

Manual de Código de Ética para a Atividade de Cuidador de Pessoas



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	2
DEVERES DO CUIDADOR.....	3
DIREITOS DO CUIDADOR	7
DAS VEDAÇÕES	9
SANÇÕES QUANTO AO NÃO CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA.....	12
ETIQUETA COMPORTAMENTAL DO CUIDADOR	13
LEI nº 12.461.....	21



INTRODUÇÃO

As relações humanas são marcadas pelo reflexo de nossas ações, disciplinadas ou não.

Cada pessoa possui dentro de si seu próprio código de ética que foi criado e aperfeiçoado ao longo de sua existência. Ele é o resultado da formação familiar e escolar que tivemos e dos valores aprendidos.

Ao agirmos de modo incoerente com nosso código de ética pessoal, estamos ferindo parte de nossa essência e, ao desrespeitarmos o código de ética do outro, é a ele que ferimos.

Neste sentido a Cuidar & Bem Estar, que traz em sua essência a ética e o respeito pelo próximo, vem formalizar seus conceitos disciplinares que regem a conduta pela qual todos os (as) cuidadores (as) cadastrados deverão seguir. Ferir esta linha disciplinar implica em ferir os estatutos (idosos, crianças e adolescentes), a imagem da agência e principalmente, a reputação do(a) cuidador(a) diante do mercado de trabalho.

Ganhos sempre serão advindos em cumprimento ao código e à ética esperada tais como: sucesso profissional, reconhecimento da atividade, recomendações, indicações, melhorias no ambiente de trabalho, aumento da produtividade, melhoria da qualidade de vida de todos os envolvidos, tanto do cuidador (a), quanto da pessoa cuidada e familiares.

Com seu Código de Ética, a Cuidar & Bem Estar busca oferecer um conjunto de orientações relativas ao exercício do trabalho de cuidador (a) de pessoas, contribuindo para o processo de crescimento e reconhecimento desta nobre atividade.



DEVERES DOS CUIDADORES AGENCIADOS PELA CUIDAR & BEM ESTAR

- 1) Ser pontual, assíduo e cumprir corretamente o horário de jornada de trabalho ao qual se comprometeu com o familiar e/ou registrou no contrato de trabalho.
- 2) Alterações, trocas, substituições, ausências, faltas, dispensas, descansos, liberações, definição de período de férias etc., deverão ser solicitados com antecedência aos familiares contratantes, e poderão ocorrer somente mediante permissão e ciência destes.
- 3) Jamais envolver a pessoa cuidada ou familiares em problemas de ordem pessoal ou de saúde. Em casos relevantes que possam afetar seu desempenho no trabalho, comunique imediatamente a agência, que lhe dará apoio e orientações necessárias.
- 4) Comunicar ao contratante com 7 dias de antecedência, possíveis faltas programadas como: consultas médicas, odontológicas e exames. Ausências prolongadas deverão ser comunicadas com a maior antecedência possível ao contratante e à agência para que haja tempo hábil para a substituição do profissional.
- 5) Comunicar imediatamente a agência no caso de não adaptação ao trabalho durante o período de experiência e aguardar, impreterivelmente, o encaminhamento de um (a) substituto(o). Abandonar a prestação de serviços com idoso, criança ou pessoa cuidada, sem justa causa, caracteriza falta GRAVE e

INADMISSÍVEL, sujeita a sanções legais baseadas nos respectivos estatutos.

- 6) Jamais deixar a pessoa cuidada sozinha em casa ou outro local sem ciência dos familiares, mesmo que a pessoa cuidada assim deseje ou autorize.
- 7) Fica vetado dormir durante o turno de trabalho quando a pessoa cuidada estiver acordada ou sob risco eminente.
- 8) Quaisquer deliberações por parte da pessoa cuidada para liberação/ compras/aquisições/ doações/ trocas etc; o cuidador (a) deverá sempre reportar-se antes a um familiar responsável.
- 9) É expressamente proibido qualquer tipo de COMÉRCIO entre o cuidador (a) e a pessoa cuidada, sem a ordem de um familiar responsável.
- 10) É vetado dar sugestões de terapêuticas, indicações ou diagnósticos prováveis, bem como se proíbe trazer medicamentos, chás, alimentos, ou quaisquer substâncias que a pessoa cuidada possa ingerir, mesmo que solicitado por ela, sem a expressa autorização de familiares, recomendação médica ou nutricional.
- 11) Vestir-se adequadamente, de preferência fazer uso do avental, o qual deverá estar sempre limpo e apresentável.
- 12) É fundamental que ao chegar ao domicílio da pessoa cuidada, seja feita a troca de roupa, o que inclui sapatos, quando não se fizer uso do avental. Como todos sabem, carregamos conosco inúmeros microrganismos dos ambientes públicos (ruas, ônibus etc.), o que pode ser prejudicial à pessoa cuidada.

- 13) Fazer assepsia frequente das mãos, sempre que for lidar com a pessoa cuidada, principalmente no momento de administrar medicamentos ou alimentação ao mesmo.

Obs: Medicamentos em forma de comprimidos ou cápsulas, jamais poderão ser manuseados sem a proteção do blister ou do copinho descartável.

- 14) Cuidar devidamente dos seus pertences (bolsas, mochilas) mantendo-os devidamente fechados e em locais adequados e determinados pelo contratante.

Obs: Não transitar com pertences numerosos e volumosos no domicílio. Levar para o trabalho apenas o necessário.

- 15) Respeitar os limites de acesso no domicílio, orientados pela família como outros cômodos que não sejam da pessoa cuidada, sentar-se à mesa de refeições, sentar-se no sofá para assistir televisão com a família, transitar por locais na casa que não sejam de acesso, mexer em armários, pertences, sem prévia autorização etc.

- 16) Manter o ambiente de trabalho limpo e arrumado; (quarto e banheiro da pessoa cuidada, lavanderia e cozinha quando fizer uso das mesmas).

- 17) Manter sigilo absoluto sobre as informações internas do domicílio ou assuntos confidenciais pela pessoa cuidada e familiares; não promover comentários ou trocas de informações que não digam respeito à atividade, entre demais funcionários da residência.

- 18) Zelar pela credibilidade da agência diante da sociedade e do próprio contratante.

- 19) Executar o trabalho cumprindo todas as normas estabelecidas em treinamento, com o máximo de atenção, carinho e respeito pela pessoa cuidada e seus familiares.
- 20) O (A) cuidador (a) deve executar seu trabalho considerando sempre o bem-estar da pessoa cuidada, não pensando ou agindo jamais em favorecimento próprio, nem designando, determinando ou decidindo mudanças, alterações, iniciativas, sem prévia autorização.
- 21) Cumprir e dar continuidade às orientações dadas pelo familiar, médico ou responsável. Jamais alterar doses de medicamentos, hora de alimentação, rotina da pessoa cuidada, sem expressa autorização do familiar.
- 22) Respeitar valores, crenças, religião, hábitos de vida, costumes da pessoa cuidada e dos familiares com os quais irá se relacionar; evitando opiniões, críticas ou sugestões a respeito.
- 23) Comunicar imediatamente à agência qualquer dificuldade, abuso ou problema interpessoal ocorrido no desenvolvimento do trabalho.
- 24) Nos casos em que houver mais de um (a) cuidador (a) responsável pela pessoa cuidada, deverá entregar o turno ao seu substituto com um relatório preenchido, em letra legível, sobre o estado geral da pessoa cuidada, acontecimentos relevantes, medicamentos administrados e procedimentos realizados.

O descumprimento do Código de Ética que, por ventura, desencadeie prejuízo moral e/ou financeiro para o contratante ou para Agência, bem como prejudique o bem-estar da pessoa cuidada e/ou de seus familiares, será passível de demissão por justa causa por parte do contratante além de seu imediato descredenciamento da agência.



DIREITOS DOS CUIDADORES AGENCIADOS PELA CUIDAR & BEM ESTAR

7

- 1) Receber apoio, orientação e suporte para o trabalho que desempenha.
- 2) Ter acesso a todas as informações e às normas do domicílio; descrição clara das tarefas, responsabilidades e riscos inerentes à sua atividade.
- 3) Participar das decisões referentes à sua atividade antes de sua colocação.
- 4) Contar com os recursos indispensáveis para o desempenho do seu trabalho incluindo, se necessário, material de proteção como máscara e luvas descartáveis.
- 5) Ser respeitado nos termos acordados quanto à jornada de trabalho.
- 6) Gozar feriados previstos na jornada registrada no contrato de trabalho e nas leis trabalhistas.
- 7) Receber todas as refeições e ter horário para tal, dentro de sua jornada de trabalho.
- 8) Ser respeitado como profissional e como pessoa nos âmbitos físico, emocional e moral.
- 9) Denúncia e B.O. nos casos de assédio sexual e/ou abuso de poder por qualquer membro da família contratante, desde que tenha

provas irrevogáveis sobre o ato e que o acusado esteja em pleno exercício de suas faculdades mentais.

- 10) Receber integral e pontualmente o valor da remuneração acordada em contrato, assim como o vale-transporte antecipado referente aos dias de trabalho.
- 11) Gozar um dia de descanso semanal remunerado, no caso de contratos mensalistas, sendo que pelo menos um, seja no dia de domingo.
- 12) Ter livre acesso aos nomes e contatos de médicos, serviços de remoção ou de emergência, assim como número de carteirinhas dos planos e dados pessoais da pessoa cuidada.
- 13) No caso do (a) cuidador (a) residir na casa da pessoa cuidada, deverá desfrutar de um aposento com cama e armário individual, no qual possa guardar os seus pertences e gozar seus momentos de repouso com privacidade.
- 14) Ter acesso a todas as prescrições médicas destinadas à pessoa cuidada.





DAS VEDAÇÕES

- 1) Fazer uso dos telefones da residência para ligações (locais, interurbanas ou para celular), sem prévia autorização ou que não seja para interesse ou assistência da pessoa cuidada.
- 2) Fazer uso do celular indiscriminadamente durante a jornada de trabalho. O mesmo pode ser utilizado, mas somente para casos de urgência! Lembre-se que o celular distrai e a pessoa cuidada pode sofrer algum acidente.
- 3) Receber amigos, familiares ou conhecidos dentro da residência da pessoa cuidada sem autorização expressa do mesmo, ou dos familiares.
- 4) Sair com a pessoa cuidada sem ciência dos familiares, ou com pessoas estranhas ao seu convívio.
- 5) Agressão física e/ou verbal, conflitos de qualquer espécie com qualquer indivíduo que frequente o domicílio da pessoa cuidada. (Inclusive outros cuidadores e/ou funcionários da casa).
- 6) Atitudes preconceituosas, calúnia e/ou difamação com qualquer indivíduo que frequente o domicílio da pessoa cuidada. (Inclusive outros colaboradores e/o funcionários da casa).
- 7) Desvio de conduta moral e/ou comportamental que atinja a pessoa cuidada, familiares e/ou outros colaboradores do domicílio.

- 8) Qualquer tipo de comércio nas dependências do domicílio.
- 9) É expressamente proibido fumar dentro e fora do domicílio da pessoa cuidada durante a jornada de trabalho. Pedese que para evitar a impregnação do cheiro de cigarro, o(a) cuidador(a) fumante evite o ato pelo menos duas horas antes de entrar em contato com a pessoa cuidada.
- 10) Proibido trazer bebidas alcoólicas, ou qualquer tipo de drogas lícitas ou ilícitas, nem comparecer ao trabalho sob efeito da mesma assim como qualquer apologia ao seu uso.
- 11) Fica vedado o envolvimento amoroso com a pessoa cuidada ou seus familiares.
- 12) Afastar-se da pessoa cuidada por período prolongado e/ou dormir durante a jornada de trabalho, fora do horário de intervalo.
- 13) Deixar de comparecer ao trabalho sem aviso prévio ou justificativa plausível.
- 14) Fazer indicações de amigos e parentes desconhecidos pela agencia ou pelo familiar para substituir jornada ou assumir qualquer atividade no domicílio da pessoa cuidada.
- 15) Colher imagens fotográficas, de áudio ou vídeo da pessoa cuidada, familiares ou de seu domicilio.
- 16) Fazer uso da imagem da pessoa cuidada, seus familiares ou de seu domicílio em redes sociais.
- 17) Após rescisão ou desligamento do trabalho fica expressamente proibida a entrada do (a) Cuidador (a) no domicílio sem que seja autorizado ou convidado pelo familiar responsável.

- 18) Fazer chantagem emocional, ameaças para persuadir a pessoa cuidada a qualquer ato ou convencê-lo a fazer doações, empréstimos de pertences ou dinheiro, fere os Estatutos (Idoso, criança e adolescente) e incidem em ato de má fé, passível de penalidade prevista no código civil.





DAS SANÇÕES

O não cumprimento do código de ética poderá acarretar:

- ✓ **Demissão por justa causa por parte do contratante.**
- ✓ **Seu descredenciamento da agência Cuidar & Bem Estar.**
- ✓ **Em casos extremos, registro de B.O. (boletim de ocorrência) junto aos órgãos competentes.**



ETIQUETA E COMPORTAMENTO DO (A) CUIDADOR(A) DE PESSOAS

13

Prezada (o) Cuidador (a),

Leia com atenção estas dicas que servem não somente para sua atividade profissional como também para sua vida pessoal.

São atitudes e cuidados simples que farão toda a diferença nos seus relacionamentos interpessoais!

Pratique e você verá ótimos resultados!



Cortesia e Respeito:

- ✓ Demonstre iniciativa. Não espere ordens para realizar certas tarefas que sabidamente são de sua competência e obrigação.
- ✓ Seja sempre cordial, mas evite intimidades exageradas com a pessoa cuidada, familiares ou outros colegas de trabalho.
- ✓ Não seja inconveniente. Não interrompa conversas entre os familiares com opiniões que não foram pedidas.
- ✓ Evite chamar a pessoa cuidada por nomes no diminutivo, apelidos ou tratamentos como: tio, vovô, vovozinha, amor, querido, flor, docinho, sem perguntar antes se a pessoa cuidada permite ou gosta deste tipo de tratamento.
- ✓ Diferencie hora de trabalhar e conversar, nada impede de ao encontrar alguém ou outro funcionário da casa, falar rapidamente de assuntos cotidianos, mas não se alongue na conversa.
- ✓ Não faça comentários de qualquer espécie sobre os outros colegas de trabalho, mantenha-se longe das fofocas. Se algo chegar aos seus ouvidos, evite passar adiante.
- ✓ Por mais que você tenha consciência de que é uma pessoa de suma importância para a pessoa cuidada e seus familiares, jamais se utilize disso para “dominar” a casa, imaginar-se insubstituível ou tornar-se arrogante e autoritário.

- ✓ Nada de mau humor! Em seu ambiente de trabalho cumprimente todas as pessoas da casa e não poupe o “por favor” e o “obrigado”, inclusive para os demais empregados. Jamais descontar frustrações demonstrando impaciência com a pessoa cuidada.
- ✓ Manter sempre a postura profissional evita erros e problemas de relacionamento com a pessoa cuidada, família e equipe de trabalho.
- ✓ Lembre-se que quando estiver acompanhando a pessoa cuidada em ambiente hospitalar ou residencial, sempre que alguém entrar no quarto (familiar, médico, enfermagem) você deverá recompor sua postura imediatamente. Caso estivesse descansando enquanto a pessoa cuidada dorme, levante-se ou sente-se de maneira ereta e mostre-se alerta e atento. Continuar deitado ou recostado displicentemente demonstra falta de respeito e desconsideração por todas as partes, inclusive por você, como profissional.



Vocabulário:

- ✓ Não use termos chulos, vulgares como: “troço”, “saco”, “droga”, “babaca”, “panaca”, e as gírias: “ferrado”, “meu”, “orra”, “cara” etc.
- ✓ Palavras preconceituosas: *velho*, *gagá*, *pestinha*, *baianada*, *turco*, *negrice*, *nego*, *polaca*, *japa* etc.
- ✓ Não fale mais do que deve nem sem medir as consequências das suas palavras.
- ✓ Não interrompa conversas nem dê opiniões deliberadamente, sem ser solicitado.
- ✓ Não queira dominar a conversa nem tentar mostrar que sabe tudo ou que está sempre com razão.
- ✓ Respeite sempre a opinião alheia e evite falar mal de alguém ou do trabalho de um colega. Se for para fazer críticas ou comentários, que sejam sempre construtivos.
- ✓ Evite dizer banalidades e tolices.
- ✓ Evite contar piadas, principalmente as de conotação racista ou sexual.



Apresentação Pessoal:

- ✓ Nossa imagem revela informações como: sou adaptado, educado, exibicionista, flexível, confiável, independente ou vulgar.
- ✓ A higiene e o capricho são características básicas para todos os empregados. Barbas por fazer e unhas mal cuidadas não passam uma boa imagem.
- ✓ O importante é manter um visual correto, seja com uniforme ou com roupas próprias.
- ✓ Cabelos longos SEMPRE presos e os curtos bem lavados e penteados.
- ✓ Unhas aparadas e limpas.
- ✓ As roupas devem ser discretas e limpas. Jamais use decotes ou alça de *soutien* aparecendo ou calças muito justas ou saias acima dos joelhos.
- ✓ A maquiagem deve ser leve e em tons claros.
- ✓ Estar com dentes escovados e bom hálito.
- ✓ Evite o uso de perfumes muito fortes ou doces.
- ✓ Seja pontual ou comunique sempre à família no caso de atrasos inevitáveis.

- ✓ Evite correrias para não chegar suado ou ofegante no domicílio.
- ✓ Mostrar entusiasmo, confiança e energia, mas sem exageros.





Ocasões Especiais e Comportamentos Adequados:

O ambiente domiciliar é sempre muito exigente para o profissional que quer desempenhar bem suas funções e ser bem aceito pelo paciente e pela família.

É preciso cuidado redobrado na relação com as outras pessoas e, principalmente, ficar atento para evitar constrangimentos desnecessários, principalmente em ocasiões externas ao domicílio, ou especiais como festas e recepções, ou até mesmo visitas ao médico que, por ventura, o(a) cuidador(a) precise acompanhar a pessoa cuidada.



Alguns Comportamentos Repulsivos:

- Fazer pose de “sou convidado e não empregado”. Olhar com “nariz empinado”, com ar esnobe.
- Fazer o tipo pessoa “confiada”, que faz e diz coisas sem pedir permissão ou tratar a pessoa cuidada com muita intimidade em frente aos convidados.
- Falar muito ou muito alto, para todo mundo ouvir.
- Tentar ser íntimo de uma pessoa que acaba de conhecer.
- Espirrar sem colocar um lenço, ou pelo menos a dobra do cotovelo projetando saliva e outros materiais.
- Palitar os dentes.
- Bocejar, abrir uma boca enorme, expor as restaurações dentárias.
- Deixar a porta do banheiro aberta ao sair dele ou ao entrar nele.
- Contar aos outros acontecimentos ou comportamentos ocorridos dentro do ambiente familiar da pessoa cuidada.
- Oferecer seus serviços de cuidador (a), passar seus contatos para outras pessoas e pior, alegando que não está satisfeito com o atual trabalho ou com o patrão!

LEI Nº 12.461, DE 26 DE JULHO DE 2011 – DOU DE 27/07/2011

Altera a Lei nº 10.741, de 1o de outubro de 2003, para estabelecer a notificação compulsória dos atos de violência praticados contra o idoso atendido em serviço de saúde.

APRESIDENTADAREPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei altera o art. 19 da Lei nº 10.741, de 1o de outubro de 2003, para prever a notificação compulsória dos atos de violência praticados contra idosos atendidos em estabelecimentos de saúde públicos ou privados.

Art. 2º O art. 19 da Lei nº 10.741, de 1o de outubro de 2003, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 19. Os casos de suspeita ou confirmação de violência praticada contra idosos serão objeto de notificação compulsória pelos serviços de saúde públicos e privados à autoridade sanitária, bem como serão obrigatoriamente comunicados aos órgãos competentes.

§ 1º Para os efeitos desta Lei, considera-se violência contra o idoso qualquer ação ou omissão, praticada em local público ou privado, que lhe cause morte, dano ou sofrimento físico ou psicológico.

§ 2º Aplica-se, no que couber, à notificação compulsória prevista no **caput** deste artigo, o disposto na Lei no 6.259, de 30 de outubro de 1975." (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

Brasília, 26 de julho de 2011; 190º da Independência e 123º da República.

DILMA ROUSSEFF

Maria do Rosário Nunes

Alexandre Rocha Santos Padilha

“O ato de cuidar dos enfermos é uma arte. E para realizá-lo como arte, requer uma devoção tão exclusiva, um preparo tão rigoroso, como a obra de qualquer pintor ou escultor. Pois o que é tratar da tela morta ou do frio mármore comparado ao cuidar do corpo vivo?

É uma das artes, poder-se-ia dizer, a mais bela das artes.”

Florence Nightingale (1820-1910)

22

A Cuidar & Bem Estar busca orientar o(a) Cuidador(a) de Pessoas para que esta profissão honrada seja cada vez mais reconhecida e valorizada pela sociedade e com isto se torne uma atividade rentável e principalmente gratificante, para todos aqueles que decidirem abraçá-la!

BOA SORTE!



**Rua Emiliano Perneta, 860 – sala 202 – Edif. Mac Saúde
Curitiba – PR – Tel.: (41) 3082-8700 – Fax: (41) 3082-8722**

**<http://www.cuidarebemestar.com.br>
contato.agenciacuidarebemestar@g.mail.com**

Este código de ética foi elaborado e registrado por CESIAC – Cuidar & Bem Estar, ficando proibidas as alterações ou sua reprodução sem prévia autorização.