



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



Manual do Voluntário

FORMATOS ACESSÍVEIS

Este documento também está disponível em galês.

Se deseja obter esta publicação num formato e/ou idioma alternativos, contacte-nos através do endereço enquiries@llaiscymru.org.

Pode descarregar este documento do nosso *website* ou solicitar uma cópia entrando em contacto com o nosso escritório.

ÍNDICE

Bem-vindo	1
Sobre a Llais	2
Que serviços abrangemos?	2
Quais são os nossos poderes?	3
Como trabalhamos?	3
O nosso Conselho de Administração / A nossa Equipa	3
Os nossos voluntários / responsabilidades	4
O nosso compromisso para consigo	5
Como o iremos apoiar	6
O que esperamos de si	7
Procedimentos e Políticas essenciais	8
Código de Conduta	9
Conflitos de Interesses	10
Saúde e Segurança	10
Trabalhar sozinho	11
Acidentes, incidentes e seguro	12
Segurança pessoal e cartões de identificação	12
Confidencialidade	12
Proteção	13
Proteção de Dados	14
Lidar com dificuldades	14
O nosso procedimento de resolução de problemas	15
Reclamações	16
Denúncia de irregularidades	16
Equidade, diversidade e inclusão	16
Cessar colaboração e referências	17
Ligações úteis	17

BEM-VINDO



Estamos muito satisfeitos por ter escolhido colaborar com a Llais como voluntário. Dependemos de pessoas como você para garantir que a voz do público é ouvida no País de Gales.

Leia atentamente o manual e consulte-o sempre que necessário. Aqui ficará a saber quem somos, o que fazemos e a conhecer as políticas e procedimentos que temos em vigor para o apoiar e proteger, assim como aos outros.

Aguardamos ansiosamente que se junte a nós!



A Llais é a **entidade nacional e independente** criada pelo Governo galês para dar à população do País de Gales uma voz mais forte nos seus serviços de saúde e de assistência social.

Eis as nossas principais funções:

01: Interagir consigo e ouvir sobre as suas experiências com os cuidados de saúde e de assistência social. Poderá ver-nos na comunidade, em eventos, durante visitas, etc. Esforçamo-nos por nos encontrarmos consigo em locais pertinentes para lhe dar a oportunidade de expressar a sua opinião.

02: Representar os seus pontos de vista junto dos responsáveis pela tomada de decisões no domínio dos cuidados de saúde e de assistência social. Por lei, estes devem agora informar-nos sobre o que tencionam fazer com os seus comentários. Se não puderem agir em conformidade, terão de nos dizer porquê. Enquanto voluntário, será submetido a um período de avaliação que nos dará, tanto a si como a nós, a oportunidade de ver como estão a correr as coisas.

03: Abrangemos todos os serviços de saúde ministrados pelo NHS, bem como serviços de assistência social, organizados em nome da Assistência Social.

*(Os menores de 18 anos que recebam apoio social e as pessoas com até 25 anos que deixem de receber apoio podem usar os serviços de advocacia prestados pela Assistência Social.)

Todos os gabinetes regionais da Llais estão vinculados a uma entidade nacional denominada Llais Wales.

Para mais informações sobre a Llais Wales, visite: www.llaiswales.org

Que serviços abrangemos?

Abrangemos todos os serviços de saúde ministrados pelo NHS e serviços de assistência social, incluindo alguns que sejam organizados pela Assistência Social, e iremos pedir ao público para dar a sua opinião sobre qualquer um deles.



Que poderes temos?

Somos independentes, temos o nosso próprio Conselho de Administração e os nossos próprios poderes legais. O nosso plano de trabalho baseia-se nas preocupações que a população do País de Gales partilha connosco.

Podemos:

Entrar e ver os locais onde são prestados serviços de saúde e/ou de assistência social.

Levantar questões junto de outras organizações, ministros ou decisores, quando necessário.

Temos também o dever de fornecer informações ao público sobre os serviços de saúde e de assistência social.

Como trabalhamos?

Para alcançar o maior número possível de pessoas, tentamos encontrar formas de trabalhar com grupos e organizações existentes no País de Gales.

O nosso objetivo é:

Estabelecer ligações fortes com grupos voluntários e comunitários locais, especialmente os que trabalham com comunidades cujas vozes não são ouvidas tanto quanto deveriam ser.

Juntarmo-nos a redes comunitárias para partilhar informações e descobrir o que é importante para as pessoas.

Criar uma comunidade de voluntários capacitados que possam ser os olhos e os ouvidos da Llais.

O nosso Conselho de Administração

O nosso Conselho de Administração é responsável pelo plano de trabalho que realizamos todos os anos, que se baseia na opinião do público local.

A nossa Equipa

Como parte da sua integração, conhecerá a sua equipa regional, que o ajudará a compreender como trabalhamos em conjunto.

Os nossos voluntários

Temos voluntários em todas as regiões do País de Gales. Os voluntários envolvem-se por muitas razões: alguns querem fazer uma diferença positiva nas vidas de outras pessoas, outros querem desenvolver novas competências e alguns querem simplesmente conhecer novas pessoas e divertir-se.

Todos os nossos voluntários são **importantes para o nosso trabalho**.

Responsabilidades dos voluntários

Na Llais, os nossos voluntários têm várias responsabilidades, incluindo:

Recolha de Feedback *Online*

Recolha de comentários *online* sobre as experiências das pessoas com os serviços de saúde e de assistência social.

Voluntariado de Visita

Encontrará pessoas *online* ou pessoalmente em ambientes de saúde e de assistência social durante visitas previamente agendadas para saber o que, na sua opinião, funciona e o que poderia ser melhor.



Voluntariado de Envolvimento na Comunidade

Irá juntar-se a uma equipa local da Llais para conhecer pessoas *online* e pessoalmente na comunidade, a fim de reunir opiniões e experiências sobre os serviços de saúde e de assistência social.

Voluntariado de Representação

Irá participar em encontros e eventos em nome da Llais, expondo o nosso ponto de vista e tomando notas para transmitir informações relevantes.

Como voluntário, poderá querer assumir várias responsabilidades ou escolher áreas pelas quais tenha um interesse especial. Iremos abordar esse assunto e chegar a um acordo consigo.

O nosso compromisso para consigo

Enquanto voluntário da Llais, poderá contar com o apoio e orientação dos nossos diretores regionais de operações.

Iremos:

Tratá-lo sempre com respeito, atenção e apreço.

Garantir que tem uma ideia clara do que precisa de fazer.

Iniciá-lo no voluntariado de forma adequada.

Dar-lhe informações sobre as formações e apoio disponíveis.

Nunca esperar que realize uma tarefa com a qual não se sinta confortável.

Encontrar-nos regularmente consigo para analisar como o podemos ajudar a evoluir e desenvolver as suas competências.

Dar-lhe um *feedback* justo, honesto e atempado.

Dizer-lhe como fez a diferença.



Como o iremos apoiar

01: Integração

O seu diretor regional de operações irá apresentá-lo à equipa e voluntários locais da Llais com quem irá colaborar como voluntário e irá apresentar-lhe o manual. Irá dar-lhe a conhecer todas as políticas e procedimentos em vigor para o manter em segurança, assim como os outros.

Haverá um período de avaliação que nos dará a todos a oportunidade de ver como estão a correr as coisas.

02: Aprendizagem e desenvolvimento

Queremos que se sinta feliz e confiante na sua função. Como voluntário da Llais, o seu diretor regional de operações irá encontrar a formação que, na sua opinião, o irá ajudar a desempenhar as suas funções de voluntário connosco.

03: Apoio

Tome nota de como correu cada tarefa que realizou, o que fez, o que lhe agradou e se surgiram algumas questões.



Cada voluntário terá uma reunião de avaliação, pessoalmente, *online* ou por telefone, e pode chegar a um acordo sobre a frequência das reuniões com o seu diretor regional de operações. Trata-se de uma oportunidade para a equipa e os voluntários se informarem mutuamente, levantar questões e manterem-se a par do seu trabalho com a Llais.

O que esperamos de si

A Llais tem padrões elevados e espera muito de todos os seus voluntários. Para garantir que tiram o máximo partido da sua função, os voluntários devem:

Tratar sempre os voluntários, a equipa e outros colaboradores da Llais com respeito, atenção e apreço.

Agir de forma profissional sempre que representarem a Llais.

Agir de forma a não excluir nem tratar ninguém injustamente.

Informar-nos o quanto antes se não puderem participar num evento com a Llais ou se quiserem cessar a atividade de voluntariado.

Falar com o respetivo diretor regional de operações se não compreenderem bem as suas funções, responsabilidades ou se precisarem de outras informações.

Confiança e dedicação

É importante que possamos confiar em si e que, enquanto voluntário, cumpra os compromissos que fez connosco. Se as coisas mudarem para si e tiver de cessar a sua atividade como voluntário, informe o seu diretor regional de operações o quanto antes. Se estiver a planear ir de férias, informe quando não vai estar disponível e quando tenciona regressar.

Normas de comportamento durante as reuniões

Temos uma Política de Normas de Comportamento que inclui o seguinte:

Preparação de reuniões virtuais

- Verifique a sua agenda e certifique-se de que tem o convite.
- Vista-se adequadamente e disponha de um espaço de trabalho. Certifique-se de que o plano de fundo é profissional.
- Pense se há algo que possa causar ofensa, como canecas ou cartazes com slogans.
- Durante as reuniões virtuais, se souber de antemão que pretende abordar um assunto que não consta da ordem de trabalhos, fale com o presidente/responsável antes da reunião virtual.
- Lembre-se de que a função "Chat" está disponível para todos os participantes na reunião durante e após a mesma.

Procedimentos e Políticas essenciais

Reserve alguns minutos para ler e familiarizar-se com as seguintes políticas e procedimentos.

Despesas

Queremos garantir que, ao colaborar connosco, os voluntários não perdem dinheiro. Iremos reembolsar quaisquer gastos próprios que possam decorrer diretamente das suas funções com a Llais.

Os voluntários preenchem formulários de despesas - em formato eletrónico ou em papel - que devem ser enviados até ao dia 8 de cada mês.

Fale com o seu diretor regional de operações sobre os valores que pode solicitar pelo uso de transportes públicos ou pela utilização do seu próprio veículo.

Guarde os recibos e registos dos locais que visitou. Se uma sessão de voluntariado durar três horas ou mais, poderá ter direito a um subsídio para alimentação e/ou bebidas.

O valor das despesas será diretamente transferido para a sua conta bancária. Para saber mais, leia a nossa Política de Despesas de Voluntariado.



Viajar de automóvel

Se utilizar o seu próprio automóvel para uma atividade com a Llais, mesmo para se deslocar de e para um local, deve informar a sua companhia de seguros automóvel.

A maioria das companhias de seguros aceita cobrir o valor das viagens de automóvel dos voluntários sem qualquer custo adicional. Pedimos-lhe que se informe junto da sua companhia de seguros.

O seu seguro automóvel não será coberto pela Llais.

Código de Conduta

Temos uma Política de Código de Conduta que inclui o seguinte:

Presentes: Dar ou receber presentes pode parecer que tratamos algumas pessoas de forma diferente e pode afetar as expectativas das pessoas em relação ao nível de apoio que lhes pode dar. Pedimos aos voluntários que não deem nem recebam presentes pessoais de ou para a equipa ou qualquer pessoa que receba apoio da Llais.

Como comunicamos: Ao fazer voluntariado com a Llais, utilizamos um determinado estilo de linguagem. A nossa "voz" é importante para ajudar as pessoas a compreender quem somos e o que fazemos. Temos de ser coerentes, claros e fáceis de compreender. Quer esteja a falar em nome da Llais, a escrever um e-mail ou uma carta, é importante utilizar o "tom de voz" da Llais. O seu diretor regional de operações irá ajudá-lo neste aspeto.

O que vestimos: Enquanto voluntário da Llais, representa a Llais perante visitantes, clientes e a comunidade.

Pedimos-lhe que reflita bem sobre a sua apresentação e se vista de forma adequada para as atividades que lhe forem propostas. Podemos fornecer-lhe vestuário oficial da Llais, que poderá usar no desempenho das suas funções. Se não tiver a certeza do que vestir, fale com o seu diretor regional de operações.



Conflitos de Interesses

Sabemos que os voluntários podem, por vezes, conhecer pessoalmente as pessoas associadas à Llais, como amigos, familiares ou colegas.

Uma vez que representamos o público, temos de ser abertos, honestos e justos. Leia a nossa política de Conflito de Interesses e preencha uma Declaração de Interesses que deverá entregar ao seu diretor regional de operações.

Saúde e Segurança

A Llais irá zelar pela saúde, segurança e bem-estar de todos os que colaboram e se voluntariam connosco. Todas as atividades da Llais são cobertas por um seguro de saúde e segurança. É importante que compreenda e aceite a sua responsabilidade pessoal para nos ajudar a garantir a segurança de todos.



Enquanto voluntário, é importante que:

Não faça nada que afete a sua própria saúde e segurança ou de outros voluntários, da equipa da Llais, do público ou de terceiros.

Respeite as instruções e os procedimentos de segurança e siga os nossos conselhos.

Informe o seu diretor regional de operações sobre quaisquer necessidades pessoais de saúde e segurança que possa ter.

A Llais irá efetuar avaliações de risco das atividades que realizar e dos locais que visitar, sempre que necessário, e irá partilhá-las consigo, para que saiba o que pode fazer para se manter em segurança enquanto faz voluntariado connosco. A nossa Política de Saúde e Segurança contém toda a informação.

Trabalhar sozinho

É pouco provável que, enquanto voluntário, lhe seja pedido que se encontre individualmente com outras pessoas, mas, se tal acontecer, certifique-se de que o seu diretor regional de operações ou supervisor está de acordo. Comunique todos os detalhes à equipa administrativa da Llais, incluindo quando, onde e com quem se vai encontrar.

Antes de qualquer encontro individual, deve ser efetuada uma avaliação dos riscos. Esta avaliação incluirá o local do encontro, a forma de lidar com uma emergência médica ou comportamento violento e como manter a confidencialidade das informações.

Não deve fazer uma visita ao domicílio a não ser que esteja acompanhado por um membro da equipa da Llais. Deve ser previamente combinado um contacto telefónico regular entre si e o seu diretor regional de operações ou com o escritório da Llais.

Deve informar também a sua família do local para onde se irá deslocar, para a eventualidade de se dar uma emergência.



Se estiver sozinho quando ocorrer um incidente ou acidente, deve informar o quanto antes o seu diretor regional de operações ou a equipa da Llais.

Ser-lhe-á pedido para preencher um formulário de comunicação de incidentes ou acidentes.

Se houver um incêndio durante uma sessão de voluntariado, deve seguir os procedimentos no local onde se encontra. O escritório da Llais deve ser informado e deve ser preenchido um relatório de incidente.

Acidentes, incidentes e seguro

Todos os acidentes e incidentes devem ser comunicados o quanto antes ao seu diretor regional de operações. Se considerar que se trata de uma verdadeira emergência, contacte imediatamente os serviços de emergência. A Llais dispõe de um “Seguro de Responsabilidade do Contratante” e de um “Seguro de Responsabilidade Civil e Indemnização Profissional” para os voluntários da Llais.

Segurança pessoal e cartões de identificação

Iremos precisar que nos indique um contacto de emergência para si, que será contactado na improvável eventualidade de uma emergência. Se necessário, ser-lhe-á entregue um cartão de identificação de voluntário, que deverá ter sempre consigo quando fizer voluntariado para a Llais.

Se um utilizador do serviço lhe pedir os seus dados de contacto pessoais, recuse educadamente. Ao partilhar os seus dados, corre o risco de ter a sua vida privada invadida e de as pessoas dependerem demasiado de si. É natural querer ajudar alguém que precisa, mas encorajamos as pessoas que encontramos no nosso trabalho a serem independentes. Encaminhamo-las para serviços que, segundo sabemos, as podem ajudar melhor.



Confidencialidade

Os voluntários devem respeitar a confidencialidade das informações durante a sua colaboração com a Llais.

Ao preencher o seu Acordo de Voluntariado, assina uma declaração de confidencialidade. Isto significa que será mantida a confidencialidade das informações sobre as pessoas que apoiamos, os voluntários, a equipa da Llais e o nosso trabalho, a menos que sejamos obrigados a partilhá-las por lei.

Veja também a nossa política de confidencialidade.

Proteção

Como parte da sua integração, todos os voluntários de Llais irão receber formação em Proteção, que os irá ajudar a tomar as medidas adequadas para manter em segurança as crianças e os adultos que encontrarem.

Poderá ser necessária uma averiguação por parte do Serviço de Divulgação e Restrição (DBS, na sigla em inglês) no âmbito da nossa política de proteção.



Qualquer preocupação relativa à possibilidade de um adulto ou criança ser vítima de ofensas deve ser comunicada o quanto antes à equipa da Llais, que irá decidir o que fazer com a informação, no âmbito das nossas políticas de proteção.

Se alguém partilhar consigo que foi vítima de ofensas, mantenha a calma, ouça com atenção e não faça perguntas. Diga à pessoa que vai levar a informação a sério, que o que aconteceu não foi culpa sua e que, como voluntário, terá de falar com um membro da equipa ou supervisor. Deve comunicar o que a pessoa disse a um membro da equipa o quanto antes e anotar o que foi dito e a quem o comunicou. Não pode guardar a informação para si se achar que há risco para a pessoa ou para outro indivíduo.

Não comprometa a sua segurança, não contacte a pessoa de quem lhe falaram, nem fale com qualquer pessoa que não precise de ter conhecimento da informação.

Proteção de Dados

Antes de podermos recolher, armazenar ou utilizar informações - ou "dados" - sobre uma pessoa, a lei de proteção de dados e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) implicam o seu consentimento.

Enquanto voluntário, poderá ter acesso a informações pessoais sobre as pessoas que está a ajudar. Certifique-se de que conhece a nossa política e os nossos procedimentos, incluindo a nossa política de proteção de dados.

Os seus dados de contacto serão mantidos numa base de dados e utilizados apenas pelos colaboradores que deles necessitarem. O seu formulário de candidatura, referências e dados de contacto de emergência serão mantidos em segurança. Tem direito a consultar o seu ficheiro. Poderemos querer utilizar fotografias dos nossos voluntários para fins publicitários. Ser-lhe-á pedido que concorde com isso, mas poderá recusar.



Lidar com dificuldades

Se tiver alguma dificuldade ou se a sua experiência connosco não estiver a correr conforme esperado, fale com o seu supervisor de voluntariado o quanto antes.

Juntos, tentaremos resolver o problema.

Queremos que a sua experiência de voluntariado com a Llais seja agradável para si, mas sabemos que podem surgir problemas. Dispomos de um procedimento de resolução de problemas para ajudar a resolver quaisquer questões o mais rapidamente possível.

Este procedimento destina-se a tratar de questões relacionadas com voluntários; para outras questões ou reclamações, consulte a nossa Política de Reclamações.

Iremos certificar-nos de que todos os voluntários podem colaborar plenamente connosco na resolução de problemas. Pode fazer-se acompanhar por uma pessoa que o possa apoiar ou defender durante qualquer reunião, como parte do procedimento de resolução de problemas.

O nosso procedimento de resolução de problemas

01: Iremos informá-lo o quanto antes de quaisquer problemas associados ao seu trabalho como voluntário que possam surgir e iremos encontrar juntos uma forma de corrigir a situação. Tal poderá incluir uma nova formação ou alterações na sua função como voluntário.

02: Se esta medida não resolver o problema, iremos propor-lhe uma reunião com o seu supervisor para discutir o assunto.

03: Se for necessária uma reunião, falaremos consigo sobre os problemas existentes. Iremos averiguar consigo se existem outras formas de resolver as nossas preocupações e informá-lo da nossa decisão no prazo de 15 dias úteis.



04: Se não concordar com o resultado da reunião formal, pode apresentar recurso junto do Conselho de Administração da Llais. O Conselho de Administração da Llais irá informá-lo da receção do recurso no prazo de cinco dias úteis e propor uma reunião.

05: O Conselho de Administração irá comunicar-lhe a sua resposta no prazo de 10 dias úteis após a reunião. A decisão do Conselho de Administração é definitiva.

Se não conseguirmos resolver a situação consigo, poderá ser-lhe pedido que deixe de ser voluntário da Llais. Se tal acontecer, iremos informá-lo de outras oportunidades.

Por vezes, não poderemos dar-lhe a oportunidade de alterar o seu comportamento, que pode incluir, entre outras complicações, ameaças, abusos ou ataques a colaboradores, voluntários ou utilizadores do serviço, violação das políticas de proteção de crianças ou adultos vulneráveis, quebra de confidencialidade e atos criminosos, como furto ou fraude.

Reclamações

Embora possa ser difícil lidar com reclamações, pode dar-nos a oportunidade de mudar e melhorar a nossa forma de agir.

Se deseja apresentar uma queixa ou se receber uma reclamação de alguém sobre o seu serviço ou sobre a Llais, deve transmiti-la ao seu diretor regional de operações. Para mais informações, consulte a nossa Política de Reclamações.



Denúncia de irregularidades

É importante que qualquer fraude ou comportamento incorreto por parte dos colaboradores ou de outras pessoas que trabalham em nome da Llais seja tratado de forma adequada. Pode apresentar as suas preocupações sobre o comportamento de outras pessoas na Llais ou sobre a forma como a organização é gerida.

A nossa Política de Denúncia de Irregularidades informa-o sobre a forma como pode apresentar as suas preocupações e como estas serão tratadas.

Equidade, diversidade e inclusão

Iremos tratar todos os voluntários e candidatos a voluntários de forma justa. Aceitamos voluntários com base na sua adequação à função.

Não trataremos ninguém de forma injusta devido à sua idade, incapacidade, género, estado civil, gravidez ou maternidade, raça, religião ou crença, sexo, orientação sexual ou contexto socioeconómico.

Esperamos que os nossos voluntários sigam a nossa Política de Igualdade e Diversidade, que faz parte do processo de integração dos voluntários da Llais.



Cessar colaboração e referências

Pode cessar a sua colaboração com a Llais enquanto voluntário a qualquer altura. Informe o seu diretor regional de operações. Gostaríamos de conversar consigo sobre os motivos da sua saída, embora possa optar por não o fazer. Se for voluntário da Llais há mais de seis meses, também podemos dar-lhe uma referência.

Obrigado por nos ajudar a moldar o futuro dos cuidados de saúde e de assistência social.

Ligações úteis

1. Política de voluntariado
2. Política de tomada de decisões
3. Descrições das funções dos voluntários
4. Política de despesas de voluntariado
5. Política do código de conduta
6. Política de conflito de interesses
7. Política de saúde e segurança
8. Política de proteção de crianças e adultos vulneráveis
9. Política de proteção de dados
10. Acordo de voluntariado
11. Política de confidencialidade
12. Política de reclamações
13. Política de igualdade, diversidade e inclusão
14. Política de denúncia de irregularidades

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

02920 235 558

enquiries@llaiscymru.org
www.llaiswales.org