

Código de Conduta SCMSC



Santa Casa da
Misericórdia de
Santiago do Cacém

**Elaborado pela CESAS-
Comissão de Ética e Apoio
Social da SCMSC**

ÍNDICE

1-PREAMBULO	4
2-MENSAGEM DO PROVEDOR	5
3-MISSÃO, VISÃO E VALORES	6
4-PRINCÍPIOS ORIENTADORES	7
4.1.- Humanismo e Equidade	7
- Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação.....	7
4.2.-Dignidade e Bem Estar	8
- Conforto.....	8
- Direitos e Deveres.....	8
- Segurança	9
4.3.- Responsabilidade e Integridade	10
- O Colaborador e o Conflito de Interesses	10
- Rigor e Transparência no Trabalho	10
- Profissionalismo	11
- Dever de Lealdade	11
- Reconhecimento de Colaboradores e Voluntários	11
- Deveres da Mesa Administrativa	12
4.4.- Confidencialidade	13
- Sigilo Profissional	13
- Privacidade	13
4.5.-Proteção de Dados	14
4.6.-Participação e Inclusão	15
- Cultura de Envolvimento e Bem-estar	15
- Participação	15
- Inclusão	15



CÓDIGO DE CONDUTA SCMSC

4.7.-Liderança e Inovação	16
- Formação	16
- Qualidade	16
- Inovação	16
- Trabalho em Equipa.....	17
- Sustentabilidade	17
4.8.-Responsabilidade Social.....	18
-Combate ao Desperdício	18
- Reciclagem	18
- Utilização dos Recursos Naturais	18
- Salvaguarda do Património	18
5-A NOSSA RESPONSABILIDADE PARTILHADA	19



1-Preâmbulo

A Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que desempenha funções diferenciadas na prestação de serviços sociais, nomeadamente no apoio a crianças e idosos e prestação de cuidados de saúde.

O presente código de Ética e Conduta pretende constituir-se como uma referência ao padrão de conduta exigível à instituição nas suas relações com o utente/cliente, familiares, parceiros e comunidade, ajudando a consolidar a imagem institucional da Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém em termos de excelência, responsabilidade, independência e rigor.

É um instrumento no qual se inscrevem os valores, princípios éticos e as normas de conduta que pautam a atuação da instituição e dos colaboradores em concreto, que se encontram sujeitos e assumem como intrinsecamente seus, independentemente da sua função.



2-Mensagem Provedor

Tendo em conta que atualmente esta Santa Casa acolhe cerca de 260 idosos nas Estruturas Residenciais para Idosos, Centro de Dia e Apoio Domiciliário, 80 em Unidades de Cuidados Continuados Integrados e 250 crianças em Creche e Jardim-de-Infância, com um universo de perto de 290 trabalhadores, desenvolvemos a nossa ação sempre com a preocupação de prestar um serviço de qualidade.

Acompanhando a evolução dos tempos, consideramos que é de primordial importância para a Mesa Administrativa perpetuar os princípios orientadores da génese das Misericórdias, com base nas 14 Obras, tanto Espirituais como Corporais, por que se rege, continuando a desenvolver a sua intervenção em prol dos mais carenciados, porque:

- Preocupa-nos a saúde e bem-estar das populações, em especial as mais fragilizadas, as crianças e os idosos;*
- Preocupa-nos a falta de um aposento condigno para cada idoso abandonado à chuva e ao frio;*
- Preocupa-nos a falta de resposta a cada criança abandonada e suspeita de maus tratos;*
- Preocupa-nos também a falta de um emprego para que cada família possa viver, pelo menos, com as condições mínimas.*

É neste espírito que se têm desenvolvido vários investimentos que permitiram, e permitirão, à instituição aumentar a capacidade de resposta, transformando-a numa das maiores entidades empregadoras do concelho de Santiago do Cacém, contribuindo para melhorar a qualidade de vida das populações.

Numa sociedade em que impera a injustiça social, enquanto nos for solicitado auxílio recusamo-nos a baixar os braços continuando a trabalhar fazendo o bem sem olhar a quem.

*O Provedor,
Jorge Nunes*



3-Missão, Visão e Valores

MISSÃO

Assegurar cuidados de apoio social e de saúde individualizados ao utente/cliente, de forma equitativa, responsável e determinada, quer em contexto institucional ou no domicílio, com o objetivo de assegurar as suas necessidades e promover a autonomia, bem como a justiça social, garantindo o seu bem-estar, conforto e qualidade de vida e inclusão na sociedade, envolvendo famílias, profissionais, parceiros e comunidade

VISÃO

Ser uma resposta social e de saúde de excelência nacional na qual as boas práticas e serviços ao utente/cliente transmitam credibilidade e qualidade, afirmando-se como um parceiro que promove a inclusão no apoio aos utentes, famílias, profissionais, parceiros e comunidade.

VALORES

- Foco no utente/cliente
- Promoção da autonomia do utente/cliente
- Respeito pela dignidade humana, direitos e deveres
- Ética e sigilo profissional
- Envolvimento e participação
- Justiça Social e Inclusão
- Rigor e transparência
- Responsabilidade Social
- Eficiência na utilização de recursos
- Trabalho de equipa
- Melhoria contínua da qualidade
- Aprendizagem Contínua
- Inovação



4-Princípios Orientadores

4.1. HUMANISMO E EQUIDADE

A organização promove e facilita o acesso aos serviços de forma não discriminatória, garantindo a igualdade de oportunidades.

***Igualdade de
Oportunidades
e Não
Discriminação***

- Visamos promover o respeito pela igualdade de todos os colaboradores, uma vez que estes devem ser tratados de forma equitativa, independentemente da idade, género, orientação sexual, estado civil, grau de instrução, deficiência física, religião, origem étnica ou racial, orientação política. Também nos propomos a facilitar o acesso à informação relevante para o desempenho das suas funções;
- A SCMSC valoriza o trabalho, a competência e o mérito profissional e proporciona igualdade de oportunidades da progressão na carreira a todos os seus colaboradores;
- A tabela salarial aplicada aos colaboradores da SCMSC não permite distinções de salário de acordo com o género;
- Estão definidas medidas de prevenção a situações de assédio, nomeadamente comportamentos indesejados que possam perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade ou criar um ambiente de trabalho intimidativo e hostil;
- Estão definidas medidas de prevenção e são promovidas ações de conciliação da vida profissional e familiar e pessoal, nomeadamente conciliação de período de férias e horários entre familiares que trabalhem na instituição, alargamento de horário diário e período de férias, bem como ações de sensibilização sobre a temática;
- A instituição promove a sensibilização dos colaboradores contra práticas de bullying, assédio moral e sexual;
- A SCMSC pretende incrementar a igualdade de oportunidades no acesso aos serviços, independentemente da condição social, económica ou qualquer outra, garantindo o respeito por todos os direitos do utente/cliente.



4.2. DIGNIDADE E BEM ESTAR

Na consecução da sua missão, a instituição garante aos seus utentes/ clientes, familiares colaboradores e demais partes interessadas o cumprimento dos seus direitos, bem como são desenvolvidas ações que potenciem o seu bem-estar e a sua dignidade.

Conforto

- Preservar a dignidade do utente/cliente e seus familiares e proporcionar-lhes conforto e bem-estar;
- Prestar cuidados individualizados ao utente/cliente assegurando as suas necessidades básicas e de realização pessoal e social, promovendo a qualidade de vida;
- Prover um ambiente físico adequado e confortável para todos os utentes/clientes.

Direitos e Deveres

- A instituição está empenhada em proteger, promover e respeitar os direitos dos utentes/clientes na igualdade de oportunidades e de tratamento, liberdade de escolha, autodeterminação e igualdade de participação;
- A nossa instituição faz cumprir um conjunto de princípios e valores que orientam o comportamento de todos os profissionais, de acordo com as noções de valores de confidencialidade, rigor, privacidade, integridade e proteção de dados no desempenho das suas funções para com os utentes/clientes;
- Implementar uma adequada prestação de cuidados aos utentes/clientes, protegendo e promovendo ativamente os seus direitos enquanto cidadãos, nas vertentes cultural, psicossocial e espiritual;
- Ao utente/cliente cabe o direito de usar o sistema de reclamações/sugestões e de participação em grupos de autorrepresentação da instituição.



4.2. DIGNIDADE E BEM-ESTAR



Segurança

- Um ambiente seguro para utentes/clientes e famílias, desenvolvendo uma cultura organizacional que garanta a segurança de todos na prestação de serviços;
- Denunciar situações de discriminação, injustiça, maus tratos, negligência ou outro comportamento que viole os princípios deste código de conduta;
- Valorização do local de trabalho como espaço privilegiado para a prevenção primária dos riscos profissionais, a proteção e promoção da saúde, proporcionando aos profissionais os meios e condições adequadas para o exercício das suas funções;
- Proporcionar um ambiente de trabalho seguro para todos os colaboradores



4.3. RESPONSABILIDADE E INTEGRIDADE

A SCMSC prima por uma conduta íntegra e honesta na prestação de cuidados aos seus utentes/clientes.

O colaborador e o conflito de interesses

- A responsabilidade e o dever de evitar qualquer situação suscetível de originar direta ou indiretamente conflitos de interesses com a instituição;
- Nenhum colaborador com vínculo à instituição deverá exercer/desenvolver qualquer atividade profissional concorrente com a atividade da instituição;
- Não pode utilizar qualquer informação privilegiada que obtenha no exercício das suas funções (dever do sigilo profissional).

Rigor e Transparência no trabalho

- Ser imparcial nos seus atos, decisões, juízos e opiniões e pautar a sua conduta por elevados padrões de rigor, objetividade e imparcialidade, cumprindo as suas obrigações com zelo e sentido de responsabilidade, procurando a excelência do desempenho;
- Lutar ativamente contra todas as formas de corrupção ativa ou passiva, com especial atenção para pagamentos ou outras formas de atuação que possam induzir à criação de vantagens ilícitas por parte de utentes/clientes, fornecedores ou outros.
- Atuar para que sejam honrados os compromissos com fornecedores de produtos e serviços e exigir da parte destes o integral cumprimento das suas obrigações.



4.3. RESPONSABILIDADE E INTEGRIDADE

Profissionalismo

- Exercer a sua função com zelo e profissionalismo, rigor e responsabilidade, usando as atribuições e autonomia delegadas de forma não abusiva e orientada para a prossecução dos objetivos da instituição;
- Agir com justiça e equidade;
- Assumir a responsabilidade pelas suas ações/conduita, que deverão conhecer e praticar os princípios expostos neste Código de Conduta.

Dever de lealdade

- No exercício das suas funções e no relacionamento interno e externo, os colaboradores têm o dever de adotar um comportamento idóneo e digno, salvaguardando o prestígio da instituição, atuando de forma cordial e profissional.

Reconhecimento de Colaboradores e Voluntários

- Avaliar periodicamente o desempenho dos profissionais, reforçando a motivação individual e coletiva e o compromisso destes para com a cultura e valores organizacionais, beneficiando dos mecanismos de reconhecimento em vigor;
- Reconhecer publicamente o contributo dos voluntários, bem como o seu impacto na instituição e no bem-estar dos utentes;
- Potenciar a plena integração dos voluntários, através de um programa de acolhimento, formação ajustada às necessidades e sistema de apoio/supervisão.



Deveres da Mesa Administrativa

Segundo o compromisso:

- Praticar e promover ações conducentes com os fins e obras da Misericórdia;
- Observar, cumprir e fazer cumprir a as disposições do compromisso e regulamentares da Misericórdia;
- A desempenhar com zelo e dedicação os lugares de órgãos sociais para os quais tiverem sido eleitos;
- A colaborar no progresso e desenvolvimento da Misericórdia, prestigiando-a e tornando-a cada vez mais respeitada, eficiente e útil;
- Administrar os bens e serviços da instituição, zelando pelo bom funcionamento e organização;
- A comparecer nos atos oficiais e cerimónias religiosas ou públicas que a Misericórdia promova ou para as quais tenha sido convidada.



4.4. CONFIDENCIALIDADE

A instituição adota uma conduta de sigilo que pretende garantir o acesso à informação apenas às pessoas devidamente autorizadas.

Sigilo Profissional

- Os colaboradores devem guardar total reserva e confidencialidade das informações a que acedam no cumprimento das suas tarefas profissionais, mesmo após cessação das suas funções na instituição;
- O dever de sigilo profissional deverá ser sempre mantido, exceto perante a obrigação legal de denúncia (crimes públicos, tais como violência doméstica e maus tratos a idosos, abuso sexual, etc).

Privacidade

- Os colaboradores da SCMSC devem promover a privacidade e salvaguardar a intimidade dos clientes;
- A privacidade e intimidade do utente/cliente devem ser salvaguardadas em todos os momentos como por exemplo: higiene e prestação de cuidados, telefonemas e visitas, reuniões de equipa, atendimentos e sempre que o mesmo o desejar.



4.5. Proteção de dados

O Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) entrou em vigor a 25 de maio de 2018, substituindo assim a lei de proteção de dados em vigor até então. O RGPD estabelece vários princípios fundamentais que se aplicam a todo o processamento de dados pessoais e é imperativo que as empresas os entendam e apliquem.

Proteção de Dados

- Os princípios do RGPD são: Legalidade, Justiça e Transparência; Limitação de Finalidade; Minimização de Dados; Precisão; Limitação de Armazenamento; Integridade e Confidencialidade e Responsabilização.
- A informação obtida, tratada e desenvolvida ou produzida pela SCMSC é totalmente confidencial ou de acesso restrito conforme o definido em procedimento;
- Quaisquer dados pessoais não podem ser utilizados exceto por obrigação legal ou com autorização do próprio ou do seu responsável legal;
- Nunca serão processados mais dados pessoais do que o necessário e os que são processados, têm de ter um objetivo definido e um limite de tempo de armazenamento;
- Os colaboradores da SCMSC que trabalham com dados pessoais são obrigados a respeitar a privacidade e integridade da pessoa em conformidade com o disposto na legislação em vigor e nos procedimentos internos.



4.6. PARTICIPAÇÃO e INCLUSÃO

A SCMSC procura assegurar o bem-estar e fomentar a participação inclusiva dos clientes, profissionais e familiares.

**Cultura de
envolvimento
e Bem-estar**

- Fomentar uma cultura de envolvimento e bem-estar, assim como de desenvolvimento e aprendizagem contínua dos colaboradores em prol dos utentes/clientes.
- A instituição desenvolve parcerias com entidades em diversas áreas, proporcionando descontos no acesso a serviços de Desporto e Nutrição, Farmácia, Estética e Bem-estar.
- Disponibiliza o acesso à Clínica Médica Conde do Bracial em consultas de medicina familiar, cuidados de enfermagem e serviços de fisioterapia.
- O grupo de atividades para o colaborador incrementa workshops temáticos, viagens, festas entre outros.

Participação

- A participação e inclusão ativa dos utentes/clientes, famílias/responsáveis em reuniões, decisões e processos com a equipa multidisciplinar, como parte do planeamento nos serviços, na realização, avaliação e execução da prestação de cuidados, dos Planos Individuais e a sua representação na comunidade;
- A participação dos colaboradores no Plano Estratégico, no Plano Anual de Atividades da Instituição e no levantamento de necessidades para elaboração do plano anual de formação, assim como a participação em reuniões de equipa e avaliação da sua satisfação.

Inclusão

- A instituição evidencia uma gestão e responsabilidade social, que promove a justiça pela inclusão dos utentes/clientes na comunidade.
- Os nossos colaboradores são capacitados para empoderar os nossos utentes/clientes, para que estes atinjam o seu potencial máximo.



4.7. LIDERANÇA E INOVAÇÃO

A instituição promove uma liderança e gestão tendo em conta os seus objetivos organizacionais.

Formação

- A instituição tem o dever de promover formação, que estimule o desenvolvimento das potencialidades e competências dos colaboradores, contribuindo para o aumento das suas qualificações técnicas e profissionais, conseguindo assim, a melhoria da prestação de cuidados aos clientes e potenciando a sua realização pessoal;
- O colaborador tem o dever de frequentar a formação disponibilizada pela instituição, aplicando os conceitos, metodologias e boas práticas adquiridas, no exercício diário da sua função.

Qualidade

- A instituição assume o compromisso com a qualidade, no sentido da melhoria contínua dos serviços, infraestruturas e dos processos, orientado para a satisfação das necessidades e melhoria da qualidade de vida dos clientes, colaboradores e restantes partes interessadas;
- É promovido o envolvimento ativo de todos os colaboradores no planeamento e implementação do sistema de gestão da qualidade.

Inovação

- A instituição tem definida uma metodologia para o planeamento, envolvimento, implementação e avaliação de projetos de inovação, de forma a fomentar a melhoria dos serviços prestados aos seus utentes/clientes, que se reflete na introdução de novas práticas e serviços inovadores, acompanhando as alterações do mercado;
- É uma mais valia institucional incentivar os colaboradores a adotarem métodos de trabalho inovadores, pela introdução de novas ideias, serviços e práticas.



4.7. LIDERANÇA E INOVAÇÃO

Trabalho em Equipa

- Integrar a equipa multidisciplinar disponibilizando o seu saber e conhecimentos, fomentando uma relação de interajuda, considerado o utente/cliente como um todo;
- Fomentar atitudes que promovam um clima amigável e de cooperação entre os membros da equipa com cumplicidade partilhada de responsabilidades;
- Resolver conflitos encorajando ou facilitando soluções construtivas para a equipa, não escondendo e/ou evitando os problemas, mas tentando resolvê-los da forma proveitosa.

Sustentabilidade

- Prosseguir com as linhas estratégicas definidas, que visam a melhoria dos resultados operacionais, por forma a que a instituição garanta níveis de sustentabilidade económica e financeira de acordo com a sua missão.
- Deverá ser encarada como sendo uma responsabilidade partilhada por todos os colaboradores.
- Todos os colaboradores deverão assumir práticas que contribuem para o progresso e bem-estar nas comunidades, melhorando a qualidade de vida dos utentes e contribuindo de forma decisiva para a sustentabilidade ambiental, económica e social.



4.8. Responsabilidade Social

A SCMSC prima pelo respeito e proteção do ambiente, recorrendo à utilização de tecnologias e práticas seguras, no sentido de minimizar o impacto ambiental.

Combate ao Desperdício

- Consciencializar os colaboradores para a utilização eficiente dos recursos naturais, segundo os princípios da racionalização e da prevenção do desperdício.

Reciclagem

- Promover uma utilização racional dos meios que são colocados à sua disposição, por forma a evitar desperdícios e danos ambientais, praticando a reutilização e reciclagem, sempre que possível;
- Encaminhar para reciclagem ou reutilização desperdícios como papel, óleo alimentar, restos de confeção alimentar ou limpeza de jardins.

Utilização dos Recursos Naturais

- Assegurar uma utilização eficiente dos recursos naturais (racionalização da água, eletricidade, combustível, materiais de manutenção...)

Salvaguarda do Património

- Os colaboradores comprometem-se a assegurar a proteção e conservação do património físico da instituição, abstendo-se de lesar ou danificar, por incúria ou incumprimento das regras de utilização, quaisquer bens da instituição, tal como se deve evitar que terceiros o façam.



5- A RESPONSABILIDADE PARTILHADA

O Código de conduta da Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém assenta nos Princípios de ética e integridade, que são um guia de referência que ajuda a cumprir as responsabilidades de trabalho segundo os mais elevados padrões de comportamento ético.

Embora o Código tenha sido criado para promover os valores definidos pela instituição em conjunto com a Missão e Visão, estes só podem ser implementados quando são compreendidos e interiorizados por cada um de nós e colocados em prática no dia-a-dia do exercício das suas funções;

Assim, todos os colaboradores da instituição, comprometem-se, desde o início de desempenho das suas funções, a cumprir com os valores e princípios presentes neste código.

A reputação e o sucesso da instituição iniciam-se e terminam com profissionalismo, determinação e eficiência dos seus colaboradores.

Sempre que algum colaborador, utente/familiar, fornecedor, ou qualquer outra parte interessada tenha conhecimento de eventuais irregularidades ou infrações a este Código de Conduta, as mesmas devem ser comunicadas à Comissão de Ética para a Saúde e Ação Social (CESAS).

Obrigado por despender o seu tempo para “Conhecer este Código” mas, principalmente, por viver os valores que ajudam todos os utentes/clientes, famílias, colaboradores, parceiros e comunidade a usufruírem de uma melhor prestação de cuidados/serviços.