Policy Training 2005

Fundazzjoni għal Servizzi ta’ Ħarsien Soċjali

Taħriġ fuq 'Policies'

Quality of Life

Client Health	QL005
Abuse	QL006
Sexuality	QL007

Support and Services

Missing Persons	S&S002
Medication Administration	S&S004
Incident and/or Serious Occurrence Reporting	S&S005
On-Call Service	S&S006

Health and Safety

Injury at Work	H&S006

FSWS

FSWS Environment	FSWS05

Taħriġ fuq 'Policies'

Human Resources

Job Performance Review	**HR004**
Confidentiality	**HR007**
Vacation Leave	**HR012**
Sick Leave Management	**HR013**
Hours of Work	**HR015**
Harassment	**HR016**
Smoking	**HR017**
Driving	**HR018**
Personal Appearance / Dress Code	**HR019**
Reimbursement for Damage	**HR020**
Grievance Procedure	**HR022**
Students on Placement	**HR023**
Volunteers	**HR024**
Relationships at Work	**HR025**

Client Health – QL005

Għan tal-'Policy':

- Biex tassigura li l-klijenti jingħataw s-sapport kollu neċessarju biex jieħdu ħsieb is-saħħa tagħhom.

Linji ta' Gwida:

- Il-klijenti għandu jkollhom aċċess għal programmi ta' saħħa fil-komunità;
- Il-klijenti kollha għandu jkollhom it-tabib u d-dentist tagħhom ma' min ikollhom appuntamenti regolari skond kif hemm bżonn;
- Il-klijenti għandhom jingħataw edukazzjoni dwar is-saħħa f'mod li l-aħjar jifhmuha, fosthom dwar kif l-aħjar jevitaw il-mard;
- Jekk xi ħadd mill-klijenti jkollu mard serju li jittieħed, wieħed għandu jieħu l-prekawzjonijiet neċessarji skond id-direzzjoni tat-tabib;
- Il-klijenti għandhom jingħataw dieta bilanċjata ibbażata fuq il-bżonnijiet partikolari tagħhom.

Abuse – QL006

Għan tal-'Policy':

- Biex tassigura li l-klijenti jkunu protetti minn kull forma ta' abbuż u li l-impjegati u l-volontiera jifhmu r-responsabiltà li għandhom li jipprovdu din il-protezzjoni f'kull ħin.

Definizzjoni ta' Abbuż:

- Kemm b'azzjoni kif ukoll b'nuqqas ta' azzjoni meta hemm bżonn.

Linji ta' Gwida:

Aspetattivi tal-Aġenzija:

- Ċertifikat tal-Kondotta – qabel ma wieħed jibda xogħol u kull sena;
- Taħriġ tal-Impjegati u l-Volontiera – fil-bidu tal-impieg u kull sena;
- Tisħiq dwar il-Prinċipju li nuqqas ta' azzjoni meta wieħed jaf dwar abbuż hi ħażina daqs azzjoni;
- Id-drittijiet ta' min hu akkużat iridu jiġu mħarsa wkoll;
- Dejjem jiġi segwit proċess ta' investigazzjoni permezz ta' SART – u tittieħed azzjoni skond ir-riżultati ta' din l-investigazzjoni;
- Kemm jista' jkun tiġi mħarsa l-identità u s-sigurtà tal-persuna li qed tirraporta;
- Reviżjoni tal-'Policy' kull sena.

Abuse – QL006

Proċeduri meta wieħed għandu SUSPETT li hemm abbuż:

1. **L-Impjegati u l-Voluntiera għandhom:**
   - Jiddeċiedu hemmx raġuni biżżejjed biex jisuspettaw li hemm abbuż;
   - Jirrapurtaw dan is-suspett IMMEDJATAMENT lis-Supervisor jew Volunteers Coordinator jew lill-persuna On-Call;
   - Jekk hemm evidenza, joqgħodu attenti li ma jbabsuhiex;
   - Jimxu skond id-direzzjoni li tingħatalhom;
   - Jimlew Formola A u B (Incident and/or Serious Occurrence Report);
   - Jgħaddu r-rapporti lis-Supervisor jew Volunteers Coordinator f'24 SIEGĦA.

2. **Is-Supervisor, Volunteers Coordinator u/jew l-On-Call għandhom:**
   - Jaċċertaw li ttieħdu l-azzjonijiet kollha mill-Impjegati u/jew Voluntiera;
   - Jibdew il-proċess ta' ġbir ta' informazzjoni;
   - Jibdew il-proċess ta' Serious Occurrence Report;
   - Jaraw x'azzjoni oħra hemm bżonn tittieħed;
   - Iżommu kuntatt man-nies konċernati mingħajr ma jiksru kunfidenzjalità;
   - Jiġbdu l-attenjoni tal-Impjegati jew Voluntiera li m'għandhom QATT jiddiskutu dak li ġara bejniethom;
   - Jgħaddu r-rapport lis-Services Manager fi żmien 24 SIEGĦA.

Abuse – QL006

3. **Is-Services Manager għandu/ha:**
   - **Jikkonsulta u jinizja l-involviment ta' SART.**

4. **Azzjoni li tittieħed minn SART:**
   - **Jieħu t-tmexxija tas-sitwazzjoni IMMEDJATAMENT;**
   - **Jassigura li s-COO, familja u/jew kuratur tal-persuna huma nfurmati fi żmien 24 SIEGĦA;**
   - **Jibda stħarriġ intern biex tinġabar l-informazzjoni kollha preferibbilment fi żmien 24 SIEGĦA jew mill-aktar fis;**
   - **Jekk hemm evidenza ta' abbuż, l-Impjegat jitneħħa IMMEDJATAMENT mid-dmirjiet b'mod temporanju sakemm il-proċeduri dixxiplinarji jiddeterminaw x'għandu jsir;**
   - **Jekk hemm evidenza ta' abbuż, il-Volontier jitneħħa IMMEDJATAMENT mid-dmirjiet;**
   - **Jara hemmx bżonn ta' 'counselling' għall-vittma u, jekk iva, jara li dan jibda jingħata mill-aktar fis.**

Abuse – QL006

Proċeduri meta wieħed jirċievi RAPPORT ta' abbuż:

1. **L-Impjegati u l-Voluntiera għandhom:**
    - **Jaċċertaw is-sigurtà tal-klijent IMMEDJATAMENT, u jagħtu importanza lil dak li qed jgħidilhom il-klijent u jipprovdu s-sapport meħtieġ;**
    - **Jirrapurtaw IMMEDJATAMENT lis-Supervisor jew Volunteers Coordinator jew lill-persuna On-Call;**
    - **Qatt ma jiddiskutu l-fatt mal-persuna akkużata;**
    - **Jaraw li l-klijent jirċievi attenzjoni medika jekk hemm bżonn;**
    - **Jimlew Formola A u B (Incident and/or Serious Occurrence Report), u jaċċertaw li jniżżlu l-kliem eżatt tal-persuna li tkellmet dwar l-abbuż u jgħadduhom lis-Supervisor jew Volunteers Coordinator f'24 SIEGĦA;**
    - **Iżommu l-kunfidenzjalità DEJJEM.**

Abuse – QL006

2. **Is-Supervisor, Volunteers Coordinator u/jew l-On-Call għandhom:**
   - **Jaċċertaw li ttieħdu l-azzjonijiet kollha mill-Impjegati u/jew Voluntiera;**
   - **Jibdew il-proċess ta' ġbir ta' informazzjoni;**
   - **Jibdew il-proċess ta' Serious Occurrence Report;**
   - **Jaraw x'azzjoni oħra hemm bżonn tittieħed;**
   - **Iżommu kuntatt man-nies konċernati mingħajr ma jiksru kunfidenzjalità;**
   - **Jiġbdu l-attenzjoni tal-Impjegati jew Voluntiera li m'għandhom QATT jiddiskutu dak li ġara bejniethom;**
   - **Jgħaddu r-rapport lis-Services Manager fi żmien 24 SIEGĦA.**

Abuse – QL006

3. **Is-Services Manager għandu/ha:**
   - **Jikkonsulta u jinizja l-involviment ta' SART.**

4. **Azzjoni li tittieħed minn SART:**
   - **Jieħu t-tmexxija tas-sitwazzjoni IMMEDJATAMENT;**
   - **Jassigura li s-COO, familja u/jew kuratur tal-persuna huma nfurmati fi żmien 24 SIEGĦA;**
   - **Jibda stħarriġ intern biex tinġabar l-informazzjoni kollha preferibbilment fi żmien 24 SIEGĦA jew mill-aktar fis;**
   - **Jekk hemm evidenza ta' abbuż, l-Impjegat jitneħħa IMMEDJATAMENT mid-dmirjiet b'mod temporanju sakemm il-proċeduri dixxiplinarji jiddeterminaw x'għandu jsir;**
   - **Jekk hemm evidenza ta' abbuż, il-Volontier jitneħħa IMMEDJATAMENT mid-dmirjiet;**
   - **Jaraw jekk hemmx bżonn li tittieħed xi azzjoni oħra għall-protezzjoni tal-klijent;**
   - **Jara hemmx bżonn ta' 'counselling' għall-vittma u, jekk iva, jara li dan jibda jingħata mill-aktar fis;**
   - **Jiddeċiedi s-sitwazzjoni titlobx għall-involviment tal-pulizija.**

Abuse – QL006

Proċeduri meta wieħed JARA abbuż iseħħ:

1. L-Impjegati u l-Voluntiera għandhom:
   - Jaċċertaw is-sigurtà tal-klijent IMMEDJATAMENT u jipprovdu s-sapport meħtieġ;
   - Ma jħallux lil min kien qed jabbuża jerga' jkollu kuntatt mal-klijent;
   - Jirrapurtaw IMMEDJATAMENT lis-Supervisor jew Volunteers Coordinator jew lill-persuna On-Call;
   - Jaraw li l-klijent jirċievi attenzjoni medika jekk hemm bżonn;
   - Jimlew Formola A u B (Incident and/or Serious Occurrence Report), u jaċċertaw li jniżżlu l-kliem eżatt tal-persuna li tkellmet dwar l-abbuż u jgħadduhom lis-Supervisor jew Volunteers Coordinator f'24 SIEGĦA;
   - Iżommu l-kunfidenzjalità DEJJEM.

Abuse – QL006

2. **Is-Supervisor, Volunteers Coordinator u/jew l-On-Call għandhom:**

- **Imorru jaraw lill-klijent ikkonċernat u/jew fil-post fejn seħħ l-abbuż, u jagħtu lill-klijent il-possibiltà li jesprimi ruħu;**
- **Jaċċertaw li ttieħdu l-azzjonijiet kollha mill-Impjegati u/jew Voluntiera;**
- **Jibdew il-proċess ta' ġbir ta' informazzjoni;**
- **Jibdew il-proċess ta' Serious Occurrence Report;**
- **Jaraw x'azzjoni oħra hemm bżonn tittieħed;**
- **Jekk l-akkużat hu Impjegat, jitneħħa IMMEDJATAMENT mid-dmirjiet b'mod temporanju sakemm il-proċeduri dixxiplinarji jiddeterminaw x'għandu jsir;**
- **Jekk l-akkużat hu Volontier jitneħħa IMMEDJATAMENT mid-dmirjiet;**
- **Iżommu kuntatt man-nies konċernati mingħajr ma jiksru kunfidenzjalità;**
- **Jiġbdu l-attenjoni tal-Impjegati jew Voluntiera li m'għandhom QATT jiddiskutu dak li ġara bejniethom;**
- **Jagħmlu kuntatt maċ-Chief Operations Officer u/jew mas-Services Manager IMMEDJATAMENT.**

Abuse – QL006

3. **Iċ-Chief Operations Officer u/jew is-Services Manager għandhom:**
   - **Jagħmlu kuntatt mal-familja u/jew kuratur tal-klijent;**
   - **Jikkonsultaw u jinizjaw l-involviment ta' SART.**

4. **Azzjoni li tittieħed minn SART:**
   - **Jieħu t-tmexxija tas-sitwazzjoni IMMEDJATAMENT;**
   - **Imorru jaraw lill-klijent ikkonċernat u/jew fil-post fejn seħħ l-abbuż jekk hemm bżonn;**
   - **Jibda stħarriġ intern biex tinġabar l-informazzjoni kollha preferibbilment fi żmien 24 SIEGĦA jew mill-aktar fis;**
   - **Jassiguraw li l-akkużat fehem il-proċess;**
   - **Jaraw jekk hemmx bżonn li tittieħed xi azzjoni oħra għall-protezzjoni tal-klijent;**
   - **Jara hemmx bżonn ta' 'counselling' għall-vittma u, jekk iva, jara li dan jibda jingħata mill-aktar fis;**
   - **Jiddeċiedi s-sitwazzjoni titlobx għall-involviment tal-pulizija.**

Sexuality – QL007

Għan tal-'Policy':

- Biex tassigura li l-espressjoni sesswali titqies bħala parti integrali mill-ħajja tal-klijent bl-għan aħħari li kull persuna ikollha l-għola kwalità ta' ħajja possibli.

Linji ta' Gwida:

- Tisħiq tal-importanza dwar 'self-fulfillment' f' ambjent li jesiġi sigurtà personali u iġene;
- Importanza lill-valuri, ġudizzji, bżonnijiet u kapaċitajiet tal-individwu kif ukoll twemmin reliġjuż u kulturali;
- L-iżvilupp tal-aspett sesswali bħala dritt tal-individwu;
- Importanza tal-kunsens f'għajnejn il-liġi, biex jiġu rispettati d-drittjiet tal-individwi, u għalhekk id-dritt tal-persuna għal Edukazzjoni Sesswali biex tkun tista' tagħmel għażliet infurmati;
- Il-valur ta' relazzjoni u intimità.

Sexuality – QL007

- **Sapport lill-klijenti biex jagħrfu id-drittjiet kif ukoll ir-responsabiltajiet tagħhom:**
  - **rispett lejn id-drittjiet u valuri ta' ħaddieħor;**
  - **privatezza;**
  - **edukazzjoni u informazzjoni;**
  - **għarfien ta' differenzi reliġjużi u kulturali;**
  - **aċċess għal servizzi fil-komunità;**
  - **żwieġ jew koabitazzjoni;**
  - **prokreazzjoni;**
  - **protezzjoni (minn abbuż, tqala mhux pjanata, mard, konsegwenzi emozzjonali)**
  - **għażliet;**
  - **tagħrif dwar il-liġijiet li għandhom x'jaqsmu ma' imġieba illegali.**

Sexuality – QL007

- **L-Impjegati u l-Volontiera għandhom:**
  - **jitkellmu biex jiġu mħarsa l-aħjar interessi tal-persuna;**
  - **jispjegaw il-konsegwenzi legali u etiċi ta' aġir li mhux aċċettabli;**
  - **ma jimponux il-valuri tagħhom fuq il-klijenti;**
  - **jużaw l-għarfien tagħhom għall-aħjar interess tal-klijenti;**
  - **jirrispettaw id-drittjiet u l-għażliet tal-klijenti;**
  - **jedukaw lill-klijenti dwar id-drittijiet u r-responsabiltajiet tagħhom;**
  - **jispjegaw lill-persuni fil-komunità meta klijent juri mġieba sesswali mhux xierqa.**
- **… kif ukoll:**
  - **ma jagħmlu QATT kuntatt fiżiku mal-klijenti ħlief meta jgħinuhom biex jinħaslu jew jassistuhom;**
  - **jipproteġu lill-klijenti minn sfruttament u abbuż;**
  - **jirrispettaw 'boundaries' professjonali.**

Missing Persons – S&S002

Għan tal-'Policy':

- Biex tassigura li s-sigurtà tal-klijent tingħata l-għola prijorità fis-servizz li nipprovdu lill-klijenti.

Linji ta' Gwida:

- Iddetermina jekk jistax ikun li l-persuna ġiet nieqsa billi tqis:
  - Jekk is-sitwazzjoni hix differenti mis-soltu;
  - Jekk il-persuna għandiex problemi mediċi;
  - Jekk il-persuna hix vulnerabbli;
  - Kemm ilha nieqsa l-persuna;
  - L-aġir li jista' jkun qed turi.

Missing Persons – S&S002

- **Azzjoni mill-Impjegat/Volontier:**
  - **Informa lill-Impjegati / Voluntiera l-oħra;**
  - **Iċċekkja l-bini kollu u l-inħawi;**
  - **Iċċekkja jekk il-persuna qattx ġiet nieqsa;**
  - **Informa lis-Supervisor jew Volunteers Coordinator u/jew l-On-Call Person;**
  - **Jekk tingħata din id-direttiva, għamel kuntatt mal-Emerġenza (112) u/jew mal-Pulizija (112).**

- **Azzjoni mis-Supervisor, Volunteers Coordinator u/jew On-Call Person:**
  - **Informa lis-Services Manager u/jew lis-COO;**
  - **Ara li saret id-dokumentazzjoni meħtieġa.**

- **Azzjoni mis-Services Manager u/jew mis-COO:**
  - **Iġbor id-dokumentazzjoni kollha;**
  - **Informa lill-familja u/jew kuratur.**

Medication Administration – S&S004

Għan tal-'Policy':

- Biex tassigura li l-klijenti jiġu pprovduti b'servizz mill-iktar korrett fl-amministrazzjoni tal-mediċini.

Linji ta' Gwida:

- Dokumentazzjoni ta' appuntamenti mediċi / konsulta:
  - Medical/Dental Appointment Record (S&S004F1);
  - Cumulative Medical/Dental Appointment/Telephone Consultation Summary (S&S004F2).
- Dokumentazzjoni meta tinbeda mediċina ġdida jew tinbidel id-doża jew titwaqqaf xi mediċina:
  - Log Book;
  - Cumulative Medical/Dental Appointment/Telephone Consultation Summary (S&S004F2);
  - Tibdil fil-MAR Sheet (S&S004F3).

Medication Administration – S&S004

- **Dokumentazzjoni fuq il-MAR Sheet (S&S004F3):**
  - **Użu ta' pinna blu jew sewda BISS;**
  - **Prototip tal-firma/inizjali;**
  - **Linja li tindika li l-mediċina ma nbdietx fil-bidu tax-xahar jew li twaqqfet qabel l-aħħar tax-xahar;**
  - **'M' bl-aħmar meta tkun ser tinbidel, tinbeda jew titwaqqaf xi mediċina bl-informazzjoni meħtieġa – qabel mal-klijent jieħu d-doża li jmiss;**
  - **LOA meta il-klijent ikun ingħata l-mediċina biex jeħodha x'imkien ieħor, mhux fir-residenza, jew meta l-klijent ikun l-Isptar.**

- **Dokumentazzjoni ta' mediċina PRN:**
  - **APPROVAZZJONI TAL-ON-CALL/SUPERVISOR QABEL TINGĦATA;**
  - **MAR Sheet (S&S004F3) – pinna ħamra;**
  - **PRN Information Record (S&S004F6);**
  - **Log Book.**

Medication Administration – S&S004

- **Amministrazzjoni tal-Mediċini:**
  - **Impjegati taħt it-18-il sena/Volontiera u Studenti waqt Placement MA JISTGĦUX jamministraw mediċini.**
  - **L-ewwelnett ara li l-mediċini ta' qabel ingħataw b'mod korrett, u jekk kien hemm xi żball:**
    a. **ikkonsulta ma' tabib;**
    b. **informa l-On-Call, jew Head Office waqt ħinijiet tal-uffiċċju;**
    c. **imla l-Medication Error Report (S&S004F5);**
    d. **għaddi dan lis-Supervisor fi żmien 24 siegħa.**
  - **Qabel ma tamministra l-mediċina:**
    a. **aħsel idejk u nixxifhom sew;**
    b. **ara li l-ħin hu korrett;**
    c. **aqra b'reqqa kull mediċina ta' kull resident;**
    d. **ipprepara ġo kontenitur;**
    e. **immarka tikka b'pinna fil-kaxxa ikkonċernata fuq il-MAR Sheet;**
    f. **irrepeti dan għal kull mediċina.**

Medication Administration – S&S004

- **Kif tkun ippreparajt il-mediċini:**
  a. **sakkar il-'blister packs'/'nomad boxes' ta' dak ir-resident partikolari lura f'posthom;**
  b. **amministrahom lir-resident;**
  c. **iffirma l-MAR Sheet immedjatament.**

- **Prinċipji Ġenerali:**
  a. **Dejjem assigura li tkun qed tagħti :**
     i. **Il-mediċina lir-resident it-tajjeb;**
     ii. **Il-mediċina t-tajba;**
     iii. **Id-doża t-tajba;**
     iv. **Fil-ħin it-tajjeb;**
     v. **Bil-metodu t-tajjeb;**
     vi. **Bid-dokumentazzjoni kif suppost.**
  b. **L-amministrazzjoni tal-mediċini għandha ssir minn persuna waħda – l-In-Charge Person;**
  c. **Spazju għal 30 minuta qabel/wara l-ħin stipulat.**

Medication Administration – S&S004

- **Żbalji:**
  a. **mediċini mhux ordnata;**
  b. **mediċina mhux ippreparata sew fil-'blister pack' / 'nomad box'.**
  c. **persuna assenjata ma tiehux r-responsabiltà tal-amministrazzjoni tal-mediċini;**
  d. **mediċina mhux amministrata mill-persuna li ppreparaha;**
  e. **mediċina l-ħazina;**
  f. **doża l-ħażina;**
  g. **metodu ħażin;**
  h. **ħin ħażin;**
  i. **klijent inkorrett;**
  j. **data ħażina;**
  k. **mediċina li ma ngħatatx;**
  l. **żball mhux irrapurtat fi żmien siegħa;**

Medication Administration – S&S004

m. tibda jew twaqqaf mediċina mhux kif suppost;
n. nuqqas ta' firma jew firma ħażina;
o. l-użu ta' lapes jew 'correction fluid';
p. żball waqt li tkun qed tikkopja l-informazzjoni dwar mediċini;
q. Medical/Dental Appointment Record mhux mimlija kif suppost;
r. MAR Sheet / Cumulative Medical/Dental Appointment/Telephone Consultation Summary mhux riveduta.

- **Meta klijent ma jridx jieħu l-mediċini:**

a. Kompli pprova għati l-mediċina;
b. Għati informazzjoni lill-klijent dwar ir-raġuni għala hemm bżonn li jeħodha u x'jista' jiġri jekk ma jeħodix;
c. Għamel kuntatt ma' tabib għal konsultazzjoni;
d. Iddokumenta dan fuq il-MAR Sheet, Log Book u l-Cumulative Medical/Dental Appointment/Telephone Consultation Summary.
e. Informa l-On-Call/Supervisor fi żmien 30 minuta mill-ħin li suppost.

Incident and/or Serious Occurrence Reporting – S&S004

Għan tal-'Policy':

- Biex tassigura li Inċidenti u 'Serious Occurrences' li jseħħu jiġu dokumentati kif suppost biex l-impatt tal-inċident jitnaqqas, u fejn hu possibli jiġu evitati inċidenti simili.

Linji ta' Gwida:

- X'jitqies bħala inċident:
  - Inċident tal-karrozza;
  - Dħul fl-Isptar ta' klijent;
  - Klijent iweġġa';
  - Ilment;
  - Diżastru;
  - Persuna nieqsa jew ikkunsidrata f'riskju;
  - Ksur tal-privatezza ta' klijent;
  - Ħsara f'propjetà;
  - Klijent li jwegga' lilu nnifsu;
  - Aggressjoni verbali / fiżika;
  - Taqlib emozzjonali;
  - Xi sitwazzjoni serja oħra.

Incident and/or Serious Occurrence Reporting – S&S004

Definizzjoni ta' 'Serious Occurrence':

- **Mewt ta' klijent waqt li qed jieħu servizz mingħand SAPPORT;**
- **Meta klijent iweġġa' tant li jkollu bżonn trattament mediku:**
  - **korriment min-naħa tal-Aġenzija;**
  - **korriment aċċidentali;**
  - **korriment mhux aċċidentali bħal meta klijent iweġġa' lilu nnifsu;**
- **Allegazzjoni ta' abbuż jew trattament ħażin ta' klijent waqt li qed jieħu servizz mingħand SAPPORT;**
- **Meta klijent jiġi nieqes jew jitqies li jista' jkun f'periklu;**
- **Diżastru fil-post fejn qed jiġi pprovdut is-servizz;**
- **Ilmenti dwar l-operat tas-servizz jew dwar nuqqas fl-istandards ta' sigurtà tal-Aġenzija;**
- **Ilmenti dwar klijenti tal-Aġenzija.**

Incident and/or Serious Occurrence Reporting – S&S004

Rapport dwar Inċident jew 'Serious Occurrence':

- **Imla l-'Incident and/or Serious Occurrence Report – Form A' (S&S005F1) qabel ma titlaq mix-xift fejn tispjega:**
  - **liema klijent kien involut;**
  - **liema Impjegat/Volontier kien involut jew ra l-Inċident iseħħ;**
  - **fejn sar l-Inċident;**
  - **x'tip ta' Inċident;**
  - **x'wassal għall-Inċident;**
  - **deskrizzjoni tal-Inċident;**
  - **azzjoni li ttieħdet biex is-sitwazzjoni tissolva.**
- **Ara li l-Impjegati u Voluntiera kollha involuti jew li raw is-sitwazzjoni jiffirmaw il-formola;**
- **Jekk l-Inċident jitqies bħala 'Serious Occurrence', imla l-'Incident and/or Serious Occurrence Report – Form B' (S&S005F2);**
- **Formoli A u B iridu jaslu għand is-Supervisor jew il-Volunteers Coordinator fi żmien 24 siegħa;**
- **Is-Supervisor jimla Formola Ċ u jgħaddi d-dokumenti kollha lis-Services Manager.**

On-Call Service – S&S006

Għan tal-'Policy':

- Biex tassigura li s-Servizzi Residenzjali kif ukoll fil-Komunità jimxu bla xkiel permezz tas-Servizz On-Call, 24 siegħa kuljum, li jipprovdi sapport u konsultazzjoni.

Linji ta' Gwida:

- Il-Persuna On-Call u l-Persuna Back-Up;
- Roster tal-On-Call;
- Is-Servizz On-Call: meta għandu jintuża (barra l-ħin tal-uffiċċju) u lil min għandek iċċempel?;
- F'liema sitwazzjonijiet għandu jsir kuntatt mas-Supervisor/s?;
- F'liema sitwazzjonijiet għandu jsir kuntatt mal-Management?;
- Dokumentazzjoni tal-interventi ta' Servizz On-Call.

Injury at Work – H&S006

Għan tal-'Policy':

- **Biex tassigura li korriment fuq xogħol jiġi rappurtat b'mod korrett u fil-ħin, investigat kif inhu neċessarju, u jiġi stabbilit pjan ta' azzjoni.**

Linji ta' Gwida:

- **Proċedura meta jseħħ korriment fuq xogħol;**
  - **Jinfurmaw lis-Supervisor jew lill-persuna On-Call;**
  - **Jimtlew Formoli neċessarji;**
  - **Jiġi rappurtat jekk hux ser jittieħed Leave ta' Korriment;**
  - **Management tas-SAPPORT tinvestiga l-każ u jara jekk seħħx b'negliġenza;**
  - **Jekk il-każ hu ġenwin, jissejjaħ Bord Mediku mill-FSWS u jekk dan jiċċertifika l-korriment, il-ħlas relatat ma' medikazzjoni u trattamenti kif approvati mill-Bord jingħata lill-Impjegat fuq preżentazzjoni ta' riċevuta;**
- **'Injury Leave';**
- **Benefiċċju tal-Korriment.**

Environment – FSWS05

Għan tal-'Policy':

- **Biex tiżviluppa u tħaddan sistemi favur l-ambjent bħala miżura lejn il-konservazzjoni tar-riżorsi u tnaqqis fit-tniġġis.**

Linji ta' Gwida:

- **Green Leader u Green Officer;**
- **Inizjattivi favur l-ambjent:**
  - **batteriji użati – ġo kontenitur *USED BATTERIES*;**
  - **'cartridges' u 'toners' użati – ġo kontenitur *USED CARTRIDGES*;**
  - **użu responsabli tal-karta – nillimtaw fil-photocopies u print-outs u użu miż-żewġ naħat tal-karta;**
  - **riċiklaġġ tal-karta – tintuża min-naħa ta' wara biex jittieħdu noti u bħala rough;**
  - **riċiklaġġ tal-envelopes – kemm internament kif ukoll esternament;**
  - **karta bajda – ġo kaxxa *KARTA* (karti noddfa u mhux mgħaffġa)**
  - **karti xxredjati – ġo degradable bag;**
  - **gazzetti, rivisti, karta kkulurita, envelopes, karta tleqq – marbutin gozz;**
  - **seperazzjoni tal-iskart ġo kontenituri provduti apposta;**
  - **użu ta' plastic bags degradable;**
  - **konsum iktar responsabli tal-enerġija u użu ta' energy-savers.**
- **Rapporti dwar l-inizjattivi u progress.**

Job Performance Review – HR004

Għan tal-'Policy':

- Biex toħloq mezzi fejn l-impjegati jiġu rikonuxxuti għall-ħidma u l-ħila tagħhom, issir evalwazzjoni u jidentifikaw kif jistgħu itejbu x-xogħol.

Linji ta' Gwida:

- Meta jsir: mhux aktar tard minn ġimgħatejn qabel ma jispiċċa ż-żmien ta' probation u qabel l-egħluq ta' kull anniversarju mill-bidu tal-impjieg;
- Jitressaq quddiem l-HRC;
- Formola tal-JPR, Meeting u Firem;
- Kopja tal-JPR;
- Żieda fis-salarju: mhix awtomatika imma marbuta mal-'outcome' tal-JPR;
- 'Ratings tal-JPR'.

Employee Performance Standards – HR005

Reviżjoni tal-Formola HR005F2 – Points Allocation Worksheet for Medication Errors

Confidentiality – HR007

Għan tal-'Policy':

- **Biex tipproteġi l-privatezza tal-klijenti u l-familjari tagħhom billi tassigura li ma tinxteridx informazzjoni fuqhom mingħajr il-kunsens tagħhom. Biex tipproteġi informazzjoni relatata mal-Aġenzija, l-Impjegati u l-operat tagħha milli tinxtered għand min m'għandux jedd għaliha.**

Definizzjoni:

- **Tixrid ta' informazzjoni ma' persuni li m'għandhomx dritt għaliha, kemm ta' ġewwa kif ukoll ta' barra l-Aġenzija.**
- **Tipprovdi aċċess lill-publiku in ġenerali għall-informazzjoni li m'għandux dritt għaliha.**
- **Tħalli dokumenti kunfidenzjali jiġru b' tali mod li l-informazzjoni tiġi mxerrda.**

Linji ta' Gwida:

- **Min għandu aċċess għall-informazzjoni dwar il-klijent/a?;**
- **Dikjarazzjoni – Statement of Confidentiality;**
- **Penali għal ksur tal-'Policy' ta' Kunfidenzjalità;**
- **Validità tad-Dikjarazzjoni;**
- **Informazzjoni mogħtija f'każ ta' emerġenza.**

Vacation Leave – HR012

Għan tal-'Policy':

- **Biex tassigura bilanċ san bejn il-ħajja privata u dik fuq ix-xogħol għall-impjegat.**

Definizzjoni:

- **Impjieg 'Full-Time', 'Full-Time (Reduced Hours)' u 'Part-Time'**

Linji ta' Gwida:

- **Għal kemm VL hu intitulat l-impjegat?;**
- **Kif jittieħed l-VL?;**
- **Meta ssir it-talba għall-VL? – Request Form;**
- **Min japprova t-talba?;**
- **Irtirar tal-VL;**
- **Kanċellar tal-VL;**
- **Transfer tal-VL;**
- **Leave tal-Familja f'każ ta' urġenza.**

Sick Leave Management – HR013

Għan tal-’Policy’:

- Biex tassigura li l-klijenti jirċievu sapport kontinwu u mill-aħjar billi l-assenza tal-impjegati tiġi rrapurtata u dokumentata.

Linji ta’ Gwida:

- L-impjegat kemm jista’ jieħu SL fis-sena?;
- Meta għandu jinforma l-impjegat marid?;
- Lil min għandu jinforma l-impjegat marid?;
- Sick Leave Report?;
- Ċertifikat tal-mard;
- It-tabib tal-Aġenzija;
- Benefiċċju tal-Mard.

Hours of Work – HR015

Għan tal-'Policy':

- Biex tistipula is-sigħat u l-ġranet tax-xogħol.

Definizzjoni:

- Impjieg 'Full-Time', 'Full-Time (Reduced Hours)' u 'Part-Time'

Linji ta' Gwida:

- Is-sigħat u l-ġranet tax-xogħol jiġu determinati skond il-bżonnijiet tal-klijenti u tas-Servizzi;
- Numru tas-sigħat tax-xogħol;
- Roster tax-xogħol – l-Aġenzija tirriserva d-dritt li tassenja l-impjegati bir-roster u l-lok tax-xogħol;
- Roster tax-xogħol – meta jinħareġ?;
- F'liema ħin tidħol għax-xogħol u f'liema ħin tħalli x-xogħol?;
- Bdil ta' xift: meta ssir it-talba u lil min?;
- Time-in-lieu;
- Festi Nazzjonali u Pubbliċi;
- Time Sheets u Sign-in Sign-out Forms;
- Availability – PT/FT (RH) Availability Form;
- Information re Daily Schedule.

Harassment – HR016

Għan tal-'Policy':

- **Biex tassigura li l-post tax-xogħol fi ħdan l-Aġenzija huwa mingħajr l-ebda forma ta' fastidju.**

Definizzjoni:

- **Fastidju jinkludi, imma mhux limitat biss għal, kull azzjoni jew kondotta li mhux mistiedna jew mixtieqa u li tumilja, tinsulta u tbaxxi lill-persuna fuq bażi tas-sess, razza, etá, reliġjon, diżabilità, orjentazzjoni sesswali, u karatteristiċi personali. Il-fastidju hu att illegali.**

Linji ta' Gwida:

- **L-Aġenzija SAPPORT ma tittolera l-ebda forma ta' fastidju – azzjoni dixxiplinarja;**
- **X'għandek tagħmel f'każ ta' fastidju? Resist – Record - Report;**
- **Rwoli u Responsabiltajiet: Aġenzija, Impjegati, Supervisors/Managers;**
- **'Policy' fuq Fastidju: promozzjoni ta' ambjent tax-xogħol fejn id-dinjità u l-istima tal-persuna nnifisha huma rispettati u obbligu li l-Aġenzija tassigura li l-ebda forma ta' fastidju ma jseħħ.**

Smoking – HR017

Għan tal-'Policy':

- **Biex tistipula linji gwida fuq it-tipjip fil-'premises' tal-Aġenzija SAPPORT.**

Definizzjoni:

- **'Premises' tirreferi għal spazju magħluq jew ta' ġewwa li jservi jew bħala post ta' għixien għall-klijenti u/jew post tax-xogħol għall-Impjegati/Voluntiera tal-Aġenzija. Jinkludi kull spazju komuni iffrikwentat mill-klijenti u/jew il-Impjegati/Voluntiera.**

Linji ta' Gwida:

- **L-Aġenzija SAPPORT tipprojbixxi li jsir tipjip kemm fil-premises kif ukoll fil-karozzi tagħha;**
- **Fejn għandu jsir it-tipjip?**
- **Breaks għat-tipjip;**
- **Fejn għandu jinżamm jew jintrema materjal tat-tipjip?;**
- **Ir-Responsabiltà tal-Aġenzija.**

Driving – HR018

Għan tal-'Policy':

- Biex tassigura li l-klijenti tas-SAPPORT jiġu trasportati b'mod responsabbli.

Linji ta' Gwida:

- Awtorizazzjoni biex Impjegat/Voluntier jingħata responsabiltà li tinvolvi sewqan: min jawtorizza u x'inhu importanti li jitqies?;
- Awtorizazzjoni biex Impjegat/Voluntier iwettaq responsabilitajiet ta' sewqan;
- Liċenzja tas-sewqan u verifika;
- Re-imbursement tal-fuel użat – Fuel Allowance Form;
- Proċedura meta jiġu trasportati klijenti;
- Log-Book tal-karozzi propjetà jew leased mill-Aġenzija;
- Il-'Policy' tal-Motor Contingency;
- Inċidenti tas-sewqan:
  - x' tagħmel?, l-obbligu li tirraporta;
  - proċedura biex tikklejmja – Motor Claim u Loss of Excess/NCD Form;
- Korriment waqt inċident tas-sewqan;
- Ksur tal-Liġi tat-Traffiku.

Personal Appearance/Dress Code – HR019

Għan tal-'Policy':

- Biex tassigura li l-Impjegati tal-Aġenzija huma lebsin diċenti u kif inhu xieraq.

Definizzjoni:

- Ilbies diċenti u xieraq huwa sinjal ta' rispett kemm lejn il-persuna nnifisha kif ukoll lejn l-Aġenzija, il-klijenti u l-Impjegati, u 'stakeholders' tagħha. L-apparenza fl-ilbies tgħin fid-dehra personali kif ukoll f'dik tal-Aġenzija.

Linji ta' Gwida:

- Il-ħaddiem għandu jilbes u jżomm lilu nniffsu b'mod li jixraq il-professjoni u/jew il-posizzjoni u/jew id-dmirijiet tiegħu;
- Meta tgħodd din il-'Policy'?;
- Diċenza fl-ilbies u apparenza pulita u nadifa;
- Dwiefer tal-id;
- Jewelry u Accessories;
- Żraben;
- Irkopptejn, Sider (parti ta' fuq), Żaqq u Spallejn mgħottija;
- Ħwejjeġ trasparenti.

Grievance Procedure – HR022

Għan tal-'Policy':

- **Biex tagħti l-opportunità, mingħajr ma jittieħdu passi kontra, li jitressqu lmenti u diffikultajiet rigward il-kundizzjonijiet fuq l-impjieg, xogħol volontarju jew placement ħalli tinstab soluzzjoni jew jittieħdu passi fi żmien stipulat.**

Definizzjoni:

- **Ilment bil-miktub dwar l-implimentazzjoni, l-interpretazzjoni, l-amministrazzjoni u allegazzjoni ta' ksur tal-'Policies' jew Proċeduri tal-Aġenzija jew tal-impjieg, xogħol volontarju jew placement .**

Linji ta' Gwida:

- **L-ilment għandu jitressaq fi żmien 15-il jum;**

Grievance Procedure – HR022

- **Passi li għandhom jittieħdu:**
  1. **l-ilment jitressaq quddiem is-Supervisor/VC/FT biex tinstab soluzzjoni;**
  2. **jekk ma jiġix riżolt fi żmien 5t ijiem, is-Supervisor/VC/FT għandu jiġi mgħarraf bil-miktub fi żmien 5t ijiem oħra. Tal-aħħar għandu jagħti lura spjegazzjoni bil-miktub fi żmien 5t ijiem;**
  3. **jekk ir-risposta mhix sodisfaċenti u l-każ jibqa' mhux risolt, tista' tintalab laqgħa, fi żmien 10t ijiem mit-tweġiba tas-Supervisor/VC/FT, maċ-COO. Dan, flimkien mal-HRC, irid isejjaħ laqgħa fi żmien 10t ijiem minn mindu saret it-talba għal-laqgħa. Iż-żewġ naħat għandhom jagħmlu kull sforz biex tinstab soluzzjoni. L-HRC għandu jibgħat bil-miktub is-soluzzjoni fi żmien 5t ijiem minn mindu sseħħ il-laqgħa;**

- **Ir-rwol tal-HRC;**
- **Din il-proċedura bl-ebda mod ma tippreġudika li jkun hemm rikors għall-passi oħra.**

Student Placements – HR023

Għan tal-'Policy':

- **Biex tassigura impenn min-naħa tal-Aġenzija f'li tipprovdi opportunitajiet ta' 'placement' lil studenti li qed isegwu kors relatat mal-qasam tad-diżabilità jew kors relatat mal-operat tal-Aġenzija biex b'hekk is-SAPPORT twettaq r-rwol edukattiv tagħha.**

Linji ta' Gwida:

- **Id-dmir u r-responsabiltà ta' kull Impjegat/Volontier li jgħin biex dawn l-opportunitajiet iservu ta' ġid għall-istudenti u għall-bqija tas-soċjetá;**
- **Id-dmir li d-diffikultajiet tal-Istudent/a jiġu ndirizzati;**
- **Rapport ta' kull xahar – Students on Placement Monthly Report.**

Volunteers – HR024

Għan tal-'Policy':

- **Biex waqt li tagħraf il-valur siewi tal-kontibuzzjoni tal-Volontiera, l-Aġenzija tieħu l-impenn li tassigura li tibbenifika b'mod sħiħ minn dan ir-riżors.**

Linji ta' Gwida:

- **Id-dmir u r-responsabiltà ta' kull Impjegat li jgħin biex dan ir-riżors jiġi valutat u apprezzat;**
- **Il-Volunteer Coordinator;**
- **Applikazzjoni, Rekrutaġġ, u Selezzjoni;**
- **Taħriġ u Żvilupp;**
- **Sapport mogħti lill-Volontiera;**
- **Meta l-Volontier ma jistax iwettaq dmirijiet, jew ser jasal tard, jew ibiddel il-pjan – meta u lil min jinforma?;**
- **Il-Volontiera jirrapurtaw id-diffikultajiet tagħhom;**
- **Il-Volontiera u l-aċċess għall-informazzjoni kunfidenzjali.**

Relationships at Work – HR024

Għan tal-'Policy':

- **Biex tippromovi relazzjonijiet professjonali sani u effettivi bejn Impjegati u/jew Volontiera li jaħdmu fl-istess tim u b'hekk tassigura operat effiċjenti fis-Servizzi.**

Definizzjoni:

- **Għall-fini ta' din il-'Policy', relazzjoni tirreferi għal persuni li huma assoċjati kemm fid-demm jew biż-żwieġ, kif ukoll persuni involuti b'mod emozzjonali u/jew sesswali.**

Linji ta' Gwida:

- **Relazzjoni bejn Impjegati u/jew Volontiera li jaħdmu fl-istess tim – l-obbligu li s-Supervisors konċernati u/jew l-VC u l-Management jiġu infurmati;**
- **Relazzjoni bejn Impjegati u/jew Volontiera li jaħdmu f' timijiet differenti - l-obbligu li s-Supervisors konċernati u/jew il-VC u l-Management jiġu infurmati;**
- **Relazzjoni bejn Impjegati (inklużi bejn Impjegati u Volontiera) li għandhom responsabiltà differenti fi ħdan l-Aġenzija u għalhekk hemm żbilanċ ta' poter – l-obbligu u responsabiltà tal-Impjegat bl-iżjed poter fi ħdan l-Aġenzija biex ma jidħolx f' relazzjoni bħal din;**
- **Informazzjoni mgħoddija fil-fażi ta' rekrutaġġ;**
- **X' azzjoni tittieħed?**