

## حول هذا الدليل

سيساعدك هذا الدليل إذا تم تقييم احتياجاتك واتفقنا على أنك أو طفلك مؤهل للحصول على الرعاية والدعم الذي يموله المجلس. سيساعدك ذلك على تحديد ما إذا كان الدفع المباشر هو الخيار المناسب لك.



يشرح هذا الدليل....

- ما هو الدفع المباشر؟
  - كيفية عمل المدفوعات المباشرة ;
  - ما هي بطاقة الدفع المسبق؟
  - كيفية عمل بطاقات الدفع المسبق.
  - كيف يمكنك استخدام الدفع المباشر لتلبية احتياجات الرعاية والدعم الخاصة بك; كيف نتأكد من أنك تستخدمه
  - الدفع المباشر الخاص بك بشكل مناسب.
- 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 ل  
الدفع المباشر والبطاقات مسبقة الدفع

## المحتويات

1. ما هو الدفع المباشر؟..... 3
2. هل يمكنني طلب واستلام دفعة مباشرة؟..... 3
3. هل الدفع المباشر هو الشيء الصحيح بالنسبة لي؟..... 3
4. المدفوعات المباشرة للشباب بعمر 16 سنة فما فوق..... 4
5. ما هي البطاقة مسبقة الدفع؟..... 4
6. كيف تعمل البطاقة مسبقة الدفع؟..... 4
7. ماذا لو لم يكن لدي جهاز كمبيوتر أو جهاز لوحي أو هاتف ذكي؟..... 5
8. كيف يمكنني دفع مساهماتي؟..... 5
9. ما الذي يمكنني إنفاق دفعتي المباشرة عليه؟..... 5
10. استخدام الدفع المباشر لتوظيف شخص ما..... 6
11. هل يمكنني الدفع لأحد أفراد عائلتي؟..... 7
12. ما هو "الظرف الاستثنائي"؟..... 7
13. استخدام الدفع المباشر لدفع تكاليف الرعاية المؤقتة..... 7
14. استخدام الدفع المباشر لشراء المعدات أو إجراء تعديلات طفيفة على منزلك..... 7
15. كيف سيعرف المجلس على ماذا أنفقت مدفوعاتي المباشرة؟..... 8
16. هل يمكن لأي شخص مساعدتي في إدارة دفعاتي المباشرة؟..... 8
17. ماذا سيحدث إذا لم أقم بإدارة مدفوعاتي المباشرة بشكل صحيح؟..... 8
18. ماذا لو لم أرغب في الدفع المباشر؟..... 9
19. أرقام اتصال مفيدة..... 9

## 1. ما هو الدفع المباشر؟

الدفع المباشر هو مبلغ من المال يدفعه المجلس إليك مباشرة حتى تتمكن من ترتيب ودفع تكاليف خدمات الرعاية والدعم الخاصة بك. يمكنك أيضاً استخدام الدفع المباشر لشراء السلع أو المعدات لتلبية احتياجاتك.

إذا قمت بتقييم احتياجاتك واتفقنا على أنك مؤهل للحصول على الدعم الممول من المجلس، فيمكنك طلب دفعة مباشرة.

تمنحك المدفوعات المباشرة خيارات أكبر وتحكمًا أكبر في رعايتك ودعمك. باختيار الدفع المباشر، فإنك لا تقتصر على استخدام الخدمات والمنظمات التي يتعاقد معها المجلس. وهذا يعني أنه يمكنك التفكير بشكل إبداعي حول كيفية تلبية احتياجاتك وتحسين النتائج المتفق عليها في خطتك.

المجلس لديه عقود مع. وهذا يعني أنه يمكنك التفكير بشكل إبداعي حول كيفية تلبية احتياجاتك وتحسين النتائج المتفق عليها في خطتك. يمكن أن تكون المدفوعات المباشرة لك إذا:

- ✓ تريد التحكم في خدمات الرعاية والدعم الخاصة بك؛
- ✓ تريد المزيد من الخيارات في اختيار المنتجات والخدمات التي تلبية احتياجاتك؛
- ✓ أنك سعيد بأن تصبح صاحب عمل وتحمل المسؤوليات القانونية والمالية؛
- ✓ أنت واثق من المال والأوراق؛
- ✓ يسعدك الاحتفاظ بالإيصالات والفواتير وتقديمها إلى المجلس عندما نطلبها؛ أو
- ✓ استعين بشخص تثق به لمساعدتك في إدارة دفعتك المباشرة إذا لم تكن واثقًا من القيام بذلك بنفسك.

## 2. هل يمكنني طلب استلام دفعة مباشرة؟

يمكنك طلب الدفع المباشر إذا كنت:

- ✓ تعليمية طفل عمره 16 سنة أو أقل وله احتياجات خاصة و/أو إعاقة؛
- ✓ شاب يبلغ من العمر 16 أو 17 عامًا وذو احتياجات أساسية خاصة و/أو إعاقة؛
- ✓ الشخص البالغ من العمر 18 سنة أو أكثر يحتاج إلى دعم احتياجاتها؛
- ✓ الشخص المخول الذي يمكنه بالتالي أن يرافق الشاب أو الصغير إلى الأهلية؛ أو
- ✓ الشخص الذي يتولى رعاية غير الحاكم والحكم الأخير.

يجب أن تكون لديك القدرة على الحصول على دفعة مباشرة. وهذا يعني أنك تفهم الفوائد والمسؤوليات التي تحصل عليها من الدفع المباشر. إذا لم يكن لديك القدرة على اتخاذ هذا الابتكار، فلا يزال بإمكانك أن تشجع بشكل مباشر إذا كان لديك شخص تطوع والبعض الآخر ويمكنه مساعدتك في إدارة دفعتك لإعادة الابتكار.

لن يوافق المجلس على الدفع المباشر إلا إذا كان ذلك وسيلة لتخفيف تكلفة التكلفة.

## 3. هل الدفع المباشر هو الشيء الصحيح بالنسبة لي؟

على الرغم من أن المدفوعات المباشرة لها الكثير من الفوائد، إلا أنها تأتي أيضاً مع مسؤوليات. عندما تتخذ هذا القرار، هناك عدد من الأشياء التي يجب عليك التفكير فيها وستحدث معك عن الخيارات.

## 4. المدفوعات المباشرة للشباب بعمر 16 سنة أو أكثر

إذا كنت شاباً يبلغ من العمر 16 عاماً أو أكثر، فيمكنك اختيار الاستمرار أو البدء في تلقي دفعة مباشرة. ستحتاج أيضاً إلى اتخاذ قرار بشأن تلقي وإدارة الدفعة المباشرة بنفسك، أو ترشيح أحد الوالدين، أو أي شخص آخر تثق به لإدارة الدفعة نيابةً عنك. سوف يتحدث معك أخصائي التعليم أو الرعاية الاجتماعية حول الخيارات المتاحة أمامك.

## 5. ما هي البطاقة مسبقة الدفع؟

تشبه البطاقة المدفوعة مسبقاً بطاقة الخصم، ولكن بدلاً من ربطها بحسابك المصرفي الشخصي، يتم تحميلها بأموال الدفع المباشر الخاصة بك. يمكنك بعد ذلك استخدامه لدفع ثمن الأشياء المكتوبة في خطتك. ستحتوي بطاقتك أيضاً على رمز فريد ورقم حساب حتى تتمكن من استخدامه لإعداد الأوامر الدائمة والخصم المباشر أو إجراء دفعات لمرة واحدة.

يتم توفير البطاقة من قبل مجلس ريديكار وكليفلاند بورو وEML (الخدمات المالية المدفوعة مسبقاً سابقاً - PFS). يمكن استخدامه في أي مكان يقبل بطاقة MasterCard.

## 6. كيف تعمل البطاقة مسبقة الدفع؟

سنقدم لك بطاقة مسبقة الدفع مسجلة باسمك أو باسم ممثلك المعين. سنساعدك على تفعيل بطاقتك والحصول على رقم التعريف الشخصي الخاص بك من خط المساعدة الهاتفي. بمجرد تفعيل بطاقتك، سنقوم بتحميل بطاقتك بمساهمة المجلس في الدفع المباشر الخاص بك. سنقوم بذلك كل شهر (أو على النحو المتفق عليه مع أخصائي الرعاية الاجتماعية الخاص بك). يمكنك استخدام بطاقتك المدفوعة مسبقاً تماماً مثل بطاقة الخصم العادية. تحتوي البطاقة على رقم حساب فريد ورمز فرز، لذا يمكنك أيضاً استخدامها لإعداد عمليات الخصم المباشر والأوامر الدائمة وإجراء دفعات لمرة واحدة أو تحويلات مصرفية. لا يمكنك استخدام بطاقتك لسحب النقود من ماكينة الصراف الآلي (ATM). البطاقة لا تمنحك أي رصيد أو سحب على المكشوف. وهذا يعني أنه يمكنك فقط إنفاق المبلغ المتوفر على بطاقتك. إذا كنت تريد استخدام بطاقتك لدفع تكاليف الرعاية والدعم التي تكلف أكثر من إجمالي الدفع المباشر، فيمكنك تحميل بعض أموالك الشخصية على البطاقة. سيكون هذا بالإضافة إلى أي مساهمة من المقرر أن تدفعها مقابل رعايتك.

يجب عليك فقط استخدام البطاقة المدفوعة مسبقاً لدفع ثمن الأشياء التي تم الاتفاق عليها مع أخصائي الرعاية الاجتماعية الخاص بك والمدونة في خطتك.

## 7. هل يمكنني إدارة الرعاية المدفوعة مسبقاً عبر الإنترنت؟

نعم، ستتمكن من الدخول إلى بوابة العملاء الإلكترونية لإدارة بطاقتك مسبقة الدفع. ستتمكن من عرض رصيدك والاطلاع على الدفعات التي تم إجراؤها على بطاقتك (الائتمانات) والمدفوعات التي أجريتها من حسابك (الخصومات). ستتمكن أيضاً من إعداد أوامر دائمة من حساب البطاقة وإجراء الدفعات أو التحويلات عبر الإنترنت. يمكنك أيضاً تحميل نسخ من الإيصالات والفواتير على البوابة الإلكترونية. وهذا سيجعل من السهل عليك الاحتفاظ بسجلات حول كيفية إنفاق دفعتك المباشرة.

يمكنكم الدخول إلى بوابة البطاقات المدفوعة مسبقاً على:

<https://clients.prepaidfinancialservices.com/redcarandcleveland>

## 8. ماذا لو لم يكن لدي جهاز كمبيوتر أو جهاز لوحي أو هاتف ذكي؟

لا تحتاج إلى الوصول إلى الإنترنت لإدارة حساب بطاقتك المدفوعة مسبقاً. يمكنك الاتصال بخدمة عملاء EML (المعروفة سابقاً بالخدمات المالية المدفوعة مسبقاً - PFS) لمعرفة رصيدك أو إجراء الدفعات. إذا كنت تفضل إدارة حساب بطاقتك عبر الإنترنت، ولكن ليس لديك جهاز كمبيوتر، فيمكنك استخدام أجهزة الكمبيوتر العامة في مكاتب المجلس.

## 9. كيف يمكنني دفع مساهماتي؟

إذا كان عليك دفع مساهمة مقابل رعايتك، فستتلقى فاتورة من فريق فريق فواتير الرعاية ريديكار وكليفلاند. ستجد الطرق العديدة للدفع على ظهر الفاتورة. يمكنك تحميل أي أموال إضافية من أموالك الشخصية على البطاقة. يجب عليك القيام بذلك فقط إذا كنت تريد دفع تكاليف الرعاية والدعم التي تكلف أكثر من المبلغ الإجمالي لدفعتك المباشرة.

## 10. ما الذي يمكنني إنفاق دفعتي المباشرة عليه؟

يتيح لك الحصول على دفعة مباشرة التفكير بشكل إبداعي في كيفية تلبية احتياجات الرعاية والدعم الخاصة بك. لكن هذا لا يعني أنه يمكنك إنفاقه على أي شيء.

سيساعدك أخصائي التعليم أو الصحة أو الرعاية الاجتماعية على تحديد كيفية استخدام مدفوعاتك المباشرة لتلبية احتياجاتك المقدر. سيتم الاتفاق على ذلك وكتابته في خطتك. يجب عليك التأكد من أنك تستخدم دفعتك المباشرة فقط للدفع مقابل الخدمات والعناصر التي تم الاتفاق عليها وكتابتها في خطتك.

تتضمن أنواع الأشياء التي يمكنك التفكير في استخدام الدفع المباشر لها ما يلي:

- ✓ توظيف مساعد شخصي لتقديم الرعاية والدعم لك؛
  - ✓ الدفع لمنظمة من اختيارك لتزويدك بالرعاية والدعم؛
  - ✓ ترتيب المساعدة بحيث يمكنك الخروج والتجول، على سبيل المثال المشاركة في الأنشطة الاجتماعية أو الذهاب في نزهات؛
  - ✓ شراء المعدات التي تساعدك في حياتك اليومية، على سبيل المثال معدات الاستحمام المتخصصة؛
  - ✓ لمنح مقدم الرعاية الخاص بك فترة راحة؛
  - ✓ خدمة أو نشاط يدعم صحة ورفاهية مقدم الرعاية؛ و
  - ✓ الدفع لشخص ما لإدارة وإدارة دفعتك المباشرة نيابةً عنك.
- هناك بعض الأشياء التي ينص القانون على أنه لا يمكنك إنفاق دفعتك المباشرة عليها. يتم تدوينها في اتفاقية الدفع المباشر التي قمت بالتوقيع عليها.

## 11. استخدام الدفع المباشر لتوظيف شخص ما

يستخدم بعض الأشخاص مدفوعاتهم المباشرة لتوظيف شخص ما لتقديم الرعاية والدعم لهم. يُسمى هذا الشخص بالمساعد الشخصي. هناك عدة فوائد لتوظيف مساعد شخصي:

- ✓ اخترت من تريد أن يعمل لديك؛
- ✓ عليك أن تقرر ما تريد منهم أن يفعلوا؛ و
- ✓ عليك أن تقرر متى تريد منهم أن يعملوا.

### توظيف مساعد شخصي، أشياء يجب التفكير فيها:

- كيفية العثور على الشخص المناسب لتوظيفه .
  - التأكد من أن لديك عقد عمل يحتوي على المعلومات الصحيحة.
  - دفع أجورهم بالإضافة إلى مدفوعات المرض والإجازات والأمومة والأبوة.
  - دفع الضرائب والتأمين الوطني.
  - إعداد ودفع تأمين مسؤولية صاحب العمل
  - تسجيل مساعدك الشخصي في نظام التقاعد في مكان العمل.
  - إدارة مساعدك الشخصي على أساس يومي.
  - التأكد من حصول مساعدك الشخصي على التدريب الذي يحتاجه للعمل معك.
  - التعامل مع المشاكل، على سبيل المثال إذا كان عليك تأديب مساعدك الشخصي، أو إذا كان أحدكما غير سعيد بشيء ما.
  - الاستمرار في التسجيل؛ و
  - التأكد من حصولهم على التدريب المناسب.
- لمزيد من المعلومات، يرجى قراءة دليلنا لتوظيف مساعد شخصي، المتوفر على

[www.redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care](http://www.redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care)

عندما تقوم بتعيين مساعد شخصي، سوف تصبح "صاحب عمل فردي" وسيكون لديك عدد من المسؤوليات والالتزامات القانونية. قد يكون هذا أمرًا شاقًا لأن هناك الكثير من الأشياء التي يجب التفكير فيها.

إذا كنت تفكر في توظيف مساعد شخصي، فسوف يقوم أخصائي الرعاية الصحية أو الاجتماعية الخاص بك بتوصيلك بمنظمة ستقدم لك المعلومات والنصائح حول أن تصبح صاحب عمل. ستتمكن المنظمة أيضًا من مساعدتك في دفع الأجور والضرائب والتأمين الوطني

ومساهمات المعاشات التقاعدية. إذا اتفقنا على أنك بحاجة إلى هذه الخدمة، فقد نقوم بتضمين أموال كافية في دفعتك المباشرة لدفع ثمنها. خلاف ذلك، قد تحتاج إلى دفع ثمنها من أموالك الخاصة.

## 12. هل يمكنني الدفع لأحد أفراد عائلتي؟

لا يمكن عادةً استخدام المدفوعات المباشرة لدفع أحد أفراد العائلة/الشريك المقربين الذي يعيش معك، لتزويدك بالرعاية والدعم. في بعض الحالات، قد تنطبق ظروف استثنائية وسيناقش أخصائي الرعاية الاجتماعية هذا الأمر معك. يجب أن تتم الموافقة على أي اتفاقية للدفع لأحد أفراد الأسرة / الشريك المناسب من قبل مساعد مدير الرعاية الاجتماعية للبالغين. يمكن أن تستغرق هذه العملية ما يصل إلى 28 يومًا من تاريخ الطلب.

إذا اتفقنا على أنه من المناسب الدفع لأحد أفراد العائلة/الشريك، فستكون هذه اتفاقية محدودة المدة، ومدونة في خطتك، ومراجعتها بعد 6 أشهر أو قبل ذلك إذا لزم الأمر.

إذا لم نوافق على أنه من المناسب الدفع لأحد أفراد الأسرة/الشريك وكنت لا توافق على قرارنا، فيجب عليك في المقام الأول التحدث إلى أخصائي الرعاية الاجتماعية الخاص بك.

إذا اتفقنا على أنك بحاجة إلى دعم لإدارة دفعتك المباشرة، فيمكنك اختيار الدفع لأحد أفراد العائلة/الشريك لإدارة الدفع المباشر لك - على سبيل المثال، لترتيب خدماتك ودفع ثمنها، أو الاحتفاظ بسجلات لك. مرة أخرى، يجب تدوين ذلك في خطتك.

## 13. ما هو "الظرف الاستثنائي"؟

لا يوجد تعريف محدد للظروف الاستثنائية وسيتم النظر في كل حالة على أساس الأدلة الخاصة بها مع إعطاء الأولوية لرفاهيتك. يمكن أن تشمل الأمثلة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- احتياجات الرعاية الخاصة بك متقطعة ولا يمكن التنبؤ بها إلى الحد الذي يجعل تعيين شخص آخر لتلبية احتياجاتك أمراً غير ممكن.
- لقد تم بذل جهد كبير لإيجاد وسائل بديلة ولكنها لم تنجح، وهذه هي الطريقة الوحيدة لتقديم الدعم الخاص بك. أو
- إنها الطريقة الوحيدة لتلبية احتياجاتك بسبب الانهيار المفاجئ لترتيبات الخدمة الأخرى.

## 14. استخدام الدفع المباشر لدفع تكاليف الرعاية المؤقتة

إذا كنت بحاجة إلى رعاية مؤقتة من حين لآخر، وترغب في حجز استراحة مؤقتة، فيجب عليك الاتصال بأخصائي الرعاية الاجتماعية الخاص بك الذي سيقوم باتخاذ الترتيبات اللازمة.

يمكنك تحميل أموالك الخاصة على البطاقة إذا كان الدفع المباشر لا يغطي بالكامل تكلفة الرعاية المؤقتة التي اخترتها.

## 15. استخدام الدفع المباشر لشراء المعدات أو إجراء تعديلات طفيفة على منزلك

عند إجراء التقييم الخاص بك، قد نجد أنك بحاجة إلى معدات أو تعديلات طفيفة على منزلك لجعل الحياة أسهل. يمكن للمجلس ترتيب ذلك لك، أو إذا كنت تفضل ذلك، يمكنك اختيار تلقي دفعة مباشرة حتى تتمكن من اختيار المعدات الخاصة بك أو التاجر الخاص بك.

يمكنك إضافة أموالك الخاصة إلى الدفع المباشر إذا كانت لن تغطي تكلفة ما تريد، طالما أنها تلي احتياجاتك المقدرة.

لا يمكننا دفع ثمن المعدات التي توفرها منظمات أخرى مثل هيئة الخدمات الصحية الوطنية. إذا كنت بحاجة إلى تعديلات كبيرة، فيمكننا تقديم المشورة بشأن المساعدة المالية ولكن هناك منحة مختلفة لهذا الغرض.

## 16. كيف سيعرف المجلس ما الذي أنفقت عليه مدفوعاتي المباشرة؟

من المهم أن تحتفظ بسجل لما أنفقت عليه مدفوعاتك المباشرة وأن يكون لديك دليل يدعم ذلك. إذا لم تقم بذلك، فقد نوقف دفعتك المباشرة. أسهل طريقة للاحتفاظ بسجل هي مسح الفواتير والإيصالات وجدول العمل ضوئياً أو النقاط صورة لها، ثم تحميلها على البوابة الإلكترونية لبطاقتك المدفوعة مسبقاً.

يمكن للمجلس الاطلاع على حسابك عبر الإنترنت في أي وقت. سنفعل ذلك لمراقبة كيفية إنفاق دفعتك المباشرة. سوف نتحقق للتأكد من أنك تنفق دفعتك المباشرة على الأشياء التي تم الاتفاق عليها وتدوينها في خطتك. سوف نتصل بك إذا كانت لدينا أية أسئلة أو مخاوف بشأن كيفية إدارتك لدفعتك المباشرة. قد نقوم بالإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بإساءة استخدام المدفوعات المباشرة إلى فريق مكافحة الاحتيال التابع للمجلس. أي حالات احتيال تم تحديدها قد تؤدي إلى اتخاذ إجراءات قانونية.

إذا لم تقم بحفظ الإيصالات والفواتير الخاصة بك على البوابة، فسنطلب منك تقديم نسخ ورقية بشكل متكرر.

## 17. هل يمكن لأي شخص مساعدتي في إدارة دفعاتي المباشرة؟

يمكنك إما إدارة الدفع المباشر بنفسك، أو يمكنك القيام بذلك بمساعدة أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء الموثوق بهم. يمكن أن يكون هذا إما ترتيبًا غير رسمي، أو يمكنك اختيار جعل هذا ترتيبًا رسميًا حيث ترشحهم لتلقي وإدارة الدفع المباشر نيابة عنك. وهذا يعني أنه سيتعين عليهم التوقيع على اتفاقية الدفع المباشر للتأكيد على موافقتهم على تحمل مسؤولية استخدام بطاقة مسبقة الدفع لدفع تكاليف الرعاية وخدمات الدعم الخاصة بك والاحتفاظ بسجلات حول كيفية استخدام الدفع المباشر.

إذا وجدت صعوبة في إدارة دفعتك المباشرة ولا تعرف أي شخص يمكنه مساعدتك، فيمكننا ترتيب منظمة محلية لمساعدتك. يمكنهم إدارة أموال الدفع المباشر الخاصة بك، ودفع الفواتير وتوفير معلومات المراقبة نيابة عنك. قد تكون هناك تكلفة لهذه الخدمة وسيحدث معك أخصائي الرعاية الاجتماعية بشأن هذا الأمر.

## 18. ماذا سيحدث إذا لم أتمكن من إدارة مدفوعاتي المباشرة بشكل صحيح؟

إذا لم تقم بإدارة مدفوعاتك المباشرة بشكل صحيح، فقد يقوم المجلس بتخفيض مدفوعاتك المباشرة أو إيقافها. يمكننا أيضًا أن نطلب منك سداد بعض الأموال إلينا. تتضمن الأمثلة على متى يمكن أن يحدث ذلك ما يلي:

- ✓ إذا لم تقم بتقديم معلومات المراقبة عندما يُطلب منك ذلك.
  - ✓ إذا تم إنفاق المال على أشياء ليست في خطتك.
  - ✓ إذا كان الشخص الذي يدير الدفع المباشر نيابةً عنك لا يتصرف بما يحقق مصلحتك.
  - ✓ إذا فشلت في إعلامنا إذا كانت هناك أي تغييرات في ظروفك.
  - ✓ إذا خالفت أي قواعد أخرى في اتفاقية الدفع المباشر.
- إذا أردنا إيقاف مدفوعاتك، فسيتم تحذيرك بشأن ذلك مسبقًا، ما لم تكن هناك مخاوف فورية على سلامتك، أو إذا اعتقدنا أن شيئًا غير قانوني قد حدث. إذا أوقفنا مدفوعاتك، فسنحدث معك للتأكد من استمرارك في تلقي الرعاية والدعم، ولكن قد يتم توفير ذلك من قبل منظمة مختلفة عن تلك التي كنت تدفع لها.

## 19. ماذا لو لم أرغب في الدفع المباشر؟

لا يريد الجميع تحمل المسؤولية الإضافية التي ينطوي عليها استخدام المدفوعات المباشرة. إذا كنت لا تعتقد أن الدفع المباشر مخصص لك، أو إذا تم رفض طلبك للحصول على دفعة مباشرة، فسوف يتأكد المجلس من تلبية احتياجات الرعاية الخاصة بك. سنقوم إما بتقديم الخدمة بأنفسنا أو سنقوم بالترتيب لتوفير الرعاية والدعم لك من قبل منظمة نتعاقد معها.

## 20. أرقام اتصال مفيدة

**EML (الخدمات المالية المدفوعة مسبقًا سابقًا - PFS) خدمة العملاء الآلية (متوفرة على مدار 24 ساعة يوميًا)**  
**+44 (0)203 327 1991**

يمكنك الاتصال بهذا الرقم في أي وقت من اليوم إلى:

- تفعيل بطاقتك
- استرجع رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بك
- معرفة رصيدك
- الإبلاغ عن بطاقتك المفقودة أو المسروقة

**EML (الخدمات المالية المدفوعة مسبقًا سابقًا - PFS) خدمة العملاء (متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من 9 صباحًا إلى 8 مساءً)**  
**+44 (0)203 633 1315**

يمكنك الاتصال بهذا الرقم للتحدث مع ممثل خدمة العملاء بشأن بطاقتك أو حسابك عبر الإنترنت.

فريق دفع الرعاية الاجتماعية (متاح: من الاثنين إلى الخميس، من 9 صباحًا إلى 5 مساءً والجمعة: من 9 صباحًا إلى 4.30 مساءً)  
رقم الهاتف: **01642771647**

## تفاصيل الاتصال الرعاية الاجتماعية للبالغين

الهاتف: 01642771500 البريد الإلكتروني <a href="mailto:contactus@redcar-cleveland.gov.uk">contactus@redcar-cleveland.gov.uk</a> موقع الويب <a href="http://www.redcar-cleveland.gov.uk">http://www.redcar-cleveland.gov.uk</a> Relay UK (للصم وضعاف السمع وضعاف النطق)	مديرية الكبار والمجتمعات الرعاية الاجتماعية للبالغين مجلس ريديكار وكليفلاند بورو Redcar & Cleveland House Kirkleatham Street Redcar Yorkshire TS10 1SP
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 عندما تكون مكاتبنا مغلقة، يمكنك الاتصال بـ فريق عمل الطوارئ: 01642 524552.	

Version 9 – April 2026