

درباره این راهنما

این راهنما برای همه افراد بالای ۱۸ سال تهیه شده است. ممکن است برای شما مفید باشد اگر:

- فکر می‌کنید شما یا کسی که می‌شناسید اکنون یا در آینده به مراقبت و حمایت نیاز دارید.
- شما یا فردی که می‌شناسید در حال حاضر در خانه یا در خانه سالمندان مراقبت و حمایت دریافت می‌کنید.
- از یکی از دوستان یا اعضای خانواده مراقبت می‌کنید.
- نگران فردی هستید که ممکن است در معرض خطر سوءاستفاده باشد.

این راهنما توضیح می‌دهد:

- چگونه می‌توانید اطلاعات خدمات و فعالیت‌هایی را پیدا کنید که به شما کمک کنند مدت بیشتری سالم، فعال و مستقل بمانید.
- مراقبت اجتماعی بزرگسالان چیست و ما چه کار می‌کنیم.
- چگونه بررسی می‌کنیم که آیا نیازهای شما در سطحی قرار دارد که شورا هزینه مراقبت اجتماعی را تأمین کند.
- برنامه‌ریزی و پرداخت هزینه مراقبت و حمایت.
- دریافت حمایت در صورتی که شما مراقب باشید.
- چه باید کرد اگر نگران فردی باشید که احتمال دارد در معرض سوءاستفاده باشد.
- چگونه با بخش مراقبت اجتماعی بزرگسالان ردکار و کلیولند تماس بگیرید، از جمله در شرایط اضطراری

1. آیا برای فعال، سالم و مستقل ماندن به کمک نیاز دارید؟
2. مراقبت و حمایت چیست؟
3. مراقبت اجتماعی بزرگسالان چیست؟
4. دریافت کمک از مراقبت اجتماعی بزرگسالان
5. تعیین نیازهای شما (ارزیابی سوابق گفتگو)
6. پرداخت هزینه مراقبت و حمایت
7. برنامه‌ریزی برای مراقبت و حمایت
8. کمک به شما در طول فرایند (وکالت)
9. دریافت حمایت اگر شما مراقب هستید
10. اگر نگران فردی هستید چه باید کرد؟ (حفاظت)
11. تماس با ما در صورت بسته بودن دفاتر
12. اگر از حمایتی که دریافت می‌کنید یا از تصمیمات گرفته‌شده درباره شما ناراضی هستید، چه باید کرد
13. اطلاعات مربوط به شما (حفاظت از داده‌ها)

۱. آیا برای فعال سالم و مستقل ماندن به کمکی نیاز دارید؟

کارهای زیادی وجود دارد که می‌توانید برای حفظ سلامتی، فعال بودن و استقلال خود انجام دهید. با مراقبت از خود و تنظیم برنامه مراقبت و حمایت شخصی از همان زمانی که نیازهایتان آغاز می‌شود، اغلب می‌توانید نیاز به خدمات مراقبت اجتماعی را به تأخیر بیندازید یا حتی از آن جلوگیری کنید. سازمان‌های زیادی وجود دارند که وقتی به حمایت یا مشاوره نیاز داشته باشید، می‌توانند به شما کمک کنند.

ما می‌توانیم اطلاعاتی درباره خدمات و فعالیت‌هایی که برای همه افراد جامعه شما در دسترس است ارائه دهیم. این خدمات شامل فعالیت‌های تفریحی، باشگاه‌های ناهار و اجتماعی، و خدماتی مانند «تعمیرکار»، نظافت یا همدم (فردی برای همراهی و هم‌صحبتی) می‌شود. ممکن است لازم باشد برای برخی از این خدمات هزینهپردازید، اگرچه بعضی از آنها رایگان هستند.

می‌توانید اطلاعات بیشتر را با جستجو در وبسایت ما بیابید

: Adult social care | Redcar and Cleveland (redcar-cleveland.gov.uk)

۲. مراقب و حمایت چیست؟

مراقبت و حمایت اصطلاحی کلی است که برای توصیف انواع مختلف کمکی به کار می‌رود که برخی بزرگسالان برای داشتن بهترین کیفیت زندگی با وجود بیماری‌ها، شرایط یا ناتوانی‌های طولانی‌مدت به آن نیاز دارند.

این موارد را شامل می‌شود:

- کمکی که توسط خانواده و دوستان ارائه می‌شود، برای مثال کمک در خرید کردن.
- فعالیت‌ها یا خدماتی که می‌توانید خودتان ترتیب دهید، مانند باشگاه‌های ناهار یا کمک در کارهای خانه.
- خدماتی که توسط شورا یا سازمان‌های دیگر فراهم یا هماهنگ می‌شود، مانند کسی که هر روز برای کمک به پوشیدن لباس نزد شما می‌آید.
- حمایت از افرادی که از یک بزرگسال دیگر مراقبت می‌کنند.

مراقبت و حمایت اغلب می‌تواند توسط خودتان سازمان‌دهی شود و این به شما اختیار و کنترل می‌دهد تا نوع خدماتی را انتخاب کنید که با نیازهایتان سازگارتر است.

وبسایت ما Adult social care | Redcar and Cleveland (redcar-cleveland.gov.uk) اطلاعاتی درباره طیف گسترده‌ای از خدمات، از جمله فعالیت‌های اجتماعی، کمک برای ماندن در خانه، مسکن و ارتباط با خانه‌های مراقبت ارائه می‌دهد.

۳. مراقب اجتماعی بزرگسال چیست

مراقبت اجتماعی بزرگسالان یکی از خدمات شورا است. بعضی افراد آن را «خدمات اجتماعی» می‌نامند. مراقبت اجتماعی بزرگسالان خدمات مراقبت و حمایت را برای افرادی که به آن نیاز دارند فراهم می‌کند یا هماهنگ می‌سازد.

هدف ما این است که به بزرگسالان کمک کنیم طولانی‌تر زندگی کنند، زندگی سالم‌تری داشته باشند و تا حد ممکن مستقل باقی بمانند. ما این کار را با اطمینان از اینکه شما در زمان لازم و به مدت موردنیاز حمایت دریافت می‌کنید انجام می‌دهیم.

شورا نیازهای شما را ارزیابی می‌کند تا ببیند آیا واجد شرایط دریافت کمک هستید یا نه. اگر واجد شرایط نباشید، اطلاعات و مشاوره‌ای در اختیارتان قرار می‌دهیم تا بتوانید درباره گزینه‌های جایگزین مراقبت و حمایت موجود در جامعه خود انتخاب آگاهانه داشته باشید.

اگر واجد شرایط دریافت حمایت باشید، ما می‌توانیم مجموعه‌ای از خدمات مراقبت و حمایت را برای پاسخگویی به نیازهای شما ارائه کنیم. بخشی از این خدمات مستقیماً توسط شورا و بخشی دیگر توسط سازمان‌های همکار از طرف ما ارائه می‌شود.

تنوع گسترده خدمات به این معناست که بسته به نیازهایتان ممکن است با انواع مختلفی از متخصصان در تماس باشید. این افراد می‌توانند شامل مددکاران اجتماعی/کارکنان مراقبت اجتماعی، کار درمانگران/افسران کار درمانی و دستیاران مراقبتی باشند. همه کارکنان کارت شناسایی دارند و خود را به شما معرفی خواهند کرد.

۳. کمک‌گرفتن از مددکار اجتماعی بزرگسالان

می‌توانید مستقیماً با ما تماس بگیرید یا به فرد دیگری اجازه دهید از طرف شما با ما تماس بگیرد. جزئیات تماس ما در انتهای این راهنما آمده است. وقتی با ما تماس می‌گیرید، از شما برخی اطلاعات خواسته می‌شود و درباره این‌که چگونه می‌توانیم به شما کمک کنیم گفتگو خواهیم کرد. بسته به موضوع درخواست شما، این کمک ممکن است شامل ارائه اطلاعات یا مشاوره باشد یا ترتیب دادن یک ارزیابی برای بررسی نیازهای شما.

۴. تعیین نیازهای شما (ارزیابی سوابق گفتگو)

ما قبلاً به این بخش از فرایند «ارزیابی نیازها» می‌گفتیم، اما اکنون آن را «سوابق گفتگو» می‌نامیم. این تغییر نشان می‌دهد که کار ما با شما است، نه درباره شما.

اصطلاح «سوابق گفتگو» بهتر توضیح می‌دهد که واقعاً چه اتفاقی می‌افتد: یک گفتگوی دوطرفه و محترمانه که در آن ما به تجربه‌های شما گوش می‌دهیم، درک می‌کنیم چه چیز برای شما بیشترین اهمیت را دارد و با هم بررسی می‌کنیم چه حمایتی می‌تواند به شما کمک کند. این فقط درباره شناسایی نیازها نیست، بلکه درباره شناختن توانایی‌ها، اهداف و ترجیحات شما نیز هست. این رویکرد کمک می‌کند صدای شما در مرکز توجه باشد و هر حمایتی که ارائه می‌شود متناسب با زندگی، انتخاب‌ها و رفاه شما باشد.

اگر به حمایت نیاز داشته باشید، یکی از اعضای تیم مراقبت اجتماعی بزرگسالان برای گفتگو با شما خواهد آمد. این گفتگو می‌تواند حضوری، تلفنی یا از طریق روشی دیگر که مناسب شرایط شماست انجام شود. در صورت لزوم، ما می‌توانیم از فناوری‌های کمکی استفاده کنیم تا گفتگو به شکل راحت و در دسترس انجام شود. شما می‌توانید فردی را همراه خود بیاورید، مثل یکی از بستگان، دوستان یا کسی که از شما مراقبت می‌کند. اگر برای ارتباط نیاز به کمک داشته باشید، ما مطمئن می‌شویم که حمایت لازم برای بیان دیدگاه‌ها و خواسته‌هایتان در اختیار شما قرار دارد.

در طول گفتگو درباره این موارد صحبت خواهیم کرد:

- آنچه برای شما و خانواده‌تان مهم است.
- کارهایی که در زندگی روزمره برایتان دشوار است.
- تأثیر این دشواری‌ها بر سلامت و رفاه شما.
- حمایتی که هم‌اکنون از خانواده، دوستان یا دیگران دریافت می‌کنید.
- آنچه امیدوارید با مراقبت و حمایت به آن برسید.

- کارهایی که هم‌اکنون برای سالم، فعال و مستقل ماندن انجام می‌دهید.
- خدمات و فعالیت‌های موجود در جامعه که می‌تواند کمک‌کننده باشد.

ما از معیارهای ملی واجد شرایط بودن استفاده می‌کنیم تا بفهمیم نیازهای شما چگونه بر زندگی روزمره‌تان تأثیر می‌گذارد و مشخص کنیم که آیا شورا باید حمایت اجتماعی ارائه کند یا نه. این کار باعث می‌شود عدالت و انسجام برای همه رعایت شود.

وقتی ارزیابی «سوابق گفتگو» شما کامل شد، به شما اطلاع خواهیم داد که آیا واجد شرایط دریافت حمایت هستید یا خیر. اگر نباشید، دلیل آن توضیح داده می‌شود و اطلاعاتی درباره سایر خدماتی که ممکن است به شما کمک کند ارائه خواهد شد. اگر شرایط شما تغییر کند، می‌توانید دوباره برای یک گفتگوی جدید با ما تماس بگیرید.

۵. پرداخت هزینه مراتب و حمایت شما؟

اگرچه برخی از خدمات مراقبت و حمایت برای شما هزینه‌ای نخواهد داشت، بیشتر آن‌ها دارای هزینه هستند. ما یک ارزیابی مالی از درآمد، پس‌انداز و هزینه‌های شما انجام می‌دهیم تا مشخص شود چه مقدار می‌توانید برای خدمات مورد نیازتان پرداخت کنید. این مبلغ «سهم ارزیابی‌شده» نام دارد که بر اساس دستورالعمل‌های تعیین‌شده توسط دولت محاسبه می‌شود و ممکن است به این معنا باشد که یا هیچ هزینه‌ای نمی‌پردازید، یا یک سهم هفتگی حداکثری پرداخت می‌کنید، یا کل هزینه خدمات را خودتان می‌پردازید.

اگر ارزیابی شود که باید کل هزینه مراقبت را پرداخت کنید و به مراقبت در یک محیط اقامتی نیاز داشته باشید، باید هزینه مراقبت را مستقیماً به ارائه‌دهنده بپردازید – با این حال، بخش مراقبت اجتماعی بزرگسالان می‌تواند به شما اطلاعات بدهد و در یافتن محل مناسب کمک کند.

اگر ارزیابی شود که باید کل هزینه مراقبت را پرداخت کنید و به مراقبت در محیط غیر اقامتی نیاز داشته باشید، می‌توانید انتخاب کنید که یا خودتان با یک ارائه‌دهنده قرارداد ببندید و هزینه را مستقیماً بپردازید، یا اینکه شورا به جای شما خدمات را ترتیب داده و پرداخت کند و شما هزینه‌ها را به شورا بازپرداخت کنید. اگر تصمیم بگیرید مراقبت و حمایت غیر اقامتی خود را از طریق شورا پرداخت کنید، از شما یک کارمزد اداری یکباره برای راه‌اندازی و یک کارمزد هفتگی مداوم گرفته خواهد شد.

شما می‌توانید اطلاعات بیشتر را در «راهنمای جداگانه پرداخت هزینه مراقبت و حمایت» بیابید. این راهنما در وبسایت Adult social care | Redcar and Cleveland (redcar-cleveland.gov.uk) در دسترس است.

۶. برنامه ریزی برای مراقبت و حمایت شما؟

اگر شما واجد شرایط دریافت حمایت باشید، ما با همکاری شما یک برنامه حمایتی تهیه خواهیم کرد که شامل موارد زیر است:

- نیازهای شما چیست.
- با مراقبت و حمایت می‌خواهید به چه چیزهایی دست یابید.
- چه نوع مراقبت و حمایتی به شما کمک خواهد کرد.
- چه کسی مراقبت و حمایت شما را ارائه خواهد داد.
- چه زمانی این مراقبت و حمایت ارائه می‌شود.
- تاریخ بازبینی برنامه حمایتی شما چه زمانی خواهد بود.

برنامه حمایتی شما ممکن است شامل کمک‌هایی باشد که توسط دوستان و خانواده ارائه می‌شود، خدمات و امکاناتی که می‌توانید به‌صورت رایگان در جامعه استفاده کنید، یا خدمات مراقبت و حمایتی که هزینه آن‌ها توسط شورا تأمین می‌شود.

اگر شورا بخشی یا تمام مراقبت و حمایت شما را تأمین کند، ما به شما کمک می‌کنیم تصمیم بگیرید که آیا می‌خواهید خدمات توسط شورا برایتان سازمان‌دهی شود یا ترجیح می‌دهید بخشی یا همه آن را خودتان از طریق «پرداخت مستقیم» مدیریت کنید. پرداخت مستقیم پولی است که شورا مستقیماً به شما می‌دهد تا خودتان مراقبت و حمایتی را که با نیازهای ارزیابی‌شده و برآورده‌نشده‌تان مطابقت دارد، انتخاب و خریداری کنید.

پس از توافق بر سر برنامه حمایتی، یک نسخه از آن در اختیارتان قرار داده می‌شود. ما برنامه شما را پس از شش هفته و سپس دست‌کم سالی یک بار بازبینی می‌کنیم. هنگام بازبینی، بررسی می‌کنیم که آیا نیازهای مراقبتی و حمایتی شما تغییر کرده است یا نه. در صورت لزوم، یک برنامه جدید با شما توافق خواهد شد.

اطلاعات بیشتر درباره برنامه‌های حمایتی و پرداخت مستقیم در وبسایت redcar- (Adult social care | Redcar and Cleveland) cleveland.gov.uk موجود است.

۸. کمک به شما در طول فرایند (وکالت)

اگر برایتان سخت است که درباره مراقبت و حمایت خود نظر بدهید یا برخی از موضوعاتی را که مطرح می‌کنیم درک کنید، می‌توانید کسی را برای کمک انتخاب کنید. این فرد می‌تواند یکی از اعضای خانواده، یک دوست یا یک مدافع مستقل باشد.

مدافع مستقل کسی است که هنگام گفتگو درباره مراقبت و حمایت، در کنار شماست. او می‌تواند به شما کمک کند انتخاب کنید و در تصمیم‌گیری‌ها درباره مراقبت و حمایت خود مشارکت داشته باشید.

اگر نخواهید خودتان این موضوع را سازمان‌دهی کنید، شورا می‌تواند یک مدافع مستقل برایتان فراهم کند. همچنین می‌توانید از کارمند مراقبت اجتماعی خود بخواهید این کار را برایتان ترتیب دهد.

۹. دریافت حمایت اگر شما مراقب هستید

اگر بدون دریافت مزد از یک عضو خانواده یا دوست بزرگسال مراقبت می‌کنید، ممکن است خودتان هم نیاز به حمایتی داشته باشید تا بتوانید از سلامت و رفاه خود مراقبت کنید. ما می‌توانیم برای ارزیابی نیازهای شما برنامه‌ریزی کنیم تا به شما کمک کنیم نقش مراقبتی خود را ادامه دهید، حتی اگر فردی که از او مراقبت می‌کنید خدمات مراقبت اجتماعی بزرگسالان دریافت نکند.

اگر پس از ارزیابی مراقب، واجد شرایط دریافت حمایت باشید، یک برنامه حمایتی با شما طراحی خواهد شد تا نیازهایتان برآورده شود.

حمایت از مراقبان می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- داشتن همدم یا دوست،
- مرخصی و استراحت از مراقبت،

- فعالیت‌های اجتماعی،
- مشاوره،
- راهنمایی درباره مزایای رفاهی،
- آموزش و اشتغال،
- و اطلاعات و مشاوره عمومی.

همچنین می‌توانید برای دریافت اطلاعات و مشاوره در مورد مراقب بودن با خدمات حمایت از مراقبان تماس بگیرید. این خدمت با همکاری سه سازمان محلی ارائه می‌شود: Carers Together، Age UK Teesside و Cleveland Mind & Redcar. اطلاعات بیشتر در «راهنمای حمایت از مراقبان» موجود است.

برای جوانان ۵ تا ۱۸ ساله که از یکی از اعضای خانواده مراقبت می‌کنند نیز حمایت‌هایی در نظر گرفته شده است. این خدمات توسط بنیاد جانکشن (The Junction Foundation) در ردکار ارائه می‌شود. نوجوانان می‌توانند خودشان یا از طریق فرد دیگری با این مرکز تماس بگیرند.

شماره تلفن: 01642756000

یا وبسایت: www.thejunctionfoundation.com.

اگر از کودکی دارای ناتوانی مراقبت می‌کنید، ممکن است از طریق تیم «کودکان و خانواده‌ها» ی شورا کمک در دسترس باشد.

شماره تماس: 01642771500

۱۰ چه باید کرد اگر نگران فردی باشید (حفاظت)

سوءاستفاده از بزرگسالان ممکن است برای هر کسی اتفاق بیفتد و حفظ امنیت افراد مسئولیت کل جامعه است. اگر درباره سلامت یا امنیت یک بزرگسال دیگر نگرانی دارید یا به مشاوره و حمایت نیاز دارید، باید یکی از کارهای زیر را انجام دهید:

- اگر فرد مورد نگرانی شما در معرض خطر فوری است، فوراً با پلیس یا خدمات اورژانس (۹۹۹) تماس بگیرید.
- اگر امکان دارد و برای شما امن است، با فرد مورد نگرانی صحبت کنید.
- نگرانی خود را با فردی مورد اعتماد در میان بگذارید، برای مثال یک مراقب، سرپرست، پزشک، پرستار یا کارمند سلامت دیگر.
- با بخش مراقبت اجتماعی بزرگسالان ردکار و کلیولند تماس بگیرید – اطلاعات تماس، از جمله خدمات اضطراری خارج از ساعات اداری، در انتهای این راهنما آمده است.

هرگونه نگرانی یا ادعایی جدی گرفته خواهد شد. اگر نخواهید، لازم نیست نام خود را اعلام کنید. پس از تماس شما، اطلاعات بررسی می‌شود تا مشخص شود چه اقدامی باید انجام شود. اگر لازم باشد، ما رویه چندنهادی حفاظت از بزرگسالان در سطح منطقه «Teesside» را دنبال خواهیم کرد.

۱۱. تماس با ما در صورت بسته بودن دفاتر ما

خدمات وظیفه اضطراری یک مرکز تماس اضطراری برای کار اجتماعی در ردکار و کلیولند در خارج از ساعات کاری عادی فراهم می‌کند. این شامل شب‌ها، آخر هفته‌ها و تعطیلات رسمی است. این خدمت برای مشکلات فوری فردی یا خانوادگی که نیاز به توجه فوری خدمات اجتماعی دارد، کمک یا مشاوره ارائه می‌دهد.

شرایط اضطراری وضعیتی است که نمی‌تواند تا روز کاری بعد صبر کند.

شماره تماس:

01642524552

اگر وضعیت تهدیدکننده زندگی است یا نیاز به توجه فوری دارد، باید فوراً با پلیس یا خدمات اورژانس (۹۹۹) تماس بگیرید.

۱۲. چه باید کرد اگر از حمایتی که دریافت می‌کنید یا از تصمیماتی که درباره شما گرفته میشود ناراضی هستید

اگر از تصمیماتی که بر شما اثر می‌گذارد یا از حمایتی که دریافت می‌کنید ناراضی هستید، لطفاً با یکی از کارکنان بخش مراقبت اجتماعی ما صحبت کنید. بسیاری از مشکلات معمولاً به سرعت و به صورت غیررسمی از طریق گفتگو حل می‌شوند.

اگر همچنان ناراضی بودید یا احساس کردید نگرانی‌های شما برطرف نشده است، یک روند رسمی وجود دارد که ما آن را دنبال خواهیم کرد. شما می‌توانید روند مربوط به شکایات، نظرات و تقدیرها را در وبسایت www.redcar-cleveland.gov.uk پیدا کنید یا از اطلاعات تماسی که در پایان این راهنما آمده است استفاده نمایید.

۱۳ اطلاعات مربوط به شما (حفاظت داده ها)

برای اینکه نیازهای شما را بهتر درک کنیم و بتوانیم پاسخگوی آن‌ها باشیم، از شما اطلاعاتی درباره خودتان و بستگان نزدیک و مراقبان درخواست می‌کنیم. در طول گفتگو با شما، اطلاعاتی درباره وضعیت سلامتی و نیازهای حمایتی‌تان نیز جمع‌آوری می‌کنیم. ما سوابق جلسات و هرگونه مکاتبه با شما را نگه می‌داریم.

اگر لازم باشد برای برنامه‌ریزی و ارائه حمایت با افراد یا سازمان‌های دیگر همکاری کنیم، باید اطلاعات شما را با آن‌ها به اشتراک بگذاریم. ما پیش از این کار، رضایت شما را خواهیم گرفت. ما متعهد هستیم که اطلاعات شما را ایمن و محرمانه نگه داریم و از دستورالعمل‌های سختگیرانه پیروی کنیم.

شما می‌توانید جزئیات کامل سیاست حفاظت از داده‌های شما را در وبسایت www.redcar-cleveland.gov.uk پیدا کنید یا با استفاده از اطلاعات تماسی که در ادامه آمده است با ما ارتباط بگیرید.

اگر برای خواندن یا درک این راهنما به کمک نیاز دارید، لطفاً با کارشناس مراقبت اجتماعی خود صحبت کنید یا با بخش مراقبت اجتماعی بزرگسالان به شماره

01642756000

تماس بگیرید.

Contact Details Adult Social Care

مدیریت بزرگسالان و جوامع مراقبت اجتماعی بزرگسالان شورای منطقه ردکار و کلیولند خانه سیفیلد خیابان کرکلیتام ردکار بورکشایر TS10 1SP	تلفن: 771500 01642 ایمیل: contactus@redcar-cleveland.gov.uk وبسایت: www.redcar-cleveland.gov.uk برای افراد ناشنوا، کمشنوا و دارای اختلال (Relay UK گفتاری)
01642 524552	ساعات کاری: دوشنبه تا پنجشنبه: ۸:۳۰ صبح تا ۵:۰۰ عصر جمعه: ۸:۳۰ صبح تا ۴:۳۰ عصر اگر در زمان بسته بودن دفاتر ما به کمک اضطراری نیاز داشتید، می‌توانید با تیم وظیفه اضطراری به شماره تماس بگیرید.

Version 8 – September 2025