

MANUAL DO VOLUNTÁRIO

HOSPITAL CASA DE RETIRO SÃO FRANCISCO

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

1. Apresentação

Este manual orienta a atuação dos voluntários do Hospital Casa de Retiro São Francisco (HCRSF) e reúne, em linguagem acessível, as orientações práticas necessárias para uma atuação segura, ética e alinhada aos valores da instituição.

Seu objetivo é garantir que a atuação voluntária contribua para a humanização do ambiente hospitalar, respeitando os limites éticos e institucionais da assistência em saúde e complementando, sem substituir, o trabalho das equipes técnicas e profissionais.

Este Manual é um guia prático de conduta e não substitui o Regimento do Programa de Voluntariado HCRSF, que disciplina formalmente o Programa e prevalece em caso de divergência. Recomenda-se a leitura de ambos os documentos antes do início das atividades.

2. Missão do Programa

Promover acolhimento, solidariedade e humanização no ambiente hospitalar por meio de ações voluntárias que apoiem pacientes, familiares e equipes de saúde.

O voluntariado no HCRSF nasce do entendimento de que o cuidado hospitalar vai além dos procedimentos clínicos. Um gesto de atenção, uma conversa, um momento de escuta ou um instante de leveza fazem parte da experiência de cuidado e podem ser tão importantes para o paciente e sua família quanto o tratamento em si.

3. Princípios do Voluntariado

A atuação de todo voluntário do HCRSF deve ser orientada pelos seguintes princípios:

Humanização do cuidado. Colocar-se no lugar do outro, reconhecendo o momento delicado vivido por pacientes e familiares em um ambiente hospitalar.

Respeito à dignidade humana. Tratar cada pessoa atendida com consideração, sem julgamentos, independentemente de sua condição física, emocional ou social.

Empatia e solidariedade. Agir com generosidade e disposição genuína para ajudar, sem esperar nada em troca.

Ética e confidencialidade. Manter conduta íntegra e preservar o sigilo sobre tudo o que for observado ou ouvido durante a atuação voluntária.

Responsabilidade institucional. Seguir as normas, os horários combinados e os canais formais de comunicação do Programa.

Complementaridade. Atuar em conjunto com as equipes de enfermagem, assistência social, capelania e demais áreas, somando esforços em vez de agir de forma isolada.

4. Perfil do Voluntário

Buscamos pessoas que se identifiquem com a missão do HCRSF e que reúnam as seguintes características:

- Equilíbrio emocional para lidar com situações de fragilidade, doença e, eventualmente, perdas.
- Capacidade de escuta, disposição para ouvir mais do que falar.
- Respeito às diferenças culturais, religiosas e de opinião.
- Compromisso com os horários combinados com o Núcleo de Voluntariado.
- Maturidade para reconhecer os próprios limites e comunicar ao Núcleo de Voluntariado quando algo estiver além de sua capacidade de atuação.

Não é necessária experiência prévia em ambiente hospitalar. A capacitação inicial e o acompanhamento contínuo do Núcleo de Voluntariado preparam o voluntário para o exercício das atividades.

5. Como Funciona a Jornada do Voluntário

A entrada e a permanência no Programa seguem um percurso simples, pensado para preparar o voluntário e garantir a segurança de todos:

1. Inscrição. preenchimento da Ficha de Inscrição e envio dos documentos solicitados.

2. Entrevista. conversa com o Núcleo de Voluntariado para conhecer o candidato, suas motivações e disponibilidade.

3. Capacitação. participação em palestra institucional e treinamento inicial, que abordam a cultura do hospital, ética, biossegurança e os limites da atuação voluntária.

4. Adesão formal. assinatura do Termo de Adesão ao Serviço Voluntário e início das atividades na área definida em conjunto com o Núcleo de Voluntariado.

5. Acompanhamento contínuo. encontros periódicos e canal aberto com o Núcleo de Voluntariado para dúvidas, orientações e trocas de experiência entre voluntários.

6. Áreas de Atuação

Os voluntários poderão atuar nas seguintes áreas, sempre sob orientação do Núcleo de Voluntariado:

Acolhimento hospitalar. recepção e apoio a pacientes e familiares no momento da chegada ou durante a internação, ajudando a tornar o ambiente menos intimidador.

Visitação solidária. visitas breves a pacientes internados, com conversa, companhia e escuta atenta.

Recreação e leitura. leitura de livros, jornais ou histórias, jogos de tabuleiro, atividades manuais e demais propostas que estimulem o bem-estar e a interação.

Musicoterapia voluntária. apresentações musicais ou execução de músicas para pacientes, respeitando o volume e o momento de cada um.

Apoio espiritual. acompanhamento espiritual e religioso ao paciente que o solicitar, em articulação com a capelania do hospital e respeitando a crença de cada pessoa.

Apoio a acompanhantes. atenção e orientação a familiares e acompanhantes, que muitas vezes vivenciam o processo de internação com tanta ansiedade quanto o próprio paciente.

A definição da área de atuação de cada voluntário considera o perfil, as habilidades e a disponibilidade informados na inscrição, cabendo ao Núcleo de Voluntariado a decisão final.

7. Atividades Não Permitidas

O voluntariado é uma atividade de apoio e humanização, não uma atividade técnica ou assistencial. Por isso, é proibido ao voluntário:

- Realizar procedimentos médicos ou de enfermagem, de qualquer natureza.

- Administrar medicamentos.
- Manusear equipamentos hospitalares.
- Acessar prontuários médicos.
- Fornecer diagnósticos, prognósticos ou qualquer informação clínica a pacientes ou familiares.
- Transportar pacientes.
- Exercer atividade correspondente a função ou cargo remunerado do quadro do hospital, ainda que em caráter eventual ou de substituição.

Diante de qualquer dúvida clínica, pedido de informação médica ou situação que exija conhecimento técnico, o voluntário deve encaminhar o paciente ou familiar à equipe de enfermagem ou plantão médico, sem tentar responder por conta própria.

8. Sigilo, Confidencialidade e Proteção de Dados

No exercício de suas atividades, o voluntário terá contato com informações sensíveis sobre pacientes e familiares, ainda que de forma indireta ou apenas visual. O sigilo é uma das obrigações mais importantes do voluntariado hospitalar.

- Não comentar, dentro ou fora do hospital, o nome, o quadro de saúde, o leito ou qualquer informação de pacientes.
- Não fotografar, filmar ou publicar em redes sociais pacientes, familiares, prontuários, ambientes assistenciais ou qualquer situação vivida durante a atuação voluntária, mesmo sem identificação nominal.
- Não compartilhar, em grupos de mensagens ou redes sociais, informações sobre a rotina interna do hospital.
- Reportar imediatamente ao Núcleo de Voluntariado qualquer situação em que tenha tido acesso accidental a informação sensível além do necessário para sua atividade.

O descumprimento do dever de sigilo é falta grave e pode levar ao desligamento imediato do voluntário, nos termos do Regimento do Programa de Voluntariado HCRSF.

9. Regras de Conduta e Relacionamento

No relacionamento com pacientes, familiares e equipe:

- Apresentar-se pelo nome e informar que é voluntário do hospital antes de iniciar qualquer interação.
- Perguntar ao paciente se ele deseja companhia ou conversa antes de se aproximar, respeitando o desejo de silêncio ou privacidade.
- Manter tom de voz calmo e postura acolhedora, evitando comentários sobre a aparência ou o estado de saúde do paciente.
- Usar crachá de identificação durante toda a permanência nas dependências do hospital.
- Observar, com regularidade, a escala combinada com o Núcleo de Voluntariado, avisando com antecedência em caso de impossibilidade de comparecimento.
- Seguir as orientações da equipe de enfermagem quanto ao momento adequado para aproximação, especialmente durante procedimentos, refeições ou repouso do paciente.
- Evitar promessas, opiniões religiosas impositivas ou qualquer forma de proselitismo não solicitado pelo paciente.
- Comunicar ao Núcleo de Voluntariado qualquer dificuldade de relacionamento com pacientes, familiares ou membros da equipe, em vez de tentar resolver por conta própria.

10. Segurança Hospitalar e Biossegurança

A segurança do próprio voluntário e dos pacientes depende da observância de regras simples de biossegurança:

- Higienizar as mãos com álcool em gel ou água e sabão antes e depois de cada interação com paciente.
- Utilizar equipamentos de proteção individual quando orientado pela equipe de enfermagem, especialmente em quartos com sinalização de precaução ou isolamento.
- Não comparecer às atividades voluntárias em caso de sintomas de gripe, resfriado ou qualquer doença transmissível, comunicando a ausência ao Núcleo de Voluntariado.
- Respeitar a sinalização de áreas restritas e não circular em setores não autorizados para voluntários.
- Em caso de emergência médica, mal súbito ou qualquer situação de risco, acionar imediatamente a equipe de enfermagem ou a portaria, sem tentar prestar socorro técnico.
- Comunicar imediatamente ao Núcleo de Voluntariado qualquer acidente ocorrido durante a atuação voluntária, por menor que pareça.

11. Canais de Comunicação e Suporte

O Núcleo de Voluntariado é o ponto de referência do voluntário para qualquer assunto relacionado ao Programa, incluindo:

- Dúvidas sobre escala, área de atuação ou procedimentos internos.
- Situações desconfortáveis, conflitos ou dificuldades vivenciadas durante a atuação.
- Sugestões de melhoria para o Programa de Voluntariado.
- Necessidade de ausência, pausa temporária ou desligamento do Programa.

Nenhum assunto relacionado à atuação voluntária deve ser resolvido diretamente com pacientes, familiares ou fora dos canais institucionais do hospital.

12. Reconhecimento

O hospital valoriza a dedicação de seus voluntários e poderá oferecer formas de reconhecimento, tais como:

- Certificados anuais de participação no Programa.
- Eventos de homenagem e integração entre voluntários.
- Premiação ou menção especial por tempo de dedicação ao Programa.

13. Desligamento do Programa

O voluntário pode solicitar seu desligamento do Programa a qualquer momento, sem necessidade de justificativa, bastando comunicar o Núcleo de Voluntariado.

O hospital, por sua vez, poderá desligar o voluntário nas hipóteses previstas no Regimento do Programa de Voluntariado HCRSF, entre elas o descumprimento das normas institucionais, o comportamento incompatível com o ambiente hospitalar, a descontinuidade da colaboração ou a conveniência administrativa e necessidade de reorganização do Programa, sempre mediante comunicação prévia ao voluntário.