



獨立倡導服務

什麼是獨立倡導服務（Independent Advocacy Service）？

這是一項免費且獨立的服務，以供可能需要額外支援才能獲得和申請蘇格蘭社會保障福利的殘障人士使用。

該服務由VoiceAbility提供，這是一家蘇格蘭政府（Scottish Government）和蘇格蘭社會保障局（Social Security Scotland）以外的機構。VoiceAbility是一家慈善機構，40年來一直提供獨立的倡導服務。

誰可以使用該服務？

該服務向蘇格蘭任何在獲得和申請蘇格蘭社會保障福利方面需要支援的殘障人士開放。這可以包括有感覺障礙、心理健康病症或學習障礙的人士。

該服務也適用於需要支援以獲得兒童福利的殘障父母或照顧者。或者適用於正在為殘障兒童申請福利的父母或照顧者，如果該兒童想參與這一過程並需要支援。

倡導者的工作是什麼？

倡導者可以幫助殘障人士：

- 被聆聽和被理解
- 提出問題並獲得有關福利的資訊
- 瞭解他們可以申請哪些福利
- 瞭解如何申請福利
- 瞭解他們可以期待的服務，以及如果他們有問題該怎麼做
- 理解蘇格蘭社會保障局的信件、申請表、電話和會議
- 全面參與申請過程
- 告訴蘇格蘭社會保障局關於他們自己、他們的情況，以及他們想要或需要什麼
- 告訴蘇格蘭社會保障局他們對自己的福利和所獲服務的看法，並瞭解如果他們不滿意該怎麼辦。

倡導者將會：

- 找出某人如何最容易理解並傳達他們的訊息
- 以客戶認為最簡單的方式與其溝通
- 僅在客戶提出要求、或在客戶不能說或寫時為客戶說話或書寫
- 從其他人那裡獲取資訊，以幫助客戶表達他們的觀點。他們只會在客戶告訴他們可以的情況下這樣做，除非客戶無法給予同意。
- 如果客戶無法自己做到，則透過陳述客戶的情況來保護他們的權利。

倡導者不會做什麼？

倡導者不會：

- 提供有關福利的建議
- 提供法律意見
- 為客戶做決定
- 分享自己的觀點或意見。

何時可以獲得該服務？

客戶可以在任何時候尋求倡導者的支援——在他們申請之前、申請時、如果他們想就自己的申請結果提出申訴，或提出投訴。

如何獲得該服務？

客戶可以直接聯絡VoiceAbility，請致電免費電話0300 303 1660、訪問 www.voiceability.org，或發送電子郵件至 SocialSecurityAdvocacy@voiceability.org。

客戶還可以透過最適合他們的方式免費聯絡蘇格蘭社會保障局，以獲得此支援，或者：

- 致電0800 182 2222並要求轉介至獨立倡導服務（Independent Advocacy Service）
- 透過網絡聊天
- 透過短訊中繼服務（Text Relay Service），請致電18001 +0300 244 4000
- 或英國手語用戶可以訪問contactscotland-bsl.org/device-direct

接下來會發生什麼？

在客戶取得聯絡後，VoiceAbility 的一名倡導者將在五個工作日內以最適合客戶的方式與他們聯絡。然後，倡導者將與客戶溝通，以瞭解他們的需求。

該服務對客戶完全免費，訪問該服務的任何交通費用將由VoiceAbility報銷。