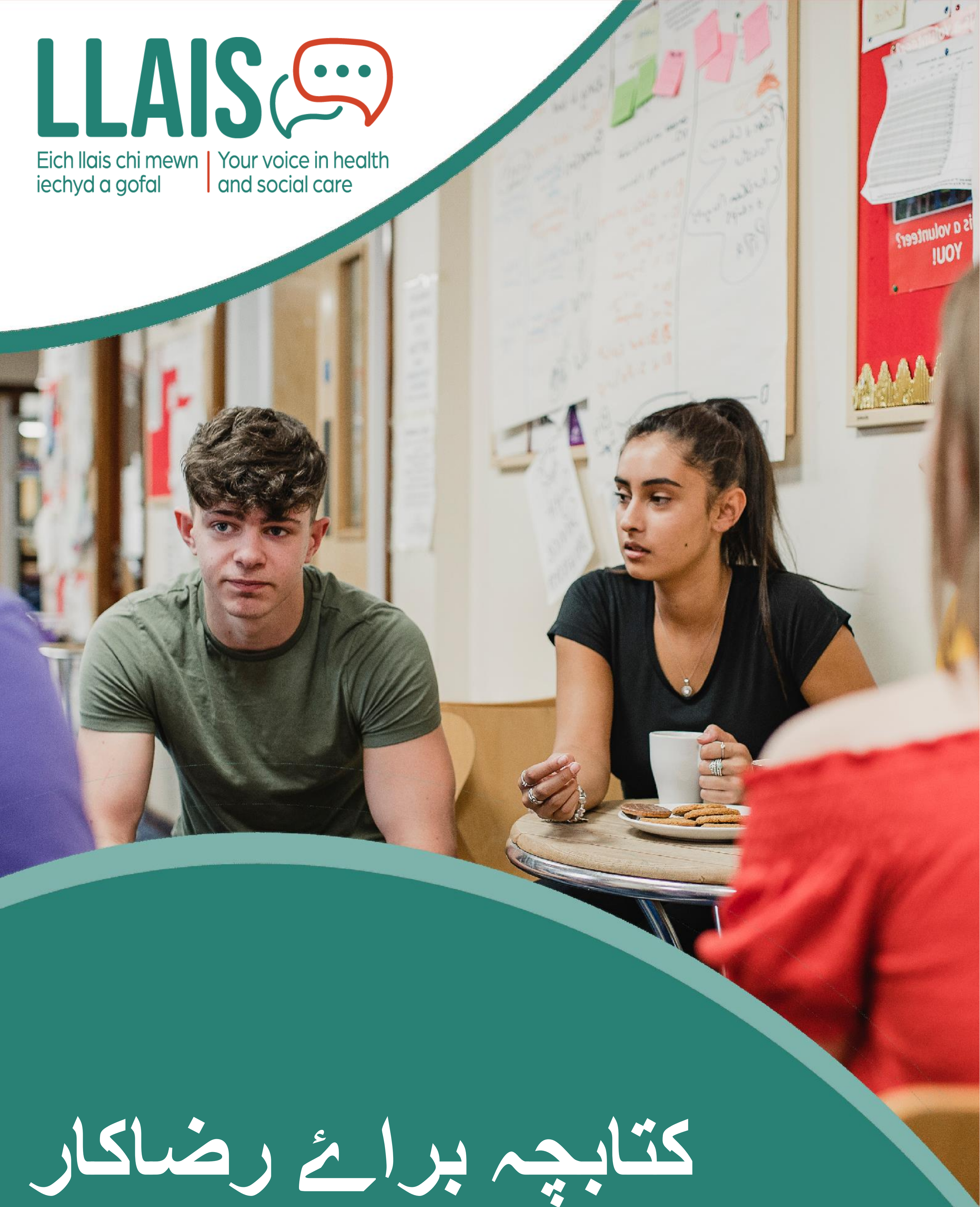
LLAIS

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



کتابچہ برائے رضاکار

سالمیت ~ مفاد عامہ ~ باہمی تعاون

قابل رسائی فارمیٹس

یہ دستاویز ویلش میں بھی دستیاب ہے ۔

اگر آپ یہ اشاعت کسی متبادل شکل اور / یا زبان میں چاہتے ہیں، تو براہ کرم ہم سے رابطہ کریں یہاں enquiries@llaiscymru.org

آپ اسے ہماری ویب سائٹ سے ڈاؤن لوڈ کرسکتے ہیں یا ہمارے دفتر سے رابطہ کرکے اس کی کاپی مانگ سکتے ہیں۔

مشمولات

خوش آمدید	1
Llais کے بارے میں	2
ہم کن خدمات کا احاطہ کرتے ہیں؟	2
ہمارے پاس کیا اختیارات ہیں ؟	3
ہم کیسے کام کرتے ہیں؟	3
ہمارا بورڈ / ہمارا عملہ	3
ہمارے رضاکار / کردار	4
آپ سے ہماری وابستگی	5
ہم آپ کی کس طرح مدد کریں گے	6
ہمآپ سے کیا توقع رکھتے ہیں	7
ضروری پالیسیاں اور طریقہ کار	8
ضابطہ اخلاق	9
مفادات میں تضاد	10
صحت اور حفاظت	10
اکیلے کام کرنا	11
حادثات، واقعات اور انشورنس	12
ذاتی حفاظت اور شناختی بیجز	12
رازداری	12
حفاظت کرنا	13
معلومات کی حفاظت	14
مشکلات سے نمٹنا	14
ہمارا مسئلہ حل کرنے کا عمل	15
شکایات	16
ناجائز عمل کی رپورٹ	16
مساوات، تنوع اور شمولیت	16
آگے بڑھنا اور حوالہ جات	17
مفید لنکس	17

خوش آمدید

ہمیں خوشی ہے کہ آپ نے Llais کے ساتھ رضاکارانہ طور پر کام کرنے کا انتخاب کیا ہے۔ ہم اس بات کو یقینی بنانے کے لیے آپ جیسے لوگوں پر انحصار کرتے ہیں کہ ویلز میں لوگوں کی آواز سنی جائے۔

براہ کرم کتابچہ کو پڑھنے کے لیے وقت نکالیں اور جب بھی ضرورت پڑے اسے دوبارہ دیکھیں۔ یہ آپ کو بتاتا ہے کہ ہم کون ہیں، ہم کیا کرتے ہیں، اور آپ اور دوسروں کی حمایت اور تحفظ کے لیے ہمارے پاس موجود پالیسیوں اور عملوں کا تعین کرتا ہے۔

ہم آپ کے ہمارے ساتھ شامل ہونے کے منتظر ہیں!

Llais ایک **قومی، خودمختار ادارہ** ہے جسے ویلش حکومت نے قائم کیا ہے تاکہ ویلز کے لوگ اپنی صحت اور سماجی نگہداشت کی خدمات کیلئے ایک مضبوط آواز بن سکیں۔

ہمارے تین اہم کردار ہیں :

01: صحت اور سماجی نگہداشت کے اپنے تجربات کے بارے میں آپ کے ساتھ شامل کرنا اور آپ کی رائے جاننا۔ ہوسکتا ہے کہ آپ ہمیں کمیونٹی میں، تقریبات میں، ملنے جلنے والی جگہوں پردیکھیں-ہم آپ سے ان جگہوں پر ملنے کی کوشش کرتے ہیں جواہم ہیں تاکہ آپ کو اپنی بات کہنے کا موقع ملے۔

02: صحت اور سماجی نگہداشت میں فیصلہ سازوں کے سامنے آپ کے خیالات کی نمائندگی کرنا۔ قانون کے مطابق، اب ان کیلئے لازمی ہے کہ ہمیں بتائیں کہ وہ آپ کی سفارشات کے ساتھ کیا کرنے کا ارادہ رکھتے ہیں۔ اگر وہ اس پر عمل نہیں کر سکتے ہیں، تو انہیں ہمیں بتانا ہوگا کہ اس کی وجہ کیا ہے،تاکہ ہم کو اس بات کو جاننے کا موقع ملے کہ چیزیں کیسے آگے بڑھ رہی ہیں۔

03: ہم NHS کی طرف سے چلائی جانے والی تمام صحت کی خدمات اور سماجی نگہداشت کی خدمات کے ساتھ ساتھ کچھ اور ایسی خدمات کا احاطہ کرتے ہیں جن کا اہتمام سماجی نگہداشت کی جانب سے کیا جاتا ہے۔

*(سماجی نگہداشت کی مدد حاصل کرنے والے پانے 18 سال سے کم عمر کے بچے اور سال25 تک نگہداشت والے لوگ سماجی نگہداشت کے ذریعے فراہم کردہ وکالتی خدمات کا استعمال کرسکتے ہیں)

Llais کے تمام علاقائی دفاترLlais Wales نامی قومی ادارے سے منسلک ہیں۔

آپ Llais Wales کے بارے میں مزید جان سکتے ہیں یہاں: **www.llaiswales.org**

ہم کن خدمات کا احاطہ کرتے ہیں؟

ہم NHS کی طرف سے چلائی جانے والی تمام صحت کی خدمات اور سماجی نگہداشت کی خدمات کے ساتھ ساتھ کچھ اور ایسی خدمات کا احاطہ کرتے ہیں جن کا اہتمام سماجی نگہداشت کی جانب سے کیا جاتا ہے، اورہم ان میں سے کسی پر بھی عوامی رائے عامہ پوچھیں گے۔

ہمارے پاس کیا اختیارات ہیں؟

ہم اپنے بورڈ اور اپنے قانونی اختیارات کے ساتھ آزاد ہیں۔ ہمارا کام کا منصوبہ ویلز کے لوگوں کی طرف سے ہمارے ساتھ شیئر کیے گئے خدشات پر مبنی ہے ۔

ہم کرسکتے ہیں:

جہاں صحت اور/ یا سماجی نگہداشت کی خدمات فراہم کی جاتی ہیں اُن جگہوں کو درج کریں اور دیکھیں۔

ضرورت پڑنے پر دیگر تنظیموں، وزراء، یا فیصلہ سازوں کے ساتھ تشویش کا اظہار کریں۔

ہمارا یہ بھی فرض ہے کہ عوام کو صحت اور سماجی نگہداشت کی خدمات کے بارے میں معلومات فراہم کریں۔

ہم کیسے کام کرتے ہیں؟

زیادہ سے زیادہ لوگوں تک پہنچنے کے لیے، ہم ویلز میں موجودہ گروپوں اور تنظیموں کے ساتھ کام کرنے کے طریقے تلاش کرنے کی کوشش کرتے ہیں۔

ہمارا مقصد ہے:

مقامی رضاکارانہ اور کمیونٹی گروپس کے ساتھ مضبوط روابط استوار کریں، خاص طور پر وہ لوگ جو کمیونٹیز کے ساتھ کام کرتے ہیں جن کی باتوں کو اکثر و بیشتر اُس طرح سے نہیں سُنا جاتا جس طرح سے اُسے سُننا چاہئے۔

معلومات کا اشتراک کرنے کے لیے، اور لوگوں کیلئے کیا چیز اہمیت رکھتی ہے یہ جاننے کے لیے کمیونٹی نیٹ ورکس میں شامل ہوں ۔

تربیت یافتہ رضاکاروں کی ایک کمیونٹی بنائیں جو Llais کی آنکھ اور کان بن سکیں ۔

ہمارا بورڈ

ہمارا بورڈ اس کام کے منصوبے کے لیے ذمہ دار ہے جو ہم ہر سال کرتے ہیں، جو مقامی عوامی تاثرات پر مبنی ہوتا ہے۔

ہمارا عملہ

آپ کی شمولیت کے حصے کے طور پر، آپ اپنی علاقائی ٹیم سے ملیں گے اور وہ آپ کو یہ سمجھنے میں مدد کریں گے کہ ہم سب مل کر کیسے کام کرتے ہیں۔

ہمارے رضاکار

ہمارے پاس ویلز کے تمام علاقوں میں رضاکار ہیں۔ رضاکار کئی وجوہات کی بناء پر اس میں شامل ہوتے ہیں ۔ کچھ لوگ دوسروں کی زندگیوں میں مثبت فرق لانا چاہتے ہیں؛ کچھ نئی مہارتیں حاصل کرنا چاہتے ہیں اور کچھ صرف نئے لوگوں سے ملنا اور تفریح چاہتے ہیں۔

ہر وہ شخص جو ہمارے لیے رضاکارانہ طور پر کام کرتا ہے **ہمارے کام کے لیے** اہم ہے۔

رضاکارانہ کردار

Llais میں ہمارے کئی رضاکارانہ کردار ہیں۔ ان میں یہ شامل ہیں:

دورہ کرنے والے رضاکار

آپ لوگوں سے آن لائن یا ذاتی طور پر صحت اور سماجی نگہداشت کی ترتیبات پر پہلے سے طے شدہ دوروں پر ملیں گے تاکہ یہ سمجھ سکیں کہ ان کے خیال میں کیا کام کرتا ہے اور کیا بہتر ہوسکتا ہے۔

آن لائن حاصل شدہ تاثرات جمع کرنے والے رضاکار

آن لائن چھوڑی گئی صحت اور سماجی نگہداشت کی خدمات کے بارے میں لوگوں کے تجربات کے بارے میں تاثرات جمع کرنا۔

کمیونٹی کے ساتھ رابطہ رکھنے والے رضاکار

آپ ایک مقامی Llais ٹیم میں شامل ہوں گے تاکہ لوگوں سے آن لائن ملیں اور کمیونٹی سے ذاتی طور پر ملینگے تاکہ صحت اور سماجی نگہداشت کی خدمات کے بارے میں ان کے خیالات اور تجربات حاصل کریں۔

نمائندہ رضاکار

آپ Llais کی جانب سے میٹنگز اور تقریبات میں شرکت کریں گے، ہمارا نقطہ نظر پیش کریں گے، اور متعلقہ معلومات کے تاثرات کے لیے میٹنگ کے نوٹس بنائیں گے۔

ایک رضاکار کے طور پر آپ کئی کردار ادا کرنا چاہیں گے، یا آپ ایسے علاقوں کا انتخاب کر سکتے ہیں جہاں آپ کی خصوصی دلچسپی ہو۔ ہم آپ کے ساتھ اس پر تبادلہ خیال کریں گے اور اتفاق کریں گے۔

آپ سے ہماری وابستگی

ہمارے Llais کے علاقائی آپریشنز مینیجر آپ کے رضاکارانہ کردار میں آپ کی مدد اور رہنمائی کریں گے۔

ہم کریں گے:

ہمیشہ آپ کے ساتھ احترام، فکرمندی اور سراہنہ والا برتاؤ پیش کریں گے۔

ہم اس بات کا یقینی بنائیں گے کہ آپ کو اس بات کا واضح اندازہ ہو کہ آپ کو کیا کرنا ہے۔

آپ کو رضاکارانہ خدمات کا مناسب تعارف دیں گے۔

آپ کو دستیاب تربیت اور مدد کے بارے میں معلومات دیں گے۔

ہم آپ سے کبھی بھی ایسا کام مکمل کرنے کی توقع نہیں کریں گے جس میں آپ آرام دہ نہ ہوں۔

ہم ان طریقوں کو دیکھنے کے لیے آپ سے باقاعدگی سے ملنے کا بندوبست کریں گے جن سے ہم آپ کو اور آپ کی مہارتوں کو فروغ دینے میں مدد کر سکیں۔

آپ کو منصفانہ، ایماندار اور بروقت تاثرات پیش کریں گے۔

آپ کو اپ ڈیٹ کرینگے کہ آپ نے کس طرح کی تبدیلی لائی ہے۔

ہم آپ کی کس طرح مدد کریں گے؟

01: شامل کرنا

آپ کا علاقائی آپریشنز مینیجر آپ کو Llais کے مقامی عملے اور رضاکاروں سے ملوائے گا جن کے ساتھ آپ رضاکارانہ خدمات انجام دیں گے اور کتابچہ کے ذریعے آپ سے بات کریں گے۔ وہ آپ کو اور دوسروں کو محفوظ رکھنے کے لیے تمام پالیسیوں اور عمل سے آپ کو آگاہ کریں گے۔

اس میں ایک آزمائشی مدت ہوگی جو ہم سب کو یہ دیکھنے کا موقع فراہم کرے گی کہ چیزیں کیسے کام کر رہی ہیں۔

02: سیکھنے اور آگے بڑھنے کا عمل

ہم چاہتے ہیں کہ آپ اپنے کردار میں خوش اور پر اعتماد محسوس کریں ۔ Llais رضاکار کے طور پر، آپ کا علاقائی آپریشنز مینیجر اُس تربیت کی دریافت کرے گا جس کیلئے آپ راضی ہوئے تھے جس سے ہمارے ساتھ رضاکار بننے میں آپ کو مدد ملے گی۔

03: سپورٹ اور مدد

براہ کرم نوٹ کریں کہ آپ کا ہر کام کس طرح ہوا، آپ نے کیا کیا، آپ کو کیا لطف آیا اور کوئی مسائل پیش آئے تھے یا نہیں۔

ہر رضاکار کی ایک جائزہ میٹنگ ہوگی، یا تو ذاتی طور پر، آن لائن یا فون کے ذریعے، اور آپ اس پر اتفاق کرسکتے ہیں کہ آپ کو اپنے علاقائی آپریشنز مینیجر سے کتنی بار ملنا ہے۔ یہ رضاکاروں اور عملے کے لیے ایک دوسرے کو اپ ڈیٹ کرنے، مسائل اٹھانے اورLlais کے ساتھ اپنے کام کے بارے میں رابطے میں رہنے کا موقع ہو گا ۔

ہم آپ سے کیا توقع کرتے ہیں

Llais اپنے تمام رضاکاروں سے اعلیٰ معیار کی توقع رکھتا ہے۔ یہ یقینی بنانے کے لیے کہ آپ اپنے کردار سے زیادہ سے زیادہ فائدہ اٹھائیں، رضاکار یہ کریں گے:

Llais کے رضاکاروں، عملے اور دوسروں کے ساتھ ہمیشہ احترام، فکرمندی اور تعریفی انداز کے ساتھ پیش آئیں۔

جب بھی آپ Llais کی نمائندگی کرتے ہیں تو پیشہ ورانہ انداز میں کام کریں۔

ایسے طریقے سے کام کریں کہ کسی کے ساتھ ناانصافی نہ ہو یا کوئی چھوٹ نہ جائے۔

اگر آپ Llais کی کسی تقریب میں شرکت نہیں کرسکتے ہیں، یا اگر آپ مزید رضاکارانہ طور پر کام نہیں کرنا چاہتے ہیں تو آپ سے جہاں تک ہوسکے ہمیں اُتنا پہلے بتائیں۔

اگر آپ اپنے کردار کو، آپ کس چیز کے ذمہ دار ہیں اسے پوری طرح سے نہیں سمجھتے، یا کسی اور مدد کی ضرورت ہے تو اپنے علاقائی آپریشنز مینیجر سے پوچھیں

اعتماد اور عزم

یہ ضروری کہ آپ قابلِ اعتماد رہیں اور ان انتظامات پر قائم رہیں جو آپ نے ہمارے ساتھ کئے ہیں۔ اگر چیزیں آپ کیلئے بدل جاتی ہیں اور آپ رضاکار نہیں رہ سکتے تو برائے مہربانی جتنی جلدی ممکن ہوسکے اپنے علاقائی آپریشنز مینیجر کو بتائیں۔ اگر آپ تعطیلات کیلئے جانے کا منصوبہ بنا رہے ہوں تو برائے مہربانی اُنہیں بتادیں کہ آپ کب دستیاب نہیں ہوں گے اور آپ کا واپس آنے کا منصوبہ کب ہے۔

میٹنگوں میں طرزِ عمل کے معیارات

ہماری ایک طرزِ عمل کے معیارات کی پالیسی ہے جس میں درج ذیل شامل ہیں :

ورچوئل میٹنگ کی تیاری

- اپنی ڈائری جانچ لیں اور یہ یقین کرلیں کہ آپ کے پاس ڈائری اینوائیٹ ہے۔
- مناسب لباس پہنیں اور کام کرنے کی ایک جگہ رکھیں۔ یقینی بنائیں کہ آپ کے پیچھے کا پس منظر پیشہ ور ہے۔
- اس بارے میں سوچیں کہ کیا کوئی ایسی چیز ہے جو جرم کا سبب بن سکتی ہے، جیسے سلوگن مگس یا پوسٹر۔
- ورچوئل میٹنگز میں، اگر آپ کو پہلے سے معلوم ہے کہ آپ کوئی ایسی چیز اٹھانا چاہتے ہیں جو ایجنڈے میں نہیں ہے، تو براہ کرم ورچوئل میٹنگ سے پہلے چیئر/ لیڈ سے اس پر بات کریں۔
- یاد رکھیں کہ 'چیٹ' کی سہولت میٹنگ کے دوران اور اس کے بعد میٹنگ میں موجود ہر شخص کے لیے دستیاب ہے۔

ضروری پالیسیاں اور طریقہ کار

مندرجہ ذیل پالیسیوں اور طریقہ کار کو پڑھنے اور خود کو ان سے واقف کرنے کے لیے براہ کرم چند منٹ نکالیں۔

اخراجات

ہم اس بات کو یقینی بنانا چاہتے ہیں کہ ہمارے ساتھ رضاکارانہ طور پر کام کرنے کی وجہ سے رضاکاروں کی جیب پر کوئی بوجھ نہ پڑے۔ ہم جیب سے کئے ہوئے ایسے کسی بھی اخراجات کی ادائیگی کریں گے جو آپ کے Llais کردار کی وجہ سے براہِ راست ہوئے ہوں۔

رضاکار اخراجات کے فارم بھرتے ہیں – یا تو الیکٹرانیکلی یا کاغذ پر – اور انہیں ہر مہینے کی 8 تاریخ تک بھیجنا ضروری ہے۔

اپنے علاقائی آپریشنز مینیجر سے بات کریں کہ آپ پبلک ٹرانسپورٹ، یا اپنی کار کے استعمال کے لیے کیا دعویٰ کر سکتے ہیں۔

براہ کرم رسیدیں اور ریکارڈ رکھیں کہ آپ کہاں گئے ہیں۔ اگر ایک سیشن میں تین گھنٹے یا اس سے زیادہ رضاکارانہ خدمات انجام دیں، تو آپ کھانے اور/ یا مشروبات کے لیے دعویٰ کر سکتے ہیں۔

اخراجات براہ راست آپ کے بینک اکاؤنٹ میں ادا کیے جائیں گے۔ مکمل تفصیلات کے لیے ہماری رضاکارانہ اخراجات کی پالیسی پڑھیں۔

گاڑی سے سفر کرنا

اگر آپ اپنی گاڑی Llais کی سرگرمی کے لیے استعمال کرتے ہیں، چاہے کسی بھی مقام پر جانے اور آنے کے لیے تو آپ کو اپنی کار انشورنس کمپنی کو بتانا چاہیے۔

زیادہ تر بیمہ کمپنیاں رضاکاروں کے لیے کار کے سفر کو بغیر اضافی چارج کے کرنے پر راضی رہتی ہیں۔ ہم چاہتے ہیں کہ آپ اس کی جانچ اپنی بیمہ کمپنی سے کرلیں۔

آپ کی گاڑی کا بیمہ Llais کے ذریعے احاطہ نہیں کی جائے گی۔

ضابطۂ اخلاق

ہمارے پاس ضابطہ اخلاق کی ایک پالیسی ہے جس میں درج ذیل شامل ہیں:

تحفے: تحفے دینا یا لینا ایسا لگ سکتا ہے کہ ہم کچھ لوگوں کے ساتھ مختلف سلوک کر رہے ہیں اور اس سے اس بات پر اثر پڑسکتا ہے کہ لوگ اُس سپورٹ لیول کے بارے میں کیا توقع رکھتے ہیں جو آپ سے اُنہیں مل سکتا ہے۔ ہم رضاکاروں سے درخواست کرتے ہیں کہ وہ عملے یا Llais سے تعاون حاصل کرنے والے کسی بھی شخص کو ذاتی تحفے نہ تو دیں یا نہ ہی لیں۔

ہم کس طرح بات کرتے ہیں: Llais کے لیے رضاکارانہ خدمات انجام دیتے وقت، ہم زبان کا ایک مخصوص انداز استعمال کرتے ہیں۔ ہماری 'آواز' لوگوں کو یہ سمجھنے میں مدد کرنے کے لیے اہم ہے کہ ہم کون ہیں اور ہم کیا کرتے ہیں۔ ہمیں مستقل مزاج، واضح اور سمجھنے میں آسان ہونے کی ضرورت ہے۔ چاہے آپ Llais کی طرف سے بات کر رہے ہوں، یا ای میل یا خط لکھ رہے ہوں، Llais 'آواز کا لہجہ' استعمال کرنا ضروری ہے۔ آپ کا علاقائی آپریشنز مینیجر اس میں آپ کی مدد کرے گا۔

ہم کیا پہنتے ہیں: Llais کے رضاکار کے طور پر، آپ Llais کی نمائندگی مہمانوں، کلائنٹس اور کمیونٹی کے ساتھ کرتے ہیں۔

برائے مہربانی جن سرگرمیوں کو کرنے کیلئے آپ سے کہا گیا ہو اُن کیلئے پہننے کی خاطر مناسب کپڑے منتخب کریں۔ ہم آپ کو اپنے فرائض کی انجام دہی کے دوران پہننے کے لیے Llais برانڈیڈ لباس فراہم کرسکتے ہیں ۔ اگر آپ کبھی بھی اس بارے میں یقینی نہ ہوں کہ کیا پہننا ہے تو اپنے علاقائی آپریشنز مینیجر سے پوچھیں۔

مفادات میں تضاد

ہمیں احساس ہے کہ رضاکار بعض اوقات بطور دوست، خاندان، یا ساتھی ذاتی طور پر ان لوگوں کو جانتے ہیں جو Llais سے جڑے ہوئے ہیں۔

چونکہ ہم عوام کی نمائندگی کرتے ہیں اسی لئے ہمارے لئے شفاف، ایماندار اور منصفانہ ہونا لازمی ہے۔ براہ کرم ہماری مفادات کے تضاد کی پالیسی کو پڑھیں اور دلچسپی کا ایک اعلامیہ مکمل کریں جو آپ کو اپنے علاقائی آپریشنز مینیجر کو دینا چاہیے۔

صحت اور حفاظت

Llais ہر اس شخص کی صحت، حفاظت اور تندرستی کا خیال رکھے گا جو ہمارے لیے کام کرتا ہے اور ہمارا رضاکار بنتا ہے۔ Llais کی کوئی بھی سرگرمیاں صحت اور حفاظتی بیمہ سے احاطہ کردہ ہوتی ہیں۔ یہ ضروری ہے کہ آپ اپنی ذاتی ذمہ داری کو سمجھیں اور قبول کریں تاکہ اس بات کو یقینی بنانے میں ہمیں مدد ملے کہ ہر کوئی محفوظ ہے۔

یہ ضروری ہے کہ آپ:

کوئی ایسا کام نہ کریں جس سے یا تو آپ کی اپنی، یا دوسرے رضاکاروں، Llais کے عملے، عوام یا دوسروں کی صحت اور حفاظت متاثر ہو۔

ہدایات اور حفاظتی طریقہ کار پر عمل کریں اور ہمارے مشورے پر عمل کریں۔

اپنے علاقائی آپریشنز مینیجر کو اپنی ذاتی صحت اور حفاظت کی ضروریات کے بارے میں بتائیں ۔

Llais جہاں ضرورت پڑے گی کام کرنے کے دوران کام کے مقامات اور جگہوں پر خطرات کے بارے میں تشخیص کرے گا اور آپ سے ان معلومات کا تبادلہ کرے گا تاکہ دیکھا جاسکے کہ آپ اپنے آپ کو کیسے محفوظ رکھ سکتے جب تک آپ ہمارے لئے رضاکارانہ خدمات انجام دے رہے ہیں۔ اور انہیں آپ کے ساتھ تبادلہ کرے گا تاکہ آپ کو معلوم ہو کہ آپ ہمارے لیے رضاکارانہ خدمات انجام دینے کے دوران خود کو محفوظ رکھنے کے لیے کیا کرسکتے ہیں۔ ہماری صحت اور حفاظت کی پالیسی میں مکمل تفصیلات موجود ہیں۔

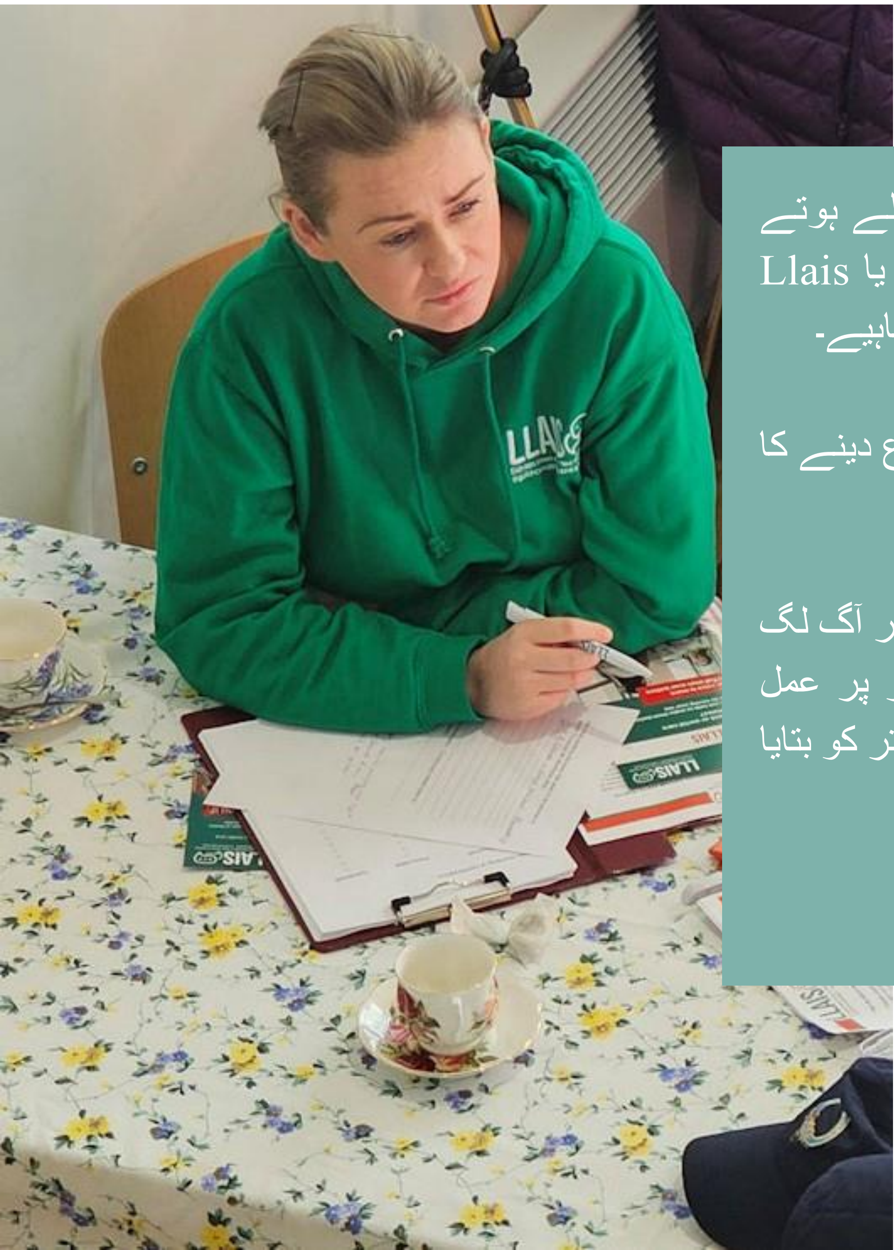
اکیلے کام کرنا

اس بات کا امکان نہیں ہے کہ آپ کو رضاکارانہ طور پر لوگوں سے فرد بہ فرد ملنے کے لیے کہا جائے، لیکن جہاں ایسا ہوتا ہے، اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ کے علاقائی آپریشنز مینیجر یا لیڈ آفیسر نے میٹنگ سے اتفاق کیا ہے۔ Llais آفس کے عملے کو میٹنگ کی تفصیلات دینے کی ضرورت ہوگی مثلاً آپ کب، کہاں اور کس سے ملاقات کر رہے ہیں۔

کسی بھی فرد بہ فرد میٹنگ سے پہلے خطرے کا اندازہ ضروری ہے۔
اس میں جائے وقوع، طبی ایمرجنسی یا پرتشدد رویے سے نمٹنے کا طریقہ، رازداری، اور معلومات کو محفوظ رکھنا شامل ہوگا۔

آپ کو گھر کے دورے میں شامل نہیں ہونا چاہئے جب تک کہ Llais کے عملے کا کوئی ممبر ساتھ نہ ہو۔ آپ کے اور آپ کے علاقائی آپریشنز مینیجر یا Llais کے دفتر کے درمیان باقاعدہ ٹیلی فون رابطے کا پہلے سے انتظام کیا جانا چاہیے۔

آپ کو اپنی فیملی کے پاس یہ تفصیلات میں چھوڑ دینی چاہئے کہ ہنگامی صورتِ حال میں آپ کہاں جارہے ہیں۔



اگر کوئی واقعہ یا حادثہ پیش آنے پر آپ اکیلے ہوتے ہیں، تو آپ کو اپنے علاقائی آپریشنز مینیجر یا Llais کے عملے کی ٹیم کو جلد از جلد مطلع کرنا چاہیے۔

اس کے بعد آپ سے واقعہ یا حادثے کی اطلاع دینے کا فارم مکمل کرنے کو کہا جائے گا ۔

اگر آپ رضاکارانہ طور پر کام کر رہے ہیں اور آگ لگ جاتی ہے،تو آپ کو اس مقام پراس طریقہ کار پر عمل کرنا چاہیے جو وہاں پر رائج ہو ۔ Llais کے دفتر کو بتایا جائے، اور واقعہ کی رپورٹ مکمل کی جائے۔

حادثات، واقعات، اور انشورنس

تمام حادثات اور واقعات کی اطلاع اپنے علاقائی آپریشنز مینیجر کو جلد از جلد دینی چاہیے۔ اگر آپ محسوس کرتے ہیں کہ یہ ایک حقیقی ایمرجنسی ہے، تو براہ کرم فوری طور پر ایمرجنسی سروسز سے رابطہ کریں۔ Llais کے پاس 'Employers Liability Insurance' اور ' Public Liability and 'Professional Indemnity Insurance ہے جب تک آپ Llais کے ساتھ رضاکارانہ خدمات انجام دے رہے ہوں۔

ذاتی حفاظت اور شناخت بیجز

ہمیں آپ کے لیے ایک ہنگامی رابطہ رکھنے کی ضرورت ہوگی، جس سے ہم کسی خلافِ قیاس ہنگامی صورت حال میں رابطہ کریں گے۔ اگر ضرورت ہو تو، آپ کو رضاکارانہ شناختی بیج دیا جائے گا جو Llais کے لیے رضاکارانہ طور پر کام کرتے وقت آپ کو ہمیشہ اپنے ساتھ رکھنا چاہیے۔

اگر کوئی سروس صارف آپ سے ذاتی رابطے کی تفصیلات طلب کرتا ہے تو براہ کرم شائستگی سے انکار کریں۔ اپنی تفصیلات کو عام کرنا آپ کو اپنی نجی زندگی میں دخل اندازی اور لوگوں کے آپ پر بہت زیادہ منحصر ہونے کے خطرے میں ڈالتا ہے۔ کسی ضرورت مند کی مدد کرنے کی خواہش کرنا ایک فطری بات ہے، لیکن جب ہمارے کاموں میں ہم لوگوں سے ملتے ہیں تو ہم خودمختار بننے کیلئے اُن کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں۔ ہم اُنہیں اُن خدمات کی راہ دکھاتے ہیں جن کے تعلق سے ہمیں معلوم ہوتا ہے کہ اُن سے مزید مدد مل سکتی ہے۔

رازداری

رضاکاروں کیلئے لازمی ہے کہ اُن کے Llias کے ساتھ گزارے جانے والے وقت کے دوران تمام معلومات کو رازداری میں رکھیں۔

جب آپ اپنا رضاکارانہ معاہدہ مکمل کرلیتے ہیں، تو آپ رازداری کے معاہدے پر دستخط کرتے ہیں۔ اس کا مطلب ہے کہ ہم جن لوگوں کو سپورٹ کرتے ہیں، رضاکاروں، Llais کے عملے اور ہمارے کام کے بارے میں خفیہ معلومات کو نجی رکھا جاتا ہے، جب تک کہ ہمیں قانون کے ذریعے معلومات کے تبادلہ کرنے کی ضرورت نہ ہو۔

ہماری رازداری کی پالیسی بھی دیکھیں۔

حفاظت کرنا

Llais کے تمام رضاکاروں کو ان کی شمولیت کے حصے کے طور پر حفاظت کی تربیت دی جائے گی۔ اس سے آپ کو ان بچوں اور بڑوں کو محفوظ رکھنے کے لیے صحیح اقدام کرنے میں مدد ملے گی جن سے آپ ملتے ہیں۔

ہماری حفاظت کی پالیسی کے حصے کے طور پر آپ کو ڈسکلوزر اینڈ بیرنگ سروس (DBS) چیک کی ضرورت ہوسکتی ہے ۔

کسی بالغ یا بچے کو نقصان پہنچانے والی کسی بھی پریشانی کے بارے میں جلد از جلد Llais کے عملے سے بات کی جانی چاہیے۔ وہ فیصلہ کریں گے کہ ہماری حفاظتی پالیسیوں کے حصے کے طور پر معلومات کے ساتھ کیا کرنا ہے۔

اگر کوئی آپ کے ساتھ اپنی معلمات بانٹتا ہے! کہ اسے نقصان پہنچا ہے، تو یاد رکھیں پرسکون رہیں، غور سے سنیں، اور سوال نہ کریں۔ اس شخص کو بتائیں کہ آپ اس کی بات کو سنجیدگی سے لیں گے، جو کچھ ہوا وہ ان کی غلطی نہیں تھی اور یہ کہ آپ کو عملے / مینیجر کے کسی رکن کو بتانا چاہیے۔ آپ کو جلد از جلد عملے کے کسی رکن کو اس کی اطلاع دینی چاہیے اور لکھنا چاہیے کہ کیا کہا گیا تھا اور آپ نے کس کو اس کی اطلاع دی تھی۔ اگر آپ کو لگتا ہے کہ وہ یا کسی اور کو خطرہ ہے تو آپ معلومات کو اپنے پاس نہیں رکھ سکتے۔

اپنے آپ کو خطرے میں نہ ڈالیں، اس شخص سے رابطہ کریں جس کے بارے میں انہوں نے آپ کو بتایا، یا کیسی ایسے فرد کو بتائیں جسے جاننے کی ضرورت نہیں ہے۔

معلومات کی حفاظت

اس سے پہلے کہ ہم کسی کے بارے میں معلومات - یا 'ڈیٹا' کو جمع، ذخیرہ، یا استعمال کرسکیں، ڈیٹا پروٹیکشن قانون، اور جنرل ڈیٹا پروٹیکشن ریگولیشن (GDPR) کا مطلب ہے کہ اُن اس کیلئے راضی ہونا لازمی ہے۔

آپ کو ان لوگوں کے بارے میں ذاتی معلومات تک رسائی حاصل ہوسکتی ہے جن کی آپ مدد کر رہے ہیں۔ براہ کرم اس بات یقینی بنائیں کہ آپ ہماری ڈیٹا کے تحفظ کی پالیسی سمیت ہماری پالیسی اور طریقہ کار سے واقف ہیں۔

آپ کے رابطے کی تفصیلات ڈیٹا بیس میں رکھی جائیں گی اور صرف وہ عملہ استعمال کرے گا جسے ان کی ضرورت ہے۔ آپ کا درخواست فارم، حوالہ جات، اور ہنگامی رابطے کی تفصیلات کو محفوظ رکھا جائے گا۔ آپ کو اپنا ریکارڈ دیکھنے کا حق ہے۔ ہم اپنے رضاکاروں کی تصاویر کو تشہیر کے لیے استعمال کرنا چاہ سکتے ہیں۔ آپ سے اس بات سے اتفاق کرنے کو کہا جائے گا، لیکن آپ اس کیلئے نہ بھی کہہ سکتے ہیں۔

مشکلات سے نمٹنا

اگر آپ کو کوئی چیز مشکل لگتی ہے، یا ہمارے ساتھ آپ کا تجربہ امید کے مطابق کام نہیں کر رہا ہے تو براہ کرم جلد از جلد اپنے رضاکار مینیجر سے بات کریں ۔

ہم مل کر اُس مشکل کو دور کرنے کی کوشش کریں گے۔

ہم چاہتے ہیں کہ آپ Llais کے ساتھ رضاکارانہ خدمات سے لطف اندوز ہوں، لیکن ہم جانتے ہیں کہ اس میں مسائل بھی ہوسکتے ہیں۔ ہمارے پاس ایک مسئلہ حل کرنے کا عمل ہے تاکہ جلد از جلد کسی بھی مسئلے سے نمٹنے میں مدد ملے۔

یہ عمل رضاکارانہ تعلق سے متعلق خدشات سے نمٹنے کے لیے ہے؛ دیگر خدشات یا شکایات کے لیے براہ کرم ہماری شکایات کی پالیسی دیکھیں۔

ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ تمام رضاکار ہمارے ساتھ مسائل کو حل کرنے کی کوشش میں بھرپور کردار ادا کرسکیں ۔ آپ مسئلے کو حل کرنے کے عمل کے حصے کے طور پر کسی بھی میٹنگ میں معاون شخص یا وکیل کو لا سکتے ہیں۔

ہمارا مسئلہ حل کرنے کا عمل

01: ہم آپ کو آپ کی رضاکارانہ خدمات میں کسی بھی پریشانی کے بارے میں جلد از جلد بتائیں گے اور ہم چیزوں کو درست کرنے کے لیے مل کر ایک طریقہ پر اتفاق کریں گے۔ یہ اضافی تربیت، یا آپ کے رضاکارانہ کردار میں تبدیلی ہو سکتی ہے۔

02: اگر اس سے مسئلہ حل نہیں ہوتا ہے، تو ہم مزید بات کرنے کے لیے آپ کے لیڈ آفیسر کے ساتھ میٹنگ کی پیشکش کریں گے۔

03: اگر ملاقات کی ضرورت ہے تو ہم آپ کے ساتھ مسائل پر بات کریں گے۔ ہم آپ کے ساتھ یہ معلوم کریں گے کہ کیا ہماری پریشانیوں کو دور کرنے کے کوئی اور طریقے ہیں اور آپ کو 15 کام کے دنوں کے اندر اپنے فیصلے سے آگاہ کریں گے۔

04: اگر آپ باضابطہ میٹنگ کے نتائج سے متفق نہیں ہیں تو آپ Llais Board کے پاس اپیل کرسکتے ہیں۔ Llais بورڈ آپ کو بتائے گا کہ انہیں پانچ کام کے دنوں کے اندر اپیل موصول ہوئی ہے اور میٹنگ کی پیشکش کی جائے گی۔

05: بورڈ اس میٹنگ کے 10 کام کے دنوں کے اندر آپ کو اپنا جواب بتائے گا۔ بورڈ کا فیصلہ حتمی ہوتا ہے۔

اگر ہم آپ کے ساتھ صورتحال کو ٹھیک کرنے سے قاصر ہیں تو آپ سے Llais کے ساتھ رضاکارانہ خدمات کو روکنے کے لیے کہا جاسکتا ہے۔ اگر ایسا ہوتا ہے تو ہم آپ کو دوسرے مواقع سے آگاہ کریں گے۔

بعض اوقات ہم آپ کو اپنا رویہ تبدیل کرنے کا موقع فراہم نہیں کر پائیں گے۔ اس میں دیگر مسائل کے علاوہ کسی بھی عملے، رضاکار یا سروس استعمال کرنے والوں پر دھمکیاں، بدسلوکی یا حملے، بچوں یا کمزور بالغوں کی حفاظت سے متعلق پالیسیوں کو توڑنا، رازداری کو توڑنا، اور مجرمانہ کارروائیاں شامل ہوسکتی ہیں جیسے کہ چوری یا دھوکہ دہی۔

شکایات

اگرچہ شکایات سے نمٹنا مشکل ہوسکتا ہے، لیکن یہ ہمیں بہتری کا کام کرنے کے طریقے میں تبدیلی کا موقع فراہم کرسکتا ہے۔

اگر آپ شکایت کرنا چاہتے ہیں یا آپ کو اپنی سروس یا Llais کے بارے میں کسی سے شکایت موصول ہوتی ہے تو براہ کرم اسے اپنے علاقائی آپریشنز مینیجر تک پہنچائیں۔ مزید تفصیلات ہماری شکایات کی پالیسی میں ہیں۔

ناجائز عمل کی رپورٹ

یہ ضروری ہے کہ Llais کی جانب سے کام کرنے والے عملے یا دیگر افراد کی طرف سے کسی بھی دھوکہ دہی، یا غلط رویے سے مناسب طریقے سے نمٹا جائے۔ آپ Llais میں دوسروں کے برتاؤ یا تنظیم کو چلانے کے طریقے کے بارے میں کسی بھی قسم کی پریشانی کا اظہار کر سکتے ہیں۔

ہماری ناجائز عمل کی رپورٹ کی پالیسی آپ کو بتاتی ہے کہ آپ کسی بھی قسم کے خدشات کیسے اٹھا سکتے ہیں اور ان خدشات سے کیسے نمٹا جائے گا۔

مساوات، تنوع، اور شمولیت

ہم تمام رضاکاروں اور رضاکارانہ درخواست دہندگان کے ساتھ منصفانہ سلوک کریں گے۔ ہم رضاکاروں کو اس بنیاد پر قبول کرتے ہیں کہ وہ اس کردار کے لیے کتنے موزوں ہیں۔

ہم کسی کے ساتھ ان کی عمر، معذوری، جنس، ازدواجی حیثیت، حمل یا زچگی، نسل، مذہب یا عقیدہ، جنس، جنسی رجحان، یا سماجی و اقتصادی پس منظر کی وجہ سے ناانصافی نہیں کریں گے۔

ہم Llais رضاکاروں کی شمولیت کا حصہ بننے والے اپنے رضاکاروں سے توقع کرتے ہیں کہ وہ ہماری مساوات اور تنوع کی پالیسی پر عمل کریں گے۔

آگے بڑھنا اور حوالہ جات

آپ کسی بھی وقت Llais کے ساتھ رضاکارانہ خدمات روک سکتے ہیں۔ براہ کرم اپنے علاقائی آپریشنز مینیجر کو بتائیں۔ ہم اسے چھوڑنے کیلئے آپ کی وجوہات کے بارے میں آپ کے ساتھ بات چیت کرنا چاہیں گے، حالانکہ آپ نہ بتانے کا انتخاب کرسکتے ہیں۔ اگر آپ ہمارے ساتھ چھ ماہ سے رضاکار ہیں تو ہم آپ کو ایک حوالہ بھی دے سکتے ہیں۔

صحت اور سماجی نگہداشت کے مستقبل کو تشکیل دینے میں ہماری مدد کرنے کے لیے آپ کا شکریہ۔

مفید لنکس

1. رضاکارانہ پالیسی
2. فیصلہ سازی کی پالیسی
3. رضاکارانہ کردار کی تفصیل
4. رضاکارانہ اخراجات کی پالیسی
5. ضابطہ اخلاق کی پالیسی
6. مفادات کی پالیسی کا تضاد
7. صحت اور حفاظت کی پالیسی
8. بچوں اور کمزور بالغوں کی حفاظت کی پالیسی
9. ڈیٹا کے تحفظ کی پالیسی
10. رضاکارانہ معاہدہ
11. رازداری کی پالیسی
12. شکایات کی پالیسی
13. مساوات، تنوع، اور شمولیت کی پالیسی
14. ناجائز عمل کی رپورٹ کی پالیسی

Llais،
تیسری منزل،
33 - 35 کیتھیڈرل روڈ،
کارڈف،
CF11 9HB
02920 235 558

enquiries@llaiscymru.org
www.llaiswales.org