

حول هذا الدليل

نحاول دائماً تقديم خدمة عالية الجودة ونهدف إلى حل المشكلات على الفور. نريد أن نسمع آراءك، حتى نتتمكن من تحسين خدماتنا.

يخبرك هذا الدليل كيف يمكنك إخبارنا بشيء نقوم به بشكل جيد، أو الإدلاء بتعليق، أو إخبارنا إذا كنت غير راضٍ عن الخدمة التي قدمناها، أو القرار الذي تم اتخاذه بشأن رعايتك ودعمك.

يوضح هذا الدليل....

- كيف تتواصل معنا
 - ماذا تفعل إذا كنت تريد إخبارنا بشيء نقوم به بشكل جيد أو الإدلاء بتعليق على خدماتنا.
 - ماذا تفعل إذا كنت ترغب في تقديم شكوى بشأن خدماتنا؛
 - الإجراءات التي سنتبناها.
- إذا كان هناك أي شيء في هذا الدليل لا تفهمه، فيرجى التحدث إلى أخصائي الرعاية الصحية أو الاجتماعية باستخدام تفاصيل الاتصال المقدمة في نهاية الدليل.

مجلس ريدكار وكليفلاند بورة
الرعاية الاجتماعية للبالغين
دليل للعموم

هذا هو دليلك إلى
الإطراءات والتعليقات والشكاوى حول خدمات الرعاية الاجتماعية للبالغين

المحتويات

1. كيف أتواصل معكم؟..... 3
2. الإطراءات والتعليقات 3
3. الشكاوى..... 3
4. ما هي الشكاوى؟..... 3
5. من يستطيع تقديم شكاوى؟ .. 4
6. التقدم بشكاوى..... 4
7. ماذا يحصل عندما أتقدم بشكاوى؟ 4
8. ماذا أفعل إذا لم أكن راض عن نتيجة التحقيق؟ 5

مساعدتك خلال العملية

نحن نتفهم أنه في بعض الأحيان يكون من الصعب تقديم شكاوى بشأن قرار أو خدمة تلقيتها.

يمكنك اختيار شخص ما لمساعدتك خلال هذه العملية، قد يكون هذا أحد أفراد الأسرة أو صديقاً أو مدافعاً مستقلاً. إذا كنت غير قادر على تنظيم هذا بنفسك، يمكنك أن تطلب منا ترتيب الدعم لك.

إذا كنت بحاجة إلى أي معلومات إضافية حول إجراء شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين، فيمكنك الاتصال بمسؤول شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف (يتم تقديم التفاصيل أدناه).

1. كيف أتواصل معكم ؟

يمكنك الاتصال بنا بالطرق التالية:

- شخصياً؛
- عن طريق البريد الإلكتروني على العنوان التالي: complaints@redcar-cleveland.gov.uk
- خطياً إلى موظف شؤون الشكاوى المتعلقة بالرعاية الاجتماعية للبالغين وإدارة المعلومات على العنوان التالي:
شكاوى الرعاية الاجتماعية للكبار
دعم الأعمال التجارية للموارد المؤسسية
مجلس ريديكار وكليفلاند بورو
ريديكار وكليفلاند هاوس
شارع كيركليثام
ريديكار
TS10 1RT

Adult Social Care Complaints
Business Support Corporate Resources
Redcar and Cleveland Borough Council
Redcar & Cleveland House
Kirkleatham Street
Redcar
TS10 1RT

- هاتفياً؛ إلى موظف شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين على الرقم 01642 771500 أو
- عن طريق ملء استمارة إطلاءات أو تعليقات أو شكاوى متاحة على موقعنا الشبكي أو من مباني المجلس.

2. الإطلاءات والتعليقات

نرحب بآرائكم لأنها تساعدنا على مشاركة الممارسات الجيدة وتحسين خدماتنا.

يمكنك إخبارنا عن الأشياء التي نقوم بها بشكل جيد أو الإدلاء بتعليق حول خدماتنا من خلال إكمال نموذج الإطلاءات والتعليقات أو من خلال الاتصال بمسؤول شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين. إذا كنت تفضل، يمكنك التحدث إلى أخصائي الرعاية الاجتماعية الخاص بك حول خدماتنا وسيقومون بنقل التفاصيل إلى مسؤول شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين.

سيرسل لك مسؤول شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين خطاب إقرار ويمرر إطلاءك أو التعليق إلى الشخص المناسب لاتخاذ أي إجراءات ضرورية.

3. الشكاوى

إذا كنت غير راضٍ عن خدمات الرعاية الاجتماعية للبالغين، فنحن نريد أن نعرف عنها ونريد تصحيح الأمور.

يُشار أحياناً إلى الشكاوى المتعلقة بالرعاية الاجتماعية وخدمات الصحة للبالغين باسم «الشكاوى القانونية». وذلك لأن المجلس ملزم قانوناً بالنظر في الشكاوى المؤهلة بموجب لوائح الخدمات الاجتماعية للسلطة المحلية وشكاوى الخدمات الصحية الوطنية (إنجلترا) لعام 2009.

لوفاء بواجبنا القانوني، ننظر في الشكاوى المؤهلة بموجب التشريع أعلاه وفقاً لسياسة وإجراءات شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين. يقدم لك هذا الدليل لمحة عامة عن الإجراء الذي سنتبعه. إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول الطريقة التي نتعامل بها مع شكاوك، فيمكنك الاتصال بمسؤول شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين.

4. ما هي الشكاوى؟

نعرّف الشكاوى على أنها: «عندما يخبرنا أحدهم بأنه ليس سعيداً بخدمة أو شيء قمنا به أو لم نقوم به وكان له تأثير عليه».

5. من يستطيع تقديم شكوى؟

يمكنك تقديم شكوى إذا لم تكن راضياً عن خدمة قدمها أو قرار اتخذناه بشأن رعايتك ودعمك. أو يمكنك تقديم شكوى نيابة عن شخص آخر، لكننا سنحتاج إلى موافقة (أو نسخة من مستند قانوني مثل وكالة) قبل أن نتمكن من تقديم رد على الشكوى.

إذا كنت تقدم شكوى نيابة عن شخص يُعتبر «ليس لديه أهلية» كما هو محدد في قانون القدرة العقلية لعام 2005، فسنحتاج إلى التفكير فيما إذا كنت تتصرف من أجل مصلحة هذا الشخص قبل التحقيق في الشكوى.

6. التقدم بشكوى

إذا لم تكن راضياً عن الخدمة التي قدمناها أو القرار الذي اتخذناه، فإن أول شيء يجب عليك فعله هو التحدث إلى أخصائي الرعاية الاجتماعية الخاص بك. في معظم الحالات، سيكونون قادرين على حل المشكلة بسرعة.

إذا لم نتمكن من حل المشكلة، فيجب عليك الاتصال بنا لتقديم شكوى. يجب أن تخبرنا:

- ما أنت لست راضياً عنه؛
- لماذا أنت غير راضٍ؛
- ما تريد منا القيام به لوضع الأمور في نصابها الصحيح.

يجب عليك الاتصال بنا لتقديم شكوى في غضون 12 شهراً من ظهور المشكلة. بعد 12 شهراً، قد لا نتمكن من التحقيق في شكوى.

إذا قدمت شكوى مجهولة المصدر، ولم تزودنا بمعلومات كافية لتمكيننا من اتخاذ مزيد من الإجراءات، فقد نقرر أننا غير قادرين على التحقيق في الشكوى.

إذا كانت شكاوك تتعلق بخدمة مقدمة نيابة عن المجلس، فيمكنك تقديم شكاوك مباشرة إلى تلك المنظمة. قد تكون هناك ظروف استثنائية حيث سنحقق في شكوى قبل أن نتظر فيها المنظمة.

إذا كنت تفضل ذلك، يمكنك تقديم شكاوك إلى المجلس (حتى لو كنت تدفع مقابل الخدمة بنفسك). سنطلب بعد ذلك إذك لتمرير شكاوك إلى المنظمة التي تقدم الخدمة لأنها ستحتاج إلى التحقيق في شكاوك.

إذا كانت شكاوك تنطوي على مخاوف بشأن سلامتك أو سلامة شخص آخر، فقد نفكر فيما إذا كنا بحاجة إلى إجراء تنبيه لحماية البالغين واتباع إجراءات حماية البالغين.

7. ماذا يحصل عندما أتقدم بشكوى؟

سيتم تخصيص ضابط تحقيق لشكاوك. سيتصلون بك في غضون 5 أيام عمل من تلقي شكاوك لمناقشة شكاوك وشرح لك ما سيحدث كجزء من التحقيق، والمدة التي سيستغرقها التحقيق.

- سنهدف إلى معالجة شكاوك في غضون 20 يوم عمل؛ أو
- عندما تكون الشكاوى أكثر تعقيداً، سنهدف إلى التعامل مع شكاوك في غضون 65 يوم عمل.

سيبقى ضابط التحقيق على اتصال بك أثناء التحقيق ويكتب إليك بمجرد اكتمال تحقيقه ليخبرك بالنتيجة.

8. ماذا أفعل إذا لم أكن راضٍ عن نتيجة التحقيق؟

إذا لم تكن راضٍ عن الطريقة، فقد تعاملنا مع شكاوك ويمكنك الاتصال بأمين مظالم الحكومة المحلية. وأمين مظالم الحكومة المحلية هو خدمة حرة ومستقلة ومحايدة.

لمزيد من التفاصيل حول كيفية تقديم شكوى إلى أمين مظالم الحكومة المحلية، يمكنك التواصل عن طريق:

العنوان: فريق مشورة أمين مظالم الحكومة المحلية، LGO Advice Team, PO Box 4771, Coventry, CV4 0EH
هاتف: 0300 061 0614

تفاصيل الاتصال للرعاية الاجتماعية للبالغين

هاتف: 01642 771500	Directorate of Adults & Communities Adult Social Care Redcar and Cleveland Borough Council Seafield House Kirkleatham Street Redcar Yorkshire TS10 1SP
البريد الإلكتروني: contactus@redcar-cleveland.gov.uk	
الموقع الإلكتروني: www.redcar-cleveland.gov.uk	
Sign Video App (for BSL users)	
دائرة البالغين والمجتمعات الرعاية الاجتماعية للبالغين مجلس ريديكار وكلفولاند بورو	
ساعات العمل: من الاثنين إلى الخميس: 8:30 صباحاً - 5:00 مساءً والجمعة: 8:30 صباحاً - 4:30 مساءً.	
إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في حالات الطوارئ عند إغلاق مكاتبنا، فيمكنك الاتصال بفريق واجب الطوارئ: 01642 524552.	