

## **Scottish Social Services Council (Concelho dos Serviços Sociais da Escócia - "SSSC" na sigla em inglês)**

### **Códigos de Prática para os Trabalhadores e Empregadores dos Serviços Sociais**

#### **Sobre os Códigos**

Publicámos os Códigos pela primeira vez em 2003, que definem os padrões nacionais de conduta e prática que se aplicam a todos os trabalhadores dos serviços sociais. Os Códigos revistos em 2016 são a segunda edição, influenciada por desenvolvimentos na política e prática de serviços sociais.

#### **Introdução**

Os Códigos de Prática do SSSC (os Códigos) preveem:

- os padrões de prática e comportamento esperados de todos os que trabalham nos serviços sociais na Escócia,
- os padrões esperados dos empregadores dos trabalhadores dos serviços sociais na Escócia.

Ao definir estes padrões, os Códigos são uma ferramenta que pode ser utilizada pelos empregadores e trabalhadores, para pensarem continuamente no modo como melhorar as suas práticas. Os Códigos permitem às pessoas que utilizam os serviços sociais e os cuidadores saber o que é esperado dos trabalhadores que os apoiam.

#### **Os Códigos têm duas partes**

Os dois Códigos são apresentados juntos porque complementam-se um ao outro e espelham as responsabilidades conjuntas de cumprir os padrões tanto dos empregadores como dos trabalhadores.

##### **1. Código para os Empregadores de Trabalhadores dos Serviços Sociais**

Se for um empregador, o Código para os Empregadores de Trabalhadores dos Serviços Sociais prevê as suas responsabilidades para garantir que os seus funcionários são de confiança, capacitados e confiantes. É a sua responsabilidade apoiar os seus trabalhadores a atingir os padrões previstos no Código para os Trabalhadores dos Serviços Sociais e deve utilizar ambas as partes dos Códigos como uma ferramenta para o

aperfeiçoamento contínuo.

## 2. **Código para os Trabalhadores dos Serviços Sociais**

Se trabalhar nos serviços sociais, o Código para os Trabalhadores dos Serviços Sociais prevê padrões claros que deve cumprir. É a sua responsabilidade cumprir estes padrões e deve utilizar o Código para refletir sobre as suas práticas e identificar como é que se pode aperfeiçoar continuamente.

### **Porque é que os Códigos são importantes?**

#### **Proteção do público e regular os trabalhadores**

Os Códigos, juntamente com os Padrões Nacionais de Cuidados (*National Care Standards*), são uma parte importante de regular e melhorar a qualidade dos cuidados recebidos por pessoas que acedem aos serviços sociais.

Todos os empregadores e trabalhadores devem comprometer-se a trabalhar em conformidade com os Códigos de Prática.

O SSSC regula os trabalhadores e tem como objetivo garantir que as pessoas na Escócia podem contar que os serviços sociais sejam fornecidos por trabalhadores de confiança, capacitados e confiantes.

O *The Care Inspectorate* (Direção-Geral para os Cuidados) regula as organizações que empregam trabalhadores e fornecem serviços de cuidados registados. O *The Care Inspectorate* também disponibiliza informações e promove as boas práticas para melhorar os padrões no setor dos serviços sociais.

Se um empregado ou empregador registado não cumprir as expectativas previstas nos Códigos, o SSSC (para os trabalhadores) ou o *The Care Inspectorate* (para empregadores) podem tomar medidas. O SSSC pode tomar medidas contra os trabalhadores através do nosso processo de capacidade para trabalhar. O *The Care Inspectorate* fornece informações aos provedores de serviços de cuidados sobre o cumprimento dos Códigos e, se necessário, pode tomar medidas contra os empregadores.

#### **Apoiar as boas práticas todos os dias**

Os Códigos são uma ferramenta para o aperfeiçoamento contínuo e para melhorar as práticas. Por exemplo, pode utilizá-los:

- para apoiar discussões regulares dos Códigos nas reuniões de equipa,
- durante a indução e para aprendizagem e desenvolvimento dos funcionários,
- para refletir sobre as práticas correntes.

Pode aceder a recursos e a ideias online para apoiar o aperfeiçoamento em [www.sssc.uk.com](http://www.sssc.uk.com)

## **Código de Prática para os Empregadores dos Trabalhadores dos Serviços Sociais**

**1:** Como empregador de serviços sociais, deve certificar-se que as respectivas pessoas têm capacidade para serem trabalhadores dos serviços sociais e que compreendem os seus papéis e responsabilidades.

### **Deverá**

1.1	Utilizar processos de recrutamento minuciosos para garantir que só pessoas adequadas com atitudes e valores apropriados e o potencial para adquirir os conhecimentos e competências necessários são contratadas como trabalhadores.
1.2	Verificar os antecedentes e registos penais e seguir as orientações relevantes ao avaliar se uma pessoa tem capacidade para continuar a desempenhar os deveres do trabalho para o qual foi selecionada. Deve fazê-lo antes de contratar a pessoa.
1.3	Pedir e fornecer referências precisas e apropriadas para partilhar informações relativas à adequabilidade de uma pessoa para trabalhar nos serviços sociais.
1.4	Fornecer informações claras aos trabalhadores sobre os seus cargos e responsabilidade, legislação pertinente e as políticas e procedimentos que devem seguir no seu trabalho.

**2:** Como empregador de serviços sociais, deve ter a cultura e sistemas em vigor para apoiar os trabalhadores dos serviços sociais e cumprir o seu Código de Prática.

### **Deverá**

2.1	Implementar e monitorizar políticas e procedimentos escritos, especialmente sobre a denúncia de alegações de danos ou abuso às autoridades pertinentes.
2.2	Gerir e supervisionar de um modo efetivo os trabalhadores dos serviços sociais para promover as melhores práticas e boa conduta e apoiar os funcionários a melhorar continuamente o seu desempenho e garantir que podem exercer os seus cargos.
2.3	Ter sistemas em vigor para receber e avaliar o feedback das pessoas que acedem ao serviço, cuidadores e outras pessoas

	relevantes, para adaptar e melhorar os serviços e o desempenho dos trabalhadores dos serviços sociais.
2.4	Ter sistemas em vigor para permitir aos trabalhadores dos serviços sociais reportar recursos inadequados ou dificuldades que possam ter um efeito negativo no fornecimento dos cuidados. Trabalhar com os trabalhadores dos serviços sociais e respetivas autoridades para resolver tais problemas.
2.5	Ter sistemas em vigor para apoiar os trabalhadores a fazer denúncias quando acharem que as práticas de trabalho são inapropriadas ou pouco seguras por algum motivo.
2.6	Apoiar os trabalhadores dos serviços sociais a cumprir os padrões previstos no seu Código de Prática e não lhes pedir que façam nada que crie obstáculos a esse respeito.
2.7	Se empregar trabalhadores de outras profissões, apoiá-los a cumprir os seus próprios códigos profissionais.
2.8	Denunciar à respetiva autoridade os trabalhadores cuja competência para trabalhar possa estar afetada de modo negativo.

**3:** Como empregador de serviços sociais, deve fornecer oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento para permitir aos trabalhadores dos serviços sociais reforçar e desenvolver as suas competências e conhecimentos.

**Deverá**

3.1	Fornecer uma indução e oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento de boa qualidade para ajudar os trabalhadores dos serviços sociais a fazer o seu trabalho de um modo efetivo e preparar-se para novos cargos e responsabilidades em evolução.
3.2	Contribuir para fornecer educação e aprendizagem sobre cuidados sociais e assistência social, incluindo avaliações efetivas de locais de trabalho e aprendizagem através de prática.
3.3	Apoiar os funcionários que necessitam de se registar connosco a cumprir os requisitos de registo e o requisito de desenvolvimento profissional contínuo.

3.4	Responder adequadamente aos trabalhadores dos serviços sociais que necessitam de apoio porque acham que não são capazes de fazer o seu trabalho ou que estão suficientemente preparados para o fazer.
3.5	Fornecer supervisão efetiva e regular aos trabalhadores dos serviços sociais para os apoiar a desenvolver e melhorar através de prática de reflexão.
<b>4:</b> Como empregador de serviços sociais deve ter políticas e procedimentos escritos em vigor para proteger as pessoas que acedem ao serviço, bem como os seus cuidadores, e para apoiar os trabalhadores dos serviços sociais.	
<b>Deverá</b>	
4.1	Explicar de modo claro aos trabalhadores dos serviços sociais que a intimidação, assédio ou qualquer outra forma de discriminação não são aceitáveis e tomar medidas para lidar com tais comportamentos.
4.2	Ter procedimentos em vigor que permitam aos trabalhadores dos serviços sociais fazer uma denúncia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• quando a capacidade de um colega para trabalhar esteja afetada,</li> <li>• no caso de exploração ou de qualquer comportamento ou práticas perigosas, discriminatórias ou abusivas,</li> <li>• se os cuidados tiverem causado, ou possam causar, danos ou perdas físicas, emocionais, financeiras ou materiais.</li> </ul>
4.3	Lidar imediata, efetiva e abertamente com denúncias e alegações feitas por trabalhadores dos serviços sociais.
4.4	Deixar claro aos trabalhadores dos serviços sociais, às pessoas que acedem aos serviços e aos cuidadores que a violência, ameaças ou abuso não são aceitáveis. Ter políticas e procedimentos claros para reduzir o risco de violência e para gerir incidentes violentos.
4.5	Apoiar os trabalhadores dos serviços sociais que sejam vítimas de traumas ou violência no trabalho.
4.6	Implementar políticas e procedimentos escritos que promovam o bem-estar e a igualdade dos trabalhadores e que respeitem a diversidade.

4.7	Fornecer apoio adequado aos trabalhadores dos serviços sociais cuja capacidade para trabalhar possa estar afetada negativamente e fornecer orientações claras sobre quaisquer limites relativos ao seu trabalho enquanto estejam a receber apoio ou tratamento. Ao fazê-lo, deve certificar-se que dá prioridade aos cuidados e segurança das pessoas que acedem aos serviços.
4.8	Certificar-se que, no caso de que os cuidados tenham (ou possam ter) causado danos ou perdas físicas, emocionais, financeiras ou materiais, isso é denunciado às autoridades apropriadas.

**5:** Como empregador de serviços sociais, deve publicitar e promover o Código de Prática para os Trabalhadores dos Serviços Sociais às pessoas que acedem aos serviços e cuidadores e que coopera connosco nos nossos processos.

**Deverá**

5.1	Informar os trabalhadores dos serviços sociais deste Código de Prática para os Empregadores dos Trabalhadores dos Serviços Sociais, bem como da sua responsabilidade de o cumprir.
5.2	Informar os trabalhadores dos serviços sociais do Código de Prática para os Trabalhadores dos Serviços Sociais, bem como da sua responsabilidade de o cumprir.
5.3	Informar as pessoas que acedem aos serviços e os cuidadores dos Códigos de Prática para os Trabalhadores e Empregadores dos Serviços Sociais  Informar as pessoas que acedem ao serviço e os cuidadores de como apresentar questões relacionadas com os Códigos, incluindo como contactar-nos e cooperar com eventuais processos resultantes dos mesmos.
5.4	Cumprir o Código de Prática para Trabalhadores dos Serviços Sociais ao tomar qualquer decisão relacionada com a capacidade de um trabalhador exercer funções.
5.5	Seguir as orientações sobre como encaminhar um trabalhador cuja capacidade para trabalhar esteja afetada negativamente ao SSSC. Se apropriado, informar o trabalhador de que foi encaminhado.
5.6	Cooperar com as investigações do SSSC, bem como as de outras autoridades, incluindo ao fornecer documentos, ir a audiências e ao responder às conclusões e decisões.
5.7	Permitir e apoiar os trabalhadores dos serviços sociais a cooperar com as investigações do SSSC, bem como as de outras autoridades (por exemplo, para fornecer declarações de testemunha, documentos ou outra informação e, se apropriado, ir a audiências).

## Código de Prática para os Trabalhadores dos Serviços Sociais

<b>1:</b> Como trabalhador de serviços sociais, devo proteger e promover os direitos e interesses das pessoas que acedem aos serviços e os dos cuidadores.	
<b>Deverei</b>	
1.1	Tratar cada pessoa como um indivíduo
1.2	Respeitar e, se apropriado, promover os pontos de vista e desejos das pessoas que acedem aos serviços e dos cuidadores.
1.3	Apoiar os direitos das pessoas que acedem aos serviços a controlar as suas vidas e a tomar decisões informadas sobre os serviços a que acedem.
1.4	Respeitar e manter a dignidade e a privacidade das pessoas que acedem aos serviços.
1.5	Trabalhar de um modo que promova a diversidade e respeito por culturas e valores diferentes.

<b>2:</b> Como trabalhador de serviços sociais, devo ganhar e manter a confiança das pessoas que acedem aos serviços e a dos cuidadores.	
<b>Deverei</b>	
2.1	Dizer a verdade, ser aberto, honesto e fiável.
2.2	Comunicar de um modo apropriado, aberto, preciso e direto.
2.3	Respeitar informação confidencial e explicar claramente as políticas do meu empregador às pessoas que acedem aos serviços e aos cuidadores.
2.4	Ser fiável e responsável.
2.5	Honrar os compromissos, acordos e planos laborais e, quando não for possível fazê-lo, explicar os motivos às pessoas que acedem aos serviços, aos cuidadores e ao meu empregador.
2.6	Declarar problemas que possam criar conflitos de interesses e certificar-me que não influenciam as minhas decisões ou práticas.

2.7	Cumprir as políticas e procedimentos sobre aceitar ofertas e dinheiro das pessoas que acedem aos serviços e dos cuidadores.
-----	---

**3:** Como trabalhador dos serviços sociais, devo promover a independência das pessoas que utilizam os serviços ao mesmo tempo que as protejo, tanto quanto possível, de perigos e danos.

**Deverei**

3.1	Promover a independência das pessoas que acedem aos serviços e capacitá-las para compreender e exercer os seus direitos.
3.2	Utilizar processos e procedimentos estabelecidos para denunciar alegações de danos.  Contestar e reportar a exploração e comportamentos ou práticas perigosas, abusivas ou discriminatórias.
3.3	Cumprir as práticas e procedimentos concebidos para me manter a mim e aos outros seguro de comportamento violento e abusivo no trabalho.
3.4	Informar o meu empregador, ou a autoridade apropriada, de quaisquer dificuldades de recursos ou operacionais que possam obstruir a prestação de cuidados.
3.5	Informar o meu empregador, ou uma autoridade apropriada, quando a capacidade de um colega para trabalhar esteja afetada.
3.6	Ser aberto e honesto com o meu empregador, com as pessoas que acedem aos serviços e com os cuidadores se os cuidados puderem ter causado danos ou perdas físicas, emocionais, financeiras ou materiais.
3.7	Cooperar com qualquer investigação feita pelo meu empregador, o SSSC ou outra autoridade sobre a minha capacidade de praticar ou a capacidade dos outros de praticar. Isto pode incluir ir a audiências e prestar declarações de testemunha, documentos ou outras informações.
3.8	Cumprir as políticas de saúde e segurança do meu empregador, incluindo as relacionadas com o abuso de substâncias.
3.9	Permitir às pessoas que acedem aos serviços e aos cuidadores apresentar queixas.

	<p>Levar as queixas a sério e responder às mesmas ou encaminhá-las para a pessoa apropriada.</p> <p>Tomar medidas adequadas quando houver alegações de danos.</p>
3.10	Reconhecer e utilizar de modo responsável os meus poderes e autoridade ao trabalhar com pessoas que acedem a serviços e cuidadores.

**4:** Como trabalhador de serviços sociais, devo respeitar os direitos das pessoas que acedem aos serviços, ao mesmo tempo que tento garantir que o seu comportamento não lhes causa danos a si ou aos outros.

**Deverei**

4.1	Reconhecer que as pessoas que acedem aos serviços têm o direito de assumir riscos e apoiá-las a trabalhar de modo positivo para com os riscos potenciais ou reais para si e para os outros.
4.2	Cumprir as políticas e procedimentos de avaliação de riscos para avaliar se o comportamento das pessoas que acedem aos serviços constitui um risco de danos para si ou para os outros.
4.3	Tomar as medidas necessárias para reduzir os riscos das pessoas a utilizar os serviços de fazerem danos a si ou aos outros.
4.4	Garantir que os colegas e agências relevantes são informados dos resultados e implicações das avaliações de risco.

**5:** Como trabalhador de serviços sociais, devo manter a confiança do público nos serviços sociais.

**Não deverei**

5.1	Abusar, negligenciar ou causar danos às pessoas que acedem aos serviços, cuidadores ou colegas.
5.2	Explorar as pessoas que acedem aos serviços, cuidadores ou colegas.
5.3	Abusar da confiança das pessoas que acedem aos serviços ou cuidadores, bem como do acesso que tenho a informações pessoais sobre os mesmos ou sobre a sua propriedade, casa ou local de trabalho.

5.4	Estabelecer relacionamentos inapropriados com as pessoas que acedem aos serviços ou cuidadores.
5.5	Discriminar as pessoas que acedem aos serviços, cuidadores ou colegas.
5.6	Tolerar qualquer discriminação demonstrada por pessoas que acedem aos serviços, cuidadores ou colegas.
5.7	Colocar-me a mim ou aos outros sob riscos desnecessários.
5.8	Comportar-me, dentro ou fora do trabalho, de um modo que possa causar dúvidas a respeito da minha capacidade para trabalhar nos respetivos serviços sociais.

**6:** Como trabalhador de serviços sociais, sou responsável pela qualidade do meu trabalho e serei responsável por manter e melhorar os meus conhecimentos e capacidades.

**Deverei**

6.1	Cumprir os respetivos padrões de prática e trabalho de um modo legal, seguro e efetivo.
6.2	Manter registos claros, precisos e atualizados em conformidade com os procedimentos relacionados com o meu trabalho.
6.3	Informar o meu empregador ou a autoridade apropriada de quaisquer dificuldades pessoais que possam afetar a minha capacidade de fazer o meu trabalho de modo competente e seguro e informar o SSSC de qualquer coisa que possa afetar a minha capacidade de exercer o meu cargo.
6.4	Pedir a ajuda do meu empregador ou da autoridade apropriada se não me sentir capaz, ou suficientemente bem preparado, para realizar qualquer parte do meu trabalho ou se não tiver a certeza do que devo fazer.
6.5	Trabalhar de modo aberto e cooperar com os colegas e tratá-los com respeito.
6.6	Reconhecer que permaneço responsável pelo trabalho que tenha delegado aos outros.

6.7	Reconhecer e respeitar os papéis e especializações dos trabalhadores de outras profissões e trabalhar em parceria com os mesmos.
6.8	Respeitar as responsabilidades dos colegas que seguem códigos profissionais diferentes.
6.9	Realizar aprendizagem pertinente para manter e melhorar os meus conhecimentos e competências e contribuir para a aprendizagem e desenvolvimentos dos outros.
6.10	Ouvir os comentários das pessoas que acedem aos serviços, cuidadores e outras pessoas relevantes e tomar tais comentários em consideração para melhorar a minha prática.

## **Informação da contracapa**

- Estes Códigos entram em vigor a partir de 1 de novembro de 2016 e substituem todas as versões anteriores.
- Emitidos ao abrigo da secção 53.º da Lei Relativa à Regulação dos Cuidados da Escócia de 2001 (*Regulation of Care (Scotland) Act 2001*).
- Os Códigos dão exemplos de práticas, conduta e comportamento, mas não incluem todos os tipos de comportamento possíveis com que se possa deparar.

Scottish Social Services Council  
Compass House  
11 Riverside Drive  
Dundee  
DD1 4NY

Tel: 0345 60 30 891

E-mail: [enquiries@sssc.uk.com](mailto:enquiries@sssc.uk.com)

Web: [www.sssc.uk.com](http://www.sssc.uk.com)

Twitter: @SSSCnews

Facebook: [www.facebook.com/thesssc](http://www.facebook.com/thesssc)

Se quiser receber este documento noutro formato, contacte o SSSC no número 0345 60 30 891.

© Scottish Social Services Council 2016