

# Você participará da conversa "O que importa para você?"?



[www.whatmatterstoyou.scot](http://www.whatmatterstoyou.scot)



@WMTYScot



whatmatters2you

pergunte o que importa • ouça o que importa • faça o que importa

## O que é o dia 'O que importa para você?'?

O dia 'O que importa para você?' tem como objetivo incentivar e apoiar conversas mais significativas entre pessoas que fornecem cuidados de saúde e sociais e as pessoas, famílias e cuidadores que recebem esses cuidados. Isso agora se tornou um movimento internacional com muitos países ao redor do mundo participando.



## O que está envolvido?

Em torno do dia 6 de junho, estamos incentivando o máximo possível de pessoas que trabalham em serviços públicos a terem uma conversa "O que importa para você?" com as pessoas que apoiam ou cuidam. Você pode ter mais de uma conversa se desejar e pode continuar a tê-las após o dia 6 de junho também! Tudo o que pedimos é que, uma vez que tenha tido a conversa, você retorne e nos conte o que aconteceu.

Algumas das coisas que estamos interessados em aprender e compartilhar são:

- > Com quem você conversou?
- > Como se sentiu?
- > O que fez de diferente como resultado da conversa?

Gostaríamos então que você compartilhasse sua experiência conosco usando os links abaixo, para que possamos aprender e compartilhar coletivamente.

## Por que é importante perguntar

### "O que importa para você?"

Essa abordagem centrada na pessoa pode ajudar de várias maneiras. Em primeiro lugar, pode ajudar a estabelecer um relacionamento, mas também ajuda você a entender mais sobre a pessoa e as coisas que são mais importantes para ela. Com essa visão, você estará em uma posição melhor para trabalhar com ela para encontrar o melhor caminho a seguir.

Aqui estão alguns exemplos das coisas que as pessoas nos disseram que são importantes:

"É muito importante que minha neta participe das discussões sobre meu apoio. Ela é a pessoa principal na minha vida!"

"Quero que o esgoto flua para longe do meu vaso sanitário e não retorne!"

"Quando estou no hospital, quero poder tomar minha medicação no horário que me convém, em vez de seguir os horários dos medicamentos."

"Não quero ter que escolher entre aquecer minha casa ou comer."

"Não consigo me concentrar no meu trabalho quando chego à escola porque estou com tanta fome."

Quando temos uma conversa "O que importa para você?", isso nos ajuda a focar no que proporciona o maior benefício às pessoas e nos ajuda a desempenhar nossos trabalhos de forma mais eficaz. Mais importante ainda, ajuda a pessoa a viver o tipo de vida que é significativa e gratificante para ela - é uma situação em que todos saem ganhando!

## Como iniciar a conversa?

---

"O que importa para você?" pode ser perguntado de várias maneiras, o que pode ajudar a iniciar uma conversa. Por exemplo:

"Quais são as coisas que são importantes para você no momento?"

"O que você gostaria de alcançar como resultado deste cuidado ou apoio?"

"Quando você tem um bom dia, quais são as coisas que o tornam bom?"

"Existe mais alguma coisa que você queira me contar que eu não tenha perguntado?"

## Quem deve se envolver?

---

Todos! Pergunte às pessoas que utilizam o seu serviço (e também talvez aos seus colegas) o que é importante para elas. E então escute, realmente escute, o que elas têm a dizer.

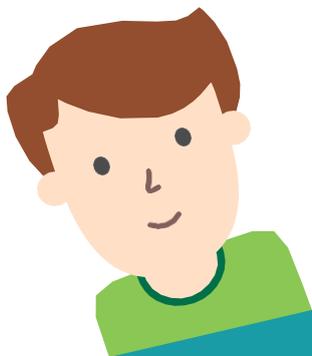


## Como você pode participar?

Para participar, tudo que você precisa fazer é se registrar online como indivíduo ou como equipe. Se você deseja materiais para ajudar a promover o dia em sua organização, departamento ou equipe, podemos enviá-los para você. Isso pode ajudá-lo a envolver as pessoas que você está apoiando ou cuidando.

Para participar, por favor:

1. Registre-se online em: [www.whatmatterstoyou.scot](http://www.whatmatterstoyou.scot) e solicite os recursos necessários para apoiar suas atividades de campanha.
2. Tenha uma conversa "O que importa para você?" com pelo menos uma pessoa em ou em torno de 6 de junho.
3. Reflita sobre como se sentiu e o que aconteceu.
4. Compartilhe sua experiência de ter a conversa online em [www.whatmatterstoyou.scot](http://www.whatmatterstoyou.scot) para que, por sua vez, possamos compartilhar sua aprendizagem com outros.



Para mais informações sobre o dia "O que importa para você?" e para histórias sobre conversas "O que importa para você?", visite [www.whatmatterstoyou.scot](http://www.whatmatterstoyou.scot) ou nossa página no Facebook [www.facebook.com/whatmatters2you](http://www.facebook.com/whatmatters2you). Você também pode nos seguir no **Twitter @WMTYScot** ou twittar usando #wmtty24.

## Perguntas frequentes

O que acontece se a pessoa me pedir algo com que eu não posso ajudá-la ou que seja irrealista?

Esta é uma preocupação comum, especialmente entre pessoas que trabalham na área da saúde ou assistência social. No entanto, todas as evidências e experiências que temos até agora mostram que a maioria das pessoas pede muito menos do que esperamos. Tirar um tempo para ter a conversa ajudará você a fazer o que a pessoa realmente precisa, em vez de todas as outras coisas que fazemos que muitas vezes proporcionam pouco valor. Quando alguém pede algo com o qual não podemos ajudá-lo, trate isso como uma oportunidade para ter uma conversa honesta sobre o que é possível. Às vezes, temos que dizer: "Desculpe, mas não posso ajudá-lo com isso, mas talvez haja algo mais que possamos fazer para ajudar?"

Por fim, não subestime o poder de ouvir efetivamente como uma intervenção por si só! Nem sempre precisamos consertar algo.

Eu perguntei a alguém "O que importa para você?" e eles não pareciam entender o que eu estava procurando. Simplesmente não pareceu funcionar.

Fazer a pergunta assim muitas vezes não funciona muito bem porque é muito vaga. Você precisará usar seu julgamento e experiência para adaptar a pergunta à pessoa à sua frente. A seção 'Por que é importante perguntar 'O que importa para você?'' tem alguns exemplos úteis.

"Estou ocupado demais para ter conversas detalhadas como essa - simplesmente não tenho tempo."

Este é um problema muito real, mas a conversa 'O que importa para você?' é exatamente o que pode ajudar a reduzir sua carga de trabalho.

Muitas vezes, grande parte do que estamos ocupados não é o que mais importa para as pessoas que precisam de nossa ajuda ou apoio. Encontrar uma maneira de investir um pouco de tempo no início e ter uma boa conversa sobre o que importa, muitas vezes revela que muitas das coisas com as quais estamos ocupados não são necessárias. Ter uma boa conversa focada no que a pessoa realmente precisa e quer desde o início pode resultar em uma redução dramática na demanda.

"Já faço isso como parte do meu trabalho diário."

Ótimo! Entre em contato porque adoráramos ouvir suas experiências e aprender com você. Nós realmente queremos isso!



## Recursos do 'O que importa para você?'

Baixe e solicite recursos em nosso site. Por favor, note que cópias em papel dos recursos só podem ser distribuídas na Escócia e na Inglaterra pela Healthcare Improvement Scotland e NHS England.



Folha de informação pública	Para fornecer às pessoas mais informações sobre o dia e incentivá-las a responder às perguntas sobre o que é importante para elas? Estes também foram fornecidos em árabe, chinês, urdu e polonês. O modelo da folha de informações está disponível para equipes locais adaptarem e traduzirem para qualquer outro idioma que você possa precisar. Essas informações também foram desenvolvidas usando a Língua de Sinais Britânica e estão disponíveis em nosso site.
Crachá	Para compartilhar com profissionais para incentivar e promover conversas sobre 'O que importa para você?'.
Cartão postal	Para permitir que as pessoas compartilhem o que é importante para elas e compartilhem com sua equipe local. Um espaço foi incluído no cartão postal para permitir que você adicione seu próprio endereço de retorno.
Pôster	Para ajudar a promover o dia 'O que importa para você?' em suas áreas locais.
Página de declaração	Para permitir que as pessoas compartilhem o que é importante para elas, seja por texto ou desenho
Adesivo	Para compartilhar com as pessoas para incentivar a realização, e a expectativa de realizar, uma conversa sobre 'O que importa para você?'.

Se você gostaria de discutir como usar ou adaptar esses recursos, entre em contato com a equipe em [hcis.personcentredscot@nhs.net](mailto:hcis.personcentredscot@nhs.net), que irá apoiá-lo o máximo possível



Edinburgh Office  
Gyle Square  
1 South Gyle Crescent  
Edinburgh  
EH12 9EB

0131 623 4300

Glasgow Office  
Delta House  
50 West Nile Street  
Glasgow  
G1 2NP

0141 225 6999

[www.whatmatterstoyou.scot](http://www.whatmatterstoyou.scot)