

## مركز المجتمع لخدمات الانذار (Community Alarm Service)

تأسس مركز المجتمع لخدمات الانذار (CAS) عام 1983 لتوفير الدعم والامن للسكان الضعفاء وكبار السن. هناك ما يقارب 2200 وحدة انذار في المركز. 1000 وحدة عبارة اجهزة انذار موزعة في بيوت مستقلة و 1200 عبارة اجهزة انذار مثبتة في مساكن كبار السن.

CAS هي الخدمة الوحيدة في المنطقة التي تعمل 7 ايام في الاسبوع على مدار 24 ساعة وتكون متواجدة دائما لمساعدة الناس بمستوى عالي من الاستقلالية في التعامل مع المخاطر مثل العنف المنزلي.

المقالات التالية تجيب على الاسئلة التي قد تطرحها حول مركز المجتمع لخدمات الانذار.

لمزيد من المعلومات يرجى الاتصال على الهاتف المجاني 020 7605 6509 او ارسال بريد الكتروني على [TCommunityAlarmsService@kctmo.org.uk](mailto:TCommunityAlarmsService@kctmo.org.uk). او يمكنك تحميل الكتيب الخاص بهذه المعلومات عبر الانترنت.

### من يمكنه الاستفادة من مركز المجتمع لخدمات الانذار؟

اي شخص يمكنه الاستفادة من هذه الخدمة وبشكل مجاني, مزيد من المعلومات موجودة ادناه.

مجموعات معينة من السكان الضعفاء يمكنهم الاستفادة من هذه الخدمة بتمويل من جهات اخرى مثل: الخدمات الاجتماعية و الجمعيات الخيرية وفرق العمل التي تعمل على حماية امن المجتمع.

### ما هو سبب وجود مركز المجتمع لخدمات الانذار؟

في بعض الاحيان قد تكون وحيدا في البيت وتشعر بالقليل من بالقلق. جهاز الانذار يبعث في نفسك الطمأنينة لانك يمكن ان تستعمله في بيتك في اي وقت سواء في النهار او في الليل وذلك لطلب المساعدة لاسباب عديدة مثل:

- اذا كنت تريد الاطمئنان
- اذا كان هناك حادثة او واقعة وقعت في بيتك
- اذا كنت تعاني من حالة طبية طارئة
- اذا كنت تعاني من المضايقات والتحرش
- اذا تعرضت الى او شاهدت جريمة
- اذا تعرضت الى العنف المنزلي
- اذا كنت تعاني من السلوك المعادي للمجتمع
- اذا كنت ضحية المكالمات المجهولة

هذه الاسباب وغيرها الكثير تسبب القلق والتوتر ليس فقط للشخص المعني , بل لعائلتك واصدقائك ايضا. الخدمة موجودة لتوفير لك الدعم وتبث في نفسك الطمأنينة.

### ما هو مبدأ عمل هذه الخدمة؟

مركز المجتمع لخدمات الانذار يعمل على اساس عنصرين رئيسيين: توفير وسائل الاتصال لطلب المساعدة والاستجابة الفورية لهذا الاتصال.

## الاتصال لطلب المساعدة:

معدات الاتصال في بيت المستخدم تكون مكونة من جزئين: زناد صغير متنقل يتم لفة حول البيت ( كما يُلف الحبل حول العنق) وجهاز الانذار نفسه.

عند الضغط على الزر الموجود في الزناد تنبعت اشارة الى جهاز الانذار الذي يحتوي على زر الاتصال. جهاز الانذار هذا مبرمج على الاتصال الالي مع موظف الاستقبال في مركز الاتصالات. هذا النظام يعمل من خلال اي شبكة اتصال عادية.

عند الضغط على الزرار فان المستخدم يمكنه التكلم مع الموظف. يتم التعرف على المستخدم من خلال سجل المعلومات الموجود لدينا, ويمكننا عندها الاتصال بالاسعاف وتوفير المساعدة لك اذا احتجت لذلك.

لمزيد من المعلومات يرجى التحميل من الانترنت الكتيب الذي يحتوي على معلومات عن اجهزة الاستشعار عن بعد المتوفرة حاليا.

## ارسال المساعدة

موظف الاستقبال سيقوم احتياجات المستخدم العاجلة, مباشرة عند الاتصال. قد ينطوي هذا على زيارتك في بيتك لتقديم الاسعاف او اعطاء مفتاح بيتك لمختصين آخرين لتقديم المساعدة لك, اذا, على سبيل المثال تعرضت الى حادثة وسقطت على الارض.

موظف الاستقبال يمكنه ايضا الاتصال باحد اقاربك او اصدقائك للقيام بزيارتك, او التكلم معك بشأن المشاكل التي قد تعاني منها.

## كيف يكون شكل الاستجابة على طلب المساعدة؟

مركز المجتمع لخدمات الانذار يقدم نوعين من الخدمات: خدمات المراقبة وخدمات الزيارة.

### خدمات المراقبة

عندما تشترك في خدمة المراقبة فاننا لن نطلب منك مفاتيح البيت. وبناء عليه, عندما تطلب المساعدة فاننا سنحولك الى, على سبيل المثال: الجيران, البواب, الشرطة او خدمات الاسعاف. وذلك بعد الاتفاق معك على الوقت المناسب.

عند الاشتراك في الخدمة سيتوجب عليك ترشيح 2-3 اشخاص يمكنهم الحصول على المفاتيح وبالتالي يمكن الاتصال بهم في الحالات الطارئة.

### خدمات الزيارة

عندما تشترك في خدمات الزيارة. يجب ان تزودنا بالمفاتيح. لذلك, اذا لم تجيب علينا بعد ضغطك على زر الانذار, سنقوم بزيارتك لتقييم الوضع. واذا لزم الامر قد نطلب من خدمات الاسعاف الحضور ايضا.

## ما هي تكلفة هذه الخدمة؟

### خدمات الزيارة

الرسوم الشهرية = 23.00 جنيه (من دون الضريبة)

الرسوم الشهرية = 27.03 جنيه (مع الضريبة)

## خدمات المراقبة

الرسوم الشهرية = 13.00 جنيه (من دون الضريبة)

الرسوم الشهرية = 15.26 جنيه (مع الضريبة)

## ما هي طريقة دفع الرسوم:

اسهل وافضل طريقة هي السحب المباشر من الحساب البنكي. لمعرفة كيفية القيام بذلك, يرجى التحميل من الانترنت النسخة الكاملة من الاستمارة الخاصة بذلك.

يمكنك ايضا الارسال لنا بشيك او كوبونات بريدية

## شكاوي, اطراءات ومقترحات

نريد تقديم خدمات عالية الجودة للجميع, ولكن قد يحدث بعض العراقيل. واذا حدث ذلك, فاننا بحاجة لان نكون على علم لنضع الامور في مسارها الصحيح ونتعلم من اخطائنا.

اذا كنت سعيدا بأي جانب من جوانب الخدمة, نرجو منك اعلامنا بذلك لمواصلة ما نقوم به.

ردود الفعل والاقترحات دائما مرحب بها, ونكون فخورين جدا باشتراك مستخدمي الخدمات بقراراتنا التي نتخذها فيما يتعلق بالخدمات التي نوفرها.

## ماذا افعل اذا لم اكن سعيدا بأي جانب من جوانب الخدمة؟

يمكنك التقدم بالشكوى عبر الهاتف وسيقوم الموظف بالاتطلاع على التفاصيل وسوف نجيب عليك في غضون يومين عمل: 020 7605 6509.

اذا اردت التقدم بشكوى رسمية قم بزيارة قسم الشكاوي في موقعنا على الانترنت للاتطلاع على المزيد من المعلومات.

## كيف يمكنني الحصول على جهاز الانذار؟

اتصل ببساطة بفريق عمل مركز المجتمع لخدمات الانذار على الهاتف المجاني 0800 137 111 او ارسل رسالة الكترونية على [TCommunityAlarmsService@kctmo.org.uk](mailto:TCommunityAlarmsService@kctmo.org.uk). نرجو منك تزويدنا بالتفاصيل التالية:

الاسم, تاريخ الميلاد, رقم الهاتف, العنوان ولماذا انت بحاجة الى جهاز الانذار.

سنحاول تحديد موعد لزيارتك في غضون يومين عمل.

سنوضح لك اثناء الزيارة طريقة عمل جهاز الانذار ونجيب على اسئلتك.

شونفر لك مترجم ام متحدث بلغة الاشارات اذا كنت بحاجة الى ذلك.

## استمارات تقديم الطلبات

- اذا كنت ترغب الحصول على خدمات مركز المجتمع لخدمات الانذار بما في ذلك خدمات جهاز الانذار, يرجى ملء استمارة الطلب الرئيسية. (Standard Application Form)
- الاخصائيون الاجتماعيون الذين يرغبون في اسناد بعض الحالات للمركز, نرجو منهم تعبئة ايتمارة الطاب الخاصة باسناد الحالات. (Telecare Referral Application Form)