



**ADSS Cymru**

Yn arwain Gwasanaethau  
Cymdeithasol yng Nghymru

Leading Social Services in Wales

## بيان مديري الخدمات الاجتماعية – تحسين أسلوب تقديم الرعاية الاجتماعية والدعم

يتمثل هدفنا في تقديم أعلى مستوى من خدمات الرعاية الاجتماعية والدعم لكل محتاج، وندرك أن العديد من الناس، في فترة ما من حياتهم، سيحتاجون إلى مزيد من العون والمساعدة.

ومن واقع تفاعلنا مع الناس، ندرك أيضًا أن الكثير من هؤلاء الناس في مختلف المجتمعات ليسوا على دراية بسبل الرعاية والدعم المتاحة لهم أو بالجهات التي يمكن الاتصال بها لطلب المساعدة؛ كما نقر أننا لم نكن دائمًا نراعي الظروف الشخصية التي يمر بها كل فرد، كما لم نكن على إحاطة كاملة بمختلف الثقافات والمعتقدات.

وفي إطار التزامنا بالاستمرار في تحسين الخدمات الاجتماعية المستهدفة، فقد أجرينا بحثًا تفصيليًا عن التحديات والعوائق التي تواجه الأشخاص في مجتمعات الأقليات العرقية أثناء سعيهم للاستفادة من هذه الخدمات، وقد استقينا معطيات بحثنا من كافة أنحاء البلاد، وتحدثنا مع أفراد هذه المجتمعات والمنظمات التي تنخرط مع أفراد إحدى جماعات الأقليات العرقية؛ وقد قادنا بحثنا إلى معرفة أن بإمكاننا بذل مزيد من الجهود لزيادة وعي أفراد تلك المجتمعات بخدمات الرعاية والدعم المتاحة لهم ولتحسين تجربة كل فرد يطلب مساعدتنا.

وإننا نتعهد بتطبيق هذه المعرفة على أرض الواقع، ويتطلب ذلك تحديد سبل أفضل للتواصل مع الناس، بحيث لا يكون تواصلنا معهم تواصلًا مباشرًا، بل من خلال الأفراد والمنظمات التي تنخرط مع مواطني مختلف المجتمعات؛ كما يتطلب أيضًا ضمان تمتع القوى العاملة بفهم أعمق لمختلف الثقافات والتجارب وأن ينعكس هذه الفهم في فيما يقدمون من رعاية ودعم؛ كما علينا بذل المزيد من الجهود للتواصل مع مختلف المجتمعات لكسب احترامهم وثقتهم.

يحتاج الناس إلى التمتع بحرية اختيار وإدارة أوجه الرعاية والدعم المتاحة لهم، والاستفادة من الخدمات بأيسر السبل الممكنة؛ كما أن العلاقة التي تربطنا نحن مقدمي الخدمات بالأفراد المحتاجين إلى الدعم وحياتهم المهنية وذويهم تحظى بأهمية بالغة. وإذ نتعهد بالاستمرار في تحسين أسلوبنا في تقديم الخدمات، فإننا نتطلع إلى التعاون معكم ومع المنظمات المجتمعية ذات الصلة لمساعدتنا في الاستجابة لاحتياجات الفئات المستهدفة استجابة أسرع تستند إلى إحاطة أكبر بالمسائل ذات الأهمية.

ويضم التقرير الذي نشرناه أسس الإجراءات التي ستخذها جميع السلطات المحلية بهدف تحسين أسلوبنا في تقديم الرعاية الاجتماعية والدعم لأفراد مجتمعات الأقليات العرقية.