

LLAIS



Eich llais mewn iechyd | Your voice in health
a gofal cymdeithasol | and social care



خدمة المناصرة لدينا

نزاهة ~ الناس هم محور الخدمة ~ العمل سويا

Llais هي هيئة وطنية مستقلة أنشأتها حكومة ويلز لمنح شعب ويلز صوتًا أقوى في ما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية والاجتماعية.

لدينا ثلاثة أدوار رئيسية:

01: التواصل معك والاستماع إليك بشأن تجاربك في مجال الرعاية الصحية والاجتماعية. يمكن أن ترانا في المجتمع، في المناسبات، في الزيارات المباشرة - نحاول مقابلتك في الأماكن التي تهتمك لنمنحك فرصة للتعبير عن رأيك.

02: تمثيل آرائكم عند صّناع القرار في مجال الرعاية الصحية والاجتماعية. بموجب القانون، يجب عليهم الآن السّماح لنا بأن نعرف ما يخططون للقيام به مع ملاحظاتك. إذا لم يتمكنوا من التصرف بناءً على ذلك، عليهم أن يخبرونا بالسبب.

03: تقديم خدمة دعم الشكاوى في كل منطقة في ويلز حول الشكاوى المتعلقة بالصحة و الرعاية الاجتماعية.

إذا لم تكن راضيًا عن الرعاية الصحية أو الاجتماعية التي تتلقاها أنت أو أي شخص آخر حاليًا، فتحدث إلينا.

صوتك أقوى من أي وقت مضى.

حقك في الدعم

سيخبرك هذا الدليل كيف يمكن أن تساعدك خدمة الدفاع عن الشكاوى لدينا في إثارة مخاوفك بشأن الخدمات الصحية الوطنية أو الخدمات الاجتماعية التي تلقيتها أنت أو أي شخص آخر.

يحق لك الحصول على دعم مجاني ومستقل للشكاوى إذا كانت لديك مخاوف بشأن خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية التي تتلقاها في ويلز.

محمو شكاوى Llais هم من المهنيين المدربين. لا يمكنهم تقديم المشورة الطبية أو الاجتماعية، ولكن يمكنهم إيصال ما أخبرتهم به إلى الرعاية الصحية والاجتماعية لإيجاد حل لشكواك.



لن تتم مشاركة المعلومات التي تشاركها مع مناصرينا دون موافقتك ما لم يكن هناك سبب للاعتقاد بأنك أو أنّ شخصاً آخر قد يتعرض للأذى.

لدى جميع مقدمي خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية المحليين إجراءات تقديم الشكاوى الخاصة بهم ويريدون منك إثارة مخاوفك معهم حتى يتمكنوا، إن أمكن، من وضع الأمور في نصابها الصحيح. إذا لم تكن متأكدًا من أين تبدأ بهذا الأمر، يمكنك الاتصال بنا وسنساعدك في العثور على الشخص المناسب للتحدث معه.

إذا قررت تقديم شكوى، فعادةً ما يجب أن يتم ذلك خلال 12 شهرًا، ولكن في بعض الأحيان يكون ذلك مرثًا، اعتمادًا على الموقف.

تقديم شكوى إلى مكتب أمين المظالم للخدمات العامة في ويلز.



إذا لم تكن راضيًا عن الرد النهائي الذي تتلقاه على شكاوك أو الطريقة التي تم بها التعامل معها من خلال خدمة ما، فيمكنك رفع شكاوك إلى أمين المظالم. يمكنهم النظر في الشكاوى المقدمة خلال عام واحد من حدوث المشكلة (أو بعد علمك بهذه المشكلة).

إذا مر أكثر من عام واحد، فيجب عليك تقديم شكوى إلى أمين المظالم في غضون 12 أسبوعًا من رد مقدم الخدمة.

عملية المناصرة لدينا



ماذا نستطيع ان نفعل

إرشادك خلال عملية تقديم الشكاوى وما يمكن تحقيقه

محاولة التوصل إلى حلول غير رسمية مسوّدّة الرسائل

حضور اجتماعات الشكاوى

دعمك على أعلى مستوى في مكتب أمين المظالم

إحالتك إلى المنظمات الأخرى التي قد تكون قادرة أيضاً
على المساعدة



ما لا نستطيع فعله

التحقيق في الشكاوى بأنفسنا
توفير الدعم الطبي العام، بما في ذلك المشورة الإكلينيكية

اتخاذ القرارات نيابة عنك، بما في ذلك تقديم الآراء حول
ما ينبغي عليك فعله أو ما لا ينبغي عليك فعله

الدعم في التحقيقات أو طلب تمويل الوحدات

الدعم عندما تكون الإجراءات القانونية جارية، أو
تم تعيين محام



X

أسئلة مكررة

(س) متى أقابل شخصًا من Llais لأول مرة، من الذي يأتي إلى الاجتماع وأين يحدث ذلك ؟

عادة ما تكون أنت والمحامي فقط. يمكن أن تكون الاجتماعات بالحضور شخصيا أو عبر الهاتف أو عبر الإنترنت؛ بحسب ما تشعر بأنه أكثر أمأنا وملاءمة لك.

من الجيد تخصيص ساعة واحدة للاجتماع الأول. ولكن يمكن أن تكون المدة أقصر أو أطول إذا كان ذلك يناسبك بشكل أفضل.

(س) أشعر بالقلق من أن تقديم شكوى سيؤثر على الرعاية التي يقدمونها لي في المستقبل. هل يمكنك طمأنتي؟

القلق بشأن الرعاية المستقبلية هو أمر نسمعه كثيرًا. هناك أنظمة معمول بها للتأكد من عدم حدوث ذلك.

(س) أجد صعوبة كبيرة في إيصال وجهة نظري في المواعيد. هل ستتمكن Llais من الحضور معي ومساعدتي في الحصول على العلاج أو الإحالات التي أحتاجها؟

يدرك فريق مناصري الشكاوى لدى Llais أن العملاء قد يشعرون بالتوتر والقلق والعاطفية بشأن تجاربهم وبشأن تقديم شكوى وتم تدريبهم على العمل بالسرعة التي تناسبك.

لا يمكنهم حضور المواعيد الطبية، ولكن يمكنهم الذهاب معك إلى الاجتماعات، سواء شخصيًا أو عبر الإنترنت، حول شكاوك والتحدث نيابة عنك إذا كنت تفضل ذلك.

سيتم منحك محامٍ بناءً على المكان الذي تعيش فيه، وسيقوم فريق المناصرة بالعثور على الشخص الأنسب للتعامل مع شكاوك.

من المتوقع أن يكون محامو Llais مستمعين جيدين، وقادرين على إثارة الأمور نيابةً عنك، ولديهم معرفة جيدة بنظام الشكاوى.

أسئلة مكررة

(س) ماذا يحدث إذا أصبح الأمر أكثر من اللازم بالنسبة لي، أو إذا مرضت - هل يمكنني التوقف والعودة إلى شكاوي لاحقاً؟

قطعاً. يفهم مناصرو Llais أنه في بعض الأحيان ستحتاج إلى التوقف مؤقتاً. سيحاول نفس المدافع رفع شكاوك معك عندما تكون مستعداً، لذلك لا يتعين عليك إعادة سرد قصتك.

قد يكون هناك في بعض الأحيان حد زمني لتقديم الشكوى، لكن المدافع الخاص بك سيخبرك بالمزيد حول هذا الأمر.

(س) ما هي المعلومات التي أحتاجها لتقديم شكوى؟

سيعمل المدافع الخاص بك مع جميع المعلومات التي لديك ويحاول معرفة التاريخ والأشخاص الذين رأيتهم. يمكننا أن نطلب سجلاتك من خدمة الصحة الوطنية [NHS] أو السلطة المحليّة، ولكن فقط بإذنك. سيطلب منك المدافع الخاص بك التوقيع على نموذج لتعرب فيه عن موافقتك على ذلك.

يمكن أن يكون التوقيت مهمًا لأن "Putting Things Right"

["وضع الأمور في نصابها الصحيح"] في ويلز يسمح بـ 12 شهرًا من الوقت من حصول التجربة (أو عندما أدركت أنها سببت لك مشكلة) لبدء تقديم شكوى.

قد يكون هذا أكثر مرونة في بعض الأحيان، وإذا كنت تريد بدء

شكاوك بعد 12 شهرًا، فقد تكون هناك خيارات أخرى متاحة لك.

سوف ننصحك بناءً على حالتك الخاصة.



أسئلة مكررة

(س) من سئُخبر Llais عن شكواي؟

سيتم الحفاظ على سرية معلوماتك ما لم توافق على مشاركتها. في بعض الأحيان، كجزء من سياسة الحماية الخاصة بنا، يجب على المدافع الخاص بك إخبار شخص آخر إذا كان يعتقد أن القانون قد تم انتهاكه أو أن شخصًا ما قد يتعرض للأذى أو في خطر. إذا كان علينا أن نخبر شخصًا آخر، فسنتشرح لك السبب.

عادةً ما يكون لك الحق في مقابلة المحامي الخاص بك على انفراد، وإذا كان هناك سبب لعدم إمكانية ذلك، فسنوضّحه.

يحتفظ المدافع الخاص بك بمعلومات حول العمل الذي تقومون به معًا، ويمكنك أن تطلب الاطلاع على المعلومات الموجودة عنك. يتم تخزين هذه المعلومات بأمان لمدة 18 شهرًا بعد آخر مرة اتصلت فيها بنا. يمكنك طلب إزالة معلوماتك من قاعدة بياناتنا في أي وقت.

(س) أعمل في دائرة مجلس الصحة أو السلطة المحلية وأريد تقديم شكوى بشأنها. ماذا يمكنني أن أفعل وكيف يمكن Llais المساعدة؟

يتمتع محامو شكوى Llais بخبرة في دعم الأشخاص في مثل هذا الوضع وسيكونون متواجدين لإرشادك خلال العملية.

تنطبق مبادئ 'Putting Things Right' ["وضع الأمور في نصابها الصحيح"] بالتساوي على الجميع وستأكد من حصولك على نفس الدعم الذي يحصل عليه أي شخص آخر.



أسئلة مكررة

س) عمري أقل من 18 عامًا وأريد تقديم شكوى، هل أحتاج إلى إخبار والدي /ولي أمري؟

يمكننا دعم الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا والذين لديهم القدرة على تقديم شكوى بشأن خدمات الصحة الوطنية [NHS]. معظم الأشخاص الذين يبلغون من العمر 16-17 عامًا سيعتبرون قادرين على إعطاء موافقتهم الخاصة.

حتى لو كان عمرك أقل من 16 عامًا، فلا يتعين عليك إخبار أحد الوالدين أو الوصي بأنك تقدم شكوى إلا إذا كنت ترغب في القيام بذلك. عند تحديد ما إذا كان من المقبول لنا أن نعمل معًا بدون أحد الوالدين أو الوصي، سنقرر ما إذا كان بإمكانك فهم العملية والقرارات التي يجب اتخاذها والتأثيرات المحتملة عليك.



أسئلة مكررة



س) ماذا سيحدث بعد تقديم الشكوى؟

سنسألك دائماً عما تريد أن يحدث. في بعض الأحيان قد يكون ذلك بمثابة اعتذار من مجلس الصحة أو السلطة المحلية . إذا أظهر التحقيق أن هناك حاجة إلى اعتذار، فسوف تتأكد Llais من حدوث ذلك.

في بعض الأحيان، قد ترغب في أن تقرر المحاكم وتختار اتباع الإجراءات القانونية. لا يستطيع Llais مساعدتك في هذا الأمر، ولكن يمكنه توجيهك إلى الخدمات القانونية، فضلاً عن الهيئات المهنية، مثل المجلس الطبي العام.

ربما لا تريد أن يحدث نفس الشيء لأشخاص آخرين وتريد أن يتعلم الموظفون من الأخطاء التي حدثت. لدى هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) والرعاية الاجتماعية عمليات معمول بها للتعلم ويمكنها الترتيب لتقديم تعليقات إليك بشأن هذا الأمر.

س) ماذا لو لم أكن راضيًا عن الخدمة التي قدمتها Llais لي؟

نريد أن تكون خدماتنا مفيدة لك، لذا من فضلك أخبرنا كيف يمكننا أن نفعل ما هو أفضل. نريد أن نعرف ما الذي يعمل جيدا وما الذي لا يعمل، لذا نحن نرحّب بأيّ تعليقات يمكنك تقديمها لنا حول أدائنا .

يمكنك تقديم شكوى في أي وقت إذا لم تكن راضيًا عن خدمتنا. يمكنك الاتصال بالمدافع الخاص بك، أو بمكتبنا الوطني، إذا كنت تفضل ذلك: enquiries@llaiscymru.org أو 02920 235558.



هل تريد معرفة المزيد عن
خدمة المناصرة لدينا؟

اتصل بفريق Llais المحلي
الخاص بك أو قم بزيارة

www.llaiswales.org

إذا كنت ترغب في الحصول على هذا المنشور بطريقة برايل أو Easy Read أو بلغة
أخرى، فيرجى الاتصال بفريق Llais المحلي لديك

فريق Llais المحلي الخاص بك

كارديف و Vale of

Glamorgan

تغطي كارديف و Vale of
Glamorgan.

هاتف: 029 2075 0112

البريد الإلكتروني:

cardiffandvaleenquiries@llaiscymru.org

شمال ويلز

تغطي Covering Flintshire,

Denbighshire, Wrexham, Conwy,
Anglesey and Gwynedd.

هاتف: 01978 356178 / 01248 679284

البريد الإلكتروني:

northwalesenquiries@llaiscymru.org

[بويرز] Powys

تغطي Montgomeryshire,

Brecknockshire and Radnorshire

هاتف: 01874 624206/01686 627632

البريد الإلكتروني:

powysenquiries@llaiscymru.org

غرب ويلز

تغطي Pembrokeshire,

Carmarthenshire and Ceredigion.

هاتف: 01646697610

البريد الإلكتروني:

westwalesenquiries@llaiscymru.org

هذه المطوية متاحة أيضًا باللغة الويلزية. نحن نرحب بالمكالمات والمراسلات باللغة الويلزية. إذا كتبت إلينا باللغة الويلزية، فسنرد عليك باللغة الويلزية، ولن يؤدي ذلك إلى أي تأخير.

تغطي **Cwm Taf Morgannwg**

Bridgend, Rhondda Cynon Taf

and Merthyr Tydfil.

هاتف: 01443405830

البريد الإلكتروني:

cwmtafmorgannwg

enquiries@llaiscymru.org

[جوينت] Gwent

تغطي Newport, Caerphilly,

Blaenau Gwent, Monmouthshire

and Torfaen.

هاتف: 01633 838516

البريد الإلكتروني:

gwentenquiries@llaiscymru.o

rg

Neath Port Talbot

and Swansea

تغطي Neath Port Talbot and

Swansea.

هاتف: 01639 683490

البريد الإلكتروني:

.nptandswansea

enquiries@llaiscymru.org

LLAIS 

Eich llais chi mewn | Your voice in health
iechyd a gofal | and social care