

## حول هذا الدليل

تقدم الرعاية الاجتماعية للبالغين خدمات الرعاية والدعم للبالغين المحتاجين إليها. هدفنا هو مساعدة البالغين على عيش حياة أطول وأكثر صحة، والتمتع بالاستقلالية لأطول فترة ممكنة. نضمن لك الحصول على الدعم الذي تحتاجه، وقتما تحتاجه، وطوال فترة حاجتك إليه.

سيساعدك هذا الدليل إذا كنت بالغًا بحاجة إلى رعاية ودعم، وخضعت لتقييم أثبت أهليتك للحصول على مساعدة في هذا المجال. كما سيساعدك إذا كنت تقدم الرعاية لشخص بحاجة إلى خطة دعم.

نُشير الآن إلى تقييم احتياجاتك بموجب قانون الرعاية باسم **تقييم سجل المحادثة**. يعكس هذا التغيير نهجنا الشخصي والتعاوني. تقييم سجل المحادثة هو نقاش متبادل، نستمع فيه إلى تجاربك، ونفهم ما يهمك أكثر، ونستكشف معًا ما قد يُفيدك من دعم. وهو يحل محل المصطلح الرسمي "تقييم الاحتياجات".

### يوضح هذا الدليل....

- ما هو تقييم سجل المحادثة؟
- من يمكنه الخضوع لتقييم سجل المحادثة؟
- ماذا يحدث أثناء تقييم سجل المحادثة؟
- كيف تحصل على الدعم لمساعدتك على فهم تقييم سجل المحادثة الخاص بك؟
- كيف يحدد المجلس أهليتك لتلقي الرعاية والدعم؟
- معايير الأهلية، والنتائج، والرفاهية.
- ماذا يحدث بعد تقييم سجل المحادثة؟
- ماذا يحدث إذا لم تكن مؤهلاً للرعاية والدعم؟
- كيف تقدم شكوى إذا لم تكن راضيًا عن رعايتك ودعمك أو عن قرار اتخذ.
- إذا كنت مُقدِّم رعاية، يُمكنك تقييم احتياجاتك الخاصة لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على الدعم الذي يُساعدك على مواصلة الرعاية والعناية بصحتك ورفاهيتك. لمزيد من المعلومات، اقرأ أيضًا دليل مُقدِّمي الرعاية.

Redcar and Cleveland Borough Council

الرعاية الاجتماعية للبالغين

التوجيه العام

هذا هو دليلك لأهلية تقييم الاحتياجات

1. ما هو تقييم سجل المحادثة..... 3
2. من يمكنه إجراء تقييم سجل المحادثة؟ ..... 3
3. ماذا يحدث أثناء تقييم سجل المحادثة الخاص بي؟ ..... 3
4. دعم لك أثناء سجل التحديث الخاص بك ..... 3
5. كيف يعمل المجلس إذا كنت مؤهلاً للحصول على دعم الرعاية الاجتماعية؟ ..... 4
6. ما هي "النتائج" وما هي "الرفاهية"؟ ..... 4
7. ماذا لو كان لدي بالفعل شخص يعتني بي ..... 6
8. ماذا يحدث بعد تقييم سجل المحادثة الخاص بي؟ ..... 7
9. ماذا يحدث إذا لم أكن مؤهلاً؟ ..... 7
10. ماذا أفعل إذا لم أكن راضياً عن الدعم الذي أتلقيه أو القرارات التي يتم اتخاذها؟ ..... 7

## 1. ما هو تقييم سجل المحادثة؟

تقييم سجل المحادثة هو نقاش بينك وبين أخصائي الرعاية الاجتماعية الخاص بك، ويساعدنا (المجلس) على فهم ما يلي:

- الأمور المهمة لك ولعائلتك.
  - الأمور التي تجد صعوبة في القيام بها في حياتك اليومية.
  - كيف يؤثر ذلك على صحتك ورفاهيتك.
  - أي رعاية ودعم تتلقاه من عائلتك وأصدقائك.
  - ما ترغب في تحقيقه من خلال الرعاية والدعم.
  - الأمور التي يمكنك القيام بها للحفاظ على صحتك ونشاطك واستقلاليتك.
  - الخدمات والأنشطة التي قد تلبي احتياجاتك في مجتمعك.
- يُعد تقييم سجلّ محادثتك جزءاً بالغ الأهمية من عملية الرعاية الاجتماعية. فهو يساعدنا في تحديد أهليتك (أو استحقاقك) لتلقي الرعاية الاجتماعية والدعم للبالغين.

## 2. من هم الأشخاص الذين يمكن تقييم احتياجاتهم؟

سيُقدّم المجلس تقييماً لسجلّ المحادثة لأي شخص يبدو أنه بحاجة إلى رعاية ودعم. إذا كنت تعتقد أنك أو أي شخص تعرفه قد يحتاج إلى رعاية ودعم، فإن أول ما عليك فعله هو التواصل معنا. عند التواصل معنا، سنطرح عليك بعض الأسئلة التي ستساعدنا في تحديد أفضل طريقة لمساعدتك. قد يشمل ذلك:

- تقديم المعلومات،
- تقديم المشورة؛ أو
- ترتيب إجراء تقييم لك.

### 3. ماذا يحدث أثناء تقييم سجل المحادثة الخاص بي؟

سيتم إجراء تقييم شامل لسجل المحادثة وجهاً لوجه. سيجري هذا التقييم في مكان تشعر فيه بالراحة، عادةً في منزلك، وفي الوقت الذي يناسبك. سيكون الشخص الذي يجري تقييم سجل المحادثة ممارس رعاية اجتماعية مُدرَّباً يتمتع بالمهارات والمعرفة والتدريب المناسبين لمساعدتك. سيشرح لك العملية ويخبرك بالمدة المُحتملة للإنجاز. كما سيُخبرك بما يُمكنك فعله إذا لم تكن راضياً عن أمر ما.

أثناء المحادثة، قد يستخدم ممارس الرعاية الاجتماعية تقنية مُساعدة لتسجيل محادثتك، أو قد يُدَوِّن ملاحظات، حسب ما هو أنسب لحالتك. ستتاح لك فرصة مراجعة ما تم تسجيله في تقييم سجل المحادثة والتأكد من موافقتك عليه. بمجرد اكتمال تقييم سجل المحادثة، سيتم حفظ معلوماتك بشكل آمن في نظامنا، وسيتم إرسال نسخة إليك.

### 4. تقديم الدعم لك أثناء تقييم سجل المحادثة الخاص بك

قد ترغب في وجود شخص معك أثناء محادثتك، على سبيل المثال قريب أو صديق أو شخص يهتم لأمرك.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في التواصل، فسنضمن لك الحصول على الدعم المناسب لتمكينك من مشاركة آرائك ورغباتك.

إذا وجدت صعوبة في إبداء رأيك بشأن رعايتك ودعمك أو في فهم بعض الأمور التي نتحدث عنها، يمكنك تعيين شخص لمساعدتك. قد يكون هذا أحد أفراد عائلتك أو صديقاً أو مدافعاً مستقلاً. المدافع المستقل هو شخص يمكنه دعمك خلال التقييم، وتقديم المشورة لك والعمل بما يخدم مصلحتك.

يمكن للمجلس ترتيب مناصر مستقل لدعمك إذا كنت لا ترغب في تنظيم ذلك بنفسك. اطلب من ممارس الرعاية الاجتماعية الخاص بك تنظيم ذلك نيابةً عنك.

### 5. كيف يعمل المجلس على تحديد ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على الرعاية الاجتماعية والدعم للبالغين التي يقدمها المجلس؟

ليس كل من خضع لتقييم سجل المحادثة مؤهلاً لتلقي الرعاية الاجتماعية والدعم. نستخدم معايير الأهلية الوطنية لتحديد ما إذا كانت احتياجاتك على مستوى يتطلب من المجلس التخطيط لخدمات الرعاية والدعم لك. تحدد الحكومة معايير الأهلية وتستخدمها جميع المجالس لمساعدتها في اتخاذ القرارات بشأن الرعاية الاجتماعية للبالغين. وهذا يضمن معاملة الجميع بإنصاف. تنظر المعايير في كيفية تأثير احتياجاتك على حياتك اليومية، وكيف تؤثر هذه الاحتياجات على رفايتك. هناك ثلاثة أمور يجب على السلطة المحلية مراعاتها عند تحديد أهلية البالغين الذين يحتاجون إلى الرعاية والدعم بموجب قانون الرعاية لعام 2014. ستكون مؤهلاً للحصول على الرعاية الاجتماعية والدعم للبالغين إذا استوفيت جميع الشروط الثلاثة التالية:

1. احتياجاتك ناتجة عن إعاقة جسدية أو عقلية أو مرض،
2. نتيجة لاحتياجاتك، لا يمكنك تحقيق نتيجتين أو أكثر؛
3. كان لهذا أو من المحتمل أن يكون له تأثير كبير على رفايتك.

### 6. ما هي "النتائج" وما هو "الرعاية"؟

تنظر معايير الأهلية الوطنية فيما إذا كان ضعفك البدني أو العقلي أو المرض يمنعك من تحقيق أشياء معينة. هذه تسمى النتائج.

يسرد الجدول التالي كل نتيجة من النتائج ويشرح ما تعنيه:

| النتائج  | ماذا يعني هذا   |
|--|---|
| إدارة التغذية والحفاظ عليها.   | القدرة على تحضير وتناول الوجبات الخفيفة والوجبات الرئيسية والمشروبات.   |
| الحفاظ على النظافة الشخصية   | الغسل، الاستحمام، أو الاغتسال.  |
| إدارة احتياجات المرحاض   | القدرة على استخدام المرحاض ليلاً ونهاراً، والتعامل مع سلس البول   |
| ارتداء ملابس مناسبة  | ارتداء ملابسك صباحاً والاستعداد للنوم مساءً، والتأكد من أنها مناسبة للطقس   |
| القدرة على استخدام المنزل بأمان  | التنقل في المنزل، على سبيل المثال، صعود ونزول السلالم والدرجات، واستخدام أدوات المطبخ   |
| الحفاظ على بيئة منزلية صالحة للسكن   | الحفاظ على نظافة منزلك ودفئه وحالته الجيدة.   |
| بناء علاقات عائلية أو شخصية والحفاظ عليها  | التواصل مع العائلة والأصدقاء.   |
| الانخراط في العمل، أو التدريب، أو التعليم، أو التطوع   | القدرة على إيجاد عمل مدفوع الأجر أو تطوعي، والاحتفاظ بوظيفتك، وتعلم مهارات جديدة أو الحصول على مؤهلات.  |
| الاستفادة من المرافق أو الخدمات الضرورية في المجتمع المحلي، بما في ذلك وسائل النقل العام والمرافق أو الخدمات الترفيهية | القدرة على الوصول إلى المتاجر والخدمات المحلية مثل الطبيب العام، وطبيب الأسنان، والبنك، أو مكتب البريد. وهذا يشمل أيضاً المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والترفيهية، والذهاب إلى دور العبادة، واستخدام وسائل النقل العام. |
| القيام بأي مسؤوليات رعاية تقع على عاتق الشخص البالغ تجاه طفل   | القدرة على رعاية طفلك، أو ابن الزوج/الزوجة، أو الطفل بالتبني  |

إذا لم تتمكن من تحقيق نتيجتين أو أكثر من هذه النتائج، فقد تكون مؤهلاً لمساعدتنا.

هناك العديد من الأسباب التي قد تمنعك من تحقيق هذه النتائج. قد يكون ذلك بسبب:

- عدم قدرتك على القيام بشيء ما بنفسك.
- نسيانك القيام بشيء ما.
- يسبب لك ألمًا أو ضيقًا أو قلقًا.
- ليس من الآمن لك القيام بشيء ما.
- يستغرق الأمر وقتًا طويلاً جدًا للقيام به.

إذا لم تتمكن من تحقيق نتيجتين أو أكثر، فسننظر في كيفية تأثير ذلك على رفاهيتك. الرفاهية هي الطريقة التي تشعر بها تجاه حياتك وتعيشها. يوضح الجدول أدناه كيف تصف معايير الأهلية الوطنية الصحة. كما يقدم شرحًا لما قد تعنيه لك.

| وصف الرفاهية  | ماذا يمكن أن يعني هذا   |
|---|---|
| الكرامة الشخصية   | أن تُعامل باحترام، وأن تتمتع بخصوصيتك، وأن تتمتع بتقدير ذاتك، وأن تتحرر من الألم، وأن تكون قادرًا على فعل ما تريد واتخاذ قراراتك بنفسك                      |
| الصحة البدنية والنفسية والرفاهية العاطفية   | أن تتمتع بصحة جيدة، وأن تشعر بالسعادة والإيجابية، وأن تكون قادرًا على التعامل مع التوتر والاستفادة القصوى من الحياة.  |
| الحماية من الإساءة والإهمال   | أن تشعر بالأمان والحماية والرعاية في منزلك وفي مجتمعك.  |
| التحكم في حياتك اليومية   | أن تكون قادرًا على اتخاذ قراراتك بنفسك والقيام بما تريد وتحتاج إليه   |
| المشاركة في العمل، أو التعليم، أو التدريب، أو الترفيه   | أن تتاح لك فرص العمل والتعلم. أن تكون قادرًا على القيام بالأشياء التي تستمتع بها  |
| الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية. أن تكون قادرًا على تكوين صداقات ومعارف جديدة وأن تشعر بالانتماء إلى مجتمعك | أن يكون لديك ما يكفي من المال للعيش، سواء كان ذلك من خلال الذهاب إلى العمل، أو الحصول على جميع المزايا التي يحق لك الحصول عليها، أو القدرة على إدارة أموالك |
| العلاقات المنزلية والعائلية والشخصية  | بناء علاقات جيدة وإيجابية مع عائلتك وأصدقائك  |
| ملائمة السكن  | التأكد من نظافته ودافئه وأمنه وحالته الجيدة   |
| مساهمتك في المجتمع  | فعل شيء لمجتمعك، كالتطوع أو تقديم الرعاية والدعم لشخص ما  |

على الرغم من أن بعض الخدمات متاحة مجانًا، إلا أن معظمها برسوم. هذا يعني أنك قد تضطر لدفع ثمن بعض أو كل خدماتك. يعتمد ذلك على وضعك المالي.

إذا أظهر تقييمك استحقاقك للدعم، فسيتم إجراء تقييم مالي منفصل لمعرفة ما إذا كنت قادرًا على دفع ثمن أي من هذه الخدمات التي تحتاجها.

تختلف معايير الأهلية لمقدمي الرعاية اختلافاً طفيفاً، وهي موضحة في دليلنا لمقدمي الرعاية.

## 7. ماذا لو كان لدي بالفعل شخص يهتم بي - هل سيؤثر هذا على تقييم احتياجاتي؟

سنأخذ جميع احتياجاتك من الرعاية والدعم في الاعتبار، سواء كان لديك من يساعدك أم لا.

سيتم تسجيل أي رعاية يقدمها لك مقدم الرعاية، ولكن هذا لن يؤثر على أي قرار بشأن أهليتك لتلقي الرعاية والدعم.

ستستخدم هذه المعلومات لمساعدتنا في تخطيط رعايتك ودعمك، أو لتزويدك بالمعلومات والنصائح المناسبة.

## 8. ماذا يحدث بعد أن أحصل على تقييم سجل المحادثة الخاص بي؟

بمجرد اكتمال تقييم سجلّ محادثتك، سنراسلك لإبلاغك بمدى أهليتك لتلقي المساعدة من الرعاية الاجتماعية للبالغين.

إذا كنت مؤهلاً، فسنرسل إليك نموذج تقييم مالي لتعبئته. سيساعدنا هذا في تحديد ما إذا كنت بحاجة إلى المساهمة في رعايتك ودعمك. للمزيد من المعلومات حول هذا الموضوع، يُرجى الاطلاع على دليلنا لدفع تكاليف الرعاية والدعم.

سنناقش أيضًا خطة الرعاية والدعم الخاصة بك. في هذه المرحلة، سنعمل على تحديد كيفية إنجاز الأمور المهمة لك ولعائلتك، مع توفير المستوى المناسب من الرعاية والدعم. للمزيد من المعلومات، يُرجى مراجعة دليلنا لتخطيط رعايتك ودعمك.

## 9. ماذا يحدث إذا لم أكن مؤهلاً؟

إذا لم تكن مؤهلاً للحصول على مساعدة من المجلس، فسنواصل معك لتأكيد قرارنا وشرح السبب.

سنزودك بحزمة رفاهية تتضمن معلومات ونصائح بناءً على محادثتك. يشمل ذلك:

- ما يمكنك فعله للحفاظ على صحتك ونشاطك واستقلاليتك؛ و
- الخدمات والأنشطة التي قد تلبي احتياجاتك في مجتمعك، بالإضافة إلى معلومات حول ما إذا كنت بحاجة إلى دفع ثمنها وأفضل طريقة للتواصل معهم.

إذا تغيرت ظروفك، يمكنك التواصل معنا وطلب تقييم جديد لسجل المحادثة.

## 10. ماذا أفعل إذا لم أكن راضيًا عن الدعم الذي أتلّقه أو القرارات التي أتخذها؟

إذا كنت غير راضٍ عن القرارات التي تؤثر عليك أو على الدعم الذي تتلقاه، يُرجى التحدث إلى أحد أعضاء فريق العمل أو أخصائي الرعاية الاجتماعية. غالبًا ما يمكن حل المشكلات بسرعة وبشكل غير رسمي من خلال مناقشة الأمور.

إذا كنت لا تزال غير راضٍ أو تشعر بأن مخاوفك لم تُحل، فهناك إجراء رسمي سنتبعه. يُمكنك الاطلاع على إجراءات الشكاوى والتعليقات والإطراءات على موقعنا الإلكتروني أو طلب نسخة منها باستخدام بيانات الاتصال أدناه.

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

## بيانات الاتصال لرعاية البالغين الاجتماعية

الهاتف: 01642 771500  
البريد الإلكتروني:  
[contactus@redcar-cleveland.gov.uk](mailto:contactus@redcar-cleveland.gov.uk)  
البريد الإلكتروني:  
[www.redcar-cleveland.gov.uk](http://www.redcar-cleveland.gov.uk)  
(للصم وضعاف السمع وضعاف النطق) Relay UK

Directorate of Adults and Communities  
Adult Social Care  
Redcar and Cleveland Borough Council  
Seafield House  
Kirkleatham Street  
Redcar  
Yorkshire  
TS10 1SP

ساعات العمل: من الإثنين إلى الخميس: من 8:30 صباحًا إلى 5:00 مساءً، ويوم الجمعة: من 8:30 صباحًا إلى 4:30 مساءً  
للحصول على مساعدة في حالات الطوارئ أثناء إغلاق مكاتبنا، يُرجى التواصل مع فريق الطوارئ على الرقم 01642524552 .

الإصدار 7 - سبتمبر 2025