

# LLAIS

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



## IL NOSTRO SERVIZIO DI ADVOCACY

Integrità

~

Centralità delle persone

~

Lavoro di squadra

Llais è l'**organismo nazionale e indipendente** istituito dal governo gallese per garantire che i cittadini del Galles siano maggiormente coinvolti nella gestione dei servizi di assistenza sanitaria e sociale.

Svolgiamo tre ruoli chiave:

**01:** Confrontarci con te e ascoltarti in merito alle tue esperienze in materia di assistenza sanitaria e sociale. Potresti vederci in giro per il territorio, in occasione di eventi o di incontri informali: cerchiamo di incontrarti nei luoghi che contano per darti la possibilità di dire la tua.

**02:** Fare da portavoce del tuo punto di vista e comunicarlo ai responsabili delle decisioni in materia di assistenza sanitaria e sociale. Per legge, devono ora comunicarci cosa intendono fare con il tuo feedback. Se non possono darvi seguito, devono fornirci una spiegazione.

**03:** Offrire supporto nella gestione dei reclami in ogni area del Galles in relazione alle rimostranze riguardanti l'assistenza sanitaria e sociale.

Se non ti ritieni soddisfatto/a dell'assistenza sanitaria o sociale di cui usufruisci o di cui usufruisce qualcuno che conosci, parlane con noi.

La tua voce non è mai stata così forte.

# Il tuo diritto all'assistenza

Questa guida illustra come il nostro servizio di advocacy per i reclami può aiutarti a sollevare una questione relativa al servizio sanitario nazionale o ai servizi sociali di cui tu o qualcuno che conosci avete usufruito.

Hai diritto a un'assistenza gratuita e indipendente per i reclami qualora nutri dei dubbi sui servizi di assistenza sanitaria e sociale che ricevi in Galles.

I Complaints Advocates di Llais sono professionisti qualificati. Non possono dispensare consigli di tipo medico o sociale, ma possono trasmettere le tue segnalazioni agli operatori sanitari e sociali affinché possano trovare una soluzione al tuo reclamo.



# Il tuo diritto all'assistenza

Le informazioni che condividi con i nostri Advocate non saranno condivise senza il tuo consenso, a meno che non ci sia un motivo per pensare che tu o qualcun altro possiate subire un danno.

Tutti i fornitori di servizi sanitari e sociali locali dispongono di una propria procedura di reclamo e desiderano che tu possa sollevare le tue preoccupazioni in modo da poter, se possibile, sistemare le cose. Se non sai da dove cominciare, puoi contattarci e ti aiuteremo a trovare la persona giusta con cui parlare.

Se decidi di presentare un reclamo, di solito questo deve avvenire entro 12 mesi, ma in alcuni casi questo termine è flessibile, a seconda della situazione.

## Presentare un reclamo al Public Services Ombudsman for Wales.



Se non ti ritieni soddisfatto/a della risposta finale ricevuta al tuo reclamo o del modo in cui è stato gestito da un servizio, puoi rivolgerti all'Ombudsman.

L'Ombudsman può prendere in considerazione i reclami presentati entro un anno dall'accaduto (o dal momento in cui ne sei venuto/a a conoscenza).

Se è passato più di un anno, dovrai presentare il reclamo all'Ombudsman entro 12 settimane dalla risposta dell'operatore.

# Il nostro processo di advocacy

1



Contattare l'ufficio  
locale Llais

2



Pacchetto  
advocacy inviato  
per posta o per  
e-mail

3



I moduli vanno  
restituiti all'ufficio  
Llais

4



Assegnato a  
un Advocate

5



Contatti con l'Advocate  
per discutere il piano  
d'azione

6



Inizio del processo di  
reclamo:  
- Redazione di lettere  
- Riunioni  
- Risoluzioni informali  
ecc.

7



Gli Advocate ti  
sostengono fino alla  
risoluzione del  
problema

8



Caso chiuso

# Cosa possiamo fare

Guidarti attraverso la procedura di reclamo e i risultati che si possono ottenere

Cercare di raggiungere risoluzioni informali

Redigere lettere

Partecipare alle riunioni sui reclami

Assisterti fino al livello più alto dell'Ombudsman

Indirizzarti ad altre organizzazioni che potrebbero essere in grado di aiutarti



# Cosa non possiamo fare

Indagare personalmente sui reclami

Fornire assistenza medica generale,  
compresa la consulenza clinica

Prendere decisioni per tuo conto, anche  
fornendo pareri su ciò che dovresti o  
non dovresti fare

Assistenza nelle inchieste o nei panel di  
richiesta fondi

Assistenza quando è in corso un procedimento  
legale o è stato nominato un avvocato



X

# Domande frequenti

D) Quando incontro per la prima volta un operatore Llais, chi partecipa **alla riunione** e dove si svolge?

Di solito siete solo tu e l'Advocate. Le riunioni possono svolgersi di persona, al telefono o online, nel modo più sicuro e comodo per te.

È bene prevedere un'ora di tempo per il primo incontro. Ma la durata può essere più breve o più lunga, se così lo ritieni più opportuno.

**D) Temo che la presentazione di un reclamo possa influire sulle cure che mi verranno prestate in futuro. Potete rassicurarmi?**

Le preoccupazioni in merito alle cure che verranno prestate in futuro sono molto frequenti. Esistono sistemi per assicurarsi che ciò non accada.

**D) Faccio molta fatica a farmi capire durante gli appuntamenti. Llais potrà accompagnarmi e aiutarmi a ricevere le cure o la consulenza di cui ho bisogno?**

I Complaints Advocate di Llais sono consapevoli del fatto che i clienti possano sentirsi stressati, ansiosi ed emotivi riguardo alle loro esperienze e alla presentazione di un reclamo e sono disposti a lavorare rispettando i ritmi del cliente.

Non possono partecipare alle visite mediche, ma possono accompagnarti alle riunioni, sia di persona che online, in merito al tuo reclamo e parlare per tuo conto, se lo preferisci.

Ti verrà assegnato un Advocate in base al luogo dove vivi e il team di advocacy troverà la persona più adatta a gestire il tuo reclamo.

Gli Advocate Llais devono essere bravi ad ascoltare, essere in grado di sollevare questioni per tuo conto e avere una buona conoscenza di come funziona il sistema dei reclami.

# Domande frequenti

## **D) Cosa succede se tutto questo diventa troppo per me, o se non sto bene: posso fermarmi e ripresentare il mio reclamo in un secondo momento?**

Assolutamente sì. Gli Advocate Llais capiscono come a volte sia necessario prendere una pausa. Lo stesso Advocate si impegnerà a riprendere in mano il tuo reclamo quando sarai pronto/a, in modo che tu non debba raccontare di nuovo la tua storia.

A volte può esserci un limite di tempo per presentare un reclamo, ma il tuo Advocate ti fornirà maggiori informazioni in merito.

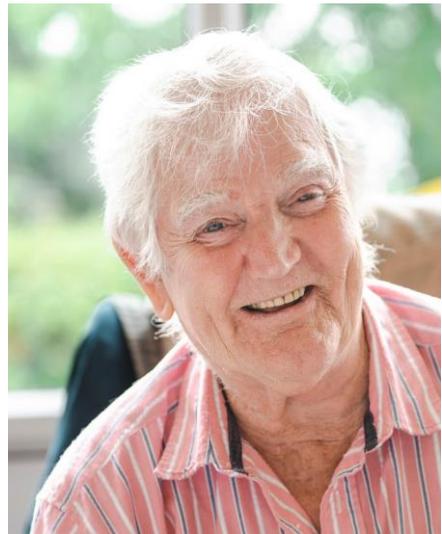
## **D) Di quali informazioni devo disporre per presentare un reclamo?**

Il tuo Advocate lavorerà con tutte le informazioni in tuo possesso e cercherà di individuare le date e le persone che hai visto. Potremmo dover richiedere la tua documentazione al Servizio sanitario nazionale o all'Autorità locale, ma solo previa autorizzazione da parte tua. Il tuo Advocate ti chiederà di firmare un modulo per dichiarare che sei d'accordo a che ciò avvenga.

La tempistica può essere importante perché il programma "Putting Things Right" in Galles consente di presentare un reclamo entro 12 mesi dal momento in cui si è verificato l'accaduto (o da quando ti sei reso/a conto che ciò ti ha causato un problema).

In alcuni casi questo termine può essere più flessibile e, se desideri presentare il tuo reclamo dopo 12 mesi, potresti avere a disposizione altre opzioni.

Ti forniremo assistenza in base alla tua situazione.



# Domande frequenti

## **D) A chi Llais comunica il mio reclamo?**

Le tue informazioni saranno mantenute riservate, a meno che tu non acconsenta a condividerle. A volte, nell'ambito della nostra politica di salvaguardia, il tuo Advocate è tenuto a informare qualcun altro se ritiene che la legge sia stata violata o che qualcuno possa essere ferito o in pericolo. Nel caso in cui dovessimo farlo, ti spiegheremo il motivo.

Di norma hai il diritto di incontrare il tuo Advocate in privato e se c'è una ragione per cui ciò non è possibile, te lo spiegheremo.

Il tuo Advocate conserva le informazioni sul lavoro che svolgete insieme e tu puoi chiedere di consultare le informazioni che ti riguardano. Queste informazioni vengono conservate in modo sicuro per **18 mesi dall'ultima volta che ci hai contattato**. Puoi chiedere in qualsiasi momento che le tue informazioni vengano rimosse dal nostro database.

## **D) Lavoro per la Direzione sanitaria o l'Autorità locale nei confronti della quale devo presentare un reclamo. Cosa posso fare e come può aiutarmi Llais?**



I Complaints Advocate di Llais hanno esperienza nel supportare le persone che si trovano in questa posizione e saranno a disposizione per guidarti durante tutto il processo.

I principi del programma "Putting Things Right" si applicano a tutti allo stesso modo e ci assicureremo che tu riceva lo stesso supporto di chiunque altro.

# Domande frequenti

## **D) Ho meno di 18 anni e voglio presentare un reclamo: devo informare i miei genitori/tutori?**

Possiamo assistere le persone di età inferiore ai 18 anni che hanno la capacità di presentare un reclamo in merito ai servizi del Servizio sanitario nazionale. La maggior parte dei ragazzi di 16 e 17 anni è considerata in grado di fornire il proprio consenso.

Anche se hai meno di 16 anni, non sei obbligato/a a dire a un genitore o tutore che stai presentando un reclamo, a meno che tu non lo voglia fare. Nel decidere se sia opportuno lavorare insieme senza la presenza di un genitore o di un tutore, valuteremo se sei in grado di comprendere il processo, le decisioni che devono essere prese e i possibili effetti che ciò potrebbe avere su di te.



# Domande frequenti



## **D) Cosa succede dopo aver presentato un reclamo?**

Ti chiederemo sempre cosa vuoi che accada. A volte potrebbe trattarsi di ricevere delle scuse da parte della struttura sanitaria o dell'Autorità locale. Se l'indagine dimostra che sono necessarie delle scuse, Llais si assicurerà che ciò avvenga.

In alcuni casi, potresti volere che siano i tribunali a decidere e scegliere di seguire un procedimento legale. Llais non può aiutarti in questo senso, ma può indirizzarti ai servizi legali e agli organismi professionali, come il General Medical Council.

È probabile che tu non voglia che la stessa cosa accada ad altre persone e che il personale impari da ciò che è andato storto. Il Servizio sanitario nazionale e l'assistenza sociale dispongono di procedure per l'apprendimento e possono provvedere a fornirti un feedback in merito.

## **D) Cosa succede se non sono soddisfatto/a del servizio che Llais mi ha fornito?**

Il nostro obiettivo è che i nostri servizi rispondano alle tue esigenze, quindi ti invitiamo a dirci dove possiamo migliorare. Vogliamo sapere cosa funziona e cosa non funziona, quindi accogliamo con favore qualsiasi feedback che tu possa darci sul nostro operato.

Puoi presentare un reclamo in qualsiasi momento se non ti ritieni soddisfatto/a del nostro servizio. Puoi contattare il tuo Advocate o, se preferisci, il nostro Ufficio nazionale: [enquiries@llaiscymru.org](mailto:enquiries@llaiscymru.org) o 02920 235558.



Vuoi saperne di più  
sul nostro servizio  
di advocacy?

Contatta il tuo team  
Llais locale o visita il  
sito

[www.llaiswales.org](http://www.llaiswales.org)

Se desideri ricevere questa brochure in Braille, Easy Read o in un'altra lingua,  
contatta il tuo team locale Llais.

# Il tuo team locale Llais

## Cardiff e Vale of Glamorgan

Copre Cardiff e la Vale of Glamorgan.

**Tel.:** 029 2075 0112

**E-mail:**

cardiffandvaleenquiries@llaiscymru.org

## Cwm Taf Morgannwg

Copre Bridgend, Rhondda Cynon Taf e Merthyr Tydfil.

**Tel.:** 01443 405830

**E-mail:** cwmtafmorgannwg

enquiries@llaiscymru.org

## Gwent

Copre Newport, Caerphilly, Blaenau Gwent, Monmouthshire e Torfaen.

**Tel.:** 01633 838516

**E-mail:**

gwentenquiries@llaiscymru.org

## Neath Port Talbot e Swansea

Copre Neath Port Talbot e Swansea.

**Tel.:** 01639 683490

**E-mail:** nptandswansea.

enquiries@llaiscymru.org

## Galles del nord

Copre Flintshire, Denbighshire, Wrexham, Conwy, Anglesey e Gwynedd.

**Tel.:** 01978 356178 / 01248 679284

**E-mail:**

northwalesenquiries@llaiscymru.org

## Powys

Copre Montgomeryshire, Brecknockshire e Radnorshire.

**Tel.:** 01874 624206/01686 627632

**E-mail:**

powysenquiries@llaiscymru.org

## Galles dell'ovest

Copre Pembrokeshire, Carmarthenshire e Ceredigion.

**Tel.:** 01646 697610

**E-mail:**

westwalesenquiries@llaiscymru.org

Questo opuscolo è disponibile anche in gallese. Accogliamo volentieri chiamate e corrispondenza in questa lingua. Se ci scrivi in gallese, ti risponderemo in gallese e questo non comporterà alcun ritardo.



Eich llais chi mewn  
iechyd a gofal

Your voice in health  
and social care