

# **MANUAL DOS VOLUNTÁRIOS** **DA AVOC**

AVOC – Associação de Voluntários do CEPON  
CNPJ 21.207.690/0001-24  
RODOVIA ADMAR GONZAGA, 655 – ITACORUBI  
CEP 88034-000 - FLORIANÓPOLIS – SC  
FONE: (48)3331-1429 WHATSAPP: (48) 99163-8119  
E-MAIL: [contato@avoccepon.com.br](mailto:contato@avoccepon.com.br)  
SITE: [avoccepon.com.br](http://avoccepon.com.br)

# SUMÁRIO

## Sumário

OBJETIVO .....	3
SOBRE A AVOC.....	3
HORÁRIOS DOS ATENDIMENTOS .....	4
SOBRE A CONDUTA DO VOLUNTÁRIO .....	4
ATENDIMENTOS NA SALA DA AVOC.....	5
Recebimento de cabelos .....	5
Recebimento de itens de vestuário.....	6
Recebimento de doações para o bazar e outros itens.....	6
Doações para os pacientes .....	6
Recebimento de material de higiene pessoal e alimentos.....	6
Empréstimos de perucas. ....	7
Devolução de perucas .....	8
Visitas à Quimioterapia, Radioterapia, Ambulatório e AJAS.....	8
Vendas, doações em dinheiro/recebimento de mensalidades..	8
Relatório de Atividades .....	9
ATENDIMENTOS NA INTERNAÇÃO. ....	10
VISITAÇÃO.....	10
BINGO .....	12
REIKI.....	13





## **MANUAL DOS VOLUNTÁRIOS DA AVOC**

### **OBJETIVO:**

Este manual tem por objetivo orientar os voluntários e padronizar os procedimentos dos atendimentos realizados pela Associação de Voluntários do CEPON (AVOC) em todos os seus setores.

### **SOBRE A AVOC**

A AVOC é uma associação criada para coordenar as atividades de seus voluntários em apoio aos pacientes, familiares e colaboradores do CEPON e iniciou suas atividades em 14/08/2014.

Os serviços prestados pelos voluntários da AVOC se dividem em:

1. Atendimentos na Sala da AVOC aos pacientes e ao público em geral e visitação aos Setores de

Quimioterapia, Radioterapia, Adolescentes e Jovens Adultos (AJAS) e Ambulatório;

2. Atendimentos ao Setor de Internação do Hospital, por 3 grupos de voluntários:
  1. VISITAÇÃO
  2. BINGO
  3. REIKI

### **HORÁRIOS DOS ATENDIMENTOS**

- Na Sala da AVOC – de segunda à sexta-feira, das 09h às 12h e das 14h às 17h;
  - Visitas à Internação – às segundas-feiras, das 14h às 17h;
  - Bingo – às terças e quintas-feiras, das 13h30min às 17h; e
  - Reiki – às quartas-feiras, das 13h30min às 16h30min.
- Não há atendimento nos feriados decretados pelo CEPON.

### **SOBRE A CONDUTA DO VOLUNTÁRIO**

- a) Mantenha discrição sobre os assuntos relacionados à atividade voluntária;
- b) Mantenha discrição sobre a doença do paciente;
- c) Não faça perguntas especulativas sobre a doença do paciente;
- d) Jamais comente sobre as recomendações ou prescrições médicas com pacientes, parentes ou acompanhantes;
- e) Não faça apologia à religião ou partido político na condição de voluntário;

- f) Não fotografe ou divulgue imagem do paciente sem a autorização dele;
- g) Use o jaleco ou a camiseta da AVOC quando estiver trabalhando na Sala da AVOC, bem como a máscara de proteção, enquanto obrigatório o seu uso; e
- h) Use sempre o jaleco e o crachá para adentrar ao hospital e máscara tipo cirúrgica enquanto obrigatório o seu uso.

## **ATENDIMENTOS PRESTADOS PELOS VOLUNTÁRIOS QUE TRABALHAM NA SALA DA AVOC**

Número máximo de voluntários por equipe: 4 voluntários

### **TAREFAS**

São realizadas as seguintes tarefas pelos voluntários que trabalham na Sala da AVOC:

#### **1. RECEBIMENTO DE CABELOS:**

- a) Receba as mechas de cabelo;
- b) Anote no **Formulário 1**, do mês correspondente;
- c) Considere o mesmo cabelo como apenas 1 (uma) mecha, mesmo que venham várias mechas separadas;
- d) Preencha e entregue o **Certificado de Doação de Cabelo** se a pessoa quiser e somente se ela for levar o certificado na hora, caso contrário anote somente no formulário;
- e) Tire o cabelo da embalagem;
- f) Verifique se está seco; caso esteja molhado, coloque no sol para secar e, após, guarde no armário, sobre a toalha ao lado da caixa; e

- g) Coloque o cabelo seco na caixa dentro do armário, com os elásticos na mesma posição.

## **2. RECEBIMENTO DE ITENS DE VESTUÁRIO PARA OS PACIENTES**

**(cachecol, lenço, pantufa, meia, touca, boné, manta, luva, turbante, corações, etc):**

- a) Anote no **Formulário 2**, do mês correspondente; e
- b) Guarde nas gavetas e armários, em seus respectivos espaços.

## **3. RECEBIMENTO DE DOAÇÕES PARA O BAZAR E OUTROS ITENS**

- a) Anote no **Formulário 3**, do mês correspondente;
- b) Faça a triagem do material para o bazar;
- c) Separe o material que não poderá ir para o bazar para ter outro destino;
- d) Embale;
- e) Coloque etiqueta informando o destino do material; e
- f) Deixe na Sala da AVOC.

## **4. DOAÇÕES AOS PACIENTES NA SALA DA AVOC**

- a) Atenda ao paciente;
- b) Doe os itens de vestuário solicitado; e
- c) Anote no **Formulário 4**.

## **5. RECEBIMENTO DE MATERIAL DE HIGIENE PESSOAL E GÊNEROS ALIMENTÍCIOS**

- a) Anote no **Formulário 5**, do mês correspondente;
- b) Telefone para o Ramal 1428 (setor SLS) para que venham buscar;
- c) Entregue para o funcionário do CEPON que irá buscar o material;

- d) Anote no **Formulário 6: “MATERIAL ENTREGUE PARA O CEPON”**; e
- e) Colete a assinatura do funcionário e efetue a entrega.

**Observação: TODOS OS FORMULÁRIOS DEVERÃO SER PREENCHIDOS MÊS A MÊS. NO INÍCIO DE CADA MÊS O VOLUNTÁRIO DEVERÁ INICIAR O PREENCHIMENTO DE UM NOVO FORMULÁRIO.**

## **6. EMPRÉSTIMO DE PERUCAS**

- a) Solicite o prontuário do paciente se for paciente do CEPON;
- b) Solicite algum comprovante de que a pessoa está em tratamento de câncer se for paciente de outro hospital ou clínica, para ser anexado à ficha;
- c) Verifique nas pastas “**Empréstimo de Perucas**” se o paciente já levou peruca emprestada;
- d) Verifique se há aviso de “não emprestar” para aquele paciente;
- e) Disponibilize a peruca para que o paciente possa provar;
- f) Ensine como vestir a peruca;
- g) Ajude o paciente a provar a peruca;
- h) Anote o empréstimo no formulário “**Termo de Empréstimo de Perucas**” e colha a assinatura do paciente;
- i) Coloque na pasta “Perucas Emprestadas”, em ordem alfabética, dentro de um plástico; e
- j) Oriente o paciente sobre como lavar, secar e cuidar da peruca. Ofereça o folheto com instruções.



## **7. DEVOLUÇÃO DE PERUCAS**

- a) Receba a peruca;
- b) Dê baixa no **Termo de Empréstimo de Perucas** do paciente;
- c) Colha a assinatura do paciente na hora da devolução;
- d) Arquive o termo na pasta "**Perucas Devolvidas**" em ordem cronológica.

## **8. VISITAS AOS SETORES DE QUIMIOTERAPIA, RADIOTERAPIA, AMBULATÓRIO E AJAS**

**OBSERVAÇÃO:** Por ordem do hospital, para realizar a visita a esses Setores, o voluntário deverá estar sempre de jaleco e crachá, e máscara tipo cirúrgica, enquanto obrigatório o seu uso.

- a) Separe os itens para levar;
- b) Anote a quantidade e os itens que serão levados;
- c) visite os pacientes que estão na Quimioterapia, Radioterapia e AJAS;
- d) Ofereça esses itens para esses pacientes;
- e) Ao final, conte a quantidade de cada item doado; e
- f) Anote no **Formulário 4**.

## **9. VENDAS, DOAÇÕES EM DINHEIRO OU RECEBIMENTO DE MENSALIDADES**

Alguns produtos ficam expostos na Sala da AVOC para venda ao público em geral. Qualquer venda desses produtos, mensalidade paga por voluntário ou doação deverá ser registrada no relatório de atividades do turno, constando a origem do pagamento (venda de produto, mensalidade ou doação), o valor recebido, o nome

completo da pessoa, telefone, CPF e também a forma de pagamento: dinheiro, cartão, pix ou cheque.

Para os pagamentos em cartão de crédito ou débito, há uma maquininha de cartão na Sala da Avoc. Para pagamento com PIX, a CHAVE PIX é o CNPJ da AVOC (21.207.690/0001-24) e nesse caso, o comprovante deverá ser enviado para o celular da AVOC, cujo número é: (48) 99163-8119). Quando o pagamento for em dinheiro ou cheque, deverá ser depositado na “caixinha” da AVOC com um bilhete anexo, informando o valor pago, o nome, CPF e telefone de quem pagou e a origem do pagamento (venda de produto, doação ou mensalidade).

## **10. RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

No final de cada expediente, faça um relatório, em caderno próprio, com o resumo das atividades do dia, devendo constar nesse relatório:

a) O nome de todos os voluntários que trabalharam no dia, horário de entrada e saída do voluntário e o **total de horas trabalhadas em destaque**. Esse procedimento é necessário para que

sejam computadas as horas trabalhadas por cada voluntário;

- b) Anote as visitas aos setores de Quimioterapia, Radioterapia e AJAS, se houver;
- c) Anote todas as perucas emprestadas e devolvidas com o nome do paciente e a especificação da peruca;
- d) Anote as entregas feitas ao Setor de Serviço Social;
- e) Anote apenas os recebimentos e doações, sem necessidade de especificar as quantidades; e
- f) Anote qualquer outra informação que o voluntário achar relevante ou que tenha fugido do cotidiano.

## **ATENDIMENTOS NA INTERNAÇÃO**

### **VISITAÇÃO**

Número máximo de voluntários: 8

#### **TAREFAS:**

- a) Ao chegar ao CEPON, dirija-se à Sala da AVOC para agrupar;
- b) Siga, junto com o grupo, ao segundo andar do CEPON, para guardar seus pertences no armário, vestir o jaleco, portar o crachá do CEPON e participar da prece de abertura dos trabalhos;
- c) Constituídas as duplas, siga para o andar designado;
- d) Procure, nesse andar, os postos de enfermagem, para se informar sobre possíveis restrições à visitação dos quartos;
- e) Efetue os procedimentos de higiene das mãos, antes e depois da visita a cada quarto;

- f) Ao ingressar no quarto, observando se a visita é oportuna, apresente-se como voluntário da AVOC, explicando, se for o caso, a natureza da associação;
- g) Posicione-se aos pés da cama à disposição do paciente/acompanhante para conversar, evitando o contato físico. Se solicitado, anote algum pedido que possa ser atendido pela AVOC;
- h) Evite, por cuidado necessário, “entrevistar” o paciente/acompanhante, fazendo perguntas sobre sua situação, origem, etc., afinal, essa tarefa pertence à assistência social;
- i) Caso o paciente/acompanhante solicite uma prece, utilize a prece universal do Pai Nosso, sem se aprofundar em questões de crença;
- j) Caso haja algum pedido, de touca/turbante/meias/luvas/lenços ou outro material existente na AVOC, anote o pedido, identificando andar/quarto/leito/paciente e, depois da visita ao quarto, busque e entregue;
- k) A atividade de visitador não é a de um “garçom de jaleco”, assim, evite oferecer os itens acima citados! Espere o surgimento espontâneo da solicitação/pergunta por parte do paciente/acompanhante;
- l) A duração de cada visita depende da interação com o paciente/acompanhante, mas use o bom senso para não permanecer por tempo excessivo ali, afinal, a proposta é sermos úteis e agradáveis;
- m) Ao se deslocar de um leito a outro ou sair do quarto, despeça-se gentilmente;

- n) Terminada a visita que lhe foi designada, deve o visitador reagrupar, voltar à área dos armários, retirar o jaleco (que deve ser levado para lavar/higienizar); e
- o) Anote no Caderno de Relatório que fica na sala da AVOC, o resumo das atividades do dia, devendo constar nesse relatório: nome de todos os voluntários que trabalharam no dia, horário de entrada e saída do voluntário e o **total de horas trabalhadas em destaque**. Esse procedimento é necessário para que sejam computadas as horas trabalhadas por cada voluntário.

## **BINGO**

Número máximo de voluntários: 4 por grupo

### **TAREFAS**

- a) Prepare a sala para o bingo, arrumando as mesas e os brindes;
- b) Visite os pacientes em seus leitos, após ter verificado junto ao Setor de Enfermagem se há casos de restrição de visitas a algum leito, evitando o contato físico por medida de segurança para os pacientes que já estão debilitados;
- c) Entregue os itens de vestuário e/ou higiene pessoal de acordo com a necessidade de cada um e convide-o para participar do Bingo, que se realiza logo após o café;
- d) Ajude os pacientes mais debilitados a se deslocarem até a sala do bingo, levando-os e trazendo-os, caso seja necessário;

- e) Arrume a sala logo após o término do bingo; e
- f) Registre em livro próprio o nome de todos os voluntários que trabalharam no dia, horário de entrada e saída do voluntário e o **total de horas trabalhadas em destaque**, bem como o número de pacientes e acompanhantes que participaram do bingo.

## REIKI

Número máximo de voluntários: 08

### TAREFAS

- a) Visite os pacientes em seus leitos, após verificar junto ao Setor de Enfermagem se há casos de restrição de visitas a algum leito, evitando o contato físico por medida de segurança para os pacientes que já estão debilitados;
- b) Realize uma breve apresentação e esclarecimento sobre a finalidade do Reiki;
- c) Solicite a autorização do paciente e/ou acompanhante para a aplicação do Reiki; e
- d) Ao final das atividades, registre em livro próprio ou no Caderno de Relatórios que fica na Sala da AVOC o nome de todos os voluntários que trabalharam no dia, horário de entrada e saída do voluntário e o **total de horas trabalhadas em destaque**. Esse procedimento é necessário para que sejam computadas as horas trabalhadas por cada voluntário.

**IMPORTANTE:** A aplicação de Reiki é realizada sempre com a participação de no mínimo 02 (dois) voluntários Reikianos por paciente.