

A large, stylized red 'V' shape is centered on the page, formed by two thick, parallel diagonal lines meeting at the bottom. The lines have a slight drop shadow, giving them a 3D appearance.

MANUAL DE ACOLHIMENTO DO **VOLUNTÁRIO**

SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa

MANUAL DE ACOLHIMENTO DO VOLUNTÁRIO DA SCML

GABINETE DE PROMOÇÃO
DO VOLUNTARIADO

setembro | 2017

Índice

- 7 MENSAGEM DO PROVIDOR
- 9 MENSAGEM DE BOAS-VINDAS
- 10 O QUE É UM MANUAL DE ACOLHIMENTO

- 11 **CONHECER A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA**
- 12 HISTÓRIA DA SCML
- 14 A SCML – NATUREZA JURÍDICA E TUTELA
- 15 A NOSSA ORGANIZAÇÃO

- 17 **SER VOLUNTÁRIO NA SANTA CASA**
- 19 GABINETE DE PROMOÇÃO DO VOLUNTARIADO
- 22 PRINCIPAIS MOTIVAÇÕES DOS VOLUNTÁRIOS
- 23 DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS
- 25 COMPROMISSO E PROGRAMA DE VOLUNTARIADO
- 34 CONTACTOS
- 35 NOTA FINAL

Mensagem do Provedor

“Tudo o que não se dá, perde-se”

Madre Teresa de Calcutá

Num tempo de desigualdades acentuadas, onde a solidão, a exclusão e o número de pessoas que necessitam de auxílio aumenta, felizmente há cada vez mais pessoas solidárias com o próximo e que, sem esperar nada em troca, colocam o melhor de si próprias à disposição de quem mais precisa. Praticar o voluntariado é nesse sentido um ato de amor genuíno mas é também uma questão de cidadania.

Sozinhos não somos nada, somos pequenos grãos de areia. Mas trabalhando em prol dos outros podemos fazer a diferença na vida de quem pouco tem e até ajudar a construir uma realidade social mais justa, equitativa e igualitária.

Como tal, as pessoas que o fazem através da prática do voluntariado, merecem também elas ser acarinhadas e reconhecidas. E é exatamente com esse objetivo que lançamos este "Manual de Acolhimento do Voluntário".

Por um lado, queremos dar as boas-vindas a todos os potenciais voluntários que nos procuram e clarificar as dúvidas que possam surgir, tornando o acolhimento mais célere. Por outro lado, queremos facilitar todo o processo de integração, de forma a que quem se disponibiliza a ser voluntário na SCML saiba que nunca estará sozinho, que haverá sempre um acompanhamento personalizado.

Espero sinceramente que este "Manual" cumpra o seu propósito e que, de certa forma, consiga espelhar o empenho da SCML na prossecução da sua missão, no desenvolvimento e fortalecimento da cidadania e, ainda, ir além disso: no fazer acreditar que o voluntariado é uma atividade de dar e receber, em perfeita harmonia – os ganhos são mútuos e são eternos.

Juntos por Boas Causas.

Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa



Pedro Santana Lopes

Mensagem de Boas-Vindas

O número cada vez mais elevado de pessoas que procuram a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (adiante designada por SCML) para exercerem atividades de voluntariado é um sinal de reconhecimento do trabalho que é realizado diariamente em prol das pessoas e famílias mais vulneráveis.

A afirmação do voluntariado como um recurso estratégico essencial ao cumprimento da missão da SCML revela a importância do trabalho conjunto na procura de soluções inovadoras para desafios que nos são comuns, enfatizando o papel da SCML na promoção de uma sociedade civil mais coesa e responsável no combate à pobreza e à exclusão social.

Este Manual surge como um instrumento que visa facilitar o processo de acolhimento e integração dos voluntários. Partilhar a estrutura, a forma de funcionamento e os valores da instituição e conhecer as formas de acesso e enquadramento dos voluntários é o desígnio deste Manual.

Desejamos que todos aqueles que manifestem interesse em ser voluntários na nossa instituição se sintam como parte integrante da EQUIPA SANTA CASA.

Vogal da Mesa, Administrador Executivo da área de Ação Social



Sergio Cintra

O que é um Manual de Acolhimento

É um guia facilitador do processo de acolhimento e integração de voluntários na SCML.

Tem como objetivo dar a conhecer a SCML – a estrutura, a forma de funcionamento, as regras e os valores partilhados na Instituição – e assim promover a identificação do voluntário com a cultura organizacional e a sua integração na EQUIPA SANTA CASA.

As orientações que constam deste Manual assentam nos Estatutos da SCML, no Regulamento do Gabinete de Promoção do Voluntariado, na legislação em vigor e nas recomendações e boas práticas instituídas para o exercício da atividade voluntária na SCML.

- Desejamos que, desde o primeiro momento, se sinta “parte de nós” e “vista a camisola” da SCML.
- Procuramos a sua satisfação na realização da atividade voluntária e apostamos na qualidade e melhoria contínua desta atividade.
- Queremos dar-lhe a segurança de que nunca estará sozinho enquanto voluntário e esclarecer as suas principais dúvidas.
- Como um Manual nunca é exaustivo, estaremos sempre aqui para o esclarecer e apoiar.



CONHECER A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

*"Para falar ao vento
bastam palavras,
para falar ao coração
são necessárias obras."*

Padre António Vieira

História da SCML

“Temos em Portugal uma instituição que nos honra, que tem sido louvada, invejada por todos os povos, que é a melhor instituição que eu conheço (...)” – assim se referia Almeida Garrett, na Câmara dos Pares, em 1854, à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

A SCML tem uma missão muito especial e uma História de mais de cinco séculos de ação ininterrupta na cidade de Lisboa.

Hoje, trabalhadores e voluntários continuam a ser os pilares da SCML, promovendo a melhoria do bem-estar das pessoas, sobretudo dos mais desprotegidos.

Breve Cronologia¹

- | | |
|------|---|
| 1498 | A primeira Misericórdia portuguesa, da Irmandade de Invocação a Nossa Senhora da Misericórdia, é instituída pela Rainha D. Leonor, na Capela de Nossa Senhora da Piedade do Claustro da Sé de Lisboa. |
| 1499 | Aprovação pelo Rei D. Manuel I do Compromisso Originário da Misericórdia de Lisboa, confirmado pelo Papa Alexandre VI. |
| 1516 | 1ª Edição impressa do Compromisso da Misericórdia de Lisboa. |
| 1534 | Conclusão da construção da nova sede da Misericórdia de Lisboa, mandada edificar por D. Manuel I. |
| 1543 | A Misericórdia de Lisboa assume a responsabilidade pelos enjeitados. |
| 1564 | A Misericórdia de Lisboa passa a administrar o Hospital Real de Todos-os-Santos, com a incumbência de cuidar das crianças que as famílias não podiam criar. |
| 1618 | Reforma do Compromisso da Misericórdia de Lisboa. |
| 1755 | Grande terramoto de Lisboa. Cresce exponencialmente o número de necessitados. A Misericórdia de Lisboa perde a sua sede, o edifício do Hospital Real de Todos-os-Santos e todo o seu arquivo. |
| 1768 | D. José I faz doação à Misericórdia de Lisboa da Igreja e Casa Professa de São Roque. |
| 1783 | A Rainha D. Maria I concede à Misericórdia de Lisboa a exploração de uma Lotaria anual. |

1833	Doação do Convento de S. Pedro de Alcântara à Misericórdia de Lisboa para instalar as meninas órfãs a seu cargo.
1834	Dissolução da Mesa da Irmandade e nomeação de uma Comissão Administrativa autorizada a executar as reformas consideradas mais urgentes na Misericórdia de Lisboa.
1851	A reforma do Conselho Geral de Beneficência altera o regime de administração da Misericórdia de Lisboa.
1905	Inauguração do Museu de São Roque.
1926/1932	Fase significativa de integração na Misericórdia de Lisboa de instituições particulares de natureza benemérita.
1927	O Hospital Ortopédico de Sant’Ana passa a pertencer à Misericórdia de Lisboa.
1955	São conferidas competências de assistência social à SCML na cidade de Lisboa.
1961	Criação do Totobola.
1966	Inauguração do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão.
1985	Criação do Totoloto.
1994	A Escola de Reabilitação do Alcoitão é convertida em estabelecimento de ensino superior particular.
2003	O Estado reforça as responsabilidades da SCML na ação social na cidade de Lisboa.
2008	Aprovação dos atuais Estatutos da SCML, pelo Decreto-Lei nº 235/2008, de 3 de Dezembro.
2014	Integração definitiva na SCML de 24 estabelecimentos do Instituto da Segurança Social, IP, cuja gestão estava a cargo da Instituição desde 2011.

¹ Adaptado de Brandão, E. & Morna, T. F., A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Cinco séculos de bem-fazer, Revista Cidade Solidária, Ano VI (n.º 10), 2003, p. 84 – 100.

A SCML – Natureza Jurídica e Tutela

Missão Institucional: A SCML tem como fins a realização da melhoria do bem-estar das pessoas, prioritariamente dos mais desprotegidos, abrangendo as prestações de ação social, saúde, educação e ensino, cultura e promoção da qualidade de vida (...), bem como a promoção, apoio e realização de atividades que visem a inovação, a qualidade e a segurança na prestação de serviços e o desenvolvimento de iniciativas no âmbito da economia social.

Natureza Jurídica: Pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa.

Tutela: Exercida pelo membro do Governo que superintende a área da Segurança Social.

A Nossa Organização

A Mesa e o Provedor constituem os órgãos de administração da SCML. Atualmente, a Mesa é composta pelo Provedor, pelo Vice-Provedor e por três Vogais.

Departamentos

- Departamento de Ação Social e Saúde
- Departamento de Qualidade e Inovação
- Departamento de Empreendedorismo e Economia Social
- Departamento de Gestão Imobiliária e Património
- Departamento de Jogos

Serviços

- Secretaria-Geral
- Direção da Cultura
- Direção de Recursos Humanos
- Direção Financeira
- Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação
- Direção de Comunicação e Marketing
- Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico
- Central de Compras

- Hospital Ortopédico de Sant'Ana
- Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão
- Escola Superior de Saúde do Alcoitão
- Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto
- Hospital da Estrela

A SCML conta com cerca de 6.000 colaboradores e 600 voluntários.

A close-up portrait of a woman with blue eyes and a white dental cap, smiling broadly. The text is overlaid on the right side of her face.

SER VOLUNTÁRIO NA SANTA CASA

*"Os voluntários
têm açúcar no olhar"*

Definição de uma criança em acolhimento residencial.

O que é o voluntariado e o que é ser voluntário na SCML?

Voluntariado: Conjunto de ações de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada no âmbito de projetos, programas ou outras formas de intervenção desenvolvidos pela SCML ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade.

Voluntário: Pessoa que, de forma livre, desinteressada e responsável, se compromete a realizar ações de voluntariado no âmbito da atividade da SCML, de acordo com as suas aptidões e no seu tempo livre.

O voluntariado na SCML realiza ações determinadas pelos diversos serviços da instituição, cuja finalidade e intervenção é gerida pelo Gabinete de Promoção do Voluntariado.

Quais os principais requisitos para ser voluntário na SCML?

- Revelar espírito solidário
- Demonstrar decisão livre apoiada em motivações pessoais e sociais
- Apresentar sentido de responsabilidade
- Possuir disponibilidade temporal
- Demonstrar capacidade de compromisso para ações regulares e sistemáticas a médio ou longo prazo
- Reconhecer e respeitar o funcionamento da SCML
- Estabilidade emocional e psicológica
- Aptidões e competências para a atividade, apesar de não implicar especialidade técnica
- Reconhecer os limites da sua ação e aceitar orientações

A população alvo da SCML é aquela que se encontra em situação de maior vulnerabilidade. Para ser voluntário é preciso ter espírito altruísta e grande sentido de responsabilidade. Só assim podemos ajudar quem precisa.

Gabinete de Promoção do Voluntariado

Missão do Gabinete de Promoção do Voluntariado: Apoiar e promover o voluntariado nos diversos equipamentos e serviços da SCML no âmbito dos projetos da SCML, complementando a intervenção dos profissionais nos domínios da Ação Social, Saúde, Educação, Ensino e Cultura.

Na SCML a gestão do voluntariado é assegurada pelo Gabinete de Promoção do Voluntariado, sendo a equipa constituída por um conjunto de colaboradores em regime de exclusividade e por voluntários.

Quais as competências do Gabinete de Promoção do Voluntariado?

- Gerir o voluntariado de modo a garantir que os voluntários exercem uma atividade voluntária complementar à atividade profissional, com qualidade e humanidade;
- Assegurar acompanhamento e orientação a todos os voluntários;
- Assegurar a realização de ações de formação contínuas e específicas e de encontros de partilha;
- Disponibilizar documentação relativa ao voluntariado;
- Promover a realização de inquéritos de satisfação de modo a monitorizar a ação dos voluntários;
- Promover um canal de comunicação eficaz entre voluntários e técnicos de enquadramento;
- Garantir a realização da avaliação da atividade voluntária em todos os locais onde se realizam ações de voluntariado;
- Assegurar a realização de dois eventos anuais: Encontro Anual de Voluntários e Homenagem aos Voluntários.

O acompanhamento dos voluntário é assegurado pelos Técnicos de Enquadramento nos serviços da SCML

Na SCML existe uma gestão centralizada do voluntariado no Gabinete de Promoção do Voluntariado e um acompanhamento de proximidade nos serviços pelo Técnico de Enquadramento, isto é, há processos que são da responsabilidade do Gabinete de Promoção do Voluntariado, outros dos serviços e outros de ambos.

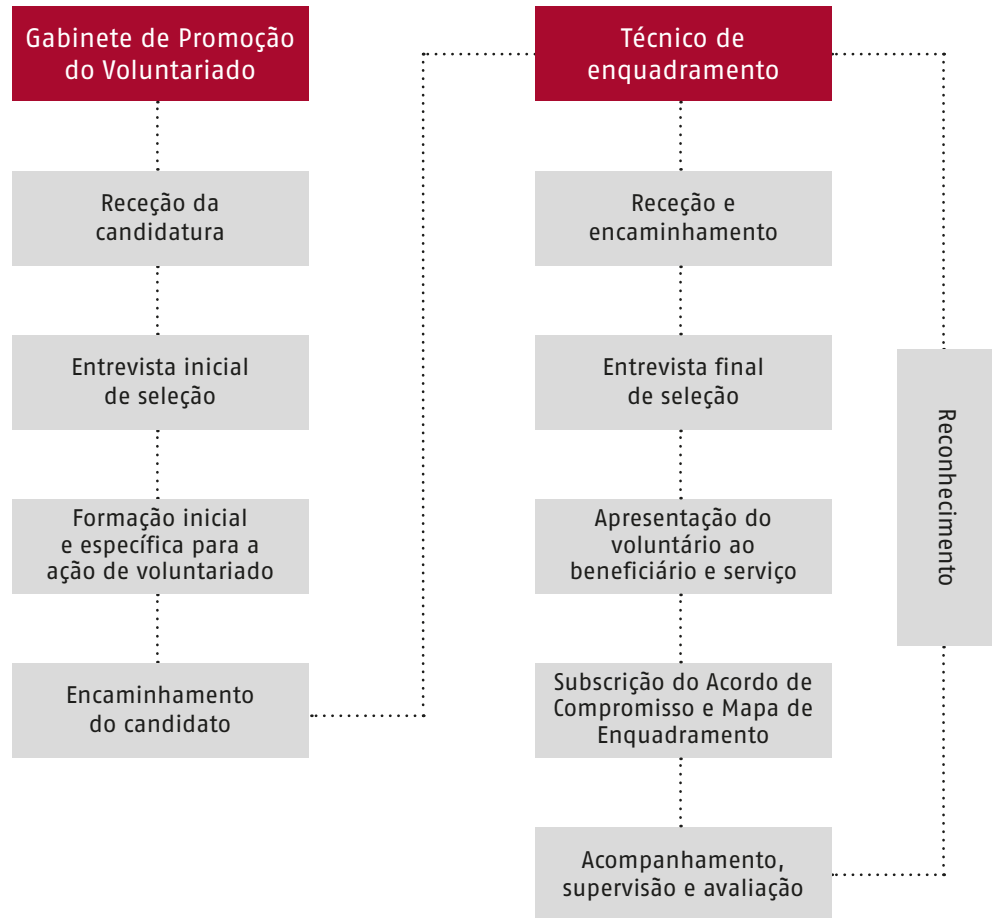
Técnico de enquadramento: Técnico que acompanha e orienta os voluntários junto dos beneficiários e serviços.

Os voluntários da SCML nunca estão sozinhos!

Quais as funções dos técnicos de enquadramento?

- Identificar as necessidades e interesses dos utentes da SCML que podem beneficiar do apoio de voluntários no domicílio, equipamentos, hospitais, etc.;
- Participar no processo de admissão e integração do candidato a voluntário através da realização de uma entrevista no local, a par de apresentação à equipa e utentes;
- Acordar com o candidato o Programa de Voluntariado e preencher o Mapa de Enquadramento e o Acordo de Compromisso;
- Assegurar que as funções dos voluntários e dos profissionais se complementam e contribuem para a prossecução dos mesmos objetivos;
- Acompanhar o voluntário exercendo supervisão direta, orientação e treino da sua atividade;
- Organizar as tarefas e recursos de modo a viabilizar a realização das atividades de voluntariado planeadas;
- Colaborar com o voluntário para potenciar a sua atuação e a realizar-se na ação que desenvolve;
- Manter contacto direto e regular com o voluntário de modo a assegurar que as ações são bem-sucedidas, que as dúvidas são esclarecidas e a integração com os utentes e profissionais estão a responder às expectativas de todos os envolvidos;
- Fomentar o espírito de pertença ao serviço e Instituição, assim como promover uma cultura de equipa;
- Valorizar, incentivar e reconhecer a atividade dos voluntários;
- Identificar as necessidades formativas dos voluntários e reportar ao Gabinete de Promoção do Voluntariado;
- Avaliar a atividade voluntária ao longo do ano, dando *feedback* aos próprios voluntários.

Etapas do processo de candidatura ao exercício da atividade voluntária



Principais Motivações dos Voluntários

*O Voluntariado é o resultado de uma opção pessoal de mudar a realidade social a partir do encontro com o outro.
(...) é também uma escolha individual de desenvolvimento pessoal através da abertura a novas experiências e aprendizagens.*

Gonzalo, Luis A. Aranguren, Os itinerários educativos do voluntariado, Lisboa, Fundação Eugénio de Almeida, 2010

Os voluntários da SCML exercem a sua atividade com um espírito altruísta e de grande generosidade, sendo a sua principal motivação ajudar as pessoas em situação de maior vulnerabilidade².

Outras motivações

- Sentido de utilidade
- Realização pessoal
- Oportunidade de contactar com outras realidades sociais
- Disponibilidade (temporal e emocional)
- Princípios éticos, sociais e religiosos
- Aquisição de competências
- Reconhecimento do valor e mérito como voluntários
- Colocar ao serviço da comunidade conhecimentos e experiência adquiridas no percurso pessoal e profissional

² Matos, Madalena (Coordenação). et al., Estudo de Avaliação dos Impactos no âmbito do Voluntariado da SCML ao nível dos Beneficiários, Serviços e voluntários, Volume 1. Enquadramento teórico, Análise da informação, conclusões e recomendações, DINÂMIA'CET-IUL, Centro de Estudos sobre a Mudança Socioeconómica e o Território, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, fevereiro 2016.

Direitos e Deveres dos Voluntários

Direitos

- Estabelecer um Programa de Voluntariado e conhecer as funções que vai realizar dentro da sua disponibilidade, interesses e expectativas;
- Beneficiar de formação;
- Estar protegido por seguro de acidentes pessoais;
- Beneficiar de refeições e títulos de transporte em determinadas situações;
- Dispor de elementos de identificação – cartão e fardamento;
- Exercer a sua atividade em condições de higiene e segurança;
- Apresentar as suas ideias e opiniões;
- Comunicar ao Gabinete de Promoção do Voluntariado ou ao técnico de enquadramento em caso de insatisfação com a atividade desenvolvida para reavaliação dos interesses ou constrangimentos;

Deveres

- Respeitar os princípios éticos e deontológicos e as normas de funcionamento da SCML;
- Comprometer-se a realizar as tarefas que de facto consegue executar;
- Cumprir horários (assíduo e pontual) e participar em reuniões acordadas;
- Avisar com antecedência da impossibilidade de comparecer à atividade voluntária;
- Avisar com antecedência da cessação da atividade voluntária;
- Preservar a confidencialidade da informação a que acede;
- Escutar, respeitar e valorizar as opiniões e os contributos dos outros;
- Aceitar as críticas e contrariedades encarando-as como momentos de aprendizagem;
- Atender às orientações do serviço sobre postura e vestuário;
- Dar resposta às solicitações dos beneficiários dentro das tarefas que lhe são atribuídas;
- Reconhecer as suas necessidades de desenvolvimento e agir no sentido da sua atualização e melhoria;
- Participar, colaborar e cooperar com a equipa onde está integrado;
- Agir de forma diligente e isenta, sem esperar nem aceitar contrapartidas ou compensações;

- Não assumir o papel de representante da SCML sem prévia autorização;
- Entregar o Certificado de Registo Criminal caso o exercício da atividade voluntária envolva contacto regular com menores.

Em que situações é exigido o Certificado de Registo Criminal?

No caso de ações de voluntariado com contacto regular com menores é obrigatória a entrega do Certificado do Registo Criminal antes do início da atividade.

O certificado deve conter especificamente a referência ao fim a que se destina – Voluntariado – e que envolve o contacto regular com menores.

A SCML prontifica-se a reembolsar a despesa inerente à emissão do certificado mediante a apresentação do documento original e respetivo recibo de pagamento.

Compromisso e Programa de Voluntariado

O Programa de Voluntariado resulta da subscrição do Acordo de Compromisso e do Mapa de Enquadramento, onde estão contempladas as condições da atividade voluntária estabelecidas entre o voluntário, o técnico de enquadramento e o beneficiário quando se justifique.

Nestes documentos constam:

- As tarefas a serem desempenhadas pelo voluntário
- O local, duração, dias e horários da ação de voluntariado
- Número de beneficiários envolvidos

Deverá ser definido um Mapa de Enquadramento por cada atividade de voluntariado, ainda que no mesmo equipamento.

A atividade voluntária está contemplada nas áreas de Ação Social, Saúde e Cultura.

Nas restantes áreas da SCML, pela natureza das suas competências, não se considera a integração de trabalho voluntário, nomeadamente nos serviços instrumentais.

A atividade voluntária é considerada complementar ao trabalho remunerado, pelo que nunca se destina a substituir recursos humanos remunerados.

Qual é a população alvo da atividade voluntária?

- Utentes que se encontram em acolhimento residencial:
 - › Crianças e jovens residentes em equipamentos da Instituição, cuja tutela legal pertence à SCML.
 - › Adultos e pessoas idosas a residir em lares ou internados em equipamentos de saúde da SCML.
- Utentes – Crianças e jovens, adultos e pessoas idosas que não se encontram em acolhimento residencial, mas que beneficiam do apoio da SCML.
- População geral visitante de serviços da SCML (ex. Museu de São Roque, Festivais, etc.).

Onde se realiza a atividade voluntária?

- Nos equipamentos e serviços da SCML e nos lares lucrativos que integram pessoas apoiadas pela instituição.
- Residência do beneficiário, como no caso de pessoas idosas.

Áreas da atividade voluntária

TIPOLOGIA	DESCRIÇÃO
Estudo	Explicações, apoio escolar, alfabetização, "atelier" de línguas
Animação	Atividades lúdicas, leitura, visualização de filmes, visitas e passeios ao exterior, tertúlias, jogos e fotografia
Apoio nas atividades	Atividades planeadas nos serviços, apoio às rotinas dos utentes, apoio nas diligências e atividades culturais
Expressão artística	Música, dança, teatro, canto
Informática	Inclusão digital, informática e multimédia
Companhia	Ouvir, conversar ou passear
Trabalhos manuais	Costura, colagens, pintura, desenho, bijuteria, reciclagem, artesanato, jardinagem e horticultura
Logística	Apoio a tarefas administrativas
Apoio técnico	Aconselhamento jurídico, preenchimento do IRS
Bem-estar	Cuidados de autoimagem, estética, relaxamento, movimento, Tai-Chi, Yoga, Reiki, ginástica ou apoio religioso
Atividades pontuais	Divulgação do voluntariado SCML, ações culturais e outras patrocinadas

Qual a formação que o voluntário da SCML pode usufruir?

- O voluntário tem direito a receber formação de acordo com os interesses, necessidades e atividade de voluntariado que se propõe realizar.
- O desempenho de voluntariado de qualidade pressupõe informação e formação contínua nas áreas em que se considere necessária a aquisição ou consolidação de conhecimentos.
- No final de cada ação de formação é entregue ao voluntário uma Declaração de Participação, procedendo-se à avaliação da utilidade e interesse da mesma para o desempenho da atividade voluntária.
- São planeadas e executadas diversas formações ao longo do ano, vocacionadas para ações específicas de voluntariado, como por exemplo, na área das pessoas idosas, crianças e jovens e outras de âmbito geral.

Estamos sempre recetivos a sugestões dos voluntários na área formativa.

FORMAÇÃO INICIAL

Obrigatória/prévia ao início da atividade

- História e funcionamento da Instituição
- Conceitos de voluntariado
- Oportunidades de voluntariado
- Funcionamento do voluntariado na SCML

FORMAÇÃO ESPECÍFICA

Obrigatória para as seguintes ações de voluntariado

- Com crianças e jovens em situação de acolhimento residencial
- Com doentes em contexto hospitalar
- Ações específicas que tenham este pré-requisito

Opcional

- Aspectos psicológicos do envelhecimento
- Demências
- Animação junto de pessoas idosas
- Processo de luto
- Aspectos psicológicos e emocionais dos jovens em acolhimento residencial
- Animação junto de crianças
- Jovens e o processo de estudo

FORMAÇÃO AO LONGO DO ANO

Opcional

- Aquisição ou atualização de conhecimentos
- Capacitação e desenvolvimento pessoal
- Temas sugeridos por voluntários ou técnicos de enquadramento
- Temas transversais:
 - › Comunicação eficaz
 - › Prevenção de quedas e posicionamentos
 - › Primeiros socorros
 - › Voluntariado e proteção civil

ENCONTROS DE PARTILHA

Opcional

- Dinâmicas de grupos entre voluntários e técnicos de enquadramento e técnicos do Gabinete de Promoção do Voluntariado
- Reflexão e partilha de experiências
- Promoção do sentimento de pertença

Qual o seguro que cobre a atividade voluntária?

- O voluntário tem direito a um seguro de acidentes pessoais.
- O seguro de acidentes pessoais é garantido pela SCML a partir da data de início da atividade voluntária, referido no Mapa de Enquadramento e Acordo de Compromisso.
- Esta apólice cobre situações de acidente no decorrer da atividade desenvolvida pelo voluntário e nas deslocções de ida e regresso para o exercício da atividade de voluntariado.

O voluntário deverá informar-se acerca das condições da apólice de seguro junto do serviço onde exerce voluntariado.

Como proceder em caso de acidente?

- O voluntário deve dirigir-se ao serviço de urgência do Hospital Civil mais próximo, recorrendo ao transporte mais adequado face à gravidade da lesão.
- Assim que possível, o voluntário deve comunicar o sinistro ao serviço onde exerce voluntariado, sendo assegurada a participação da ocorrência à seguradora pela SCML.
- O voluntário deve obter uma declaração hospitalar comprovativa da assistência recebida.
- O reembolso das despesas apresentadas pelos voluntários que decorram de acidente no âmbito da atividade de voluntariado é assegurado pelos serviços onde é exercida a referida atividade, mediante declaração do voluntário em que seja referido ter sido ressarcido da mesma.
- Os originais das despesas (ex. consultas, exames, medicação, tratamentos, internamento, transportes) acompanhadas das prescrições médicas devem ser entregues no serviço onde o voluntário realiza as ações de voluntariado.
- Danos em óculos apenas são suportados pela seguradora nos casos em que se comprove que derive de acidente no âmbito da atividade de voluntariado. Nesses casos, devem ser remetidas fotografias dos óculos e orçamento de reparação ou substituição para o serviço onde o voluntário exerce voluntariado.

Em que situações há direito ao reembolso das despesas?

- Na atividade voluntária está previsto o pagamento de despesas decorrentes do acompanhamento de utentes em diligências externas. Estas situações são avaliadas previamente com o técnico de enquadramento.
- Excluem-se as deslocações de ida e regresso para o local onde é exercido o voluntariado.
- Sempre que o compromisso de voluntariado justificar (i.e. atividade no horário das refeições), o voluntário poderá beneficiar de refeição gratuita no serviço ou estabelecimento onde é realizada a ação de voluntariado ou no refeitório dos serviços centrais da SCML, desde que solicitado pelo técnico de enquadramento.

Identificação dos voluntários

- Os voluntários fazem parte da EQUIPA SANTA CASA, existe por isso um cartão de identificação para os voluntários e um fardamento para casos específicos de ações de voluntariado.

Cartão de voluntário

- O cartão de voluntário pode ser entregue pelo técnico de enquadramento ou pode ser levantado no Gabinete de Promoção do Voluntariado.
- O cartão é utilizado como meio de identificação e segurança dos voluntários sempre que exerçam ações de voluntariado nos estabelecimentos da SCML, bem como nas saídas em grupo com os utentes ao exterior.
- É obrigatório o uso dos cartões de identificação de voluntário em local visível, sempre que o voluntário esteja em atividade. Excluem-se situações específicas a indicar pelos técnicos de enquadramento como por exemplo nas visitas domiciliárias a pessoas idosas.

O cartão de identificação de voluntário da SCML é pessoal e intransmissível e deverá ser devolvido ao serviço aquando da suspensão ou cessação da atividade.

O cartão de voluntário contempla as seguintes regalias:

- Circular na sede da SCML
- Entrada gratuita no Museu de São Roque
- Desconto nos artigos da Loja do Museu de São Roque
- Visita ao Arquivo Histórico
- Requisição de bibliografia na Biblioteca da SCML

Fardamento

- O fardamento é composto por t-shirt ou colete de voluntário entregue pelo técnico de enquadramento ou levantado no Gabinete de Promoção do Voluntariado, sempre que a atividade de voluntariado justificar a sua utilização.

Em que eventos o voluntário é convidado a participar?

Eventos institucionais

- Comemorações da SCML – Os voluntários fazem parte da Equipa Santa Casa e como tal são convidados a participar nas comemorações da Instituição, nomeadamente nas referentes ao aniversário da SCML, nas festividades natalícias ou outras ocasionalmente organizadas.
- Encontro Anual de Voluntários – É um momento de partilha, reflexão e animação de voluntários para voluntários e técnicos de enquadramento com o objetivo de reforçar o relacionamento entre todos e de fortalecer o espírito de pertença à Instituição.
- Homenagem aos Voluntários – A SCML valoriza os seus voluntários e reconhece a mais-valia para a Instituição e por isso criou um momento de grande simbolismo para homenagear os seus voluntários e reconhecer aqueles que fazem em cada ano, 5 ou 10 anos de atividade na SCML.

Eventos culturais

- Os eventos promovidos pela Direção da Cultura são divulgados pelo Gabinete de Promoção do Voluntariado via correio eletrónico ou por carta postal.

Outros eventos

- A SCML patrocina alguns eventos e disponibiliza bilhetes para os seus colaboradores e voluntários.
- A atribuição dos bilhetes pelo Gabinete de Promoção do Voluntariado é realizada do seguinte modo:
 - › Envio de correio eletrónico aos voluntários identificando o evento e informando como proceder para deles beneficiar;
 - › Contacto telefónico para os voluntários que não tenham correio eletrónico, aleatório e proporcional ao número de bilhetes disponível.
- O critério para a atribuição de bilhetes é a ordem de chegada do contacto com a manifestação de interesse (via telefone ou email).

Mantenha os seus contactos atualizados para receber os convites para eventos da SCML.

SUSPENSÃO OU CESSAÇÃO DA ATIVIDADE VOLUNTÁRIA NA SCML

- Pode ocorrer a qualquer momento por decisão do voluntário ou por iniciativa da SCML.
- No âmbito da atividade voluntária entende-se por:
 - › **Suspensão** – a interrupção da atividade por período não superior a 3 meses;
 - › **Cessaçã**o – a interrupção definitiva da atividade.

Em que casos a SCML suspende ou cessa a atividade voluntária?

- É acordado com o voluntário o período de suspensão nos seguintes casos:
 - › Interrupção da atividade no serviço (férias escolares);
 - › Alteração das condições de vida do beneficiário (ex: pessoa idosa integrada em lar distante)
- A cessação da atividade ocorre quando:
 - › Se verifica descontinuidade da atividade no serviço e não se verifica alternativa de colocação;
 - › Existem motivos morais, éticos ou desempenhos desadequados das tarefas atribuídas;
 - › Se verifica absentismo regular ou dificuldade em assumir as regras e procedimentos institucionais;
 - › Se verifica insubordinação ou conduta imprópria grave.

Como deve o voluntário proceder quando quer suspender ou cessar a atividade voluntária?

- Informar o técnico de enquadramento, dando conhecimento ao Gabinete de Promoção do Voluntariado, com a maior brevidade possível, de modo a não prejudicar as expectativas dos beneficiários da ação.
- Quando o motivo da cessação da atividade se deve à insatisfação com a mesma, pode ser solicitada previamente uma entrevista ao técnico de enquadramento ou a um técnico do Gabinete de Promoção do Voluntariado para apuramento de possíveis alternativas.

Como reativar a atividade voluntária?

- Após suspensão ou cessação da atividade, o voluntário pode reativar a sua inscrição no Gabinete de Promoção do Voluntariado, não necessitando de realizar nova inscrição.
- Caso tenha cessado a atividade há menos de 5 anos será marcada apenas uma entrevista para aferição dos interesses, motivações e disponibilidade atuais.
- Caso a cessação se verifique há mais de 5 anos, será necessário realizar nova entrevista e frequentar formação inicial.

Como se processa a avaliação da atividade voluntária?

Sendo o acompanhamento dos voluntários realizado pelos técnicos nos diversos serviços e equipamentos, cabe ao técnico de enquadramento, em reunião conjunta com o voluntário, realizar periodicamente uma avaliação da atividade realizada.

Existem três tipos de avaliação:

- Avaliação através do acompanhamento, orientação e feedback que o técnico de enquadramento realiza.
- Autoavaliação do voluntário e avaliação do técnico que é discutida anualmente em conjunto e registada num formulário.
- Avaliação anual do grau de satisfação dos voluntários e dos técnicos de enquadramento, por questionário, promovida pelo Gabinete de Estudos e Planeamento da SCML a pedido do Gabinete de Promoção do Voluntariado.

Contactos

Gabinete de Promoção do Voluntariado

Secretaria – 213 235 171/ 166

voluntariado@scml.pt

Diretora – 213 235 170

Técnicas – 213 235 146/ 216/ 568

Núcleos de Voluntariado:

- Hospital Ortopédico de Sant'Ana
Telefone Geral: 214 585 600
Fax geral: 214 585 601
- Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão
Telefone Geral: 214 608 324
Fax geral: 214 608 388

Outros contactos Importantes:

Serviço/Estabelecimento:

Morada _____

Contactos _____

Técnico de Enquadramento:

Contactos _____

Nota Final


Procurámos ao longo deste Manual responder antecipadamente às suas dúvidas sobre o funcionamento do voluntariado na SCML. Esperamos ter contribuído para o seu esclarecimento e, dessa forma, facilitar a sua integração na Santa Casa.

Seja bem-vindo à EQUIPA SANTA CASA e contribua com entusiasmo e satisfação para melhorar a qualidade de vida das pessoas apoiadas pela instituição.

Pode contar com o nosso apoio.

Nós contamos consigo!

Diretora do Gabinete de Promoção do Voluntariado



Luisa Godinho

Ficha Técnica

Título: Manual de Acolhimento do Voluntario SCML

Edição: SCML

Coordenação: Gabinete de Promoção do Voluntariado e Direção de Comunicação

Design gráfico: Núcleo de Design

Ano: 2017