LLAIS

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

# સ્વયંસેવક હેન્ડબુક

અખંડિતતા ~ લોકો કેન્દ્રિત ~ સાથે કામ કરવું

સુલભ ફોર્મેટ્સ

આ દસ્તાવેજ વેલ્શમાં પણ ઉપલબ્ધ છે .

જો તમને આ પ્રકાશન વૈકલ્પિક ફોર્મેટ અને/અથવા અન્ય ભાષામાં જોઈતું હોય, તો કૃપા કરીને enquiries@llaiscymru.org પર અમારો સંપર્ક કરો.

તમે તેને અમારી વેબસાઇટ પરથી ડાઉનલોડ કરી શકો છો અથવા અમારી ઓફિસનો સંપર્ક કરીને તેની નકલ માટે કહી શકો છો.

સામગ્રી


| | |
|---|---|
| સ્વાગત છે | 1 |
| Llais વિશે | 2 |
| અમે કઈ સેવાઓ આવરી લઈએ છીએ? | 2 |
| અમારી પાસે કઈ સત્તાઓ છે ? | 3 |
| અમે કેવી રીતે કામ કરીએ છીએ? | 3 |
| અમારું બોર્ડ / અમારો સ્ટાફ | 3 |
| અમારી સ્વયંસેવકની / ભૂમિકાઓ | 4 |
| તમારા પ્રતિ અમારી પ્રતિબદ્ધતા | 5 |
| અમે તમને કેવી રીતે સમર્થન આપીશું | 6 |
| અમે તમારી પાસેથી શું અપેક્ષા રાખીએ છીએ | 7 |
| આવશ્યક નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ | 8 |
| આચારસંહિતા | 9 |
| હિતોના સંઘર્ષો | 10 |
| આરોગ્ય અને સલામતી | 10 |
| એકલા કામ કરવું | 11 |
| અકસ્માતો, ઘટનાઓ અને વીમો | 12 |
| વ્યક્તિગત સુરક્ષા અને ID બેજ | 12 |
| ગોપનીયતા | 12 |
| સલામતી | 13 |
| ડેટા સુરક્ષા | 14 |
| મુશ્કેલીઓનો સામનો કરવો | 14 |
| અમારી સમસ્યાનો ઉકેલ લાવવાની પ્રક્રિયા | 15 |
| ફરિયાદો | 16 |
| વ્હિસલબ્લોઇંગ | 16 |
| સમાનતા, વિવિધતા અને સમાવેશન | 16 |
| આગળ વધવું અને સંદર્ભો | 17 |
| ઉપયોગી લિંક્સ | 17 |

# સ્વાગત છે

અમને આનંદ છે કે તમે Llais સાથે સ્વયંસેવક બનવાનું પસંદ કર્યું છે . વેલ્સમાં લોકોના અભિપ્રાય જાણવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા માટે અમે તમારા જેવા લોકો પર નિર્ભર છીએ.

કૃપા કરીને હેન્ડબુક વાંચવા માટે સમય કાઢો અને જરૂર પડે ત્યારે તેને ફરી વાંચો. તે તમને જણાવે છે કે અમે કોણ છીએ, અમે શું કરીએ છીએ અને તમને અને અન્યોને સમર્થન અને રક્ષણ આપવા માટે અમારી પાસે જે નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ છે તે સુયોજિત કરે છે.

તમે અમારી સાથે જોડાઓ તે માટે અમે આતુર છીએ!

Llais એ વેલ્શ સરકાર દ્વારા વેલ્સના લોકોને તેમની આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળ સેવાઓમાં મજબૂત અભિપ્રાય આપવા માટે સ્થાપવામાં આવેલ **રાષ્ટ્રીય, સ્વતંત્ર સંસ્થા** છે.

અમારી  ત્રણ મુખ્ય ભૂમિકાઓ છે:

**01:** સ્વાસ્થ્ય અને સામાજિક સંભાળના તમારા અનુભવો વિશે તમારી સાથે જોડાવા અને તમને સાંભળવા માટેની ભૂમિકા. તમે અમને સમુદાયમાં, ઇવેન્ટમાં,
ડ્રોપ-ઇન્સમાં જોઈ શકો છો - અમે તમને તમારી વાત કહેવાની તક આપવા માટે મહત્વપૂર્ણ સ્થાનો પર મળવાનો પ્રયાસ કરીએ છીએ.

**02:** આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળમાં નિર્ણય લેનારાઓ સમક્ષ તમારા મંતવ્યો રજૂ કરવાની ભૂમિકા . કાયદા દ્વારા, તેઓએ હવે અમને જણાવવું જોઈએ કે તેઓ તમારા પ્રતિસાદ સાથે શું કરવાની
યોજના ધરાવે છે. જો તેઓ તેના પર કાર્યવાહી કરી શકતા નથી, તો તેઓએ અમને જણાવવાની જરૂર છે કે તમે શા માટે અજમાયશ અવધિમાંથી પસાર થશો જે અમને બંનેને તે જોવાની તક આપે છે કે વસ્તુઓ કેવી રીતે કાર્ય કરી રહી છે

**03:** અમે NHS સંચાલિત તમામ આરોગ્ય સેવાઓ અને સામાજિક સંભાળ સેવાઓ તેમજ કેટલીક એવી સેવાઓને આવરી લઈએ છીએ જે સામાજિક સંભાળ વતી ગોઠવવામાં
આવી છે

*(સામાજિક સંભાળ સહાય મેળવતા 18 વર્ષથી ઓછી ઉંમરના બાળકો અને સંભાળ છોડી રહેલા 25 વર્ષ સુધીના લોકો

તમામ પ્રાદેશિક Llais કચેરીઓ Llais Wales નામની રાષ્ટ્રીય સંસ્થા સાથે જોડાયેલી છે.

તમે Llais Wales વિશે વધુ માહિતી અહીંથી મેળવી શકો છો: **www.llaiswales.org**

## અમે કઈ સેવાઓ આવરી લઈએ છીએ?

અમે NHS દ્વારા સંચાલિત તમામ આરોગ્ય સેવાઓ અને સામાજિક સંભાળ સેવાઓને આવરી લઈએ છીએ, જેમાં કેટલીક સામાજિક સંભાળ દ્વારા ગોઠવવામાં આવી છે તે સેવાઓ શામેલ છે, અને અમે આમાંથી કોઈપણ સેવા પર લોકોના મંતવ્યો પૂછીશું.

## અમારી પાસે  કઈ સત્તાઓ છે?

અમે અમારા પોતાના બોર્ડ અને અમારી પોતાની કાનૂની સત્તાઓથી સ્વતંત્ર છીએ. અમારી કાર્ય યોજના વેલ્સનાલોકો દ્વારા અમારી સાથે શેર કરેલી ચિંતાઓ પર આધારિત છે.

**અમે આ કરી શકીએ:**

જ્યાં આરોગ્ય અને/ અથવા સામાજિક સંભાળ સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે ત્યાં પ્રવેશ કરીને જોઈ શકીએ છીએ.

જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે અન્ય સંસ્થાઓ, મંત્રીઓ અથવા નિર્ણયકર્તાઓ સાથે ચિંતાઓ વ્યક્ત કરી શકીએ છીએ.

અમારી ફરજ આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળ સેવાઓ વિશે લોકોને માહિતી પૂરી પાડવાની પણ છે.

## અમે કેવી રીતે કામ કરીએ છીએ?

શક્ય તેટલા લોકો સુધી પહોંચવા માટે, અમે વેલ્સમાં હાલના જૂથો અને સંસ્થાઓ સાથે કામ કરવાની રીતો શોધવાનો પ્રયાસ કરીએ છીએ.

**અમારું લક્ષ્ય:**

સ્થાનિક સ્વૈચ્છિક અને સામુદાયિક જૂથો સાથે મજબૂત કડીઓ બનાવવાનું છે, ખાસ કરીને એવા સમુદાયો સાથે કામ કરતા લોકો સાથે, જેમના અભિપ્રાયો પર્યાપ્ત રીતે સાંભળવામાં આવતા નથી.

માહિતી શેર કરવા અને લોકો માટે શું મહત્વનું છે તે શોધવા માટે સમુદાય નેટવર્કમાં જોડાવાનું.

એવા પ્રશિક્ષિત સ્વયંસેવકોનો સમુદાય બનાવવાનું, જે Llais ની આંખ અને કાન બની શકે.

## અમારું બોર્ડ

અમારું બોર્ડ અમે દર વર્ષે જે કાર્ય કરવાની યોજના બનાવીએ છીએ તે કરવા માટે જવાબદાર છે, જે સ્થાનિક જાહેર પ્રતિસાદ પર આધારિત છે.

## અમારો સ્ટાફ

તમારા ઇન્ડક્શનના ભાગ રૂપે, તમે તમારી પ્રાદેશિક ટીમને મળશો અને તેઓ તમને એ સમજવામાં મદદ કરશે કે અમે બધા સાથે મળીને કેવી રીતે કામ કરીએ છીએ.

## અમારા સ્વયંસેવકો

અમારા  વેલ્સના તમામ પ્રદેશોમાં સ્વયંસેવકો ઉપલબ્ધ છે. સ્વયંસેવકો ઘણા કારણોસર સામેલ થાય છે.
કેટલાક સ્વયંસેવકો લોકોના જીવનમાં સકારાત્મક પરિવર્તન લાવવા માંગે છે
અન્ય સ્વયંસેવકો; અમુક નવી કુશળતા વિકસાવવા માંગે છે અને કેટલાક માત્ર નવા લોકોને મળવા અને આનંદ કરવા માંગે છે.

તે દરેક વ્યક્તિ જે અમારા માટે સ્વયંસેવક છે તે **અમારા કાર્ય**માટે મહત્વપૂર્ણ છે.

## સ્વયંસેવકની ભૂમિકાઓ

Llais ખાતે અમારી પાસે ઘણી સ્વયંસેવક ભૂમિકાઓ છે. આમાં શામેલ છે:

### ઓનલાઈન પ્રતિસાદ એકત્રિત કરનાર

લોકોના આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળ સેવાઓ વિશેના અનુભવો વિશે એવા પ્રતિસાદ એકત્રિત કરવા જે જેમને ઓનલાઇન આપવામાં આવ્યા છે.

### મુલાકાતકર્તા સ્વયંસેવક

તમે લોકોને પૂર્વ-આયોજિત મુલાકાતો પર ઓનલાઈન અથવા રૂબરૂમાં આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળ સ્થળ પર મળશો જેથી સમજી શકાય કે તેઓ શું કામ કરે છે અને વધુ સારું શું કરી શકાય છે.

### સમુદાય સંલગ્નક સ્વયંસેવક

તમે સ્વાસ્થ્ય અને સામાજિક સંભાળ સેવાઓ વિશેના લોકોના મંતવ્યો અને અનુભવો જાણવા માટે સમુદાયના લોકોને ઓનલાઈન અને રૂબરૂ મળવા માટે, સ્થાનિક Llais ટીમમાં જોડાશો.

### પ્રતિનિધિત્વ કરનાર સ્વયંસેવક

તમે Llais વતી મીટિંગ અને ઇવેન્ટમાં હાજરી આપશો, અમારા દૃષ્ટિકોણને આગળ ધપાવશો અને સંબંધિત માહિતી વિશે પ્રતિસાદ આપવા માટે મીટિંગની નોંધો બનાવશો.

સ્વયંસેવક તરીકે તમે ઘણી ભૂમિકાઓ નિભાવવા ઈચ્છો છો, અથવા તમે એવા ક્ષેત્રો પસંદ કરી શકો છો જેમાં તમને વિશેષ રુચિ હોય. અમે તમારી સાથે આ અંગે ચર્ચા કરીશું અને સંમત થઇશું.

### તમારા માટે અમારી પ્રતિબદ્ધતા

અમારા પ્રાદેશિક કાર્ય મેનેજર તમને Llais સાથે સ્વયંસેવકનું કાર્ય કરવામાં મદદ કરશે અને માર્ગદર્શન આપશે.

### અમે:

હંમેશા તમારી સાથે આદર, વિચારશીલતા અને પ્રશંસાપૂર્વક વર્તન કરીશું.

તમારે શું કરવાની જરૂર છે તેનો તમને સ્પષ્ટ ખ્યાલ છે તેની ખાતરી કરીશું. સ્વયંસેવકના કાર્ય માટે

તમને યોગ્ય પરિચય આપીશું.

ઉપલબ્ધ તાલીમ અને સમર્થન વિશે તમને માહિતી આપીશું.

અમે ક્યારેય એવી અપેક્ષા રાખીશું નહીં કે તમે એવું કાર્ય કરો જે તમારા માટે અનુકૂળ નથી .

અમે તમારા અને તમારા કૌશલ્યોના વિકાસમાં મદદરૂપ રીતોની તપાસ કરવા માટે તમને નિયમિતપણે મળવાની ગોઠવણ કરીશું.

તમને ન્યાયી, પ્રમાણિક અને સમયસર પ્રતિસાદ આપીશું. તમે તમારા કાર્યથી શું

પરિવર્તન થયું  છે તે અંગે તમને અપડેટ કરીશું.

### 01: ઇન્ડક્શન

તમારા પ્રાદેશિક કાર્ય મેનેજર તમને સ્થાનિક Llais સ્ટાફ અને સ્વયંસેવકો સાથે પરિચય કરાવશે જેની સાથે તમે સ્વયંસેવાનું કાર્ય કરશો અને હેન્ડબુક દ્વારા તમારી સાથે વાત કરશો. તેઓ તમને અને અન્ય લોકોને સુરક્ષિત રાખવા માટે તમામ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ જણાવશે.

એક અજમાયશ અવધિ હશે જે અમને બધાને તે જોવાની તક આપે છે કે કાર્ય કેવી રીતે થઇ રહ્યું છે.

### 02: શિક્ષણ અને વિકાસ

અમે ઈચ્છીએ છીએ કે તમે તમારી ભૂમિકામાં આનંદિત રહો અને આત્મવિશ્વાસ અનુભવો . Llais સ્વયંસેવક તરીકે, તમારા પ્રાદેશિક કાર્ય મેનેજર
તમે સંમત થયા છો તે તાલીમ વિશે જાણીને તમને અમારી સાથે સ્વયંસેવાનું કાર્ય કરવામાં મદદ કરશે.

### 03: સમર્થન

કૃપા કરીને તમે હાથ ધરેલ દરેક કાર્ય કેવી રીતે થયું, તમે શું કર્યું, તમે શું આનંદ માણ્યો અને જો કોઈ સમસ્યા આવી હોય તો તે વિશે નોંધ કરો.

દરેક સ્વયંસેવક સાથે રૂબરૂમાં, ઓનલાઈન અથવા ફોન દ્વારા સમીક્ષા મીટિંગ કરવામાં આવશે, અને તમે આ માટે સંમતિ આપી શકો છો કે તમે તમારા પ્રાદેશિક ઓપરેશન મેનેજરને કેટલી વાર મળી શકો  છો. તેમાં સ્વયંસેવકો અને સ્ટાફને એકબીજાને અપડેટ આપવાની, ચિંતાઓ વ્યક્ત કરવાની અને Llais સાથે તમારા કાર્ય વિશે સંપર્કમાં રહેવાની તક છે.

### અમે તમારી પાસેથી શું અપેક્ષા રાખીએ છીએ

Llais ની આપણા બધા સ્વયંસેવકો પાસેથી ઉચ્ચ અપેક્ષા છે. તમે તમારી ભૂમિકામાં શ્રેષ્ઠ કાર્ય કરો તેની ખાતરી કરવા માટે, સ્વયંસેવકો:

Llais સ્વયંસેવકો, સ્ટાફ અને અન્ય લોકો સાથે હંમેશા આદર, વિચારશીલતા અને પ્રશંસાપૂર્વક વર્તન કરશે.

જ્યારે પણ તમે Llais નું પ્રતિનિધિત્વ કરો ત્યારે વ્યાવસાયિક રીતે કાર્ય કરશે.

કોઈની સાથે અન્યાયી વર્તન ન થાય અથવા કોઈને બાકાત ન રાખવામાં આવે તેવી રીતે કાર્ય કરશે.

જો તમે Llais સાથે કોઈ ઇવેન્ટમાં હાજરી આપી શકતા નથી, અથવા જો તમે હવે સ્વયંસેવકનું કાર્ય કરવા માંગતા ન હોવ તો તમે અમને શક્ય હોય ત્યાં સુધી અગાઉથી જણાવો.

જો તમે તમારી ભૂમિકા, તમે જેના માટે જવાબદાર છો, વિશે સંપૂર્ણપણે સમજી શકતા નથી અથવા અન્ય કોઈ મદદની જરૂર હોય તો તમે તમારા પ્રાદેશિક કાર્ય મેનેજરને તે વિશે પૂછો.

## વિશ્વસનીયતા અને પ્રતિબદ્ધતા

તે મહત્વનું છે કે તમે વિશ્વસનીય બનો અને તમે અમારી સાથે કરેલી ગોઠવણ મુજબ કાર્ય કરો. જો તમારી સ્થિતિઓ બદલાય છે અને તમે સ્વયંસેવકનું કાર્ય ન કરી શકો, તો કૃપા કરીને શક્ય તેટલી વહેલી તકે તમારા પ્રાદેશિક કાર્ય મેનેજરને જણાવો. જો તમે રજા પર જવાનું આયોજન કરી રહ્યાં છો, તો કૃપા કરીને તેમને જણાવો કે તમે ક્યારે ઉપલબ્ધ નહીં રહો અને ક્યારે તમે ક્યારે પરત ફરવાની યોજના બનાવી રહ્યા છો.

### મીટિંગ્સમાં વર્તણૂકના ધોરણો

અમારી પાસે વર્તણૂંક ધોરણોની નીતિ છે જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે: વર્ચ્યુઅલ મીટિંગની તૈયારી

- તમારી ડાયરી તપાસો અને ખાતરી કરો કે તમારી પાસે ડાયરી આમંત્રણ છે.
- યોગ્ય પોશાક પહેરો અને પોતાનું કાર્યસ્થળનું ધ્યાન રાખો. ખાતરી કરો કે તમારી પાછળની પૃષ્ઠભૂમિ વ્યાવસાયિક હોય.
- સ્લોગન મગ અથવા પોસ્ટર જેવી કોઈ પણ વસ્તુ અપમાનનું કારણ બની શકે છે કે કેમ તે અંગે વિચારો.
- વર્ચ્યુઅલ મીટિંગમાં, જો તમે અગાઉથી જાણતા હોવ કે તમે એજન્ડામાં ન હોય તેવી કોઈ બાબતને વ્યક્ત કરવા માંગો છો, તો કૃપા કરીને વર્ચ્યુઅલ મીટિંગ પહેલા અધ્યક્ષ/લીડ સાથે તે અંગે ચર્ચા કરો.
- યાદ રાખો કે મીટિંગ દરમિયાન અને પછી, મીટિંગમાં દરેક માટે 'ચેટ' સુવિધા ઉપલબ્ધ છે.

કૃપા કરીને નીચેની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ વાંચવા અને તે અંગે પોતાને  પરિચિત કરવા માટે થોડી મિનિટો ફાળવો.

## ખર્ચ

અમે ખાતરી કરવા માંગીએ છીએ કે સ્વયંસેવકોને અમારી સાથે સ્વયંસેવાનું કાર્ય કરવાને લીધે જાતે ચૂકવણી ન કરવી પડે. અમે તમારી Llais ભૂમિકાને કારણે થતા પ્રત્યક્ષ ખર્ચની ચૂકવણી કરીશું.

સ્વયંસેવકો ખર્ચના ફોર્મ – ઈલેક્ટ્રોનિક રીતે અથવા કાગળ પર – સંપૂર્ણ ભરીને  તે દરેક મહિનાની 8 તારીખ સુધીમાં મોકલી દેવા જોઈએ.

તમારા પ્રાદેશિક ઓપરેશન મેનેજર સાથે ચર્ચા કરો કે તમે સાર્વજનિક પરિવહન માટે અથવા તમારી પોતાની કારના ઉપયોગ માટે શું દાવો કરી શકો છો.
કૃપા કરીને તમે જ્યાં ગયા હતા તેની રસીદો અને રેકોર્ડ રાખો.
જો એક સત્રમાં ત્રણ કલાક કે તેથી વધુ સમય માટે સ્વયંસેવાનું કાર્ય કર્યું હોય, તો તમે ખોરાક અને/અથવા પીણાં માટે દાવો કરી શકશો.

ખર્ચ સીધા તમારા બેંક ખાતામાં ચૂકવવામાં આવશે. સંપૂર્ણ વિગતો માટે અમારી સ્વયંસેવક ખર્ચ નીતિ વાંચો.

## કાર દ્વારા મુસાફરી

જો તમે Llais પ્રવૃત્તિ માટે તમારી પોતાની કારનો ઉપયોગ કરો છો, સ્થળ પર જવા-આવવા માટે મુસાફરી કરો છો તો પણ, તમારે તમારી પોતાની કાર વીમા કંપનીને જણાવવું આવશ્યક છે.

મોટાભાગની વીમા કંપનીઓ કોઈ વધારાના શુલ્ક વિના સ્વયંસેવકો માટે કારની મુસાફરીને આવરી લેવા માટે સંમત થાય છે અમે ઇચ્છીએ છીએ કે તમે તમારી પોતાની વીમા કંપની સાથે આ તપાસો.

**તમારી કારનો વીમો Llais દ્વારા આવરી લેવામાં આવશે નહીં.**

## આચારસંહિતા

અમારી આચારસંહિતા નીતિ છે જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

**ભેટ:** ભેટ આપવી અથવા મેળવવી એ એવું લાગી શકે છે કે અમે કેટલાક લોકો સાથે અલગ રીતે વર્તીએ છીએ અને તમે તેમને જે સમર્થન આપી શકો છો તેના સ્તર વિશે લોકો શું અપેક્ષા રાખે છે તે અસર કરી શકે છે. અમે ઇચ્છીએ છીએ કે સ્વયંસેવકો સ્ટાફ અથવા Llais તરફથી સમર્થન મેળવતા કોઈને પણ વ્યક્તિગત ભેટો આપતા નથી અથવા તેમની પાસેથી પ્રાપ્ત કરતા નથી.

**આપણે કેવી રીતે વાત કરવી જોઈએ:** Llais માટે સ્વયંસેવાનું કાર્ય કરતી વખતે, અમે ચોક્કસ શૈલીની ભાષાનો ઉપયોગ કરીએ છીએ. અમે કોણ છીએ અને શું કરીએ છીએ તે સમજવામાં લોકોને મદદ કરવા માટે આપણો 'અવાજ' મહત્વપૂર્ણ છે. આપણે સુસંગત, સ્પષ્ટ અને સમજવામાં સરળ રહેવાની જરૂર છે. ભલે તમે Llais વતી બોલતા હોવ, ઈમેલ કે પત્ર લખતા હોવ,
Llais 'યોગ્ય અવાજ' નો ઉપયોગ કરવો મહત્વપૂર્ણ છે. તમારા પ્રાદેશિક કાર્ય મેનેજર તમને આવું કરવામાં મદદ કરશે.

**આપણે શું પહેરવું:** Llais માટે સ્વયંસેવક તરીકે, તમે મુલાકાતીઓ, ગ્રાહકો અને સમુદાય માટે Llaisનું પ્રતિનિધિત્વ કરો છો.

કૃપા કરીને તમને જે પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવા માટે કહેવામાં આવે છે તેના માટે યોગ્ય પોશાક પહેરવા માટે તમારા અંદાજનો ઉપયોગ કરો. તમારી ફરજો નિભાવતી વખતે અમે તમને પહેરવા માટે Llais બ્રાન્ડના કપડાં પ્રદાન કરી શકીએ છીએ. જો તમે ક્યારેય શું પહેરવું તે વિશે અચોક્કસ હો, તો તમારા પ્રાદેશિક કાર્ય મેનેજરને પૂછો.

## હિતોના સંઘર્ષો

અમે સમજીએ છીએ કે સ્વયંસેવકો ક્યારેક વ્યક્તિગત રીતે Llais સાથે જોડાયેલા લોકોને - મિત્રો, કુટુંબીજનો અથવા સહકર્મીઓ તરીકે ઓળખી શકે છે.

કારણ કે આપણે લોકોનું પ્રતિનિધિત્વ કરીએ છીએ, આપણે ખુલ્લા, પ્રમાણિક અને ન્યાયી હોવા જોઈએ. કૃપા કરીને અમારી હિતના સંઘર્ષની નીતિ વાંચો અને રુચિની ઘોષણા પૂર્ણ કરો જે તમારે તમારા પ્રાદેશિક કાર્ય મેનેજરને આપવી જોઈએ.

## આરોગ્ય અને સલામતી

Llais અમારા માટે કામ કરનારા અને સ્વયંસેવકોના સ્વાસ્થ્ય, સલામતી અને સુખાકારીનું ધ્યાન રાખશે. કોઈપણ Llais પ્રવૃત્તિઓ આરોગ્ય અને સુરક્ષા વીમા દ્વારા આવરી લેવામાં આવે છે. દરેક વ્યક્તિ સુરક્ષિત છે તેની ખાતરી કરવામાં અમને મદદ માટે તમે તમારી વ્યક્તિગત જવાબદારી સમજો અને સ્વીકારો તે મહત્વપૂર્ણ છે.

**તે મહત્વનું છે કે તમે:**

યંસેવકો, Llais સ્ટાફ, જાહેર જનતા અથવા અન્ય લોકોના સ્વાસ્થ્યને અસર કરે તેવું કંઈપણ કરશો નહીં.

સૂચનાઓ અને સલામતી પ્રક્રિયાઓને અનુસરો અને અમારી સલાહને અનુસરો.

તમારા પ્રાદેશિક કાર્ય મેનેજરને તમને કોઈપણ વ્યક્તિગત સ્વાસ્થ્ય અને સુરક્ષા જરૂરિયાતો વિશે જણાવો.

જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં તમે જે પ્રવૃત્તિઓ કરો છો અને તમે મુલાકાત લો છો તે સ્થળો પર જોખમ મૂલ્યાંકન કરશે, અને તે તમારી સાથે શેર કરશે જેથી તમને ખબર પડે કે અમારા માટે સ્વયંસેવાનું કાર્ય કરતી વખતે તમે તમારી જાતને સુરક્ષિત રાખવા માટે શું કરી શકો છો. અમારી આરોગ્ય અને સુરક્ષા નીતિમાં સંપૂર્ણ વિગતો છે.

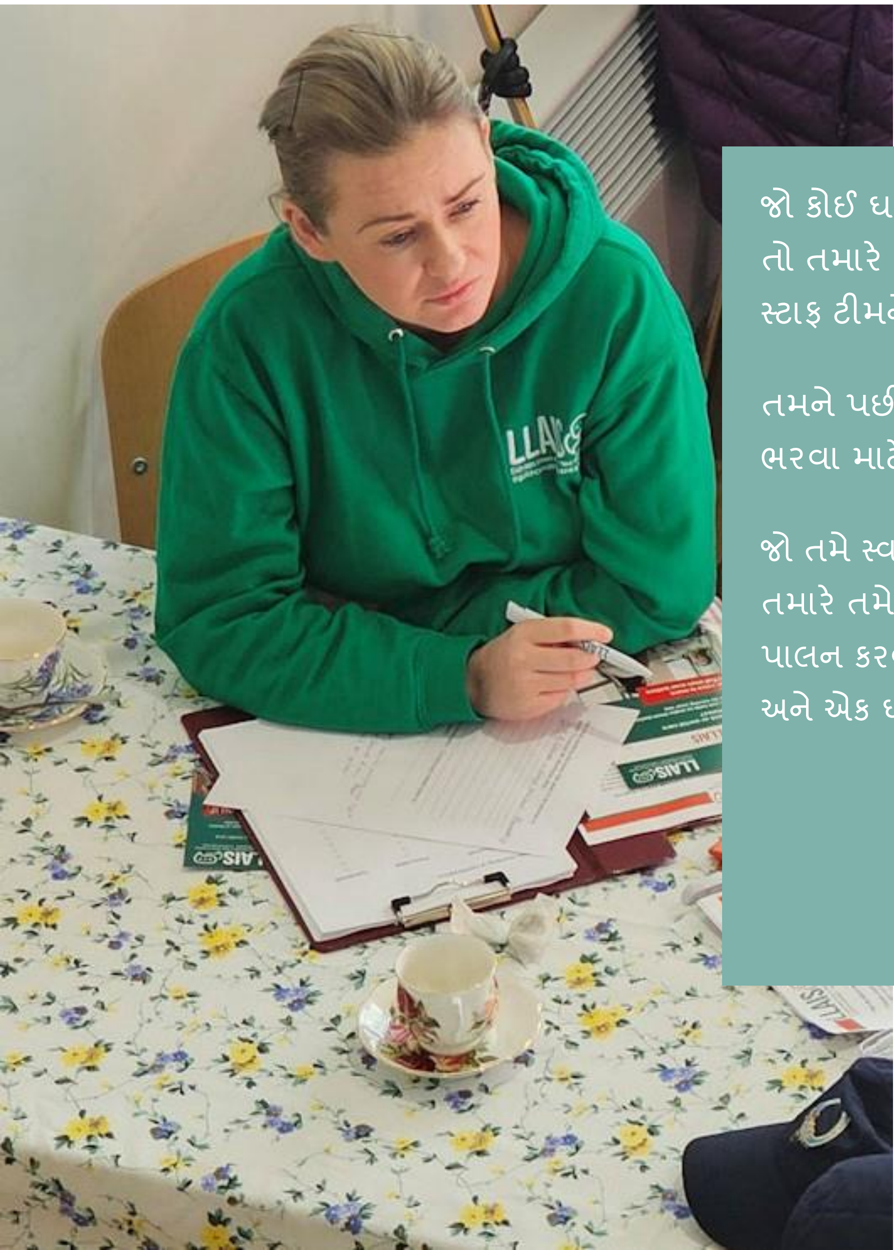
### એકલા કામ કરવું

તે અસંભવિત છે કે સ્વયંસેવાનું કાર્ય કરતી વખતે તમને લોકોને રૂબરૂ મળવા માટે કહેવામાં આવશે, પરંતુ જ્યાં આવું કહેવામાં આવે  છે, ત્યાં ખાતરી કરો કે તમારા પ્રાદેશિક કાર્ય મેનેજર અથવા મુખ્ય અધિકારી મીટિંગ માટે સંમત થયા છે. Llais ઓફિસ સ્ટાફને મીટિંગની વિગતો આપવાની જરૂર પડશે – કે તમે ક્યારે, ક્યાં અને કોને મળો છો.

કોઈપણ રૂબરૂ મીટિંગ પહેલાં જોખમનું મૂલ્યાંકન કરવું આવશ્યક છે. આમાં સ્થળ, તબીબી કટોકટી અથવા હિંસક વર્તન સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવો, ગોપનીયતા અને માહિતીને સુરક્ષિત રાખવાનો સમાવેશ થશે.

Llais સ્ટાફ સદસ્ય સિવાય તમારે ઘરે કરવામાં આવતી  મીટિંગમાં હાજરી આપવી જોઈએ નહીં. તમારા અને તમારા પ્રાદેશિક કાર્ય મેનેજર અથવા Llais ઓફિસ વચ્ચે થતો નિયમિત ટેલિફોન સંપર્ક અગાઉથી ગોઠવવો જોઈએ.

કટોકટીની સ્થિતિમાં તમે ક્યાં જઈ રહ્યા છો તેની વિગતો તમારે તમારા પરિવાર સાથે પણ શેર કરવી જોઈએ.



જો કોઈ ઘટના અથવા અકસ્માત થાય ત્યારે તમે એકલા હોવ, તો તમારે તમારા પ્રાદેશિક ઓપરેશન મેનેજર અથવા Llais સ્ટાફ ટીમને શક્ય તેટલી વહેલી તકે જાણ કરવી જોઈએ.

તમને પછીથી કોઈ ઘટના અથવા અકસ્માત રિપોર્ટિંગ ફોર્મ ભરવા માટે કહેવામાં આવશે .

જો તમે સ્વયંસેવાનું કાર્ય કરી રહ્યા હોવ ત્યારે જો આગ લાગે, તો તમારે તમે જે સ્થળની મુલાકાત લઈ રહ્યા છો ત્યાંની પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરવું આવશ્યક છે. Llais ઓફિસને તે જણાવવું જોઈએ, અને એક ઘટના અહેવાલ પૂર્ણ કરવો જોઈએ.

## અકસ્માતો, ઘટનાઓ અને વીમો

તમામ અકસ્માતો અને ઘટનાઓની જાણ શક્ય તેટલી વહેલી તકે તમારા પ્રાદેશિક કાર્ય મેનેજરને થવી જોઈએ. જો તમને લાગે કે તે વાસ્તવિક કટોકટી છે, તો કૃપા કરીને તાત્કાલિક રીતે કટોકટીની સેવાઓનો સંપર્ક કરો. જ્યારે તમે Llais સાથે સ્વયંસેવાનું કાર્ય કરી રહ્યાં હોવ ત્યારે Llais પાસે 'નિયોક્તા જવાબદારી વીમો' અને 'જાહેર જવાબદારી અને વ્યાવસાયિક ક્ષતિપૂર્તિ વીમો' છે.

## વ્યક્તિગત સુરક્ષા અને ID બેજ

અમારે તમારા માટે કટોકટીનો સંપર્ક રાખવાની જરૂર પડશે, જેને અમે કટોકટીની અસંભવિત ઘટનામાં સંપર્ક કરીશું. જો જરૂરી હોય તો, તમને સ્વયંસેવક ID બેજ આપવામાં આવશે જે Llais માટે સ્વયંસેવાનું કાર્ય કરતી વખતે તમારી સાથે હંમેશા હોવો જોઈએ.

જો કોઈ સેવા વપરાશકર્તા તમારી વ્યક્તિગત સંપર્ક વિગતો માટે પૂછે છે તો કૃપા કરીને નમ્રતાથી ઇનકાર કરો.
તમારી વિગતો શેર કરવાથી તમને તમારા ખાનગી જીવનમાં પ્રવેશ કરવાનું, અને તમારા પર વધુ પડતો આધાર રાખનારા લોકોનું જોખમ રહેલું છે.
જરૂરિયાતમંદ વ્યક્તિને મદદ કરવાની ઈચ્છા થવી સ્વાભાવિક છે, પરંતુ આપણે આપણા કાર્યમાં જે લોકોને મળીએ છીએ તેમને સ્વતંત્ર બનવા માટે પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ. આપણે તેમને વધુ મદદ કરી શકે તેવી સેવાઓ માટે નિર્દેશિત કરીએ છીએ.

## ગોપનીયતા

સ્વયંસેવકોએ Llais સાથેના તેમના સમય દરમિયાન માહિતી ગુપ્ત રાખવી જોઈએ.

જ્યારે તમે તમારો સ્વયંસેવક કરાર પૂર્ણ કરો છો, ત્યારે તમે ગોપનીયતા ઘોષણા પર સહી કરો છો. આનો અર્થ એ છે કે અમે જે લોકોને સમર્થન આપીએ છીએ, સ્વયંસેવકો, Llais સ્ટાફ અને અમારા કાર્ય વિશેની ગોપનીય માહિતી ખાનગી રાખવામાં આવે છે, સિવાય કે અમને કાયદા દ્વારા માહિતી શેર કરવાની જરૂર હોય.

અમારી ગોપનીયતા નીતિ પણ જુઓ.

## સલામતી

તમામ Llais સ્વયંસેવકોને તેમના ઇન્ડક્શનના ભાગ રૂપે સલામતી માટે તાલીમ આપવામાં આવશે. તમે મળો છો તે બાળકો અને પુખ્ત વયના લોકોને સુરક્ષિત રાખવા માટે આ તમને યોગ્ય પગલાં લેવામાં મદદ કરશે.

અમારી સલામતી નીતિના ભાગરૂપે તમને જાહેરાત અને નિષેધ સેવા (DBS) ની જરૂર પડી શકે છે .

પુખ્ત વ્યક્તિ અથવા બાળકને નુકસાન થઈ શકે તેવી કોઈપણ ચિંતાઓ વિશે શક્ય તેટલી વહેલી તકે Llais સ્ટાફ સાથે વાત કરવી જોઈએ. અમારી સુરક્ષા નીતિઓના ભાગરૂપે માહિતીનું શું કરવું તે તેઓ નક્કી કરશે.

જો કોઈ તમારી સાથે શેર કરે છે કે તેને નુકસાન થયું છે, તો યાદ રાખો કે શાંત રહો, ધ્યાનથી સાંભળો અને પ્રશ્નો પૂછશો નહીં. વ્યક્તિને કહો કે તેઓ જે કહે છે તેને તમે ગંભીરતાથી લેશો, જે બન્યું તે તેમની ભૂલ ન હતી અને તમારે સ્ટાફ/મેનેજરના સભ્યને જણાવવું આવશ્યક છે. તમારે શક્ય તેટલી વહેલી તકે સ્ટાફ સભ્યને તેઓ શું કહે છે તેની જાણ કરવી જોઈએ અને શું કહેવામાં આવ્યું હતું અને તમે કોને જાણ કરી હતી તે લખો. જો તમને લાગે કે તેઓ અથવા અન્ય કોઈ જોખમમાં છે તો તમે તે માહિતી તમારા પૂરતી જ રાખી શકતા નથી.

તમારી જાતને જોખમમાં ન નાખો, તેઓએ તમને જે વ્યક્તિ વિશે જણાવ્યું હતું તેનો સંપર્ક ન કરો અથવા એવા કોઈને પણ ન જણાવો જેને જાણવાની જરૂર નથી.

## ડેટા સુરક્ષા

અમે કોઈક વિશે માહિતી - અથવા 'ડેટા' - એકત્ર કરીએ, સંગ્રહ કરીએ અથવા તેનો ઉપયોગ કરીએ તે પહેલાં, ડેટા સુરક્ષા કાયદો અને સામાન્ય ડેટા સુરક્ષા નિયમન (GDPR) નો અર્થ છે કે તેઓએ આ સાથે સંમત થવું જોઈએ.

તમે જે લોકોને મદદ કરી રહ્યાં છો તે વિશેની અંગત માહિતીનો તમને ઍક્સેસ હોઈ શકે છે . કૃપા કરીને ખાતરી કરો કે તમે અમારી ડેટા સુરક્ષા નીતિ સહિત અમારી નીતિ અને પ્રક્રિયાઓથી વાકેફ છો.

તમારી સંપર્ક વિગતો ડેટાબેઝ પર રાખવામાં આવશે અને તેનો ઉપયોગ ફક્ત એવા સ્ટાફ દ્વારા કરવામાં આવશે જેમને તેમની જરૂર છે. તમારું અરજીપત્રક, સંદર્ભો અને કટોકટીની સંપર્ક વિગતો સુરક્ષિત રીતે રાખવામાં આવશે. તમને તમારો રેકોર્ડ જોવાનો અધિકાર છે. અમે પ્રચાર માટેઅમારા સ્વયંસેવકોના ફોટોગ્રાફ્સનો ઉપયોગ કરવા માંગીએ છીએ . તમને આ સાથે સંમત થવા માટે કહેવામાં આવશે, પરંતુ તમે ના કહી શકો છો.

જો તમને કંઈપણ અઘરું લાગતું હોય, અથવા અમારી સાથેનો તમારો અનુભવઆશા મુજબ ન હોય, તો કૃપા કરીને શક્ય તેટલી વહેલી તકે તમારા સ્વયંસેવક મેનેજર સાથે વાત કરો.

સાથે મળીને, અમે સમસ્યાઓ હલ કરવાનો પ્રયાસ કરીશું.

અમે ઇચ્છીએ છીએ કે તમે Llais સાથે સ્વયંસેવાનું કાર્ય કરવાનો આનંદ માણો, પરંતુ અમે જાણીએ છીએ કે સમસ્યાઓ આવી શકે છે. અમારી પાસે શક્ય તેટલી વહેલી તકે કોઈપણ સમસ્યાઓનો ઉકેલ લાવવામાં મદદ કરવા માટે સમસ્યાનું નિરાકરણ કરવાની પ્રક્રિયા છે.

આ પ્રક્રિયા સ્વયંસેવક સંબંધ સાથેની ચિંતાઓનો ઉકેલ લાવવા માટે છે; અન્ય ચિંતાઓ અથવા ફરિયાદો માટે કૃપા કરીને અમારી ફરિયાદ નીતિ જુઓ.

અમે સુનિશ્ચિત કરીશું કે બધા સ્વયંસેવકો અમારી સાથે સમસ્યાઓનો ઉકેલ લાવવાના પ્રયાસમાં સંપૂર્ણ ભાગ ભજવી શકે. તમે સમસ્યાનો ઉકેલ લાવવાની પ્રક્રિયાના ભાગ રૂપે કોઈપણ મીટિંગમાં સહાયક વ્યક્તિ અથવા વકીલને લાવી શકો છો.

**01:** અમે શક્ય તેટલી વહેલી તકે તમારા સ્વયંસેવાના કાર્ય સાથેની કોઈપણ સમસ્યાઓ વિશે તમને જણાવીશું અને સમસ્યાનો ઉકેલ લાવવા માટે આપણે એકસાથે સંમત થઈશું. આ વધારાની તાલીમ, અથવા તમારી સ્વયંસેવકની ભૂમિકામાં ફેરફાર હોઈ શકે છે.

**02:** જો આનાથી સમસ્યાનું સમાધાન ન થાય, તો અમે આગળ વાત કરવા માટે તમારા મુખ્ય અધિકારી સાથે મીટિંગની ઓફર કરીશું.

**03:** જો મીટિંગની જરૂર પડશે, તો અમે તમારી સાથે ચિંતાઓ પર વાત કરીશું. આપણને જે ચિંતાઓ છે તેને દૂર કરવાની અન્ય કોઈ રીતો છે કે કેમ તે વિશે અમે તમારી સાથે તપાસ કરીશું અને 15 કામકાજી દિવસોમાં અમારા નિર્ણય વિશે તમને જણાવીશું.

**04:** જો તમે ઔપચારિક મીટિંગના પરિણામ સાથે સહમત ન હોવ, તો તમે Llais બોર્ડ સમક્ષ અપીલ કરી શકો છો. Llais બોર્ડ તમને પાંચ કામકાજી દિવસોમાં અપીલ પ્રાપ્ત કરી છે તે જણાવશે અને મીટિંગની ઓફર કરશે.

**05:** આ મીટિંગના 10 કામકાજી દિવસોમાં બોર્ડ તમને તેમનો પ્રતિભાવ જણાવશે. બોર્ડનો નિર્ણય અંતિમ છે.

જો અમે તમારી સાથે પરિસ્થિતિને ઠીક કરવામાં અસમર્થ છીએ, તો તમને Llais સાથે સ્વયંસેવાનું કાર્ય કરવાનું બંધ કરવા માટે કહેવામાં આવી શકે છે. જો આવું થાય, તો અમે તમને અન્ય તકો વિશે જણાવીશું.

કેટલીકવાર અમે તમને તમારું વર્તન બદલવાની તક આપી શકીશું નહીં. આમાં, અન્ય બાબતો વચ્ચે, કોઈપણ સ્ટાફ, સ્વયંસેવક અથવા સેવા વપરાશકર્તાઓ પર ધમકીઓ, દુર્વ્યવહાર અથવા હુમલાઓ, બાળકો અથવા સંવેદનશીલ પુખ્ત વયના લોકોની સુરક્ષા અંગેની નીતિઓનું ઉલ્લંઘન, ગોપનીયતા ભંગ અને ગુનાહિત કૃત્યો જેમ કે ચોરી અથવા છેતરપિંડીનો

સમાવેશ થઈ શકે છે.

## ફરિયાદો

ફરિયાદો સાથે કામ કરવું મુશ્કેલ હોવા છતાં, તે અમને વધુ સારા પરિણામ માટે કાર્ય કરવાની રીત બદલવાની તક આપી શકે છે.

જો તમે ફરિયાદ કરવા માંગો છો અથવા તમને તમારી સેવા વિશે અથવા Llais વિશે કોઈ વ્યક્તિ તરફથી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય છે, તો કૃપા કરીને આ તમારા પ્રાદેશિક કાર્ય મેનેજરને મોકલો. અમારી ફરિયાદ નીતિમાં વધુ વિગતો છે.

## વ્હિસલબ્લોઇંગ

તે મહત્વનું છે કે Llais વતી કામ કરતા સ્ટાફ અથવા અન્ય લોકો દ્વારા કોઈપણ છેતરપિંડી, અથવા ખોટી વર્તણૂક સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે. તમે Llais ને અન્ય લોકોના વર્તન વિશે અથવા સંસ્થા ના કાર્ય કરવાની રીત વિશે કોઈપણ ચિંતાઓ વ્યક્ત કરી શકો છો.

અમારી વ્હિસલબ્લોઇંગ (સંસ્થામાં થતી અનૈતિક પ્રવૃત્તિ વિશે જાણ કરવી) નીતિ તમને જણાવે છે કે તમે કોઈપણ ચિંતાઓ કેવી રીતે રજૂ કરી શકો છો અને તે ચિંતાઓનો ઉકેલ કેવી રીતે લાવવામાં આવશે.

## સમાનતા, વિવિધતા અને સમાવેશન

અમે બધા સ્વયંસેવકો અને સ્વયંસેવક અરજદારો સાથે યોગ્ય વ્યવહાર કરીશું. અમે સ્વયંસેવકોને ભૂમિકા માટે કેટલા અનુકૂળ છે તેના આધારે સ્વીકારીએ છીએ.

અમે કોઈની સાથે તેમની ઉંમર, અપંગતા, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ગર્ભાવસ્થા અથવા માતૃત્વ, વંશ, ધર્મ અથવા માન્યતા, જાતિ, જાતીય અભિગમ અથવા સામાજિક-આર્થિક પૃષ્ઠભૂમિ ને કારણે અન્યાયી વર્તન કરીશું નહીં.

અમે અપેક્ષા રાખીએ છીએ કે અમારા સ્વયંસેવકો અમારી સમાનતા અને વિવિધતાની નીતિને અનુસરશે જે Llais સ્વયંસેવક ઇન્ડક્શનનો ભાગ હશે.

## આગળ વધવું અને સંદર્ભો

તમે કોઈપણ સમયે Llais સાથે સ્વયંસેવાનું કાર્ય કરવાનું બંધ કરી શકો છો. કૃપા કરીને તમારા પ્રાદેશિક કાર્ય મેનેજરને જણાવો. તમારા કામ કરવાનું બંધ કરવાના કારણો વિશે અમે તમારી સાથે વાત કરવા માંગીશું, જો કે તમે વાત ન કરવાનું પસંદ કરી શકો છો. જો તમે અમારી સાથે છ મહિનાથી વધુ સમયથી સ્વયંસેવક છો, તો અમે તમને સંદર્ભ પણ આપી શકીએ છીએ.

આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળના ભાવિને આકાર આપવામાં અમને મદદ કરવા બદલ આભાર.

## ઉપયોગી લિંક્સ

1. સ્વયંસેવક નીતિ
2. નિર્ણય લેવા સંબંધિત નીતિ
3. સ્વયંસેવક ભૂમિકાનું વર્ણન
4. સ્વયંસેવક ખર્ચ નીતિ
5. આચારસંહિતા નીતિ
6. હિતોના સંઘર્ષની નીતિ
7. આરોગ્ય અને સલામતી નીતિ
8. બાળકો અને સંવેદનશીલ પુખ્ત વયના લોકોની સલામતી નીતિ
9. ડેટા સુરક્ષા નીતિ
10. સ્વયંસેવક કરાર
11. ગોપનીયતા નીતિ
12. ફરિયાદ નીતિ
13. સમાનતા, વિવિધતા અને સમાવેશનની નીતિ
14. વ્હિસલબ્લોઇંગ નીતિ

**Llais,**
ત્રીજો માળ,
33 - 35 કેથેડ્રલ રોડ, કાર્ડિફ,
CF11 9HB

02920 235 558

enquiries@llaiscymru.org
www.llaiswales.org