



خدمات المدافعة المستقلة

ما هي خدمات المدافعة المستقلة؟

هي خدمات مجانية ومستقلة تتوفر لذوي الإعاقات الذين قد يحتاجون دعمًا أكبر للحصول على إعانات هيئة اسكتلندا للضمان الاجتماعي وتقديم طلبات الحصول عليها.

وهذه الخدمات تقدمها جمعية فويس ابيليتي VoiceAbility، وهي منظمة تعمل خارج نطاق الحكومة الاسكتلندية وهيئة اسكتلندا للضمان الاجتماعي. وفويس ابيليتي VoiceAbility جمعية خيرية تقدم خدمات الدفاع المستقلة على مدار 40 عامًا.

من يمكنه الاستفادة من الخدمات؟

الخدمات متاحة لأي شخص ذي إعاقة في اسكتلندا، ويحتاج الدعم للحصول على إعانات هيئة اسكتلندا للضمان الاجتماعي وتقديم طلبات الحصول عليها. ومن بين هؤلاء الأشخاص كل من يعاني من إعاقة حسية أو نفسية أو تعليمية.

كما أن الخدمات متاحة للآباء أو القائمين على الرعاية ذوي الإعاقة الذين يحتاجون الدعم للحصول على إعانات للأطفال. وهي متاحة أيضا للآباء أو القائمين على الرعاية الذين يحصلون على إعانات لطفل ذي إعاقة، إذا أراد الطفل أن يكون طرفًا في هذه العملية ويحتاج الدعم.

ماذا يفعل المدافعون؟

يمكن أن يساعد المدافع الأشخاص ذوي الإعاقة على ما يلي:

- سماعهم وفهمهم
- طرح الأسئلة والحصول على المعلومات حول الإعانات
- معرفة أي الإعانات يمكنهم تقديم طلب الحصول عليها
- معرفة كيفية تقديم طلبات الحصول على الإعانات
- فهم الخدمات التي يتوقعون الاستفادة منها، ومعرفة ما يجب عمله إذا كان لديهم أسئلة
- فهم الخطابات، ونماذج الطلبات، والمكالمات الهاتفية، والاجتماعات مع الضمان الاجتماعي الاسكتلندي (Social Security Scotland)
- المشاركة الكاملة في عملية تقديم الطلبات
- تعريف الضمان الاجتماعي الاسكتلندي (Social Security Scotland) بأنفسهم وحالتهم وما يريدون أو يحتاجون
- إخبار الضمان الاجتماعي الاسكتلندي عن رأيهم في الإعانات والخدمات التي يحصلون عليها، ومعرفة ما يجب عمله إذا كانوا غير راضين عنها.

سيقوم المدافعون بما يلي:

- إيجاد أسهل طريقة يفهم بها الأشخاص ما يقال لهم وتُفهم بها رسالتهم
- التواصل مع العملاء بأسهل طريقة يجدونها
- التحدث مع العميل أو الكتابة إليه عندما يطلب منهم ذلك، أو عندما لا يستطيع العميل التحدث أو الكتابة
- الحصول على معلومات من الآخرين لمساعدة العميل على التعبير عن وجهات نظره. سيقومون بذلك فقط إذا طلبه العميل منهم، إلا إذا كان العميل غير قادر على إعطاء موافقته.
- حماية حقوق العملاء بتمثيل وضعهم إن لم يكونوا قادرين على ذلك.

ما الأشياء التي لا يفعلها المدافعون؟

لن يقوم المدافعون بما يلي:

- تقديم النصيحة حول الإعانات
- تقديم المشورة القانونية
- اتخاذ قرارات للعميل
- مشاركة وجهات نظرهم أو آرائهم الشخصية.

متى يمكن الحصول على هذه الخدمات؟

يمكن أن يطلب العملاء الدعم من المدافعين في أي وقت - قبل تقديم الطلبات أو في أثنائها، أو إذا أرادوا معارضة نتيجة طلبهم أو تقديم شكوى.

كيف يمكن الحصول على هذه الخدمات؟

يستطيع العملاء الاتصال بجمعية فويس ابيليتي VoiceAbility مباشرةً على الرقم المجاني 0300 303 1660 أو بزيارة الموقع www.voiceability.org أو من خلال إرسال بريد الكتروني SocialSecurityAdvocacy@voiceability.org.

كما يستطيعون الحصول على هذا الدعم بالاتصال بالضمان الاجتماعي الاسكتلندي مجانياً بأنسب طريقة يجدونها، كما يلي:

- عبر الهاتف، على الرقم 0800 182 2222 وطلب إحالتهم إلى خدمات الدفاع المستقل (Independent Advocacy Service)
- بالتحدث عبر الإنترنت web chat
- عبر خدمة تناوب النص على الرقم 18001 +0300 244 4000
- أو يستطيع مستخدمو لغة الإشارة البريطانية الدخول على الموقع: [/contactscotland-bsl.org/device-direct](http://contactscotland-bsl.org/device-direct)

ماذا سيحدث بعد ذلك؟

بعد اتصال العميل، سيقوم أحد المدافعين العاملين لدى فويس ابيليتي VoiceAbility بالاتصال به بأفضل طريقة تناسبه في خلال خمسة أيام عمل. وسيتواصل المدافع مع العميل لمعرفة احتياجاته.

والخدمات مجانية بالكامل للعملاء، وأي تكاليف انتقال للحصول على الخدمات ستعيدها جمعية فويس ابيليتي VoiceAbility إليهم.



HAPPY TO TRANSLATE

اتصل بـ 0800 182 2222



اتبع الضمان الاجتماعي الاسكتلندي