Psicóloga e 10 ajudantes de ação direta realizaram uma formação externa sobre Primeiros Socorros e Suporte Básico de Vida.

Este momento, no exterior, permitiu que ambos os grupos (ajudantes de ação direta e equipa técnica), desenvolvessem competências importantes para intervir em emergências. Das 10 ajudantes de ação direta, verificou-se o gosto por processos de aprendizagens novos que permitissem enriquecer o seu trabalho diário. A formadora foi tecendo críticas positivas ao grupo, referindo a agilidade em termos da capacidade de resposta imediata. Algumas das qualidades de cada um dos elementos presentes (e.g., calma, capacidade de resposta, sensibilidade, preocupação), foram sendo realçadas à medida que eram apresentadas situações específicas.

No final da formação, a mestranda aceitou o convite das profissionais para jantar, referindo a importância de existirem momentos de lazer externos, que permitissem ao grupo conviver e conhecer-se para além do ambiente de trabalho no qual se encontrava circunscrito. Alguns dos elementos da equipa de ação direta transmitiram sentir falta destes momentos, referindo que no seu ambiente laboral diário, estes convívios fazem falta.

17-04-19: Que direção devemos seguir...

Foi realizado um exercício de dinâmica de grupo, designado “a carta”. O objetivo seria que o grupo de ajudantes de ação direta refletisse acerca das mudanças que gostariam que ocorressem no seu caso específico ao longo do próximo ano. Das 12 pessoas que se encontravam a participar nesta atividade, apenas nove demonstraram interesse em escrever a carta, pelo que as outras três mencionaram que não queriam continuar a participar nesta atividade. Durante cerca de uma hora o ambiente permitiu que pudessem refletir acerca daqueles que consideravam ser os principais entraves na sua relação com os outros.

Concordou-se que a mestranda iria guardar as cartas durante o período de um ano, e que no próximo dia 17-04-20 iria deslocar-se à instituição, no sentido de perceber quais as mudanças que tinham sentido que ocorreram ao nível pessoal e na interação estabelecida com as outras pessoas.

Algumas das pessoas presentes referiram que “estas sessões estão a ajudar-me a conhecer-me a mim própria” (ajudante de ação direta); “agora antes de dizer alguma coisa, sabe, parece que paro para pensar e só depois equaciono a minha resposta” (ajudante de ação direta).

Constituiu-se uma vez mais um momento importante em termos de aprendizagem entre equipa.

18-04-19, 22-04-19 e 23-04-19: Uma jarra para ti...

A diretora técnica da instituição demonstrou interesse em oferecer um presente a cada profissional das diferentes equipas (ação direta, serviços gerais, equipa da lavandaria, equipa da cozinha e equipa técnica). Transmitiu à mestranda que nunca tinha sido oferecido nada ao grupo e que em virtude das

informações que a mesma lhe ia transmitindo ao nível da motivação da sua equipa, achou que seria um momento oportuno para o fazer.

Ao longo destes três dias foram recolhidas garrafas de vidro que a mestranda conseguiu arranjar, com o intuito de serem pintadas e transformadas em jarras que iriam ser entregues ao grupo de colaboradores da instituição no dia 23. Foi pintada uma garrafa para cada uma das funcionárias, tendo sido colocada uma flor em cada uma, construída pelo grupo de idosos que frequentava o Atelier das atividades.

Para a construção destas jarras, estiveram presentes na sua elaboração, a diretora técnica, psicóloga, animadora sociocultural, encarregada de serviços gerais, auxiliar de direção e a mestranda.

No dia 23 foram entregues jarras a cada um dos elementos da equipa de ajudantes de serviços gerais e ação direta, ouvindo-se discursos “(...) nunca nos ofereceram nada aqui dentro” (ajudantes de ação direta); “(...) que é que você lhes fez doutora? (...) ninguém os reconhece” (ajudante de ação direta); “(...) fico feliz por saber que foi um presente elaborado pelas doutoras (...) pela primeira vez aqui em 10 anos, vi-as unidas” (elemento dos serviços gerais).

A equipa anteriormente referida, presente na construção deste presente reconheceu que ao longo de anos, se tinha esquecido da parte mais importante da casa, as pessoas que a constituíam, referindo que o seu foco parecia estar concentrado apenas nas boas instalações e não na sua equipa. Ficou a promessa de que iriam ser desenvolvidas mais ações no futuro, neste sentido.

30-04-19: Decifrar os sinais de trânsito dentro da equipa

Foi sugerido pela mestranda a realização de um exercício de dinâmica de grupo, com recurso aos sinais de trânsito. Inicialmente os 12 elementos presentes acharam uma certa graça ao recurso utilizado, mas rapidamente compreenderam qual seria a lógica desta atividade. Em cima da mesa encontravam-se dispostas doze imagens com diferentes sinais de trânsito. Existiam cinco imagens que apresentavam sinais de perigo (queda de pedras; passagem estreita; vento lateral; lomba e pavimento escorregadio); duas imagens com sinais de obrigação (sentido obrigatório e sentidos obrigatórios possíveis), uma imagem com sinal de proibição (proibição de exceder a

velocidade máxima de 40km); um sinal de paragem obrigatória (STOP) e três imagens com sinais de serviços auxiliares (abastecimento; serviço mecânico e restaurante). Foi pedido a um dos elementos presentes que escolhesse um dos sinais que se encontrava disposto em cima da mesa, alertando a mestranda que atrás de cada sinal se encontrava uma questão que deveriam procurar responder caso se sentissem numa posição confortável para o fazer.

A primeira ajudante de ação direta escolheu o sinal STOP, sendo surpreendida com a questão “O nosso grupo de trabalho já teve de fazer algumas paragens a meio da viagem quando...”. Surpreendidas com o teor das questões, foi referido que todos os elementos presentes poderiam refletir acerca da questão presente. As respostas foram várias “(...) quando alguma colega não está em concordância connosco” (ajudante de ação direta); “(...) não conseguimos lidar com as situações” (ajudante de ação direta) e “quando não lutamos pelo mesmo propósito” (ajudante de ação direta).

Seguidamente a imagem escolhida foi a do serviço mecânico. Todas as questões eram colocadas no sentido de grupo e que potenciasses a sua reflexão. A questão neste caso era “Neste momento precisamos de parar? Existe alguma avaria no motor”. Ouviu-se a resposta de que “estamos cansadas e desmotivadas” (ajudante de ação direta). Esta foi a única resposta que se conheceu acerca destas questões apresentadas, permanecendo o resto do grupo em silêncio. Relativa à imagem de pavimento escorregadio, existia a questão “Pode haver alguma coisa que nos faça derrapar?”. A imagem referente à proibição de exceder a velocidade máxima continha a frase seguinte para completar, “Agimos depressa demais quando...”.

De seguida, o sinal de trânsito referente ao abastecimento refletia sobre a questão “Qual foi o combustível que nos fez avançar?”. A imagem referente ao restaurante colocava a questão “Como poderíamos repor as nossas energias e melhorar a nossa atuação”. A imagem circunscrita ao sinal da lomba tinha a questão “Que obstáculos existiram no nosso caminho no passado e de que forma os contornamos”. A imagem referente ao vento lateral tinha a questão “Que fatores nos influenciam”. De seguida os sinais de passagem estreita e queda de pedras continham as seguintes questões “Tivemos dificuldades no trajeto quando...” e “Neste momento existe alguma situação/ alguém que ameace a estabilidade do grupo. Por fim, os dois sinais de obrigação tinham como objetivo

que o grupo pudesse refletir acerca da clareza dos seus objetivos e quais as direções que teriam de seguir para os concretizar.

O recuso a esta ferramenta permitiu ao grupo refletir de forma divertida acerca das barreiras que poderiam obstaculizar a sua ação em equipa. Apesar de não ter sido possível a todos os elementos presentes retirar uma imagem, verificou-se que ao longo da colocação das questões, todos procuraram trocar ideias e opiniões que foram aceites pelo grupo de forma positiva. Foi ainda possível que recordassem algumas das situações menos positivas com as quais se tinham confrontado ao longo destes anos e quais os mecanismos que em grupo encontraram para as colmatar.

No fim desta atividade foi partilhado um bolo, trazido por um dos elementos da equipa. A mestranda acrescenta que a equipa ao longo desta sessão mostrou coesão, outrora nunca evidenciada. Foi possível observar ao longo da realização deste exercício de dinâmica de grupo, quais as diferentes relações existentes entre sujeitos.

Todas as questões que se encontravam por trás de cada um dos sinais tiveram como fonte as informações que a mestranda foi recolhendo por parte da equipa técnica, ajudantes de ação direta e grupo de idosos.

03-05-19: O Dia da Família pelos olhos dos idosos

Como no dia 15 de maio se celebrava o dia da família, alguns dos elementos do grupo de idosos sugeriram que se elaborasse um texto com o objetivo de se homenagear os seus familiares diretos e os profissionais da Pilar do Cuidado.

Desta forma, em conjunto com a animadora sociocultural e a psicóloga, organizou-se uma tertúlia, onde se falou acerca da Família. Foi pedido a cada uma das pessoas presentes (D. Inês, Sr. Manuel, D. Adelina, Sr. David, D. Jéssica, Sr. Almiro, Sr. Paulo e D. Maria) que definisse a família com recurso a uma palavra.

A D. Inês começou por referir que, para ela, a família era expressa através da palavra Amor “Eu adoro a minha família” (D. Inês). A D. Catarina concordou com a palavra referenciada pela D. Inês, acrescentando que neste momento “sou feliz (...) a família da é agora a minha família (...) criou-se um laço de amizade. O Sr. Manuel frisou que “(...) a família é o centro da vida (...) a família vem

completar a nossa vida (...) são pessoas fantásticas de quem eu gosto” (Sr. Manuel). A D. Adelina referiu que “A família é amor e sangue”.

Da recolha das várias opiniões expressas foi contruído o seguinte texto que foi colocado no painel da instituição e enviado por correio eletrónico aos familiares.

“No dia 15 de maio comemora-se o Dia da Família, por esse motivo queremos partilhar convosco algumas palavras dos nossos residentes sobre o que é a família:

A família é o centro da vida, elemento de paz e compreensão, sendo o amor a base dos laços que criamos com os nossos familiares. Não é apenas o sangue que une a família, esta está no nosso coração e dela fazem parte todas as pessoas que amamos e que completam a nossa vida.

Na família do encontramos a amizade, o afeto, a compreensão e o amor.

Queremos deixar-vos um abraço com carinho esperando encontrar-vos em breve!”

Os idosos presentes nesta atividade emocionaram-se e recordaram com saudade os familiares que já partiram. Consideraram que a sua ida para o lar definiu ainda mais a importância que a família tinha na sua vida.

08-05-19: O elogio

Durante a manhã a mestranda encontrou-se a auxiliar três dos participantes da atividade das cartas.

Com o intuito de ser realizado um exercício de dinâmica de grupo, a mestranda pediu à equipa técnica que na hora do lanche se deslocasse ao salão. Em conjunto com sete das ajudantes de ação direta, participantes no projeto, foi realizado o exercício “o elogio”.

A mestranda colocou uma caixa no centro da mesa, na qual se encontravam alguns desafios que os elementos da equipa deveriam concretizar. Podiam encontrar-se a resposta a algumas questões ou então a concretização de pequenas tarefas. Os papéis continham os seguintes desafios: “Responda à seguinte questão: o ponto forte do nosso grupo é...”; “dê um abraço a alguém que se encontre aqui presente”; “o meu maior desafio aqui dentro foi”; “agradeça a alguém aqui presente por alguma coisa positiva que tenha feito por si”; “elogie alguém”; “o que me irrita profundamente é...”; “a minha melhor

qualidade”; “o meu maior defeito” e por fim, “a minha maior aprendizagem aqui dentro foi...”.

A primeira pessoa que retirou um papel foi a diretora técnica, onde se encontrava a questão da maior aprendizagem que tinha tido dentro da instituição. A sua resposta centrou-se nas suas atuais funções como diretora técnica, referindo que por vezes não é fácil lidar com uma equipa tão ampla. Este elemento frisou que todos os dias eram de aprendizagem e que a equipa lhe permitia crescer em todas as dimensões. A encarregada dos serviços gerais teve como desafio a tarefa de elogiar alguém. O seu contributo foi para a mestranda, elucidando a qualidade da intervenção realizada e o seu esforço diário para contribuir para o bem-estar dos idosos e equipas. Como a atividade se encontrava a decorrer no salão, onde se encontrava a decorrer esta atividade, uma das ajudantes de ação direta, que tinha como tarefa agradecer a alguém, endereçou este elogio aos idosos, reconhecendo que este era o grupo, que todos os dias a desafiava em termos de crescimento pessoal e profissional.

Com a realização deste exercício, as profissionais presentes reconheceram que a existência destes momentos era importante para o grupo, sendo que por vezes a sua ação se encontrava direcionada apenas para um nível, esquecendo-se os restantes.

Durante esta tarde, a mestranda e a equipa de ajudantes de ação direta e serviços gerais foram informadas de que a Direção tinha aprovado o pedido relativo à criação de um serviço de acompanhamento psicológico, que iria funcionar às quartas-feiras, devendo as mesmas agendar com a Psicóloga da instituição, o melhor horário.

10-05-19: A gestão do tempo

Neste dia, a mestranda deslocou-se à instituição durante o período noturno, para realizar mais uma sessão no âmbito do projeto. A sessão teria como objetivo a discussão de um caso prático. Tendo como referência algumas das situações recorrentes na Pilar do Cuidado, em conjunto com alguns elementos da equipa técnica (psicóloga e animadora sociocultural) foi construído o seguinte exemplo prático:

“A Gertrudes é ajudante de ação direta no e é reconhecida como um profissional eficiente nas funções que executa. Quando chega ao seu local de

trabalho, a primeira coisa que faz é ir ter com as colegas que se encontram no turno e perguntar-lhe em que ponto de situação se encontra o serviço. Após este contacto e apercebendo-se das pessoas que ainda se encontravam por levantar, inicia as suas funções. Tendo noção das colegas que se encontram no serviço e da distribuição das tarefas, rapidamente consegue-se organizar e executa todas as suas tarefas com sucesso.

Já a sua colega Filipa, após chegar ao seu local de trabalho, dirige-se de imediato às pessoas que se encontram por levantar e inicia os cuidados de higiene. Entretanto, não sabe quantas colegas se encontram no piso e na sua consciência, tem a perceção de que apenas pode contar com ela própria. Como nesse dia o serviço encontrava-se atrasado, optou por não falar com ninguém e após uma manhã de muito trabalho, considerou que toda a sua dedicação e esforço foi em vão” (psicóloga, animadora sociocultural e mestranda).

As doze ajudantes de ação direta tinham como missão em conjunto discutir o caso prático apresentado, refletindo acerca das diferenças que estas duas profissionais apresentavam e de que forma é que a sua postura interferia ao nível da gestão do seu tempo.

As doze ajudantes de ação direta referiram que esta situação era recorrente na Pilar de Cuidado e de sentiam que por vezes, tinham a atitude da Filipa. Em conjunto refletimos que algumas das dificuldades surgem pela própria postura que adotamos. Uma das funcionárias chegou a referir que a sua postura fechada e resistente acabava por interferir na relação com as suas colegas. Outra das pessoas presentes acrescentou que a própria instituição não incentivava a práticas assentes na cooperação e interajuda entre elementos. Ambas reconheceram que estas sessões lhes tinham permitido crescer e melhorar a sua postura seja com colegas seja em domínios mais privados como o familiar. Acrescentaram que gostariam que outras colegas participassem nas sessões, pelo que a mestranda respondeu que as mesmas eram de carácter voluntário e assentes na participação, não na obrigatoriedade.

14-05-19: Atividades de estimulação cognitiva no jardim...

Alguns idosos foram desafiados para ir jogar o bingo no jardim. Inicialmente apenas dois dos idosos tinham manifestado interesse em participar na atividade. A atividade foi realizada no jardim, ocuparam-se as mesas que se encontravam no exterior.

À medida que se ia realizando esta atividade, outros idosos observavam a atividade com um olhar atento através do vidro do salão. Apercebendo-se do bom tempo que se fazia sentir no exterior, mais seis pessoas juntaram-se aos restantes idosos.

A boa disposição dos residentes presentes e o respirar do ar puro como uma das senhoras referiu, permitiu que alguns dos elementos partilhassem um momento de convívio positivo. Quatro das pessoas presentes pediram à mestranda para que, após o almoço, os trouxesse de novo para o jardim para disfrutarem do sol.

A mestranda cumpriu o seu pedido e após o almoço um grupo de 10 idosos deslocou-se até ao jardim, onde jogaram cartas, dominó e bingo.

Alguns dos elementos da equipa técnica ficaram incrédulos com a vontade manifestada por alguns dos idosos, em quererem deslocar-se até ao jardim para realizar atividades. A mestranda explicou à equipa profissional de que se os idosos não forem incentivados, torna-se difícil a realização do que quer que seja. Apelou ainda para a importância de serem realizadas atividades do seu interesse, as quais iriam exercer um impacto diferente ao nível do bem-estar físico e psicológico dos residentes.

17-05-19 (e outras datas): O Sr. Afonso – conhecimento e ponto de situação

A mestranda pediu para se reunir com a equipa técnica para falar acerca do Sr. Afonso. Este senhor ingressou na instituição ainda com 63 anos, em consequência de uma psicose, que impedia a sua mãe de 84 anos de cuidar dele. A mestranda nunca compreendeu o motivo de institucionalização deste senhor, dada a autonomia que ainda tinha e pelo facto de este não se identificar com os restantes idosos institucionalizados.

Os dias do Sr. Afonso eram passados a colorir livros de desenhos, idênticos aqueles que oferecem às crianças e quando questionado sobre se gostava de fazer aquilo, respondia “não tenho mais nada aqui com que me entreter” (Sr. Afonso). Esta situação era vista pela assistente social (mestranda) como desadequada, pelo que a mesma tentou explorar as áreas de interesse deste senhor. Com o decorrer dos dias, percebeu-se o seu interesse genuíno pela pintura, pelo servir à mesa, dado que a sua antiga profissão tinha sido a de empregado de mesa. O ir lá fora passear também lhe suscitava interesse. Porventura as representações sociais pejorativas que a equipa detinha acerca desta pessoa, causavam algum anseio sempre que o mesmo tinha de sair ao exterior. Para este senhor, as suas idas ao exterior eram apenas circunscritas aos períodos em que tinha de se deslocar ao hospital psiquiátrico para efetuar o tratamento semanal para controlo da sua psicose. A mestranda assistiu a muitas crises do seu ponto de vista clínico e por vezes de difícil controlo. Contudo nunca desistiu de o entender e apoiar. Apelidado por muitos idosos e profissionais de ação direta de “tolinho” (ajudante de ação direta), ou de “não sabe fazer nada” (D. Catarina), ao longo de meses procuramos despertar as suas áreas de interesse e contribuir para que os seus dias fossem efetivamente com sentido. Este passou a ser incluído nas atividades da instituição, como a música, os trabalhos manuais e os passeios no exterior. As tardes de cinema também contaram com a sua presença. No entanto este senhor manifestava vontade de ir para um sítio que lhe devolvesse a liberdade que dizia muitas vezes não ter.

Esta reunião teve como objetivo falarmos acerca do Sr. Afonso e da sua continuidade na Pilar do Cuidado. Sentiu-se que esta pessoa poderia estar num local especializado e compatível com as suas necessidades individuais específicas. Na Pilar do Cuidado este senhor não se sentia integrado. Não existiam momentos em que era promovida a sua socialização e manutenção da autonomia que ainda detinha. Apesar da mestranda procurar incluí-lo nas dinâmicas relacionais com o grupo de idosos, a sua presença não era aceite por vezes. Nas idas ao exterior, percebeu-se o seu gosto pelas flores, pelo contacto com a natureza e pela sensação de liberdade, ainda que sentida apenas por breves momentos.

A equipa técnica achou importante que se refletisse acerca das questões apresentadas pela mestranda. Foi marcada uma reunião com o familiar responsável e procurou-se transmitir-lhe as informações que o Sr. Afonso ia

transmitindo à mestranda nas conversas intencionais. Aos poucos foi-se conversando com este e procurando saber o que pensava acerca de ir para um outro local, que lhe proporcionasse outro tipo de condições adequadas à sua situação. Este senhor ficou radiante com a possibilidade.

Ao longo do decorrer do mês, colaborou-se com a familiar deste senhor e encontrou-se um sítio especializado para este senhor. No dia 27 de junho o Sr. Afonso saiu da Pilar do Cuidado para um sítio que se considerou mais adequado, onde lhe iria ser possível sentir-se integrado num ambiente que lhe era ajustado. Neste dia, a mestranda despediu-se deste senhor, oferecendo-lhe uma moldura com uma fotografia em que espelhava o sorriso que demonstrava aquando a realização de uma atividade.

22-05-19 e 24-05-19: Com os Santos Populares a chegar...

Já tinha sido transmitido à mestranda o interesse por parte da equipa técnica em realizar-se algo diferente este ano (2019) em comemoração dos Santos Populares. Marchas São Joaninas já tinham existido, a casa era preparada a preceito, mas sentiam que todas as pessoas não eram incluídas neste dia que se pretendia ser de celebração.

A mestranda e a animadora sociocultural, após uma troca de ideias, sugeriram que este ano (2019), a equipa técnica e algumas profissionais de ação direta fossem incluídas nas habituais marchas são joaninas, nas quais já participavam ao longo destes anos, os idosos, e na decoração da instituição. Acordou-se que estes dois elementos iriam tratar da organização dos santos populares, devendo estes dois elementos discutir com os diferentes grupos o que se pretendia fazer.

Após reunir com a animadora sociocultural, a mestranda e animadora sociocultural decidiram que iriam pedir apoio à professora de ginástica para ensaiar as marchas são joaninas. Nestas iriam ser incluídos alguns elementos da equipa técnica e duas das funcionárias de ação direta. Como um dos elementos da equipa da lavandaria efetuava arranjos de costura, foi pedido o seu apoio para a construção dos fatos.

Recordou-se que uma das tradições antigas era a de fazer a paelha, pelo que se entendeu que se poderia voltar a fazê-lo neste dia. A decoração este ano

(2019) também poderia ser diferente. Por isso foram desafiadas as diferentes equipas (técnica, ação direta e serviços gerais) a escrever pequenas quadras compatíveis com a celebração que iria ocorrer. No entanto havia uma regra: todas as quadras deveriam procurar incluir palavras como equipa, cuidados e amor.

Neste dia e após se conversar com todos os elementos que iriam estar presentes sentiu-se que não existiam equipas distintas, existiam sim um grupo, unido por um objetivo comum, tornar o dia 26 de junho, um dia memorável para todos.

28-05-19: A caixa surpresa

Foi realizado um exercício de dinâmica de grupo com sete ajudantes de ação direta, designado de a “caixa surpresa”. Após a hora do lanche, a mestranda deslocou-se até ao salão, onde se encontravam a terminar o seu lanche.

Foi dada a caixa a uma das ajudantes de ação direta e foi transmitido ao grupo presente que a mesma continha um grande desafio. De imediato ouviram-se reações de “(...) eu não participo (...) nem nesse jogo nem em nenhum” (ajudante de ação direta). A mestranda calmamente apelou para que o grupo esperasse até ao final mesmo que alguns dos seus elementos não quisessem participar. Foi-lhes pedido para que escolhessem uma música. À medida que a música tocava, a caixa devia circular de mão em mão, sendo que após o término da música, a pessoa que se encontrasse com a caixa teria duas hipóteses: ficar com a caixa e conhecer o desafio ou passar a caixa para uma das outras colegas.

Quando a música terminou, a pessoa que se encontrava com a caixa resolveu abri-la. Apenas a mestranda tinha conhecimento de que na caixa afinal só existiam bombons. As reações das diferentes funcionárias de ação direta foram surpreendentes “afinal os desafios podem ser doces” (ajudante de ação direta); “mas então quando eu sou desafiada eu fico com medo” (ajudante de ação direta). A mensagem que a mestranda quis transmitir ao grupo presente foi a de que os desafios não nos trazem apenas amarguras. Os desafios também nos fazem crescer e por vezes os resultados são positivos. No entanto, por vezes, a nossa própria personalidade e expectativas impede-nos de nos desafiarmos a nós próprios. No final o grupo concluiu que são os desafios que nos permitem crescer e nos tornam mais fortes.

4-06-19: Os preparativos para a marcha São Joanina

Neste dia a mestranda e a animadora sociocultural efetuaram uma sondagem junto das pessoas que gostariam de participar na marcha de São João deste ano (2019).

Decidimos em conjunto com o grupo de idosos que este ano (2019) também iriam participar na marcha duas pessoas com mobilidade reduzida e desta forma tornar a marcha acessível a todos. Da equipa técnica fariam parte a diretora técnica, animadora sociocultural, psicóloga, encarregada dos serviços gerais e auxiliar de direção. Duas ajudantes de ação direta também fariam parte. Os restantes elementos iriam auxiliar ao longo do processo. Com o grupo de idosos e a professora de ginástica criou-se uma coreografia para que incluísse as duas pessoas com mobilidade reduzida que iriam participar.

Durante o período da tarde, a mestranda esteve com os 11 idosos que participaram na atividade das cartas, a auxiliaram nas respostas. A mestranda e os elementos presentes conversaram acerca dos contributos que esta ação estava a ter ao nível do seu bem-estar emocional. Verificou-se que os 11 idosos se encontravam mais recetivos em partilhar as suas dificuldades, perante a presença de outras pessoas. Salienta-se ainda uma maior compreensão acerca das dificuldades dos outros (interajuda e empatia).

6-06-19: Tarde de cinema – Revista Portuguesa

Neste dia, a mestranda esteve a organizar o espaço físico para a realização de mais uma sessão de cinema. Desta vez o filme escolhido para visualizarem foi a Revista Portuguesa. Desta vez, a sessão de cinema iria decorrer na sala do piso três. Apesar de vários idosos demonstrarem interesse em participar na atividade (22), apenas 15 idosos, puderam participar, dadas as dimensões reduzidas do espaço físico.

Foram distribuídas pipocas e o grupo demonstrou-se animado ao longo do filme. Com saudade alguns recordaram os momentos em que tinham ido ao cinema. Saudosistas relembrou algumas das personagens da revista portuguesa e falou-se do seu contributo para a televisão.

Três dos elementos da equipa técnica estiveram presentes e demonstraram bastante agrado ao verificarem a alegria contagiante que se fazia sentir na sala. Efetivamente Pilar do Cuidado tinha voltado às matinés.

11-06-19: Cuidar de ti com humanidade

Neste dia, a mestranda realizou uma sessão com as 12 ajudantes de ação direta participantes no projeto. Esta sessão tinha como objetivo introduzir alguns pontos acerca da Filosofia da Humanidade.

Em cima da mesa encontravam-se três palavras, impressas em tamanho grande. Podia-se ler as palavras OLHAR, PALAVRA e TOQUE. Inicialmente a mestranda pediu para que refletissem acerca destas três palavras e que recordassem ao longo da sua vida quais os momentos em que estas palavras fizeram toda a diferença. Uma das funcionárias começou por partilhar que o toque tinha uma importância extrema na sua vida. Partilhou com o grupo que tinha efetuado há cerca de 10 anos uma cirurgia muito delicada. Permaneceu bastante tempo hospitalizada e confessa que apenas era a mão suave do seu filho que quando a visitava a conseguia acalmar. Outra das ajudantes de ação direta decidiu partilhar uma experiência da sua vida profissional quando trabalhou numa outra estrutura. Comovida verbalizou que quando ia efetuar a higiene a um senhor que se encontrava acamado, o qual não falava, gostava sempre de lhe dizer bom dia. Confessou que a sua colega a censurava pela sua atitude, uma vez que este não falava. No entanto refere que este podia não falar, mas que era o seu olhar que comunicava com ela. À medida que iam partilhando as suas experiências pessoais e profissionais, compreendia-se a importância destes três pilares ao longo da nossa vida. Algumas das presentes frisaram que neste momento da vida destes sujeitos acabavam por ser a única família que estes tinham. Duas das presentes confessaram que sentiam medo de colegas dentro da instituição, pois pelo seu modo de atuação por vezes eram criticadas, mas que para elas fazia sentido cuidarem com humanidade.

A mestranda pediu para que pensassem em situações reais do local do seu trabalho onde sentissem que estes pilares deveriam ser incluídos. As opiniões foram unânimes. Das presentes, todas referiram que quando são prestados os cuidados os idosos não são respeitados e que por vezes se torna

difícil atender a estes princípios. No entanto, reconheceram que o momento devia ser centrado na pessoa e não nas conversas paralelas com as colegas.

Referiram que nunca tinham parado para pensar nestas questões apresentadas nesta sessão e que estes momentos “fazem falta (...) é bom (...) até para nos conhecermos melhor” (ajudante de ação direta).

13-06-19: Articulação com a equipa da cozinha e lavandaria

Em conjunto com dois dos elementos da equipa técnica, a mestranda articulou com a equipa da cozinha para a confeção da paelha no dia 26-06-19. Combinou-se que duas das ajudantes de ação direta, a auxiliar de direção e a encarregada de serviços gerais iriam auxiliar na sua confeção.

Para as marchas, a equipa da lavandaria iria fazer algumas alterações nos casacos utilizados no ano passado pelo grupo de idosos.

18-06-19: Decoração para a festa dos Santos Populares

A atividade dos trabalhos manuais foi dedicada à construção de manjericos para a decoração da instituição. O tema era alusivo aos santos populares e desta forma o grupo de idosos quis construir vasos com poemas.

Foram construídos vasos que posteriormente foram entregues ao grupo de ajudantes de ação direta, equipa técnica e serviços gerais. Este ano (2019) cada um dos elementos teria de construir um verso.

Durante o período da tarde a mestranda colocou à equipa técnica a possibilidade de a construção cascata São Joanina do Sr. Manuel ser concretizada no decorrer da semana.

19-06-19: Ida a casa do Sr. Manuel

A mestranda deslocou-se a casa do Sr. Manuel em conjunto com a animadora sociocultural. Tinham combinado com a sua esposa que iriam buscar os materiais pedidos pelo Sr. Manuel para a construção da cascata São Joanina.

Ficaram estupefactas com as várias maquetes que o Sr. Manuel tinha construído ao longo destes anos. Este ano (2019) a cascata são joanina iria ter o retrato da aldeia que se deslocava até à cidade para ir às festas.

A sua esposa recordou com a emoção os tempos em que o seu marido construía estes cenários “(...) ele passava dias (...) às vezes esquecia-se de comer (...) metia na cabeça que tinha uns tantos dias para fazer e não desistia enquanto não acabasse” (esposa do Sr. Manuel).

21-06-19: Construção da cascata e decoração da instituição

A mestranda passou a manhã em conjunto com o senhor da manutenção, a auxiliar de direção e o senhor Manuel, nos preparativos para a construção da sua cascata são joanina.

Como este senhor tinha dificuldades ao nível da mobilização dos membros superiores acordou-se que seria ele o líder da equipa. Desta forma seria o responsável por transmitir onde deveriam ser colocadas as peças, com o intuito de dar corpo ao cenário. Recordava com emoção cada uma das peças que iam sendo colocadas e lembrava os locais onde tinha ido comprar os materiais necessários para a sua construção. Decidiu efetuar um pedido. Este ano (2019) gostaria que fosse colocada uma caixinha para que as pessoas pudessem deixar um contributo monetário, para que parte das suas peças que compoñham alguns dos cenários da cascata fossem recuperadas. O seu pedido foi aceite pela auxiliar de direção.

Durante o período da tarde, a mestranda em conjunto com a animadora sociocultural recolheu os vasos que tinham sido entregues às diferentes profissionais para que pudessem decorar com poemas da sua autoria. Ao longo do resto da tarde encontravam-se a decorar o resto dos espaços físicos da instituição.

25-06-19: Último dia de ensaios

Neste dia foi realizado o último ensaio antes da grande festa dos Santos Populares.

A decoração estava pronta. Havia festa na casa. Grupo de idosos encontrava-se bastante expectante quanto ao dia de amanhã. Foram convidadas as outras valências da instituição para se deslocarem a Pilar do Cuidado, ao invés de ser sempre a Pilar de Cuidado a deslocar-se às outras respostas sociais.

Em conjunto com a professora de ginástica procedeu-se ao último ensaio. A coreografia parecia já estar alinhada e no rés-do-chão da instituição pairavam burburinhos de grande anseio pelo dia de amanhã.

Durante o período da tarde a mestranda esteve com a animadora sociocultural a acertar os últimos pormenores antes do grande dia. Com o apoio da equipa técnica foram organizadas as roupas dos idosos e foi transmitida à equipa técnica o que deveriam vestir ao grupo na manhã seguinte.

Foram ainda convidados os familiares a estarem presentes.

26-06-19: Festejo dos Santos Populares

Neste dia pairava uma alegria contagiante na instituição. A equipa de ação direta transmitia algumas informações de que os idosos aquando do deitar do dia anterior não paravam de falar na festa de amanhã. O Sr. Manuel e o Sr. David encontravam-se radiantes por poder participar na marcha são joanina.

A cascata são joanina do Sr. Manuel despertava o interesse e a curiosidade de quem entrava na instituição. Eram tecidas críticas positivas acerca da qualidade do cenário montado. O Sr. Manuel encontrava-se tão emocionado, que chegou a referir que hoje (26-06-19) tinha “sido um dos dias mais felizes da sua vida” (Sr. Manuel). Existiam muitas visitas na instituição, pelo que o dia em si foi de grande azáfama.

Tinham sido convidadas pessoas das respostas de centro de dia e centro de convívio para virem comer a paelha com os residentes da Pilar do Cuidado. A instituição vibrava. Alguns dos idosos institucionalizados tiveram a possibilidade de almoçar com alguns dos seus conhecidos do centro de dia. Neste dia não havia lugares marcados. As mesas iam sendo ocupadas de acordo com os laços de amizade já existentes e cada um tinha a possibilidade de partilhar o momento da sua refeição com uma companhia do seu agrado.

A paelha encontrava-se a ser confecionada na garagem da instituição e todos os elementos da equipa se encontravam ansiosos para provar a tão aguardada paelha. A mestranda nunca tinha assistido a tanto aparato na instituição como

naquele dia. Aquele lugar tinha vida. Uma vida proporcionada pelas pessoas daquela casa. Todos os elementos da equipa técnica auxiliaram neste dia no horário da refeição. Alguns dos elementos de ação direta referiam “nunca vi nada assim” (ajudante de ação direta); “deveria ser assim todos os dias” (ajudante de ação direta). A diretora técnica ia endereçando palavras de conforto e agradecimento à sua equipa reconhecendo que “quando fazemos as coisas com o coração, o resultado só pode ser este” (Diretora Técnica).

Após a degustação da paelha, assistimos ao momento de atuação da marcha são joanina da Pilar do Cuidado. Alguns dos familiares presentes mostraram-se bastante emocionados por verem os seus familiares a participar na marcha. Este terá sido o grande foco de várias atenções. Uma das pessoas presentes referia que “às vezes as pessoas com limitações são esquecidas” (visita). A Pilar do Cuidado procurou que este ano (2019) a sua marcha fosse inclusiva e que todos os elementos fossem valorizados.

No final desta atuação as pessoas presentes partilharam um momento de dança, proporcionado por uma tuna local de idosos, a qual foi convidada pela diretora técnica. No final como gesto de agradecimento, o grupo de idosos ofereceu à tuna um quadro que tinha elaborado ao longo de algumas das sessões do novo Atelier das atividades.

Através da mobilização da metodologia de investigação ação participativa, a mestranda reflete que a mesma trás imensas potencialidades na intervenção realizada com as pessoas. Neste dia, verificou-se o envolvimento, a dedicação, a motivação e a felicidade apresentada pelos diferentes atores sociais. Este dia, espelhava por completo que as mudanças, só ocorrem quando no seu processo, são envolvidos agentes no processo de mudança, neste caso, os residentes e a sua equipa profissional.

27-06-19: Afinal o que é para mim ser uma prestadora de cuidados?

Esta sessão decorreu durante o período noturno. Na sessão estiveram presentes 12 ajudantes de ação direta, a animadora sociocultural e dois elementos da equipa de enfermagem.

Em cima da mesa encontravam-se quatro envelopes numerados de um a quatro. Dentro dos envelopes encontravam-se situações do quotidiano ou

questões que o grupo devia procurar refletir. De forma a organizar o grupo e como estavam presentes 16 pessoas na sessão, organizou-se o grupo em dois grupos de trabalho: oito elementos em que cada grupo. Foi pedido que a mestrande e uma das enfermeiras ficasse num grupo (grupo 1) e a animadora e enfermeira no outro (grupo 2).

Cada grupo devia escolher dois envelopes. O primeiro grupo escolheu os números um e quatro. Dentro destes envelopes encontravam-se as seguintes situações:

Envelope 1: O que é para mim ser uma prestadora de cuidados?

Envelope 4: “uma senhora, impedida de arrumar o quarto e que se queixa junto da enfermeira de não poder agir, recebe a resposta de que para isso ela dispõe de uma sessão de ginástica às 11h da manhã (...) uma auxiliar de prestação de cuidados recebe uma repreensão, por estar a cantar com um residente (...) à força, o homem velho vê-se dividido em tantos compartimentos, quantos os «especialistas». À força, e geralmente contra a sua vontade, o médico está lá apenas para o curar, o enfermeiro para o tratar, o psicólogo para o escutar, o fisioterapeuta para o movimentar, o animador para o «animar», o auxiliar de prestação de cuidados para o lavar... Mas então quem cuida dele?” (Gineste & Pellisier, 2007, p. 210)

O segundo grupo ficou com as seguintes situações:

Envelope 2: Situação do quotidiano – O Sr. Gustavo tem 85 anos e neste momento encontra-se imobilizado. A prestadora Elsa ao efetuar-lhe os cuidados de higiene em tom delicado diz-lhe:

- Sr. Gustavo lave o seu braço direito por favor! Após verificar que o idoso não reage, três segundos mais tarde volta a repetir a ordem. Não obtendo qualquer tipo de resposta por parte do Sr. Gustavo, a prestadora de cuidados desiste.

Que outras estratégias poderíamos adotar nesta situação?

Envelope 3: Maria Gertrudes tem 75 anos e após ter sofrido um acidente vascular cerebral que lhe tirou parte da sua autonomia, a família considerou que o melhor para ela seria ingressar num lar de idosos. Com o seu processo de institucionalização, Maria Gertrudes deixa a sua aldeia, a sua casa e as pessoas que lhe eram mais próximas. Aos poucos vai interiorizando que o melhor para ela talvez tenha sido mesmo ir para uma nova casa para que lhe possam

assegurar todos os cuidados que necessita. Contudo não consegue deixar a tristeza de ter de reaprender a viver num novo meio.

De que forma eu poderia ajudar a D. Maria Gertrudes?

Ambos os grupos dispunham de cerca de meia hora para conversarem entre si para depois expressarem as conclusões a que tinham chegado em grupo.

O grupo um, após um longo período de reflexão, apresentou as seguintes considerações. Acerca do envelope um, as ajudantes de ação direta presentes frisaram que ser uma prestadora de cuidados é “um orgulho” (ajudante de ação direta); “é uma satisfação” (ajudante de ação direta); “tem de se gostar se não...” (ajudante de ação direta). A enfermeira presente neste grupo frisa que “ser prestadora de cuidados é dar um pouco de nós todos os dias a quem mais precisa” (elemento da equipa de enfermagem). O envelope dois terá sido o que gerou maior discussão entre grupos. Algumas das pessoas presentes consideram que cada profissional deverá ter as suas funções e que “não se deve meter no trabalho dos outros” (ajudante de ação direta) porque “depois as coisas correm mal e sobra para nós” (ajudante de ação direta). Aqui a mestranda apresentou a questão: então afinal qual é o nosso objetivo como grupo? Não será trabalharmos todos para o bem-estar dos sujeitos? E o que é que isso exige? Neste momento o grupo referiu que se deviam trabalhar com esse propósito, mas que infelizmente isso nem sempre acontecia. Frisaram que alguma das suas colegas ao longo destes meses já tinham mudado algumas atitudes ao nível do seu comportamento. Acrescentaram que por vezes não existia comunicação entre equipas, o que acabava por dificultar o trabalho realizado.

O grupo dois procurou mobilizar algumas das reflexões que se tinham efetuado na sessão em que se procurou falar acerca da humanidade nos cuidados. De uma forma geral, transmitiram ao grande grupo que as condições nas quais se encontravam alguns dos sujeitos no lar lhes causava bastante sofrimento psicológico. Confessaram que por vezes não se lembravam de outro tipo de estratégias a adotar e que por falta de momentos como este de reflexão acabavam por se sentir desencorajadas para procurar um profissional que as apoiasse. Acrescentaram que a falta de tempo não podia ser uma desculpa para não se preocuparem com os sujeitos e que tendencialmente era a sua desmotivação que as deixava de certa forma frustradas com a sua ação. Por não verem resultados imediatos e por falta de apoio da equipa técnica consideravam que existiam muitas situações como a da D. Gertrudes e o Sr. Gustavo na Pilar

do Cuidado. Refletiram ainda que o próprio processo de envelhecimento lhes causava alguma tristeza e que, por vezes, nem elas próprias sabiam o que fazer para auxiliar o outro. Sugeriram que só fosse permitido ir para o lar aqueles que evidenciam vontade própria.

Pela sensibilidade das questões apresentadas e pelo interesse em cuidar com apelo à humanidade, combinou-se que as próximas sessões seriam centradas neste tema.

9-07-19: Sessão de estimulação cognitiva no jardim

A mestranda deslocou-se até ao jardim com um grupo de idosos. Referiram que gostariam de jogar ao “Jogo quem sabe, sabe”.

Nesta atividade participaram seis idosos e as perguntas colocadas focavam pontos como a História e Geografia de Portugal; Adivinhas; Provérbios; Charadas e Gastronomia.

O Sr. Manuel referia que “isto sim são jogos (...) isto sim eu gosto de fazer”. A voluntária Fátima também participou nesta atividade. À medida que os idosos iam respondendo às questões, a D. Fátima ia auxiliando alguns dos idosos, no sentido de serem recordadas algumas das suas memórias (e.g., a mestranda verificou que iam sendo recordados sítios por onde tinham passado bem como comidas que lhe faziam lembrar a sua infância).

Dada a formação profissional desta voluntária (Medicina), a mesma ia verbalizando que considerava extremamente importante, o contacto dos idosos com atividades no exterior. Verificou-se que sempre que fosse permitido por parte da instituição e os idosos assim o desejassem, iria realizar atividades no exterior.

11-07-19: O reconhecimento do projeto

Foi pedido por parte da diretora técnica que a mestranda efetuasse uma breve descrição acerca da intervenção que se encontrava a desenvolver na Pilar do Cuidado. A mesma iria ser incluída na revista semestral do presente mês.

A mestranda considerou que seria importante dar alguma visibilidade ao grupo de ajudantes de ação direta. Esperando pela hora do lanche, a mestranda procurou alguns dos elementos da equipa técnica para falar acerca do pedido

que tinha sido efetuado por parte da equipa técnica. Na expectativa que o grupo pudesse auxiliar a mestranda na construção do texto e após a troca de algumas ideias, o resultado foi:

Cuidar entre quatro paredes

No projeto em educação e intervenção social dedicamos especial atenção ao momento em que são prestados os cuidados aos nossos idosos. É nesta ótica colaborativa que em conjunto com um grupo de ajudantes de ação direta têm sido criados momentos de partilha e reflexão com vista a qualificar a intervenção que diariamente desenvolvem com os residentes desta casa. A equipa de colaboradoras da Pilar do Cuidado é especialista na promoção de sorrisos, devolvendo a esperança de que todos os dias podemos criar um Pilar do Cuidado!

A equipa de ajudantes de ação direta demonstrou-se entusiasmada com o trabalho que se encontravam a construir com a mestranda. Evidenciaram que todos os momentos partilhados tinham sido de aprendizagem e que hoje se sentiam mais capazes para enfrentar alguns dos desafios da sua prática profissional.

Acrescentaram que gostariam que estas sessões tivessem continuidade, após a saída da mestranda na instituição. Combinamos que em conjunto procuraríamos uma forma de permitir que isso fosse possível.

Neste dia a mestranda procurou junto da Psicóloga e da animadora sociocultural perceber se alguma destas profissionais poderia continuar a desenvolver estas sessões com o grupo. A psicóloga transmitiu à mestranda interesse e disponível em continuar com as sessões, no serviço de acompanhamento existente agora na instituição.

A animadora sociocultural (elemento fundamental ao longo de todo o processo) também referiu interesse em continuar com estes momentos de reflexão em grupo.

A continuidade de parte deste projeto encontrava-se assim assegurada pela mão destas duas profissionais.

16-07-19: Último encontro com o grupo de ajudantes de ação direta

Nesta última sessão estiveram presentes as 12 ajudantes de ação direta e a animadora sociocultural.

Tal como tínhamos combinado anteriormente esta sessão teria como foco a Filosofia da Humanidade. Neste dia falamos sobre o apoio na higiene dos idosos, momento que deveria ser de privacidade e preservação da sua dignidade.

Em conjunto refletimos tendo por base o seguinte texto:

“Uma higiene realizada à força, a uma hora a que uma pessoa não deseja, fazendo todos os gestos em seu lugar, na cama, sem lhe falar, olhando para a televisão acesa num canto do quarto, etc..., pode responder ao objetivo de limpeza e de lavagem do corpo. Ao responder assim, ela contribui diretamente para degradar a saúde, para indicar à pessoa a nossa recusa de estar em relação com ela, para destruir o bem-estar e a sua qualidade de vida” (Gineste & Pellissier, 2007, p. 210).

Por breves momentos na sala pairou o silêncio. Algumas das pessoas presentes emocionaram-se. Outras verbalizavam que sentem que existem elementos na equipa de ação direta, que são resistentes às mudanças organizativas e que o discurso de “sempre fizemos assim” (ajudante de ação direta) ou de “não vale a pena mudar” permanecem na sua lida diária. Confessaram que é por vezes a sua resistência que condiciona a forma como são prestados os cuidados pouco humanizados.

Após reflexão do conteúdo do texto, frisaram que “cada pessoa tem de ser tratada como pessoa única” (ajudante de ação direta) e que “o mesmo deve ter um papel ativo nas suas atividades de vida diária” (ajudante de ação direta).

Reconheceram agora que afinal o seu papel no domínio da prestação de cuidados é muito importante e que elas próprias poderiam melhorar o contacto humano que estabelecem com os idosos.

Combinamos encontrar-nos no dia 22 de julho para discutir alguns dos aspetos mais positivos e menos positivos das sessões.

Como era habitual, no final da sessão o grupo partilhava um pequeno lanche, sendo que neste dia uma das ajudantes de ação direta tinha trazido um bolo para degustarmos.

19-07-19: Avaliação do projeto com a equipa técnica

Nesta reunião estiveram presentes os elementos da equipa técnica. Apesar de ter sido solicitada por parte da mestrandia a presença do Presidente, por motivos profissionais não pôde estar presente.

Tendo por base toda a intervenção, foi pedido ao grupo que procurasse refletir acerca dos pontos positivos e menos positivos do projeto.

A diretora técnica considerou que “tinham sido deixadas sementes, que esperaria que fossem construídas no futuro”. Focou a dedicação da equipa nos momentos organizados, tendo referido que poderiam ter sido criados mais encontros entre equipas. Confessou que a resistência do grupo de ajudantes de ação direta por vezes obrigou a mestrandia a ter de se reinventar. Gratificou a sua disponibilidade e atenção para com os residentes desta casa, reconhecendo que hoje existem pessoas que são mais felizes a viver aqui. Considerou que a mestrandia deveria ser um exemplo a seguir pela sua equipa.

A Psicóloga exprimiu que existem idosos que do ponto de vista cognitivo travaram parte do seu processo de evolução de doença, pelos momentos de estimulação conferidos. Acrescentou a importância da atividade das cartas, ao nível do bem-estar físico e emocional dos idosos. Referiu que os momentos proporcionados ao grupo de profissionais de ação direta permitiram enriquecê-las no seu plano profissional e pessoal.

A animadora sociocultural referiu que a existência de novas atividades na Pilar do Cuidado permitiu a criação de momentos de maior lazer para o grupo de idosos.

A auxiliar de direção refere que em dez anos de existência da Pilar do Cuidado, que a mestrandia terá sido a primeira pessoa a conseguir trabalhar com o grupo de profissionais de ação direta.

A encarregada de serviços gerais referiu que ao longo da intervenção realizada foi tomando consciência de que era necessário existir intervenções direcionadas a cada um dos sujeitos institucionalizados.

Os membros da equipa técnica frisam que poderiam ter sido criados mais momentos de aproximação entre equipas, considerando esta situação como um dos aspetos menos positivos. Salientaram ainda que pretendiam alterar alguns dos comportamentos menos positivos ao nível das suas atitudes com o grupo de

idosos. Consideraram que a postura adotada ao longo destes nove meses pela mestrandia, poderia ser adotada como um exemplo a seguir.

A equipa técnica considerou ainda, que com as ações desenvolvidas neste projeto, aprenderam a ter um novo olhar acerca da importância da participação dos idosos e profissionais de ação direta na tomada de decisões na Pilar do Cuidado. A mestrandia denotou uma maior preocupação no conhecimento das áreas de interesse dos idosos, com vista à concretização de atividades do seu interesse.

Verificou-se ainda uma maior aproximação para com as profissionais de ação direta, no sentido de lhes ser prestado maior apoio do ponto de vista psicossocial e emocional.

23-07-19: Avaliação do projeto com o grupo de idosos

Foi realizado um encontro com o grupo de idosos para se proceder à avaliação do projeto. O grupo deveria escolher uma palavra ou frase que caracterizasse a intervenção que foi sendo construída.

O grupo de idosos reconheceu que o interesse da mestrandia em conhecer os seus gostos e interesses demonstrou preocupação para com estes. Referem que com a realização de novas atividades foi possível uma maior adequação aos seus gostos e interesses pessoais. Referem que as idas ao jardim e o contacto com o exterior nos passeios fora da instituição permitiram que por breves momentos pudessem sentir-se livres. Reconheceram que a equipa técnica se demonstra mais preocupada em conhecer as suas sugestões e que hoje se sentiam parte ativa da casa.

Os idosos que participaram na atividade das cartas reconheceram que a partir do momento em que iniciaram a troca de cartas, sentiram que não se encontravam sozinhos perante as dificuldades inerentes ao seu processo de institucionalização. O Sr. David, Sr. Manuel e D. Adelina revelam melhorias ao nível do seu bem-estar emocional.

O atelier de cinema foi sendo muito referido pelo grupo, considerando que através deste meio foi possível recordar parte das suas memórias.

Referem que o grupo de ajudantes de ação direta parece estar diferente e que pelo menos nos momentos em que são prestados os cuidados de higiene as

portas permanecem fechadas. Uma das idosas presentes referiu que há cerca de uma semana já lhe perguntam o que ela gostaria de vestir.

24-07-19: Avaliação do projeto com o grupo de ajudantes de ação direta

Neste dia a mestranda reuniu com o grupo de ajudantes de ação direta participantes no projeto, concretizando desta forma o último momento avaliativo de acordo com o modelo CIPP.

As doze profissionais presentes referiram que por vezes a falta de formação humana e a mentalidade de algumas das suas colegas acabaram por tornar menos agradáveis as sessões. Acrescentam que poderiam ter sido incluídos outros profissionais nas sessões, tendo sido este o aspeto menos positivo apresentado.

Acrescentam que com as sessões e as dinâmicas de grupo criadas realizadas, aprenderam novas estratégias de intervenção que lhes permitiram “aprender a colocar-se mais no lugar do outro” (ajudante de ação direta). Frisaram que por vezes só tinham em consideração a condição clínica dos sujeitos, acabando por se esquecer de outras partes também importantes.

Referiram que por vezes eram elas próprias que não respeitavam os gostos, interesses e a própria intimidade e privacidade do idoso, colocando-o num “patamar de inferioridade” (ajudante de ação direta).

Um dos elementos presentes refere que “aprendi a incentivar a pessoa a participar nas tarefas pessoais (...) aprendi que apesar da sua condição também devia participar nos momentos em que lhe dou a refeição” (ajudante de ação direta). Foi ainda referido por um dos presentes que aprendeu a cumprimentar a pessoa com um “bom dia” (ajudante de ação direta) e que hoje antes de iniciar qualquer tarefa procura explicar à pessoa o que lhe irão fazer, tornando-a parte ativa do processo.

Por fim, sete das ajudantes de ação direta referiram que com algumas das informações refletidas acerca da humanidade aprenderam a retirar maior proveito do seu olhar “sinto que hoje consigo captar a atenção dos acamados quando os olho” (ajudante de ação direta), da sua palavra “aprendi a cumprimentar a pessoa (...) mesmo que não me responda eu vou-lhe transmitindo o que vamos fazer” (ajudante de ação direta) e do toque “quando

dou a mão hoje a um dos idosos ou quando lhe faço um gesto mais meigo consigo ver no seu olhar, um brilho tão intenso (...) é bom para mim e para ele” (ajudante de ação direta).

Por fim, o grupo considerou que deveriam ter existido mais sessões em que se procurasse abordar em maior detalhe os princípios da humanidade.

26-07-19: Um presente para ti...

Como o final desta longa caminhada se encontrava perto, a mestranda quis presentear todos os elementos da instituição com uma pequena oferta.

Ao grupo de idosos, foram oferecidas duas telas brancas, onde a mestranda colou fotografias dos idosos, onde a sua cara espelhava a felicidade sentida. Estas telas foram colocadas num dos corredores, onde todos os dias, quem por lá passasse conseguia ver-se e sentir-se como elemento pertencente aquela casa. Atrás de cada tela foi escrita uma mensagem pela mestranda, simbolizadora de todo o amor que nutre por aqueles seres humanos.

À equipa profissional e restantes colaboradores (serviços gerais e ação direta), foi oferecida uma vela com uma mensagem. A mensagem inicial era igual para todo o grupo, podendo ler-se duas das citações do livro O Príncipezinho de Antoine de Saint-Exupéry “Eu não tenho necessidade de ti. E tu não tens necessidade de mim. Mas, se tu me cativas, nós teremos necessidade um do outro. Serás para mim único no mundo. E eu serei para ti única no mundo” (...) porque no final “(...) aqueles que passam por nós, não vão sós, não nos deixam sós. Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós”. Junto deste pequeno excerto encontrava-se ainda uma pequena mensagem de agradecimento e do contributo que cada uma das pessoas teve neste percurso de aprendizagem para a mestranda. Foi curioso observar a reação de algumas das colaboradoras, que mesmo não tendo tido a possibilidade de participar no projeto, por razões diversas, reconheceram a atenção como a mestranda leu a realidade social, ouvindo-se discursos de “que palavras tão certas sobre mim” (ajudante de ação direta) ou ainda, “foram as palavras mais bonitas que me disseram até hoje, vou levar este bilhete comigo para a outra vida”.

A mestranda salienta que apenas entregou estes presentes, com o intuito de valorizar o trabalho destas profissionais, no sentido de o reconhecer como parte integrante em termos de crescimento pessoal e profissional. Uma vez

mais, fica saliente o poder que as pessoas exercem na vida umas das outras, devolvendo-lhes a motivação outrora perdida.

30-07-19 e 31-07-19: As despedidas

Se no primeiro dia a mestranda se encontrava ansiosa e ao longo do desenvolvimento do projeto com medo por vezes de arriscar, nesta fase final, percebeu que por vezes é necessário mudarmos de perspetiva e adaptarmo-nos à volatilidade do contexto de intervenção. A reflexão final que a mestranda faz é a de que tudo valeu a pena, que todos os anseios se tornaram em almejos e que são as pessoas que fazem definitivamente a diferença nas mudanças que ocorrem.

Estes dois dias foram de profundo envolvimento afetivo e emocional, pois passaram-se meses de entrega, de conhecimento, de dedicação e, por conseguinte, de reflexão consciente para ambas as partes.

No dia 31 de julho, a equipa técnica, o grupo de ajudantes de ação direta e o grupo de idosos, organizaram uma festa surpresa para mestranda, com o intuito de agradecerem o seu enorme compromisso, afeto, carinho, envolvimento e trabalho desenvolvido ao longo destes meses. A mestranda foi reconhecida como um exemplo a seguir na prática profissional pela equipa, reconhecendo os elementos de que o saber ser/ saber estar, é tão mais importante que o saber profissional. Reconheceu-se que para se trabalhar com idosos, as competências pessoais, assentes na compreensão, na escuta ativa, no uso da empatia e a disponibilidade, deverão estar sempre presentes na relação.

Foram dirigidas palavras tão profundas, que a própria não se conseguiu conter, evidenciando a importância de um trabalho em equipa, delineado para as pessoas e com as pessoas em constante interação.

Partilhou-se um lanche convívio, que decorreu na sala do piso três, pelo que ao longo desta tarde foram passando muitas pessoas por aqui. Por vezes as palavras escasseiam, e para expressar este momento, ainda mais.

Os idosos, a equipa técnica e o grupo de ajudantes de ação direta ofereceram alguns presentes que elaboraram à mestranda, pelo que as palavras que a própria pode exprimir são as de profundo agradecimento e aprendizagem mútua.

A sala encontrava-se decorada a preceito, havia bolos e sumos para partilhar, havia uma festa que jamais tinha sido organizada para alguém. Havia vida na sala, carinho, compreensão, interajuda, havia amor. E isso a mestranda jamais poderá esquecer, porque afinal quando o grupo se move, o grupo cria, o grupo transforma e o grupo sorri, num caminho trilhado em conjunto, pois no final, só assim fará sentido.

6-8-19: Há vida fora da casa – Momento de lazer entre os idosos do Pilar de Cuidado e os correspondentes de outra ERPI

Previamente ficou acordado entre a mestranda, a mestranda Liliana Cunha e as respetivas direções técnicas, que o encontro entre as duas ERPI ficaria agendado para o dia 6 de agosto.

Pela grande distância geográfica entre as instituições, foi necessário agilizarmos um meio de transporte que permitisse a concretização deste convívio. Após a mestranda ter conversado com a Diretora Técnica e Animadora Sociocultural da Pilar do Cuidado, foi possível providenciar um miniautocarro que levaria estes 11 idosos até à outra instituição.

Como a mestranda já tinha saído da instituição nesta data, a mesma procurou estar sempre em contacto com a instituição, onde, de forma frequente ia sendo informada acerca da ansiedade e expectativa na qual se encontrava este grupo, por finalmente conhecerem o seu amigo secreto.

No presente dia, em conjunto com o grupo de 11 idosos, diretora técnica e animadora sociocultural, deslocou-se até a outra instituição, onde foi recebida com bastante alegria por parte da diretora técnica e animadora sociocultural.

Conjuntamente com a mestranda Liliana Cunha e a animadora sociocultural da outra ERPI, o grupo (idosos, mestranda, diretora técnica e animadora sociocultural) dirigiu-se até ao espaço físico preparado para o encontro (sala de convívio). Previamente, as mestrandas tinham combinado que iriam realizar um exercício de dinâmica de grupo, designado de “Descobre o teu correspondente secreto”. O objetivo desta atividade era que os idosos, de ambas as instituições, pudessem conhecer o seu amigo secreto de uma forma divertida e com recurso à sua criatividade desvendar algumas das informações recolhidas através das cartas que tinham trocado. Como já sabiam algumas das

características acerca daquele que seria o seu amigo, a certa altura, este exercício parecia assemelhar-se ao jogo “quem é quem”.

Para a realização da atividade, as mestrandas organizaram os idosos em dois grupos: o grupo de idosos da Pilar do Cuidado e o grupo de idosos da outra ERPI. De forma a distinguir as diferentes instituições, foi atribuído a cada um dos grupos, balões de cores diferentes, os quais se encontravam numerados de um a 11. Seguidamente as mestrandas distribuíram a cada um dos idosos um balão numerado, sendo que o par que trocava correspondência tinha o mesmo número. Depois, foram chamando cada um dos números, dando a conhecer ao grupo o nome da pessoa que se encontrava por detrás das cartas trocadas. Foram referindo o nome de cada uma das pessoas, pedindo para que de forma breve efetuassem uma pequena caracterização acerca de si. Dado o grande entusiasmo demonstrado na atividade, este exercício acabou por se estender ao grande grupo, sendo que todos os sujeitos tiveram possibilidade de se conhecer.

A possibilidade de ter sido concretizado este encontro, tão aguardado pelo grupo de idosos, gerou grande satisfação e emoção aos sujeitos. Ao longo da troca de correspondências, alguns dos idosos iam evidenciando que possivelmente nunca iriam conhecer a pessoa que se encontrava por detrás daquela carta, que tanto apoio lhe dava. Cumulativamente a mestrandas era interpelada pelo grupo, dada a crescente vontade em ser realizado este convívio, verbalizando alguns elementos que caso fosse necessário, fariam um abaixo-assinado à Presidência da Pilar do Cuidado.

A avaliação que as mestrandas, os dois grupos de idosos, as diretoras técnicas e as respetivas animadoras socioculturais fizeram da atividade foi positiva. Ambas as profissionais focaram a alegria espelhada na cara destas pessoas, que julgaram não ser possível conhecerem-se um dia. Simultaneamente, sentiram-se parte integrante no processo de envelhecimento ativo dos seus idosos.

As mestrandas sentiram que tinha sido possível a concretização de um sonho, o qual ao longo da troca de correspondências ia ficando cada vez mais vincado, através das conversas intencionais estabelecidas com os idosos.

Dada a disponibilidade da diretora técnica, foi proporcionado ao grupo, respetivas profissionais e mestrandas, a partilha de um lanche convívio, permitindo estreitar ligações num futuro entre instituições.

Pelos resultados evidenciados com a realização desta atividade ao nível do bem-estar emocional destes idosos, e com o conhecimento de que as

mestrandas se encontravam na reta final do trabalho desenvolvido nas respetivas instituições, surgiu um pedido muito especial da sua parte. Na expectativa de continuidade da troca de cartas com os seus correspondentes, agora unidos através de um laço afetivo, sugeriram às profissionais responsáveis pela parte da animação sociocultural que dessem seguimento a este trabalho. Reconhecendo esta estratégia como positiva para o grupo, as mesmas aceitaram de imediato, permitindo desta forma que esta ação tivesse continuidade no futuro.

No final deste lanche convívio alguns dos idosos, trocaram números de telemóvel, com a certeza de que agora iriam falar ainda mais vezes. As mestrandas partilharam o sentimento de dever cumprido, da realização de um sonho, conscientes de que nada é impossível quando a equipa trabalha em prol do bem do outro, guiada por um objetivo comum.

ANEXOS

ANEXO A- ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL

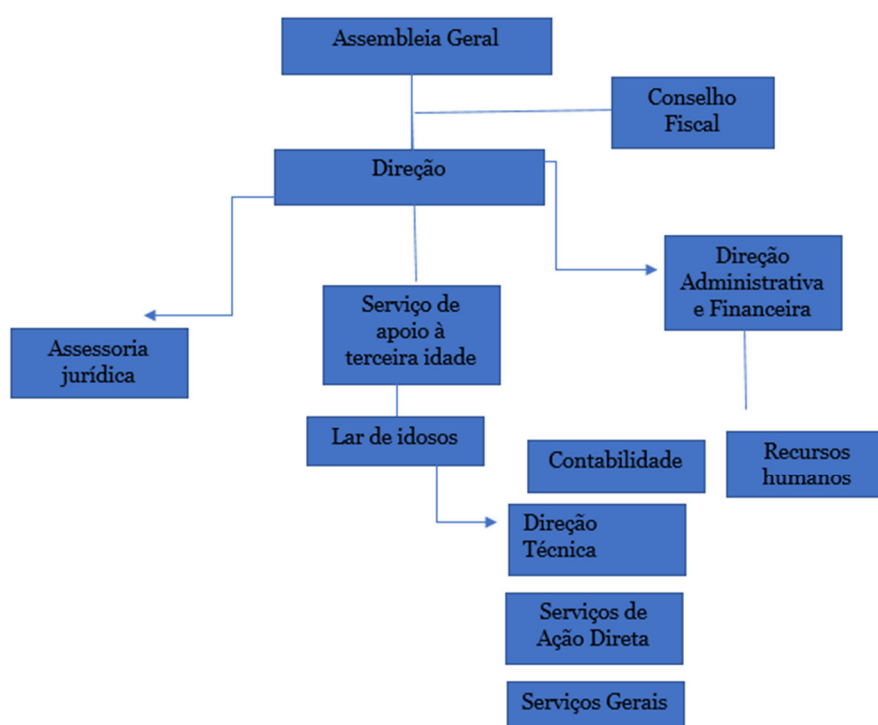


Figura 29 Organograma da ERPI

Fonte: ERPI

MM

MESTRADO EM EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO
SOCIAL - ESPECIALIZAÇÃO EM AÇÃO
PSICOSSOCIAL EM CONTEXTOS DE RISCO

Dezembro 2019