

## **ANEXOS**

## **ANEXO A: GUIÃO DE ENTREVISTA**

### **APRESENTAÇÃO E OBJECTIVOS**

O meu nome é Ana Margarida Jesus Antunes, estou a contactá-la no sentido de me conceder uma entrevista acerca da sua intervenção. Neste sentido, tenciono compreender a sua prática junto dos doentes de Alzheimer e cuidadores informais/ familiares, conhecer o seu processo de intervenção, estratégias, valores e abordagens teóricas implícitas. Deverá por isso responder abertamente a todas as questões.

Se me permite gostaria de gravar digitalmente a entrevista.

### **ENTREVISTA**

1. Como é que entende o papel do assistente social junto dos doentes de Alzheimer?
2. Quais os são os objectivos da sua intervenção?
3. Qual é o processo de prática com os doentes de Alzheimer?
4. Qual é o processo de prática com os cuidadores?
5. Que relação que estabelece com o cliente?
6. Que tipo de comunicação utiliza com o doente de Alzheimer e os cuidadores?
7. Qual é a participação do cliente e do cuidador no processo de intervenção?
8. Que valores considera que definem a sua prática?
9. Que métodos e técnicas utiliza?
10. Que teorias e conceitos enquadram a sua prática?

## ANEXO B – SINOPSE DAS ENTREVISTAS

| TEMÁTICA<br>Categorias                                                                                                                                                                                  | Entrevista 1                                                                                                                 | Entrevista 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Entrevista 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Entrevista 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Entrevista 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PAPEL</b><br><br>Gestor de caso<br>Informação<br>Formação<br>Acompanhamento<br>Advocacia<br>Encaminhamento<br>Consciencialização<br>Sensibilização<br>Avaliação<br>Mediação<br>Capacitar<br>Orientar | «Somos digamos o fio condutor, ou seja o gestor daquele caso [...] Apanhamos tudo, fazemos como que a triagem das situações» | «Em relação ao trabalho que fazemos é para o doente de Alzheimer, nomeadamente trabalhar com as famílias para eles lhes prestarem os cuidados e ir à procura dos direitos destes doentes na sociedade [...] encaminhamos as situações»<br><br>« Ir á procura dos direitos destes doentes na sociedade.»<br><br>« [...] alertar para a necessidade de outras estruturas de apoio que permitam o descanso do cuidador.»<br><br>«O nosso papel passa essencialmente por fazer uma avaliação, um diagnóstico social das necessidades e arranjar as estruturas de apoio que as colmatem.»<br><br>«Com os cuidadores, portanto nós acima de tudo falamos dos direitos que têm enquanto família e falamos dos direitos que o doente de Alzheimer tem.»<br><br>«[...] A intervenção é particularmente indirecta passando pela investigação e asseguramento dos recursos sociais identificados como prioritários para o doente e respectivos cuidadores passando ainda pela promoção de competências dos últimos quer sejam eles formais ou informais. [...] o assistente social funciona como delator, mediador e facilitador do gozo pleno dos direitos individuais do doente e respectivos familiares e cuidadores enquanto seres humanos.» | «[...] acompanhamos o doente mas essencialmente a família.»<br><br>«[...] o familiar quando chega à associação traz imensas questões, nós temos uma área de actuação, uma abrangência muito generalizada [...] encaminhamos para o nosso psicólogo quando o familiar não está a encarar a situação, está em fase de negação, como nós costumamos dizer. Daí podemos fazer acompanhamento psicológico através dos nossos colegas, por outro lado temos as situações em que devido às dificuldades económicas que existem neste momento e pelo facto da medicação ser extremamente cara, [...] Neste sentido nós temos alguns programas na associação em que podemos apoiar, ou seja, eu direcciono as pessoas quando vêm pedir ajuda, os familiares dos doentes, cuidadores informais, para algum programa dos quais podem usufruir na associação, [...]»<br><br>«[...] um dos principais papéis, na minha perspectiva é isso mesmo, é conseguir capacitar a pessoa.»<br><br>«[...] é nosso papel consciencializar as famílias, que a pessoa por fazer aquelas atitudes, não perde a dignidade humana, é por causa da doença.»<br><br>«Temos que ser sempre bastante claros e objectivos nas nossas funções.» | «O papel do assistente social junto da pessoa com doença de Alzheimer para mim é muito importante, é o técnico que está de proximidade, [...] abordagem da associação é centrada na pessoa [...]»<br><br>«Todos os doentes que chegam até nós são atendidos pela equipa de serviço social onde eu me insiro, como responsável desse gabinete de apoio psicossocial.»<br><br>«[...] Vêm até nós no sentido de inicialmente obter informação sobre o que é isto da doença de Alzheimer, passa também um bocadinho pelo nosso papel informativo, de esclarecer, portanto capacitá-lo para que ele possa como o máximo de informação poder decidir sobre algumas coisas que terá que seguir e que com o máximo de conhecimento que nós temos sobre a patologia, sobre os recursos quer em termos da associação, quer da comunidade, todo o nosso “ <i>know how</i> ” damos quer á família quer á própria pessoa, claro que aqui o nosso utente depois tem várias fases e temos que verificar até que ponto a pessoa pode, tem capacidade de gerir tudo isso.»<br><br>«[...] o papel do serviço social é importante em qualquer instituição, nesta tem um papel principal vamos chamar assim, estou a falar da nossa área, mas é a porta de entrada que todas as pessoas se dirigem á nossa associação que não tenha um pedido em concreto, que não saiba ao que vem, somos nós que atendemos. Se tem um pedido formal, quero apoio psicológico, aí já não passa por nós, pode passar ou não, mas já não tem esta obrigatoriedade.»<br><br>«[...] quando alguém que chega á associação que precisa de alguém que esclareça então vem pela porta de entrada e são os técnicos de serviço social que fazem o devido diagnóstico, que o acolhe, que o informa, capacitando, tudo aquilo...» | «[...]Item de ter um papel muito activo junto dos doentes de Alzheimer e não só também dos seus cuidadores, isto porquê, a doença de Alzheimer ainda não é reconhecida como sendo uma doença crónica, [...]a porta de entrada onde se faz tipo uma triagem, faz o atendimento inicial, uma triagem do que aquela pessoa necessita, verifica quais são as suas necessidades sociais e não só, depois o que for do serviço social nós damos resposta, esclarecemos, encaminhamos, orientamos, o que for de outras áreas como por exemplo nós temos aqui serviços de neuropsicologia, psicologia, consultas médicas, grupos, nós encaminhamos para estas áreas. »<br><br>«No apoio domiciliário então a assistente social também tem uma vertente bastante activa, ao realizar visitas domiciliárias, acompanhar as famílias, ver quais são as necessidades, acompanhar as auxiliares de acção directa que prestam o serviço em casa dos utentes [...]»<br><br>«Portanto o nosso papel aqui enquanto assistentes sociais é prestar apoio á pessoa com demência, como é óbvio, mas também não esquecendo nunca, porque há sempre por de traz um cuidador, prestar apoio ao cuidador também, não é.»<br><br>«Portanto informar os cuidadores é importante, fazer com que eles tenham as ferramentas para saberem lidar com estas situações, verificar se eles precisam de alguma coisa, algum tipo de apoio psicológico, [...] grupos de suporte, e garantir que nós aqui somos um apoio, ou seja o que nós notamos muito, é que as pessoas sentem-se completamente sozinhas, portanto apesar de existirem 90 mil pessoas em Portugal com a doença de Alzheimer, cada diagnostico que é feito a uma pessoa, o cuidador pensa que está |

|                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>«[...] muitas das vezes acabamos não por fazer um atendimento convencional, não é, mas acabamos por muitas vezes dar informação que seja por carta, email ou telefone, muito telefone no sentido...porque muitas das vezes o que o utente precisa é orientação ou um bocado a cana, percebe? Dando essa informação eles acabam por tentar resolver naquele momento.»</p> <p>«O serviço social depois depende muito das funções a que está a cargo, as responsabilidades, depois ainda temos os projectos, as avaliações, as candidaturas, e tudo isso, nós temos alguns planos de ajuda na associação, e quem faz essas avaliações somos todos nós assistentes sociais [...]»</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | sempre sozinho»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>OBJECTIVOS</b><br><br>Bem-estar<br>Responsabilidade<br>Qualidade de vida<br>Empowerment<br>Reconhecimento da doença<br>Direcção conscientemente<br>Promoção de direitos<br>Colmatar necessidades | <p>«[...] é sempre melhorar a qualidade de vida do doente e da família. No sentido de bem-estar, cuidados básicos de higiene, saúde, alimentação, e digamos que, também uma vida social estável e equilibrada.»</p> | <p>«[...] é primar pelo bem-estar da família e do próprio doente. Acima de tudo, assumir um papel de responsabilidade social, dando ao cuidador todas as condições necessárias ao seu equilíbrio emocional e físico, para se possível prestar os cuidados ao seu doente [...] a promoção dos direitos individuais dos utentes (doentes e cuidadores), mais especificamente através da informação e asseguramento dos mesmos mediante técnicas específicas de intervenção»</p> | <p>«Portanto, tentamos colmatar as dificuldades que os familiares têm a todos os níveis [...]»</p> <p>«[...] nós temos um projecto que estamos neste momento a desenvolver, em que, estamos a fazer uma visita a todas as instituições do distrito aqui de Santarém, no sentido de perceber que tipos de instituições existem, se acolhem ou não pessoas com demência...»</p> <p>«[...] conseguir direccionar mais conscientemente os familiares. Sabendo que não é fácil institucionalizar um doente precisávamos de mais apoio até mesmo ao nível de Estado. O reconhecimento da doença era bastante importante. Não é reconhecida ainda a doença de Alzheimer ao contrário da de Parkinson [...]»</p> <p>«Portanto o objectivo geral da nossa intervenção é conseguir colmatar as dificuldades que os familiares sentem, seja eles a todos os níveis, que acabei de referir anteriormente, seja ao nível da medicação, da institucionalização do doente, seja ao nível das dificuldades económicas ao adquirir algumas ajudas técnicas.»</p> <p>«Ou seja, o que tentamos ao nível da nossa intervenção é ajudar ao máximo as famílias e colmatar estas dificuldades sejam elas a que nível for, esse é o nosso principal objectivo.»</p> | <p>«A abordagem centrada na pessoa é o objectivo, é sempre ir ao encontro da necessidade que o utente nos traz, para isso, o utente vem em conflito, vem desorganizado, é preciso fazer o atendimento, fazer o diagnóstico e perceber o que é que o utente necessita, para então dar o nosso apoio social no sentido de orientar, capacitar, ajudar e de o acompanhar nessa necessidade.»</p> <p>«[...]dar a ferramenta para que essa pessoa possa com o máximo de informação estar capacitada e poder optar por uma resposta consciente e ajudar, porque pode ser só informar, porque a pessoa depois tem dificuldade em continuar o seu processo.»</p> <p>«Por mais difícil que possa ser a intervenção, começa a surgir sempre projectos, quer seja da associação indo ao encontro das necessidades que os nossos utentes trazem, ou se não há na comunidade vamos desenvolver projectos, vai-se ver o que é que existe, pode não ser bem aquilo, mas com certeza irá de alguma forma abrir uma porta no sentido de haver conhecimento, porque o outro técnico na comunidade está mais próximo dos serviços que existem.»</p> <p>«Conhecermos...é tão profundo o nosso utente, a pessoa com a doença e os</p> | <p>«[...] funcionamos como uma equipa multidisciplinar, ou seja, nós temos vários técnicos, assistentes sociais, psicólogos, parapsicólogos, terapeutas ocupacionais, portanto fazem actividades com as pessoas com demência aqui no nosso centro de dia, desde a equipa das nossas auxiliares. Portanto funcionamos sempre em conjunto...tendo um único objectivo que é o bem-estar da pessoa com demência»</p> <p>«[...] é proporcionar uma boa qualidade de vida, uma boa dignidade de vida á pessoa com demência, não é, pronto, porque existe muitas pessoas que pensam ainda, e pensam erradamente que a partir do momento que a doença é diagnosticada que a pessoa fica totalmente incapacitada, ponto, do género a doença de Alzheimer é diagnosticada hoje, amanhã já não convém fazer nada [...]»</p> <p>«[...] é proporcionar a melhor qualidade de vida que a pessoa possa ter, e a dignidade de vida que a pessoa possa ter independentemente da fase da patologia em que esteja e aí então entram os nossos serviços e a nossa equipa: o centro de dia, o apoio domiciliário, os atendimentos que as minhas colegas fazem. O objectivo de toda a equipa não só do serviço social é prestar um acompanhamento ao cuidador, é prestar um acompanhamento á pessoa com demência e o objectivo é</p> |

|                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | «[...] temos casos de pessoas que num ano, a doença (...) avança num estado galopante e a pessoa fica acamada, completamente dependente e sem conseguir fazer nada e isto para um familiar, para um filho, para uma esposa é muito complicado. Nós temos de conseguir lidar com tudo isto e capacitar a pessoa.»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | cuidadores, acaba por ser muitas das vezes uma intervenção rápida, informativa, costume dizer assim um bocadinho mais de SOS, pronto. E depois capacitamos e a pessoa conseguiu, enquanto que as outras famílias das outras valências e o outro utente não, é mais de acompanhamento diário permanente e também numa equipa multidisciplinar, desde a psicóloga, fisioterapeuta, a terapeuta ocupacional, a directora técnica, tudo isso, enquanto que no gabinete não. »                                                                                                                                                                                                                                                        | proporcionar a qualidade de vida daquela pessoa e a dignidade de vida daquela pessoa.»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>PROCESSO DE PRÁTICA</b>                                                                                          | «[...] o acolhimento é feito pelas assistentes sociais aqui na associação ou ao domicílio. É estudada a família, feito o diagnóstico da família, em que se vê quais os recursos que ela tem e as necessidades. Nesse diagnóstico inclui também as redes de suporte que têm, depois é delineado um plano estratégico. Nesse plano estratégico poderá eventualmente haver articulação com outros serviços da comunidade como o apoio domiciliário, centro de dia, e também a articulação com outros técnicos, psicólogo, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, se assim for necessário.» | «[...] geralmente é feita uma abordagem psicossocial, portanto, estuda-se a família, estuda-se as redes de suporte, é feita uma avaliação socioeconómica e a partir das necessidades que são verificadas nós vamos tentar encaminhar as situações para as respostas sociais existentes [...]»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | «[...] acompanhamos mais as famílias, os cuidadores informais.»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | «Quando é o primeiro atendimento mais informativo, depois, á todas os outros acompanhamentos de solicitações posteriores ou que já tem o utente uma outra situação e que precisam de outro tipo de respostas, ou de outras valências, subsídios a nível mais económico e social. Se de facto quando chega cá outro utente que não seja mesmo do serviço social, nós somos a porta aberta, fazemos o diagnóstico e encaminhamos para outra área quer seja o apoio psicológico, formação, as outras valências da associação, centro de dia, apoio domiciliário, fazemos os eu devido diagnóstico, o seu devido encaminhamento.»                                                                                                    | «Nós fazemos sempre aqui o atendimento presencial, lidamos mais com o cuidador e depois são feitas avaliações ao doente de Alzheimer também, mas já são feitas por exemplo pelo psicólogo, com os terapeutas ocupacionais, neuropsicológicos. Nós aqui também nos focamos mais numa vertente dentro do cuidador, é sempre um diagnóstico das necessidades, quando a pessoa chega até nós é sempre feita uma avaliação das necessidades daquele agregado familiar. Portanto a nível económico, as principais dificuldades que eles têm, a nível material, a nível de informação, portanto fazemos o diagnostico geral, vemos qual é a situação, depois então partimos para a acção. E Acção aí pode ser então direccionada como estávamos a falar para a tal equipa multidisciplinar»                                                                                                                                                                                                                                             |
| Trabalho em Equipa<br>Entrevista<br>Diagnóstico social<br>Planeamento<br>Articulação<br>Encaminhamento<br>Avaliação | «Depois deste plano de intervenção vai haver uma nova avaliação, uma reavaliação da família, para saber como é que ela está a reagir, portanto a todos os recursos que lhe foram disponibilizados. E é uma avaliação que vai sendo sucessiva consoante as necessidades que eles demonstrem.»<br><br>« É assim, a nossa prática e a nossa intervenção, como eu estava a dizer, é centrada mais                                                                                                                                                                                           | «[...] é feita uma abordagem das necessidades sentidas pela aquela família, é tido em conta o auto-diagnóstico do cuidador, portanto, é a partir desse auto-diagnóstico que nós fazemos o encaminhamento. Muito do nosso trabalho enquanto assistentes sociais funciona essencialmente por isto: Observação, diagnóstico e encaminhamento para as respostas que sejam necessárias.»<br><br>«[...] uma avaliação global das suas necessidades, bem como do respectivo agregado familiar para, a partir daí, delinear um plano de intervenção adequado que contemple a supressão dessas mesmas carências.»<br><br>«[...]a intervenção passa muito pela troca de conhecimentos: o cuidador fornece ao técnico as informações necessárias à elaboração de um diagnóstico social mais consistente e facilitador de um bom plano de intervenção ao passo que o técnico fornece os esclarecimentos necessários para favorecimento de respostas positivas às dificuldades emergentes, nomeadamente | «Fazemos uma entrevista, fazemos o reconhecimento das necessidades que o familiar tem e após esse reconhecimento e ser feito o pedido de ajuda encaminha-mos para a área que for necessário.»<br><br>«O cliente enquanto doente é encaminhado para a nossa área de psicologia em que são feitas algumas actividades.»<br><br>«[...] utilizamos a entrevista como disse, a entrevista de ajuda. Um dos primeiros passos, ou melhor antes por vezes ainda temos a entrevista por telefone, depois marcamos o atendimento, marcamos a entrevista de ajuda, dependendo das situações também fazemos visitas domiciliárias, portanto é dentro desses parâmetros que nós trabalhamos, mas essencialmente dentro da entrevista, relatórios... temos que nos basear essencialmente daí para depois se fazer um ponto de partida para avançar para outro tipo de ajuda que a pessoa realmente necessitar.» | «Nós acompanhamos no sentido de fazer os devidos encaminhamentos e os devidos acompanhamentos.»<br><br>«Chega cá, não tem ainda um diagnóstico, encaminhar para especialistas e/ou disponibilizar essa informação, há o diagnostico de poder então intervir junto dessas pessoas, que então podem ter essas diversas necessidades, informativas como já lhe disse, económicas, não há subsídios específicos, não há valências fora da associação especificas só para pessoas com a doença de Alzheimer, lar específico para doenças de Alzheimer, centro de dia, apoio domiciliário específico, não há, são considerados os normais de várias instituições de várias entidades mas que muitas vezes também não estão capacitados | «[...] o objectivo aqui é fornecer ao cuidador as informações que ele necessita para ele próprio se proteger, isto pode ser a nível de formação, nós damos aqui formação a familiares, portanto cuidadores informais, a nível de formação como lidar com a patologia, perceber a patologia, porque há muitas pessoas que ainda pensam que a patologia...limita-se á perda de memória»<br><br>«[...] passa sempre por existir sempre um diagnostico social dessa situação que nos é apresentada, vemos o que é que aquela pessoa necessita, o que é que aquele agregado necessita, não podemos dissociar de forma alguma a pessoa com demência do seu cuidador. Não podemos dissociar, não podemos separar, é claro que vamos intervir de forma diferente com o doente de Alzheimer e intervir de forma diferente com o cuidador como é óbvio, não é.»<br><br>«[...] no centro de dia, no apoio domiciliário se ela se adapta bem aos serviços que são prestados, se ela se adapta bem por isso é que é feita a tal avaliação, há |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>nos cuidadores, não tanto no doente, digamos que o doente incluído dentro da família. Enquanto assistentes sociais temos de ter em conta e de ver, o que é que aquela família precisa, directamente, com o doente, nós não vamos trabalhar. Não trabalhamos directamente com o doente, mas sim com as necessidades que ele tem e as necessidades que projecta na família.»</p> <p>«[...] não há um padrão, digamos assim, para intervir junto daquela família. Há sempre uma pedra base, que é a sensibilizá-la para as questões da doença.»</p> | <p>informações sobre direitos e deveres do doente e respectivos cuidadores e sobre as respostas sociais existentes para colmatar as necessidades expostas.»</p> |  | <p>para receber pessoas com doença de Alzheimer ou com demências. Falta de resposta no sentido de estarem sobreloadados.»</p> <p>« Isto torna o desafio, primeiro é importante perceber aquela pessoa, aquela família, qual é a necessidade, não é, por vezes vêm num tal caos, que compete ao técnico ajudá-lo a perceber qual é a necessidade, ou desvendar aquilo tudo, orientar aquilo tudo e depois fazer o devido diagnóstico e depois do diagnóstico feito, então negociar, se poder dizer isto, falar e disponibilizar todo o <i>know how</i>, relacionado com aquela situação, para que a pessoa capacitada possa então tomar a sua decisão. [...] dar resposta, o meu objectivo é sempre dar uma resposta, indicar um caminho que a pessoa a partir daí possa continuar o seu percurso, ou então acompanhada com outros diversos colegas profissionais da comunidade sejam eles assistentes sociais ou outros técnicos.»</p> <p>«[...] a doença tem várias fases, várias necessidades, acaba por mais tarde vir a se tiverem essa necessidade a recorrer ao nosso serviço social. Portanto é dinâmico é um desafio constante, porque diariamente surgem novos pedidos, novos desafios.»</p> <p>«Quando sou técnica de serviço social de uma valência neste caso, sou actualmente técnica de serviço social do centro de dia, aí não há um acompanhamento desde que o utente fez a sinalização para a valência de centro de dia, desde as avaliações, não é, depois ao acompanhamento diário quer de necessidades que vão surgindo do utente, quer depois das necessidades que vão surgindo do nosso cuidador, não é, que podem ser ao encontro à pessoa que tem a doença, mas pode ser por exemplo o cuidador tinha mais probabilidades acabou por contratar, ou estava desempregado e começou a trabalhar ou vice-versa. Começam a surgir necessidades que aquela pessoa precisa de uma resposta, pode não estar directamente relacionada com a doença de Alzheimer. Enquanto que num centro de dia podemos estar lá a</p> | <p>sempre uma avaliação antes e essa avaliação é muito rigorosa como eu já lhe disse tem desde consultas de psiquiatria, desde avaliações neuropsicológicas, acompanhamento de psicologia desde um relatório de terapeuta ocupacional, relatório também do assistente social em relação aos cuidadores, portanto depois há uma reunião de equipa, portanto são processos que não são feitos da noite para o dia, nós não admitimos uma pessoa de um dia para o outro porque a pessoa tem de reunir determinados critérios, para se conseguir integrar, aqui temos de ver como é que a pessoa reage a esta proposta. [...]»</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                 | <p>desenvolver uma actividade ou estar a acompanhar uma actividade e estamos directamente a trabalhar com a pessoa com doença de Alzheimer, ou nos diversos projectos com os passeios. Estivemos, aqui e vamos retomar, eles têm actividades diversas mas nós tivemos aqui um projecto de ir ao museu com eles em que a equipa multidisciplinar. Então nós temos diversas intervenções com o utente.»</p> <p>«[...] a coordenar o apoio domiciliário, aí então, é totalmente diferente da nossa intervenção como serviço social é nas necessidades daquela família, daquele utente diárias, já passa para lá do que quando está cá no centro de dia porque vão surgindo necessidades diferentes, coordenar a equipa, de organizar, desde fazer o plano individual das necessidades e das actividades isso é para diferente do trabalho de gabinete. O trabalho de gabinete também é desafiante, nós também temos que saber ao máximo as respostas que existem na comunidade e na associação, termos os máximo de informação possível porque a pessoa vai-nos desafiar no sentido de pedir essa informação.»</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>RELAÇÃO</b></p> <p>Confiança</p> <p>Ajuda</p> <p>Distanciamento emocional</p> <p>Segurança</p> <p>Profissional</p> <p>Proximidade</p> <p><b>Comunicação</b></p> <p><b>Participação</b></p> | <p>«Obviamente, uma relação profissional de apoio de ajuda, a saber lidar, de apoiar no sentido de ver as necessidades que têm. Uma relação profissional.»</p> | <p>«[...] tem muito haver com as características individuais de cada profissional. É claro que nós temos de tentar manter um distanciamento profissional, mas no meu caso em particular há sempre uma envolvimento, porque temos um ficheiro de acompanhamento mais contínuo e um ficheiro de acompanhamento mais pontual e portanto com os de acompanhamento mais pontual não há um relacionamento tão próximo, com aqueles que são acompanhados periodicamente aqui pela associação nós temos um contacto muito mais próximo e portanto acaba por haver ou há uma certa envolvimento, é um bocado por aí. Mas enquanto profissional tento distanciar-me emocionalmente relativamente a algumas situações porque pode prejudicar o trabalho, por vezes é preciso criar um distanciamento que permita ter a abertura ou um olhar aberto sobre a</p> | <p>«Temos que estabelecer uma relação de confiança [...]»</p> <p>«Conseguimos estabelecer essa relação de confiança e depois a partir daí uma relação de ajuda sempre que seja necessário.»</p> | <p>«A relação é a relação a nível profissional, naquele momento em que se está com o utente está-se com toda a atenção sobre aquela situação, é profissional, somos humanos, mas somos profissionais, temos a nosso know how , a nossa experiencia, a nossa formação, é no sentido daquilo de que aprendemos academicamente e depois pelos anos de experiencia aplicar diariamente na nossa prática.»</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>«Com os clientes, com ambos é sempre uma relação próxima, portanto é sempre uma relação próxima até para eles sentirem que têm em nós o apoio que necessitam, [...] ser uma relação de confiança, tem que se estabelecer uma relação de confiança não é, isto porquê, porque costumamos ver, e isto também está comprovado infelizmente que por mais familiares que existam quando é diagnosticada uma patologia deste género o agregado familiar acaba por ficar muito sozinho, ou seja, os amigos já não vão lá a casa com tanta frequência, os filhos muitas vezes também se afastam, portanto vemos que existe um grande isolamento. Estas pessoas precisam de saber que existe uma associação, existe alguém por de traz a quem eles podem recorrer não é.»</p> <p>«[...] quando nós estamos á frente de serviços como o serviço de apoio domiciliário como o centro de dia, nós temos que dar um acompanhamento</p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>situação.»</p> <p>« [...] enquanto ser humano, confesso que por vezes é difícil manter esse distanciamento e, levo para casa inquietações de algumas situações mais preocupantes. No entanto, e com a continuidade do trabalho, tenho tentado construir aquilo a que chamo o “escudo profissional” de forma a evitar um envolvimento pessoal que possa prejudicar/ alterar a minha capacidade crítica relativamente a determinadas situações.»</p> <p>«[...]é fundamental a criação de empatia e estabelecimento de uma relação de confiança que favoreçam o sentimento de segurança nos utentes.»</p> |  |  | <p>constante às famílias, temos que ver o que é que é necessário, o que é necessitam, por exemplo na reuniões semanais, nós fazemos sempre reuniões semanais com as auxiliares, nós estamos sempre em contacto com elas mas existe uma reunião semanal para ver qual é o ponto da situação com os utentes do serviço de apoio domiciliário ou centro de dia. Por exemplo nós conseguimos através das visitas domiciliárias dessas reuniões aperceber um bocadinho quais são as necessidades, mantermos assim o contacto com as famílias e por exemplo se a pessoa necessita de uma determinada ajuda técnica vamos lá, se a pessoa está um bocadinho mais em baixo e precisa de falar vamos lá, portanto eu penso que não poderá ser um relacionamento casual, um relacionamento frio portanto terá que ser um relacionamento sempre próximo e um relacionamento individualizado e personalizado ao mesmo tempo também temos que respeitar o espaço de cada pessoa»</p> <p>«[...] sempre uma relação de proximidade com a pessoa com demência, para a pessoa com demência confiar em nós, para sermos uma pessoa familiar à pessoa com demência, ela ter gosto em vir aqui às nossas actividades, ter gosto em vir aqui ao nosso centro de dia e com os familiares de igual forma, para eles se sentirem apoiados. O que se passa com estas famílias é que elas não se sentem de todo apoiadas, não sentem que existe ninguém que se preocupe realmente com a situação delas não é, pensam que é tudo igual no geral e que não é nada individualizado, portanto é para que elas tenham uma sensação de segurança, e consigam sentir seguras.»</p> <p>«A relação terá que ser individualizada, personalizada de acordo com cada pessoa, mas numa relação de proximidade.»</p> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Comunicação</b></p> <p>Adaptação<br/>Verbalização<br/>Sensorial<br/>Objectividade<br/>Clareza<br/>Positiva</p> | <p>«Depende de cada caso, há famílias que são rurais e temos que articular o serviço mais objectivo para aquela família. As famílias que estão num ambiente mais urbano, já têm alguma informação e é articular com elas nesse sentido. É sempre uma comunicação muito objectiva, muito clara, e essa comunicação pode ser feita no domicílio, pode ser feita aqui na associação [...] só estudando os casos é que aquilo que nós fazemos também é estudar bem as famílias, perceber e ter a percepção daquilo que elas querem e daquilo que elas necessitam, por vezes aquilo que elas querem não é aquilo que necessitam, vamos estabelecer uma comunicação de parceria, digamos assim.»</p> | <p>«Com o doente de Alzheimer a comunicação que tenho passa essencialmente pelo toque, isto também depende muito das fases em que o doente está, não é? Há fases em que posso usar uma comunicação verbal, não é, porque ainda é perceptível. Em fases mais avançadas e em que o doente já não comunica uso muito a comunicação pelo toque e através do olhar, penso que é muito mais por aí.»</p> <p>«Com o cuidador a comunicação é mais verbal obviamente, em situações em que há uma maior desgaste, em situações de stress, situações em que a pessoa fica mais emocionada há uma comunicação mais de toque, pode existir esse tipo de comunicação...»</p> <p>«[...] é mesmo assim, por vezes tem de haver comunicação verbal outras vezes tem de haver uma comunicação não verbal.»</p> <p>«[...]faço-o de forma calma e tranquila. A nível de comunicação verbal uso frases curtas, claras e directas para facilitar a compreensão por parte do doente, evito comportamentos como: usar a palavra “não”; forçar o doente a reconhecer-se a si ou às outras pessoas que possam estar presentes bem como falar excessivamente alto.»</p> <p>«Como [...] prevalece a memória de longo prazo tento ter conversas sobre coisas mais antigas, com a vantagem de puder manter o doente alerta e comunicativo, no entanto, o mais importante é comunicar. Para além de falar, existem inúmeras outras maneiras de comunicar com um doente com Alzheimer, principalmente se este já apresenta dificuldades em formular frases completas ou se já deixou mesmo de falar. Um abraço forte segurar-lhe a mão, um carinho nas costas, um sorriso ou piscar de olhos podem valer mais de mil palavras. Comunicar com um doente com Alzheimer é também estar atento à sua linguagem corporal e expressões faciais: Em relação à linguagem corporal tenho cuidado para evitar a rapidez e exagero de movimentos e abordo o doente</p> | <p>«Além da comunicação verbal também pode ser feita uma comunicação através das novas tecnologias. Nós enquanto assistentes sociais fazemos uma comunicação verbal nas entrevistas e depois ao nível telefónico, das novas tecnologias, consoante a necessidade e consoante o que nos aparece, muitas vezes a pessoa não vem cá, não se deslocam ou porque são do norte do distrito de muito longe ou porque não têm maneira de se deslocarem, nós temos população muito envelhecida que não tem carro, meio de deslocação pois não têm dinheiro para vir de táxi, não têm maneira de vir de transportes públicos.»</p> <p>«Independentemente do estado da doença existe sempre algo a fazer. É isso que tentemos transmitir aos cuidadores por mais mal que esteja o seu familiar, o doente, há sempre algo a fazer.»</p> | <p>«Temos de ter em atenção que tipo de cuidador, que tipo de utente nós temos, não é, temos que nos adaptar à pessoa que nós temos á frente, não é, mas isso é em qualquer relação, porque se nós tivermos sempre a mesma forma, por vezes podemos não estar aqui com o maior discurso, a tentar passar a informação e pode não chegar lá.»</p> | <p>«[...] entender muitas vezes os sinais que aquela pessoa nos está a transmitir, se sente desconforto, se a pessoa está alegre ou não, existem pessoas que reagem muito bem ao toque, e existem pessoas que não gostam de ser tocadas, ou por exemplo existe o caso de pessoas que só por admitem ser tocadas por uma pessoa e apenas porque estabeleceram aquele laço com aquela pessoa [...]»</p> <p>«[...] com as suas capacidades cognitivas, percebem perfeitamente aquilo que dizemos e conseguimos comunicar e conseguimos fazer actividades. E agora pessoas que têm uma patologia um bocadinho mais avançada, que não se expressam tão bem, o toque realmente é uma das formas [...]»</p> <p>«Nós temos que compreender os sinais que cada pessoa apresenta, não é, lá está a forma como vamos intervir com uma não é a forma como vamos intervir com a outra e isso passa por uma avaliação de todos os técnicos desde o serviço social, desde a psicologia, terapia ocupacional, neuropsicologia e portanto todos os técnicos envolvidos nesta avaliação para conseguirmos então perceber...porque a história de vida é muito importante, no caso destas pessoas porque a memória do passado é a que fica mais presente e a história de vida é muito importante para nós porquê? Porque por exemplo é uma das formas que nós conseguimos puxar a pessoa, por exemplo...ou estabelecer algum tipo de conversa com ela ou fazer algum tipo de actividade [...]»</p> <p>«Temos de ter em conta os pequenos sinais portanto a intervenção com a pessoa com demência terá que ser com demência não é, poderá ser feita pelo toque, pessoa pode sentir-se mais segura se lhe dermos um abraço, ou por exemplo também pode existir aquela pessoa que pode querer estar um bocadinho sossegadinha no canto dela e nós temos de respeitar [...]»</p> <p>«A nível do cuidador é diferente, é uma comunicação mais próxima mas é uma</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                    |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    |                                                                                             | de forma tranquila e gentil tentando sempre que possível fazê-lo pela frente, para que a pessoa não se assuste.Com o cuidador uso essencialmente a comunicação verbal, num discurso sempre assertivo, claro, objectivo e adequado às suas características individuais.»                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>comunicação diferente como falámos tem haver com as necessidades que sentem, aparecem-nos aqui cuidadores muito fragilizados [...] temos que lidar muitas vezes com a fragilidade dos cuidadores essencialmente as duvidas que eles nos colocam são imensas[...]</p> <p>«[...] transmitir a informação, portanto acaba por ser uma comunicação também ...depende do cuidador as vezes mais próxima como falámos, conseguimos estabelecer essa proximidade. As vezes no início colocam algumas barreiras também para se protegerem não é, cabe-nos a nós conseguir ir derrubando aos poucos essas barreiras para conseguirmos estabelecer aqui uma boa comunicação.»</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>Participação</b></p> <p>Activa<br/>Partilha<br/>Parceria</p> | «Para haver esse processo tem de haver sempre uma participação activa da parte deles [...]» | « É fundamental e daí que nós trabalhamos muito com a família, porque é a família que é o veículo de, digamos, de bem-estar para aquele doente. Se a família estiver bem, se a família estiver informada, o doente com certeza vai estar bem, e portanto o cuidador tem um papel importantíssimo na intervenção e depois porque é a pessoa que nos traz informação, que nos transmite a informação também do doente. Há situações em que se não for o cuidador nós não sabemos como é que aquele dia-a-dia [...]» | «O cliente enquanto doente é encaminhado para a nossa área de psicologia em que são feitas algumas actividades. Temos grupos de memória em Lisboa, aqui na nossa associação de momento não temos, mas vamos criar novamente em breve. Nesses grupos de memória estão presentes os doentes e são feitas algumas actividades entre eles, para além desse grupo de memória também existe o grupo de ajuda mútua, onde estão presentes cuidadores informais, funciona com ajuda das nossas psicólogas, são partilhadas experiencias, são partilhadas dores, mágoas pelo motivo de terem o familiar doente e tentamos ajudar ao nível do grupo. Nem todas as pessoas estão aptas para este tipo de ajuda, existem algumas em que o único processo de ajuda que fazemos é individual, não se adaptam à ajuda em grupo, mas aquelas que estão aptas para tal fazemos estes grupos em Lisboa, e também vamos fazer aqui.» | <p>«É principal, ele é que é o principal utente, o cliente, é para ele que nós estamos cá, é em todo o processo, ele participa em tudo, mesmo sendo a pessoa com a doença de Alzheimer porque é para ele que nós estamos cá.»</p> <p>«[...] Portanto cabe a nós muito...todo o conhecimento que nós adquirimos, da profissão, da experiencia diária, que vai nos ajudando a perceber algumas dinâmicas, e do nosso tacto, da nossa percepção, mas... é uma intervenção deles e que é para eles, uma participação activa.»</p> | <p>«A pessoa que está ali, continua a ser uma pessoa, simplesmente tem esta patologia com estas características que nós temos de aprender a decifrar, e temos de contribuir para o seu bem-estar através dessas características não é, e temos de estar sempre muito atentos.»</p> <p>«Normalmente participam, vêm a nossa associação como um recurso [...]»</p> <p>«Em relação ao cuidador, normalmente participa e é bastante participante portanto nós delineamos um plano de intervenção, apresentamos esse plano de intervenção, muitos deles querem respostas como nós já sabemos para ontem, porque a situação é sempre muito urgente, é sempre importantíssimo arranjar uma resposta uma solução. Mas se nós estabelecermos um plano eles percebem e portanto respeitam os timings respeitam o plano em si e eles participam, portanto se nós promovermos, se nós dizemos, não é ordem não é, mas se nós opinamos sobre determinada situação, se achamos que é melhor de determinada forma, propormos fazer de uma forma após ter sido feito o diagnóstico eles por norma participam não é.»</p> |

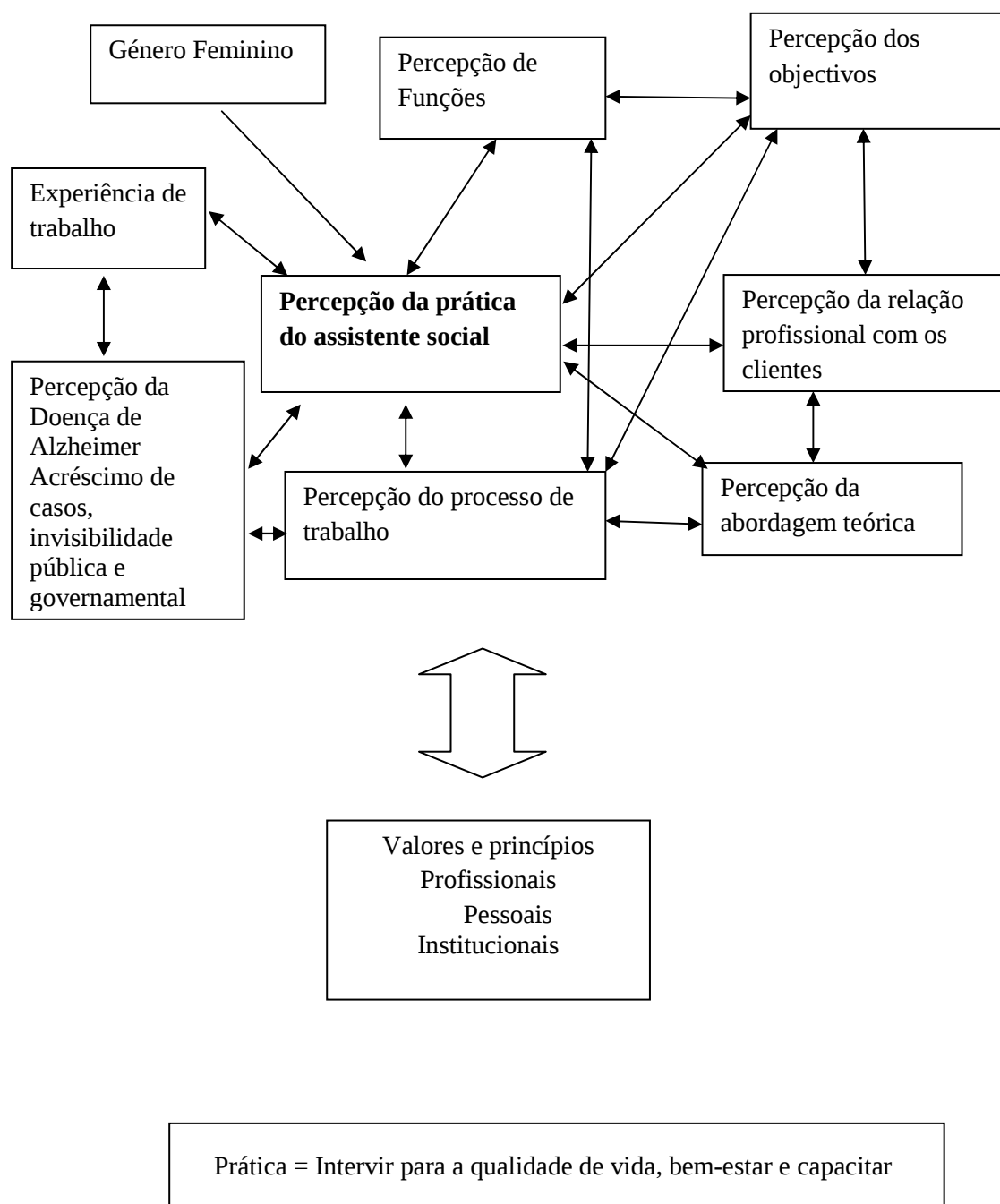
|                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>VALORES</b></p> <p>Dignidade humana<br/>Sensibilidade<br/>Justiça social<br/>Confiança<br/>Assertividade<br/>Honestidade<br/>Imparcialidade<br/>Ética</p> | <p>«Valores de isenção, de neutralidade, valores morais, valores de direito, normalmente de direito social, valores de humanidade para saber entender aquela questão humana. Tem que haver também muita sensibilidade da nossa parte, as pessoas estão sensíveis, estão em processos de crise, estão muitas vezes em processo de exaustão ou Burnout.»</p> <p>«Normalmente tem que existir dentro da prática do assistente social todos esses valores que nos pautam, para que a prática seja mais correcta e mais fidedigna em relação às pessoas.»</p> | <p>«[...] assertividade é importantíssima, haver uma comunicação honesta entre nós profissionais e os cuidadores. Depois penso que tem de haver alguma imparcialidade e ... honestidade, penso que sejam os valores de uma pessoa íntegra [...]»</p> <p>«O respeito pela confiança, o sigilo profissional, a capacidade de guardar o sigilo profissional.»</p> <p>«Compromisso com os clientes, autodeterminação, consentimento informado, competência e diversidade social, evitamento conflitos de interesse, privacidade e confidencialidade, fornecer aos clientes os registos que lhes dizem respeito, tomada de medidas sensatas para salvaguardar os interesses e direitos dos mesmos, assegurar a continuidade dos seus serviços na eventualidade de estes serem interrompidos por motivos de doença, incapacidade, deslocação ou morte.»</p> | <p>«Nós aqui temos de trabalhar com muitos valores [...] Porque não é fácil, receber aqui pessoas como nós recebemos, completamente de rastos, pessoas que por vezes entram na nossa sala e têm que chorar 20 minutos e só depois conseguem dizer a primeira palavra...porque não falam com ninguém...algumas têm vergonha, como eu disse há pouco, outras porque não são entendidas e vêem aqui à associação completamente desesperadas e nós temos que ter na nossa prática muitos valores [...] por vezes ou compram a medicação ou compram a comida. Estamos a falar de situações muito delicadas, muito... mesmo muito delicadas que vai ao mais íntimo da pessoa. Isto ao nível das condições sociais, para além disto temos de ver que a doença de Alzheimer mexe com a personalidade do doente em que talvez seja uma das doenças...é uma das doenças mais desumanas, porque a pessoa perde a personalidade a pouco e pouco vai deixando de perceber o mundo que a rodeia, vai deixando de reconhecer os filhos, vai deixando de reconhecer a casa, a esposa»</p> <p>«[...] nós tentamos sempre transmitir o conceito da associação»</p> <p>«[...]Muitas vezes uma das principais dificuldades que os familiares têm é conseguir institucionalizar o doente porque infelizmente existem muitas instituições que não aceitam pessoas com demência, por vários motivos. Um dos principais motivos apresentados é o risco de fuga, é o risco de agressão, porque as pessoas com a doença muitas vezes têm um comportamento agressivo e depois põem em risco não só o bem-estar dele, como da equipa técnica, de auxiliares e até mesmo de outras pessoas, dos outros idosos que não têm a doença. [...]»</p> | <p>«Acima de tudo estar sempre presente a ética. A ética profissional, e também acima de tudo o respeito pelos valores fundamentais, desde os valores de ser sincero, o justo, o colocar muitas vezes no lugar da outra pessoa, claro como técnica tenho outro conhecimento. A honestidade, valores os fundamentais, quando faz essa pergunta baralham-se aqui todos mas...é pessoal e profissional mas nós somos só um e esses todos estão sempre em conjunto, portanto os meus valores como pessoa eu transporto-os como técnica e... aceitar qualquer utente como ele é, mesmo que possa não ir ao encontro dos meus valores, mas é aquele pedido, é aquela vontade que a pessoa tem, no sentido de orientar, esclarecer, encaminhar, aí não à confronto. É o respeito mútuo pelas pessoas e dando o que sei e o que sou de melhor.»</p> <p>«[...] por vezes o familiar tenta sempre, e isto temos que ter atenção...tirar os poderes que a pessoa ainda tem, ninguém nos pode tirar os poderes a não ser legalmente não é, através de um processo de interdição, o que acontece é...estamos a falar de, ou a fazer uma intervenção na terceira pessoa, estamos a intervir com o cuidador, mas as necessidades são do cliente»</p> | <p>«[...] que o assistente social tem de ser muito...orientado, para o trabalho que está a fazer, muito determinado, tem que agir com o coração também por vezes, não podemos ser frios em certas situações. Tem que ser uma pessoa determinada como já lhe disse nesta área não é fácil, os apoios não são muitos.»</p> <p>«[...] ser persistentes ter a nossa determinação, temos de agir com o coração também, uma coisa não pode estar separada da outra temos que ser compreensivos, temos de ter também bastante ética no trabalho, os valores éticos também são importantes. Tem que haver muito respeito pela situação com que estamos a lidar, porque cada caso é um caso e cada família tem a sua história e não sabemos o que está por de traz daquela pessoa quando ela se apresenta a nós, respeitar aquela pessoa independentemente da sua condição física, muitas vezes é isso que não se verifica é o respeito pela pessoa com demência, respeito pelo cuidador, pelo o que ele está a atravessar, compreensão, portanto são alguns valores que penso que deverão existir nesta área.»</p> |
| <p><b>MÉTODOS E TÉCNICAS</b></p> <p>Informação<br/>Formação<br/>Entrevista<br/>Diagnóstico Social<br/>Planeamento</p>                                           | <p>«[...] quando não há participação do cuidador ou não quer haver, a nossa intervenção tem que ser muito mais exausta, tem que se contornar e ir por outras vertentes, como os amigos ou vizinhos, até chegar à pessoa e tentar que ela tente perceber de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>«[...] nós fazemos a entrevista, fazemos a anamnese, para perceber a história dos utentes portanto fazemos um diagnóstico social, usamos o mapa de rede social ou ecomapa [...] são essencialmente entrevista, anamnese, auto-diagnóstico, diagnóstico social, mapa de rede social, relatório social, visitação domiciliária, intervenção em rede</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>“[...] utilizamos a entrevista como disse, a entrevista de ajuda. [...] fazemos visitas domiciliárias, [...] relatórios... temos que nos basear essencialmente daí para depois se fazer um ponto de partida para avançar para outro tipo de ajuda que a pessoa realmente necessitar.”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>«[...] isto vai dar um resultado que é a qualidade de vida da pessoa que tem a doença de Alzheimer, claro que isto tudo depois é uma esfera no centro está a pessoa com doença de Alzheimer e ao redor toda esta patologia da doença acaba por afectar de alguma forma todos aqueles que lidam diariamente e directamente com a pessoa</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>«[...] portanto com a pessoa com demência intervimos neste sentido para proporcionar o seu bem-estar para evitar que a patologia avance tão rapidamente. Com o cuidador já temos uma abordagem diferente, temos de nos preocupar, esta patologia como sabe implica um grande desgaste físico, psicológico, emocional enorme da pessoa</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Formação<br>Informação<br>Visitas<br>Domiciliárias<br>Articulação<br>Encaminhamento<br>Auto-diagnostico<br>Anamnese                                             | facto que existe viabilidade para aquela situação de conflito, de crise que ela está a viver.»<br><br>«[...]Entrevista, visitação domiciliária basicamente. Informar e formar o familiar ou a família. [...]»                                                                                                                                                                                 | através da articulação com as redes de suporte social existentes.»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | doente de Alzheimer, seja o familiar, seja o técnico de qualquer área que diariamente lida com a pessoa vai acusando carga do cuidar, dúvidas, querer informar. Então nós aqui o serviço social somos um pouco...é essa plataforma, esse técnico que pode ajudar todas estas pessoas que lidam de perto com a doença de Alzheimer, quando para mim pede para definir o utente como lhe disse é a pessoa com a doença de Alzheimer, mas depois são todos os outros e têm-se que aqui ver as necessidades.»<br><br>«É importante também este trabalho em equipa, este trabalho, não só a nossa instituição mas também da comunidade, de estar atento do que vai surgindo e do que existe.» | que cuida [...]»<br><br>«[...] nós pedimos sempre às pessoas para nos darem um feedback da situação, para nos manterem informados de como é que a situação está, nós próprios entramos em contacto com as pessoas para saber como é que a situação está, dependendo de cada caso[...].»<br><br>«[...] visitas domiciliárias, o diagnostico, o atendimento presencial.»<br><br>«Neste caso aqui na associação fazemos atendimentos presenciais e atendimentos telefónicos, porque existem muitas pessoas que não podem vir cá pessoalmente, não é então optam por contactar connosco telefonicamente, esclarecer algumas das questões telefonicamente. [...] damos respostas por e-mail a pessoas que entram em contacto connosco, colocam dúvidas através do nosso e-mail geral, essas dúvidas são depois encaminhadas para os profissionais e nós respondemos sempre a essas questões que nos surgem. [...] até através do facebook, também na página e nós respondemos, cada técnico da sua área responde.»<br><br>«Portanto fazemos os atendimentos, visitas domiciliárias...neste momento estamos a gerir, e existe em todas as IPSS, a implementar o processo da qualidade na nossa associação [...]» |
| <b>TEORIAS E CONCEITOS</b><br><br>Psicossocial<br>Empowerment<br>Centrada na pessoa<br>Holístico<br>Sistémica<br>Transversalidade<br>Generalista<br>Positivismo | «[...]Todo um apoio psicossocial é aquilo que fazemos.”<br>“Não existe uma teoria base para a intervenção do assistente social na área da demência. Porque é tudo muito novo, nós não temos trabalhos, não podemos dizer: a nossa intervenção junto de pessoas com doença de Alzheimer é esta, não existe, não é?”<br><br>«Aquilo que temos de fazer é, de facto, estudar as famílias e haver | «[...] o <i>empowerment</i> é um conceito muito usado na nossa prática, porque é dar poder, é dar poder ao cuidador e dar poder ao utente através do respeito pelos seus direitos e tentativa de incrementarmos os direitos tanto de uns como de outros, portanto é dar-lhes capacidade de eles próprios conseguirem orientar as suas vidas [...] por exemplo, permitir aos cuidadores ter formação na área da demência vai fazer com que eles consigam adquirir estratégias de <i>coping</i> adequados no tratamento com o doente de Alzheimer. Portanto, isto funciona como um empowerment.» | «[...] tento que a nossa actuação aqui na associação seja centrada na pessoa, é centrada na dignidade humana.»<br><br>«A nossa filosofia enquanto associação está muito centrada na teoria de Carl Rogers, teoria inglesa, [...] a abordagem centralizada na pessoa e na dignidade humana, essa é a filosofia da nossa associação e é dentro desse parâmetro que depois nós generalizamos a nossa actuação portanto sempre centralizada na abordagem humana da pessoa com demência, na dignidade humana, que não é pelo facto das pessoas perderem as suas capacidades sejam elas quais forem, sejam | «[...] quando eu digo e falo em capacitar é mesmo isso é dar a ferramenta ou o poder para que a pessoa... é o empowerment é dar poder a pessoa, é fazer o máximo para que a pessoa possa tomar a decisão consciente, com o maior conhecimento, claro apesar das complicações, de facto da pessoa ser ou a pessoa que tem a doença ou o cuidador, ou o técnico que lida [...]»<br><br>«[...] não é pelo facto de a pessoa ter o diagnóstico de doença Alzheimer que se lhe coloca um rótulo, e a pessoa que teve uma vida no passado deixa de existir, não, temos de ter cada vez mais consideração pela                                                                                  | «Saber que na associação possui os conhecimentos e possui as ferramentas de que necessita para poder contornar a situação e nós ajudamos sempre na medida em que conseguimos fornecer as respostas e ajudá-lo nas situações mais concretas, mas não podemos ter a mesma abordagem para os dois, portanto claro que têm uma coisa em comum que é o bem-estar, não é, temos que zelar pelo bem-estar de um como de outro não é, mas temos de ter abordagens diferentes. A abordagem á pessoa com demência a intervenção (...) é feita de uma forma e a intervenção com o cuidador esse acompanhamento terá de ser feito de uma                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>uma sensibilidade da nossa parte enquanto assistentes sociais para perceber que é uma família com um quadro de demência, inserir o doente dentro da família e intervir junto desse sistema familiar. Não existe uma definição de prática para isso, não há ainda estudos teóricos que nos dêem uma base para a actuação diferenciada junto das famílias com doença de Alzheimer. A nossa actuação foi baseada junto de famílias com idosos, é generalista, [...] O nosso trabalho é transversal também, é generalista, embora existam algumas especificidades que nós vamos retirando, exactamente, porque existe a questão de a pessoa estar numa família com demência e nós vamos ter cuidado ao intervir com outras técnicas, com outros métodos, introduzindo sempre a pessoa dentro do seu conhecimento e das dificuldades que elas têm daquilo que vamos fazendo e daquilo que vai acontecendo durante o processo de avaliação e de apoio.»</p> | <p>«[...] encaminhamento é fundamental na nossa prática, trabalhamos muito por encaminhamento, portanto, ao realizar o diagnóstico social verificamos quais são as estruturas de apoio que existem que possam dar resposta e fazemos o encaminhamento ou articulação no fundo é a mesma coisa. Encaminhamento e articulação com outras instituições...e penso que é por aí...<i>empowerment</i>, articulação, mobilização de recursos, sensibilização da comunidade, formação e informação é muito do trabalho que fazemos aqui.»</p> <p>«[...]é essencialmente a abordagem sistémica, uma vez que conjuga conceitos de diversas ciências relativamente ao objecto de pesquisa (neste caso a demência) e assenta na ideia de que a mesma possui diversas dimensões e facetas que podem ser estudadas e entendidas por essas mesmas ciências. A abordagem centrada na pessoa é uma das dimensões que se aplica não apenas ao trabalho com os doentes mas também com os cuidadores.»</p> | <p>elas motoras, cognitivas, até mesmo afectivas... porque a pessoa deixa de reconhecer a família deixa de ter aquele afecto, não é...não é pela pessoa perder todas essas capacidades que deixa de ser digna, que deixa de ter dignidade humana, é nesse sentido que temos a filosofia da associação. Sempre centrada na abordagem humana da pessoa com demência, é essa a nossa filosofia, é esse o nosso caminho, que seguimos e depois generalizamos a todas as situações.»</p> <p>«Portanto ao dizer que fazemos a abordagem centralizada na pessoa com doença, vamos também generalizar á família [...]»</p> <p>«[...] é nós conseguirmos que a pessoa tenha lá no íntimo alguma força para andar para a frente. Quando as pessoas chegam aqui completamente de rastos, sem força para nada é um dos principais papéis, o mínimo que se faça com o doente de Alzheimer é sempre positivo, é sempre bom, seja qual for o estado da doença, há sempre algo a fazer, por pouco que seja...»</p> | <p>aquela pessoa que vai precisar de mais ajuda, vai precisar de apoios, quando a pessoa não for capaz ou quando a pessoa não tem conhecimento e quando falo da pessoa, falo é este cuidador, é esta pessoa com doença de Alzheimer, é este meu cliente, este meu utente que muitas das vezes é este tal binómio mas é centrado na pessoa que tem a doença de Alzheimer.»</p> | <p>outra forma »</p> <p>«[...] o empowerment, o enpoderamento, é muito importante, é dar a pessoa capacidade...temos que ver a problemática com que estamos a lidar não é, mas o empowerment é muito importante, como eu lhe disse á pouco dar ferramentas á pessoa para ela saber o que fazer quando se deparar com determinadas situações. [...] o departamento de formação aqui na associação as formações são sempre multidisciplinares damos formações a técnicos superiores, damos formação a cuidadores formais e a cuidadores informais e temos também workshops, portanto o objectivo são sempre multidisciplinares e têm mais ou menos a duração de uma semana o objectivo é tentar passar o máximo de informação aquela pessoa, para aquela pessoa ficar com as armas necessárias para fazer frente a determinada situação quando ela se verifique [...]. Portanto penso que isso é essencial, neste momento o <i>empowerment</i> é muito importante ao nível dos cuidadores especialmente nesta patologia as pessoas não sabem o que é, não sabem o que é que traduz, não sabem as dificuldades que vão enfrentar e então é muito importante saberem que têm alguém por de trás essencialmente e alguém essencialmente que lhes possa dar informação, que lhes possa dar armas de como agir no dia-a-dia [...].»</p> <p>«Portanto a nossa abordagem centrada na pessoa tem a ver com as necessidades que a pessoa tem encarar a pessoa como um todo, ou seja perceber que aquela pessoa que nos temos à nossa frente não deixa de ser quem é, tem a sua história de vida só porque lhe foi diagnosticada demência [...]»</p> <p>«Portanto é colocar sempre o utente em primeiro lugar e ver quais são as necessidades do utente»</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## Anexo C: Síntese de componentes intervenientes na percepção da prática profissional das entrevistadas



Fonte: Sistematização da autora a partir dos dados empíricos analisadas

## ANEXO D: CURRICULUM VITAE

| INFORMAÇÃO PESSOAL                                                      |                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome                                                                    | Ana Margarida Jesus Antunes                                                                                                                                                                |
| Correio Electrónico                                                     | anipcb@hotmail.com                                                                                                                                                                         |
| Nacionalidade                                                           | Portuguesa                                                                                                                                                                                 |
| Data de Nascimento                                                      | 12.08.1984                                                                                                                                                                                 |
| EXPERIENCIA PROFISSIONAL                                                |                                                                                                                                                                                            |
| Data<br>Função<br>Empregador                                            | Março de 2011 até à presente data<br>Assistente Social<br>Sociedade Recreativa e Musical da Pedreira                                                                                       |
| Data<br>Função<br>Empregador                                            | Março de 2010 a Março de 2011<br>Estagiária Profissional no âmbito da medida INOV-SOCIAL<br>Sociedade Recreativa e Musical da Pedreira                                                     |
| Data<br>Função<br>Empregador                                            | Outubro de 2007 a Março de 2008<br>Estagiária Profissional do programa de mobilidade internacional Leonardo d’Vinci<br>Kemi – Tornio University of Applied Sciences / Social Unit. Finland |
| FORMAÇÃO ACADÉMICA                                                      |                                                                                                                                                                                            |
| Data<br>Designação do certificado<br>Nome da organização de ensino      | Outubro de 2008 até à presente data<br>Mestrado em Serviço Social<br>Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa - IUL                                                         |
| Data<br>Designação do certificado<br>Nome da organização de ensino      | Setembro de 2004 a Julho de 2007<br>Licenciatura em Serviço Social<br>Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco                                               |
| FORMAÇÃO PROFISSIONAL                                                   |                                                                                                                                                                                            |
| Data<br>Designação do certificado<br>Entidade Formadora<br>N.º de horas | De 17.11.2009 a 21.01.2010<br>Formação Pedagógica Inicial de Formadores<br>GesPeritus: Consultadoria de Gestão e Formação<br>90 horas                                                      |
| Data<br>Designação do certificado<br>Entidade Formadora<br>N.º de horas | 02.07.2007 a 13.07.2007<br>Curso Intensivo de Inglês Nível B1<br>Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco<br>20 horas                                        |
| Data<br>Designação do certificado<br>Entidade Formadora<br>N.º de horas | 03.07.200 a 14.07.2006<br>Curso Intensivo de Espanhol Elementar A2<br>Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco<br>20 horas                                   |
| Data<br>Designação do certificado<br>Entidade Formadora<br>N.º de horas | 04.07.2005 a 22.07.2005<br>Curso Intensivo de Espanhol – Nível Elementar<br>Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco<br>30 horas                             |

| <b>FORMAÇÃO PROFISSIONAL</b> |                                                                                                                                                                     |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Data                         | 9.03.2011                                                                                                                                                           |
| Designação do certificado    | “Encontro Zonal de IPSS dos concelhos de Ferreira do Zêzere e de Tomar”                                                                                             |
| Entidade Organizadora        | União Distrital das IPSS de Santarém                                                                                                                                |
| Data                         | 17.12.2008                                                                                                                                                          |
| Designação do certificado    | “Fórum de Pesquisas CIES 2008 – Desigualdades Sociais em Portugal”                                                                                                  |
| Entidade Organizadora        | CIES – ISCTE                                                                                                                                                        |
| Data                         | 15.04.2008                                                                                                                                                          |
| Designação do certificado    | I Jornada de Serviço Social sobre Cuidados Continuados “Vencer a Dor”                                                                                               |
| Entidade Organizadora        | Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco                                                                                              |
| <b>INFORMAÇÃO ADICIONAL</b>  |                                                                                                                                                                     |
|                              | Organizadora e coordenadora da Sessão de Esclarecimento “A Doença de Alzheimer” realizada no dia 4 de Junho de 2007 na Santa Casa da Misericórdia de Castelo Branco |