

## درباره این راهنما

این راهنما برای افراد بالای 18 سال است. ممکن به شما کمک کند اگر:

- فکر می کنید که شما یا کسی که می شناسید ممکن الان یا در آینده به مراقبت و کمک نیاز داشته باشید.
- از شما یا به شخصی که می شناسید الان در خانه یا خانه های مراقبت، مراقبت و کمک می شود.
- از یک دوست یا اعضای فامیل مراقبت می کنید.
- نگران کسی هستید که ممکن در معرض سوء استفاده و خشونت باشد.

این راهنما توضیح می دهد....

- نحوه یافتن اطلاعات در مورد خدمات و فعالیت هایی که می تواند به شما کمک کند برای مدت طولانی تری سالم، فعال و مستقل بمانید.
- مراقبت اجتماعی بزرگسالان – چیست و ما چه کاری می کنیم.
- چگونه تصمیم می گیریم آیا نیازهای شما در سطحی که شهرداری هزینه کمک های مراقبت اجتماعی برای کمک به شما را تأمین کند یا خیر.
- برنامه ریزی و پرداخت هزینه مراقبت و کمک شما.
- دریافت کمک اگر بعنوان مراقب هستید.
- چه کار کنید اگر نگران کسی هستید که ممکن در معرض سوء استفاده و خشونت باشد.
- نحوه تماس با خدمات مراقبت اجتماعی ردکار و کلیولند، از جمله اینکه در مواقع اورژانسی چه کاری کنید.
- اگر متوجه مطلبی در این راهنما نمی شوید، لطفاً با استفاده از مشخصات تماس ارائه شده در انتهای این راهنما با مددکار سلامت یا مراقبت اجتماعی خود صحبت کنید.

## Contents

1.	..... آیا برای فعال، سالم و مستقل ماندن به کمک نیاز دارید؟	3
2.	..... مراقبت و کمک چیست؟	3
3.	..... مراقبت اجتماعی بزرگسالان چیست؟	3
4.	..... کمک گرفتن از مراقبت اجتماعی بزرگسالان	4
5.	..... تعیین نیازهای شما (ارزیابی)	4
6.	..... پرداخت هزینه مراقبت و کمک به شما؟	4
7.	..... برنامه ریزی مراقبت و کمک تان؟	5
8.	..... کمک به شما در طی روند (خدمات مدافع)	5
9.	..... دریافت کمک اگر مراقب هستید	5
10.	..... چه کار کنید اگر نگران کسی هستید؟ (محافظة)	6
11.	..... تماس با ما در صورت بسته بودن دفاتر مان	6
12.	..... چه کار کنید اگر از کمک دریافتی یا تصمیماتی که درباره شما گرفته می شود ناراضی هستید	6
13.	..... اطلاعات مربوط به شما (محافظة از داده ها)	7

## آیا برای فعال، سالم و مستقل ماندن به کمک نیاز دارید؟ 1.

کارهای زیادی وجود دارد که می‌توانید انجام دهید تا به خودتان کمک کنید سالم، فعال و مستقل بمانید. با مراقبت از خود و ایجاد تمهیدات مراقبتی و کمکی خود به محض شروع نیازهای تان، اغلب می‌توانید نیاز به خدمات مراقبت اجتماعی را به تاخیر بیندازید یا از آن اجتناب کنید. سازمان‌های زیادی وجود دارند که می‌توانند در صورت نیاز به کمک یا مشاوره کمک کنند.

می‌توانیم اطلاعاتی در مورد خدمات و فعالیت‌هایی که برای همه افراد جامعه شما در دسترس ارائه کنیم. اینها شامل مواردی مانند فعالیت‌های اوقات فراغت، کلوب‌های ناهار و اجتماعی، و خدماتی مانند "هندیمن"، نظافت، یا دوستی (کسی که با شما هم صحبت باشد) می‌شود. ممکن است مجبور شوید برای برخی از این خدمات هزینه بپردازید، اما برخی از آنها ممکن است رایگان باشند.

می‌توانید با جستجو در وبسایت ما: [مراقبت اجتماعی بزرگسالان | ردکار و کلیولند \(redcar-cleveland.gov.uk\)](http://redcar-cleveland.gov.uk) اطلاعات بیشتری کسب کنید.

## مراقبت و کمک چیست؟ 2.

مراقبت و کمک اصطلاح کلی که برای توصیف طیف وسیعی از کمک‌ها استفاده می‌شود که برخی از بزرگسالان نیاز دارند تا با وجود بیماری‌ها، وضعیت یا ناتوانی طولانی‌مدتی که احتمالاً دارند تا حد امکان بخوبی زندگی کنند.

این شامل مواردی است مانند:

- کمک خانواده و دوستان، برای مثال کمک در خرید.
- فعالیت‌ها یا خدماتی که خودتان می‌توانید ترتیب دهید، به عنوان مثال کلوب‌های ناهار یا کمک به کارهای خانه.
- خدمات ارائه شده یا ترتیب داده شده توسط شهرداری یا سازمان‌های دیگر، برای مثال شخصی هر روز بیاید به شما در لباس پوشیدن کمک کند.
- کمک به کسانی که از بزرگسالی مراقبت می‌کنند.

اغلب میشود مراقبت و کمک را خودتان ترتیب دهید تا بتوانید نوع خدماتی را که به نیازهای شما کمک خواهد کرد، انتخاب و کنترل کنید. برای مشخصات تماس در مورد طیف وسیعی از خدمات از جمله فعالیت‌های اجتماعی، کمک به ماندن در خانه خود، مسکن، و خانه‌های مراقبت به وبسایت ما: [مراقبت اجتماعی بزرگسالان | ردکار و کلیولند \(redcar-cleveland.gov.uk\)](http://redcar-cleveland.gov.uk) مراجعه کنید.

## مراقبت اجتماعی بزرگسالان چیست؟ 3.

مراقبت اجتماعی بزرگسالان یکی از خدمات شهرداری است. برخی از مردم آن را به عنوان "خدمات اجتماعی" می‌شناسند. مراقبت اجتماعی بزرگسالان، خدمات مراقبت و کمک را برای افرادی که به آنها نیاز دارند ارائه یا ترتیب می‌دهد.

هدف ما اینک به بزرگسالان کمک کنیم تا حد امکان طولانی‌تر زندگی کنند، زندگی سالم‌تری داشته باشند و مستقل باشند. این کار را با اطمینان از اینکه کمک مورد نیاز تان را، در زمانی که به آن نیاز دارید، تا زمانی که به آن نیاز دارید، خواهید داشت، انجام می‌دهیم.

ما (شهرداری) نیازهای تان را ارزیابی می‌کنیم تا ببینیم آیا واجد شرایط کمک ما هستید یا خیر. اگر واجد شرایط نباشید، به شما اطلاعات و مشاوره می‌دهیم که کمک خواهد کرد تا در مورد مراقبت و کمک جایگزینی که در جامعه محلی تان در دسترس است، انتخاب کنید.

اگر واجد شرایط کمک باشید، می‌توانیم طیف وسیعی از خدمات مراقبت و کمک را برای رفع نیازهای شما ارائه دهیم. برخی از آنها توسط ما (شهرداری) و برخی توسط سازمان‌های دیگر به نمایندگی از ما ارائه می‌شود.

طیف وسیع خدمات به این معنی که بسته به نیاز تان ممکن است مسئولین مختلفی با شما تماس بگیرند. اینها ممکن است شامل مددکاران اجتماعی، مسئولین مراقبت اجتماعی، کاردرمانگران و دستیاران مراقبت باشند. همه کارکنان مدارک شناسایی دارند و خودشان را به شما معرفی

#### 4. کمک گرفتن از مراقبت اجتماعی بزرگسالان

می توانید مستقیماً با ما تماس بگیرید یا می توانید به شخص دیگری اجازه دهید از طرف شما با ما تماس بگیرد. مشخصات تماس ما در انتهای این راهنما نوشته شده. وقتی که با ما تماس می گیرید، برخی از مشخصاتتان را می پرسیم و در مورد اینکه چگونه می توانیم به شما کمک کنیم صحبت خواهیم کرد. بسته به درخواست شما، این کمک ممکن شامل ارائه اطلاعات یا مشاوره یا هماهنگی برای ارزیابی نیازهای شما باشد.

#### 5. تعیین نیازهای شما (ارزیابی)

اگر نیاز به ارزیابی دارید، فردی از تیم مراقبت اجتماعی بزرگسالان برای صحبت با شما خواهد آمد. هنگام ارزیابی تان، ممکن بخواید شخصی همراه تان باشد، برای مثال یکی از اقوام، دوستان یا مراقبان تان.

اگر برای صحبت کردن به کمک نیاز دارید، مطمئن خواهیم شد که کمک مناسب دارید تا بتوانید نظرات و خواسته های تان را به ما بگویید.

وقتی به دیدن شما بیایم در مورد موارد زیر صحبت خواهیم کرد:

- چیزهایی که برای شما و خانواده تان مهم.
- کارهایی که انجام آنها در زندگی روزمره برای شما سخت.
- این چگونه بر سلامت و بهزیستی شما تأثیر می گذارد.
- هر گونه مراقبت و کمکی که از خانواده و دوستان خود دریافت می کنید.
- آنچه را که دوست دارید با مراقبت و کمک به دست آورید.
- کارهایی که می توانید انجام دهید تا خود را سالم، فعال و مستقل نگه دارید.
- خدمات و فعالیت هایی که می تواند نیازهای شما را در جامعه تان برآورده کند.

از معیارهای واجد شرایط بودن ملی برای کمک به اینکه بفهمیم نیازهایتان چگونه بر زندگی روزمره تان تأثیر می گذارد و اینکه تصمیم بگیریم آیا شهرداری باید برای کمک به شما کمک مراقبت اجتماعی ارائه دهد یا خیر، استفاده می کنیم. این تضمین کننده اینکه با مردم منصفانه و بطور برابر رفتار شود. پس از تکمیل ارزیابی تان، به شما خواهیم گفت که آیا واجد شرایط دریافت کمک از ما هستید یا خیر.

اگر واجد شرایط دریافت کمک از سوی شهرداری نباشید، دلیل آن را توضیح خواهیم داد و مشخصات سایر خدمات یا فعالیت هایی که ممکن بتوانند به شما کمک کنند را خواهیم داد. اگر شرایط شما تغییر کرد و متوجه شدید که برای مدیریت فعالیت های روزمره مشکلات بیشتری دارید، می توانید با ما تماس بگیرید و درخواست ارزیابی دیگری کنید.

#### 6. پرداخت هزینه مراقبت و کمک به شما؟

اگرچه برخی از خدمات مراقبت و کمک هیچ هزینه ای برای شما نخواهد داشت، اما هزینه اکثر آنها را باید بپردازید. درآمد، پس انداز و هزینه های پرداختی شما را ارزیابی مالی خواهیم کرد تا بفهمیم چقدر می توانید برای خدمات مورد نیاز تان بپردازید. این سهم ارزیابی شده شما نامیده می شود، که با استفاده از دستورالعمل های تعیین شده توسط دولت محاسبه می شود، و می تواند به این معنی باشد که اصلاً نباید هزینه ای بپردازید، حداکثر سهم هفتگی را پرداخت کنید، یا هزینه کامل خدمات دریافتی را خودتان پرداخت کنید.

اگر بر اساس ارزیابی تان باید هزینه کامل مراقبت خود را بپردازید، و نیاز به مراقبت در محیطی مسکونی دارید، باید هزینه مراقبت تان را مستقیماً به ارائه دهنده مراقبت بپردازید - هر چند که مراقبت اجتماعی بزرگسالان می تواند برای یافتن مکان مناسبی به شما اطلاعات و کمک ارائه دهد.

اگر بر اساس ارزیابی تان باید هزینه کامل مراقبت خود را بپردازید، و نیاز به مراقبت در محیطی غیر مسکونی دارید، می توانید

انتخاب کنید که آیا هزینه مراقبت خود را به صورت شخصی به ارائه‌دهنده مراقبت تان بپردازید، یا اینکه شهرداری برای هماهنگی و پرداخت هزینه های مراقبت تان از طرف شما کمک تان کند و شما آن هزینه ها را به شهرداری بازپرداخت کنید. اگر تصمیم بگیرید که هزینه مراقبت و کمک غیرمسکونی خود را از طریق شهرداری بپردازید، از شما یک هزینه یکباره مدیریت و یک هزینه هفتگی مدیریت گرفته خواهد شد.

می توانید اطلاعات بیشتر برای پرداخت هزینه مراقبت و کمک تان را در راهنمای جداگانه ما در وبسایت ما: [مراقبت اجتماعی بزرگسالان | ردکار و کلیولند \(redcar-cleveland.gov.uk\)](http://redcar-cleveland.gov.uk) ببینید.

## 7. برنامه ریزی مراقبت و کمک تان؟

اگر واجد شرایط کمک باشید، برنامه کمک ای را با شما فراهم خواهیم کرد. که شامل موارد زیر خواهد بود:

- نیازهای شما چیست.
- آنچه می خواهید با مراقبت و کمک به دست آورید.
- نوع مراقبت و کمکی که به شما کمک خواهد کرد.
- چه کسی مراقبت و کمک شما را ارائه خواهد کرد.
- چه زمانی مراقبت و کمک شما را ارائه می کنند.
- تاریخی که برنامه کمک شما بازبینی خواهد شد.

برنامه کمک شما ممکن شامل کمکی باشد که توسط دوستان و خانواده ارائه می شود، چیزهایی که می توانید به صورت رایگان در جامعه به آنها دسترسی داشته باشید، یا خدمات مراقبت و کمک که توسط شهرداری تامین مالی می شود.

اگر شهرداری برخی یا همه مراقبت ها و کمک های شما را تأمین مالی می کند، به شما کمک خواهیم کرد تا تصمیم بگیرید که آیا می خواهید خدمات را برای شما سازماندهی کنیم یا اینکه ترجیح می دهید برخی یا همه آنها را خودتان از طریق پرداخت مستقیم هماهنگ کنید. پرداخت مستقیم پولی که شهرداری مستقیماً به شما می پردازد تا مطابق با برنامه کمک توافق شده تان بتوانید مراقبت و کمکی را انتخاب کنید و هزینه اش را بپردازید که نیازهای ارزیابی شده و مورد نیازتان را برآورده کند.

وقتی که با برنامه کمک شما موافقت کردیم، کمی آنرا به شما می دهیم تا نگه دارید. برنامه کمک شما را پس از شش هفته و سپس حداقل یک بار در سال پس از آن بازبینی خواهیم کرد. وقتی برنامه کمک شما را با شما بازبینی می کنیم، بررسی می کنیم آیا نیازهای مراقبت و کمک شما تغییر کرده یا خیر. در صورت لزوم، با برنامه کمک جدیدی با شما توافق خواهیم کرد.

می توانید برای اطلاعات بیشتر در مورد برنامه های مراقبت و کمک و پرداخت های مستقیم به [مراقبت اجتماعی بزرگسالان ردکار و کلیولند \(redcar-cleveland.gov.uk\)](http://redcar-cleveland.gov.uk) مراجعه کنید.

## 8. کمک به شما در طی روند (خدمات مدافع)

اگر گفتن نظر تان در مورد مراقبت و کمک یا درک برخی از مواردی که در مورد آنها صحبت می کنیم مشکل، می توانید شخصی را برای کمک به شما تعیین کنید. که می تواند یکی از اعضای خانواده، دوستان یا مدافع مستقل باشد. مدافع مستقل می تواند وقتی در مورد مراقبت و کمک شما صحبت می کنیم به شما کمک کند. آنها می توانند به شما کمک کنند تا انتخاب کنید و در تصمیم گیری در مورد مراقبت و کمک تان مشارکت کنید. اگر نمی خواهید خودتان انتخاب مدافع را سازماندهی کنید، شهرداری می تواند هماهنگ کند که مدافع مستقل به شما کمک کند. می توانید از مددکار مراقبت اجتماعی تان بخواهید که این کار را برای شما هماهنگ کند.

## 9. دریافت کمک اگر مراقب هستید

اگر از یکی از اعضای خانواده یا دوستان بزرگسال مراقبت بدون دستمزد می کنید، ممکن برای کمک به مراقبت از سلامت و بهزیستی خود به کمک نیاز داشته باشید. می توانیم برای ارزیابی نیازهای شما هماهنگی کنیم تا به شما کمک کنیم به نقش خود به عنوان مراقب ادامه دهید، حتی اگر شخصی که از او مراقبت می کنید مراقبت و کمک از مراقبت اجتماعی بزرگسالان دریافت نکند. اگر پس از انجام ارزیابی مراقبین از شما، واجد شرایط کمک باشید، با شما برنامه کمک ای برای کمک به نیازهای تان ایجاد خواهد شد.

کمک به مراقبین ممکن شامل دوستی، مرخصی از مراقبت، فعالیت ها، مشاوره، مشاوره در مورد بنفیت بیهیستی، کارآموزی و اشتغال و اطلاعات و مشاوره عمومی باشد.

همچنین می توانید برای کسب اطلاعات و مشاوره در مورد مراقب بودن با خدمات کمک مراقبین ما تماس بگیرید. این خدمات با مشارکت سه سازمان - کررز توگدر، ایچ یوکی تیساید اند ردکار و کلیولند مایند ارائه می شود. اطلاعات بیشتر در مورد این خدمات را می توانید در "راهنمای کمک برای مراقبین" ما ببینید.

همچنین برای نوجوانان 5 تا 18 ساله که از یکی از اعضای خانواده مراقبت می کنند، کمک وجود دارد. کمک توسط خدمات جانکشن فاندیشن، سازمانی مستقر در ردکار ارائه می شود. نوجوانان می توانند خودشان یا شخص دیگری از طرف آنها با جانکشن تماس بگیرند. شماره تلفن آنها 01642 756000 یا به [www.thejunctionfoundation.com](http://www.thejunctionfoundation.com) مراجعه کنید.

اگر از کودک معلولی مراقبت می کنید، ممکن کمک از طریق تیم کودکان و خانواده شهرداری در دسترس باشد. می توانید با شماره 01642 771500 با آنها تماس بگیرید.

## 10. چه کار کنید اگر نگران کسی هستید؟ (محافظة)

سوء استفاده و خشونت علیه بزرگسالان ممکن برای هر کسی اتفاق بیفتد و حفظ امنیت مردم نگرانی کل جامعه است. اگر در مورد سلامت یا ایمنی بزرگسالی نگرانی دارید یا به مشاوره یا کمک نیاز دارید، باید یک یا چند مورد از موارد زیر را انجام دهید.

- اگر شخص مورد نظر شما در معرض خطر فوری، بلافاصله با پلیس یا خدمات آمبولانس تماس بگیرید (999).
- در صورت امکان، و اگر می توانید بطور ایمن این کار را انجام دهید، با فردی که نگرانش هستید صحبت کنید.
- نگرانی های خود را با شخصی که به وی اعتماد دارید، به عنوان مثال یک مراقب، ناظر، پزشک، پرستار یا سایر کارکنان سلامت و درمان صحبت کنید.
- با مراقبت اجتماعی بزرگسالان ردکار و کلیولند تماس بگیرید - مشخصات تماس، از جمله خدمات وظیفه اورژانسی برای ساعات غیر اداری، در انتهای این راهنما آمده است.

هرگونه نگرانی یا ادعایی جدی گرفته خواهد شد. اگر نمی خواهید نام خود را به ما ندهید. پس از تماس با ما، اطلاعاتی که داده اید را بررسی می کنیم تا تصمیم بگیریم چه اقدامی انجام دهیم. اگر روندهای محافظتی مناسب باشد، از روند چند سازمانی محافظتی از بزرگسالان تیزواید پیروی خواهیم کرد.

## 11. تماس با ما در صورت بسته بودن دفاتر مان

خدمات وظیفه اورژانسی، مرکز تماس اورژانسی برای مددکاری اجتماعی خارج از ساعات کاری عادی در ردکار و کلیولند ارائه می کند. این شامل شب ها، آخر هفته ها و تعطیلات دوشنبه ها می شود. این خدمات برای مشکلات فوری فردی یا خانوادگی که نیاز به توجه فوری مددکاری اجتماعی دارد، کمک یا مشاوره می دهد. وضعیت اورژانسی وضعیتی که نمی توان تا روز کاری بعد صبر کرد. شماره تماس: 01642 524552. اگر وضعیت خطر جانی یا نیاز به توجه فوری دارد، باید بلافاصله با پلیس یا خدمات آمبولانس (999) تماس بگیرید.

## 12. چه کار کنید اگر از کمک دریافتی یا تصمیماتی که درباره شما گرفته می شود ناراضی هستید

اگر از تصمیماتی تاثیرگذار بر شما یا کمکی که دریافت می کنید ناراضی هستید، لطفاً با یکی از کارکنان مراقبت اجتماعی ما صحبت کنید. مشکلات را اغلب می توان به سرعت و غیررسمی از طریق گفتگو کردن در مورد مسائل حل کرد.

اگر هنوز ناراضی هستید یا احساس می کنید نگرانی هایتان برطرف نشده، روند رسمی هست که ما دنبال می کنیم. می توانید برای اطلاع از روند طرح شکایات، نظرات و توصیه ها به [www.redcar-cleveland.gov.uk](http://www.redcar-cleveland.gov.uk) مراجعه کنید یا از مشخصات تماس در انتهای این راهنما استفاده کنید.

### 13. اطلاعات مربوط به شما (محافظت از داده ها)

برای کمک به درک و برآوردن نیازهای شما، از شما اطلاعاتی در مورد خودتان و بستگان نزدیک و مراقبین تان می خواهیم. حین ارزیابی شما، همچنین اطلاعاتی در مورد نیازهای سلامت و کمک شما جمع آوری می کنیم. جلسات و مکاتبات با شما را نگه می داریم. اگر با افراد یا سازمان های دیگر برای برنامه ریزی و ارائه کمک شما کار کنیم، باید اطلاعات شما را با آنها به اشتراک بگذاریم. از شما خواهیم خواست که با این موضوع موافقت کنید. متعهد هستیم که اطلاعات شما را ایمن و محرمانه نگه داریم و از دستورالعمل های دقیق پیروی می کنیم.

می توانید جزئیات کامل شیوه محافظت از داده های شهرداری را در [www.redcar-cleveland.gov.uk](http://www.redcar-cleveland.gov.uk) یا تماس با ما با استفاده از مشخصات تماس زیر کسب کنید.

اگر برای خواندن یا درک این راهنما به کمک نیاز دارید، لطفاً با مددکار مراقبت اجتماعی خود یا مددکاران مراقبت اجتماعی صحبت کنید، یا با شماره **01642 771500** با مراقبت اجتماعی بزرگسالان تماس بگیرید.

#### مشخصات تماس مراقبت اجتماعی بزرگسالان

تلفن: 01642 771500 ایمیل: <a href="mailto:contactus@redcar-cleveland.gov.uk">contactus@redcar-cleveland.gov.uk</a> وبسایت: <a href="http://www.redcar-cleveland.gov.uk">www.redcar-cleveland.gov.uk</a> خدمات Relay UK (برای افراد ناشنوا، کم شنوا و دارای اختلالات گفتاری)	اداره بزرگسالان و کامیونیتی مراقبت اجتماعی بزرگسالان شهرداری ردکار و کلیولند Directorate of Adults & Communities Adult Social Care Redcar and Cleveland Borough Council Seafield House Kirkleatham Street Redcar Yorkshire TS10 1SP
--	---

ساعات کاری دفتر: دوشنبه تا پنجشنبه: 8.30 صبح تا 5.00 بعد از ظهر و جمعه: 8.30 صبح تا 4.30 بعد از ظهر.

در صورت بسته بودن دفاتر ما و نیاز به کمک در مواقع اورژانسی، می توانید با تیم وظیفه اورژانسی،  
Emergency Duty Team تماس بگیرید:  
01642 524552

نسخه 7 - فوریه 2024