



Eich llais chi mewn | Your voice in health
iechyd a gofal | and social care

A photograph of two young people, a man and a woman, sitting at a round wooden table in what appears to be a community center or office. The man is on the left, wearing a green t-shirt, looking towards the woman. The woman is on the right, wearing a black t-shirt, holding a white mug and looking back at the man. On the table is a plate of cookies. In the background, there is a whiteboard with various notes and sticky notes, and a red poster on the wall. A large green curved graphic element is overlaid on the bottom left of the image, containing the title text.

Manuale del volontario

Integrità ~ Centralità delle persone ~ Lavoro di squadra

Formati accessibili

Questo documento è disponibile anche in gallese.

Se desideri ricevere questa brochure in un formato e/o in una lingua alternativa, contattaci all'indirizzo enquiries@laiscymru.org.

Puoi scaricarla dal nostro sito web o richiederne una copia contattando il nostro ufficio.

INDICE

Benvenuto/a	1
Informazioni su Llais	2
Quali servizi copriamo?	2
Quali poteri abbiamo?	3
Come lavoriamo?	3
Il nostro Consiglio di amministrazione / Il nostro personale	3
I nostri volontari / ruoli	4
Il nostro impegno nei tuoi confronti	5
Come ti supporteremo	6
Cosa ci aspettiamo da te	7
Politiche e procedure chiave	8
Codice di condotta	9
Conflitti di interesse	10
Salute e sicurezza	10
Lavorare da soli	11
Incidenti, inconvenienti e assicurazione	12
Sicurezza personale e badge identificativi	12
Riservatezza	12
Tutela delle persone	13
Protezione dei dati	14
Gestione delle difficoltà	14
Il nostro processo di risoluzione dei problemi	15
Reclami	16
Whistleblowing	16
Equità, diversità e inclusione	16
Termine del rapporto e referenze	17
Link utili	17

BENVENUTO/A



Siamo entusiasti che tu abbia scelto di diventare volontario/a Llais. Contiamo su persone come te per far sì che la voce dei cittadini in Galles venga ascoltata.

Ti invitiamo a leggere il manuale e a consultarlo quando necessario. In esso troverai informazioni su chi siamo, cosa facciamo e le politiche e procedure che abbiamo messo in atto per sostenere e proteggere te e gli altri.

Non vediamo l'ora di darti il benvenuto nel nostro team!



Llais è l'**organismo nazionale e indipendente** istituito dal governo gallese per garantire che i cittadini del Galles siano maggiormente coinvolti nella gestione dei servizi di assistenza sanitaria e sociale.

Svolgiamo tre ruoli chiave:

01: Confrontarci con te e ascoltarti in merito alle tue esperienze in materia di assistenza sanitaria e sociale. Potresti vederci in giro per il territorio, in occasione di eventi o di incontri informali: cerchiamo di incontrarti nei luoghi che contano per darti la possibilità di dire la tua.

02: Fare da portavoce del tuo punto di vista e comunicarlo ai responsabili delle decisioni in materia di assistenza sanitaria e sociale. Per legge, quest'ultimi devono ora comunicarci cosa intendono fare con i tuoi feedback. Se non possono darvi seguito, devono fornirci una spiegazione. È previsto un periodo di prova che darà l'opportunità di valutare come vanno le cose.

03: Copriamo tutti i servizi sanitari e di assistenza sociale gestiti dal Servizio sanitario nazionale, nonché alcuni servizi erogati da enti di assistenza sociale.

*(I minori di 18 anni che ricevono assistenza sociale e i giovani che smettono di essere assistiti fino a 25 anni possono usufruire dei servizi di advocacy offerti dal servizio di assistenza sociale).

Tutti gli uffici regionali Llais sono affiliati a un organismo nazionale chiamato Llais Wales.

Per saperne di più su Llais Wales: www.llaiswales.org

Quali servizi copriamo?

Copriamo tutti i servizi sanitari e di assistenza sociale gestiti dal Servizio sanitario nazionale, compresi alcuni servizi erogati da enti di assistenza sociale, e chiederemo le opinioni dei cittadini su ciascuno di essi.



Quali poteri abbiamo?

Siamo un organismo indipendente, che dispone di un proprio Consiglio di amministrazione e di propri poteri legali. Il nostro piano di lavoro si basa sulle preoccupazioni condivise con noi dai cittadini del Galles.

Siamo in grado di:

Visitare i luoghi in cui vengono erogati servizi di assistenza sanitaria e/o sociale.

Segnalare eventuali criticità ad altre organizzazioni, ai ministri o ai responsabili delle decisioni, se necessario.

Abbiamo anche il dovere di fornire informazioni al pubblico in merito ai servizi di assistenza sanitaria e sociale.

Come lavoriamo?

Per raggiungere il maggior numero di persone possibile, cerchiamo modi per collaborare con gruppi e organizzazioni già attive in Galles.

Il nostro obiettivo è:

Costruire relazioni solide con gruppi di volontari e associazioni locali, in particolare quelli che operano in comuni la cui voce non viene ascoltata quanto dovrebbe.

Unirci a reti di cittadini per condividere informazioni e scoprire cosa interessa alle persone.

Creare un gruppo di volontari qualificati che possano essere gli occhi e le orecchie di Llais.

Il nostro Consiglio di amministrazione

Il nostro Consiglio di amministrazione è responsabile del piano di lavoro che attuiamo ogni anno e che si basa sul feedback del pubblico locale.

Il nostro personale

Come parte del processo di inserimento, avrai l'opportunità di incontrare il tuo team regionale, che ti aiuterà a capire come lavoriamo in sinergia.

I nostri volontari

Abbiamo volontari che operano in tutte le regioni del Galles. I volontari aderiscono all'iniziativa per diverse ragioni. Alcuni vogliono fare la differenza nella vita degli altri, altri vogliono acquisire nuove competenze e altri ancora vogliono semplicemente conoscere nuove persone e divertirsi.

Ogni persona che fa volontariato è **importante per il nostro lavoro**.

Ruoli dei volontari

Ecco alcuni dei ruoli previsti per i volontari Llais:

Addetto/a alla raccolta dei feedback online

Raccoglierai i feedback sulle esperienze dei cittadini in merito ai servizi di assistenza sanitaria e sociale che sono stati lasciati online.

Volontario/a in visita

Incontrerai persone online o di persona in strutture sanitarie e sociali durante visite prestabilite, per capire cosa pensano che funzioni e cosa potrebbe essere migliorato.

Volontario/a impiegato sul territorio

Ti unirai a un team locale Llais per incontrare persone online e di persona sul territorio, per raccogliere le loro opinioni ed esperienze in merito ai servizi di assistenza sanitaria a sociale.

Volontario/a di rappresentanza

Parteciperai a riunioni ed eventi per conto di Llais, esponendo il nostro punto di vista e prendendo appunti sulle riunioni per fornire informazioni rilevanti.



In qualità di volontario/a, potresti voler ricoprire diversi ruoli o scegliere aree di tuo particolare interesse. Discuteremo e concorderemo con te questo aspetto.

Il nostro impegno nei tuoi confronti

I nostri responsabili operativi regionali ti supporteranno e guideranno nell'attività di volontariato con Llais.

Ci impegniamo a:

Trattarti sempre con rispetto, considerazione e riconoscenza.

Assicurarci che tu abbia un'idea chiara di ciò che devi fare.

Fornirti un'adeguata introduzione al volontariato.

Fornirti informazioni sulla formazione e sul supporto disponibili.

Non pretenderemo mai che porti a termine un compito con il quale non ti senti a tuo agio.

Organizzare incontri a cadenza periodica per valutare i modi in cui possiamo aiutarti a sviluppare le tue capacità.

Offrirti un feedback corretto, onesto e tempestivo.

Aggiornarti su come hai fatto la differenza.



Come ti supporteremo

01: Inserimento

Il responsabile operativo regionale ti presenterà al personale locale Llais e ai volontari con cui lavorerai e ti illustrerà il manuale. Ti informerà su tutte le politiche e procedure in atto per garantire la tua sicurezza e quella degli altri.

È previsto un periodo di prova che darà a tutti noi la possibilità di valutare come stanno andando le cose.

02: Apprendimento e sviluppo

Il nostro obiettivo è che tu ti senta felice e soddisfatto/a del tuo ruolo. Il tuo responsabile operativo regionale reperirà il programma di formazione che hai scelto e ti aiuterà a svolgere il tuo lavoro con noi.

03: Supporto

Prendi nota di come è andato ogni incarico che hai svolto, cosa hai fatto, cosa ti è piaciuto e se ci sono stati problemi.



Ogni volontario/a dovrà prendere parte a una riunione di riesame, di persona, online o per telefono, e potrà concordare la frequenza degli incontri con il responsabile operativo regionale. Questa è un'opportunità per i volontari e il personale di tenersi aggiornati, di sollevare questioni e di rimanere in contatto in merito al lavoro svolto con Llais.

Cosa ci aspettiamo da te

Llais si aspetta che tutti i nostri volontari soddisfino standard elevati. Per assicurare che tu possa trarre il massimo dal tuo ruolo, dovrai:

Trattare sempre i volontari Llais, il personale e gli altri con rispetto, considerazione e riconoscenza.

Agire in modo professionale ogni volta che rappresenti Llais.

Comportarti in modo da non trattare nessuno ingiustamente o escludere nessuno.

Se non puoi partecipare a un evento organizzato da Llais o se non vuoi più fare volontariato, comunicarcelo con il massimo anticipo possibile.

Rivolgiti al tuo responsabile operativo regionale se non comprendi appieno il tuo ruolo, le tue responsabilità o se hai bisogno di aiuto.

Affidabilità e impegno

È importante che tu sia affidabile e che rispetti gli accordi presi con noi. Se la situazione dovesse cambiare e non potessi più fare il volontario/a, ti preghiamo di informare il tuo responsabile operativo regionale il prima possibile. Se stai pianificando una vacanza, avvisa il responsabile quando non sarai disponibile e quando prevedi di tornare.

Norme di comportamento alle riunioni

La nostra Politica in materia di norme comportamentali prevede quanto segue:

Preparazione alle riunioni virtuali

- Controlla la tua agenda e assicurati che contenga l'invito.
- Vestiti in modo appropriato e predisponi uno spazio di lavoro. Assicurati che lo sfondo alle tue spalle sia professionale.
- Verifica che non vi siano oggetti che possano risultare offensivi, come tazze o poster con slogan.
- Se durante una riunione virtuale sai in anticipo di voler sollevare una questione che non è all'ordine del giorno, discutine con il presidente/responsabile prima dell'inizio della seduta.
- Ricorda che la funzione "chat" è disponibile per tutti i partecipanti alla riunione sia durante che al termine della stessa.

Politiche e procedure chiave

Ti invitiamo a prenderti qualche minuto per leggere e familiarizzare con le seguenti politiche e procedure.

Spese

Vogliamo assicurarci che i volontari non debbano sostenere spese eccessive per aver svolto attività di volontariato con noi. Rimborseremo le spese extra sostenute dal/la volontario/a in relazione al suo ruolo in Llais.

I volontari sono tenuti a compilare i moduli spese, in formato elettronico o cartaceo, e trasmetterli entro l'8 di ogni mese.

Consulta il tuo responsabile operativo regionale per sapere quali rimborsi puoi richiedere per gli spostamenti con i mezzi pubblici o per l'uso della tua auto. Conserva le ricevute e la documentazione relativa ai luoghi in cui sei stato/a. Se fai volontariato per tre o più ore in una sessione, puoi richiedere il rimborso delle spese per cibo e/o bevande.

I rimborsi saranno accreditati direttamente sul tuo conto corrente. Leggi la nostra Politica sulle spese dei volontari per tutti i dettagli.



Viaggiare in auto

Se utilizzi la tua auto per svolgere un'attività per conto di Llais, anche per andare e tornare da un luogo stabilito, devi informare la tua compagnia di assicurazione auto.

La maggior parte delle compagnie assicurative accetta di coprire le spese per gli spostamenti in auto dei volontari senza alcun costo aggiuntivo. È necessario che il/la volontario/a verifichi questo aspetto con la propria compagnia di assicurazione.

La tua assicurazione auto non sarà coperta da Llais.

Codice di condotta

Il nostro Codice di condotta prevede quanto segue:

Regali: Fare o ricevere regali potrebbe dare l'impressione di trattare alcune persone con un occhio di riguardo e influenzare quindi le aspettative delle persone circa il livello di assistenza che si può fornire loro. Per tanto, chiediamo ai volontari di non accettare o fare regali personali al personale o a chiunque riceva assistenza da Llais.

Come parliamo: Quando facciamo volontariato per Llais, adottiamo un certo stile di linguaggio. La nostra "voce" è importante per aiutare le persone a capire chi siamo e cosa facciamo. Dobbiamo essere coerenti, chiari e comprensibili. Sia che si parli a nome di Llais o si scriva un'e-mail o una lettera, è importante usare il "tono di voce" con cui Llais si esprime. Il tuo responsabile operativo regionale ti aiuterà a capire quest'aspetto.

Cosa indossiamo: In qualità di volontario/a Llais, tu rappresenti Llais quando ti relazioni con i visitatori, i clienti e i cittadini. Usa il tuo giudizio per vestirti in modo adatto allo svolgimento delle attività che ti vengono richieste. Possiamo metterti a disposizione capi di abbigliamento con il marchio Llais da indossare durante lo svolgimento delle tue mansioni. Se hai dubbi su cosa indossare, rivolgiti al tuo responsabile operativo regionale.



Conflitti di interesse

Siamo consapevoli del fatto che i volontari potrebbero talvolta conoscere personalmente persone legate a Llais, come amici, familiari o colleghi.

Poiché rappresentiamo il pubblico, dobbiamo essere aperti, onesti e corretti. Leggi la nostra Politica sui conflitti d'interesse e compila la Dichiarazione d'interesse che dovrai consegnare al tuo responsabile operativo regionale.

Salute e sicurezza

Llais si impegna a garantire la salute, la sicurezza e il benessere di tutti coloro che lavorano e fanno volontariato per noi. Tutte le attività di Llais sono coperte da un'assicurazione per la salute e la sicurezza. È importante che tu comprenda e accetti la tua responsabilità personale per aiutarci a garantire la sicurezza di tutti.



È importante che tu:

Non faccia nulla che possa compromettere la tua salute e sicurezza, quella di altri volontari, del personale Llais, del pubblico o di altri.

Ti attenga alle istruzioni e alle procedure di sicurezza e segua i nostri consigli.

Comunichi al tuo responsabile operativo regionale eventuali esigenze personali in materia di salute e sicurezza.

Llais effettuerà valutazioni dei rischi sulle attività che svolgi e sui luoghi che visiti, se necessario, e le condividerà con te in modo che tu sappia cosa fare per garantire la tua sicurezza mentre presti servizio di volontariato. La nostra Politica sulla salute e sicurezza contiene tutti i dettagli.

Lavorare da soli

È improbabile che ti venga chiesto di incontrare persone singolarmente durante le attività di volontariato, ma se ciò dovesse accadere, assicurati che il tuo responsabile operativo regionale o il funzionario responsabile abbia acconsentito all'incontro. Il personale dell'ufficio Llais dovrà ricevere i dettagli dell'incontro: quando, dove e chi incontrerai.

Prima di ogni incontro individuale è necessario effettuare una valutazione dei rischi. Questa includerà il luogo dell'incontro, le modalità di gestione di un'emergenza medica o di un comportamento violento, la riservatezza e la sicurezza delle informazioni.

Non è possibile effettuare una visita a domicilio se non in compagnia di un membro del personale Llais. È necessario concordare in anticipo un contatto telefonico regolare con il responsabile operativo regionale o con l'ufficio Llais.

Inoltre, dovresti comunicare alla tua famiglia il luogo in cui ti recherai in caso di emergenza.



Se al momento di un incidente o di un inconveniente dovessi trovarti da solo/a, devi informare il tuo responsabile operativo regionale o il personale Llais il prima possibile.

In seguito, ti verrà chiesto di compilare un modulo per la segnalazione di incidenti o inconvenienti.

Se si verifica un incendio durante l'attività di volontariato, è necessario seguire le procedure della sede in cui ti trovi. È necessario informare l'ufficio Llais e compilare un rapporto sull'incidente.

Incidenti, inconvenienti e assicurazione

Tutti gli incidenti e gli inconvenienti devono essere segnalati al responsabile operativo regionale il prima possibile. Se ritieni che si tratti di una vera emergenza, contatta immediatamente i servizi di emergenza. Llais dispone di un'assicurazione di responsabilità civile per i datori di lavoro e di un'assicurazione di responsabilità civile e professionale che copre le attività di volontariato svolte per conto di Llais.

Sicurezza personale e badge identificativi

Dovrai indicarci un contatto di emergenza, che contatteremo nell'improbabile caso si verifichi una situazione di pericolo. Se necessario, ti verrà consegnato un badge identificativo per i volontari, che dovrai sempre portare con te quando fai volontariato per Llais.

Qualora un utente del servizio ti dovesse chiedere i tuoi dati personali, ti preghiamo di rifiutare cortesemente. Condividere i tuoi dati comporta il rischio che la tua vita privata venga violata e che le persone facciano troppo affidamento su di te.

È naturale voler aiutare chi ha bisogno, ma noi incoraggiamo le persone che incontriamo nel nostro lavoro a essere indipendenti. Se necessario, le indirizziamo verso i servizi che sappiamo essere più utili.



Riservatezza

I volontari devono mantenere la riservatezza delle informazioni durante il periodo di collaborazione con Llais.

Al momento della stipula del contratto di volontariato, i volontari firmano una dichiarazione di riservatezza. Ciò significa che le informazioni riservate sulle persone assistite, sui volontari, sul personale Llais e sul nostro lavoro vengono mantenute private, a meno che non sia necessario condividerle per legge.

È possibile consultare anche la nostra Politica di riservatezza.

Tutela delle persone

Tutti i volontari del Llais riceveranno una formazione sulla tutela delle persone nell'ambito della loro formazione iniziale. Questo ti aiuterà ad adottare le giuste misure per garantire la sicurezza dei bambini e degli adulti che incontrerai.

Potrebbe essere necessario un controllo del casellario giudiziario come parte della nostra Politica di sicurezza.



Qualsiasi timore circa la possibilità che un adulto o un bambino possa subire abusi deve essere comunicata al personale Llais il prima possibile. Il personale deciderà come gestire le informazioni nell'ambito delle nostre politiche di tutela.

Se qualcuno dovesse confidarti di aver subito un abuso, ricordati di mantenere la calma, di ascoltare attentamente e di non fare domande. Comunica alla persona interessata che prenderai sul serio ciò che ti ha detto, che quanto è accaduto non è colpa sua e che devi informare un membro del personale/dirigente. Avvisa un membro del personale il prima possibile e annota ciò che è stato detto e a chi lo hai riferito. Non puoi tenere l'informazione per te se pensi che l'interessato/a o qualcun altro sia a rischio.

Non esporti a rischi, non contattare la persona di cui ti hanno parlato e non parlarne con chi non è tenuto a sapere.

Protezione dei dati

Prima di poter raccogliere, archiviare o utilizzare informazioni (o "dati") su una persona, la legge sulla protezione dei dati e il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) prevedono che questa debba fornire il proprio consenso.

Potresti avere accesso a informazioni personali sulle persone che assisti. Assicurati di essere a conoscenza delle nostre politiche e procedure, compresa la nostra Politica di protezione dei dati.

I tuoi dati di contatto saranno conservati in un database e utilizzati solo dal personale competente. Il modulo di domanda, le referenze e i dati di contatto per le emergenze saranno conservati in modo sicuro. Hai il diritto di consultare il tuo fascicolo. Potremmo decidere di utilizzare le fotografie dei nostri volontari a scopo pubblicitario. Ti verrà richiesta l'autorizzazione, ma potrai anche rifiutarti.



Gestione delle difficoltà

Se riscontri delle difficoltà o se la tua esperienza con noi non soddisfa le tue aspettative, ti invitiamo a parlarne al più presto con il tuo responsabile dei volontari.

Insieme cercheremo di risolvere il problema.

Per noi è importante che tu ti senta a tuo agio nel fare volontariato con Llais, ma sappiamo che i problemi possono verificarsi. Disponiamo di un processo di risoluzione dei problemi per aiutarti a risolverli nel più breve tempo possibile.

Questa procedura serve a risolvere i problemi relativi al rapporto con i volontari; per altri dubbi o reclami, consulta la nostra Politica sui reclami.

Faremo in modo che tutti i volontari possano svolgere un ruolo attivo nel tentativo di risolvere i problemi che si presentano. È possibile far presenziare a qualsiasi incontro una persona di supporto o un avvocato, come parte del processo di risoluzione dei problemi.

Il nostro processo di risoluzione dei problemi

01: Ti informeremo il prima possibile di qualsiasi problema relativo alla tua attività di volontariato e concorderemo insieme una soluzione per sistemare le cose. Questo potrebbe consistere in una formazione supplementare o in un cambiamento nel tuo ruolo di volontario/a.

02: Se ciò non dovesse risolvere il problema, ti proporremo un incontro con il tuo responsabile per approfondire la questione.

03: Qualora si renda necessario un incontro, discuteremo la questione insieme a te. Valuteremo se esistono altre modalità per risolvere i problemi riscontrati e ti comunicheremo la nostra decisione entro 15 giorni lavorativi.



04: Qualora non fossi soddisfatto/a dell'esito dell'incontro formale, puoi presentare un appello al Consiglio di amministrazione di Llais. Quest'ultimo provvederà a comunicarti di aver ricevuto il ricorso entro cinque giorni lavorativi e ti proporrà un incontro.

05: Il Consiglio di amministrazione ti comunicherà la propria risposta entro 10 giorni lavorativi dalla riunione. La decisione del Consiglio è definitiva.

Qualora non fossimo in grado di risolvere la situazione, potrebbe esserti richiesto di interrompere l'attività di volontariato con Llais. In tal caso, ti segnaleremo altre opportunità.

In alcuni casi non saremo in grado di offrirti l'opportunità di correggere la tua condotta. Tali comportamenti possono comprendere minacce, abusi o aggressioni nei confronti del personale, dei volontari o degli utenti del servizio, la violazione delle politiche di tutela dei minori o degli adulti vulnerabili, la violazione della riservatezza e atti criminali quali furti o frodi.

Reclami

Anche se gestire i reclami a volte è difficile, può darci la possibilità di cambiare in meglio il nostro modo di fare le cose.

Se desideri presentare un reclamo o se ricevi un reclamo da parte di qualcuno in merito al tuo servizio o a Llais, ti preghiamo di comunicarlo al tuo responsabile operativo regionale. La nostra Politica sui reclami contiene maggiori dettagli.



Whistleblowing

È importante che qualsiasi frode o comportamento scorretto da parte del personale o di altre persone che lavorano per conto del Llais venga affrontato in modo adeguato. È possibile segnalare eventuali dubbi sul comportamento di altri dipendenti di Llais o sul modo in cui l'organizzazione è gestita.

La nostra Politica di whistleblowing illustra le modalità con cui è possibile segnalare eventuali dubbi e il modo in cui essi verranno affrontati.

Equità, diversità e inclusione

Tratteremo tutti i volontari e i candidati in modo equo. Accettiamo i volontari in base alla loro idoneità al ruolo.

Non tratteremo nessuno ingiustamente per ragioni di età, disabilità, genere, stato civile, gravidanza o maternità, razza, religione o credo, sesso, orientamento sessuale o contesto socioeconomico.

Invitiamo i nostri volontari a seguire la nostra Politica di uguaglianza e diversità, che formerà parte integrante della formazione dei volontari Llais.



Termine del rapporto e referenze

È possibile cessare l'attività di volontariato con Llais in qualsiasi momento. Ti preghiamo di comunicarlo al tuo responsabile operativo regionale. Saremo lieti di discutere con te delle ragioni che ti hanno spinto/a a lasciare l'incarico, anche se puoi scegliere di non farlo. Se hai prestato servizio come volontario/a per più di sei mesi, possiamo anche fornirti delle referenze.

Grazie per aiutarci a plasmare il futuro dell'assistenza sanitaria e sociale.

Link utili

1. Politica dei volontari
2. Politica del processo decisionale
3. Descrizione dei ruoli dei volontari
4. Politica sulle spese dei volontari
5. Codice di condotta
6. Politica sul conflitto di interessi
7. Politica di salute e sicurezza
8. Politica di tutela dei bambini e degli adulti vulnerabili
9. Politica di protezione dei dati
10. Contratto di volontariato
11. Politica di riservatezza
12. Politica sui reclami
13. Politica di uguaglianza, diversità e inclusione
14. Politica di whistleblowing

Llais,
3° Piano,
33 - 35 Cathedral
Road, Cardiff,
CF11 9HB

02920 235 558

enquiries@llaiscymru.org
www.llaiswales.org