



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



Manual del voluntario

FORMATOS ACCESIBLES

Este documento también está disponible en galés.

Si desea esta publicación en un formato y/o idioma alternativo, no dude en escribirnos a enquiries@llaiscymru.org.

Puede descargarlo desde nuestra web o solicitar una copia poniéndose en contacto con nuestra oficina.

TABLA DE CONTENIDOS

Le damos la bienvenida	1
Acerca de Llais	2
¿Qué servicios cubrimos?	2
¿Cuáles son nuestros poderes?	3
¿Cómo trabajamos?	3
Nuestra Junta Directiva / Nuestro personal	3
Nuestros voluntarios / Funciones de nuestros voluntarios	4
Nuestro compromiso	5
Cómo le ayudaremos	6
Lo que esperamos de usted	7
Políticas y procedimientos esenciales	8
Código de conducta	9
Conflictos de intereses	10
Salud y seguridad	10
Trabajar en solitario	11
Accidentes, incidentes y seguros	12
Seguridad personal y tarjetas de identificación	12
Confidencialidad	12
Protección	13
Protección de datos	14
Hacer frente a las dificultades	14
Nuestro proceso de resolución de problemas	15
Reclamaciones	16
Denuncia de irregularidades	16
Equidad, diversidad e inclusión	16
Poner fin a la colaboración y referencias	17
Enlaces útiles	17

LE DAMOS LA BIENVENIDA



Estamos encantados de que haya decidido formar parte del voluntariado de Llais. Dependemos de personas como usted para asegurarnos de que las voces de la gente hagan eco en todo Gales.

Tómese su tiempo para leer el manual y vuelva a consultarlo cuando lo necesite. En él se explica quiénes somos y qué hacemos, y se exponen las políticas y los procedimientos que hemos establecido para apoyarle y protegerle tanto a usted como a los demás.

¡Esperamos que se una a nosotros!



Llais es el **organismo nacional e independiente** creado por el Gobierno de Gales para asegurar que la opinión de la población galesa tenga un mayor reconocimiento en los servicios de salud y de atención social.

Tenemos tres funciones principales:

01: Colaborar con usted y escuchar sus vivencias en relación con los servicios de salud y de atención social. Puede encontrarnos en la comunidad, en eventos o en centros sociales, ya que hacemos todo lo posible por estar presentes en los lugares importantes para brindarle la oportunidad de expresarse.

02: Representar sus puntos de vista ante los responsables de la toma de decisiones en materia de servicios de salud y de atención social. La ley establece que estos responsables deben informarnos sobre sus planes en relación con los comentarios recibidos del público. Si no pueden actuar en base a ellos, deben explicarnos por qué. Los voluntarios pasarán por un período de prueba que les dará a ellos y a nosotros la oportunidad de ver cómo salen las cosas.

03: Cubrimos todos los servicios de atención social y los servicios de salud gestionados por el Sistema Nacional de Salud (NHS), así como algunos servicios que son coordinados o administrados en representación del sistema de atención social.

*(Los servicios de defensa proporcionados por profesionales del ámbito de la atención social pueden ser utilizados por los menores de 18 años que reciben apoyo social y las personas que han salido del sistema de atención social hasta los 25 años de edad)

Todas las oficinas regionales de Llais están vinculadas a un organismo nacional llamado Llais Wales.

Puede obtener más información sobre Llais Wales en: www.llaiswales.org

¿Qué servicios cubrimos?

Abarcamos todos los servicios sanitarios y sociales gestionados por el NHS, incluidos algunos organizados por el sistema de atención social, y solicitaremos la opinión del público sobre cualquiera de ellos.



¿Cuáles son nuestros poderes?

Somos independientes, tenemos nuestra propia Junta Directiva y nuestras propias competencias legales. Nuestro plan de trabajo se basa en las preocupaciones que nos transmiten los ciudadanos de Gales.

Podemos:

Acceder y visitar los lugares donde se prestan servicios sanitarios y/o sociales.

Plantear problemas a otras organizaciones, ministros o responsables políticos cuando sea necesario.

También tenemos el deber de informar al público sobre los servicios de salud y atención social.

¿Cómo trabajamos?

Para llegar al mayor número posible de personas, intentamos encontrar formas de colaborar con grupos y organizaciones ya existentes en Gales.

Nuestro objetivo es:

Establecer vínculos sólidos con los grupos locales de voluntarios y comunitarios, especialmente aquellos que trabajan con comunidades cuyas voces no se escuchan con la frecuencia que deberían.

Unirnos a redes comunitarias para compartir información y descubrir las preocupaciones del público.

Construir una comunidad de voluntarios capacitados que puedan ser los ojos y oídos de Llais.

Nuestra Junta Directiva

Nuestra Junta Directiva es responsable del plan de trabajo que realizamos cada año, el cual se basa en las opiniones del público local.

Nuestro personal

Como parte de su iniciación, tendrá la oportunidad de conocer a nuestro equipo regional, quienes estarán encantados de ayudarle a familiarizarse con nuestra dinámica de trabajo en conjunto.

Nuestros voluntarios

Tenemos voluntarios en todas las regiones de Gales. Los voluntarios participan por muchas razones. Algunos quieren marcar una diferencia positiva en la vida de los demás, mientras que otros buscan desarrollar nuevas habilidades o simplemente conocer gente nueva y divertirse.

Cada persona que se ofrece como voluntaria para nosotros es **importante para nuestro trabajo**.

Funciones de nuestros voluntarios

En Llais tenemos varios roles de voluntariado. Entre ellos:

Recopilador de opiniones en línea

Recopila opiniones compartidas en línea sobre las experiencias del público en los servicios sanitarios y sociales.

Voluntario visitante

Se reunirá con personas en línea o en persona en centros de atención sanitaria y social durante visitas programadas, con el fin de comprender lo que consideran que funciona bien y qué aspectos podrían mejorarse.



Voluntario de compromiso con la comunidad

Se unirá a un equipo local de Llais para conocer a personas en línea y cara a cara de la comunidad, para recoger sus opiniones y experiencias sobre los servicios de salud y atención social.

Voluntariado de representación

Asistirá a reuniones y eventos en nombre de Llais, exponiendo nuestro punto de vista y tomando notas de la reunión para aportar información relevante.

Como voluntario, es posible que desee asumir varias funciones o que elija áreas en las que tenga un interés especial. Lo hablaremos y llegaremos a un acuerdo con usted.

Nuestro compromiso

Nuestros directores regionales de Operaciones le apoyarán y guiarán durante su voluntariado con Llais.

Nos comprometemos a:

Tratarle siempre con respeto, consideración y aprecio.

Asegurarnos de que tenga una idea clara de lo que tiene que hacer.

Ofrecerle una introducción adecuada al voluntariado.

Informarle sobre la capacitación y el apoyo disponibles.

Evitar pedirle que realice una tarea con la que no se sienta seguro.

Organizar reuniones periódicas para estudiar cómo podemos ayudarle a desarrollar sus capacidades.

Ofrecerle una retroalimentación justa, honesta y oportuna.

Informarle sobre el impacto positivo que ha generado.



Cómo le ayudaremos

01: Iniciación

Su director regional de Operaciones le presentará al personal local de Llais y a los voluntarios con los que colaborará, y le explicará el manual. Le informará sobre todas las políticas y procedimientos establecidos para su seguridad y la de los demás.

Habrà un periodo de prueba que nos darà a todos la oportunidad de ver cómo salen las cosas.

02: Aprendizaje y desarrollo

Queremos que se sienta feliz y seguro en su rol. Como voluntario de Llais, su director regional de Operaciones se encargará de encontrar y proporcionar la capacitación que considere útil para desempeñar su función de voluntario de manera efectiva.

03: Apoyo

Por favor, tome nota de cómo se desarrolló cada tarea que llevó a cabo, qué hizo, qué disfrutó y si surgió algún problema.

Cada voluntario tendrá una reunión de evaluación, ya sea en persona, en línea o por teléfono, y podrá acordar la frecuencia con la que se reunirá con su director regional de Operaciones. Esta es una oportunidad para que los voluntarios y el personal se pongan al día mutuamente, planteen cuestiones y se mantengan en contacto sobre su trabajo con Llais.



Lo que esperamos de usted

Llais espera altos estándares de todos sus voluntarios. Para asegurarse de que usted saque el máximo provecho de su rol, deberá:

Tratar siempre a los voluntarios de Llais, al personal y a los demás con respeto, consideración y aprecio.

Actuar de forma profesional siempre que represente a Llais.

Actuar de forma que no trate a nadie injustamente ni excluya a nadie.

Informarnos con la mayor antelación posible si no puede asistir a un acto con Llais, o si ya no desea ser voluntario.

Consultar con su director regional de Operaciones si no entiende bien cuál es su función, sus responsabilidades o si necesita cualquier otra ayuda.

Seriedad y compromiso

Es fundamental que haya seriedad y que cumpla con los compromisos que ha acordado con nosotros. Si por alguna razón no puede cumplir con sus responsabilidades como voluntario, le agradeceríamos que informara a su director regional de Operaciones lo antes posible. Si tiene previsto irse de vacaciones, le pedimos que nos avise con anticipación sobre su disponibilidad y cuándo tiene previsto regresar.

Normas de comportamiento durante las reuniones

Contamos con una política de normas de comportamiento que incluye lo siguiente:

Preparación de reuniones virtuales

- Asegúrese de revisar su agenda y tener la invitación a la reunión en su calendario.
- Vístase adecuadamente y disponga de un espacio de trabajo adecuado. Es importante que el fondo que haya detrás de usted sea profesional.
- Considere si pueda haber algún elemento que pueda resultar ofensivo, como tazas con eslóganes o carteles.
- En las reuniones virtuales, si sabe de antemano que quiere plantear algo que no figura en el orden del día, coméntelo con el encargado o el responsable antes de la reunión.
- Recuerde que el "chat" está a disposición de todos los asistentes durante y después de la reunión.

Políticas y procedimientos esenciales

Tómese unos minutos para leer y familiarizarse con las siguientes políticas y procedimientos.

Gastos

Queremos asegurarnos de que los voluntarios no tengan que hacer frente a ningún gasto por colaborar con nosotros. Reembolsaremos los gastos incurridos directamente debido a su rol con Llais.

Los voluntarios deben completar formularios de gastos, ya sea electrónicamente o en papel, y deben enviarlos antes del día 8 de cada mes.

Hable con su director regional de Operaciones sobre lo que puede reclamar por el transporte público o el uso de su propio coche. Por favor, guarde los recibos y registre los lugares donde haya estado. Si realiza voluntariado durante tres horas o más en una sesión, es posible que pueda reclamar gastos por comida y/o bebida.

Los gastos se abonarán directamente en su cuenta bancaria. Lea nuestra política de gastos para voluntarios para obtener más información.



Viajar en coche

Si utiliza su propio coche para una actividad de Llais, incluso para ir y volver de un lugar, debe comunicárselo a su compañía de seguros.

La mayoría de las compañías de seguros aceptan cubrir los viajes en coche de los voluntarios sin coste adicional.

Es necesario que lo compruebe con su propia compañía de seguros.

Su seguro de coche no estará cubierto por Llais.

Código de conducta

Contamos con una política de código de conducta que incluye lo siguiente:

Regalos: dar o recibir regalos puede dar la impresión de que tratamos a algunas personas de forma diferente y podría afectar a lo que la gente espera del nivel de apoyo que pueden recibir. Pedimos a los voluntarios que no den ni reciban regalos personales a o del personal o cualquier persona que reciba apoyo de Llais.

Cómo hablamos: cuando somos voluntarios de Llais, utilizamos un determinado estilo de lenguaje. Nuestra "voz" es importante para que la gente entienda quiénes somos y qué hacemos. Tenemos que ser coherentes, claros y fáciles de entender. Tanto si habla en nombre de Llais como si escribe un correo electrónico o una carta, es importante utilizar el "tono de voz" de Llais. Su director regional de Operaciones le ayudará con esto.

Cómo nos vestimos: como voluntario de Llais, usted representa la imagen de Llais ante visitantes, clientes y la comunidad.

Por favor, use su criterio para vestirse adecuadamente para las actividades que se le pidan. Podemos proporcionarle ropa oficial de Llais para que la lleve mientras desempeña sus funciones. Si tiene dudas sobre qué ropa ponerse, pregunte a su director regional de Operaciones.



Conflictos de intereses

Somos conscientes de que a veces los voluntarios conocen personalmente a personas relacionadas con Llais, como amigos, familiares o colegas.

Dado que representamos al público, debemos ser abiertos, honestos y justos. Lea nuestra política de conflictos de intereses y cumplimente una declaración de intereses que deberá entregar a su director regional de Operaciones.

Salud y seguridad

Llais velará por la salud, seguridad y bienestar de todos los que trabajan y colaboran con nosotros. Todas las actividades de Llais están cubiertas por un seguro de salud y seguridad. Es importante que entienda y acepte su responsabilidad personal para ayudarnos a garantizar la seguridad de todos.

Es importante que usted:

No haga nada que afecte a su propia salud y seguridad, ni a las de otros voluntarios, del personal de Llais, del público o de otras personas.

Cumpla las instrucciones y los procedimientos de seguridad y siga nuestros consejos.

Comunique a su director regional de Operaciones cualquier necesidad personal que tenga en materia de salud y seguridad.

Llais llevará a cabo evaluaciones de riesgos respecto a las actividades que realice y en los lugares que visite cuando sea necesario, y las compartirá con usted para que sepa qué puede hacer para mantenerse seguro mientras trabaja como voluntario para nosotros. En nuestra política de salud y seguridad encontrará todos los detalles.



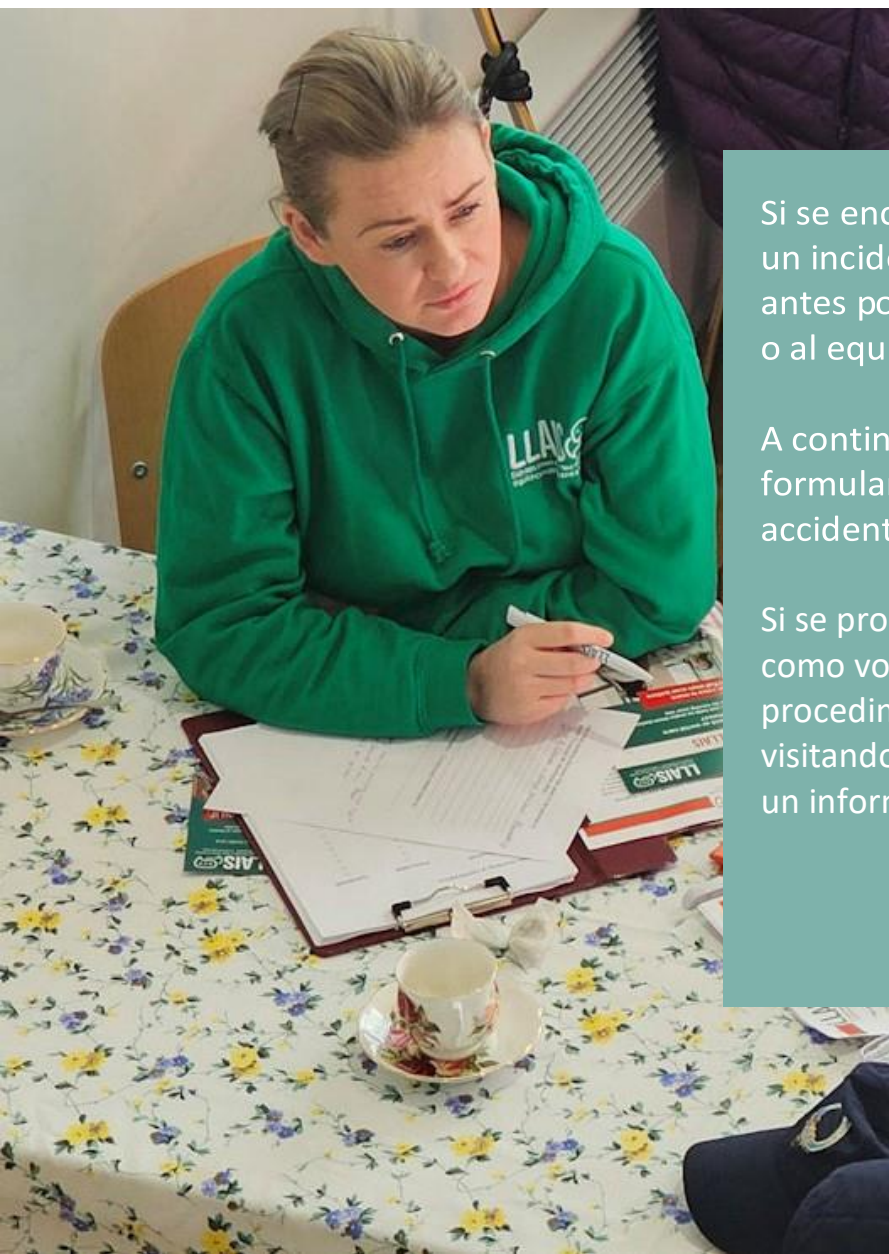
Trabajar en solitario

Es poco probable que se le pida que se reúna uno a uno con otras personas mientras trabaja como voluntario, pero si esto ocurre, asegúrese de que su director regional de Operaciones o el responsable principal hayan acordado la reunión. El personal de la oficina de Llais deberá recibir los detalles de la reunión: cuándo, dónde y con quién se va a reunir.

Antes de cualquier reunión individual debe realizarse una evaluación de riesgos. En ella se incluirá el lugar de la reunión, cómo actuar en caso de urgencia médica o comportamiento violento, la confidencialidad y la seguridad de la información.

No debe acudir a una visita domiciliar si no es con un miembro del personal de Llais. Deberá concertarse previamente un contacto telefónico regular entre usted y su director regional de Operaciones o la oficina de Llais.

También debe informar a su familia sobre dónde va en caso de emergencia.



Si se encuentra solo en el momento de producirse un incidente o accidente, debe comunicarlo lo antes posible a su director regional de Operaciones o al equipo de la oficina de Llais.

A continuación, se le pedirá que rellene un formulario de notificación de incidentes o accidentes.

Si se produce un incendio mientras está colaborando como voluntario, asegúrese de seguir los procedimientos establecidos en el lugar que esté visitando. Deberá avisar a la oficina del Llais y rellenar un informe del incidente.

Accidentes, incidentes y seguros

Todos los accidentes e incidentes deben comunicarse al director regional de Operaciones lo antes posible. Si cree que se trata de una emergencia real, póngase en contacto inmediatamente con los servicios de emergencia. Llais cuenta con un seguro de responsabilidad civil patronal y un seguro de responsabilidad civil e indemnización profesional para los voluntarios.

Seguridad personal y tarjetas de identificación

Necesitaremos tener un contacto de emergencia para usted, con quien nos pondremos en contacto en el improbable caso de una emergencia. En caso necesario, se le entregará una tarjeta de identificación de voluntario que deberá llevar siempre que colabore como voluntario para Llais.

Por favor, rechace educadamente si un usuario del servicio le pide sus datos personales de contacto.

Compartir sus datos puede poner en riesgo su vida privada y puede hacer que las personas dependan demasiado de usted.

Es normal querer ayudar a alguien que lo necesita, pero animamos a las personas que conocemos en nuestro trabajo a que sean independientes. Les dirigimos a servicios que sabemos que pueden ayudarles más.



Confidencialidad

Los voluntarios deben mantener la confidencialidad de la información mientras colaboren con Llais.

Cuando rellena su Acuerdo de voluntariado, está firmando una declaración de confidencialidad. Esto significa que la información confidencial sobre las personas a las que apoyamos, los voluntarios, el personal de Llais y nuestro trabajo se mantiene en privado, a menos que tengamos que compartir la información por ley.

Consulte también nuestra política de confidencialidad.

Protección

Todos los voluntarios de Llais recibirán capacitación sobre protección como parte de su iniciación. Esto le ayudará a tomar las medidas adecuadas para mantener a salvo a los niños y adultos con los que se encuentre.

Es posible que tenga que someterse a un control del Servicio de Divulgación y Restricción (DBS, por sus siglas en inglés) como parte de nuestra política de protección.



Cualquier sospecha de que un adulto o niño pueda estar sufriendo daños debe comunicarse al personal de Llais lo antes posible. Ellos decidirán qué hacer con la información como parte de nuestras políticas de salvaguardia.

Si alguien le comenta que ha sufrido daños, recuerde mantener la calma, escuchar atentamente y no hacer preguntas. Dígale a la persona que tomará en serio lo que ha dicho, que lo que ha pasado no es culpa suya y que debe decírselo a un miembro del personal o al supervisor. Debe comunicar lo que ha escuchado lo antes posible, tomar nota de lo dicho y a quién se lo comunicó. No debe quedarse con la información si cree que la persona que la ha compartido u otra persona está en peligro.

Evite correr riesgos, no se ponga en contacto con la persona de la que le han hablado ni se lo diga a nadie que no necesite saberlo.

Protección de datos

Antes de que podamos recopilar, almacenar o utilizar información, o "datos", sobre alguien, la ley de protección de datos, y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), implica que esa persona debe dar su consentimiento.

Puede tener acceso a información personal sobre las personas a las que ayuda. Asegúrese de estar al tanto de nuestra política y procedimientos, incluida la política de protección de datos.

Sus datos de contacto se guardarán en una base de datos y solo los utilizará el personal que los necesite. El formulario de solicitud, las referencias y los datos de contacto en caso de emergencia se guardarán de forma segura. Tiene derecho a ver su expediente en cualquier momento. Es posible que queramos utilizar fotografías de nuestros voluntarios con fines publicitarios. Se le pedirá que dé su consentimiento, pero puede negarse.



Hacer frente a las dificultades

Si encuentra alguna dificultad o su experiencia con nosotros no está resultando como esperaba, hable con su gestor de voluntarios lo antes posible.

Juntos trataremos de resolver la situación.

Queremos que disfrute del voluntariado con Llais, pero sabemos que pueden surgir problemas. Contamos con un proceso de resolución de problemas para ayudar a resolverlos lo antes posible.

Este proceso sirve para abordar los problemas relacionados en relación al voluntariado; para otros problemas o reclamaciones, consulte nuestra política de quejas.

Nos aseguraremos de que todos los voluntarios puedan participar plenamente en la resolución de problemas. Puede traer a una persona de apoyo o un defensor a cualquier reunión como parte del proceso de resolución de problemas.

Nuestro proceso de resolución de problemas

01: Le informaremos lo antes posible sobre cualquier problema que surja en relación con su voluntariado y acordaremos juntos la forma de solucionarlo. Esto podría implicar capacitación adicional o un cambio en su función como voluntario.

02: Si esto no soluciona el problema, le ofreceremos una reunión con su responsable para hablar más detalladamente.

03: Si es necesaria una reunión, hablaremos de los problemas con usted. Averiguaremos si hay otras formas de solucionar las preocupaciones que tenemos y le comunicaremos nuestra decisión en un plazo de 15 días laborables.



04: Si no está de acuerdo con el resultado de la reunión formal, puede presentar una solicitud de apelación ante la Junta Directiva de Llais. La Junta Directiva de Llais le comunicará que ha recibido la solicitud en un plazo de cinco días laborables y le ofrecerá una reunión.

05: La Junta Directiva le comunicará su respuesta en un plazo de 10 días laborables a partir de esta reunión. La decisión de la Junta Directiva es definitiva.

Si no somos capaces de arreglar la situación con usted, es posible que le pidamos que deje de colaborar como voluntario con Llais. Si esto ocurre, le informaremos sobre otras oportunidades disponibles.

En ocasiones, es posible que no podamos ofrecerle la oportunidad de cambiar su comportamiento. Esto puede incluir, entre otros problemas, amenazas, abusos o ataques hacia el personal, voluntarios o usuarios del servicio, violación de las políticas de protección de menores o adultos vulnerables, violación de la confidencialidad, y actos criminales como robo o fraude.

Reclamaciones

Aunque tramitar las reclamaciones puede ser difícil, puede brindarnos la oportunidad de mejorar la forma en que hacemos las cosas.

Si desea presentar una reclamación o recibe una queja de alguien sobre su servicio o sobre Llais, comuníquelo a su director regional de Operaciones. En nuestra política de quejas encontrará más información.

Denuncia de irregularidades

Es importante que cualquier fraude o comportamiento incorrecto por parte del personal u otras personas que trabajen en nombre de Llais sea tratado adecuadamente. Puede plantear cualquier preocupación sobre el comportamiento de otras personas en Llais o sobre el modo en que se gestiona la organización.

Nuestra política de denuncia de irregularidades le indica cómo puede plantear sus preocupaciones y cómo se tratarán.

Equidad, diversidad e inclusión

Trataremos a todos los voluntarios y solicitantes de voluntariado de manera justa. Aceptamos voluntarios en función de su idoneidad para la función.

No trataremos a nadie injustamente por motivos de edad, discapacidad, género, estado civil, embarazo o maternidad, raza, religión o convicciones, sexo, orientación sexual o situación socioeconómica.

Esperamos que nuestros voluntarios sigan nuestra política de equidad y diversidad, la cual formará parte de la iniciación de voluntarios en Llais.



Poner fin a la colaboración y referencias

Puede dejar de colaborar como voluntario con Llais en cualquier momento. Por favor, informe a su director regional de Operaciones. Nos gustaría charlar con usted sobre los motivos de su partida, aunque puede optar por no hacerlo. Si ha sido voluntario con nosotros durante más de seis meses, también podemos proporcionarle una referencia.

Gracias por ayudarnos a dar forma al futuro de la sanidad y la asistencia social.

Enlaces útiles

1. Política de voluntariado
2. Política de toma de decisiones
3. Descripción de las funciones de los voluntarios
4. Política de gastos de los voluntarios
5. Política del código de conducta
6. Política de conflictos de intereses
7. Política de salud y seguridad
8. Política de protección de menores y adultos vulnerables
9. Política de protección de datos
10. Acuerdo de voluntariado
11. Política de confidencialidad
12. Política de quejas
13. Política de equidad, diversidad e inclusión
14. Política de denuncia de irregularidades

Llais,
3rd Floor,
33 - 35 Cathedral Road,
Cardiff,
CF11 9HB

02920 235 558

enquiries@llaiscymru.org
www.llaiswales.org