

SEJA VOLUNTÁRIO

Guia informativo

SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa

SEJA VOLUNTÁRIO

Guia informativo

UNIDADE DE PROMOÇÃO
DO VOLUNTARIADO

julho | 2019

ÍNDICE

- 4 SER VOLUNTÁRIO NA SANTA CASA
- 6 UNIDADE DE PROMOÇÃO DO VOLUNTARIADO
- 9 PRINCIPAIS MOTIVAÇÕES DOS VOLUNTÁRIOS
- 10 DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS
- 12 COMPROMISSO E PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

A close-up portrait of a woman with blue eyes, smiling warmly. The image is the background for the text.

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 pela Unidade 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.

Unidade de Promoção do Voluntariado

Missão da Unidade 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 pela Unidade de Promoção do Voluntariado, sendo a equipa constituída por um conjunto de colaboradores em regime de exclusividade e por voluntários.

Quais as competências da Unidade 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 na Unidade de Promoção do Voluntariado e um acompanhamento de proximidade nos serviços pelo Técnico de Enquadramento, isto é, há processos que são da responsabilidade da Unidade de Promoção do Voluntariado, outros dos serviços e outros de ambos.

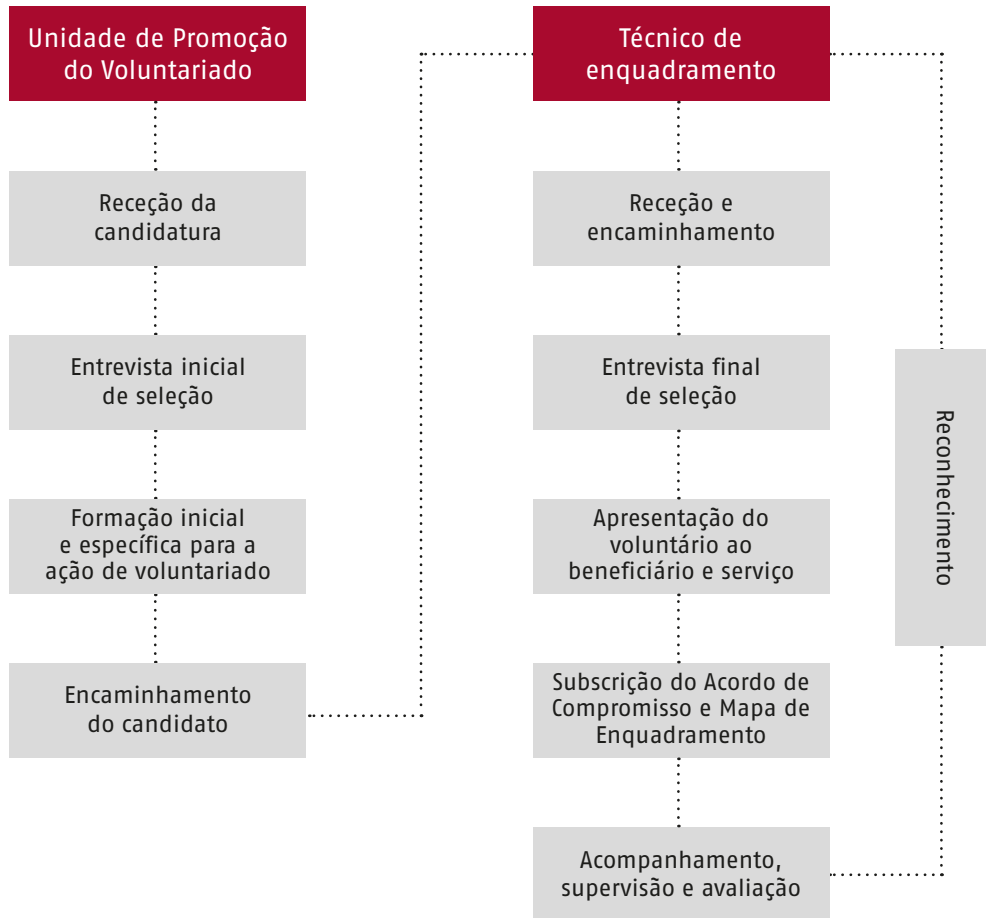
Técnico de enquadramento: Técnico que acompanha e orienta os voluntários junto dos beneficiários e serviços.

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 expetativas 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 à Unidade 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 à Unidade 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 da Unidade 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 deslocações 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 na Unidade 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 na Unidade 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

- 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.

Ficha Técnica

Título: SEJA VOLUNTÁRIO | Guia informativo

Edição: SCML

Coordenação: Unidade de Promoção do Voluntariado
e Direção de Comunicação e Marcas

Design gráfico: Núcleo de Design

Ano: 2019