

خط العمل الهاتفي الخاص بالرعاية طويلة الأمد - خدمة ممتدة -

(Long-Term Care ACTION Line - Expanded Service)

الرعاية المجتمعية قد اتصل بك ليناقدش اهتماماتك أم لا. وإذا لم يكن قد اتصل بك، سوف يطلب منك تصريح بأن يقوم هو بإبلاغ خدمة الرعاية المجتمعية وهم بدورهم سوف يتصلوا بك لمناقشة اهتماماتك.

س. هل ينبغي علي إعطاء اسمي وعنواني للعاملين على خط العمل الخاص بالرعاية طويلة الأمد عند اتصالي؟

ج. لا. إلا أن أفضل أساليب التعامل مع الاهتمامات الخاصة بالرعاية المنزلية أو بمركز الحصول على الرعاية المجتمعية هو معرفة أي مركز CCAC هو المعني بتقديم خدمة الرعاية المنزلية وإلى من تقدم تلك الخدمة.

س. ما هو المسئول المستقل عن تيسير الشكاوى (ICF)؟

ج. بالإضافة إلى أن خط العمل الخاص بالرعاية طويلة الأمد يمكنه تحويل مكالماتك إلى مركز الحصول على الرعاية المجتمعية CCAC، إلا أنه يمكن للمتصلين اختيار الحديث لمسئول مستقل عن تيسير الشكاوى (ICF) لمناقشة شكاوهم. ويوجد أولئك المسئولون في شتى أنحاء مقاطعة أونتاريو وتم تدريبهم على الاستماع لشكاوك. وإذا قررت أن يحيلك الخط إلى مسئول ICF، فسوف يقوم المسئول بالاتصال بك هاتفياً خلال عشرة أيام عمل. وإذا ما أعطيتهم تصريح، سيقوم المسئول بالاتصال بالمركز المحلي لـ CCAC الذي تتبعه سوف يعمل موظف (ICF) معك ولو أمكن مع مركز CCAC على حل ما لديك من اهتمامات.

خدمة جديدة للاستماع لشكاوى واهتمامات عملاء مركز الحصول على الرعاية المجتمعية (CCAC)

معلومات لعملاء الرعاية المنزلية

س. ما هو ACTION Line (خط العمل الهاتفي) الخاص بالرعاية طويلة الأمد؟

ج. لقد تم إنشاء خط العمل الهاتفي الخاص بالرعاية طويلة الأمد في الأساس للمقيمين في بيوت الرعاية طويلة الأمد للإبلاغ عن أية شكاوى لديهم بشأن رعايتهم والخدمات المقدمة من بيت الرعاية طويلة الأمد.

واعتباراً من أول مايو/أيار عام 2007 سيتم توسيع خط العمل الهاتفي الخاص بالرعاية طويلة الأمد بحيث يمكن لعملاء الرعاية المنزلية أو غيرهم مثل أفراد عائلتهم الاتصال للإبلاغ عن أي شكاوى أو اهتمامات لديهم تتعلق بخدمات الرعاية المنزلية أو بمركز الحصول على الرعاية المجتمعية (CCAC).

س. ما هي نوعية المشكلات التي يمكنني الاتصال بشأنها؟

ج. يمكنك الاتصال بشأن أي مشكلات أو اهتمامات و/أو شكاوى لديك حول خدمات الرعاية المنزلية أو أية أمور تتعلق بمركز الحصول على الرعاية المجتمعية (CCAC).

س. كيف سيتعامل موظف خط العمل الخاص بالرعاية طويلة الأمد مع اهتماماتي؟

ج. سوف يسألك موظف خط العمل الخاص بالرعاية طويلة الأمد إذا كان موظف مركز الحصول على

س. ما هو نطاق إجراء ICF؟

ج. إن خط العمل الخاص بالرعاية طويلة الأمد وإجراء ICF يمدان عملاء مركز الحصول على الرعاية المجتمعية بطريق آخر إضافي لسماع شكواهم. إن التوسيع الذي حدث لخط العمل الخاص بالرعاية طويلة الأمد تم لكي يُكْمَل، وليس ليحل محل، الإجراء الرسمي لتقديم الشكاوى لمركز الحصول على الرعاية المجتمعية. إن مركز الحصول على الرعاية المجتمعية (CCAC) لازال مسئول عن العمل مع عملائهم لحل أي مشاكل لديهم.

س. كيف يمكنني الوصول إلى مسئول مستقل لتيسير الشكاوى (ICF)؟

ج. يجب على عملاء مركز الحصول على الرعاية المجتمعية الراغبين في الاتصال بأحد المسؤولين المستقلين الاتصال بخط العمل الخاص بالرعاية طويلة الأمد. وبناء على طلبك، سوف يطلب العاملون في خط العمل الخاص بالرعاية طويلة الأمد من المسئول المستقل بالاتصال بك. وبموافقتك، سيقوم المسئول بالاتصال بمركز CCAC الذي تتبعه للمساعدة في حل الاهتمامات الموجودة لديك. ونحن نشجع عملاء الرعاية المنزلية على العمل أولاً مع المركز المحلي للـ CCAC لحل الاهتمامات/الشكاوى الموجودة قبل الإحالة إلى المسئول المستقل لتيسير الشكاوى.

للوصل إلى ACTION Line (خط العمل الهاتفي) الخاص بالرعاية طويلة الأمد - الخدمة الممتدة - اتصل برقم 1-866-876-7658 أو 416-326-6777 (من خارج أونتاريو)

ولخدمة ضعاف السمع TTY اتصل على الرقم 1-800-387-5559 أو 416-327-4282 (من خارج أونتاريو)

يمكن للأفراد أيضاً زيارة موقع الإنترنت الخاص بوزارة الصحة والرعاية طويلة الأمد على العنوان التالي: www.moh.gov.on.ca.