

LIGA DOS AMIGOS DO HOSPITAL SÃO SEBASTIÃO

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE VOLUNTARIADO

INTRODUÇÃO

A **Liga dos Amigos do Hospital São Sebastião (LAHSS)**, como Instituição Particular de Solidariedade Social, está empenhada em contribuir para que os utentes do **Centro Hospitalar de Entre o Douro e Vouga nas unidades de Santa Maria da Feira e de São João da Madeira** possuam um hospital mais humanizado e sintam que os seus direitos de cidadãos doentes estejam mais garantidos na prática, nomeadamente através do seu Serviço de Voluntariado.

CAPÍTULO I

(Definição e Fins do Serviço de Voluntariado)

Artigo 1º

O Serviço de Voluntariado da Liga representa o conjunto das pessoas singulares, de ambos os sexos, que prestam cuidados de humanização aos utentes do CHEDV – Hospital São Sebastião e Hospital de São João da Madeira, como representantes da comunidade e dos associados da Liga dos Amigos do Hospital São Sebastião.

Artigo 2º

Ser voluntário implica a disponibilidade para oferecer gratuitamente parte do tempo disponível e a capacidade pessoal de cada um para realizar tarefas humanistas, solidárias, culturais e cívicas, ao serviço dos utentes do CHEDV, das suas famílias ou das comunidades onde estão inseridos.

Artigo 3º

A ação dos Voluntários é complementar do trabalho dos diversos grupos profissionais hospitalares, **não podendo, por isso, substituir esses profissionais nem exercer qualquer tarefa técnica.**

Artigo 4º

As tarefas específicas do Serviço de Voluntariado consistem na execução de ações em benefício dos utentes, nomeadamente:

- a) **Consulta externa e imagiologia:** apoio e esclarecimentos a utentes, fazendo o seu acompanhamento a outros locais do CHEDV – HSS, sempre que necessário e solicitado;
- b) **Receção e Visita:** apoio aos utentes e visitantes, prestando informações e acompanhamento aos locais de destino;
- c) **Internamento:** apoio diversificado aos doentes internados, sendo este, quer no sentido da palavra amiga que o voluntário possa transmitir aos doentes, ou mesmo através do apoio no acesso à alimentação, sempre que solicitado por um técnico habilitado para o efeito;
- d) **Serviço de oncologia:** para além do já referido nas alíneas anteriores, o voluntário terá ainda como tarefa a distribuição de um lanche de reforço, a meio da manhã, constituído por bolachas, chá e/ou café e água (produtos cedidos pelo CHEDV).
- e) **Serviço de Urgência:** estabelecer relação de ajuda com os utentes e seus familiares, nos locais de tratamento e nas diferentes salas de espera; a seu pedido, contactar os familiares / acompanhantes dos utentes, quer pessoalmente quer telefonicamente, cumprindo as regras de utilização de telemóvel de serviço; encaminhar os utentes para diferentes áreas do Serviço e para a realização de exames auxiliares de diagnóstico; colaborar com o serviço de Relações Públicas na localização de utentes e no

encaminhamento de familiares; ajudar nas deslocações dos utentes ao WC; colaborar na alimentação dos doentes sempre após autorização do profissional de saúde.

- f) **Capela:** apoio na organização semanal da eucaristia de sábado; acompanhamento dos doentes do internamento à capela, após autorização do profissional de saúde; levantamento da lista de doentes para a distribuição da “comunhão”.
- g) **Atividades comemorativas:** a LAHSS em conjunto com o Serviço de Voluntariado realiza a comemoração das seguintes datas: Dia Mundial do Doente; Dia Mundial da Mulher (apenas no Serviço de Oncologia); Dia Mundial da Criança e Véspera de Natal. Para o efeito serão convocados todos os Voluntários a exercer serviço nos referidos dias. Nos dias: 1 de Janeiro, Páscoa, 24, 25 e 31 de Dezembro não se realiza Serviço de Voluntariado.

CAPÍTULO II (Organização do Serviço)

Artigo 5º

A organização do Serviço assenta na Coordenação, e nos Responsáveis dos Pisos, respondendo os últimos, perante a equipa Coordenadora e Direção da LAHSS.

1 - A nomeação destes órgãos é realizada anualmente. O grupo de Voluntários deve indicar os Voluntários para integrar a Coordenação, e os Responsáveis de Pisos, de entre o grupo a exercer funções no Hospital São Sebastião e no Hospital de São João da Madeira.

2 - Estes elementos serão o elo de ligação preferencial com os restantes elementos do Serviço de Voluntariado e da Direção da LAHSS.

3 - O Voluntário a indicar deve exercer o Voluntariado há pelo menos um ano.

4 – A estes elementos estão atribuídas, designadamente, as seguintes responsabilidades:

- a) Distribuir os voluntários por grupos de trabalho;
- b) Elaborar escalas de prestação de trabalho voluntário;

- c) Participar na planificação e estruturação de toda a ação das equipas de voluntários;
- d) Manter organizado o registo das ocorrências relevantes, verificadas nos turnos;
- e) Manter organizados os registos de assiduidade dos voluntários e de justificação de faltas.
- f) É da competência da Coordenação a apresentação do plano de atividades, no início de cada ano civil, à Direção da LAHSS. Uma vez aprovado, será apresentado ao Conselho de Administração do CHEDV – Hospital São Sebastião e Hospital de São João da Madeira, pela referida Direção da LAHSS.

Artigo 6º

Compete à Coordenação do Serviço de Voluntariado, planificar, coordenar, apoiar, avaliar e definir o programa anual das atividades do Serviço de Voluntariado, com subordinação às linhas de ação e diretivas emanadas da Direção da Liga, em articulação com Serviço de Voluntariado.

Artigo 7º

1. Cada piso é supervisionado por um Responsável e este substituído, em caso de ausência, pelo Coordenador do Serviço de Voluntariado.
2. Compete a ambos acompanhar todos os Voluntários adstritos ao piso e zelar pelo cumprimento dos direitos e deveres enunciados nos capítulos deste Regulamento, bem como a resolução das situações que exijam uma solução imediata.

Artigo 8º

Cada Responsável tem a seu cargo um piso, salvo nos casos em que a Coordenação e a Direção da Liga considerem conveniente para o bom funcionamento do serviço a supervisão conjunta de dois ou mais pisos.

Artigo 9º

Os Voluntários prestam trabalho em equipa nos diferentes setores, sob a orientação e supervisão dos responsáveis.

CAPÍTULO III

(Admissão, direitos e deveres dos Voluntários)

Artigo 10º

1. Podem ser admitidos como Voluntários os indivíduos de maior idade, associados da Liga, cuja idoneidade seja avaliada através do processo de seleção indicado nos parágrafos seguintes.
2. Os Candidatos a voluntários devem preencher uma ficha de inscrição, que solicitarão na secretaria da Liga, onde será entregue depois de preenchida e assinada.
3. Os candidatos ficam sujeitos a um processo de seleção, que comporta quatro fases:
 1. Avaliação curricular, que permita saber se possui as condições básicas a um bom desempenho das tarefas de Voluntariado;
 2. Após este teste será submetido a uma Entrevista personalizada, com a equipa Coordenadora e a Psicóloga.
 3. A decisão final da admissão do Voluntário cabe soberanamente à equipa Coordenadora.
 4. Todos os que obtiveram uma apreciação positiva deverão realizar um estágio com a duração máxima de três meses e assistir às ações de formação propostas pelo grupo de trabalho do voluntariado, responsável pela Formação contínua e Avaliação permanente.

Os que obtiverem informação final favorável passam a integrar as equipas dos diferentes pisos, na qualidade de estagiários, durante um período de três meses, podendo este ser suspenso durante o referido período, por qualquer das partes, sem qualquer aviso prévio e invocação de justa causa.

Findo o estágio, e se obtiverem parecer favorável do supervisor ou responsável do estágio e Coordenação, os candidatos são admitidos e considerados Voluntários.

Durante o estágio mencionado no ponto 4, os candidatos estão sujeitos aos deveres e gozam dos direitos consignados neste Regulamento.

Artigo 11º

Compete à Coordenação do Voluntariado a responsabilidade do processo de seleção e formação dos candidatos e a sua admissão como Voluntários.

Artigo 12º

(Direitos)

São direitos do Voluntário:

- a) ter acesso ao Hospital e aos serviços onde exercem a sua atividade, dentro do seu horário de trabalho, e quando devidamente fardado e identificado (cartão de identificação emitido pelo serviço de recursos humanos do CHEDV, contendo o nome e fotografia do voluntário);
- b) ter acesso ao Hospital, fora do seu horário de trabalho, quando for justificado, desde que seja identificado com a insígnia própria;
- c) utilizar os serviços de apoio que o Hospital oferece (bar, refeitório);
- d) frequentar ações de formação organizadas pela LAHSS e outras entidades externas;
- e) participar em visitas ou outras atividades ligadas ao Voluntariado Hospitalar;
- f) colaborar nas ações que a Liga promover junto da Comunidade;
- g) formular sugestões ou críticas e apresentá-las à Coordenação do Voluntariado;
- h) pertencer aos órgãos hierárquicos, existentes no Serviço de Voluntariado, quando lhe for reconhecido mérito para isso;
- i) ser distinguido em sessão pública, em função de boa avaliação do seu desempenho por meio de louvor, menção honrosa, elevação a cargos superiores e prémios especiais;
- j) pedir a sua demissão, **devolvendo nesse momento todos os documentos de identificação e outros;**
- k) beneficiar de outros direitos que venham a ser previstos em legislação a aplicar;

Artigo 13º (Deveres)

São deveres do Voluntário:

- a) Inscrever-se como Sócio da LAHSS, e comprar a bata para uso durante o serviço;
- b) respeitar o silêncio do doente, saber ouvi-lo e manter-se silencioso sempre que necessário não revelando nunca a terceiros as confidências recebidas;
- c) respeitar a ideologia e as crenças do doente, tanto morais como religiosas e políticas;
- d) cumprir as orientações do responsável do piso e as normas gerais estabelecidas;
- e) trazer sempre consigo o cartão de Voluntário da Liga, colocado em ponto visível do uniforme;
- f) usar a bata com logotipo da LAHSS, em perfeitas condições de asseio;
- g) cuidar da sua apresentação pessoal, de forma a manter uma imagem discreta e de simplicidade, tanto no vestuário e calçado como na utilização de perfumes, maquilhagem e acessórios;
- h) não levar telefones portáteis pessoais para as áreas de trabalho, caso seja necessários mantê-los em silêncio;
- i) relatar de modo confidencial ao Responsável qualquer incidente ocorrido no piso onde trabalha;
- j) não comentar dentro do Hospital nem divulgar fora dele o funcionamento interno dos serviços hospitalares ou da Liga;
- k) prestar no mínimo 3-4 horas por semana de serviço efetivo e não se propor exceder o tempo de que pode dispor na realidade;
- l) ter sempre presente que a pontualidade é tão importante como a regularidade e a assiduidade; avisar sempre, com antecedência possível a responsável quando prever a sua falta e procurar junto dos colegas, conseguir quem o substitua;
- m) marcar presença na folha respetiva, conforme as instruções do Responsável;
- n) respeitar os colegas, a hierarquia e os profissionais do Hospital;
- o) participar nas reuniões e encontros para que seja convocado e expor as suas opiniões;
- p) justificar a sua presença no Hospital fora das horas de serviço, quando inquirido pelo responsáveis do Serviço de Voluntariado, da Direção da Liga ou do CHEDV;
- q) colaborar, sempre que solicitado e não tenha impedimentos pessoais, nas atividades realizadas pela Direção da Liga;
- r) não procurar ter acesso a processos clínicos ou diagnósticos médicos, nem divulgar os que chegaram ao seu conhecimento, nem a identidade de doentes;

- s) acatar os regulamentos do CHEDV, as deliberações da Direção da LAHSS ou do Conselho de Administração do CHEDV;
- t) não dar aos doentes, a título pessoal, qualquer presente;
- u) tratar os doentes de maneira igual, sem mostrar preferência por qualquer deles;
- v) ter sempre em conta que as tarefas que desempenha fazem parte dum trabalho em equipa;
- w) não trabalhar noutro Serviço de Voluntariado Hospitalar;
- x) não faltar, sem motivo justificado, por um período superior a 1 mês consecutivo;
- y) abster-se de compromissos políticos ou religiosos ou de promoção de produtos e de serviços que não correspondam aos fins da Liga.
- z) os Voluntários devem avisar a Coordenação, com um mês de antecedência, o período em que estarão ausentes por motivo de férias.

CAPÍTULO IV

(Funcionamento do Serviço)

Artigo 14º

1. O Responsável de cada Piso deve convocar reuniões trimestrais de serviço ordinário para avaliação do trabalho realizado e aperfeiçoamento do mesmo.
2. Poderão ainda ser convocadas reuniões de serviço extraordinárias pelo Responsável do Piso, pela Coordenação ou pela Direção da LAHSS.
3. Para as reuniões mencionadas nos números anteriores serão convocados os Voluntários que prestam serviço no Piso, o Responsável deste, a Coordenação assim como as pessoas que se considerar ser conveniente.

Artigo 15º

1. Haverá reuniões de Coordenação do Serviço com uma periodicidade semestral, com o objetivo de coordenar as atividades desenvolvidas e tomar conhecimento de projetos novos.
2. Compete à Coordenação do Voluntariado e à Direção da LAHSS a convocação das reuniões indicadas no número antecedente.
3. Para as reuniões previstas neste artigo devem ser convocados os Voluntários, o Responsável do Piso, a Coordenação do Voluntariado, assim como as pessoas consideradas convenientes.

CAPÍTULO V

(Sanções disciplinares e entrada em vigor)

Artigo 16º

1. Está sujeito a sanções disciplinares a infração de qualquer dos deveres referidos no artigo 13º.
2. As sanções aplicáveis, de harmonia com a gravidade do ato praticado ou omitido, são as seguintes: a) repreensão verbal; b) repreensão registada c) suspensão das atividades; d) transferência para outro sector; e) expulsão.
3. A aplicação de qualquer sanção excepto a da alínea e) é da competência do Responsável do Piso e será precedida da audição da Coordenação, que participarão à Direção da LAHSS, por escrito, a ocorrência, e da audição dos implicados.
4. Da decisão que aplicar qualquer sanção será lavrada ata, assinada por todos os intervenientes.

Artigo 17º

A pena de expulsão só poderá ser aplicada pela Direção, após defesa por escrito do Voluntário acusado, nos casos seguintes: 1) ser o ato praticado por infração a um dos deveres previstos nas alíneas r), x) ou z); 2) prática repetida de outras infrações, reveladoras de incapacidade do Voluntário para cumprir minimamente os seus deveres.

Artigo 18º

Da aplicação das sanções indicadas nas alíneas a), b), c) e d) do artigo 16º, cabe recurso para a Direção, que decidirá em definitivo.

Artigo 19º

O presente Regulamento entra em vigor no mês seguinte ao da sua aprovação pela Direção da Liga e do Conselho de Administração do CHEDV.

Aprovado em Reunião de Direção em 22 de março de 2018

Aprovado pelo Conselho de Administração do Centro Hospitalar de Entre o Douro
e Vouga em _____

A Direção da LAHSS