

# A FUNDAÇÃO AO OLHAR DOS UTENTES

70 ANOS, VÁRIAS GERAÇÕES

LIVRO DE TESTEMUNHOS

*Judite Gonçalves  
Filipa Breia da Fonseca*

FUNDAÇÃO  
Nossa Senhora  
do Bom Sucesso

# A FUNDAÇÃO AO OLHAR DOS UTENTES

*70 ANOS, VÁRIAS GERAÇÕES*

---

*LIVRO DE TESTEMUNHOS*

*Judite Gonçalves*

*Filipa Breia da Fonseca*

*MARÇO 2021*

FUNDAÇÃO  
Nossa Senhora  
do Bom Sucesso

# ÍNDICE

Este trabalho foi realizado em parceria com a Nova School of Business and Economics, designadamente pelas investigadoras Judite Gonçalves e Filipa Breia da Fonseca, que detêm responsabilidade pelo texto apresentado.

Preâmbulo	<b>5</b>
O que nos contam os inquéritos de satisfação	<b>9</b>
O estado de saúde dos utentes da Fundação em perspetiva	<b>10</b>
Perceção dos utentes quanto ao contributo da Fundação para a sua saúde e da sua família	<b>11</b>
O que nos contam as famílias acompanhadas na Fundação há várias gerações	<b>12</b>
Apresentação das famílias	<b>12</b>
Testemunhos das famílias	<b>28</b>
Perceções do modelo de saúde da Fundação	<b>28</b>
Perceções do contributo da Fundação para o desenvolvimento, saúde e bem-estar da família	<b>31</b>
4. Conclusão	<b>33</b>

Nestes 70 anos de atividade, a Fundação já acompanhou mais de 20.000 utentes.

## PREÂMBULO



A Fundação Nossa Senhora do Bom Sucesso comemorou, a 7 de março de 2021, o seu 70.º aniversário. Nestes 70 anos de atividade, a Fundação já acompanhou mais de 20.000 utentes. Quisemos assinalar esta data com um pequeno livro de testemunhos de algumas famílias que têm confiado o cuidado das suas crianças à Fundação, geração após geração.

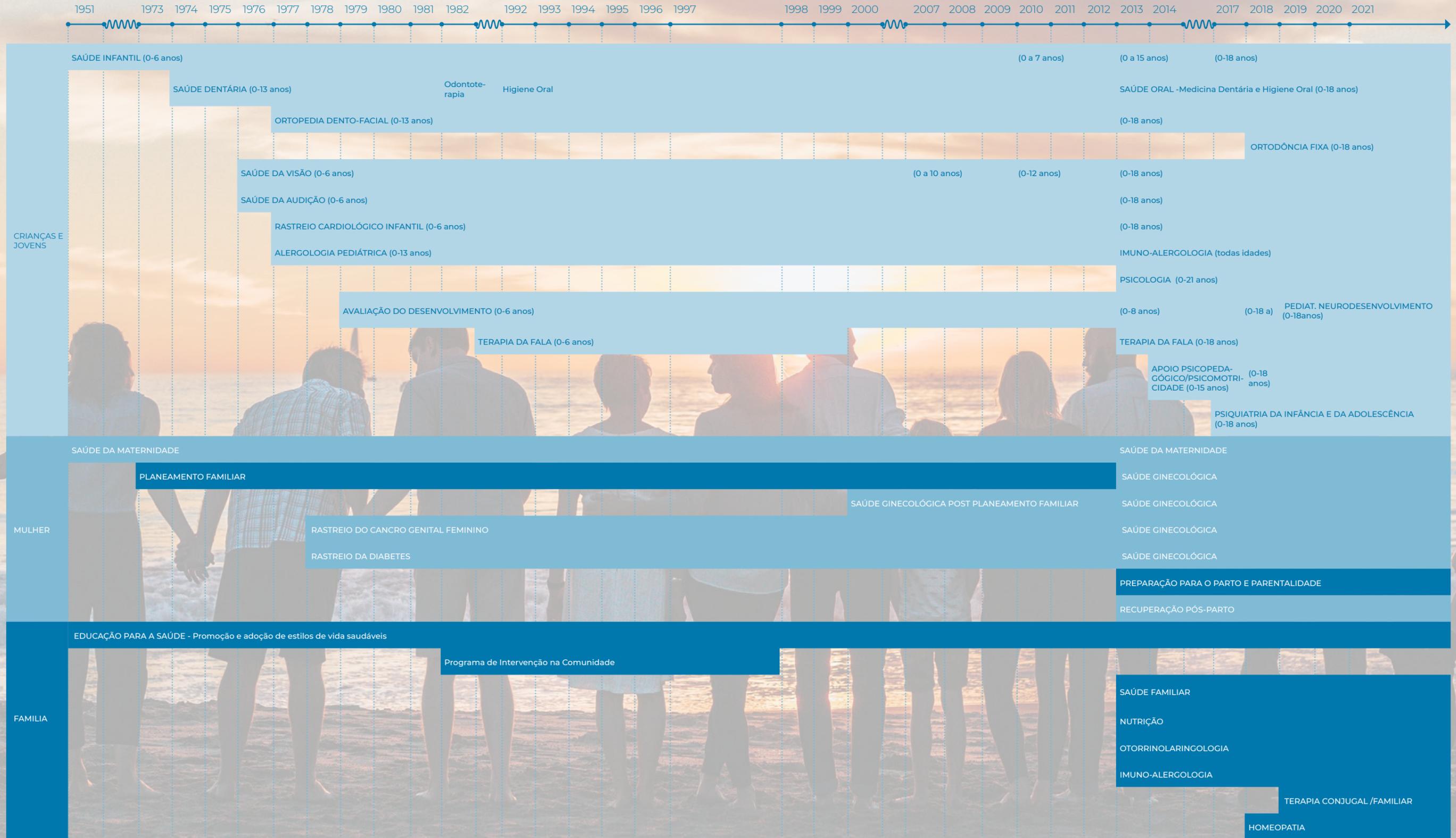
Desde o início da sua atividade, em 1951, que a Fundação se dedica ao desenvolvimento infantil. Fã-lo principalmente através da prestação de cuidados de saúde, às crianças e às jovens mães. Mas não são simples cuidados de saúde. A Fundação Nossa Senhora do Bom Sucesso tem uma abordagem integrada de saúde e desenvolvimento infantil. Integrada desde logo porque a criança é vista como parte integrante da sua família. Integrada também porque tem em conta que a saúde é apenas uma das dimensões do crescimento e desenvolvimento da pessoa, que inclui os domínios físico, psicológico, sociocultural e espiritual. Integrada ao longo de todo o ciclo de vida, incluindo, crucialmente, o período de gestação. E integrada porque engloba as mais variadas especialidades médicas para poder intervir quando necessário, complementares ao modelo de vigilância da saúde em que a manutenção da saúde é privilegiada. O diagrama na página seguinte apresenta os principais eixos de atuação da Fundação, bem

como a inclusão de novas especialidades ao longo do tempo.

Com a sua abordagem de saúde infantil, a Fundação intervém no sentido de influenciar um conjunto de determinantes da saúde desde cedo, com o objetivo último de melhorar os resultados em saúde da pessoa, o seu bem-estar mental, emocional e socioeconómico ao longo de toda a vida. Ora, este tipo de benefícios é cumulativo ao longo das gerações; ou seja, uma criança cujo desenvolvimento foi potenciado terá, em média, melhores resultados de saúde e socioeconómicos quando se tornar adulta, e os seus filhos, por seu turno, beneficiarão dessa vantagem à partida. Estes resultados foram aliás documentados num estudo prévio, realizado em colaboração com a Nova School of Business and Economics, disponível na página da Fundação<sup>1</sup>. Na Fundação são seguidas hoje em dia mais de vinte famílias em que pelo menos três gerações foram expostas ao seu modelo de saúde. À ocasião do 70.º aniversário da Fundação, quisemos ouvi-las.

Infelizmente, a situação de pandemia que vivemos interferiu no projeto de conhecer melhor essas famílias, e pudemos conversar com apenas oito, no início de 2020. A todas estas famílias, o nosso Obrigada. São os seus testemunhos que aqui damos a conhecer.

<sup>1</sup> [https://fnsbs.pt/images/livros/Intervir\\_na\\_infancia\\_resultados\\_em\\_saude\\_escolaridade\\_social\\_economia.pdf](https://fnsbs.pt/images/livros/Intervir_na_infancia_resultados_em_saude_escolaridade_social_economia.pdf)



Os utentes da Fundação Nossa Senhora do Bom Sucesso têm, globalmente, uma visão muito positiva desta Casa.

# O QUE NOS CONTAM OS INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO

Antes de nos debruçarmos sobre o resultado das nossas conversas com as famílias que frequentam a Fundação há várias gerações, começamos por fazer um breve enquadramento com base no que aprendemos com os inquéritos de satisfação realizados junto de todo o universo de utentes da Fundação.

Os utentes da Fundação Nossa Senhora do Bom Sucesso têm, globalmente, uma visão muito positiva desta Casa. Quase todos os utentes que, ao longo da última década, visitaram a Fundação durante os períodos de avaliação de satisfação, e responderam ao inquérito de satisfação, classificaram os serviços prestados como “Bons” ou “Muito bons” (dados para 2013-2019 apresentados na Figura 2).

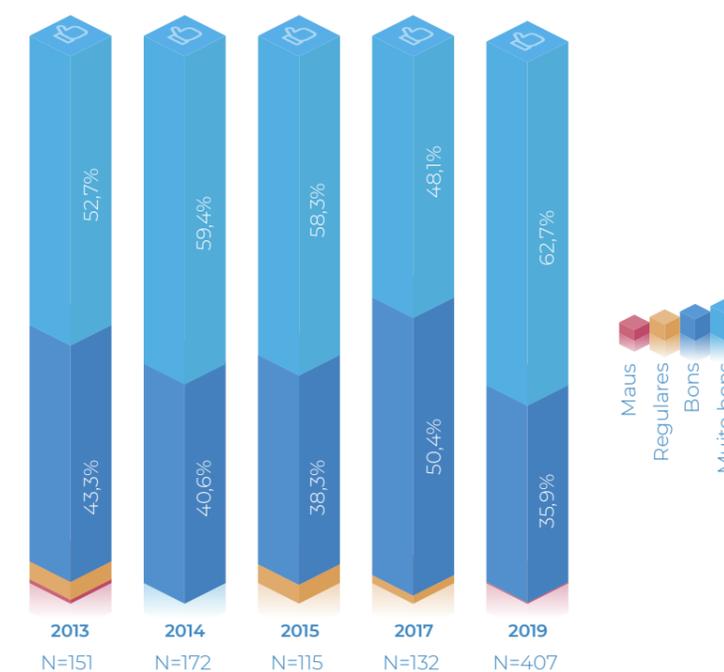


Figura 2 - Percentagem de utentes que atribuíram, na avaliação global dos serviços da Fundação, uma classificação de “Muito bons”, “Bons”, “Regulares” ou “Maus”  
Fonte: Inquéritos de satisfação da Fundação

Para além das avaliações globalmente favoráveis, e através do espaço aberto para comentários nos inquéritos de satisfação, os utentes têm destacado a qualidade dos serviços, realçando por exemplo o planeamento de cuidados, a diversidade de especialidades clínicas e a articulação entre elas, nomeadamente no que concerne o acompanhamento das crianças – nas suas próprias palavras,

*“De um modo geral, temos gostado muito do acompanhamento feito pela Fundação à nossa filha, desde os primeiros dias... As enfermeiras estão sempre disponíveis para tirar alguma dúvida e o plano de seguimento está bem estruturado. Acabamos por perceber que é seguida com maior regularidade em várias especialidades que a maioria das crianças da mesma idade.”*

*“O serviço de acompanhamento de saúde da criança está muito bem pensado e ajuda os pais a descansarem. Sabemos que se o nosso filho tiver alguma coisa que deva ser tratada (visão, audição, etc.) vamos descobrir a tempo. Também dou os Parabéns à equipa de enfermeiras que estão sempre disponíveis para ajudar qualquer criança.”*

*“Excelente trabalho de articulação entre as várias especialidades; profissionais muito bons; sempre disponíveis para prestar esclarecimentos e ajudar.”*

*“Faz um excelente trabalho de prevenção e aconselhamento desde o nascimento da criança, acompanhando e reajustando o plano ao seu crescimento. Isto parece óbvio a quem frequenta a Fundação, mas não o é para quem está de fora e tem ‘apenas’ o pediatra da criança.”*

Como também mostram os comentários anteriores, os utentes da Fundação apreciam particularmente a disponibilidade dos profissionais, destacando frequentemente as enfermeiras, mas também o pessoal assistente:

*“Frequento a Fundação há mais de 20 anos e estou muito satisfeita com os serviços prestados, o pessoal assistente é muito simpático, prestável e toda a equipa médica. Um obrigado pelo vosso trabalho que é de excelente qualidade e profissionalismo.”*

Mais do que disponíveis, os profissionais da Fundação Nossa Senhora do Bom Sucesso prestam aos utentes cuidados de saúde personalizados, como ressalta de outros comentários:

*“Nunca em 36 anos pensei que houvesse pessoas tão boas a cuidar de nós. Aqui sou feliz no que respeita a cuidados de saúde. Obrigada por existirem.”*

*“Serviços de excelência! Atendimento personalizado. Profissionais como irmãos.”*

## O ESTADO DE SAÚDE DOS UTENTES DA FUNDAÇÃO EM PERSPETIVA

Os dados do Eurostat para 2019 indicam que apenas 9,5% da população portuguesa com 16 e mais anos de idade consideram a sua saúde “Muito boa”, e 40,5% consideram-na “Boa”<sup>2</sup>. No último inquérito realizado pela Fundação, no mesmo ano de 2019, questionados sobre o seu estado de saúde, 42% dos utentes adultos consideraram a sua saúde “Muito boa”, e cerca de 39% consideraram a sua saúde “Boa”. Ou seja, comparando com a população portuguesa em geral, os utentes da Fundação Nossa Senhora do Bom Sucesso sentem-se de melhor saúde. Esta relação entre a saúde autoavaliada dos utentes da Fundação e a saúde autoavaliada da população portuguesa em geral já se verificava em anos anteriores, nomeadamente em 2015 e em 2017 (dados apresentados na Figura 3).

2. Dados do Eurostat recolhidos no âmbito do inquérito EU-SILC, disponíveis em [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/hth\\_silc\\_01/default/table?lang=en](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/hth_silc_01/default/table?lang=en)

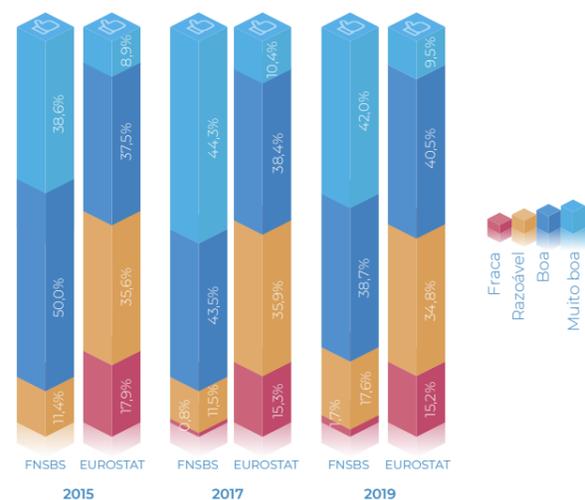


Figura 3 Percentagem de indivíduos que considera a sua saúde “Muito boa”, “Boa”, “Razoável” ou “Fraca” —comparação entre os utentes da Fundação e a população portuguesa em geral

Fonte: Inquéritos de satisfação da Fundação e Eurostat

Nota: Percentagens calculadas com base em mais de 10,000 respostas de indivíduos com 16 anos de idade ou mais, no caso do Eurostat, e com base em 114/131/398 (2015/2017/2019) respostas de indivíduos com 18 anos de idade ou mais, no caso da Fundação

Quanto ao estado de saúde das crianças seguidas na Fundação, avaliado pelos pais ou cuidadores, a quase totalidade dos inquiridos classificou a saúde dos seus filhos ou dependentes como sendo pelo menos “Boa”, refletindo ainda melhores resultados do que os apresentados para a perceção da sua própria saúde (dados para 2015-2019 apresentados na Figura 4). No caso das crianças, não foi possível encontrar dados comparáveis para a população portuguesa em geral.

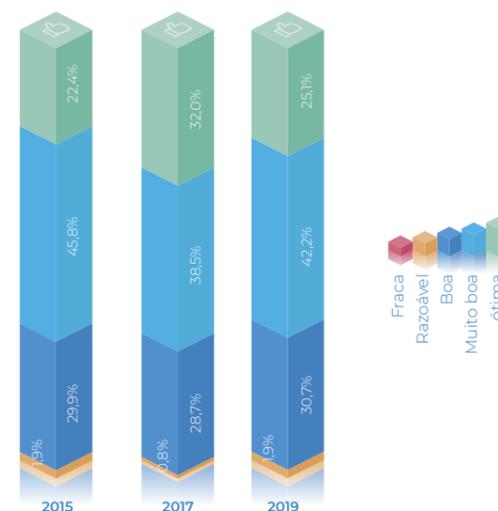


Figura 4 Percentagem de pais ou cuidadores que considera a saúde do seu filho ou filha acompanhada na Fundação “Ótima”, “Muito boa”, “Boa”, “Razoável” ou “Fraca”

Fonte: Inquéritos de satisfação da Fundação

Nota: Percentagens calculadas com base em 107/122/374 (2015/2017/2019) respostas

## PERCEÇÃO DOS UTENTES QUANTO AO CONTRIBUTO DA FUNDAÇÃO PARA A SUA SAÚDE E DA SUA FAMÍLIA

Convidar os utentes a refletir sobre o seu estado de saúde e o estado de saúde dos seus filhos é importante para os desafios, subsequentemente, a ponderar o eventual contributo da Fundação para a saúde da sua família. Cerca de 70% dos participantes nos inquéritos de satisfação (adultos) tem considerado que a Fundação influi sobre a saúde da sua família, apontando como exemplos dessa influência, por meio de resposta aberta, sobretudo a educação para a saúde e os rastreios periódicos.

Nos inquéritos de satisfação realizados junto dos utentes mais jovens, com 12 a 18 anos de idade, em 2017 e 2019, é frequentemente realçado o contributo da educação para a saúde, nomeadamente a saúde oral —nas palavras dos próprios, a Fundação tem influência na sua saúde porque...

*“Aconselham-me coisas, tratam de mim além disso fazem-me crescer e tornar um homem” (12 anos)*

*“Porque me ensinam muitas coisas, como por exemplo a lavar os dentes corretamente” (12 anos)*

*“Porque as consultas ensinam várias técnicas para uma vida melhor” (12 anos)*

Os jovens destacam também as consultas de rotina, os rastreios frequentes e a intervenção precoce:

*“Porque é um espaço onde fazemos consultas de rotina que são cruciais para o nosso bem-estar no dia-a-dia” (14 anos)*

*“Consultas e rastreios frequentes” (12 anos)*

*“Ao vir todos os 6 em 6 meses às minhas consultas, faz com que eu seja observada regularmente de modo a evitar futuros problemas de saúde, e a ser tratada (em caso de doença) rapidamente” (18 anos)*

*“Pois posso intervir na minha saúde antecipadamente se houver algum problema” (14 anos)*

*“Vou tratando pequenas coisas e acabo por não ficar doente” (17 anos)*

Por último, também os mais novos reconhecem o papel central da enfermeira, “sempre disponível” e com uma abordagem holística:

*“Porque tenho sempre uma enfermeira disponível” (13 anos)*

*“Porque sempre posso tratar das partes do todo” (12 anos)*

# O QUE NOS CONTAM AS FAMÍLIAS ACOMPANHADAS NA FUNDAÇÃO HÁ VÁRIAS GERAÇÕES

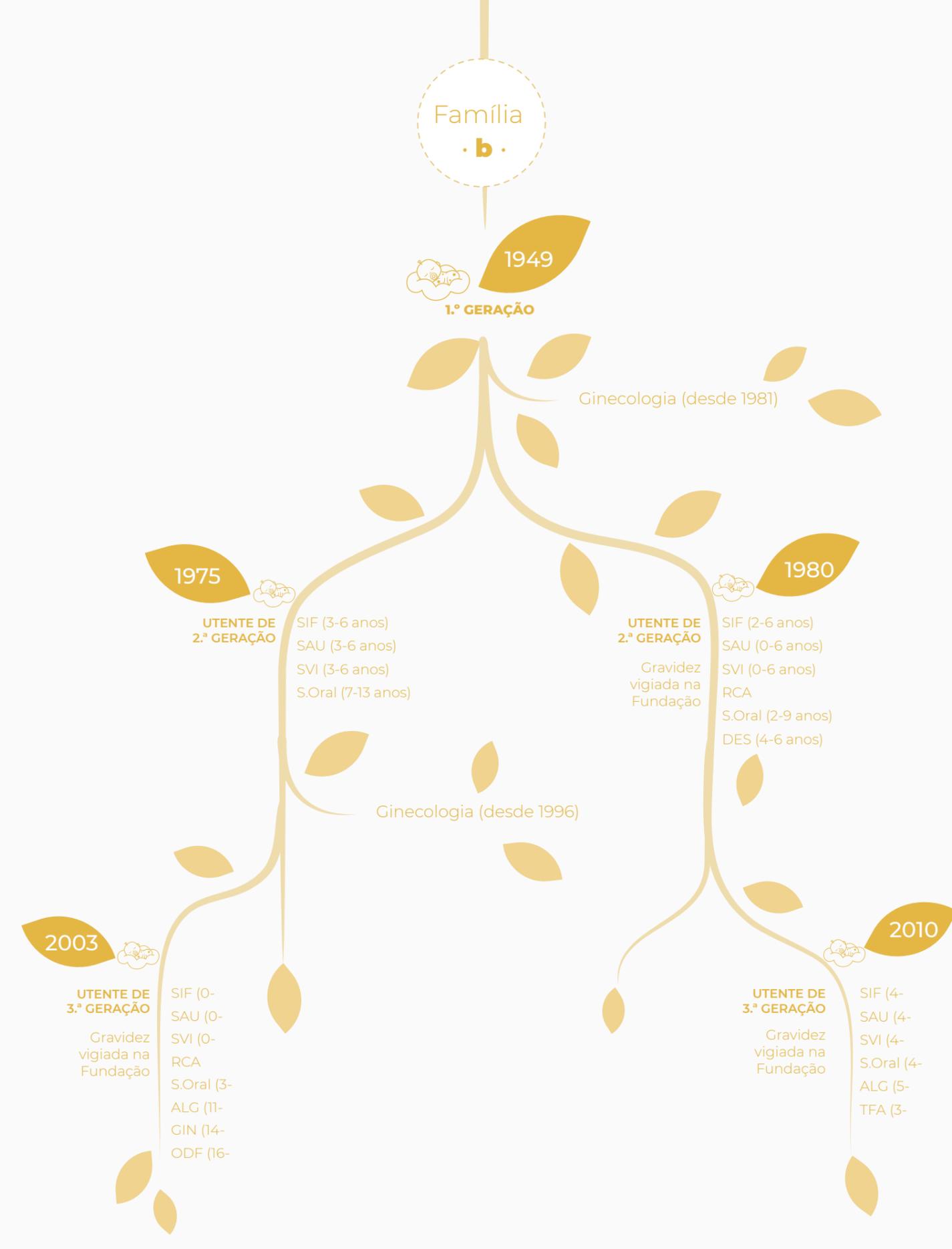
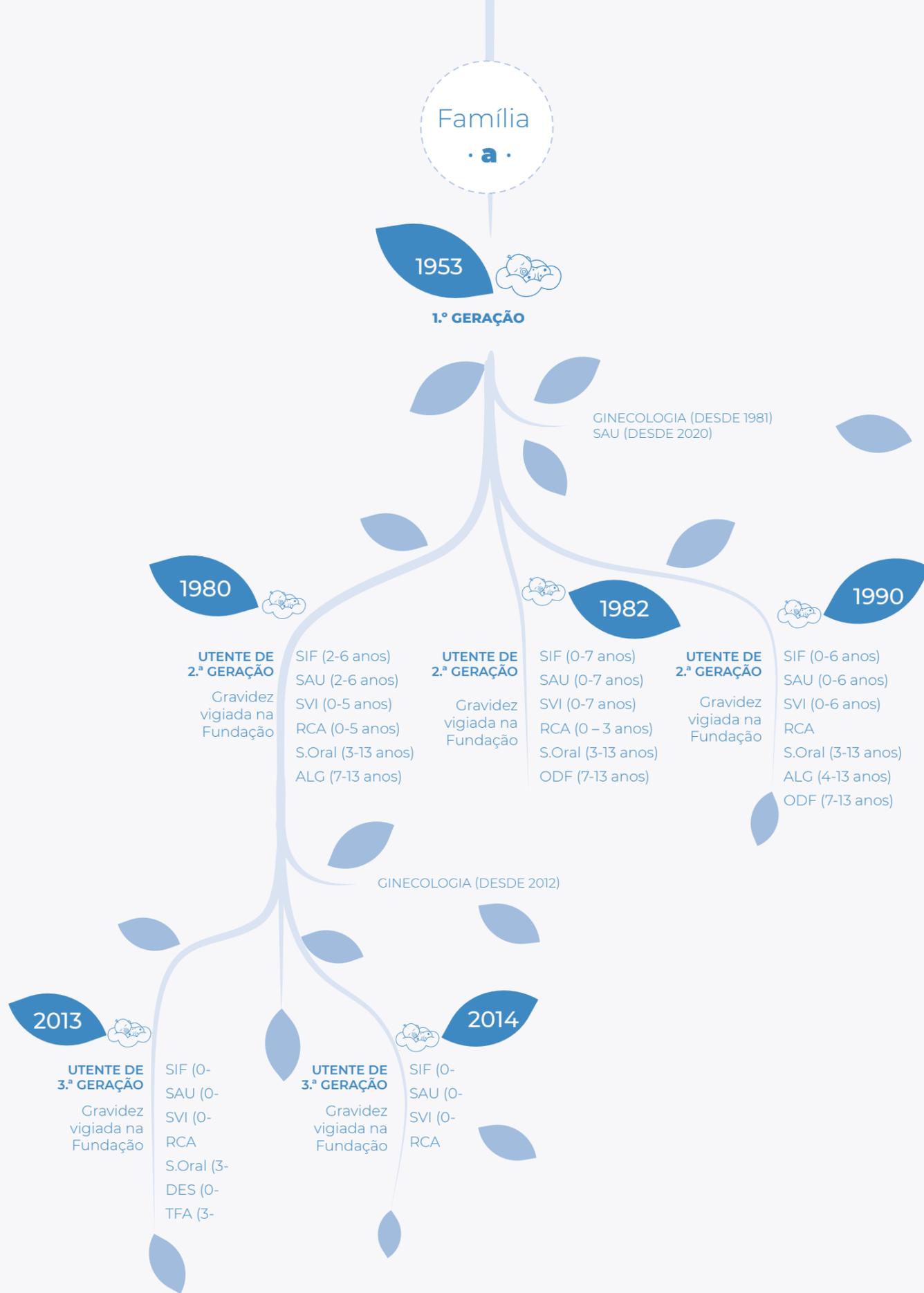
A Fundação Nossa Senhora do Bom Sucesso iniciou a sua atividade em 1951, na altura já com um programa de saúde infantil dos zero aos seis anos de idade; de modo que há hoje crianças seguidas na Fundação que são filhos ou até netos de pais ou avós que foram eles próprios “crianças da Fundação”. São várias as famílias em que pelo menos três gerações foram ou estão expostas ao modelo de saúde da Fundação, com potenciais ganhos cumulativos para a sua saúde e bem-estar geral. Oito dessas famílias foram convidadas a partilhar a sua experiência com a Fundação, nesta ótica multigeracional, no início de 2020. Aqui exibimos o produto dessas oito entrevistas, mostrando a perceção dos entrevistados sobre o contributo que a Fundação pode ter tido para o desenvolvimento das suas famílias, a sua saúde e o seu bem-estar ao longo da vida.

## APRESENTAÇÃO DAS FAMÍLIAS

Nas árvores genealógicas que apresentamos, procurou-se representar apenas os elementos de cada família que foram acompanhados na Fundação.

A logística em torno de juntar toda a família numa hora e local pode ser complicada, e por isso participaram nas entrevistas apenas alguns membros de cada uma das oito famílias.





Membros da família "a" entrevistados: a utente de 1.ª geração, um dos seus filhos e os dois netos.

Membros da família "b" entrevistados: a utente de 1.ª geração e o seu marido, os seus dois filhos e os dois netos.

SIF – Saúde Infantil; SAU – Saúde da Audição; SVI – Saúde da Visão; RCA – Rastreio Cardiológico; ALG – Alergologia;  
MGF – Medicina Geral e Familiar; NUT – Nutrição; PSI – Psicologia; DES – Avaliação de Desenvolvimento Infantil  
TFA – Terapia da Fala; ODF – Ortodôncia; S. Oral – Saúde Oral

SIF – Saúde Infantil; SAU – Saúde da Audição; SVI – Saúde da Visão; RCA – Rastreio Cardiológico; ALG – Alergologia;  
DES – Avaliação de Desenvolvimento Infantil; ODF – Ortodôncia; GIN – Ginecologia; TFA – Terapia da Fala; S. Oral – Saúde Oral

Família

• c •

1926

1.º GERAÇÃO

1963

**UTENTE DE 2.º GERAÇÃO**  
Gravidez vigiada na Fundação

SIF (0-6 anos)

Ginecologia (desde 1983)  
MGF (desde 2014)  
NUT (intermitente)  
ALG (intermitente)  
SAU (intermitente)

1984

**UTENTE DE 3.º GERAÇÃO**  
Gravidez vigiada na Fundação

SIF (0-6 anos)  
SAU (0-6 anos)  
SVI (0-6 anos)  
RCA (0-6 anos)  
S.Oral (3-13 anos)  
ALG (3-13 anos)

Ginecologia (desde 2002)  
MGF (desde 2016)

1992

**UTENTE DE 3.º GERAÇÃO**  
Gravidez vigiada na Fundação

SIF (0-6 anos)  
SAU (0-6 anos)  
SVI (0-6 anos)  
RCA  
S.Oral (3-13 anos)  
DES (1-6 anos)  
ALG (0-13 anos)

Ginecologia (desde 2011)  
MGF (desde 2015)  
NUT (intermitente)  
ALG (intermitente)  
SAU (intermitente)

2011

**UTENTE DE 4.º GERAÇÃO**  
Gravidez vigiada na Fundação

SIF (0-  
SAU (0-  
SVI (0-  
RCA  
S.Oral (3-  
DES (0-3 anos)  
ALG (4-  
PSI (intermitente)

2015

**UTENTE DE 4.º GERAÇÃO**  
Gravidez vigiada na Fundação

SIF (0-  
SAU (0-  
SVI (0-  
RCA  
DES (0-

Membros da família "c" entrevistados: a utente de 2.º geração, as suas duas filhas e os seus dois netos.

SIF – Saúde Infantil; SAU – Saúde da Audição; SVI – Saúde da Visão; RCA – Rastreio Cardiológico; ALG – Alergologia; MGF – Medicina Geral e Familiar; NUT – Nutrição; PSI – Psicologia; DES – Avaliação de Desenvolvimento Infantil; S. Oral – Saúde Oral

Família

• d •

1956

1.º GERAÇÃO

1972

**UTENTE DE 2.º GERAÇÃO (1)**

Ginecologia (2005)

1974

**UTENTE DE 2.º GERAÇÃO (2)**

**UTENTE DE 2.º GERAÇÃO**  
Gravidez vigiada na Fundação

SIF (0-6 anos)  
SAU (0-6 anos)  
SVI (0-6 anos)  
RCA  
S.Oral (3-10 anos)

1987

**UTENTE DE 2.º GERAÇÃO**  
Gravidez vigiada na Fundação

SIF (0-6 anos)  
SAU (0-6 anos)  
SVI (3-6 anos)  
RCA  
DES (3-6 anos)  
S.Oral (4-7 anos)

1996

Ginecologia (1983 – 2019)

2010

**UTENTE DE 3.º GERAÇÃO**  
Gravidez vigiada na Fundação

SIF (0-  
SAU (0-  
SVI (0-  
RCA  
S.Oral (3-  
DES (1-6 anos)  
NUT (8-  
PSI (intermitente)

**UTENTE DE 3.º GERAÇÃO**  
Gravidez vigiada na Fundação

SIF (0-  
RCA  
DES (0-

2016

**UTENTE DE 3.º GERAÇÃO**  
Gravidez vigiada na Fundação

SIF (0-

2017

Ginecologia (2016)

2016

**UTENTE DE 3.º GERAÇÃO**

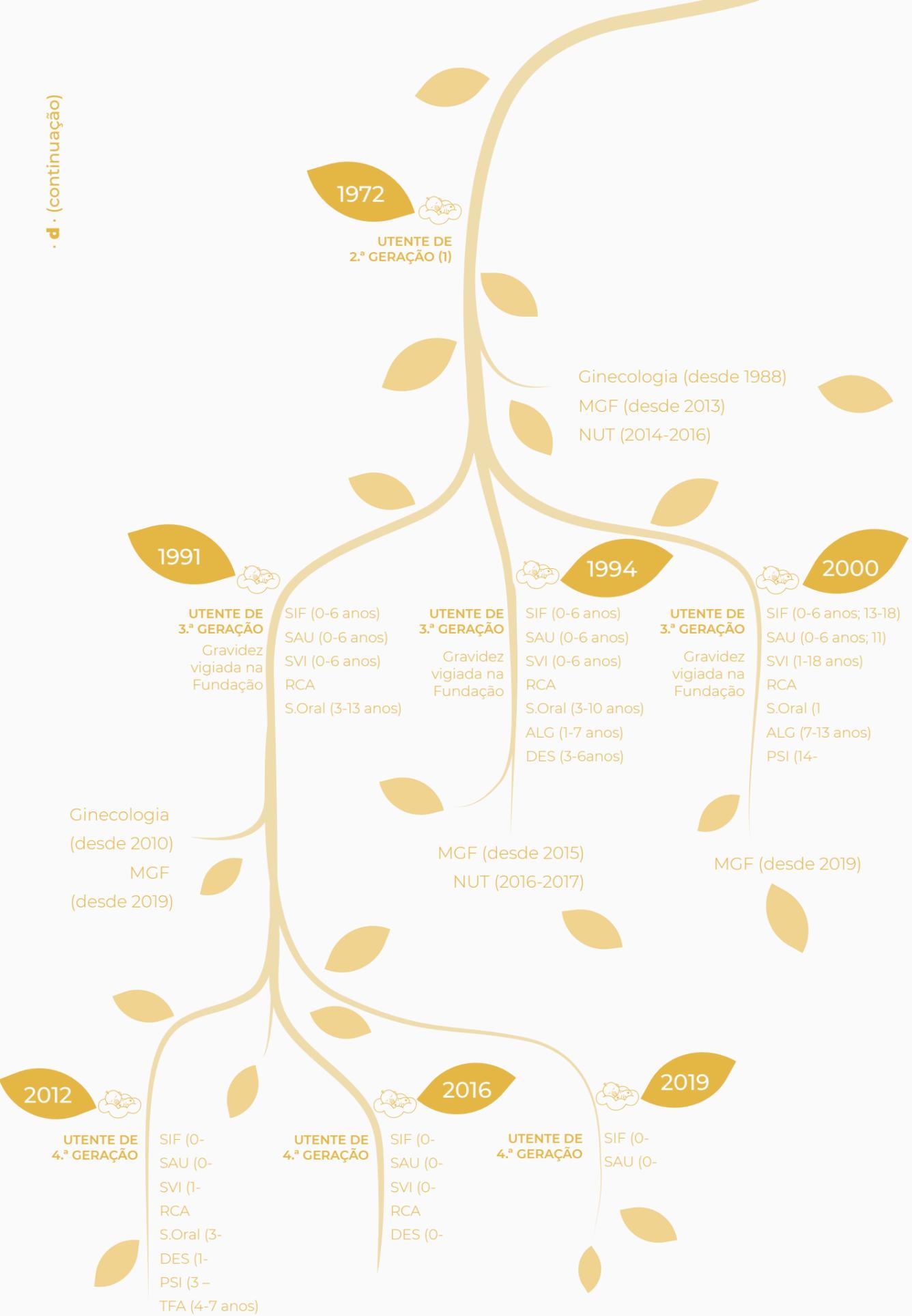
SIF (2-  
SAU (2-  
SVI (2-  
RCA  
S.Oral (3-  
PSI (4-

**UTENTE DE 3.º GERAÇÃO**  
Gravidez vigiada na Fundação

2018

SIF (0-  
SAU (0-  
RCA

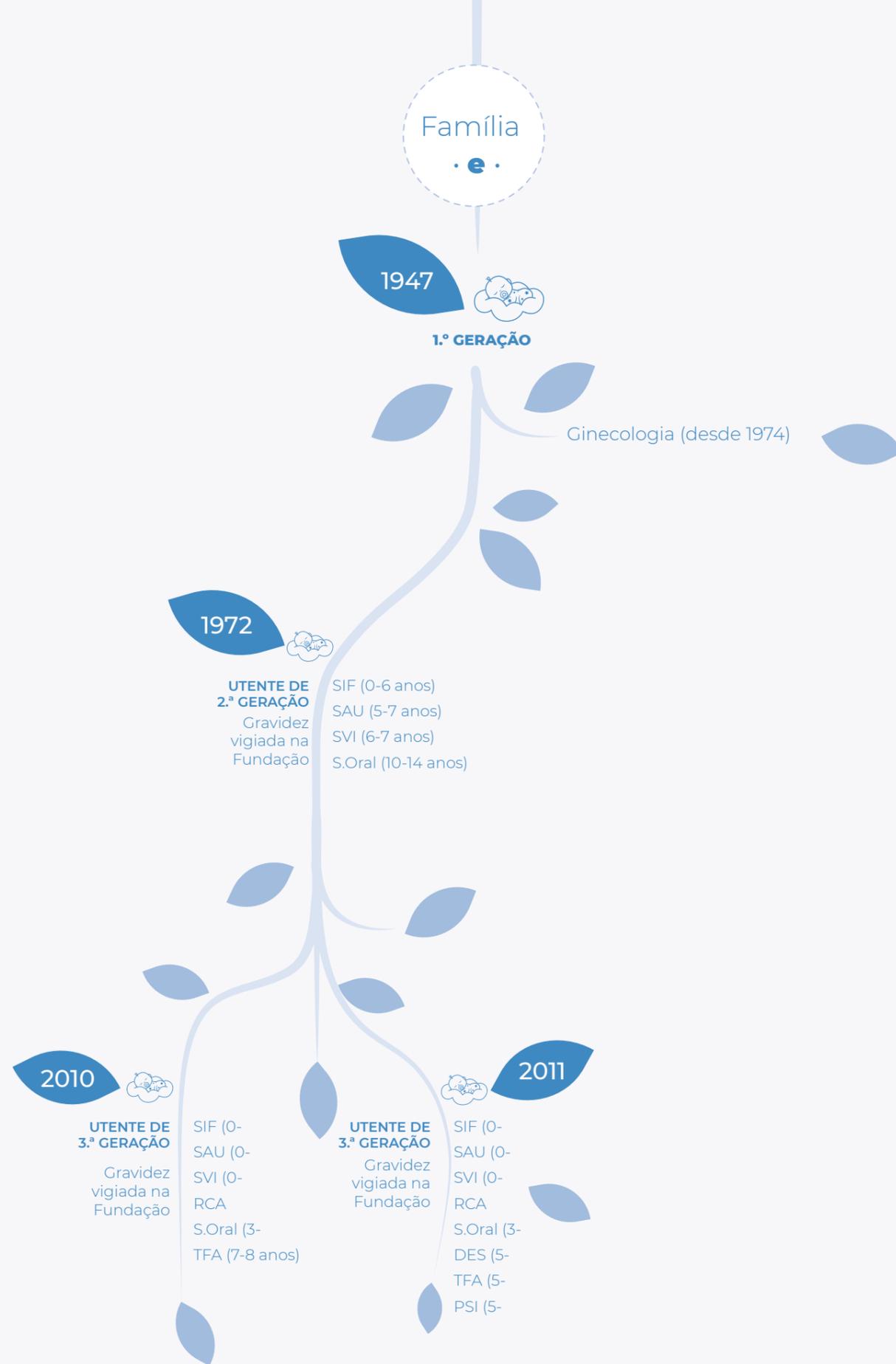
SIF – Saúde Infantil; SAU – Saúde da Audição; SVI – Saúde da Visão; RCA – Rastreio Cardiológico; ALG – Alergologia; MGF – Medicina Geral e Familiar; NUT – Nutrição; PSI – Psicologia; DES – Avaliação de Desenvolvimento Infantil



Membros da família "d" entrevistados: a utente de 1.ª geração e um seus dois filhos. Esta família já conta com mais de dez "crianças da Fundação", incluindo quatro bisnetos da utente de 1.ª geração.

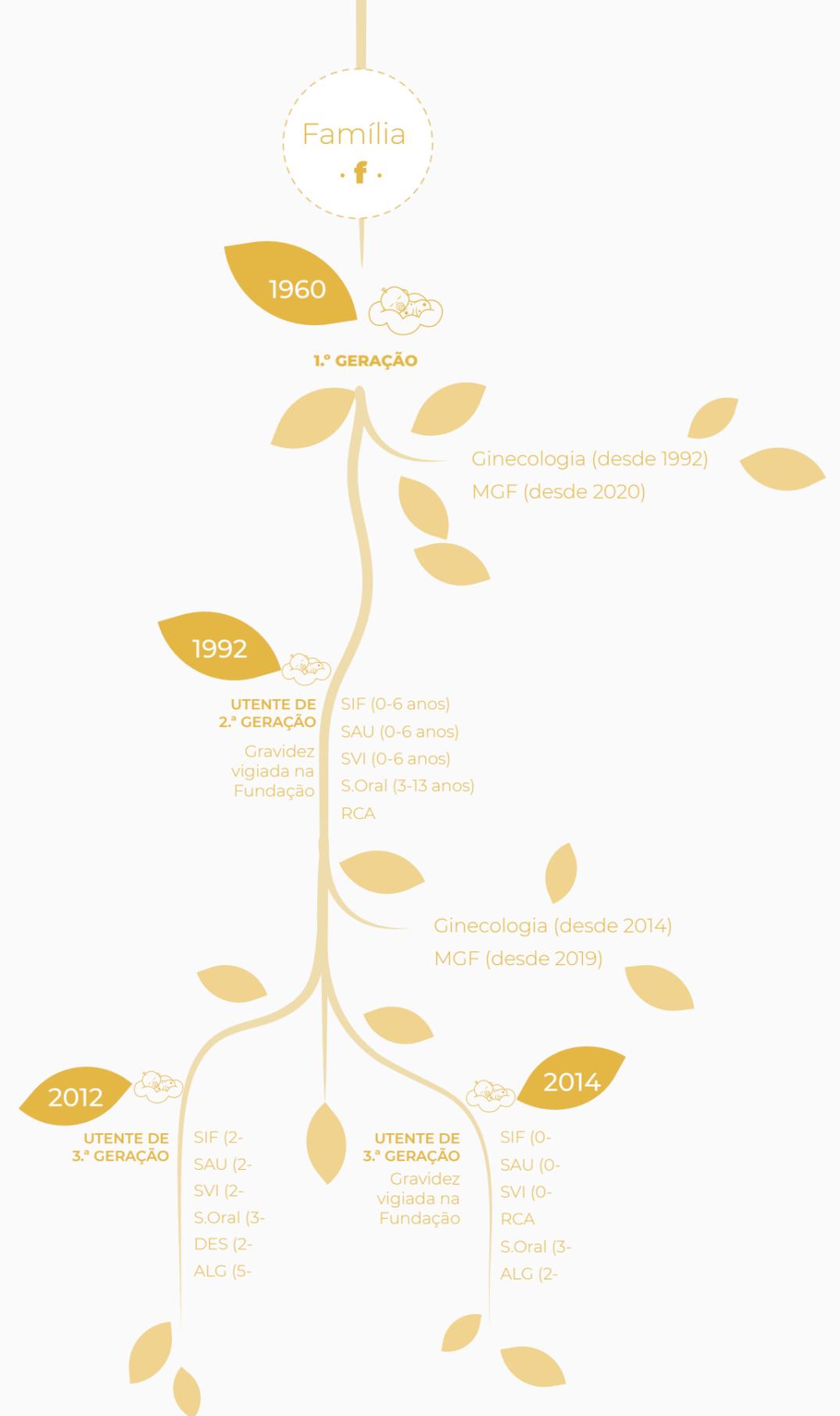
SIF – Saúde Infantil; SAU – Saúde da Audição; SVI – Saúde da Visão; RCA – Rastreio Cardiológico; ALG – Alergologia; MGF – Medicina Geral e Familiar; NUT – Nutrição; PSI – Psicologia; DES – Avaliação de Desenvolvimento Infantil; TFA – Terapia da Fala; S. Oral – Saúde Oral

SIF – Saúde Infantil; SAU – Saúde da Audição; SVI – Saúde da Visão; RCA – Rastreio Cardiológico; ALG – Alergologia; MGF – Medicina Geral e Familiar; NUT – Nutrição; PSI – Psicologia; DES – Avaliação de Desenvolvimento Infantil; TFA – Terapia da Fala; S. Oral – Saúde Oral



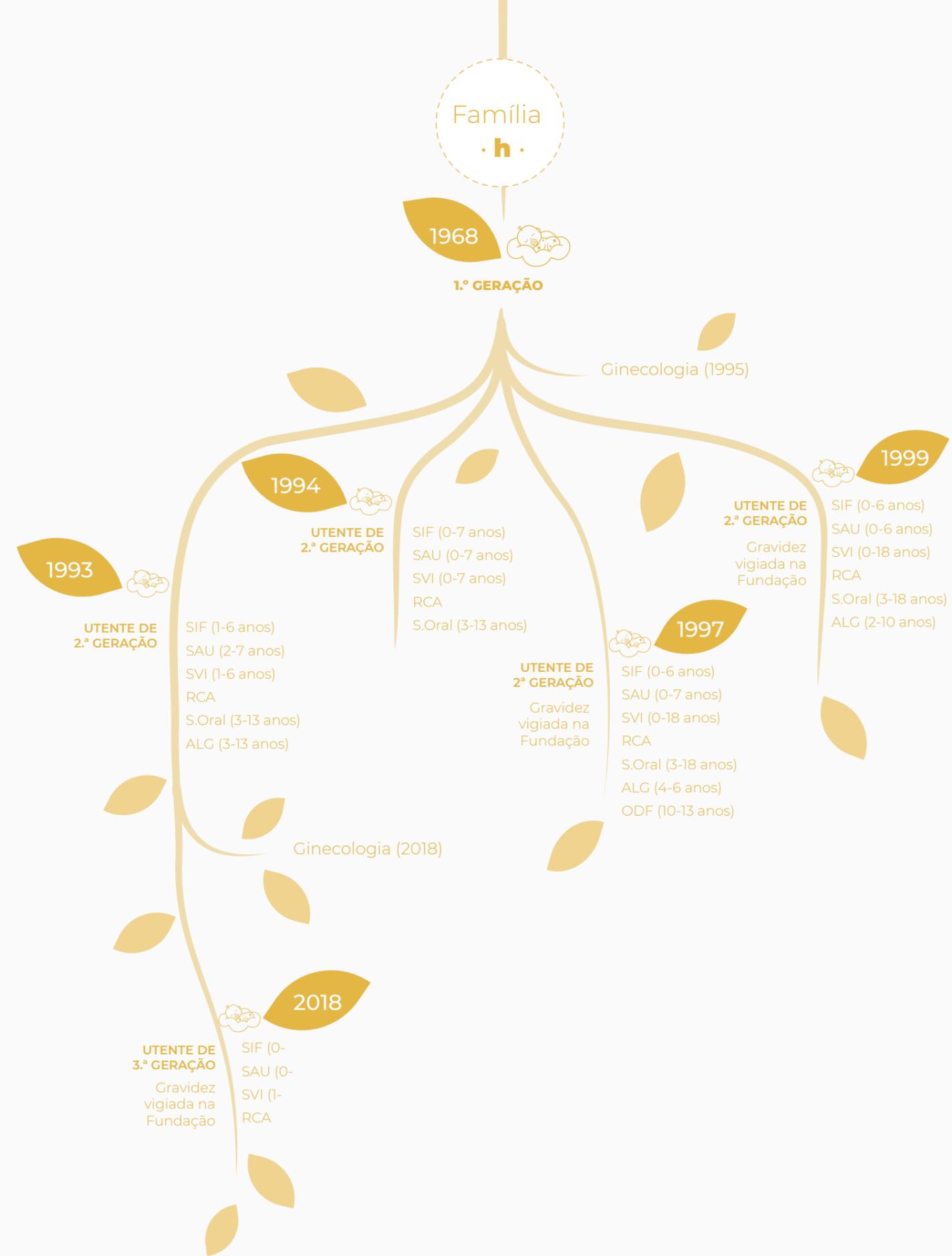
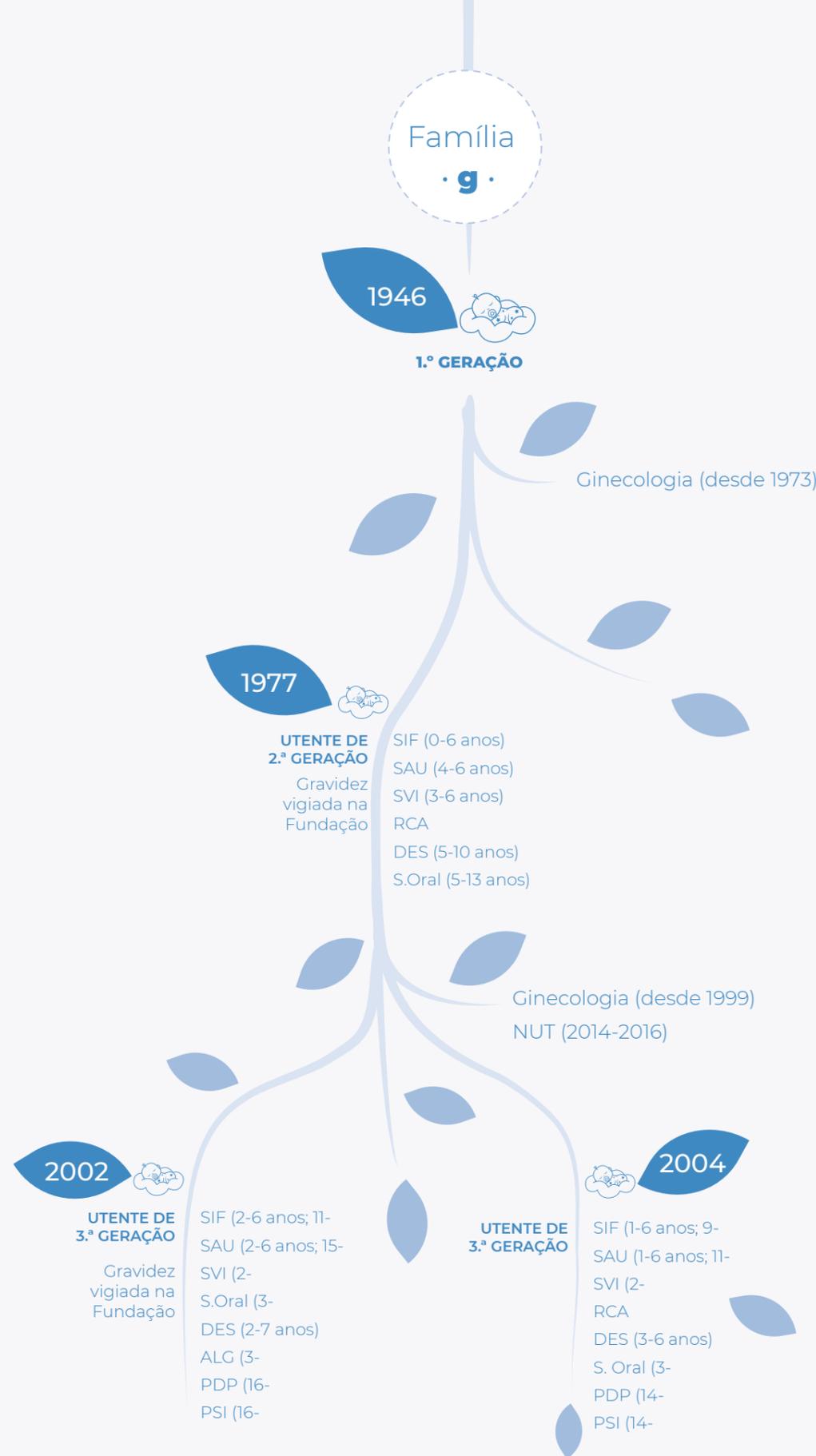
Membros da família "e" entrevistados: os utentes de 1.ª e 2.ª geração.

SIF – Saúde Infantil; SAU – Saúde da Audição; SVI – Saúde da Visão; RCA – Rastreio Cardiológico; ALG – Alergologia;  
MGF – Medicina Geral e Familiar; NUT – Nutrição; PSI – Psicologia; DES – Avaliação de Desenvolvimento Infantil; TFA – Terapia da Fala;  
S. Oral – Saúde Oral



Membros da família 'f' entrevistados: as utentes de 1.ª e 2.ª geração.

SIF – Saúde Infantil; SAU – Saúde da Audição; SVI – Saúde da Visão; RCA – Rastreio Cardiológico; ALG – Alergologia;  
MGF – Medicina Geral e Familiar; NUT – Nutrição; PSI – Psicologia; DES – Avaliação de Desenvolvimento Infantil; TFA – Terapia da Fala

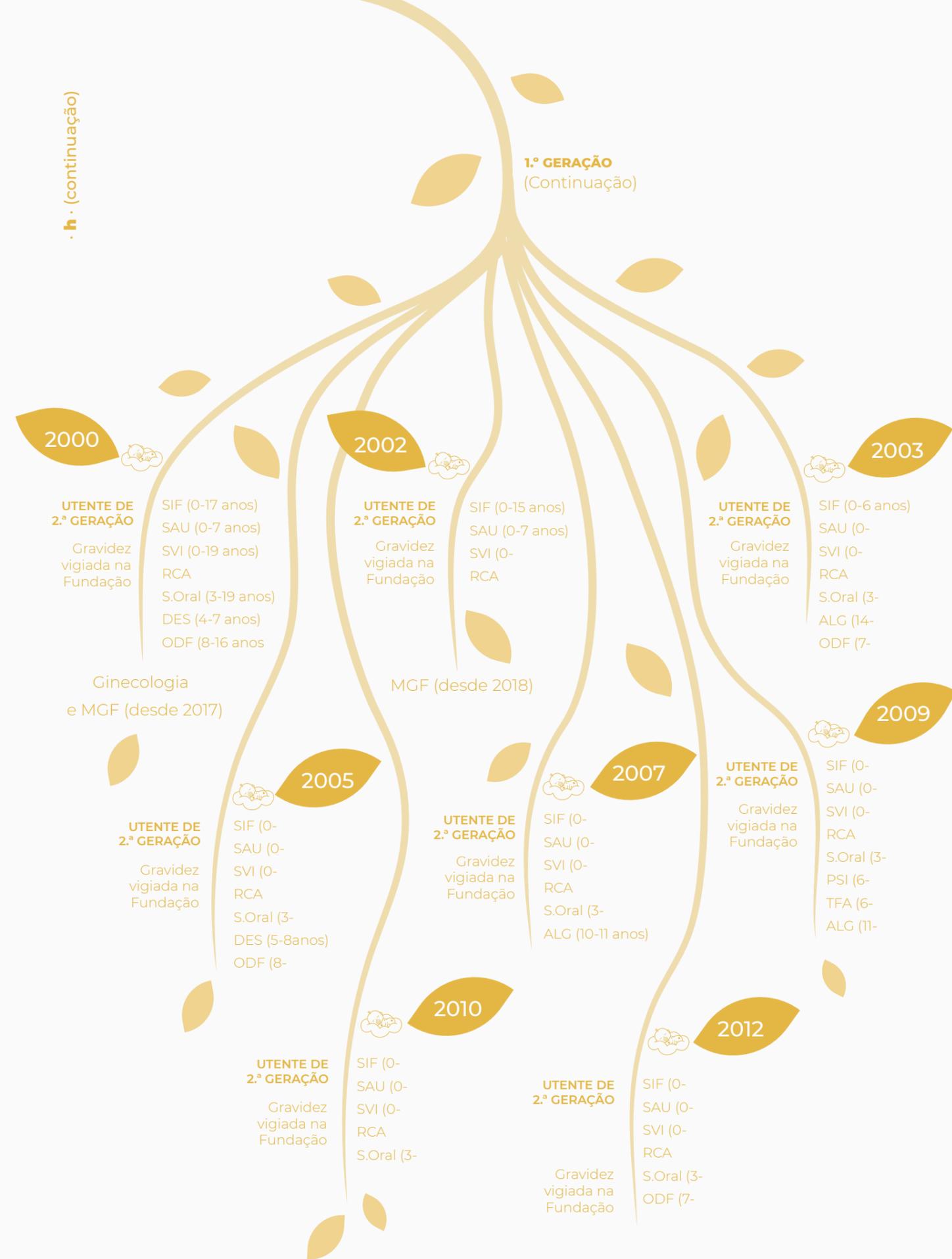


Todos os membros desta família participaram na entrevista.

SIF – Saúde Infantil; SAU – Saúde da Audição; SVI – Saúde da Visão; RCA – Rastreio Cardiológico; ALG – Alergologia; MGF – Medicina Geral e Familiar; NUT – Nutrição; PDP – Pedopsiquiatria; DES – Avaliação de Desenvolvimento Infantil; S. Oral – Saúde Oral; PSI – Psicologia

Membros da família "h" entrevistados: a utente de 1.ª geração e dois dos seus filhos. Esta família também já conta com mais de dez "crianças da Fundação", incluindo o neto da utente de 1.ª geração.

SIF – Saúde Infantil; SAU – Saúde da Audição; SVI – Saúde da Visão; RCA – Rastreio Cardiológico; ALG – Alergologia; DES – Avaliação de Desenvolvimento Infantil; ODF – Ortodôncia; GIN – Ginecologia; TFA – Terapia da Fala; S. Oral – Saúde Oral



Em resumo, no caso da maior parte das famílias entrevistadas, a relação com a Fundação iniciou-se por volta da primeira gravidez ou de uma gravidez subsequente da agora avó. A relação assim estabelecida foi continuamente reforçada através do seguimento na consulta de Planeamento Familiar e Ginecologia, e com o acompanhamento dos seus filhos e filhas durante a infância, no âmbito do Programa de Saúde Infantil. O ciclo repetiu-se quando as filhas ou noras engravidaram. Os/as netos/as são agora acompanhados/as na Fundação, bem como os seus pais nas muitas especialidades que a instituição oferece hoje em dia. No caso da família "c", a avó foi ela própria "menina da Fundação" nos anos 60.



## TESTEMUNHOS DAS FAMÍLIAS

### PERCEÇÕES DO MODELO DE SAÚDE DA FUNDAÇÃO

Na primeira parte das entrevistas, as famílias foram convidadas a falar abertamente sobre o modelo de saúde da Fundação e a sua relação com a Fundação. As famílias destacaram várias das componentes e características distintivas da abordagem da Fundação, nomeadamente:

#### O ACOMPANHAMENTO DOS BEBÉS E CRIANÇAS

*“relativamente ao acompanhamento aos bebés, acho que é um serviço que não há em mais lado nenhum.”*

*“... destacaria os cuidados materno-infantis que prestam na Fundação, excelentes mesmo, considero que os funcionários e os profissionais de saúde são muito zelosos...”*

#### A IMPORTÂNCIA DA ENFERMEIRA DE FAMÍLIA

*“resolve como se fosse uma mãe para resolver os problemas.”*

*“houve uma altura que eu tive dois trabalhos e houve uma altura em que eu não estava a conseguir saber lidar com isso, ... eu peguei no telefone e liguei para a enfermeira, pedi ajuda (...) Isso foi fora do âmbito de saúde mental, foi quase uma psicóloga ali ao telefone, mas é uma enfermeira para todas as horas. (...) Acaba por ser da família ou uma amiga”*

*“... em muitos casos, uma pessoa tinha uma dúvida, podia telefonar e falar com a enfermeira. (...) Lembro-me que várias vezes me desloquei cá só para falar com a enfermeira, ou porque tinha alguma dúvida, ou porque precisava de um conselho”*

*“Algum problema que eu tenha, em vez de me dirigir de imediato ao hospital, primeiro ligo para aqui, falo com a enfermeira, e normalmente ela diz “venha, é melhor ser visto” ou “vamos esperar mais um dia porque ainda hoje é o primeiro dia, vamos ver como é que reage...”, eu acho que este acompanhamento não deixa avançar tanto as coisas, acho que há muito esse cuidado.”*

#### A FAMILIARIDADE

*“É de pequenina também me lembro de vir para cá e adorar vir porque nós gostávamos de ir ao médico, não é assim uma seca ir ao médico.”*

*“É como se fosse uma casa, nós já vimos aqui desde pequeninos – não é? – por isso nós conhecemos a maioria das pessoas que trabalham cá.”*

*“Isto está igual de há 25 anos e agora, está exatamente igual, o cheiro é o mesmo, eu entro aqui, o cheiro é o mesmo, da fundação é impressionante, é mesmo igual...”*

#### O CUIDADO PERSONALIZADO E O SENTIDO DE “FAMÍLIA”

*“Quando ligo para cá, reconhecem-me logo pela minha voz”*

*“O que corre mesmo bem é o sentido de família, ou seja, eu tenho a minha família, mas toda a gente conhece a minha família, toda a gente sabe o meu nome, sabe quem é a minha mãe, sabe quem são os meus filhos, eu quando ligo, eu identifico-me como a mãe do ABC... mas todos sabem quem eu sou, sentido de pertença, não é?”*

*“Eu acho que são muito humanos, acima disso, acho muito profissionais, mas põem a parte humana também... Eu costumo dizer que desde a empregada de limpeza que é uma senhora que já cá está há muito tempo, passando por todas elas, médicas, enfermeiras, administrativas... isto acaba por ser uma família, mas também pela criação de laços e de relações de confiança.”*

*“a Fundação é como se fosse uma casa, existe uma rede de apoio que consegue obter através da própria Fundação: Mesmo a especialidade que não há aqui para adultos há sempre alguém que sempre tem um contacto e assim ao longo dos anos se foram criando laços de amizade.”*

*“Na secretaria, nós ligamos e dizemos o nosso nome quando os miúdos estão doentes e as pessoas da receção sabem logo quem nós somos... inclusivamente reconhecem a nossa voz...”*

*“na Fundação, os cuidados de saúde, mais do que um serviço, são uma relação...”*

*“Este acompanhamento é bom porque eu acho que traz uma segurança na vida da família e nós sentimos um bocadinho um apoio como se fosse uma família.”*

*“há uma base de confiança, uma dimensão intimista e familiar que é transversal a todos os membros da nossa família”*

#### O ACOMPANHAMENTO INTERGERACIONAL COMO PROMOTOR DE RELAÇÕES DE CONFIANÇA

*“Quando estava grávida senti mesmo esta confiança porque eu sei que a minha mãe é aqui seguida em várias áreas, sei que a minha mãe valoriza os médicos e enfermeiros, eu também valorizo muito, os meus irmãos também gostam.”*

*“Eu costumo dizer que desde a senhora da limpeza que é uma senhora que já cá está há muitos anos, passando por todo o pessoal administrativo, isto acaba por ser uma família... também pela criação de laços e de relações de confiança que se desenvolvem ao longo de gerações”*

#### O CARÁTER INTEGRADO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, O PLANEAMENTO E O REGISTO CENTRALIZADO

*“Do ponto de vista de criança lembro-me de ser criança e o que gostava da Fundação é que... pelo menos eu lembro-me dos meus amigos ou colegas falarem que iam ao hospital e não-sei-quê, para mim hospital não sei, não sabia muito bem o que é que era hospital porque sempre fui seguida aqui, vou à consulta de dentista, vou à consulta dos olhos, vou à consulta dos ouvidos, vou à consulta... portanto, eu sempre achei que tinha um seguimento... ou pelo menos eu vou ver os meus registos e está lá tudo certinho, e amigos meus não sabem o que é que é estas consultas, não tinham esta rotina. (...) aqui é-nos sugerido muita coisa, há um planeamento e eu gostei muito disso.”*

*“Vem todas as semanas, pronto, mas estou sempre a ter com os rastreios, ele hoje, por exemplo, veio ao dentista mesmo fazer um tratamento, mas depois há sempre... ou há a pediatra, ou há a consulta de Oftalmologia, ou há... Por isso eu passo cá a vida, é o que eu digo, às vezes há semanas que às vezes é quase todos os dias...”*

*“No tempo dos meus filhos na Fundação davam leite, mas para além disso forneciam e fornecem outro tipo de acompanhamento. O meu neto frequenta a Fundação duas vezes por semana porque tem terapia da fala e psicologia todas as semanas. É seguido em Pediatria, mas também Cardiologia, otorrino, inclusivamente ele foi encaminhado daqui para ser operado aos ouvidos.”*

*“Mesmo a especialidade que não há aqui para adultos, há sempre alguém que tem um contacto para nos dar ou para nos reencaminhar para o sítio certo com toda a segurança (...) aqui na fundação existe um planeamento de consultas e acompanhamento excelente, quando comecei a ser seguida cá eu e os meus filhos...achei que este tipo de acompanhamento fazia a diferença... a enfermeira dizia-me “nós aqui na fundação funcionamos assim”, e outra coisa de uma semana para a outra conseguem uma consulta”*

## A FACILIDADE NO ACESSO —RÁPIDO, INDEPENDENTE DAS POSSIBILIDADES FINANCEIRAS E ADMINISTRATIVAMENTE SIMPLES

*“E qualquer dúvida se fosse preciso, no dia seguinte estava cá outra vez...”*

*“...se é uma coisa urgente, de uma semana para a outra ou se calhar às vezes até no próprio dia se consegue arranjar consulta enquanto que no hospital nós estamos muito mais tempo à espera.”*

*“Há bocado estávamos a falar (...) que as consultas na enfermeira não eram pagas porque era um bocado o apoio que havia aqui aos bairros sociais aqui da volta.”*

*“... o facto de eu ser seguida aqui também é muito essa parte de apoio, até posso dizer, material, a nível monetário, que é uma grande ajuda para mim, que houve uma altura mais complicada porque lá está, eu não trabalho fora de casa e é um grande apoio que eu tive porque houve uma altura quando isto começou a ter assim mais problemas, eu lembro-me de ter que desmarcar consultas porque não dava para ir a todas.”*

*“a terapia da fala e psicologia como é semanalmente tem uma taxa reduzida. (...) o que diferencia muito isto em termos dos hospitais é o humanismo e a parte burocrática que eles conseguem resolver tudo muito rapidamente.”*

*“às vezes esqueço-me de uma credencial qualquer porque... e então elas “ah, não se preocupe, eu vou falar com a médica e isso fica tratado, depois a sua mãe passa por lá pela secretaria”, portanto, é assim uma facilidade grande...”*

*“todas as vezes que preciso de falar com o meu médico de família, ele está sempre disponível, inclusivamente até o contacto particular dele temos para situações mais urgentes”*

*“Os meus filhos sempre foram acompanhados aqui desde bebés, uma das situações que valorizava na altura era a rapidez do atendimento, ou seja o atendimento da consulta pediátrica era realizado com uma certa pontualidade... quando temos um bebé ou uma criança pequena os curtos tempos de espera são muito importantes...”*

## A QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

*“As instalações são ótimas, não são velhas e são cuidadas...”*

Os testemunhos das famílias quanto à sua experiência vão de encontro àquilo que são as características essenciais ao modelo de atuação da Fundação. A Fundação apostou sempre na vigilância da saúde, focou sempre o desenvolvimento da pessoa e da família, em todas as suas vertentes, reconheceu sempre a importância do período de gestação e dos primeiros anos de vida, e construiu o seu modelo de saúde baseado na figura do/a enfermeiro/a de família; todos estes aspetos foram reconhecidos pelas famílias.

## PERCEÇÕES DO CONTRIBUTO DA FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO, SAÚDE E BEM-ESTAR DA FAMÍLIA

Na segunda parte das entrevistas, e depois de recordarem a sua experiência com a Fundação, as famílias foram questionadas sobre as suas perceções do contributo da Fundação para o desenvolvimento, saúde e bem-estar dos seus membros.

Em primeiro lugar, as famílias reconhecem que as ações de educação para a saúde da Fundação (sensibilização para a prevenção, a prática de exercício físico e alimentação saudável, desencorajamento de hábitos tabágicos e do consumo de álcool ou drogas, e sobretudo, higiene oral) contribuem para a adoção de hábitos de vida mais saudáveis:

*“Uma das coisas interessantes de estar aqui é que para mim acabo por ter mais consciência dos cuidados de saúde que tenho que ter, depois é como eu disse, aplico ou não aplico.”*

*“... Existe muita sensibilização na Fundação para a prevenção, os médicos de família incentivam sempre para a atividade física, para os hábitos tabágicos, eu e os meus filhos praticamos muito exercício físico, na minha idade é preciso ter cuidado principalmente no controlo da tensão arterial...”*

*“...era um filme todos os dias para o meu neto escovar os dentes...começou a vir à dentista aqui na Fundação, eu disse à dentista “vou ser muito direta ele à noite escova sempre os dentes e não há birras, mas de manhã é sempre a correr e quando eu dou conta já saiu sem lavar os dentes” então a dentista foi-lhe dizendo “atenção, porque depois vais ficar com os dentes estragados e tu és um menino muito giro...” ela fala com as crianças com muitas palavras de incentivo... agora ao fim de semana escova os dentes a seguir ao pequeno-almoço, escova os dentes a seguir ao almoço, e diz “agora sim vou ficar com os dentes brancos!”*

*“Nas consultas de intermédio que eu vinha com o meu filho, a nutricionista ia-me dando dicas e ia-me acompanhando, não me pesava... para mim era uma tortura, não fazia esse acompanhamento mais específico, mas as dicas de nutrição mais básicas, ia perguntando como é que estava a evolução... um aspeto interessante é a sensibilização para hábitos de vida saudável que este tipo de acompanhamento de proximidade permite.”*

As famílias também realçam todo o trabalho da Fundação no sentido da prevenção, do acompanhamento e deteção atempada de patologias —e seu tratamento—, como problemas de visão, audição, alergias ou dislexia, contribuindo para a aprendizagem e sucesso escolar das crianças:

*“Penso que o seguimento que é feito na Fundação pelo médico de família traz vantagens... Eu falo pessoalmente porque, por exemplo, vejo até em relação a pessoas que conheço que têm problemas graves de visão, que não tiveram aquele seguimento pelo médico... se tivessem sido seguidos, eu acho que, por exemplo, no rastreio da visão, o facto de se ser seguido logo a partir da infância, mensalmente, anualmente faz a diferença”*

*“Tive uma boa experiência de deteção precoce da rinite alérgica do meu filho, foi importante essa deteção precoce... se calhar aquilo passava, ou a pessoa dava um Ben-u-ron, a criança fica boa, passa à frente, e aqui na Fundação não... o médico de família disse-me, “não, isto precisa de uma consulta de otorrino...”*

*“houve um grande acompanhamento do meu neto relativamente à sua surdez, da qual se não tivesse melhorado teria tido muitas dificuldades na escola”*

*“... As especialidades de terapia da fala e até da própria psicologia, sempre ajudaram no processo de integração escolar”*

*“Penso que existe uma grande melhoria do desempenho escolar dos meus filhos devido ao acompanhamento em terapia da fala, as sessões são extremamente benéficas.”*

Tendo em conta a importância, bem documentada, quer dos hábitos de vida saudável, quer da educação, para o bem-estar físico, emocional, e socioeconómico ao longo da vida, é bem possível que a Fundação tenha tocado estas e outras famílias aí seguidas de forma ainda mais profunda.



## CONCLUSÃO

---

Em jeito de conclusão, uma análise global dos testemunhos das oito famílias produziu a nuvem de palavras que se apresenta na página seguinte, e que deixa claros os sentimentos e os valores que associam à Fundação as famílias que a elegem para o cuidado das suas crianças, geração após geração.

O mais reconhecido desses valores é o valor da **família**. Mas são várias as outras palavras que evocam o mesmo sentimento: *apoio, relação, laços, confiança, amizade, casa, pertença...* Ademais e claramente, as famílias sentem-se **seguidas, acompanhadas**.

O papel da **enfermeira** é reconhecido como central, e por vezes comparado ao papel de **mãe**. A importância de **escovar os dentes** é, aparentemente, o ensinamento que mais ressoa com aqueles que são seguidos na Fundação.

Finalmente, a qualidade do apoio prestado é ainda reconhecida nas dimensões da acessibilidade (*rapidez, tempos de espera curtos*), e da diversidade/abrangência das especialidades que a Fundação oferece: *terapia da fala, psicologia, dentista, oftalmologia...*



FUNDAÇÃO  
Nossa Senhora  
do Bom Sucesso



ISBN 978-972-98625-9-5



9 789729 862595