

LLAIS

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



دليل التطوع

النزاهة ~ الناس محور اهتمامنا ~ العمل سويًا

الصيغ المتاحة للوثيقة

هذه الوثيقة متاحة أيضاً باللغة الويلزية.

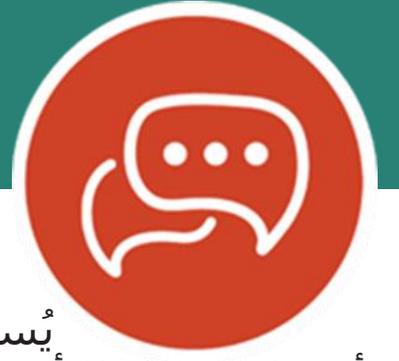
إذا كنت ترغب في الحصول على هذا المنشور بصيغة و/أو لغة بديلة، فيرجى الاتصال بنا على enquiries@llaiscymru.org

يُمكنك تنزيله من موقعنا على الإنترنت أو طلب نسخة عن طريق الاتصال بمكتبنا.

المحتويات

- 1 مرحباً
- 2 عن Lias
- 2 ما هي الخدمات التي نغطيها؟
- 3 ما هي القوى التي لدينا؟
- 3 كيف نعمل؟
- 3 مجلس إدارتنا / طاقمنا
- 4 متطوعينا / الأدوار
- 5 التزامنا تجاهك
- 6 كيف سندعمك
- 7 ماذا نتوقع منك
- 8 السياسات والإجراءات الأساسية
- 9 مدونة لقواعد السلوك
- 10 تضارب المصالح
- 10 الصحة والسلامة
- 11 العمل بشكل فردي
- 12 الحوادث والإصابات والتأمين
- 12 السلامة الشخصية وشارات الهوية
- 12 السرية
- 13 الحماية
- 14 حماية البيانات
- 14 التعامل مع الصعوبات
- 15 اجراء حل المشكلات لدينا
- 16 الشكاوي
- 16 الإبلاغ عن المخاوف
- 16 العدالة والتنوع والشمول
- 17 الماضي قدمًا والتوصية
- 17 روابط مفيدة

مرحباً



يُسعدنا أنك اخترت التطوع مع هيئة Llais. إننا نعتد على أشخاص مثلك للتأكد من أن أصوات الناس مسموعة في ويلز.

يُرجى أخذ الوقت الكافي لقراءة الدليل والعودة إليه عند الحاجة. فهو يخبرك من نحن، وماذا نفعل، ويحدّد السياسات والعمليات التي لدينا لدعمك وحمايتك أنت والآخرين.

نحن نتطلع لانضمامك إلينا!



هيئة Llais هي الهيئة الوطنية المستقلة التي أنشأتها حكومة ويلز لمنح شعب ويلز صوتًا أقوى في خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية.

لدينا ثلاثة أدوار رئيسية:

:01

التواصل معك والاستماع إليك بشأن تجاربك في مجال الرعاية الصحية والاجتماعية. قد ترانا في المجتمع، في المناسبات، في الزيارات المباشرة - نحاول مقابلتك في الأماكن التي نتمك لنمنحك فرصة للتعبير عن رأيك.

:02

تمثيل آرائكم لصناع القرار في مجال الرعاية الصحية والاجتماعية. وبموجب القانون، يجب عليهم الآن أن يسمحوا لنا بمعرفة ما يخططون للقيام به بناءً على ملاحظاتك. وإذا لم يتمكنوا من التصرف بناءً على ذلك، فيجب عليهم إخبارنا بالسبب. ستخضع لفترة تجريبية تمنحنا فرصة لمعرفة كيف تسير الأمور

:03

نحن نغطي جميع الخدمات الصحية وخدمات الرعاية الاجتماعية التي تديرها هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS)، بالإضافة إلى بعض الخدمات التي يتم ترتيبها نيابة عن مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

* (يُمكن للأطفال دون سن 18 عامًا الذين يتلقون دعم الرعاية الاجتماعية والأشخاص الذين تتوقف رعايتهم عند سن 25 عامًا استخدام خدمات الدعم التي تقدمها الرعاية الاجتماعية).

ترتبط جميع مكاتب Llais الإقليمية بهيئة وطنية تسمى Wales Llais.

يمكنك معرفة المزيد عن Llais Wales على: www.llaiswales.org

ما هي الخدمات التي نغطيها؟

نحن نغطي جميع الخدمات الصحية وخدمات الرعاية الاجتماعية التي تديرها هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS)، بما في ذلك بعض الخدمات التي يتم ترتيبها بواسطة الرعاية الاجتماعية، وسنطلب آراء الجمهور حول أي منها.

ما هي القدرات التي نمتلكها؟

نحن مستقلون ولدينا مجلس إدارة خاص بنا وسلطاننا القانونية الخاصة. وتستند خطة عملنا إلى الشواغل التي يتقاسمها معنا شعب ويلز.

يُمكننا:

الدخول ومراقبة الأماكن التي يتم فيها تقديم خدمات الرعاية الصحية و/أو الاجتماعية.

إثارة المخاوف مع المنظمات الأخرى أو الوزراء أو صناع القرار عند الحاجة.

ومن واجبنا أيضًا تقديم المعلومات للجمهور حول خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية.



كيف نعمل؟

للوصل إلى أكبر عدد ممكن من الأشخاص، نحاول إيجاد طرق للعمل مع المجموعات والمنظمات الموجودة في ويلز.

نحن نهدف إلى:

بناء روابط قوية مع المجموعات التطوعية والمجتمعية المحلية، وخاصة تلك التي تعمل مع المجتمعات التي لا يتم سماع أصواتها بالقدر الذي ينبغي.

انضم إلى شبكات المجتمع لمشاركة المعلومات ومعرفة ما يهم الأشخاص.

قم ببناء مجتمع من المتطوعين المدربين الذين يمكن أن يكونوا عيون وآذان Llais.

مجلس إدارتنا

مجلس إدارتنا مسؤول عن خطة العمل التي نقوم بها كل عام، والتي تعتمد على تعليقات الجمهور المحلي.

موظفينا

كجزء من تدريبك، ستلتقي بفريقك الإقليمي وسيساعدونك على فهم كيفية عملنا جميعًا معًا.

متطوعونا

لدينا متطوعون في جميع مناطق ويلز. يشارك المتطوعون لأسباب عديدة. البعض يريد أن يحدث فرقاً إيجابياً في حياة الآخرين؛ يريد البعض تطوير مهارات جديدة والبعض الآخر يريد ببساطة مقابلة أشخاص جدد والاستمتاع معهم.

كل شخص يقوم بالتطوع معنا يُعتبر مهماً للغاية لعملنا.

الأدوار التطوعية

في هيئة Llais لدينا العديد من الأدوار التطوعية. وذلك يشمل:

جامع التعليقات عبر الإنترنت

جمع التعليقات من على الإنترنت حول تجارب الأشخاص في خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية.

متطوع زائر

ستقابل أشخاصاً عبر الإنترنت أو بشكل شخصي في أماكن الرعاية الصحية والاجتماعية في زيارات تم ترتيبها مسبقاً لفهم ما يعتقدون أنه ناجح وما يمكن أن يكون ناجحاً بشكل أفضل.

متطوع في المشاركة المجتمعية

ستنضم إلى فريق Llais المحلي لمقابلة الأشخاص عبر الإنترنت ووجهاً لوجه في المجتمع، لمعرفة وجهات نظرهم وتجاربهم في خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية.

تمثيل Llais

ستحضر الاجتماعات والمناسبات نيابة عن Llais، وطرح وجهة نظرنا، وتدوين الملاحظات حول الاجتماع لتقديم تعليقات على المعلومات ذات الصلة.



كمتطوع، قد ترغب في القيام بعدة أدوار، أو يمكنك اختيار المجالات التي تهتم بها. سنناقش هذا الأمر ونتفق عليه معك.

التزامنا تجاهك

سيقوم مديرو العمليات الإقليمية لدينا بدعمك وإرشادك في العمل التطوعي مع هيئة Laï. وسوف:

وسوف:

نعاملك دائمًا باحترام وامتنان وتقدير.
نتأكد من أن لديك فكرة واضحة عما عليك القيام به.
نقدّم لك مقدّمة مناسبة للعمل التطوعي.
نزوّدك بمعلومات حول التدريب والدعم المتاح.
لن نتوقع منك أبدًا إكمال مهمة لا تشعر بالارتياح تجاهها.
نقوم بالترتيب لمقابلتك بانتظام للنظر في الطرق التي يمكننا من خلالها المساعدة في تطويرك ومهاراتك.
نقدم لك تعليقات عادلة وصادقة وفي الوقت المناسب.
نقوم باطلاعك على كيفية إحداث فرق.



01: التعريف بالخدمة

سيقوم مدير العمليات الإقليمية الخاص بك بتعريفك بموظفي Llais المحليين والمتطوعين الذين ستتطوع معهم وسيحدث معك حول الكتيب. سيخبرونك بجميع السياسات والعمليات المعمول بها للحفاظ على سلامتك وسلامة الآخرين.

ستكون هناك فترة تجريبية تتيح لنا جميعًا فرصة رؤية كيف تسير الأمور.

03: الدعم

يُرجى تدوين كيفية تنفيذ كل مهمة قمت بها، وماذا فعلت، وما استمتعت به، وما إذا كانت هناك أية مشكلات قابلتها.

02: التعلّم والتطوّر

نريدك أن تشعر بالسعادة والثقة في دورك. كمتطوع في Llais، سيوفر مدير العمليات الإقليمي الخاص بك التدريب الذي وافقت عليه والذي سيساعدك في العمل التطوعي معنا.

سيعقد كل متطوع اجتماعًا للمراجعة، إما بشكل شخصي أو عبر الإنترنت أو عبر الهاتف، ويُمكنك الاتفاق على عدد المرات التي تجتمع فيها مع مدير العمليات الإقليمي الخاص بك. فهي فرصة للمتطوعين والموظفين للتعرف على أحدث المجريات وإثارة المشكلات والبقاء على اتصال بشأن عملك مع Llais.

ماذا نتوقع منك

نحن في Laia نتوقع معايير عالية من جميع المتطوعين لدينا. وللتأكد من حصولك على أقصى استفادة من دورك، سيقوم المتطوعون بما يلي:

التعامل دائماً مع متطوعي Laia والموظفين وغيرهم باحترام وامتنان وتقدير. التصرف بطريقة احترافية عندما تمثل Laia.

عدم التعامل مع أحد بشكل غير عادل أو استبعاد أي شخص آخر.

أخبارنا مقدماً قدر الإمكان إذا لم تتمكن من حضور حدث مع Laia، أو إذا لم تعد ترغب في التطوع.

سؤال مدير العمليات الإقليمية الخاص بك إذا كنت لا تفهم دورك بشكل كامل أو ما هي مسؤولياتك أو كنت بحاجة إلى أي مساعدة أخرى.

الموثوقية والالتزام

إنه لأمر بالغ الأهمية أن تكون موثوقاً وأن تلتزم بالترتيبات التي قمت بها معنا. إذا تغيرت الأمور بالنسبة لك ولم تتمكن من التطوع، فيُرجى إخبار مدير العمليات الإقليمي الخاص بك في أقرب وقت ممكن. إذا كنت تخطط للذهاب في عطلة، فيُرجى إخباره بالموعد الذي لن تكون فيه متاحاً والموعد الذي تخطط للعودة فيه.

المعايير السلوكية في الاجتماعات

لدينا سياسة المعايير السلوكية والتي تتضمن ما يلي:

التحضير للاجتماع الافتراضي

- تحقق من يومياتك وتأكد من حصولك على دعوة اليوميات.
- ارتدي ملابس مناسبة واحرص على وجود مساحة عمل وتأكد من أن الخلفية خلفك هي خلفية احترافية.
- فكّر فيما إذا كان هناك أي شيء قد يسبب أية إساءة، مثل الأكواب التي بها شعارات أو الملصقات.
- في الاجتماعات الافتراضية، إذا كنت تعلم مسبقاً أنك تريد إثارة شيء غير مدرج في جدول الأعمال، فيرجى مناقشة ذلك مع الرئيس/القائد قبل الاجتماع الافتراضي.
- تذكر أن خاصية "الردشة" متاحة لجميع المشاركين في الاجتماع أثناء الاجتماع وبعده.

يُرجى تخصيص بضع دقائق لقراءة السياسات والإجراءات التالية والتعرّف عليها.

النفقات

نريد أن نتأكد من أن المتطوعين لا ينفقون من مالهم الخاص بسبب التطوع معنا. سنقوم بسداد النفقات التي صرفت مباشرة من المال الخاص بسبب دورك الذي تقوم به نيابةً عن Llais.

يقوم المتطوعون بملء نماذج النفقات - إما إلكترونيًا أو ورفيًا - ويجب إرسالها بحلول اليوم الثامن من كل شهر.

ناقش مع مدير العمليات الإقليمي الخاص بك ما يمكنك المطالبة به مقابل وسائل النقل العام أو استخدام سيارتك الخاصة. يُرجى الاحتفاظ بالإيصالات والسجلات الخاصة بالمكان الذي كنت فيه. إذا تطوعت لمدة ثلاث ساعات أو أكثر في جلسة واحدة، فيمكنك المطالبة بالطعام و/أو المشروبات.

سيتم دفع النفقات مباشرة إلى حسابك المصرفي. اقرأ سياسة نفقات المتطوعين لدينا للحصول على التفاصيل الكاملة.



السفر بالسيارة

إذا كنت تستخدم سيارتك الخاصة في نشاط خاص بهيئة Llais، حتى لو كنت تسافر من وإلى مكان ما، فيجب عليك إخبار شركة التأمين على السيارات الخاصة بك.

معظم شركات التأمين توافق على تغطية رحلات السيارات للمتطوعين بدون رسوم إضافية. نريدك أن تتحقق من ذلك مع شركة التأمين الخاصة بك.

لن تقوم Llais بتغطية تأمين سيارتك.

القواعد السلوكية

لدينا سياسة القواعد السلوكية التي تتضمن ما يلي:

الهدايا: قد يبدو تقديم الهدايا أو تلقيها وكأننا نعامل بعض الأشخاص بشكل مختلف وقد يؤثر ذلك على ما يتوقعه الأشخاص بشأن مستوى الدعم الذي يمكنك تقديمه لهم. نطلب من المتطوعين عدم تقديم أو تلقي هدايا شخصية من وإلى الموظفين أو أي شخص يتلقى الدعم من Laais.

كيفية التحدث: عند التطوع في Laais، نستخدم أسلوبًا معينًا في اللغة. "صوتنا" مهم لمساعدة الأشخاص على فهم من نحن وماذا نفعل. نحن بحاجة إلى أن نكون متسقين وواضحين ومن السهل فهمنا. سواء كنت تتحدث نيابة عن Laais، أو تكتب بريدًا إلكترونيًا أو خطابًا، من المهم استخدام "نغمة الصوت" التي تعبّر عن Laais. سيساعدك مدير العمليات الإقليمي في هذا الأمر.

ما نرتديه: كمتطوع في Laais، فإنك تمثل Laais بالنسبة للزوار والعملاء والمجتمع.

يُرجى استخدام حكمك في ارتداء الملابس المناسبة للأنشطة التي يُطلب منك القيام بها. يُمكننا توفير الملابس التي تحمل شعار Laais لتتمكن من ارتدائها أثناء قيامك بمهامك. إذا لم تكن متأكدًا بشأن ما سترتديه، فاسأل مدير العمليات الإقليمي لديك.



إننا ندرك أن المتطوعين قد يعرفون أحيانًا الأشخاص المرتبطين بـ Llais بشكل شخصي - كأصدقاء أو عائلة أو زملاء.

ولأننا نمثل الجمهور، يجب أن نكون منفتحين وصادقين وعادلين. يُرجى قراءة سياسة تضارب المصالح الخاصة بنا وإكمال إعلان المصالح الذي يجب عليك تقديمه إلى مدير العمليات الإقليمي لديك.

الصحة و الأمان

سوف نعتني في Llais بصحة وسلامة ورفاهية كل من يعمل ويتطوع لدينا. فجميع أنشطة Llais يتم تغطيتها بواسطة التأمين الصحي والسلامة. ومن المهم أن تفهم وتقبل مسؤوليتك الشخصية لمساعدتنا على التأكد من سلامة الجميع.

وإنه لأمر هام أن تقوم بما يلي:



عدم القيام بأي شيء يؤثر على صحتك وسلامتك، أو صحة وسلامة المتطوعين الآخرين، أو موظفي Llais، أو الجمهور أو غيرهم.

اتباع التعليمات وإجراءات السلامة واتباع نصائحنا.

إخبار مدير العمليات الإقليمي لديك بأي احتياجات شخصية تتعلق بالصحة والسلامة.

ستقوم Llais بإجراء تقييمات المخاطر على الأنشطة التي تقوم بها والأماكن التي تزورها عند الحاجة، وستشاركها معك حتى تعرف ما يمكنك القيام به للحفاظ على سلامتك أثناء التطوع لدينا. تحتوي سياسة الصحة والسلامة لدينا على التفاصيل الكاملة.

العمل بشكل فردي

من غير المُحتمل أن يُطلب منك مقابلة أشخاص وجهًا لوجه أثناء العمل التطوعي، ولكن في حالة حدوث ذلك، تأكد من موافقة مدير العمليات الإقليمية أو المسؤول الرئيسي على الاجتماع. سيحتاج موظفو مكتب Laïis إلى الحصول على تفاصيل الاجتماع - متى وأين ومن ستجتمع به.

يجب إجراء تقييم المخاطر قبل أي اجتماع فردي. وسيشمل ذلك المكان وكيفية التعامل مع حالة الطوارئ الطبية أو السلوك العنيف والسرية والحفاظ على أمان المعلومات.

يجب ألا تحضر زيارة منزلية إلا برفقة أحد موظفي Laïis. ولا بد من ترتيب اتصال هاتفي بشكل منتظم بينك وبين مدير العمليات الإقليمية لديك أو مكتب Laïis مسبقًا.

يجب عليك أيضًا أن تترك لعائلتك تفاصيل عن المكان الذي ستذهب إليه وذلك لحالات الطوارئ.

إذا كنت بمفردك عند وقوع حادث أو أمر طارئ، فيجب عليك إبلاغ مدير العمليات الإقليمية أو فريق موظفي Laïis بذلك في أقرب وقت مُمكن.

سيُطلب منك إكمال نموذج الإبلاغ عن حادث أو حالة الطوارئ بعد ذلك.

إذا حدث حريق أثناء تطوعك، فيجب عليك اتباع الإجراءات في المكان الذي تزوره. وينبغي إخبار مكتب Laïis، واستكمال تقرير الحادث.

الحوادث والإصابات والتأمين

يجب الإبلاغ عن جميع الحوادث والإصابات إلى مدير العمليات الإقليمي لديك في أقرب وقت ممكن. إذا شعرت أن هذه حالة طوارئ حقيقية، فيُرجى الاتصال بخدمات الطوارئ على الفور. لدى Laïs "تأمين مسؤولية أصحاب العمل" و"تأمين المسؤولية العامة والتعويض المهني" عندما تتطوع مع Laïs.

السلامة الشخصية وشارات الهوية

سنحتاج إلى وجود رقم اتصال لفرد خاص بك في حالات الطوارئ، وسنتصل به في حالة حدوث حالة طوارئ غير محتملة. إذا لزم الأمر، ستحصل على شارة هوية متطوع والتي يجب أن تكون معك دائماً عند التطوع في Laïs.

يُرجى الرفض بأدب إذا طلب مستخدم الخدمة تفاصيل الاتصال الشخصية الخاصة بك.

إن مشاركة التفاصيل الخاصة بك يعرضك لخطر التطفل على حياتك الخاصة، وعلى الأشخاص الذين يعتمدون عليك كثيراً. من الطبيعي أن نرغب في مساعدة شخص محتاج، ولكننا نشجّع الأشخاص الذين نلتقي بهم في عملنا على أن يكونوا مستقلين. نحن نوجههم إلى الخدمات التي نعرف أنها يمكن أن تساعد أكثر.



سرية المعلومات

يجب على المتطوعين الحفاظ على سرية المعلومات خلال فترة وجودهم مع Laïs.

عند إكمال اتفاقية التطوع الخاصة بك، فإنك تقوم بالتوقيع على اتفاقية افشاء السرية. وهذا يعني أن المعلومات السرية المتعلقة بالأشخاص الذين ندعمهم والمتطوعين وموظفي Laïs وعملنا تظل خاصة، ما لم نكن بحاجة إلى مشاركة المعلومات بموجب القانون.

راجع أيضاً سياسة السرية الخاصة بنا.

سيتم تدريب جميع متطوعي Laais على الحماية كجزء من برنامجهم التعريفي. سيساعدك هذا على اتخاذ الإجراء الصحيح للحفاظ على سلامة الأطفال والبالغين الذين تقابلهم.

قد تحتاج إلى فحص خدمة الإفصاح والحظر (DBS) كجزء من سياسة الحماية الخاصة بنا .



يجب التحدّث عن أي مخاوف بشأن احتمال تعرض شخص بالغ أو طفل للأذى مع موظفي Laais في أقرب وقت ممكن. وسوف يقرّرون ما يجب فعله بالمعلومات كجزء من سياسات الحماية الخاصة بنا.

إذا أخبرك شخص ما أنه تعرض للأذى، فتذكر أن تظل هادئًا وتستمع بعناية ولا تطرح أسئلة. أخبر الشخص أنك ستأخذ ما قاله على محمل الجد، وأن ما حدث لم يكن خطأه وأنه يجب عليك إخبار أحد الموظفين/المدير. يجب عليك الإبلاغ عما يقولونه إلى أحد الموظفين في أقرب وقت ممكن وكتابة ما قيل ومن أخبرتهم عن هذا الأمر. لا يُمكنك الاحتفاظ بالمعلومات لنفسك إذا كنت تعتقد أنهم أو أي شخص آخر معرّضون للخطر.

لا تعرّض نفسك للخطر، اتصل بالشخص الذي أخبرك عنه، أو أخبر أي شخص لا يحتاج إلى معرفة ذلك.

حماية البيانات

قبل أن تتمكن من جمع أو تخزين أو استخدام المعلومات - أو "البيانات" - حول شخص ما، فإن قانون حماية البيانات واللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)، يعني أنه يجب عليهم الموافقة على ذلك.

قد يكون لديك حق الوصول إلى المعلومات الشخصية حول الأشخاص الذين تساعدهم. يرجى التأكد من أنك على علم بسياستنا وإجراءاتنا، بما في ذلك سياسة حماية البيانات لدينا.

سيتم الاحتفاظ بتفاصيل الاتصال الخاصة بك في قاعدة بيانات ولن يستخدمها إلا الموظفون الذين يحتاجون إليها. سيتم الاحتفاظ بنموذج الطلب والمراجع وتفاصيل الاتصال في حالات الطوارئ بشكل آمن. وأنت لديك الحق في رؤية السجل الخاص بك. ونحن قد نرغب في استخدام صور متطوعينا للدعاية. وبلا شك سيطلب منك الموافقة على ذلك، ولكن يمكنك أن تقول لا.



التعامل مع الصعوبات

إذا وجدت أي شيء تقوم به صعبًا، أو أن تجربتك معنا لم تكن على النحو المأمول، فيُرجى التحدث إلى مدير المتطوعين الخاص بك في أقرب وقت ممكن.

معًا، سنحاول حل الأمور .

نريدك أن تستمتع بالعمل التطوعي مع Llais، ولكننا نعلم أن المشاكل قد تحدث. لدينا إجراء حل المشكلات للمساعدة في التعامل مع أي مشكلة في أسرع وقت ممكن.

هذا الإجراء مخصص للتعامل مع المخاوف المتعلقة بالعلاقة التطوعية؛ بالنسبة للمخاوف أو الشكاوى الأخرى، يُرجى الاطلاع على سياسة الشكاوى الخاصة بنا.

سوف نتأكد من أن جميع المتطوعين يمكنهم لعب دور كامل في محاولة حل المشكلات معنا. يُمكنك إحضار شخص داعم أو مؤيد لأي اجتماع كجزء من إجراء حل المشكلات.

:01

سوف نخبرك عن أي مشاكل تتعلق بعملك التطوعي في أقرب وقت ممكن وسنتفق معًا على طريقة لوضع الأمور في نصابها الصحيح. قد يكون هذا تدريبًا إضافيًا، أو تغييرًا في دورك التطوعي.

:02

إذا لم يحل هذا المشكلة، فسنعرض عليك عقد اجتماع مع المسؤول الرئيسي لديك للتحدّث بشكل أعمق حول المشكلة.

:03

إذا كانت هناك حاجة لعقد اجتماع، ففي هذا الاجتماع سنتحدث عن المشكلات معك. سنكتشف معك ما إذا كانت هناك أي طرق أخرى لإزالة المخاوف التي لدينا ونخبرك بقرارنا في غضون 15 يوم عمل.



:04

إذا لم توافق على نتائج الاجتماع الرسمي، فيمكنك تقديم استئناف إلى مجلس إدارة Laais. سيخبرك مجلس إدارة Laais بأنهم تلقوا الاستئناف في غضون خمسة أيام عمل وسيعرضون عليك عقد اجتماع.

:05

سيخبرك مجلس الإدارة برده خلال 10 أيام عمل من هذا الاجتماع. قرار المجلس نهائي.

إذا لم تتمكن من إصلاح الموقف معك، فقد يُطلب منك التوقف عن العمل التطوعي مع Laais. إذا حدث ذلك، سنخبرك بالفرص الأخرى .

في بعض الأحيان لن نكون قادرين على توفير الفرصة لك لتغيير سلوكك. قد يشمل ذلك، من بين أمور أخرى، التهديدات أو الإساءة أو الهجوم على أي موظفين أو متطوعين أو مستخدمي الخدمة، وخرق السياسات المتعلقة بحماية الأطفال أو البالغين المستضعفين، وإفشاء السرية، والأفعال الإجرامية كالسرقة أو الاحتيال.

على الرغم من أن التعامل مع الشكاوى قد يكون صعبًا، إلا أنه يمكن أن يمنحنا فرصة لتغيير الطريقة التي نقوم بها بالأشياء نحو الأفضل.

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى أو تلقيت شكوى من شخص ما بشأن الخدمة التي تقدمها أو بشأن Laia، فيُرجى تمرير ذلك إلى مدير العمليات الإقليمي لديك. تحتوي سياسة الشكاوى الخاصة بنا على مزيد من التفاصيل.



الإبلاغ عن المخاوف

من المهم أن يتم التعامل مع أي احتيال أو سلوك خاطئ من قبل الموظفين أو غيرهم ممن يعملون نيابة عن Laia بشكل صحيح. يمكنك إثارة أي مخاوف بشأن سلوك الآخرين في Laia أو طريقة سير المنظمة.

تخبرك سياسة الإبلاغ عن المخاوف لدينا كيف يُمكنك الإبلاغ عن أي مخاوف وكيف سيتم التعامل مع هذه المخاوف.

العدالة والتنوع والشمول

سوف نتعامل بشكل عادل مع جميع المتطوعين والمتقدمين المتطوعين. فنحن نقبل المتطوعين بناءً على مدى ملاءمتهم لهذا الدور.

لن نتعامل أي شخص بشكل غير عادل بسبب عمره أو إعاقته أو جنسه أو حالته الاجتماعية أو الحمل أو الأمومة أو العرق أو الدين أو المعتقد أو الجنس أو التوجه الجنسي أو الخلفية الاجتماعية والاقتصادية.

نتوقع من متطوعينا أن يتبعوا سياسة المساواة والتنوع الخاصة بنا والتي سوف تكون جزءًا من التعريف التطوعي في Laia.



المضي قدماً والتوصية

يُمكنك التوقّف عن العمل التطوعي مع Llais في أي وقت. يُرجى إبلاغ مدير العمليات الإقليمي لديك. نودّ أن نجري محادثة معك حول أسباب مغادرتك، على الرغم من أنه يُمكنك اختيار عدم القيام بذلك. إذا كنت متطوعاً معنا لأكثر من ستة أشهر، فيمكننا أيضاً أن نقدم لك توصية.

نشكرك على مساعدتنا في تشكيل مستقبل الرعاية الصحية والاجتماعية.

روابط مفيدة

1. سياسة التطوع
2. سياسة اتخاذ القرار
3. وصف أدوار المتطوعين
4. سياسة نفقات التطوع
5. سياسة قواعد السلوك
6. سياسة تضارب المصالح
7. سياسة الصحة والسلامة
8. سياسة حماية الأطفال والبالغين الضعفاء
9. سياسة حماية البيانات
10. اتفاقية التطوع
11. سياسة السريّة
12. سياسة الشكاوى
13. سياسة المساواة والتنوع والشمول
14. سياسة الإبلاغ عن المخاوف

Llais,
3rd Floor, (الطابق الثالث)
33 - 35 Cathedral Road,
Cardiff,
CF11 9HB
02920 235 558
enquiries@llaiscymru.org
www.llaiswales.org