

حول هذا الدليل

هذا الدليل مخصص لأي شخص يزيد عمره عن 18 عامًا. وقد يساعدك إذا:

- تعتقد أنك أو أي شخص تعرفه قد يحتاج إلى الرعاية والدعم الآن أو في المستقبل.
 - أنت أو أي شخص تعرفه تتلقى حاليًا الرعاية والدعم في المنزل أو في دار الرعاية.
 - أنت تعتني بصديق أو أحد أفراد العائلة.
 - أنت قلق بشأن شخص ما قد يكون معرضًا لخطر سوء المعاملة.
- يشرح هذا الدليل....

- كيفية العثور على معلومات حول الخدمات والأنشطة التي يمكن أن تساعدك على البقاء بصحة جيدة، ونشاط، واستقلالية لفترة أطول.
 - الرعاية الاجتماعية للبالغين – ما هي وماذا نفع.
 - كيف نحدد ما إذا كانت احتياجاتك في المستوى الذي يستطيع المجلس عنده تمويل دعم الرعاية الاجتماعية لمساعدتك.
 - التخطيط ودفع تكاليف رعايتك ودعمك.
 - الحصول على الدعم إذا كنت مقدم رعاية.
 - ماذا تفعل إذا كنت قلقًا بشأن شخص قد يكون معرضًا لخطر سوء المعاملة.
 - كيفية الاتصال بـ ريدكار وكليفاند للرعاية الاجتماعية للبالغين ، بما في ذلك ما يجب فعله في حالات الطوارئ.
- إذا كان هناك أي شيء في هذا التوجيه لم تفهمه، فيرجى التحدث إلى أخصائي الرعاية الصحية أو الاجتماعية الخاص بك باستخدام تفاصيل الاتصال المقدمة في نهاية الدليل.

مجلس ريدكار وكليفاند بورو
الرعاية الاجتماعية للبالغين

التوجيه العام

هذا هو دليلك للرعاية والدعم الاجتماعي للبالغين

المحتويات

1. هل تحتاج إلى بعض المساعدة للبقاء نشيطاً وصحياً ومستقلاً؟ 3
2. ما هي الرعاية والدعم؟ 3
3. ما هي الرعاية الاجتماعية للبالغين؟ 3
4. الحصول على المساعدة من الرعاية الاجتماعية للكبار 4
5. تحديد احتياجاتك (التقييم) 4
6. دفع تكاليف رعايتك ودعمك؟ 4
7. هل تخطط لرعايتك ودعمك؟ 5
8. مساعدتك خلال العملية (المناصرة) 6
9. الحصول على الدعم إذا كنت مقدم رعاية 6
10. ماذا تفعل إذا كنت قلقاً بشأن شخص ما؟ (الحماية) 6
11. التواصل معنا في حال كانت مكانتنا مغلقة 7
12. ماذا تفعل إذا كنت غير راض عن الدعم الذي تتلقاه أو القرارات المتخذة بشأنك 7
13. معلومات عنك (حماية البيانات) 7

1. هل تحتاج إلى بعض المساعدة للبقاء نشيطاً وصحياً ومستقلاً؟

هناك العديد من الأشياء التي يمكنك القيام بها لمساعدة نفسك في الحفاظ على صحتك ونشاطك واستقلاليتك. من خلال الاعتناء بنفسك وإجراء ترتيبات الرعاية والدعم الخاصة بك مع بدء تطور احتياجاتك، يمكنك غالباً تأخير أو تجنب الحاجة إلى خدمات الرعاية الاجتماعية. هناك العديد من المنظمات التي يمكنها مساعدتك عندما تحتاج إلى بعض الدعم أو المشورة. يمكننا تقديم معلومات عن الخدمات والأنشطة المتاحة للجميع في مجتمعك. يتضمن ذلك أشياء مثل الأنشطة الترفيهية والغذاء والنوادي الاجتماعية والخدمات مثل "العامل الماهر" أو التنظيف أو الصداقة (شخص يرافقك). قد يتعين عليك الدفع مقابل بعض هذه الخدمات على الرغم من أن بعضها قد يكون مجانيًا.

يمكنك معرفة المزيد من خلال البحث في موقعنا الرعاية الاجتماعية للكبار | ريدكار وكليفلاند (redcar-cleveland.gov.uk).

2. ما هي الرعاية والدعم؟

الرعاية والدعم هو المصطلح العام المستخدم لوصف مجموعة واسعة من المساعدة التي يحتاجها بعض البالغين للعيش بأفضل شكل ممكن مع أي مرض أو حالة أو إعاقة طويلة الأمد قد يعانون منها. يتضمن أشياء مثل:

- المساعدة المقدمة من العائلة والأصدقاء، على سبيل المثال المساعدة في التسوق.
 - الأنشطة أو الخدمات التي يمكنك ترتيبها بنفسك، على سبيل المثال نوادي الغداء أو المساعدة في الأعمال المنزلية.
 - الخدمات التي يقدمها أو ينظمها المجلس أو المنظمات الأخرى، على سبيل المثال يأتي شخص ما لمساعدتك في ارتداء ملابسك كل يوم.
 - دعم الأشخاص الذين يعتنون بشخص بالغ آخر.
- يمكن في كثير من الأحيان ترتيب الرعاية والدعم بنفسك، مما يتيح لك الاختيار والتحكم في نوع الخدمات التي ستساعدك في تلبية احتياجاتك. موقعنا الرعاية الاجتماعية للكبار | لدى ريدكار وكليفلاند (redcar-cleveland.gov.uk) معلومات حول مجموعة واسعة من الخدمات بما في ذلك الأنشطة الاجتماعية، والمساعدة على البقاء في منزلك، والسكن، وجهات الاتصال في دور الرعاية.

3. ما هي الرعاية الاجتماعية للبالغين؟

الرعاية الاجتماعية للبالغين هي خدمة المجلس. يعرفها بعض الأشخاص باسم "الخدمات الاجتماعية". توفر الرعاية الاجتماعية للبالغين أو ترتب خدمات الرعاية والدعم للأشخاص الذين يحتاجون إليها. هدفنا هو مساعدة البالغين على العيش لفترة أطول، والحصول على حياة أكثر صحة والاستقلالية لأطول فترة ممكنة. نحن نفعل ذلك من خلال التأكد من حصولك على الدعم الذي تحتاجه، عندما تحتاج إليه، وطالما كنت في حاجة إليه. نحن (المجلس) نقوم بإجراء تقييم لاحتياجاتك لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على مساعدتنا. إذا لم تكن مؤهلاً، فنسندم لك المعلومات والنصائح التي ستساعدك على اتخاذ خيارات بشأن الرعاية البديلة والدعم المتاح داخل مجتمعك. إذا كنت مؤهلاً للحصول على الدعم، فيمكننا تقديم مجموعة من خدمات الرعاية والدعم لتلبية احتياجاتك. بعضها يتم توفيره من قبلنا (المجلس) والبعض الآخر يتم توفيره من قبل منظمات أخرى نيابة عنا. تعني المجموعة الواسعة من الخدمات أنك قد تتواصل مع أنواع مختلفة من المحترفين حسب احتياجاتك. قد يشمل هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين وموظفي الرعاية الاجتماعية والمعالجين المهنيين ومساعدتي الرعاية. جميع الموظفين يحملون هوياتهم وسوف يقدمون أنفسهم لك.

4. الحصول على المساعدة من الرعاية الاجتماعية للكبار

يمكنك الاتصال بنا مباشرة أو يمكنك منح شخص آخر الإذن بالاتصال بنا نيابة عنك. تفاصيل الاتصال لدينا موجودة في نهاية هذا الدليل. عند الاتصال بنا، سنطلب منك بعض التفاصيل وتحدث عن كيف يمكننا مساعدتك. اعتمادًا على استفسارك، قد تتضمن هذه المساعدة تقديم معلومات أو مشورة أو الترتيب لتقييم احتياجاتك.

5. تحديد احتياجاتك (التقييم)

إذا كنت بحاجة إلى تقييم، فسوف يأتي شخص من فريق الرعاية الاجتماعية للبالغين للتحدث معك. عندما تحصل على تقييمك، قد ترغب في أن يكون معك شخص ما، على سبيل المثال قريب أو صديق أو شخص يعتني بك. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في التواصل، فسنؤكد من حصولك على الدعم المناسب لتمكينك من إخبارنا بأرائك ورغباتك. عندما نأتي لرؤيتك، سنتحدث عن:

- الأشياء التي تهتك ولعائلتك.
- الأشياء التي تجد صعوبة في القيام بها في حياتك اليومية.
- كيف يؤثر ذلك على صحتك ورفاهيتك.
- أي رعاية ودعم تتلقاه من عائلتك وأصدقائك.
- ما تود أن تكون قادرًا على تحقيقه بالرعاية والدعم.
- الأشياء التي يمكنك القيام بها للحفاظ على صحتك ونشاطك واستقلاليتك.
- الخدمات والأنشطة التي يمكن أن تلبي احتياجاتك في مجتمعك.

نحن نستخدم معايير الأهلية الوطنية لمساعدتنا على فهم كيفية تأثير حاجتك على حياتك اليومية وتحديد ما إذا كان ينبغي للمجلس تقديم دعم الرعاية الاجتماعية لمساعدتك. وهذا يضمن أن الناس يعاملون بشكل عادل وعلى قدم المساواة. بمجرد اكتمال تقييمك، سنخبرك إذا كنت مؤهلاً لتلقي المساعدة منا.

إذا لم تكن مؤهلاً للحصول على المساعدة من المجلس، فسنشرح لك السبب ونخبرك بالخدمات أو الأنشطة الأخرى التي قد تكون قادرة على مساعدتك. إذا تغيرت ظروفك ووجدت أنك تواجه صعوبة أكبر في إدارة الأنشطة اليومية، فيمكنك الاتصال بنا وطلب تقييم آخر.

6. دفع تكاليف رعايتك ودعمك؟

على الرغم من أن بعض خدمات الرعاية والدعم لن تكلفك شيئاً، إلا أن معظمها مقابل رسوم. سنقوم بإجراء تقييم مالي لدخلك ومدخراتك ونفقاتك لمعرفة المبلغ الذي يمكنك دفعه مقابل الخدمات التي تحتاجها. يُطلق على هذا اسم مساهمتك المقدرة، والتي يتم حسابها باستخدام المبادئ التوجيهية التي وضعتها الحكومة، وقد يعني أنك إما لا يتعين عليك الدفع على الإطلاق، أو أنك تدفع الحد الأقصى للمساهمة الأسبوعية، أو تدفع مقابل التكلفة الكاملة لخدماتك.

إذا تم تقييمك على أنه يتعين عليك دفع التكلفة الكاملة لرعايتك، وتحتاج إلى رعاية في بيئة سكنية، فسوف يُطلب منك دفع تكاليف رعايتك مباشرة إلى مقدم الخدمة - على الرغم من أن الرعاية الاجتماعية للبالغين يمكن أن تزودك بالمعلومات والمساعدة تجد مكاناً مناسباً.

إذا تم تقييمك على أنه يتعين عليك دفع التكلفة الكاملة لرعايتك، وتحتاج إلى رعاية في بيئة غير سكنية، فيمكنك اختيار ما إذا كنت تريد ترتيب ودفع تكاليف رعايتك بشكل خاص مع مقدم الخدمة، أو ما إذا كنت تريد الحصول على مساعدة المجلس تقوم بترتيب ودفع تكاليف رعايتك نيابة عنك، وتقوم بسداد التكاليف إلى المجلس. إذا قررت دفع تكاليف الرعاية والدعم غير السكني من خلال المجلس، فسيتم تحصيل رسوم إدارية للإعداد مرة واحدة ورسوم إدارية أسبوعية مستمرة.

يمكنك معرفة المزيد من المعلومات في دليلنا المنفصل لدفع تكاليف رعايتك ودعمك. وهذا متاح على موقعنا على الإنترنت في الرعاية الاجتماعية للبالغين | ريدكار وكليفلاند (redcar-cleveland.gov.uk)

7. هل تخطط لرعايتك ودعمك؟

إذا كنت مؤهلاً للحصول على الدعم، فسنعلم بوضع خطة دعم معك. وهذا سوف يشمل:

- ما هي احتياجاتك.
 - ما تريد تحقيقه بالعناية والدعم.
 - نوع الرعاية والدعم الذي سيساعدك.
 - من سيقدم لك الرعاية والدعم.
 - متى سيقدمون لك الرعاية والدعم.
 - التاريخ الذي ستتم فيه مراجعة خطة الدعم الخاصة بك.
- قد تتضمن خطة الدعم الخاصة بك المساعدة التي يقدمها الأصدقاء والعائلة، أو الأشياء التي يمكنك الوصول إليها مجاناً في المجتمع، أو خدمات الرعاية والدعم التي يمولها المجلس.
- إذا كان المجلس يمول بعض أو كل رعايتك ودعمك، فسنساعدك على تحديد ما إذا كنت تريد منا تنظيم الخدمات لك، أو إذا كنت تفضل ترتيب بعض أو كل ذلك بنفسك من خلال الدفع المباشر. الدفع المباشر هو المال الذي يدفعه المجلس لك مباشرة حتى تتمكن من اختيار وشراء الرعاية والدعم الذي يلبي احتياجاتك المقدرة وغير الملبة على النحو المتفق عليه في خطة الدعم الخاصة بك.
- بمجرد أن نتفق على خطة الدعم الخاصة بك، سيتم إعطاؤك نسخة للاحتفاظ بها. سنقوم بمراجعة خطة الدعم الخاصة بك بعد ستة أسابيع ثم مرة واحدة على الأقل كل عام بعد ذلك. عندما نراجع خطة الدعم الخاصة بك معك، سنرى ما إذا كانت احتياجات الرعاية والدعم الخاصة بك قد تغيرت. إذا لزم الأمر، سنتفق معك على خطة دعم جديدة.

يمكنك معرفة المزيد عن خطط الرعاية والدعم، وعن المدفوعات المباشرة في الرعاية الاجتماعية للبالغين | ريدكار وكليفاند (redcar-cleveland.gov.uk).

8. مساعدتك خلال العملية (المناصرة)

إذا كنت تجد صعوبة في إبداء رأيك بشأن رعايتك ودعمك أو فهم بعض الأمور التي نتحدث عنها، فيمكنك تعيين شخص لمساعدتك. يمكن أن يكون هذا أحد أفراد العائلة أو صديقًا أو مدافعًا مستقلًا. المدافع المستقل هو الشخص الذي يمكنه دعمك بينما نتحدث عن رعايتك ودعمك. يمكنهم مساعدتك في اتخاذ الخيارات والمشاركة في القرارات المتعلقة برعايتك ودعمك. يمكن للمجلس الترتيب لمدافع مستقل لدعمك إذا كنت لا ترغب في تنظيم ذلك بنفسك. يمكنك أن تطلب من أخصائي الرعاية الاجتماعية الخاص بك تنظيم هذا الأمر لك.

9. الحصول على الدعم إذا كنت مقدم رعاية

إذا كنت تقدم رعاية غير مدفوعة الأجر لأحد أفراد العائلة البالغين أو الأصدقاء، فقد تحتاج إلى دعم لمساعدتك في الاعتناء بصحتك ورفاهيتك. يمكننا الترتيب لتقييم احتياجاتك لمساعدتك على الاستمرار في دورك كمقدم رعاية، حتى لو كان الشخص الذي تهتم به لا يتلقى الرعاية والدعم من الرعاية الاجتماعية للبالغين. إذا كنت مؤهلاً للحصول على الدعم بعد تقييم مقدمي الرعاية الخاص بك، فسيتم تطوير خطة دعم معك للمساعدة في تلبية احتياجاتك.

قد يشمل دعم مقدمي الرعاية إقامة علاقات صداقة، وفترات راحة من الرعاية، والأنشطة، والاستشارة، والمشورة بشأن مزايا الرعاية الاجتماعية، والتدريب والتوظيف والمعلومات العامة والمشورة. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة دعم مقدمي الرعاية للحصول على معلومات ونصائح حول كونك مقدم رعاية. يتم تقديم الخدمة بالشراكة مع ثلاث منظمات محلية - **Carers Together**، و**Age UK Teesside**، و**Redcar & Cleveland Mind**. يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات في "دليل دعم مقدمي الرعاية".

يتوفر أيضًا الدعم للشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 5 و18 عامًا والذين يعتنون بأحد أفراد الأسرة. يتم تقديم الدعم من خلال مؤسسة **Junction Foundation**، وهي منظمة مقرها ريدكار. يمكن للشباب الاتصال بـ **The Junction** بأنفسهم أو يمكن لشخص آخر القيام بذلك نيابة عنهم. رقم هاتفهم هو **01642 756000** أو قم بزيارة **www.thejunctionfoundation.com**. إذا كنت تعتني بطفل ذي إعاقة، فقد تكون المساعدة متاحة من خلال فريق الأطفال والعائلات التابع للمجلس. يمكنك الاتصال بهم على الرقم **01642771500**.

10. ماذا تفعل إذا كنت قلقًا بشأن شخص ما؟ (الحماية)

يمكن أن تحدث إساءة معاملة البالغين لأي شخص، والحفاظ على سلامة الأشخاص هو اهتمام المجتمع بأكمله. إذا كانت لديك أية مخاوف بشأن رفاهية أو سلامة شخص بالغ آخر أو كنت بحاجة إلى مشورة أو دعم، فيجب عليك القيام بواحد أو أكثر من الإجراءات التالية.

- إذا كان الشخص الذي تشعر بالقلق بشأنه في خطر داهم، فاتصل بالشرطة أو خدمة الإسعاف على الفور (999).
- إذا كان ذلك ممكنًا، وكنتم قادرًا على القيام بذلك بأمان، تحدث مع الشخص الذي تشعر بالقلق بشأنه.
- ناقش مخاوفك مع شخص تثق به، على سبيل المثال عامل رعاية أو حارس أو طبيب أو ممرضة أو أي عامل صحي آخر.
- اتصل بـ **ريدكار وكليفاند للرعاية الاجتماعية للبالغين** - تفاصيل الاتصال، بما في ذلك خدمة الطوارئ خارج ساعات العمل، موجودة في نهاية هذا الدليل.

سيتم أخذ أي قلق أو ادعاء على محمل الجد. ليس عليك أن تعطينا اسمك إذا اخترت عدم القيام بذلك. بعد الاتصال بنا، سوف نقوم بمراجعة المعلومات التي قدمتها لتحديد الإجراء الذي يجب اتخاذه. إذا كانت إجراءات الحماية مناسبة، فسوف نتبع إجراءات **Teesside Safeguarding Adult Multi-Agency**.

11. الاتصال بنا إذا كانت مكاتبنا مغلقة

توفر خدمة الطوارئ المناوبة نقطة اتصال طارئة للعمل الاجتماعي في ريدكار وكليفاند خارج ساعات العمل العادية. ويشمل ذلك أثناء الليل وعطلات نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية. تقدم الخدمة المساعدة أو المشورة بشأن المشكلات الفردية أو العائلية العاجلة التي تتطلب اهتمامًا فوريًا من العمل الاجتماعي. حالة الطوارئ هي الحالة التي لا يمكن الانتظار حتى يوم العمل التالي. اتصل على رقم: **01642 524552**. إذا كان الوضع يهدد الحياة أو يتطلب اهتمامًا فوريًا، يجب عليك الاتصال بالشرطة أو خدمة الإسعاف (999) على الفور.

12. ماذا تفعل إذا كنت غير راضٍ عن الدعم الذي تتلقاه أو القرارات المتخذة بشأنك

إذا لم تكن راضيًا عن القرارات التي تؤثر عليك أو على الدعم الذي تتلقاه، فيرجى التحدث إلى أحد موظفي الرعاية الاجتماعية لدينا. غالبًا ما يمكن حل المشكلات بسرعة وبشكل غير رسمي من خلال التحدث عن الأمور. إذا كنت لا تزال غير سعيد أو تشعر أن مخاوفك لم يتم حلها، فهناك إجراء رسمي سنتبعه. يمكنك العثور على إجراءات الشكاوى والتعليقات والإطراءات على الموقع www.redcar-cleveland.gov.uk أو استخدام تفاصيل الاتصال الموجودة في نهاية هذا الدليل.

13. معلومات عنك (حماية البيانات)

لمساعدتنا على فهم احتياجاتك وتلبيةها، نطلب منك معلومات عنك وعن أقرائك ومقدمي الرعاية. أثناء تقييمك، نقوم أيضًا بجمع معلومات حول احتياجاتك الصحية والدعم. نحتفظ بسجل للاجتماعات وأي مراسلات معك. إذا كنا نعمل مع أشخاص أو منظمات أخرى للتخطيط وتقديم الدعم لك، فنحن بحاجة إلى مشاركة معلوماتك معهم. سنطلب منك الموافقة على هذا. نحن ملتزمون بالحفاظ على معلوماتك آمنة وسرية وتتبع إرشادات صارمة. يمكنك العثور على التفاصيل الكاملة لسياسة حماية البيانات الخاصة بالمجلس على www.redcar-cleveland.gov.uk عن طريق الاتصال بنا باستخدام التفاصيل أدناه.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لقراءة هذا الدليل أو فهمه، فيرجى التحدث إلى أخصائي الرعاية الاجتماعية الخاص بك، أو الاتصال بالرعاية الاجتماعية للبالغين على الرقم **01642 771500**.

تفاصيل الاتصال بالرعاية الاجتماعية للبالغين

مديرية الرعاية الاجتماعية للبالغين والمجتمعات
Redcar and Cleveland Borough Council
Seaford House
Kirkleatham Street
Redcar
Yorkshire
TS10 1SP

Telephone: 01642 771500

Email: contactus@redcar-cleveland.gov.uk

Website: www.redcar-cleveland.gov.uk

Relay UK (للصم وضعاف السمع وضعاف النطق)

ساعات العمل: من الاثنين إلى الخميس: 8.30 صباحًا - 5.00 مساءً والجمعة: 8.30 صباحًا - 4.30 مساءً.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في حالات الطوارئ عندما تكون مكاتبنا مغلقة، يمكنك الاتصال بفريق خدمة الطوارئ: 01642 524552.

الإصدار 7 – فبراير 2024