

دليلك للرعاية الاجتماعية للبالغين في مانشستر

الحصول على مساعدة ودعم في مجال الرعاية الاجتماعية

قد تحتاج إلى رعاية اجتماعية بعد سقوط أو حادث، أو أثناء التعافي من عملية جراحية، أو بسبب مرض أو إعاقة، أو تغيير كبير في حياتك يتطلب لك مساعدة ودعمًا إضافيين.

إذا كنت أنت، أو أي شخص تعرفه يبلغ من العمر 18 عاماً أو أكثر، بحاجة إلى رعاية ودعم وقيم في المنطقة التي يغطيها مجلس مدينة مانشستر، يمكنك التواصل معنا للحصول على المشورة والمعلومات وتقييم احتياجاتك. سنتحدث معك عن وضعك ونطرح عليك أسئلة لفهم كيفية تعاملك مع الوضع الحالي وما هي احتياجاتك المحتملة.

سنقوم بذلك حتى لو اخترت دفع تكاليف الخدمات بنفسك.

سنقدم لك أيضاً المشورة والمعلومات وتقييم احتياجاتك إذا كنت تقوم برعاية شخص آخر - سواء اختار التقييم بنفسه أم لا.

تواصل معنا

www.manchester.gov.uk

0161 234 5001

mcsreply@manchester.gov.uk

07860 003160

www.manchester.gov.uk/signvideo

الموقع الإلكتروني

هاتف

البريد الإلكتروني

رسالة نصية

موقع الدخول عبر الفيديو

يمكنكم أيضاً الاطلاع على معلومات أكثر تفصيلاً حول الخدمات الفردية التي نقدمها على موقع منظمة مانشستر للرعاية المحلية - www.manchesterlco.org/social-care-citywide/

منظمة مانشستر للرعاية المحلية هي منظمة شراكة في مانشستر، وهي جزء من المجلس وهيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS). تُقدّم خدمات الرعاية الاجتماعية للبالغين وخدمات الصحة المجتمعية تحت اسم منظمة مانشستر للرعاية المحلية، لذا قد تجدونها إلى جانب اسم مجلس مدينة مانشستر.

يمكنكم أيضاً الاطلاع على تفاصيل الخدمات والدعم الأخرى في دليل خدماتنا الإلكتروني - المساعدة والدعم مانشستر

www.manchester.gov.uk/helpandsupportmanchester

كيف يمكننا مساعدتك؟

لكي تكون مؤهلاً للحصول على دعم الرعاية الاجتماعية منّا، يجب أن تخضع لتقييم وفقاً لمعايير الأهلية الوطنية الواردة في قانون الرعاية لعام 2014.

إذا لم تستوفِ المعايير، فسنستمر في تزويدك بالمعلومات والنصائح ومساعدتك في العثور على خدمات مجتمعية. قد تكون بعض هذه الخدمات مجانية، ويمكن أن تبقى سعيداً ومنتجاً ومستقلاً قدر الإمكان. قد تتمكن أيضاً من تزويدك ببعض المعدات، دون الحاجة إلى تقييم شامل، إذا كان ذلك يلبي احتياجاتك. نطلق على هذه الرعاية اسم "الرعاية المدعومة بالتكنولوجيا" (TEC)، وهو يشير إلى عدد من الأجهزة والتطبيقات التي يمكنك استخدامها لمساعدتك على البقاء آمناً ومستقلاً في المنزل أو العمل أو في مجتمعك المحلي. يتم توفير هذه المعدات من قبل فريق الرعاية عن طريق الإندارات المجتمعية والدعم بالتكنولوجيا (CATEC) التابع لمجلس مدينة مانشستر.

هناك أنواع مختلفة من التقييمات التي يمكننا تقديمها بمجرد أن نتعرف على احتياجاتك ووضعك الحالي. على سبيل المثال، سيُقدم لك فريق الدعم المبكر للبالغين لدينا دعماً مخصصاً أو معلومات أو نصائح أو إرشادات لتمكينك من العيش بشكل جيد والحفاظ على استقلاليتك في المنزل. يعمل الفريق معك لمدة تصل إلى خمسة أيام، مُقدماً الرعاية والدعم والإرشادات. سيتحدثون معك عن وضعك ويطرحون عليك أسئلة لفهم كيفية تعاملك مع الوضع الحالي وما هو الدعم الذي قد تحتاجه. يُمكنك الحصول على الدعم الذي قد تحتاجه من خلال الرعاية الاجتماعية للبالغين أو من خلال وكالة خارجية.

أو قد تُقرر أنك ستستفيد من برنامج إعادة التأهيل أو الدعم من فريق بناء الاستقلالية. يُقدم هذا البرنامج حزمة رعاية مكثفة قصيرة الأجل لمساعدتك على استعادة استقلاليتك، باستخدام الدعم والتوجيه والتعليم، وغالباً ما يكون ذلك باستخدام معدات صغيرة لمساعدتك على إدارة شؤونك. لا يُناسب برنامج إعادة التأهيل والدعم من فريق بناء الاستقلالية الجميع، ويعتمد على الاحتياجات التي نُحددها أثناء تقييمك.

إذا كنت تستوفي المعايير، فسُنجري تقييماً مالياً قبل الخدمة لتحديد الحد الأقصى للرسوم إن وُجدت، التي قد تضطر إلى دفعها. سنعمل معك بعد ذلك لتحديد الخدمات التي ستستفيد منها أكثر لتلبية احتياجاتك المستمرة. يشمل ذلك تحديد التكلفة المتوقعة لهذه الخدمات - حتى لو اخترت دفع ثمنها بنفسك.

إذا كنت تُموّل رعايتك بنفسك (غالباً ما يُشار إليها بـ "التمويل الذاتي")، يحق لك الحصول على المشورة والمعلومات منا لمساعدتك في اختيار أفضل الخيارات. قد تشمل هذه الخيارات، على سبيل المثال لا الحصر:

- **الرعاية المنزلية** - تُقدم رعاية شخصية/اجتماعية في منزلك (تُعرف أيضاً بالرعاية في المنزل).
- **دار رعاية** - تُقدم رعاية شخصية/اجتماعية في المكان على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.
- **الخدمات النهارية** - تُقدم مجموعة من الأنشطة الترفيهية لتعزيز الاستقلالية والصحة والرفاهية.
- **المعيشة المدعومة** - تُقدم دعماً إضافياً للمنزل لمساعدتك على العيش باستقلالية.

بمجرد تحديد حاجتك إلى رعاية ودعم مستمرين، سنعرض عليك إجراء تقييم مالي. سنقيم قدرتك على دفع تكاليف هذه الخدمات بناءً على ظروفك المالية. قد يشمل ذلك تغطية جزء من تكلفة باقة الرعاية أو عدم التغطية أو تغطيتها بالكامل. نُجري التقييمات بناءً على سياساتنا الخاصة بالرسوم.

يمكنك معرفة المزيد عن سياساتنا الخاصة بالرسوم هنا:

https://www.manchester.gov.uk/info/100010/social_services/372/paying_for_social_care_and_support

يمكنك اختيار عدم إجراء هذا التقييم المالي، ولكن في حال قيامك بذلك، فلن نتمكن من مساعدتك في دفع تكاليف أي خدمات، وستكون مسؤولاً عن دفع جميعها.

إذا تغيرت احتياجاتك، يمكنك معاودة التواصل معنا في أي وقت لمراجعة الدعم الذي تتلقاه. سنتواصل معك دائماً كل 12 شهراً على الأقل للتأكد من أن احتياجاتك لم تتغير.

من سيتواصل معك لتقييم احتياجاتك ومساعدتك في وضع خطة دعم؟
في بداية عملية التقييم، سيتواصل معك إما مُقيم رعاية اجتماعية أو موظف اجتماعي.

تتشارك كلتا المهنتين وتعتمدان على مجموعة من القيم والمبادئ الأساسية المتعلقة بمعايير ممارستنا القائمة على نقاط القوة. وتعني الممارسة القائمة على نقاط القوة النظر فيما يمكنك فعله وكيف يمكننا دعمك لتكون مستقلاً قدر الإمكان. تتوافق هذه القيم مع ما نسميه "سلوكيات مانشستر" التي يعمل موظفونا على تطبيقها، وهي:

نُخصّص وقتاً للاستماع والفهم
نعمل على فهم ما يهمك أكثر. نُدرك أنك أدرى بحياتك، وأن الحلول غالباً ما تكمن في داخلك. نُدرك أن الوقت الذي نقضيه في بناء علاقات إيجابية أساسي لقدرتنا على العمل معاً بشكل جيد. نستمع إليك بتمعن، ونضمن تحديد صفاتك الشخصية واهتماماتك وقدراتك ومواردك الشخصية ونقاط قوتك.

نحن "نمتلكها" - لا نخشى تجربة أشياء جديدة
نُسخر فضولنا وإبداعنا للتفكير في كيفية مساعدتك على عيش حياة ذات معنى. نفكر في الأشخاص الذين يمكنهم دعمك - عائلتك وشبكاتك الاجتماعية وروابطك في مجتمعك. كما نأخذ في الاعتبار كيف يمكن للتكنولوجيا أن تساعدك على عيش حياة أكثر استقلالية. لا نفترض أنك بحاجة إلى خدمة.

نعمل معاً ونثق ببعضنا البعض
نخصص وقتاً لبناء العلاقات وبناء الثقة حتى تتمكنوا من الانفتاح والصدق معنا. نثق بآراء زملائنا الآخرين، ونعمل معاً لفهم أفضل السبل لمساعدتكم على عيش الحياة التي ترغبون بها، مدركين أننا جميعاً قادرون على النمو والتغيير بما يتجاوز ما نمر به حالياً.

نحن فخورون ومتحمسون لمانشستر
ندرك أهمية موارد المجتمع وفوائد التواصل مع أحيائكم. نعمل بنشاط مع زملائنا، لنشارك نقاط قوتنا ومعارفنا وخبراتنا، ونبني علاقات مبنية على الثقة تساعدنا على دعم بعضنا البعض ومواجهة التحديات معاً. دافعنا كل يوم هو شغفنا بإحداث فرق إيجابي في حياة الناس.

نُظهر تقديرنا لاختلافاتنا ومعاملتنا للناس بإنصاف
نُقدّر ونحتفل بالتنوع في مدينتنا وقوانا العاملة، ونعامل الناس بإنصاف وكرامة واحترام.

ماذا سيحدث خلال تقييمي؟
نريد أن نعرف كيف ندعمك لتحقيق الاستقلالية. سنطرح عليك بعض الأسئلة حول حياتك وما تستمتع به.

- كيف أستعد للتقييم؟**
فكر في معنى الاستقلالية بالنسبة لك. سنناقش:
- ما هو المهم بالنسبة لك؟
 - ما الذي يعمل بشكل جيد الآن؟
 - ما الذي ترغب في تغييره؟
 - كيف يمكنك أن تصبح أكثر استقلالية؟

ربما يكون هناك بعض الأشياء التي يمكنك القيام بها بنفسك إذا ساعدك شخص ما على تعلم كيفية القيام بها.

من يمكنه مساعدتك على أن تصبح أكثر استقلالية؟
سيتم سؤالك عما إذا كان هناك أي أشخاص أو مجموعات يمكنهم مساعدتك. قد يكونون عائلتك أو أصدقائك أو مجموعات محلية أو أشخاصاً في منطقتك. قد يوفر المجلس بعض الخدمات (مثل المعدات) التي يمكن أن تساعدك. سنخبرك بالمزيد خلال محادثتنا.

ماذا سيحدث بعد ذلك؟
بعد محادثتنا، ستكون هناك إجراءات توافق على القيام بها. على سبيل المثال، قد يكون هناك جهة في مجتمعك المحلي يمكنها دعمك في اهتماماتك. في هذه الحالة، سنطلب منك أو من يدعمك التواصل معهم لمعرفة المزيد.

قد تكون هناك أيضاً إجراءات وافقنا على القيام بها. سنبدل قصارى جهدنا لضمان حصولك على الدعم اللازم لتكون بصحة جيدة ومستقلاً، وقد يكون ذلك من خلال الرعاية المنزلية، أو خدمات الرعاية النهارية، أو خدمات أخرى.

هل يمكنني إحضار شخص آخر إلى المحادثة؟
نرحب بدعوة أي شخص يدعمك للانضمام إلى محادثتنا.

من يمكننا مساعدته؟
لكي يتم تقييمك كشخص مؤهل للحصول على الدعم، يجب عليك إثبات ما يلي:

1. احتياجاتك ناتجة عن (أو مرتبطة ب) إعاقة جسدية أو نفسية أو مرض، و
 2. أنت غير قادر على إنجاز نشاطين أو أكثر من الأنشطة التالية:
- الأكل والشرب

- الحفاظ على النظافة الشخصية
 - القدرة على استخدام المرحاض
 - ارتداء الملابس المناسبة
 - القدرة على استخدام المنزل بأمان
 - الحفاظ على بيئة منزلية صالحة للسكن
 - بناء علاقات أسرية أو شخصية أخرى أو الحفاظ عليها
 - الحصول على العمل أو التدريب أو التعليم أو التطوع والمشاركة فيه
 - الاستفادة من المرافق أو الخدمات الضرورية في المجتمع المحلي، بما في ذلك وسائل النقل العام والمرافق أو الخدمات الترفيهية
 - القيام بمسؤوليات رعاية الطفل التي تقع على عاتق البالغين
 - هذه المعايير الوطنية موحدة في جميع أنحاء البلاد، مما يجعل النظام أكثر عدالة. كما يعني ذلك سهولة التنقل بين مناطق السلطات المحلية عند الحاجة.
3. إن القضايا التي تواجهها لها تأثير كبير على رفاهيتك.

إذا لم تكن مؤهلاً لتلقي الدعم بموجب قانون الرعاية، فقد نتمكن من مساعدتك. قد يشمل ذلك إخبارك بالخدمات المحلية الأخرى في مجتمعك والتي يمكنها تلبية بعض الاحتياجات التي أخبرتنا عنها.

قد ترغب أيضاً في التفكير في كيفية مساعدة عائلتك وأصدقائك وجيرانك في تلبية احتياجاتك، أو يمكنك اختيار شراء الخدمات من مقدمي الرعاية المحليين إذا رغبت في ذلك.

دفع تكاليف الدعم

الرعاية الاجتماعية، على عكس الرعاية الصحية، ليست مجانية، لذا بناءً على تقييم احتياجاتك من الرعاية، والذي يحدد نوع الدعم الذي تحتاجه وتكلفة تقديمه، سنجري تقييماً مالياً. يهدف هذا التقييم إلى تحديد مقدار التكلفة التي يمكن لمجلس مدينة مانشستر تغطيتها، والمبلغ الذي ستحتاج إلى دفعه بنفسك.

بناءً على دخلك أو مدخراتك أو أصولك المالية، قد يتعين عليك المساهمة في بعض أو كل خدمات الرعاية الاجتماعية والدعم. هناك إرشادات حكومية بشأن مقدار ما يمكنك الاحتفاظ به من مدخرات أو أصول قبل أن يُطلب منك دفع تكاليف الدعم. ومثل جميع السلطات المحلية، نحن مُلزمون باتباع هذه القواعد.

كيفية حساب التكاليف

سنجري فريقنا المسؤول عن تحصيل الرسوم تقييماً مالياً لحساب مقدار الدعم الذي يمكننا تقديمه لك لتغطية تكاليف الرعاية والدعم، والمبلغ الذي ستحتاج إلى دفعه بنفسك. يعتمد هذا الحساب على دخلك ومدخراتك وأصولك ونفقاتك.

يمكن عادةً إكمال هذا الطلب من خلال الاطلاع على سجلات وزارة العمل والمعاشات (DWP)، ولكن قد نطلب منك معلومات إضافية. قد نسألك عن أي دخل آخر قد تتلقاه ومدخراتك وأي ممتلكات تملكها. قد نسألك أيضاً عما إذا كانت لديك أي تكاليف سكن، أو ما إذا كان عليك دفع مبالغ إضافية لأشياء بسبب إعاقة أو مرض.

إذا كنت لا ترغب في إجراء تقييم مالي، أو لا ترغب في تقديم المعلومات التي نطلبها للتقييم المالي، فسيتم عليك دفع التكلفة الكاملة لرعايتك.

كيفية التعامل مع المدخرات

تُعامل المدخرات بنفس الطريقة لكل من خدمات الرعاية السكنية (الرعاية في دار رعاية أو دار رعاية مسنين) وغير السكنية (الرعاية داخل منزل، أو في مركز رعاية نهارية، أو خدمات رعاية قصيرة الأمد في دار رعاية). يوجد حد أدنى لرأس المال قدره 14,250 جنيهًا إسترلينيًا، وحد أقصى لرأس المال قدره 23,250 جنيهًا إسترلينيًا. أي مدخرات تقع ضمن حدود رأس المال هذه، ستُفرض عليها رسوم رأسمالية قدرها جنيه إسترليني واحد أسبوعياً لكل 250 جنيهًا إسترلينيًا أو جزء منها تُضاف إلى مساهمتك. إذا كانت مدخراتك أقل من 14,250 جنيهًا إسترلينيًا، فلن يؤثر ذلك على تقييمك المالي. أما إذا كانت مدخراتك أعلى من 23,250 جنيهًا إسترلينيًا، فلن تكون مؤهلاً للحصول على دعم مالي من المجلس، وستلزم بدفع كامل تكلفة رعايتك.

يشمل رأس مالك المدخرات والاستثمارات والعقارات، ولكنه لا يشمل قيمة المنزل الذي تسكنه.

إدارة ميزانية الدعم

خلال تقييم الاحتياجات، سنتفق معك على مستوى الدعم الذي تحتاجه، ونحوّل هذا المبلغ إلى مبلغ مالي مطلوب لتلبية احتياجاتك - نُسَمّي هذه "الميزانية الشخصية". بمجرد أن تعرف ميزانيتك الشخصية والنتائج المُتفق عليها التي ستُحققها، هناك عدة طرق لإدارة دعمك.

يمكنك الاختيار بين:

- التمتع بمزيد من الخيارات والتحكم في رعايتك وتنظيم دعمك بنفسك وإدارة ميزانيتك والقيام بجميع المدفوعات بنفسك. نُسَمّي هذا "الدفع المباشر".
- إعطائنا الإذن أن نُنظّم دعمك ضمن حدود ميزانيتك وأن نقوم بجميع المدفوعات. أي مساهمة تُقدّمها في تكلفة حزمة الدعم تُدفع للمجلس.

إذا اخترت الدفع المباشر، فلدينا فريق الدفع المباشر الذي يمكنه مساعدتك في إدارة ميزانيتك الشخصية من خلال:

- تقدير تكلفة حزمة الرعاية ضمن الميزانية لضمان تلبية المتطلبات والدعم الموضح في خطة الدعم، ووضع ترتيبات احتياطية مناسبة. يمكن أن يكون ذلك من خلال دعم رسمي أو غير رسمي، أو كليهما.
- تقديم المشورة بشأن مناهج مرنة ومبتكرة للحياة المستقلة.
- المساعدة في توظيف الموظفين لمن يرغبون في توظيف مساعد شخصي. المساعد الشخصي هو شخص يُوظف لتقديم الرعاية والدعم اللازمين للحفاظ على استقلاليتك في المنزل. قد يشمل ذلك الإعلان وتجميع نماذج الطلبات وترتيب المقابلات والتأكد من أن المستندات الصحيحة مثل فحوصات الشرطة ومعلومات الرواتب جاهزة قبل بدء عمل المساعد الشخصي.

- المساعدة في تقديم المشورة الأساسية بشأن التوظيف، وتقديم الدعم في إدارة الرواتب، بما في ذلك التعامل مع الضرائب ومسؤوليات التأمين الوطني.
- تقديم المشورة والدعم في طريقة حساب استخدام الدفع المباشر وفقاً لمتطلبات السلطة المحلية.
- المساعدة في البحث عن وكالات الرعاية المناسبة عند الحاجة، والمساعدة في التفاوض والتخطيط للدعم معها لضمان تلبية الاحتياجات.
- مساعدتك وتقديم المشورة لك طوال عملية تخطيط الدعم وما بعدها.

سنحدث معك حول خيار اتك لمساعدتك في اتخاذ قرارك.

سنرسل إليك أيضاً نسخة من خطة الدعم الخاصة بك.

ماذا تفعل إذا لم تكن راضياً؟

إذا كنت، لأي سبب من الأسباب، غير سعيداً أو غير راضٍ عن الدعم المشمول في خطتك، فعليك أولاً مناقشة ذلك مع الموظف الاجتماعي أو مقيم الرعاية. يمكن حل معظم الخلافات من خلال مناقشة مخاوفك مع الموظف الاجتماعي أو مقيم الرعاية.

إذا لم يُجدّ طرح مشاكلك مع الموظف الاجتماعي أو مقيم الرعاية نفعاً، فسُحال مخاوفك إلى موظف اجتماعي أول أو مدير الفريق لمناقشتها معك.

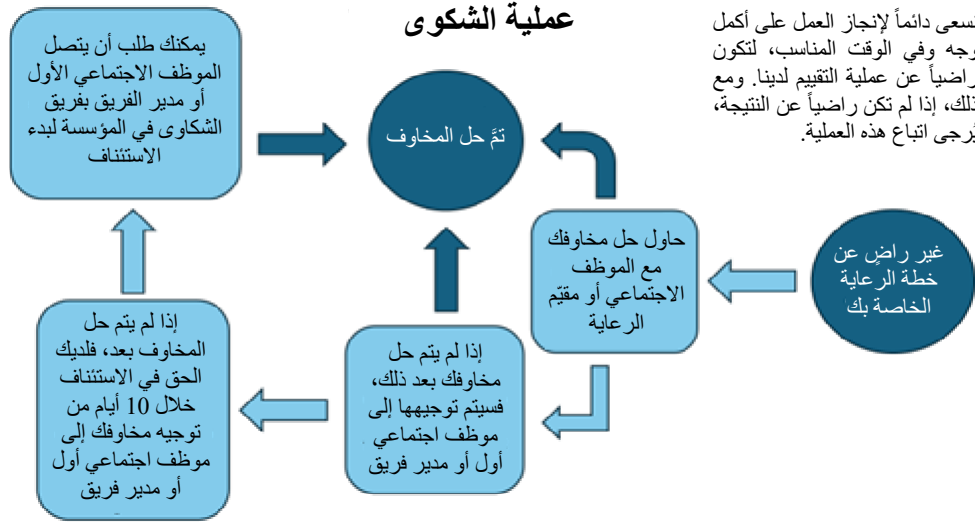
إذا لم تُحل المشكلة بعد ذلك، يحق لك تقديم استئناف. يتيح لك الاستئناف تقديم أي معلومات أو تفاصيل إضافية تعتقد أنها لم تُؤخذ في الاعتبار أثناء التقييم أو لم تكن معروفة في ذلك الوقت.

يجب تقديم طلب الاستئناف في غضون 10 أيام من اجتماعك مع الموظف الاجتماعي الأول/مدير الفريق.

يمكنك طلب ذلك إما من الموظف الاجتماعي الأول أو مدير الفريق أو من الموظف الاجتماعي الخاص بك أو مقيم الرعاية، وسيتواصلون مع خدمة التعليقات والشكاوى. أو يمكنك التواصل مع قسم التعليقات والشكاوى مباشرة على:

Customer Feedback
Corporate Complaints Team
PO Box 532
Town Hall
Manchester
M60 2LA

أو الإتصال بالرقم 0161 234 3012



الحصول على الدعم المناسب

كجزء من خطة الدعم الخاصة بك، ستحتاج إلى إخبارنا بالأمر المهمة التي يمكنك القيام بها، سواء بمفردك أو بمساعدة. تُسمى هذه الأمور أحياناً "نتائجك". ينص القانون على أن أي رعاية ودعم يجب أن يعزز رفاهيتك، لذا سنتحدث معك حول هذا الأمر.

بمجرد أن تحدد أهدافك، يمكنك البدء في التفكير في أفضل طريقة لتحقيقها. قد يشمل ذلك المساعدة والدعم من العائلة والأصدقاء والجيران، أو الخدمات الاجتماعية، أو الدعم من جهات أخرى.

إذا لم تختار الخيار الدفع المباشر (حيث نساعدك في ترتيب رعايتك بنفسك)، فستتولى خدمة الوساطة لدينا جميع الترتيبات نيابةً عنك. أولاً، سيضع مُقيّم الرعاية الاجتماعية/الموظف الاجتماعي خطة دعم معك، والتي تُحدد بدقة الدعم المطلوب، ثم يُجري الترتيبات مع مُقدمي الخدمات الذين نتعامل معهم. على سبيل المثال، إذا كنت بحاجة إلى رعاية لمواصلة العيش باستقلالية في المنزل، فسيواصلون مع مُقدم رعاية منزلية محلي لتقديم الرعاية المُحددة في خطة الدعم الخاصة بك. أو، بدلاً من ذلك، إذا كنت بحاجة إلى سكن مدعوم أو رعاية سكنية أو ترفيهية، فسيواصلون مع مقدمي الخدمات لمناقشة احتياجاتك معهم ومعرفة المزيد عن أوقات الانتظار. الهدف العام هو تلبية احتياجاتك بسرعة وكفاءة لتتمكن من الحصول على الرعاية التي حددها مُقيّمك.

يمكنك أيضاً الحصول على المساعدة من خدمة المناصرة. المُناصر هو متخصص مستقل يدعمك ويمكنه دعمك لإبداء رأيك ومعرفة حقوقك.

لا يعمل المُناصرون لصالح المجلس أو هيئة الخدمات الصحية الوطنية أو مقدمي الرعاية. سيحافظون على سرية المعلومات، ولن تحتاج إلى دفع أي رسوم للمُناصر. تحدث إلى الموظف الاجتماعي/مُقيّم الرعاية إذا كنت تريد بهذه الخدمة.

يمكنك العثور على مزيد من المعلومات حول الخدمات والمنظمات التي يمكنها مساعدتك في تلبية احتياجاتك على موقع Help and Support Manchester www.manchester.gov.uk/helpandsupportmanchester

مراجعة الدعم الخاص بك

تتغير احتياجات الناس مع مرور الوقت. لضمان استمرار حصولك على المستوى المناسب من المساعدة والدعم، سنراجع حزمة الدعم الخاصة بك مرة واحدة على الأقل سنوياً للنظر في أي تغييرات تطرأ على ظروفك واحتياجاتك. قد يعني هذا أنك تحتاج إلى دعم أقل أو أن حزمة الدعم الخاصة بك لم تتغير أو قد تحتاج إلى دعم أكبر.

إذا تغيرت احتياجاتك، يمكنك التواصل معنا وترتيب إعادة تقييم. سيأخذ إعادة التقييم بعين الاعتبار احتياجاتك والدعم الذي يمكننا تقديمه، والذي قد يكون قد تغير.

دخول المستشفى ومغادرته

قد تحتاج إلى دخول المستشفى لعلاج مُخطط له أو لحالة طارئة. إذا كنت على علم مُسبق، فينبغي عليك إبلاغ مُقدمي الرعاية بإسم المستشفى، وموعد دخولك، والمدة المُحتملة لإقامتك في المستشفى. قد تحتاج إلى اتخاذ ترتيبات لرعاية أمور في المنزل، مثل رعاية حيوان أليف، أو إدارة بريدك.

إذا كنت مُقدم رعاية لشخص ما أو كان مُقدم الرعاية الخاص بك سيدخل المستشفى، فمن المهم أن تتخذ ترتيبات بديلة. يُرجى أيضاً الاطلاع على معلومات عملية تقييم مُقدمي الرعاية لاحقاً في هذا الكتيب.

إذا كانت إقامتك في المستشفى حالة طارئة، فينبغي عليك إبلاغ إحدى الممرضات في الجناح في أسرع وقت ممكن إذا أثرت عليك أي من الحالات المذكورة أعلاه. يُمكن لمُقدمي الرعاية حمل بطاقة اتصال "بطاقة مُقدمي الرعاية في حالات الطوارئ"، والتي تُخبر الموظفين بأنهم يُقدمون الرعاية لشخص ما وبمن يجب الاتصال به. يُمكنك معرفة المزيد في قسم "دعم مُقدمي الرعاية" في الصفحة التالية.

إذا لزم الأمر، عندما تكون مستعداً لمغادرة المستشفى، سيناقدش فريق الخروج (المكون من الموظفين الاجتماعيين وموظفي هيئة الخدمات الصحية الوطنية) الدعم المقدم لك لتلبية أي احتياجات مستمرة قد تكون لديك.

دعم مقدمي الرعاية

تتخذ الرعاية أشكالاً متعددة، بما في ذلك إعداد الوجبات أو التسوق أو اصطحاب شخص ما إلى المواعيد أو إدارة الشؤون المالية أو الاستحمام أو استخدام المرحاض أو تقديم الأدوية أو الدعم العاطفي أو غسل الملابس.

إذا كنت تدعم قريباً أو صديقاً أو جاراً، بسبب عمره أو إعاقته الجسدية أو التعليمية أو مرضه النفسي أو تعاطيه مواداً (مثل المخدرات أو الكحول)، ولم تتقاضَ أجراً مقابل الدعم الذي تقدمه، فيمكنك الحصول على المشورة والدعم والتدريب لمساعدتك في دورك في الرعاية.

الدعم منا

نعلم أن الرعاية تجلب العديد من المكافآت، ولكنها قد تكون أيضاً مرهقة وقد تؤثر على صحتك. نود منك أن تفكر في أي دعم قد تحتاجه - ستكون هناك مجموعة دعم لمقدمي الرعاية في منطقتك، ولك الحق في تقييم مقدمي الرعاية إذا كانت مسؤوليات الرعاية لديك تؤثر على صحتك ورفاهيتك.

يُعد تقييم مقدمي الرعاية وسيلة جيدة لمعرفة الدعم المتاح لك. يمكن لمقدمي الرعاية الحصول على تقييم حتى لو لم يتلق الشخص الذي يقدمون له الرعاية الخدمات بنفسه. يتيح لك تقييم مقدمي الرعاية شرح كيفية تأثير الرعاية على صحتك ورفاهيتك، ويساعدك على التفكير فيما قد يحدث إذا لم تتمكن من تقديم الرعاية لأي سبب كان، ووضع خطة طوارئ لمقدمي الرعاية.

تواصل معنا

يعمل مجلس مدينة مانشستر وهيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) بالشراكة مع شبكة "مقدمي الرعاية مانشستر"، وهي شبكة تضم منظمات محلية لمقدمي الرعاية. نشجع جميع الأشخاص الذين يتحملون مسؤولية رعاية على التواصل مع نقطة اتصال مقدمي الرعاية في مانشستر لمعرفة الدعم الذي قد يفيدك، سواء الآن أو في المستقبل. يمكنك أيضاً الانضمام إلى سجل مقدمي الرعاية لنبقى على تواصل معك بشأن الخدمات والدعم المحلي.

للمزيد من المعلومات والتواصل معنا:

- تفضل بزيارة www.carersmanchester.org.uk للمزيد من المعلومات.
- تواصل مع أحد مستشاري المتخصصين بمقدمي الرعاية على الرقم 01615438000 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 10 صباحاً حتى 4 مساءً باستثناء العطلات الرسمية). تتوفر ساعات عمل إضافية أيام الأربعاء من الساعة 10 صباحاً حتى 6 مساءً.
- تواصل عبر البريد الإلكتروني: contactpoint@carersmanchester.org.uk
- إذا كنت تستخدم فيسبوك أو X (تويتر سابقاً)، يُرجى متابعتنا على @CarersMcr على X أو البحث عن "CarersManchester" على فيسبوك.

أخبرنا عن شخص يتعرض للإساءة أو الإهمال

إذا كان شخص ما في خطر داهم، فاتصل بالرقم 999 وأطلب الشرطة.

تواصل معنا للإبلاغ عن إساءة أو إهمال شخص بالغ يحتاج إلى رعاية ودعم. حتى لو لم تكن متأكداً، فأبلغنا بذلك حتى نتمكن من التحقق. يمكنك الإبلاغ عن مخاوفك دون الكشف عن هويتك إذا أردت.

عبر الاتصال بالرقم: 01612345001

أو البريد الإلكتروني: mcsreply@manchester.gov.uk

ما هي الإساءة؟

الإساءة هي عندما يؤذي شخص ما أو يعامل معاملة سيئة. ويمكن أن تتخذ أشكالاً عديدة، منها:

الإساءة الجسدية - وهي عندما يؤذي شخص ما جسدياً من خلال:

- الضرب

- الركل
- شد الشعر
- القرص
- الهزّ
- إعطاؤك جرعة زائدة من الدواء تُصعّب عليك القيام بالأشياء.

الاعتداء الجنسي - يحدث عندما يُجبرك شخص ما على القيام بأشياء جنسية تُحزنك أو تُغضبك أو تُخيفك. الاعتداء الجنسي هو لمس أماكن لا ترغب في أن تلمس فيها، مثل:

- الأعضاء التناسلية (الذكر أو الفرج)
- المؤخرة
- الثدي

الاعتداء العاطفي - يحدث عندما يُوجّه إليك الناس كلاماً سيئاً يُجرح مشاعرك؛ كالصرخ عليك أو تهديدك. تشمل الأمثلة:

- إهانتك
- السخرية منك
- لومك على أشياء لم تكن أنت المخطئ فيها
- معاملتك كطفل
- تجاهلك
- التحكم في أفعالك
- تخويفك

الإساءة المالية أو المادية - يحدث ذلك عندما يأخذ شخص ما أموالك أو ممتلكاتك دون إذن، على سبيل المثال:

- سرقة أموالك
- إجبارك على دفع ثمن أشياء الآخرين
- عدم السماح لك بتحديد كيفية إنفاق أموالك
- إنفاق أي أموال يعني دفع تكاليف الرعاية على أشياء أخرى أو أشخاص أو لأغراض غير قانونية.

الإهمال - يحدث عندما لا يعتني بك الأشخاص الذين يُفترض أن يساعدوك كما ينبغي، على سبيل المثال:

- عدم إعطائك طعاماً كافياً
- عدم تدفئتك وتأمينك
- عدم إعطائك الدواء
- عدم اصطحابك إلى الطبيب إذا كنت مريضاً
- عدم إعطائك ملابس نظيفة لارتدائها

الإساءة التمييزية - وهي معاملتك بشكل غير عادل لأنك:

- لون بشرتك مختلف
- دينك مختلف
- من ذوي الإعاقة
- تنجذب إلى أشخاص من نفس الجنس
- تتحدث لغة مختلفة
- في سن معينة.

الإساءة التنظيمية - يحدث عندما يفعل الأشخاص الذين يدعمونك أشياء أفضل لهم، وليس لك، على سبيل المثال:

- عدم تقديم خيارات كافية أو معدومة بشأن الخدمات التي تتلقاها
- تقييد حريتك دون داعٍ
- اتخاذ القرارات نيابةً عنك، مثل تحديد موعد نومك أو استيقاظك.

إهمال الذات - هو عدم قيام الشخص على رعاية نفسه بشكل صحيح، أو عدم قدرته على ذلك، ويشمل مجموعة واسعة من السلوكيات:

- إهمال الصحة
- إهمال النظافة الشخصية
- الاكتئاب
- عدم الاهتمام بالمحيط الشخصي.

العنف المنزلي - قد يشمل ذلك الإساءة النفسية أو الجسدية أو الجنسية أو المالية أو العاطفية أو ما يُسمى بالعنف "المبني على الشرف".

العبودية الحديثة - تشمل الاتجار بالبشر.

التطرف - هو العملية التي يُصبح من خلالها الشخص داعماً للإرهاب وأشكال التطرف التي تؤدي إليه. يمكن استغلال البالغين المعرضين للخطر من قِبل أشخاص يسعون إلى توريطهم في الإرهاب أو أنشطة داعمة له.

ماذا يحدث بعد إبلاغنا؟

سنطلب منك تقديم تفاصيل عن الوضع.

إذا كان أي شخص في خطر جسدي، فسيتم اتخاذ إجراءات لضمان سلامته. في حالات أخرى، يعتمد الإجراء الذي نتخذه على رغبات الشخص المُعتدى عليه، وخطورة الوضع.

سيجري موظفون مدربون تحقيقاً دقيقاً وحساساً حول أفضل السبل للتعامل مع الوضع. سنقدم المشورة والمعلومات ليتمكن الشخص المتعرض للإساءة من اتخاذ قرار واعي بشأن أي مساعدة عملية يحتاجها أو أي إجراء يرغب في اتخاذه. إذا لم يتمكن الشخص من اتخاذ قرار واعي، فسيتم بذل كل ما في وسعه لدعمه وحمايته. وهذا ما نسميه "الحماية" (Safeguarding).

العنف والإساءة المنزلي

يشمل العنف والإساءة المنزلية مجموعة من السلوكيات، تشمل الإيذاء الجسدي والعاطفي والجنسي والمالي في جميع أنواع العلاقات. ويشمل ذلك التهديدات والنقد المستمر والعزلة والسيطرة على المال وممارسة الجنس بالإكراه. كما يشمل أيضاً تغيير سلوكك خوفاً من شخص ما، سواء كان شريكك أو شريكك السابق أو أحد أفراد أسرتك.

ويشمل أيضاً ما يُسمى بالإساءة بدافع "الشرف" والزواج القسري وختان الإناث. ويشمل العنف والإساءة المنزلية أي حادثة واحدة أو نمط من الحوادث يكون فيها سلوك شخص ما تجاه شخص آخر مسيئاً ويكون عمر الأشخاص المعنيين 16 عاماً أو أكثر.

في بعض الأحيان، يصعب عليك معرفة ذلك، أسأل نفسك هذا:

- هل يُهددك شريكك أو شريكك السابق أنت وأطفالك؟
- هل تشعر أنت وأطفالك بالخوف من شريكك باستمرار؟
- هل تُهان وتُضايق؟
- هل يُمنع عليك التواصل مع الأصدقاء والعائلة؟
- هل يتحقق شريكك دائماً من أماكن تواجدك ومقدار إنفاقك ومع من تتحدث؟

ماذا أفعل؟

إذا كنت تتعرض للإساءة، فمن الجيد التحدث مع شخص ما، حتى لو لم تكن ترغب في فعل أي شيء حيال ذلك. تحدث مع شخص ما واحصل على بعض الدعم لنفسك. إن وجود شخص ما يدون الحوادث سيساعدك في المستقبل إذا قررت فعل شيء حيالها.

معلومات عنك

لمساعدتنا على فهم احتياجاتك وتلبيةها، نطلب منك تزويدنا بمعلومات عن نفسك. عادةً ما تُدَوّن هذه المعلومات وتُحفظ في نظام آمن.

تشمل المعلومات التي نحتفظ بها أسمك وعنوانك وتاريخ ميلادك، بالإضافة إلى أسماء وبيانات الاتصال بأقاربك المقربين ومقدمي الرعاية. كما نجمع معلومات أثناء تقييمك حول صحتك واحتياجاتك من الدعم. نحتفظ بسجل للاجتماعات وأي رسائل أو مراسلات تتعلق بالدعم الذي تتلقاه.

عندما نعمل مع جهات أخرى لتخطيط وتقديم الدعم لك، سنحتاج إلى مشاركة المعلومات معهم. سنطلب منك الموافقة على ذلك.

نحن ملتزمون بالحفاظ على سجلاتك آمنة وسريّة، ولدينا إرشادات صارمة لضمان احترامنا لحقوقك. يمكنك طلب الاطلاع على سجل الرعاية الاجتماعية الخاص بك في أي وقت.

دليل المساعدة والدعم في مانشستر (HSM)

يُعدّ دليل المساعدة والدعم في مانشستر (HSM) مرجعاً إلكترونياً للبالغين ومقدمي الرعاية لهم وأصدقائهم وأقاربهم الراغبين في العثور على خدمات دعم ومجموعة واسعة من الفرص التي تُمكنهم من تحقيق أقصى استفادة من حياتهم.

يحتوي هذا الدليل على معلومات مُفصّلة حول أكثر من 2000 خدمة ونشاط مجتمعي في مانشستر وضواحيها. يشمل ذلك نصائح حول المعونات ودروس يوغا لذوي الاحتياجات الخاصة، بالإضافة إلى فرص اجتماعية وخدمات أخرى تُساعد على تحسين جودة حياة السكان.

للاطلاع على مجموعة الخدمات والدعم المُتاحة، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني:

www.manchester.gov.uk/helpandsupportmanchester

كيفية المشاركة

يعطي مجلس مدينة مانشستر تقديرًا كبيراً لآراء العملاء للمساعدة في تصميم وتقديم الخدمات، ويُتيح لك العديد من الطرق للمشاركة، بما في ذلك استطلاعات رأي العملاء وطلبات التعليقات ومجموعات العملاء والإنتاج المشترك.

لمعرفة المزيد حول كيفية المشاركة، اتصل على الرقم 01612345001 أو راسلنا عبر البريد الإلكتروني asccoproduction@manchester.gov.uk

إذا كنت بحاجة إلى هذه المعلومات بلغة أخرى أو بصيغة بديلة مثل نسخة سهلة القراءة أو مطبوعة بخط كبير أو بطريقة برايل أو صوتية، يمكنك التواصل معنا عبر:

هاتف	0161 234 5001
البريد الإلكتروني	mcsreply@manchester.gov.uk
رسالة نصية	07860 003160
عبر الفيديو	www.manchester.gov.uk/signvideo

صفحة الملاحظات

للحصول على هذا المنشور بنسخة سهلة القراءة أو مطبوعة بخط كبير أو بطريقة برايل أو صوتية، يمكنك الاتصال بنا عبر:

هاتف	0161 234 5001
البريد الإلكتروني	mcsreply@manchester.gov.uk
رسالة نصية	07860 003160
عبر الفيديو	www.manchester.gov.uk/signvideo
الموقع الإلكتروني	يمكنك أيضاً العثور على تفاصيل الخدمات والدعم الأخرى في دليل الخدمة عبر الموقع الخاص بنا - المساعدة والدعم في مانشستر

<http://www.manchester.gov.uk/helpandsupportmanchester>