

## حول هذا الدليل

هذا الدليل مخصص لأي شخص يزيد عمره عن 18 عاما. قد يساعدك إذا:

- تعتقد أنك أو أي شخص تعرفه قد تحتاج إلى الرعاية والدعم الآن أو في المستقبل.
- تثق في أنك أو شخص تعرفه حالياً الرعاية والدعم في المنزل أو في دار الرعاية.
- أنت تهتم بصديق أو أحد أفراد العائلة.
- أنت قلق بشأن شخص قد يكون معرضاً لخطر الإساءة.

يوضح هذا الدليل....

- كيفية العثور على معلومات حول الخدمات والأنشطة التي يمكن أن تساعدك على البقاء بصحة جيدة ونشطة ومستقلة لفترة أطول.
- الرعاية الاجتماعية للبالغين - ما هي وماذا نفعل.
- كيف نعمل إذا كانت احتياجاتك عند مستوى يمول فيه المجلس دعم الرعاية الاجتماعية لمساعدتك.
- التخطيط ودفع تكاليف رعايتك ودعمك.
- الحصول على الدعم إذا كنت مقدم رعاية.
- ماذا تفعل إذا كنت قلقاً بشأن شخص قد يكون معرضاً لخطر سوء المعاملة.
- كيفية الاتصال ب **Redcar & Cleveland Adult Social Care**, بما في ذلك ما يجب القيام به في حالات الطوارئ.

إذا كان هناك أي شيء في هذا التوجيه لا تفهمه، فيرجى التحدث إلى ممارس الرعاية الصحية أو الاجتماعية باستخدام تفاصيل الاتصال المقدمة في نهاية الدليل.

مجلس مقاطعة ريدكار وكليفلاند  
الرعاية الاجتماعية للبالغين

الإرشادات العامة

هذا هو دليلك للرعاية الاجتماعية والدعم  
للبالغين

## المحتويات

1. هل تحتاج إلى بعض المساعدة للبقاء نشيطاً وصحيحاً ومستقلاً؟ .....	3.
2. ما هي الرعاية والدعم؟.....	3.
3. ما هي الرعاية الاجتماعية للبالغين؟ .....	3.
4. الحصول على المساعدة من الرعاية الاجتماعية للبالغين .....	4.
5. معرفة احتياجاتك (تقييم سجل المحدثة) .....	4.
6. هل تدفع مقابل رعايتك ودعمك؟ .....	4.
7. هل تخطط لرعايتك ودعمك؟ .....	5.
8. مساعدتك خلال العملية (الدعوة) .....	6.
9. الحصول على الدعم إذا كنت مقدم رعاية .....	6.
10. ماذا تفعل إذا قلما بسان شخص ما؟ (الحماية) .....	6.
11. اتصل بنا إذا كانت مكاتبنا مغلقة .....	7.
12. ماذا تفعل إذا كنت غير راض عن الدعم أو الذي تتفاوت أو القرارات التي يتم اتخاذها بشأنك .....	7.
13. معلومات عنك (حماية البيانات) .....	7.

## 1. هل تحتاج إلى بعض المساعدة للبقاء نشيطاً وصحيحاً ومستقلاً؟

هناك العديد من الأشياء التي يمكنك القيام بها لمساعدة نفسك على الحفاظ على صحتك ونشاطك واستقلاليتك. من خلال الاعتناء بنفسك واتخاذ ترتيبات الرعاية والدعم الخاصة بك مع بدء تطور احتياجاته، يمكنك في كثير من الأحيان تأخير أو تجنب الحاجة إلى خدمات الرعاية الاجتماعية. هناك العديد من المنظمات التي يمكن أن تساعد عندما تحتاج إلى بعض الدعم أو المشورة.

يمكننا تقديم معلومات حول الخدمات والأنشطة المتاحة للجميع في مجتمعك. تشمل هذه أشياء مثل الأنشطة الترفيهية والغداء والنادي الاجتماعي وخدمات مثل "العامل اليدوي" أو التنظيف أو تكوين صداقات (شخص ما لم يرافقك). قد تضطر إلى دفع ثمن بعض هذه الخدمات على الرغم من أن بعضها قد يكون مجانيًا.

يمكنك معرفة المزيد من خلال البحث في موقعنا الإلكتروني  
[Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](http://Adult social care | Redcar and Cleveland (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 قدر الإمكان مع أي مرض أو حالة أو إعاقة طويلة الأجل قد يكون لديهم. 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 يرتبها المجلس أو المنظمات الأخرى، على سبيل المثال شخص ما يأتي لمساعدتك في ارتداء الملابس كل يوم.
- دعم الأشخاص الذين يهتمون بشخص بالغ آخر.

غالباً ما يمكن ترتيب الرعاية والدعم بنفسك، مما يمنحك الاختيار والتحكم في نوع الخدمات التي ستساعد في تلبية احتياجاته. موقعنا الإلكتروني  
[Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](http://Adult social care | Redcar and Cleveland (redcar-cleveland.gov.uk))

يحتوي على معلومات حول مجموعة واسعة من الخدمات بما في ذلك الأنشطة الاجتماعية والمساعدة في البقاء في منزلك والسكن والاتصالات المنزلية للرعاية.

### 3. ما هي الرعاية الاجتماعية للبالغين؟

الرعاية الاجتماعية للبالغين هي خدمة المجلس. يعرفها بعض الناس 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، وأن يكونوا مستقلين لأطول فترة ممكنة. نقوم بذلك من خلال التأكيد من حصولك على الدعم الذي تحتاجه، عندما تحتاج إليه، طالما كنت في حاجة إليه.

نقوم (المجلس) بإجراء تقييم لاحتياجاتك لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على مساعدتنا. إذا لم تكن مؤهلاً، فسنقدم لك معلومات ونصائح تساعدك على اتخاذ خيارات بشأن الرعاية البديلة والدعم المتأخر داخل مجتمعك.

إذا كنت مؤهلاً للحصول على الدعم، فيمكننا تقديم مجموعة من خدمات الرعاية والدعم لتلبية احتياجاتك. يتم توفير بعضها من قبلنا (المجلس)، وبعضها يتم توفيره من قبل منظمات أخرى نيابة عننا.

تعني المجموعة الواسعة من الخدمات أنك قد تتوافق مع أنواع مختلفة من المهنيين اعتماداً على احتياجاتك. قد يشمل هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين/موظفي الرعاية الاجتماعية والمعالجين/الضباط المهنيين ومساعدي الرعاية. يحمل جميع الموظفين بطاقة هوية وسيقدمون أنفسهم لك.

### 4. الحصول على المساعدة من الرعاية الاجتماعية للبالغين

يمكنك الاتصال بنا مباشرةً أو يمكنك منح شخص آخر الإذن بالاتصال بنا نيابة عنك. توجد تفاصيل الاتصال بنا في نهاية هذا الدليل. عندما تتصل بنا، سنطلب بعض التفاصيل ونتحدث عن كيفية مساعدتك. اعتماداً على استفسارك، قد تتضمن هذه المساعدة تقديم المعلومات أو المشورة أو الترتيب لتقييم احتياجاتك.

### 5. معرفة احتياجاتك (تقييم سجل المحادثة)

اعتقدنا أن نشير إلى هذا الجزء من العملية على أنه تقييم لاحتياجاتك، لكننا نسميه الآن سجل محادثة. يعكس هذا التغيير كيف نعمل معك، وليس عنك.

يصف مصطلح "سجل المحادثة" بشكل أفضل ما يحدث بالفعل: مناقشة محترمة ثنائية الاتجاه حيث نستمع إلى تجاربك، ونفهم ما يهمك أكثر، ونستكشف معًا ما قد يساعدك الدعم. لا يتعلّق الأمر بتحديد الاحتياجات فحسب، بل يتعلّق بالتعرف على نقاط قوتكم وأهدافكم وتفضيلاتكم. يساعد هذا النهج على ضمان أن يكون صوتكم مركزيًا، وأن أي دعم يتم تقديمكم مصمم خصيصاً لحياتكم وخياراتكم ورؤاهم.

إذا كنت بحاجة إلى دعم، فسيأتي شخص من فريق الرعاية الاجتماعية للبالغين للتحدث معك. قد تتم هذه المحادثة شخصياً أو عبر الهاتف أو من خلال طريقة أخرى تناسب احتياجاتك. عند الاقتضاء، قد نستخدم التكنولوجيا المساعدة للمساعدة في إكمال محادثتك بطريقة مريحة ويمكن الوصول إليها. نرحب بك في وجود شخص معك، مثل قريب أو صديق أو شخص يهتم بك. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في التواصل، فستتأكد من حصولك على الدعم المناسب لمشاركة وجهات نظرك ورغباتك.

خلال المحادثة، سنتحدث عن:

- ما هو المهم بالنسبة لك ولعائلتك.
- ما تجده صعباً في حياتك اليومية.
- كيف تؤثر هذه الصعوبات على صحتك ورفاهيتها.
- أي دعم تتفاهم بالفعل من عائلتك أو أصدقائك أو غيرك.
- ما تأمل في تحقيقه بعناية ودعم.
- ما تفعله بالفعل للبقاء بصحة جيدة ونشطة ومستقلة.
- الخدمات والأنشطة في مجتمعك التي قد تساعد.

نحن نستخدم معايير الأهلية الوطنية لمساعدتنا على فهم كيفية تأثير احتياجاتك على حياتك اليومية وتحديد ما إذا كان يجب على المجلس تقديم دعم الرعاية الاجتماعية. هذا يضمن الإنصاف والاتساق للجميع.

بمجرد اكتمال تقييم سجل محادثتك، سنخبرك ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على الدعم منا. إذا لم يكن الأمر كذلك، فسنشرح السبب ونقدم معلومات حول الخدمات الأخرى التي قد تساعد. إذا تغيرت ظروفك، يمكنك الاتصال بنا مرة أخرى للحصول على سجل محادثة آخر.

## 6. هل تدفع مقابل رعايتك ودعمك؟

على الرغم من أن بعض خدمات الرعاية والدعم لن تكلفك أي شيء، إلا أن معظمها قابل للفرض. سنقوم بإجراء تقييم مالي لدخلك ومدخراتك ونفقاتك لمعرفة المبلغ الذي يمكنك دفعه مقابل الخدمات التي تحتاجها. يطلق على هذا مساهمتك المقدرة، والتي يتم حسابها باستخدام المبادئ التوجيهية المحددة للحكومة، ويمكن أن يعني ذلك إما لست مضطراً إلى الدفع على الإطلاق، أو تدفع الحد الأقصى للمساهمة الأسبوعية، أو تدفع التكلفة الكاملة لخدماتك.

إذا تم تقييمك على أنه مضطر لدفع التكلفة الكاملة لرعايتك، وتحتاج إلى رعاية في بيئه سكنية، فيطلب منك دفع تكاليف رعايتك مباشرة إلى مقدم الخدمة - على الرغم من أن الرعاية الاجتماعية للبالغين يمكن أن توفر لك المعلومات وتساعدك في العثور على موضع مناسب.

إذا تم تقييمك على أنه مضطر لدفع التكلفة الكاملة لرعايتك، وتحتاج إلى رعاية في بيئه غير سكنية، فيمكنك اختيار ما إذا كنت تريد ترتيب دفع ثمن رعايتك بشكل خاص مع مقدم الخدمة، أو ما إذا كان المجلس سيساعدك في ترتيب رعايتك ودفع ثمنها نيابة عنك، وتدفع التكاليف إلى المجلس. إذا قررت دفع تكاليف الرعاية والدعم غير السكينيين من خلال المجلس، فسيتم تحصيل رسوم إدارية لمرة واحدة ورسوم إدارية أسبوعية مستمرة.

يمكنك معرفة المزيد من المعلومات في دليلنا المنفصل لدفع مقابل رعايتك ودعمك. هذا متاح على موقعنا الإلكتروني على

[Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](http://redcar-cleveland.gov.uk)

## 7. هل تخطط لرعايتك ودعمك؟

إذا كنت مؤهلاً للحصول على الدعم، فسنضع خطة دعم معك. سيشمل ذلك:

- ما هي احتياجاتك.
- ما تريد تحقيقه بالرعاية والدعم.
- نوع الرعاية والدعم الذي سيساعدك.
- من سيقدم لك الرعاية والدعم.
- متى سيقدمون لك الرعاية والدعم.
- التاريخ الذي سيتم 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 في تحديد ما إذا كنت تريده من 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 تتفق على خطة الدعم الخاصة بك، سيتم منحك نسخة للاحتفاظ بها. سنراجع خطة الدعم الخاصة بك بعد ستة أسابيع ثم مرة واحدة على الأقل في السنة بعد ذلك. عندما نراجع خطة الدعم الخاصة بك معك، سنرى ما إذا كانت احتياجات الرعاية والدعم الخاصة بك قد تغيرت. إذا لزم الأمر، سننفق معك على خطة دعم جديدة.

يمكنك معرفة المزيد عن خطط الرعاية والدعم، وعن المدفوعات المباشرة

[Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\).](http://redcar-cleveland.gov.uk)

## 8. مساعدتك خلال العملية (الدعوة)

إذا وجدت صعوبة في التعبير عن رأيك في رعايتك ودعمك أو فهم بعض الأشياء التي تتحدث عنها، فيمكنك تعين شخصاً ملمساعدتك. يمكن أن يكون هذا أحد أفراد العائلة أو صديقاً أو مدافعاً مستقلاً. المدافع المستقل هو الشخص الذي يمكنه دعمك بينما تتحدث عن رعايتك ودعمك. يمكنهم مساعدتك في اتخاذ الخيارات والمشاركة في القرارات المتعلقة برعايتك ودعمك. يمكن للمجلس ترتيب مدافع مستقل لدعمك إذا كنت لا ترغب في تنظيم ذلك بنفسك. يمكنك أن تطلب من عامل الرعاية الاجتماعية الخاص بك تنظيم هذا من أجلك.

## 9. الحصول على الدعم إذا كنت مقدم رعاية

إذا كنت تقدم رعاية غير مدفوعة الأجر لأحد أفراد الأسرة البالغين أو صديق، فقد تحتاج إلى دعم لمساعدتك في الاعتناء بصحتك ورفاهيتك. يمكننا ترتيب تقييم 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، فسيتم وضع خطة دعم معك للمساعدة في تلبية احتياجاتك.

قد يشمل دعم مقدمي الرعاية الصدقة، واستراحات الرعاية، والأنشطة، والمشورة، المشورة بشأن استحقاقات الرعاية الاجتماعية، والتدريب والتوظيف، والمعلومات والمشورة العامة.

يمكنك أيضاً الاتصال بخدمة دعم مقدمي الرعاية للحصول على معلومات ونصائح حول كونك مقدم رعاية. يتم تقديم الخدمة بالشراكة مع ثلاثة منظمات محلية - مقدمي الرعاية معاً، Redcar & Cleveland Mind Age UK Teesside و The Junction. يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات في "دليل دعم مقدمي الرعاية".

هناك أيضاً دعم متاح للشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 5-18 عاماً والذين يهتمون بأحد أفراد الأسرة. يتم تقديم الدعم من قبل مؤسسة Junction، وهي منظمة مقرها Redcar. يمكن للشباب الاتصال بـ Junction بأنفسهم أو يمكن لشخص آخر القيام بذلك نيابة عنهم. رقم هاتفهم هو 01642 756000 أو قم بزيارة [www.thejunctionfoundation.com](http://www.thejunctionfoundation.com)

إذا كنت تعانى بطفل ذو إعاقة، فقد تكون المساعدة متاحة من خلال فريق الأطفال والأسر التابع للمجلس. يمكنك الاتصال بهم على الرقم: 01642 771500

## 10. ماذا تفعل إذا قلقاً بشأن شخص ما؟ (الحماية)

يمكن أن تحدث إساءة معاملة البالغين لأي شخص والحفاظ على سلامته الناس هو مصدر قلق المجتمع بأكمله. إذا كان لديك أي مخاوف بشأن رفاهية أو سلامه شخص بالغ آخر أو تحتاج إلى نصيحة أو دعم، فيجب عليك القيام بواحد أو أكثر مما يلى.

- إذا كان الشخص الذي تقلق بشأنه في خطر مباشر، فاتصل بالشرطة أو خدمة الإسعاف على الفور (999).
- إذا كان ذلك ممكناً، و كنت قادرًا على القيام بذلك بأمان، فتحتاج إلى الشخص الذي تقلق بشأنه.
- نقاش مخاوفك مع شخص تثق به، على سبيل المثال عامل رعاية، أو حارس، أو طبيب، أو ممرضة، أو عامل صحي آخر.
- اتصل ب Redcar & Cleveland Adult Social Care - توجد تفاصيل الاتصال، بما في ذلك خدمة الطوارئ خارج ساعات العمل، 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، سنراجع المعلومات التي قدمتها لتحديد الإجراء الذي يجب اتخاذة. إذا كانت إجراءات الحماية مناسبة، فسننبع إجراء حماية تيسايد للبالغين متعدد الوكلالات على نطاق واسع.

## 11. الاتصال بنا إذا كانت مكاتبنا مغلقة

توفر خدمة واجب الطوارئ نقطة اتصال طارئة للعمل الاجتماعي في ريدكار وكليفلاند خارج ساعات العمل العادلة. يشمل ذلك خلال الليل وعطلات نهاية الأسبوع وعطلات البنوك. تقدم الخدمة المساعدة أو المشورة للمشاكل الفردية أو العائلية العاجلة التي تتطلب اهتماماً فورياً بالعمل الاجتماعي. حالة الطوارئ هي حالة لا يمكن أن تنتظر حتى يوم العمل التالي. رقم الاتصال: 01642 524552 إذا كان الوضع يهدد الحياة أو يتطلب اهتماماً فورياً، فيجب عليك الاتصال بالشرطة أو خدمة الإسعاف (999) على الفور.

## 12. ماذا تفعل إذا كنت غير راض عن الدعم الذي تتلقاه أو القرارات التي يتم اتخاذها بشأنك؟

إذا كنت غير راض عن القرارات التي تؤثر عليك أو الدعم الذي تتلقاه، فيرجى التحدث إلى أحد موظفي الرعاية الاجتماعية لدينا. غالباً ما يمكن حل المشاكل بسرعة وبشكل غير رسمي عن طريق التحدث عن الأشياء.

إذا كنت لا تزال غير سعيد أو تشعر أن مخاوفك لم يتم حلها، فهناك إجراء رسمي سنتبعه. يمكنك العثور على إجراء الشكاوى والتعليق وإطراطات على [www.redcar-cleveland.gov.uk](http://www.redcar-cleveland.gov.uk) أو استخدام تفاصيل الاتصال في نهاية هذا الدليل.

## 13. معلومات عنك (حماية البيانات)

لمساعدتنا على فهم احتياجاتك وتلبية احتياجاتك، نطلب منك معلومات عن نفسك وعن الأقارب المقربين ومقدمي الرعاية. خلال محادثاتك معنا، نجمع أيضاً معلومات حول احتياجاتك الصحية والدعمية. نحتفظ بسجل للاجتماعات وأي مراسلات معك.

إذا عملنا مع أشخاص أو منظمات أخرى للتخطيط وتقييم دعمك، فنحن بحاجة إلى مشاركة معلوماتك معهم. سنطلب منك الموافقة على هذا. نحن ملتزمون بالحفظ على معلوماتك آمنة وسريعة ونتبع إرشادات صارمة.

يمكنك العثور على التفاصيل الكاملة لسياسة حماية بيانات المجلس على [www.redcar-cleveland.gov.uk](http://www.redcar-cleveland.gov.uk) أو عن طريق الاتصال بنا باستخدام التفاصيل أدناه.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لقراءة أو فهم هذا الدليل، فيرجى التحدث إلى أخصائي الرعاية الاجتماعية الخاص بك، أو الاتصال برعاية البالغين على الرقم 01642771500

## تفاصيل الاتصال بالرعاية الاجتماعية للبالغين

الهاتف: 01642 771500

البريد الإلكتروني: [contactus@redcar-cleveland.gov.uk](mailto:contactus@redcar-cleveland.gov.uk)

الموقع: [www.redcar-cleveland.gov.uk](http://www.redcar-cleveland.gov.uk)

ترحيل المملكة المتحدة (للصم وضعاف السمع وضعاف النطق)

Directorate of Adults & Communities

Adult Social Care

Redcar and Cleveland Borough Council

Seafield House

Kirkleatham Street

Redcar

Yorkshire

TS10 1SP

ساعات العمل: من الاثنين إلى الخميس: 8:30 صباحا - 5.00 مساء و الجمعة: 8 صباحا - 4:30 مساء

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في حالات الطوارئ عندما تكون مكاتبنا مغلقة، يمكنك الاتصال بفريق

قسم الطوارئ:

01642 524552.

الإصدار 8 - سبتمبر 2025