

# LLAIS

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



## স্বেচ্ছাসেবক হ্যান্ডবুক

একাগতা

~ মানুষ কেন্দ্রিক

~ একসঙ্গে কার্য সম্পাদন

# অ্যাক্সেসযোগ্য বিন্যাস

এই নথিটি ওয়েলশ ভাষাতে উপলব্ধ রয়েছে।

আপনি যদি এই প্রকাশনাটি বিকল্পভাবে বা অন্য কোন ভাষায় চান, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের সাথে [enquiries@llaiscymru.org](mailto:enquiries@llaiscymru.org)-এ যোগাযোগ করুন।

আপনি আমাদের ওয়েবসাইট থেকে এটি ডাউনলোড করতে পারেন বা আমাদের অফিসে যোগাযোগ করে একটি অনুলিপি চাইতে পারেন।

# বিষয়বস্তু

স্বাগতম	1
Llais সম্পর্কে	2
আমরা কি সেবা কভার করি?	2
আমাদের কি সক্ষমতা আছে?	3
আমরা কিভাবে কাজ করব?	3
আমাদের বোর্ড / আমাদের স্টাফ	3
আমাদের স্বেচ্ছাসেবক / ভূমিকা	4
আপনার প্রতি আমাদের অঙ্গীকার	5
আমরা কিভাবে আপনাকে সমর্থন করব	6
আমরা আপনার কাছ থেকে কি আশা করি	7
অপরিহার্য নীতি ও পদ্ধতি	8
আচরণ বিধি	9
স্বার্থের সংঘাত	10
স্বাস্থ্য এবং নিরাপত্তা	10
সঙ্গীহীন কাজ করা	11
দুর্ঘটনা, ঘটনা এবং বীমা	12
ব্যক্তিগত নিরাপত্তা এবং আইডি ব্যাজ	12
গোপনীয়তা	12
রক্ষা করা	13
তথ্য সুরক্ষা	14
অসুবিধা মোকাবেলা	14
আমাদের সমস্যা সমাধানের প্রক্রিয়া	15
অভিযোগ	16
ভুইসেলরোয়িং	16
ইক্যুইটি, বৈচিত্র্য এবং অন্তর্ভুক্তি	16
দায়িত্বে অব্যাহতি এবং সুপারিশ	17
প্রয়োজনীয় লিংক	17

# স্বাগতম



আমরা আনন্দিত যে আপনি Llais-এর সাথে স্বেচ্ছাসেবক হিসেবে নির্বাচিত হয়েছেন। ওয়েলসে মানুষের কণ্ঠস্বর শোনা যায় তা নিশ্চিত করতে আমরা আপনার মতো লোকেদের উপর নির্ভর করি।

অনুগ্রহ করে হ্যান্ডবুকটি পড়ার জন্য সময় নিন এবং প্রয়োজনে এটিতে ফিরে আসুন। এটি আপনাকে বলে যে আমরা কে, আমরা কি করি এবং আপনাকে এবং অন্যদের সমর্থন ও সুরক্ষার জন্য আমাদের যে নীতি ও প্রক্রিয়া রয়েছে তা নির্ধারণ করে।

আমরা আপনাকে আমাদের সাথে যোগাদান করার জন্য উন্মুখ রয়েছি!



Llais হল ওয়েলসের সরকার কর্তৃক প্রতিষ্ঠিত জাতীয়, স্বাধীন সংস্থা যা ওয়েলসের জনগণকে তাদের স্বাস্থ্য ও সামাজিক পরিচর্যার পরিষেবাগুলিতে আরও শক্তিশালী অবদান রাখার জন্য প্রতিষ্ঠিত।

আমাদের তিনটি প্রধান ভূমিকা আছে:

**01:** স্বাস্থ্য এবং সামাজিক পরিচর্যার ক্ষেত্রে আপনার অভি জ্ঞতা সম্পর্কে আপনার সাথে যুক্ত হওয়া এবং শ্রবণ করা। আপনি সম্ভবত কমিউনিটিতে, ইভেন্টগুলিতে, ড্রপ-ইনগুলিতে আমাদের দেখতে পারেন - আমরা আপনাকে আপনার মন্তব্য করার সুযোগ দেওয়ার জন্য গুরুত্বপূর্ণ জায়গাগুলিতে আপনার সাথে সাক্ষাৎ করার চেষ্টা করি।

**02:** স্বাস্থ্য এবং সামাজিক পরিচর্যার সিদ্ধান্ত গ্রহণকারীদের কাছে আপনার মতামত উপস্থাপন। আইন অনুসারে, তারা আপনার প্রতিক্রিয়া নিয়ে কী করার পরিকল্পনা করছে তা আমাদের জানাবে। তারা যদি এটি নিয়ে কাজ করতে না পারে, তবে তাদেরকে আমাদের বলতে হবে কেন আপনি একটি ট্রায়াল পিরিয়ডের মধ্য দিয়ে যাবেন যা আমাদের উভয়কে দেখার সুযোগ দেয় কিভাবে বিষয়গুলি সম্পাদন করা হচ্ছে

**03:** আমরা সমস্ত NHS-চালিত স্বাস্থ্য পরিষেবা এবং সামাজিক যত্ন পরিষেবাগুলি কভার করি, সেইসাথে কিছু পরিষেবা যা সামাজিক তরফ থেকে সাজানো হয় যত্ন

\* (18 বছরের কম বয়সী শিশুরা যারা সামাজিক পরিচর্যা সহায়তা পাচ্ছেন এবং 25 বছর পর্যন্ত পরিচর্যা পাওয়ার পরে ছেড়ে যাচ্ছেন

সমস্ত আঞ্চলিক Llais অফিস Llais Weles নামক একটি জাতীয় সংস্থার সাথে যুক্ত।

আপনি Llais ওয়েলস সম্পর্কে এই ওয়েবসাইট থেকে আরও জানতে পারেন: [www.llaiswales.org](http://www.llaiswales.org)

## আমরা কি পরিষেবা কভার করি?

আমরা সমস্ত NHS-চালিত স্বাস্থ্য পরিষেবা এবং সামাজিক পরিচর্যা পরিষেবাগুলি কভার করি, যার মধ্যে কিছু সামাজিক পরিচর্যার মাধ্যমে সাজানো হয় এবং এইগুলির যে কোনও একটি সম্পর্কে জনগণের মতামত জিজ্ঞাসা করব।



## আমাদের কি সক্ষমতা আছে?

আমরা আমাদের নিজস্ব বোর্ড এবং আমাদের নিজস্ব আইনি ক্ষমতার সাথে স্বাধীন। আমাদের কাজের পরিকল্পনা ওয়েলসের লোকেরা আমাদের সাথে শেয়ার করা উদ্বেগের উপর ভিত্তি করে প্রতিষ্ঠিত।

## আমরা কী করতে পারি:

এমন স্থানগুলিতে প্রবেশ করুন ও দেখুন যেখানে স্বাস্থ্য এবং/ অথবা সামাজিক যত্ন পরিষেবাগুলি সরবরাহ করা হয়।

প্রয়োজনে অন্যান্য সংস্থা, মন্ত্রী বা সিদ্ধান্ত গ্রহণকারীদের সাথে উদ্বেগ উত্থাপন করুন।

স্বাস্থ্য এবং সামাজিক পরিচর্যা পরিষেবা সম্পর্কে জনসাধারণকে তথ্য প্রদান করাও আমাদের কর্তব্য।

## আমরা কিভাবে কাজ করব?

যতটা সম্ভব লোকেদের কাছে পৌঁছানোর জন্য, আমরা ওয়েলসে বিদ্যমান গ্রুপ এবং সংস্থাগুলির সাথে কাজ করার উপায় খুঁজে বের করার চেষ্টা করি।

### আমাদের লক্ষ্য হল :

স্থানীয় স্বেচ্ছাসেবী এবং সম্প্রদায়ের কমিউনিটির সাথে দৃঢ় সম্পর্ক তৈরি করা, বিশেষ করে যারা কমিউনিটিতে কাজ করে যাচ্ছেন ও যাদের কণ্ঠ যতবার শোনা উচিত ততবার শোনা যায় না।

তথ্য সহভাগ করতে, এবং লোকেদের কাছে কী গুরুত্বপূর্ণ তা খুঁজে পেতে সম্প্রদায়ের নেটওয়ার্কগুলিতে যোগ করতে।

প্রশিক্ষিত স্বেচ্ছাসেবকদের একটি সম্প্রদায় তৈরি করুন যারা Llais-এর চোখ এবং কণ্ঠ হতে পারে।

### আমাদের বোর্ড

আমাদের বোর্ড প্রতি বছর আমরা যে কাজের পরিকল্পনা করি তার জন্য দায়ী, যা স্থানীয় জনসাধারণের প্রতিক্রিয়ার উপর ভিত্তি করে পরিচালিত।

### আমাদের কর্মী

আপনার অন্তর্ভুক্তির অংশ হিসাবে, আপনি আপনার আঞ্চলিক দলের সাথে সাক্ষাৎ করবেন এবং তারা আপনাকে বুঝতে সাহায্য করবে কিভাবে আমরা সবাই একসাথে কাজ করি।

# আমাদের স্বেচ্ছাসেবক

ওয়েলসের সমস্ত অঞ্চলে আমাদের স্বেচ্ছাসেবক রয়েছে। স্বেচ্ছাসেবকরা বিভিন্ন কারণে যুক্ত হন। কেউ কেউ অন্যদের জীবনে ইতিবাচক পরিবর্তন আনতে চায়; কেউ নতুন দক্ষতা বিকাশ করতে চায় এবং কেউ কেবল নতুন লোকের সাথে দেখা করতে এবং মজা করতে চায়।

আমাদের জন্য স্বেচ্ছাসেবী প্রত্যেক ব্যক্তি **আমাদের কাজের** জন্য গুরুত্বপূর্ণ।

## স্বেচ্ছাসেবকের ভূমিকা

Llais-এ আমাদের বেশ কয়েকটি স্বেচ্ছাসেবকের ভূমিকা আছে। এর মধ্যে রয়েছে:

### অনলাইন ফিডব্যাক সংগ্রাহক

অনলাইনে রেখে যাওয়া স্বাস্থ্য এবং সামাজিক পরিচর্যা পরিষেবার লোকেদের অভিজ্ঞতা সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া সংগ্রহ করা।

### স্বেচ্ছাসেবক পরিদর্শন

আপনি অনলাইনে বা ব্যক্তিগতভাবে স্বাস্থ্য এবং সামাজিক পরিচর্যা সেটিংসে লোকেদের সাথে পূর্ব-বিন্যস্ত পরিদর্শনে দেখা করবেন তারা বুঝতে পারবেন যে তারা কী কাজ করে এবং কী হতে পারে উত্তম।



### কমিউনিটি এনগেজমেন্ট স্বেচ্ছাসেবক

আপনি একটি স্থানীয় Llais টিমে যোগ দেবেন যাদের সঙ্গে অনলাইনে এবং কমিউনিটির মধ্যে সরাসরি দেখা করতে, তাদের মতামত এবং স্বাস্থ্য এবং সামাজিক পরিচর্যার পরিষেবার অভিজ্ঞতাগুলি সংগ্রহ করতে।

### প্রতিনিধিত্বকারী স্বেচ্ছাসেবক

আপনি Llais-এর পক্ষ থেকে মিটিং এবং ইভেন্টগুলিতে যোগ দেবেন, আমাদের দৃষ্টিভঙ্গি সামনে রাখবেন এবং প্রাসঙ্গিক তথ্যের প্রতিক্রিয়া জানাতে মিটিংয়ের নোট তৈরি করবেন।

একজন স্বেচ্ছাসেবক হিসেবে আপনি বিভিন্ন ভূমিকা পালন চাইতে পারেন, অথবা আপনি এমন এলাকা বেছে নিতে পারেন যেখানে আপনার বিশেষ আগ্রহ আছে। আমরা আপনার সাথে এটি আলোচনা করব এবং একমত হব।

## আপনার প্রতি আমাদের অঙ্গীকার

আমাদের আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজাররা আপনাকে Llais-এর সাথে স্বেচ্ছাসেবী করতে সহায়তা করবে এবং গাইড করবে।

## আমরা যা করব:

সর্বদা আপনার সাথে শ্রদ্ধা, চিন্তাশীলতা এবং প্রশংসার সাথে আচরণ করব।

আপনাকে কি করতে হবে তার একটি পরিষ্কার ধারণা আছে নিশ্চিত করব। স্বেচ্ছাসেবক সম্পর্কে একটি সঠিক পরিচিতি প্রদান করব।

উপলব্ধ প্রশিক্ষণ এবং সহায়তা সম্পর্কে আপনাকে তথ্য দিন।

আমরা কখনই আশা করব না যে আপনি এমন একটি কাজ সম্পূর্ণ করবেন যা আপনি স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করেন না।

আমরা আপনাকে এবং আপনার দক্ষতা বিকাশে সাহায্য করতে পারি সেই উপায়গুলি দেখতে নিয়মিত আপনার সাথে সাফাৎ করার ব্যবস্থা করুন।

আপনাকে ন্যায্য, সৎ এবং সময়োপযোগী প্রতিক্রিয়া প্রদান করুন।

আপনি একটি পার্থক্য কিভাবে তৈরি করেছেন তা আপডেট করব।





### 01: পরিচিতি

আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজার আপনাকে স্থানীয় Llais স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকদের সাথে পরিচয় করিয়ে দেবেন যাদের সাথে আপনি স্বেচ্ছাসেবক হিসাবে কাজ করবেন এবং হ্যান্ডবুকের মাধ্যমে আপনার সাথে কথা বলবেন। তারা আপনাকে এবং অন্যদের সুরক্ষিত রাখার জন্য সমস্ত নীতি এবং প্রক্রিয়াগুলি আপনাকে জানাবে।

একটি ট্রায়াল পিরিয়ড হবে যা আমাদের সকলকে দেখার সুযোগ দেয় যে কীভাবে বিষয়গুলি সম্পাদন করা হয়।

### 02: শিক্ষা ও উন্নয়ন

আমরা চাই আপনি আপনার ভূমিকায় খুশি এবং আত্মবিশ্বাসী বোধ করুন। Llais স্বেচ্ছাসেবক হিসাবে, আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজার আপনি আমাদের সঙ্গে স্বেচ্ছাসেবী হিসাবে সহায়তা করার জন্য যে প্রশিক্ষণে সম্মত হয়েছেন, তা খুঁজে বের করবে।

### 03: সমর্থন

প্রতিটি কাজ আপনি কীভাবে করেছেন, আপনি কী করেছেন, আপনি কী উপভোগ করেছেন এবং কোনও সমস্যার সম্মুখীন হয়েছেন কিনা তা অনুগ্রহ করে নোট করুন।



প্রতিটি স্বেচ্ছাসেবকের একটি পর্যালোচনামূলক মিটিং অনুষ্ঠিত হবে, যা হয় ব্যক্তিগতভাবে, অনলাইনে বা ফোনে, এবং আপনি আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজারের সাথে কতবার দেখা করবেন তা আপনি সম্মত হতে পারেন। এটি স্বেচ্ছাসেবক এবং কর্মীদের একে অপরকে আপডেট করার, সমস্যাগুলি উত্থাপন করার এবং Llais-এর সাথে আপনার কাজ সম্পর্কে যোগাযোগ রাখার একটি সুযোগ।

# আপনার কাছ থেকে আমরা কি আশা করি

Llais আমাদের সকল স্বেচ্ছাসেবকদের কাছ থেকে উচ্চমানের প্রত্যাশা করে। আপনি আপনার ভূমিকা থেকে সর্বাধিক সুবিধা পান তা নিশ্চিত করতে, স্বেচ্ছাসেবকরা নিম্নলিখিত বিষয়গুলি সম্পন্ন করবে:

সর্বদা Llais স্বেচ্ছাসেবক, স্টাফ এবং অন্যদের সাথে সম্মান, চিন্তাশীলতা এবং প্রশংসার সাথে আচরণ করুন।

আপনি যখনই Llais প্রতিনিধিত্ব করেন তখনই পেশাদার উপায়ে কাজ করুন।

এমনভাবে কাজ করুন যেন কারো সাথে অন্যায় আচরণ না হয় বা কাউকে বাদ দেওয়া না হয়।

আপনি যদি Llais-এর সাথে কোনো ইভেন্টে যোগ দিতে না পারেন, অথবা আপনি যদি আর স্বেচ্ছাসেবক হতে না চান তাহলে যতদূর সম্ভব আমাদের জানান।

যদি আপনি আপনার ভূমিকা, আপনি কিসের জন্য দায়ী বা অন্য কোনো সাহায্যের প্রয়োজন তা পুরোপুরি বুঝতে না পারেন, তা আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজারকে জিজ্ঞাসা করুন।

## নির্ভরযোগ্যতা এবং প্রতিশ্রুতি

এটা গুরুত্বপূর্ণ যে আপনি নির্ভরযোগ্য হতে পারেন এবং আপনি আমাদের সাথে যে ব্যবস্থা করেছেন তাতে লেগে থাকতে পারেন। যদি আপনার জন্য কিছু পরিবর্তন হয় এবং আপনি স্বেচ্ছাসেবক হতে না পারেন, অনুগ্রহ করে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজারকে বলুন। আপনি যদি ছুটিতে যাওয়ার পরিকল্পনা করছেন, অনুগ্রহ করে তাদের জানান আপনি কখন অনুপলব্ধ হবেন এবং কখন ফিরে যাওয়ার পরিকল্পনা করছেন।

## মিটিংয়ে আচরণগত মান

আমাদের একটি আচরণগত মান নীতি রয়েছে যার মধ্যে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

### ভার্চুয়াল সভার প্রস্তুতি

- আপনার ডায়েরি পরীক্ষা করুন এবং নিশ্চিত করুন যে আপনার কাছে ডায়েরির আমন্ত্রণ রয়েছে।
- যথাযথভাবে পোশাক পরুন এবং একটি কর্মক্ষেত্র নিশ্চিত করুন। নিশ্চিত করুন যে আপনার পিছনের পরিস্থিতি পেশাদার রয়েছে।
- স্লোগান মগ বা পোস্টারগুলির মতো অপরাধের কারণ হতে পারে, এমন কিছু আছে কিনা তা নিয়ে ভাবুন।
- ভার্চুয়াল মিটিংয়ে, আপনি যদি আগে থেকে জানেন যে আপনি এমন কিছু উত্থাপন করতে চান যা এজেন্ডায় নেই, তাহলে অনুগ্রহ করে ভার্চুয়াল মিটিং এর আগে চেয়ার/লিডার সাথে এটি নিয়ে আলোচনা করুন।
- মনে রাখবেন যে 'চ্যাট' সুবিধাটি মিটিংয়ের সময় এবং পরে মিটিংয়ে প্রত্যেকের জন্য উপলব্ধ রয়েছে।

# অপরিহার্য নীতি এবং পদ্ধতিগুলি

অনুগ্রহ করে কয়েক মিনিট সময় নিন এবং নিম্নলিখিত নীতি ও পদ্ধতিগুলির সাথে নিজেকে পরিচিত করুন।

## খরচ

আমরা নিশ্চিত করতে চাই যে আমাদের সাথে স্বেচ্ছাসেবী করার কারণে স্বেচ্ছাসেবকরা দেউলিয়া না হয়ে পড়ে। আমরা আপনার Llais ভূমিকার কারণে সরাসরি ঘটতে থাকা পকেটের বাইরের খরচগুলি ফেরত দেব।

স্বেচ্ছাসেবকরা খরচের ফর্মগুলি পূরণ করে - হয় ইলেকট্রনিকভাবে বা কাগজে - এবং এগুলি অবশ্যই প্রতি মাসের ৪ তারিখের মধ্যে পাঠাতে হবে।

আপনি পাবলিক ট্রান্সপোর্ট বা আপনার নিজের গাড়ি ব্যবহার করার জন্য কি দাবি করতে পারেন কিনা সেই সম্পর্কে আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজারের সাথে আলোচনা করুন। আপনি কোথায় ছিলেন তার রসিদ এবং রেকর্ড রাখুন। যদি একটি সেশনে তিন ঘন্টা বা তার বেশি সময় স্বেচ্ছাসেবা প্রদান করেন, তাহলে আপনি খাবার এবং/অথবা পানীয়ের জন্য দাবি করতে পারবেন।

খরচ সরাসরি আপনার ব্যাংক অ্যাকাউন্টে দেওয়া হবে। সম্পূর্ণ বিবরণের জন্য আমাদের স্বেচ্ছাসেবক খরচ নীতি পড়ুন।



## গাড়িতে ভ্রমণ

আপনি যদি Llais কার্যকলাপের জন্য আপনার নিজের গাড়ি ব্যবহার করেন, এমনকি কোনো ভেন্যুতে এবং সেখান থেকে ভ্রমণ করেন, তাহলে আপনাকে অবশ্যই আপনার নিজের গাড়ি সম্পর্কে বীমা কোম্পানিকে জানাতে হবে।

বেশিরভাগ বীমা কোম্পানি অতিরিক্ত মূল্য ছাড়াই স্বেচ্ছাসেবকদের জন্য গাড়ির যাত্রা কভার করতে সম্মত হয়। আমরা আপনাকে আপনার নিজের বীমা কোম্পানির মাধ্যমে এটি পরীক্ষা করতে চাই।

আপনার গাড়ী বীমা Llais কর্তৃক কভার করা হবে না।

# আচরণ বিধি

আমাদের একটি কোড অফ কন্ডাক্ট পলিসি রয়েছে যার মধ্যে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

**উপহার:** উপহার দেওয়া বা গ্রহণ করা এমন মনে হতে পারে যে আমরা কিছু লোকের সাথে অন্যরকম আচরণ করছি এবং আপনি তাদের যে সমর্থন দিতে পারেন সে সম্পর্কে লোকেরা কী আশা করে তা প্রভাবিত করতে পারে। আমরা জিজ্ঞাসা করি যে স্বৈচ্ছাসেবকরা কর্মীদের বা Llais থেকে সমর্থন প্রাপ্ত কাউকে বা তাদের কাছ থেকে ব্যক্তিগত উপহার দেবেন না বা গ্রহণ করবেন না।

**আমরা যেভাবে কথা বলি:** যখন Llais-এর জন্য স্বৈচ্ছাসেবক, আমরা ভাষা একটি নির্দিষ্ট শৈলী ব্যবহার করি। আমরা কে এবং আমরা কী করি তা বোঝার জন্য আমাদের 'কন্ঠস্বর' গুরুত্বপূর্ণ। আমাদের সঙ্গতিপূর্ণ, পরিষ্কার এবং সহজে বোঝার প্রয়োজন। আপনি Llais এর পক্ষে কথা বলছেন, একটি ইমেল বা একটি চিঠি লিখছেন কিনা, Llais 'কন্ঠস্বর' ব্যবহার করা গুরুত্বপূর্ণ। আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজার আপনাকে এতে সাহায্য করবে।

**আমরা কি পরিধান করি:** Llais-এর স্বৈচ্ছাসেবক হিসাবে, আপনি দর্শক, ক্লায়েন্ট এবং সম্প্রদায়ের কাছে Llais-এর প্রতিনিধিত্ব করেন।

আপনাকে যে ক্রিয়াকলাপগুলি চালানোর জন্য বলা হয়েছে তার জন্য উপযুক্ত পোশাক পরার জন্য অনুগ্রহ করে আপনার সিদ্ধান্তটি ব্যবহার করুন। আমরা আপনার দায়িত্ব পালন করার সময় আপনাকে পরার জন্য Llais ব্র্যান্ডের পোশাক সরবরাহ করতে পারি। আপনি কি পরবেন সে সম্পর্কে অনিশ্চিত হলে, আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজারকে জিজ্ঞাসা করুন।



## স্বার্থের সংঘাত

আমরা বুঝতে পারি যে স্বেচ্ছাসেবকরা কখনও কখনও ব্যক্তিগতভাবে যারা Llais এর সাথে যুক্ত তাদের - বন্ধু, পরিবার বা সহকর্মী হিসাবে জানতে পারে।

যেহেতু আমরা জনগণের প্রতিনিধিত্ব করি, আমাদের অবশ্যই উন্মুক্ত, সৎ এবং ন্যায্য হতে হবে। অনুগ্রহ করে আমাদের স্বার্থ-সংঘাত নীতি পড়ুন এবং একটি সুদের ঘোষণা সম্পূর্ণ করুন যা আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজারের কাছে দেওয়া উচিত।

## স্বাস্থ্য এবং নিরাপত্তা

Llais আমাদের জন্য কাজ করে এবং স্বেচ্ছাসেবকদের প্রত্যেকের স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা এবং মঙ্গলভাব দেখবে। যে কোনো Llais কার্যক্রম স্বাস্থ্য এবং নিরাপত্তা বীমা দ্বারা কভার করা হয়। প্রত্যেকে নিরাপদে আছে তা নিশ্চিত করতে আমাদের সাহায্য করার জন্য আপনার ব্যক্তিগত দায়িত্ব বোঝা এবং গ্রহণ করা গুরুত্বপূর্ণ।



### এটা গুরুত্বপূর্ণ যে আপনি:

এমন কিছু করবেন না যা আপনার নিজের স্বাস্থ্য এবং নিরাপত্তা বা অন্য স্বেচ্ছাসেবক, Llais স্টাফ, জনসাধারণ বা অন্যদের প্রভাবিত করে।

নির্দেশাবলী এবং নিরাপত্তা পদ্ধতি অনুসরণ করুন এবং আমাদের পরামর্শ অনুসরণ করুন।

আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজারকে আপনার যে কোনো ব্যক্তিগত স্বাস্থ্য এবং নিরাপত্তার প্রয়োজন সম্পর্কে জানান।

Llais আপনার ক্রিয়াকলাপগুলির ঝুঁকি মূল্যায়ন করবে এবং যেখানে প্রয়োজন সেখানে আপনি যান এবং সেগুলি আপনার সাথে শেয়ার করবেন যেন আপনি জানতে পারেন যে আপনি আমাদের জন্য স্বেচ্ছাসেবক করার সময় নিজেকে নিরাপদ রাখতে কী করতে পারেন। আমাদের স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা নীতিতে সম্পূর্ণ বিবরণ রয়েছে।

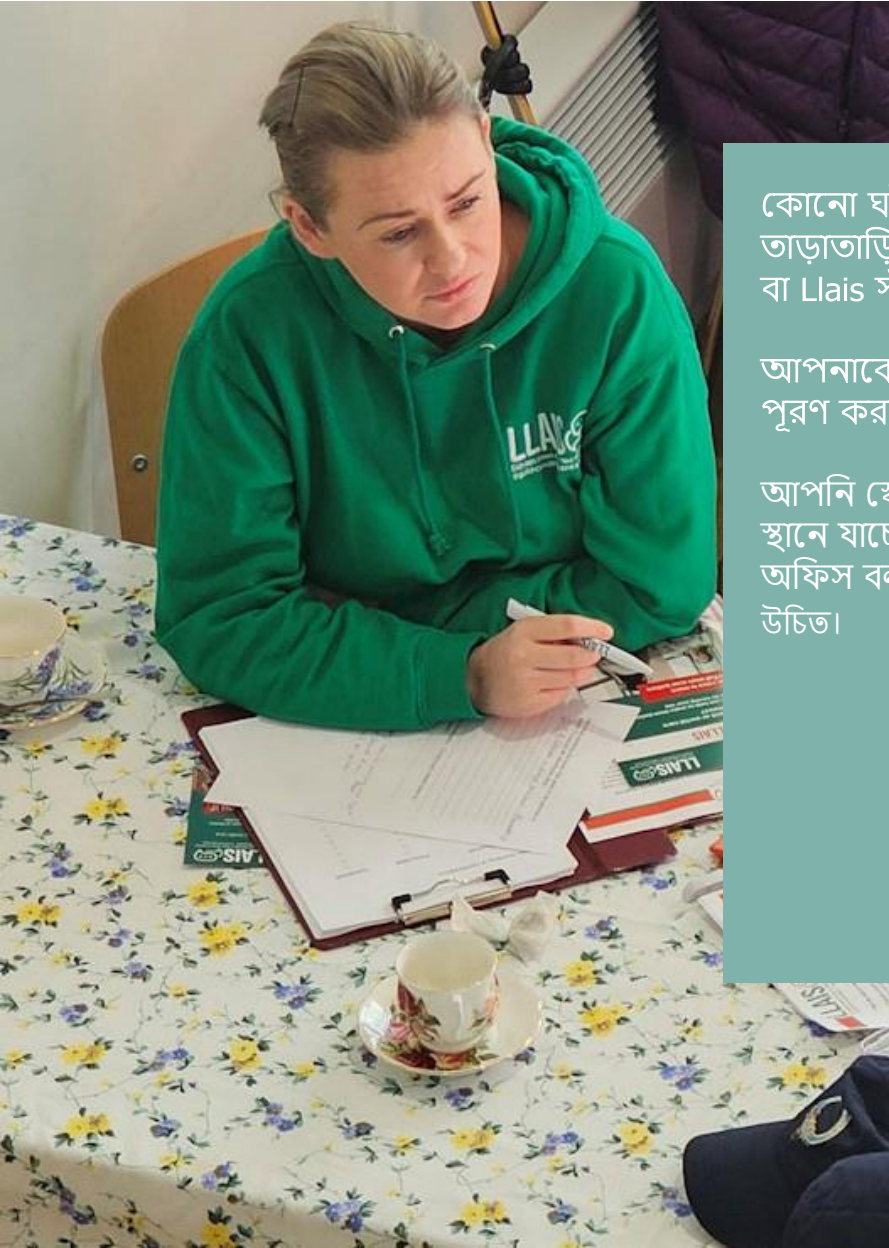
## সঙ্গীহীন কাজ করা

এটির সম্ভাবনা কম যে স্বৈচ্ছাসেবা করার সময় আপনাকে লোকেদের সাথে একা একা দেখা করতে বলা হবে, কিন্তু যেখানে এটি ঘটে, নিশ্চিত করুন যে আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজার বা লিড অফিসার বৈঠকে সম্মত হয়েছেন। Llais অফিসের কর্মীদের মিটিংয়ের বিশদ বিবরণ দিতে হবে - কখন, কোথায় এবং কার সাথে আপনি মিটিং করছেন।

যেকোনো এক-এক বৈঠকের আগে একটি ঝুঁকি মূল্যায়ন করা আবশ্যিক। এর মধ্যে ভেন্যু, মেডিকেল ইমার্জেন্সি বা হিংসাত্মক আচরণ, গোপনীয়তা এবং তথ্য সুরক্ষিত রাখার বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

Llais স্টাফ সদস্য না থাকলে আপনি অবশ্যই হোম ভিজিটে যোগ দেবেন না। আপনার এবং আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজার বা Llais অফিসের মধ্যে নিয়মিত টেলিফোন যোগাযোগ আগে থেকেই ব্যবস্থা করা উচিত।

জরুরী পরিস্থিতিতে আপনি কোথায় যাচ্ছেন তার বিশদ বিবরণ আপনার পরিবারের সাথেও ছেড়ে দেওয়া উচিত।



কোনো ঘটনা বা দুর্ঘটনা ঘটলে আপনি একা থাকলে, যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজার বা Llais স্টাফ দলকে জানাতে হবে।

আপনাকে পরে একটি ঘটনা বা দুর্ঘটনা রিপোর্টিং ফর্ম পূরণ করতে বলা হবে।

আপনি স্বৈচ্ছাসেবক করার সময় আগুন লাগলে, আপনি যে স্থানে যাচ্ছেন সেখানে পদ্ধতিগুলি অনুসরণ করতে হবে। Llais অফিস বলা উচিত, এবং একটি ঘটনা রিপোর্ট সম্পন্ন করা উচিত।

# দুর্ঘটনা, ঘটনা, এবং বীমা

সমস্ত দুর্ঘটনা এবং ঘটনা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজারকে রিপোর্ট করতে হবে। আপনি যদি মনে করেন যে এটি একটি সত্যিকারের জরুরী, অনুগ্রহ করে অবিলম্বে জরুরি পরিষেবার সাথে যোগাযোগ করুন। আপনি যখন Llais-এর সাথে স্বেচ্ছাসেবী করছেন তখন Llais-এর 'Employers Liability Insurance' এবং 'Public Liability and Professional Indemnity Insurance' রয়েছে।

## ব্যক্তিগত নিরাপত্তা এবং আইডি ব্যাজ

আমাদের সঙ্গে আপনার জন্য একটি জরুরী যোগাযোগ রাখতে হবে, যাকে আমরা জরুরী পরিস্থিতিতে অসম্ভাব্য পরিস্থিতিতে যোগাযোগ করব। প্রয়োজনে, আপনাকে একটি স্বেচ্ছাসেবক আইডি ব্যাজ দেওয়া হবে যা Llais-এর জন্য স্বেচ্ছাসেবী করার সময় আপনার সাথে সবসময় থাকা উচিত।

কোনো পরিষেবা ব্যবহারকারী আপনার সাথে ব্যক্তিগত যোগাযোগ করতে চাইলে, অনুগ্রহ করে বিনয়ের সাথে প্রত্যাখ্যান করুন। আপনার বিশদ সহভাগ করা আপনাকে আপনার ব্যক্তিগত জীবনে অনুপ্রবেশের ঝুঁকিতে ফেলেছে, এবং লোকেরা আপনার উপর খুব বেশি নির্ভর করছে। প্রয়োজনে কাউকে সাহায্য করতে চাওয়া স্বাভাবিক, কিন্তু আমরা আমাদের কাজে যাদের সাথে দেখা করি তাদের স্বাধীন হতে উৎসাহিত করি। আমরা তাদের সেই পরিষেবাগুলিতে নির্দেশ করি যা আমরা জানি যে আরও সাহায্য করতে পারে।



## গোপনীয়তা

স্বেচ্ছাসেবকদের Llais এর সাথে তাদের কার্যকালের তথ্য গোপন রাখতে হবে।

আপনি যখন আপনার স্বেচ্ছাসেবক চুক্তি সম্পূর্ণ করবেন, তখন আপনি একটি গোপনীয়তা ঘোষণাপত্রে স্বাক্ষর করবেন। এর অর্থ হল যে আমরা যারা সমর্থন করি, স্বেচ্ছাসেবক, Llais স্টাফ এবং আমাদের কাজ সম্পর্কে গোপনীয় তথ্য গোপন রাখা হয়, যদি না আমাদের আইন অনুসারে তথ্য শেয়ার করার প্রয়োজন হয়।

এছাড়াও আমাদের গোপনীয়তা নীতি দেখুন।

## রক্ষা করা

সমস্ত Llais স্বেচ্ছাসেবকদের তাদের অন্তর্ভুক্তির অংশ হিসাবে সুরক্ষার জন্য প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে। এটি আপনার সাথে দেখা শিশুদের এবং প্রাপ্তবয়স্কদের নিরাপদ রাখতে সঠিক পদক্ষেপ নিতে সাহায্য করবে।

আমাদের সুরক্ষা নীতির অংশ হিসাবে আপনার একটি ডিসক্লোজার অ্যান্ড ব্যারিং সার্ভিস (DBS) চেকের প্রয়োজন হতে পারে।



একজন প্রাপ্তবয়স্ক বা শিশুর ক্ষতি হতে পারে এমন যেকোনো উদ্বেগের বিষয়ে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব Llais কর্মীদের সাথে কথা বলা উচিত। আমাদের সুরক্ষা নীতির অংশ হিসাবে তথ্যের সাথে কী করতে হবে তা তারা সিদ্ধান্ত নেবে।

যদি কেউ আপনার সাথে শেয়ার করে যে তারা ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছে, শান্ত থাকতে মনে রাখবেন, মনোযোগ দিয়ে শুনুন এবং প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করবেন না। সেই ব্যক্তিকে বলুন যে তারা যা বলেছে তা আপনি গুরুত্ব সহকারে গ্রহণ করবেন, যা ঘটেছে তা তাদের দোষ ছিল না এবং আপনাকে অবশ্যই স্টাফ/ম্যানেজারের একজন সদস্যকে বলতে হবে। যত তাড়াতাড়ি সম্ভব একজন স্টাফ সদস্যকে তারা কী বলে তা আপনাকে অবশ্যই রিপোর্ট করতে হবে এবং কী বলা হয়েছে এবং আপনি কাকে রিপোর্ট করেছেন তা লিখুন। আপনি যদি মনে করেন যে তারা বা অন্য কেউ ঝুঁকির মধ্যে রয়েছে তবে আপনি তথ্য নিজের কাছে রাখতে পারবেন না।

নিজেকে ঝুঁকির মধ্যে ফেলবেন না, তারা যার কথা আপনাকে বলেছেন তার সাথে যোগাযোগ করুন বা যাদের জানার প্রয়োজন নেই, তাদেরকে বলুন।



## তথ্য সুরক্ষা

আমরা কারও সম্পর্কে তথ্য - বা 'ডেটা' - সংগ্রহ, সঞ্চয় বা ব্যবহার করার আগে, ডেটা সুরক্ষা আইন এবং সাধারণ ডেটা সুরক্ষা প্রবিধান (GDPR) এর অর্থ হল তাদের অবশ্যই এটির সাথে সম্মত হবে।

আপনি যাদের সাহায্য করছেন তাদের সম্পর্কে আপনার ব্যক্তিগত তথ্যে অ্যাক্সেস থাকতে পারে। অনুগ্রহ করে নিশ্চিত করুন যে আপনি আমাদের ডেটা সুরক্ষা নীতি সহ আমাদের নীতি এবং পদ্ধতি সম্পর্কে সচেতন।

আপনার যোগাযোগের বিবরণ একটি ডাটাবেসে রাখা হবে এবং শুধুমাত্র সেই কর্মীদের দ্বারা ব্যবহার করা হবে যাদের তাদেরকে প্রয়োজন। আপনার আবেদনপত্র, রেফারেন্স, এবং জরুরী যোগাযোগের বিবরণ নিরাপদে রাখা হবে। আপনার রেকর্ড দেখার অধিকার আছে। আমরা প্রচারের জন্য আমাদের স্বেচ্ছাসেবকদের ছবি ব্যবহার করতে চাই। আপনাকে এতে সম্মত হতে বলা হবে, কিন্তু আপনি না বলতে পারেন।



### অসুবিধা মোকাবিলা

আপনি যদি কিছু কঠিন মনে করেন, বা আমাদের সাথে আপনার অভিজ্ঞতা আশানুরূপ কাজ না করে, অনুগ্রহ করে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনার স্বেচ্ছাসেবক ম্যানেজারের সাথে কথা বলুন।

একসাথে, আমরা জিনিসগুলি কাজ করার চেষ্টা করব।

আমরা চাই আপনি Llais এর সাথে স্বেচ্ছাসেবক হিসাবে উপভোগ করুন, কিন্তু আমরা জানি যে সমস্যা হতে পারে। যত তাড়াতাড়ি সম্ভব যেকোনো সমস্যা মোকাবেলা করতে আমাদের একটি সমস্যা-সমাধান প্রক্রিয়া রয়েছে।

এই প্রক্রিয়া স্বেচ্ছাসেবক সম্পর্কের সাথে উদ্বেগ মোকাবেলা করার জন্য; অন্যান্য উদ্বেগ বা অভিযোগের জন্য অনুগ্রহ করে আমাদের অভিযোগ নীতি দেখুন।

আমরা নিশ্চিত করব যে সমস্ত স্বেচ্ছাসেবক আমাদের সাথে সমস্যাগুলি সমাধান করার চেষ্টা করার জন্য সম্পূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে। আপনি সমস্যা-সমাধান প্রক্রিয়ার অংশ হিসাবে যেকোন মিটিংয়ে একজন সহায়তাকারী ব্যক্তি বা উকিল আনতে পারেন।

## আমাদের সমস্যা সমাধানের প্রক্রিয়া

**01:** আমরা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনার স্বেচ্ছাসেবকের সাথে যে কোনও সমস্যা সম্পর্কে আপনাকে বলব এবং বিষয়গুলি ঠিক করার জন্য আমরা একসাথে একটি উপায়ে সম্মত হব। এটি হতে পারে অতিরিক্ত প্রশিক্ষণ, অথবা আপনার স্বেচ্ছাসেবী ভূমিকার পরিবর্তন।

**02:** যদি এটি সমস্যার সমাধান না করে, আমরা আরও কথা বলার জন্য আপনার প্রধান কর্মকর্তার সাথে একটি মিটিং অফার করব।

**03:** যদি একটি মিটিং প্রয়োজন হয়, আমরা আপনার সাথে সমস্যাগুলির মাধ্যমে কথা বলব। আমাদের উদ্বেগের সমাধান করার অন্য কোন উপায় আছে কিনা তা আমরা আপনার সাথে খুঁজে বের করব এবং 15 কার্যদিবসের মধ্যে আমাদের সিদ্ধান্ত সম্পর্কে আপনাকে জানাব।



**04:** আপনি যদি আনুষ্ঠানিক সভার ফলাফলের সাথে একমত না হন তবে আপনি Llais বোর্ডের কাছে একটি আপিল করতে পারেন। Llais বোর্ড আপনাকে জানাবে যে তারা পাঁচ কার্যদিবসের মধ্যে আপিল পেয়েছে এবং একটি মিটিং অফার করবে।

**05:** এই বৈঠকের 10 কার্যদিবসের মধ্যে বোর্ড আপনাকে তাদের প্রতিক্রিয়া জানাবে। বোর্ডের সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত।

আমরা যদি আপনার সাথে পরিস্থিতি ঠিক করতে না পারি, তাহলে আপনাকে Llais এর সাথে স্বেচ্ছাসেবী করা বন্ধ করতে বলা হতে পারে। যদি এটি ঘটে, আমরা আপনাকে অন্যান্য সুযোগের বিষয়ে জানাব।

কখনও কখনও আমরা আপনাকে আপনার আচরণ পরিবর্তন করার সুযোগ দিতে সক্ষম হব না। এতে অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে হুমকি, অপব্যবহার বা কোনো স্টাফ, স্বেচ্ছাসেবক বা পরিষেবা ব্যবহারকারীদের উপর আক্রমণ, শিশু বা দুর্বল প্রাপ্তবয়স্কদের সুরক্ষা সংক্রান্ত নীতি ভঙ্গ, গোপনীয়তা ভঙ্গ এবং অপরাধমূলক কাজ যেমন চুরি বা জালিয়াতি হিসাবে অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

# অভিযোগ

যদিও অভিযোগের সাথে মোকাবিলা করা কঠিন হতে পারে, তবে এটি আমাদেরকে আরও ভালো করার জন্য কাজ করার উপায় পরিবর্তন করার সুযোগ দিতে পারে।

আপনি যদি অভিযোগ করতে চান বা আপনার পরিষেবা বা Llais সম্পর্কে কারো কাছ থেকে অভিযোগ পান, তাহলে অনুগ্রহ করে এটি আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজারের কাছে পাঠান। আমাদের অভিযোগ নীতিতে আরও বিশদ বিবরণ রয়েছে।



## হুইসেলব্লোয়িং

এটা গুরুত্বপূর্ণ যে Llais এর পক্ষে কর্মরত স্টাফ বা অন্যদের দ্বারা যে কোনো জালিয়াতি, বা ভুল আচরণ সঠিকভাবে মোকাবেলা করা হয়। আপনি Llais-এ অন্যদের আচরণ বা সংস্থাটি যেভাবে পরিচালিত হয় সে সম্পর্কে কোনো উদ্বেগ প্রকাশ করতে পারেন।

আমাদের হুইসেলব্লোয়িং নীতি আপনাকে বলে যে আপনি কীভাবে কোনও উদ্বেগ প্রকাশ করতে পারেন এবং কীভাবে সেই উদ্বেগগুলি মোকাবেলা করা হবে।

## ইক্যুইটি, বৈচিত্র্য এবং অন্তর্ভুক্তি

আমরা সব স্বেচ্ছাসেবকদের ও আবেদনকারীদের সঙ্গে ন্যায্যভাবে আচরণ করব  
আমরা স্বেচ্ছাসেবকদের ভূমিকার জন্য কতটা উপযুক্ত তার ভিত্তিতে গ্রহণ করি।

আমরা কারো সাথে তাদের বয়স, অক্ষমতা, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, গর্ভাবস্থা বা মাতৃত্ব, জাতি, ধর্ম বা বিশ্বাস, লিঙ্গ, যৌন অভিমুখীতা, বা আর্থ-সামাজিক পরিস্থিতির হিসাবে অন্যায় আচরণ করব না।

আমরা আশা করি আমাদের স্বেচ্ছাসেবকরা আমাদের সমতা এবং বৈচিত্র্য নীতি অনুসরণ করবে যা Llais স্বেচ্ছাসেবক আনয়নের অংশ হতে পারে।



## দায়িত্বে অব্যাহতী এবং সুপারিশ

আপনি যে কোন সময় Llais এর সাথে স্বেচ্ছাসেবা করা বন্ধ করতে পারেন। অনুগ্রহ করে আপনার আঞ্চলিক অপারেশন ম্যানেজারকে জানান। আপনার চলে যাওয়ার কারণ সম্পর্কে আমরা আপনার সাথে কথা বলতে চাইবো, যদিও আপনি চাইলে নাও করতে পারেন। আপনি যদি ছয় মাসেরও বেশি সময় ধরে আমাদের সাথে স্বেচ্ছাসেবক হয়ে থাকেন তবে আমরা আপনাকে একটি রেফারেন্সও দিতে পারি।

স্বাস্থ্য এবং সামাজিক যত্নের ভবিষ্যত গঠনে আমাদের সাহায্য করার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ।

### প্রয়োজনীয় লিংক

1. স্বেচ্ছাসেবক নীতি
2. সিদ্ধান্ত গ্রহণের নীতি
3. স্বেচ্ছাসেবক ভূমিকা বর্ণনা
4. স্বেচ্ছাসেবক খরচ নীতি
5. আচরণবিধি নীতি
6. স্বার্থ নীতির দ্বন্দ্ব
7. স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা নীতি
8. শিশু এবং দুর্বল প্রাপ্তবয়স্কদের সুরক্ষা নীতি
9. ডেটা সুরক্ষার নীতি
10. স্বেচ্ছাসেবক চুক্তি
11. গোপনীয়তা নীতি
12. অভিযোগ নীতি
13. সমতা, বৈচিত্র্য এবং অন্তর্ভুক্তি নীতি
14. হুইসেলব্লোয়িং নীতি

Llais,  
3 য় তলায়,  
33 - 35 ক্যাথেড্রাল  
রোড, কার্ডিফ,  
CF11 9HB

02920 235 558

enquiries@llaiscymru.org  
www.llaiswales.org