



خدمة المساعدة المنزلية بمقاطعة سودرتاليا



**Södertälje
kommun**

قسم الرعاية الاجتماعية
(Omsorgskontoret)

مهمتنا

تتمثل إحدى أبرز مهامنا في توفير الدعم لكم والذي يتيح لكم مواصلة المعيشة في المنزل والعيش بأكثر قدر من الاستقلالية وبأكثر السبل أمنًا. وسيقدم لكم موظفونا الدعم للتغلب على مصاعب الحياة اليومية، بناءً على احتياجاتكم وقدراتكم.

كيف نخطط للخدمات

من الأهمية بمكان بالنسبة لنا أن نتخبطوا في القرارات المتعلقة بنوع الدعم المطلوب وأن نتفق على كيفية توفير الدعم. وبمجرد اتخاذ تلك القرارات، سنخطط معًا لكيفية تنفيذ الخدمات التي تم تخصيصها لكم كما سنضع خطة تنفيذ.

سيتم تخصيص مسؤول اتصال من أجلكم يتحمل المسؤولية الرئيسية تجاه ملاءمة الدعم الذي تتلقونه بحيث يعكس احتياجاتكم. وبإمكانكم التواصل مع هذا الشخص إذا كانت لديكم أية استفسارات أو طلبات إضافية. إذا لم تكن السويدية هي لغتكم الأصلية، فسنبذل قصارى جهدنا للعثور على موظف يتحدث بلغتكم.

منزلكم – مقر عملنا

نحن مجرد ضيوف في منزلكم، لذا بمجرد دخولنا من الباب تسري علينا قواعدكم، وعاداتكم، وإجراءاتكم الروتينية. عند تخصيص خدمات المساعدة المنزلية لكم، يُصبح منزلكم هو مقر عملنا، مما يعني أننا نتحمل المسؤولية تجاه ضمان توفر عاملي السلامة والأمان في بيئة عملنا. نتيجة لذلك، سنجري تقييمًا لبيئة العمل، والذي سنراجعه معًا في حال احتجنا إلى إدخال بعض التعديلات.

أداة تنفيذ عملنا - الهاتف الجوّال

نحن ملزمون بتوثيق العمل الذي ننجزه بموجب قانون الخدمات الاجتماعية السويدي، ولذلك الغرض نستخدم هاتفًا جوالاً. حيث تُستخدم الهواتف لتوثيق المساعدة التي تم تقديمها والزمن الذي قضيناه في منزلكم، باستخدام ملصق صغير نضعه جوار باب الدخول بمنزلكم. حيث يتيح لنا ذلك التحقق من حصولكم على المساعدة والدعم المخصصين لكم. ونعمل بنظام الحيزّات الزمنية، مما يعني أن الوقت الذي نتفق عليه معكم يكون تقريبياً.

موظفونا

موظفونا هم معاونو رعاية ومساعدة منزلية أو ممرضات مساعدات ويمتلك كثيرون منهم خبرة مكثفة في قطاع رعاية كبار السن. وكثير من موظفينا وافدون من الخارج ويمتلكون مهارات لغوية متنوعة. ونحرص على توظيف الرجال والنساء على حدٍ سواء.

السلامة والأمان

يلتزم كل من يتم توظيفه للعمل في خدمة المساعدة المنزلية بالحفاظ على السرية. ويعني ذلك أننا لن نناقش أمورًا تخصكم أو تخص مع أي شخص آخر دون موافقة من جانبكم. لأغراض تتعلق بالأمان، يرتدي موظفونا ثياباً رسمية وأنماط تحديد هوية تسهل رؤيتها. وإذا ما تأخرنا عن زيارتكم، فسنواصل معكم بشأن ذلك. أما إذا كنتم لا تزالون تشعررون بالقلق وعدم الاطمئنان، فيرجى التواصل معنا لإحاطتنا علماً بذلك.

إذا كانت تواجهكم صعوبات في فتح الباب أثناء زيارتنا لكم، فسنحتاج منكم أن تزودونا بنسخة من المفتاح. حيث نُخزّن تلك المفاتيح في كابينة مغلقة بمكاتبنا. عند منح مفتاح لأحد أفراد موظفينا، فإننا نُسجّل اسم الشخص الذي أُعطي المفتاح وتاريخ إعطائه. كما نُسجّل تاريخ إعادته إلى الكابينة عند حدوث ذلك.

تحظر مقاطعة سودرتاليا على موظفيها قبول الهدايا أو الشهادة على الوثائق.



إنذار السلامة الشخصية

يمكن أن نمحك مساعدة من أجل الحصول على إنذار سلامة شخصية. ويمكن استخدام هذا الإنذار على مدار الساعة في حالات الطوارئ. إذا حصلت على إنذار سلامة شخصية، فإننا نطلب الحصول على مجموعتي مفاتيح بالإضافة إلى أي بطاقات/مفاتيح لدخول المبنى قبل أن تتمكن من تركيب الإنذار.

المساعدة المنزلية خلال الليل

إذا طلبتم المساعدة أثناء الليل، فسيأتي فريق المناوبة الليلية إلى زيارتكم في المنزل. حيث تمتد ساعات عملهم من 21:30 إلى 07:00. ويحتاج فريق المناوبة الليلية إلى الحصول على مجموعة مفاتيح منفصلة ليتمكن من مساعدتكم أثناء الليل.

الخدمات المتوفرة

إذا كنتم تحصلون على المساعدة بالفعل فيما يخص غسل الملابس والتنظيف والتسوق، فبإمكانكم مبادلة تلك الخدمات بخدمات أخرى متوفرة، مثل المساعدة في الأعمال المنزلية، أو المساعدة في إنجاز المهمات، أو قضاء الوقت خارج المنزل، أو مجرد تجاذب أطراف الحديث. إذا احتجتم إلى خدمات تزيين الحديقة أو المهام الإضافية، فيمكن ترتيب ذلك من خلال خدمة الإصلاح لدينا (Fixarservice).

المبادئ التوجيهية

أصدرت لجنة رعاية كبار السن مجموعة من المبادئ التوجيهية التي تسري على جميع الإجراءات التي يتم تنفيذها تحت مظلة خدمات المساعدة المنزلية. يجب أن تكون جميع الإجراءات التي يتم تنفيذها مرتبطة بقرار حول المساعدة، والذي يوضّح نطاق الخدمات المُخصصة ومعدل تكرارها. إذا أردتم تغيير شيء في القرار الصادر حول المساعدة، فيجب عليكم دومًا التواصل مع مسؤول الرعاية المحلي.

التنظيف

كقاعدة عامة، بإمكانكم أن تنتظروا قدوم خدمة التنظيف لزيارتكم كل ثلاثة أسابيع، ما لم تتم الإشارة لخلاف ذلك صراحة في القرار الصادر حول المساعدة. إذا كنتم تعيشون بمفردكم، فإن خدمة التنظيف تغطي غرفتين، والمطبخ، والحمام. أما إذا كنتم تعيشون برفقة شخص آخر، فإن خدمة التنظيف تغطي ثلاث غرف، والمطبخ، والحمام. وسيتعين عليكم توفير معدات تنظيف بحالة جيدة. ولا تتضمن هذه الخدمة تنظيف النوافذ.

الوجبات

سنلبي خدمة توزيع الطعام احتياجاتكم اليومية من الطعام المُجهّز قبل أي شيء. وتُقدّم هذه الخدمة للأشخاص غير القادرين على تجهيز وجباتهم بأنفسهم. حيث تُرسل وجبات باردة إلى المنزل. ثم تسخّنونها بأنفسكم، ما لم تكونوا بحاجة إلى مساعدة بشكل خاص في أوقات تناول الطعام.

التسوّق

بإمكانكم الحصول على المساعدة في أعمال التسوّق الأسبوعية لشراء الأغراض اليومية. وتتضمن هذه الخدمة، إذا احتجتموها، تنظيف الثلاجة، والتخطيط لعملية التسوّق، وكتابة قائمة تسوّق، وإخراج أغراض التسوّق من عبواتها.



غسل الملابس

المقصود بغسل الملابس هنا أن تُعاونكم خدمة المساعدة المنزلية في، على سبيل المثال، حجز غرفة غسل، ووضع الملابس في الغسالة، ونشر الملابس المغسولة ثم جمعها، وكَيّ الملابس التي ترتدونها يوميًا ثم وضع الملابس في أدراجها. كما نستعين كذلك بمزوّد خدمة غسل ملابس خارجي يتولى جمع الملابس وغسلها وتوصيلها نظيفة إلى باب داركم.

المنازل المشتركة

تقع على عاتق الأزواج/الزوجات وشركاء السكن (بما في ذلك الأطفال الذين يتجاوز عمرهم 18 عامًا) مسؤولية مشتركة تجاه المنزل، مما يعني أن خدمة المساعدة المنزلية لا تتحمل مسؤولية إنجاز المهام المنزلية لأي شخص آخر بخلاف الشخص الذي يتلقى المساعدة. وتتضمن الأمثلة تحضير الوجبات، والتسوّق، والتنظيف، وغسل الأطباق والملابس.

إلغاء الخدمات

إذا علمتم أنكم لن تكونوا بحاجة إلى خدمة، أو لن تكونوا بالمنزل، أو سيزوركم ضيوف، أو أردتم ألا تستخدموا خدماتنا لأي سبب آخر، فيجب عليكم إخطار خدمة المساعدة المنزلية في أقرب فرصة، وفي وقت لا يتأخر عن 24 ساعة تسبق موعد زيارة مسؤول الخدمة لكم. إذا خططتم للبقاء بعيداً عن المنزل لفترة طويلة، فيرجى إخطارنا مسبقاً بفترة كافية.

خدمة الإصلاح – المساعدة المنزلية لأي شخص يتجاوز عمره 67 عاماً

توفر خدمة الإصلاح وسيلة مساعدة عملية لإنجاز المهام اليومية، مثل تغيير المصابيح، وتركيب جهاز كشف الدخان، وتعليق الصور، وفرز أصص نباتات النوافذ، وما إلى ذلك، فضلاً عن تخزين الأغراض في القبو أو العلية (وكذلك استعادتها منهما)، ونقل قطع الأثاث الخفيفة في أرجاء المنزل.

هذه الخدمة مجانية ويحق لكم الاستعانة بخدمة الإصلاح مرة واحدة في الشهر الميلادي. وتتحملون مسؤولية سداد تكاليف أي مواد.

يمكنكم ترتيب موعد لزيارة مسؤول خدمة الإصلاح عبر الاتصال على الرقم:
08-523 063 93، من الاثنين إلى الجمعة بين الساعة 08:00 و09:00.

الحيوانات الأليفة

أنتم ملزمون بضمان حصول الحيوانات الأليفة، حال وجود أي منها لديكم، على الرعاية التي تحتاجها، حتى لو كنتم غير قادرين على ذلك بأنفسكم. بإمكان خدمة المساعدة المنزلية أن تساعدكم في إكمال بطاقة اتصال للشخص الذي سيعتني بالحيوان إذا حدث لكم شيء ما. وإذا ما لاحظنا علامات المعاناة على حيوان ما، فنحن ملزمون بالإبلاغ عن ذلك بموجب قانون حماية الحيوانات السويدي.

أخبرونا برأيكم

نريد لكم أن تكونوا سعداء بالمساعدة التي تتلقونها. ونود أن نعرف رأيكم بشأن العمل الذي نقوم به والخدمة التي نقدمها. فمن شأن ذلك أن يساعدنا على تحسين خدماتنا. لذا يمكنكم أن تتحدثوا إلى موظفينا أو مدير خدمة المساعدة المنزلية. كما يمكنكم أن تخبرونا بأرائكم على www.sodertalje.se.

يمكنكم أيضًا الاتصال بنا على الرقم 08-523 010 00 (مركز الاتصال).



Omsorgskontoret, Södertälje kommun

العنوان: Nyköpingsvägen 26, Södertälje
الهاتف: 08-523 010 00 (مركز الاتصال)

www.sodertalje.se