

关于本指南

本指南适用于 18 岁以上的所有人。如果您符合以下情况，可能会对您有所帮助：

- 您认为自己或认识的人现在或将来可能需要护理和支持。
- 您或您认识的人目前在家中或养老院接受护理和支持。
- 您正在护理一位朋友或家庭成员。
- 您担心某人可能面临虐待的风险。

本指南解释了....

- 如何查找有助于您长期保持健康、活跃和独立生活的服务和活动信息。
- 成人社会护理 – 它是什么以及我们做什么。
- 我们如何评估您的需求是否达到市议会资助社会护理支持的标准。
- 规划和支付您的护理和支持。
- 如果您是护理者，如何获得支持。
- 如果您担心某人可能面临虐待的风险，应该怎么办。
- 如何联系Redcar & Cleveland成人社会护理部门，包括在紧急情况下应采取的措施。

如果您对本指南有任何不明白的地方，请使用指南末尾提供的联系方式与您的健康或社会护理专业者联系。

Redcar & Cleveland 区议会
成人社会护理

公共指南

这是您的成人社会护理与支持指南

目录

1. 您是否需要帮助以保持活跃、健康和独立？	Error! Bookmark not defined.
2. 什么是护理和支持？	Error! Bookmark not defined.
3. 什么是成人社会护理？	Error! Bookmark not defined.
4. 获得成人社会护理的帮助	Error! Bookmark not defined.
5. 弄清楚你的需求是什么（对话记录评估）	Error! Bookmark not defined.
6. 支付您的护理和支持费用？	Error! Bookmark not defined.
7. 规划您的护理和支持？	Error! Bookmark not defined.
8. 帮助您完成整个过程（倡导）规划您的护理和支持？	Error! Bookmark not defined.
9. 如果您是护理者，如何获得支持	Error! Bookmark not defined.
10. 如果您担心某人怎么办？（保护措施）	Error! Bookmark not defined.
11. 如果我们的办公室关闭，如何联系我们	Error! Bookmark not defined.
12. 如果您对收到的支持或关于您的决定不满意，应该怎么办	7
13. 关于您的信息（数据保护）	Error! Bookmark not defined.

1. 您是否需要帮助以保持活跃、健康和独立？

有许多方法可以帮助您保持健康、活跃和独立。通过护理好自己，并在您的需求逐渐增长时自行安排护理和支持，您通常可以推迟或避免对社会护理服务的需求。许多组织可以在您需要支持或建议时提供帮助。

我们可以提供有关您所在社区中每个人都可以享受的服务和活动的信息。这些包括休闲活动、午餐和社交俱乐部，以及如“修理工”、清洁服务或陪伴服务（有人陪伴您）的服务。您可能需要为其中一些服务付费，尽管有些服务可能是免费的。

您可以通过访问我们的网站了解更多信息：[Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care)。

2. 什么是护理和支持？

护理和支持是一个通用术语，用于描述一些成年人在长期患病、处于某种状况或残疾的情况下，为了尽可能好地生活而需要的各种帮助。它包括以下内容：

- 家人和朋友提供的帮助，例如购物帮助。
- 您可以自行安排的活动或服务，例如午餐俱乐部或家务帮助。
- 由议会或其他组织提供或安排的服务，例如每天有人来帮助您穿衣。
- 为护理其他成年人的人提供支持。

护理和支持通常可以由您自己安排，这样您就可以选择和控制在帮助您满足需求的服务类型。我们的网站[Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care) 提供了广泛的服务信息，包括社交活动、帮助您留在自己家中的服务、住房以及养老院联系方式。

3. 什么是成人社会护理？

成人社会护理是议会提供的服务。有些人称之为“社会服务”。成人社会护理为需要帮助的人提供或安排护理和支持服务。

我们的目标是帮助成年人活得更长、更健康，并尽可能保持独立。我们通过确保您在需要时、根据需要为您提供所需的支持来实现这一目标。

我们（议会）会对您的需求进行评估，以确定您是否符合我们帮助资格。如果您不符合资格，我们将为您提供信息和建议，帮助您做出有关您所在社区内可用的替代护理和支持服务的选择。

如果您符合支持资格，我们可以提供一系列护理和支持服务来满足您的需求。一些服务由我们（议会）提供，另一些服务则由其他组织代表我们提供。

服务范围广泛，这意味着您可能会根据自己的需求接触到不同类型的专业人士。这些专业人士可能包括社会工作者/社会护理专员、职业治疗师/专员和护理助理。所有工作人员均携带身份证明，并会向您进行自我介绍。

4. 获得成人社会护理的帮助

您可以直接联系我们，或者可以授权其他人代表您与我们联系。我们的联系方式位于本指南的末尾。当您联系我们时，我们会要求提供一些详细信息，并讨论我们如何能帮助您。根据您的咨询内容，这些帮助可能包括提供信息或建议，或安排评估您的需求。

5. 弄清楚您的需求是什么（对话记录评估）

我们曾经将这一部分过程称为**需求评估**，但现在我们称之为**对话记录**。这一变化反映了我们如何与您合作，而非仅仅针对您。

“对话记录”这个术语更准确地描述了实际发生的过程：一次尊重的、双向的讨论，我们倾听您的经历，了解对您最重要的事情，并共同探讨哪些支持可能对您有帮助。这不仅仅是识别需求，更是认识到您的优点、目标和偏好。这种方法有助于确保您的声音处于中心位置，并确保所提供的任何支持都量身定制，符合您的生活、选择和福祉。

如果您需要支持，成人社会护理团队的成员将来与您进行交谈。此对话可以通过面对面交流、电话或其他适合您需求的方式进行。如果需要，我们可能会使用辅助技术以方便快捷的方式帮助您完成对话。您可以邀请亲戚、朋友或照顾您的任何人陪同。如果您需要帮助沟通，我们会确保您得到适当的支持，以便表达您的观点和愿望。

在谈话中，我们将讨论：

- 对您和您的家人来说，什么是重要的。
- 您在日常生活中遇到的困难
- 这些困难如何影响您的健康和福祉。
- 您已从家人、朋友或其他人那里获得的支持。
- 您希望通过护理和支持实现的目标。
- 您为保持健康、活跃和独立已做的事情。
- 您所在社区中可能帮助您的服务和活动。

我们使用国家资格标准来帮助我们了解您的需求如何影响您的日常生活，并确定议会是否应提供社会护理支持。这确保了每个人的公平性和一致性。

一旦您的对话记录评估完成，我们会告知您是否符合我们提供支持的资格。如果不符合，我们会解释原因，并提供有关其他可能提供帮助的服务的信息。如果您的情况发生变化，您可以再次联系我们，进行另一次对话记录。

6. 支付您的护理和支持费用？

虽然有些护理和支持服务对您免费，但大多数是需要收费的。我们将对您的收入、储蓄和支出进行财务评估，以了解您能负担多少费用来支付所需的服务。这被称为您的评估缴费，依据政府设定的标准进行计算，可能意味着您不需要支付任何费用、支付每周的最高费用，或者您需支付全额服务费用。

如果评估结果显示您需要承担全部护理费用，并且您需要住在护理院，您将需要直接向提供者支付您的护理费用 – 尽管成人社会护理服务可以为您提供相关信息，并帮助您找到合适的护理机构。

如果评估结果显示您需要承担全部护理费用，并且您需要在非住宿环境中接受护理，您可以选择自行与提供者安排并支付护理费用，或者选择让议会帮助您安排并代为支付护理费用，之后您再向议会偿还费用。如果您决定通过议会支付您的非住宿护理和支持费用，您将需要支付一次性设立管理费用和持续的每周管理费用。

您可以在我们的支付护理和支持费用指南中找到更多信息。该指南可以通过我们的网站 [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://www.redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care) 访问。

7. 规划您的护理和支持？

如果您符合支持条件，我们将与您一起制定支持计划。这将包括：

- 您的需求是什么。
- 您希望通过护理和支持实现的目标。
- 能够帮助您的护理和支持类型。
- 谁将提供您的护理和支持。
- 他们将何时提供护理和支持。
- 您的支持计划将何时进行审查。

您的支持计划可能包括由朋友和家人提供的帮助、您可以在社区中免费获取的服务，或者由议会资助的护理和支持服务。

如果议会资助了您部分或全部的护理和支持费用，我们将帮助您决定是否希望我们为您安排服务，或者您是否希望通过直接付款自行安排部分或全部服务。直接支付是议会直接支付给您的款项，以便您根据支持计划中的约定，选择并购买符合您评估需求和未满足需求的护理和支持服务。

一旦我们同意了您的支持计划，您将获得一份副本。我们将在六周后审核您的支持计划，之后至少每年审核一次。在与您一起审核支持计划时，我们会了解您的护理和支持需求是否发生变化。如有必要，我们将与您商定新的支持计划。

您可以在 [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://www.redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care) 上了解有关护理和支持计划以及直接付款的更多信息。

8. 帮助您完成整个过程（倡导）规划您的护理和支持？

如果您难以就您的护理和支持事宜发表意见，或者难以理解我们正在讨论的某些内容，您可以指定一位人士来帮助您。这位人士可以是您的家人、朋友或独立倡导者。独立倡导者是指在我们讨论您的护理和支持事宜时，能够为您提供支持的人。他们可以帮助您做出选择，并参与有关您的护理和

支持的决策。如果您不想自行安排，议会可以安排一位独立倡导者为您提供支持。您可以请您的社会工作者为您安排。

9. 如果您是护理者，如何获得支持

如果您为成年家人或朋友提供无偿护理，您可能需要支持来照顾您的身心健康。我们可以安排对您的需求进行评估，以帮助您继续履行护理人员的职责，即使您所照顾的人没有获得成人社会护理的护理和支持。如果您在完成护理人员评估后符合获得支持的资格，我们将与您一起制定支持计划，以满足您的需求。

对护理人员的支持可能包括交友、护理休息、活动、咨询、福祉建议、培训和就业以及一般信息和建议。

您也可以联系我们的护理人员支持服务，获取有关护理人员的信息和建议。该服务由三个当地组织合作提供 – Carers Together、Age UK Teesside 和 Redcar & Cleveland Mind。更多关于这些服务的信息，请参阅我们的“护理人员支持指南”。

5-18岁需要照顾家人的年轻人也可以获得支持。支持由位于Redcar的Junction Foundation提供。年轻人可以直接联系Junction，也可以由其他人代表他们联系。联系电话是01642 756000，或访问 www.thejunctionfoundation.com

如果您照顾一名有残疾的孩子，您可以通过议会的儿童和家庭团队获得帮助。您可以拨打电话01642 771500与他们联系。

10. 如果您担心某人怎么办？（保护措施）

成人虐待可以发生在任何人身上，确保每个人的安全是整个社区的共同责任。如果您对其他成人的福祉或安全有任何担忧，或需要建议和支持，您必须采取以下一项或多项措施。

- 如果您关心的人处于直接危险中，请立即联系警察或救护车服务（999）。
- 如果可能，并且在确保安全的情况下，与您关心的人进行交谈。
- 与您信任的人讨论您的担忧，例如社会工作者、管理员、医生、护士或其他健康工作者。
- 联系 Redcar & Cleveland 成人社会护理服务 –
联系方式，包括办公室以外时间的紧急值班服务，请参见本指南末尾。

任何担忧或指控都会被认真对待。如果您选择不提供姓名，您不必提供。我们在收到您的联系后，会审查您提供的信息，以决定采取何种行动。如果适用保护程序，我们将遵循 Teeswide 成人多机构保护程序。

11. 如果我们的办公室关闭，如何联系我们

紧急值班服务提供在正常工作时间以外的 Redcar 和 Cleveland 地区社会工作紧急联系方式，包括夜间、周末和公共假期。该服务为需要立即社会工作关注的紧急个人或家庭问题提供帮助或建议。紧急情况是指无法等到下一个工作日的情况。联系号码：01642 524552。如果情况危及生命或需要立即处理，请立即拨打警察或救护车服务（999）。

12. 如果您对收到的支持或关于您的决定不满意，应该怎么办

如果您对影响您的决定或您所获得的支持感到不满意，请与我们的社会护理人员联系。通过沟通，问题通常可以迅速且非正式地得到解决。

如果您仍然感到不满意或认为您的问题未得到解决，我们将遵循正式的程序处理。您可以在 www.redcar-cleveland.gov.uk 查阅我们的投诉、意见和表扬程序，或使用本指南结尾处的联系方式。

13. 关于您的信息（数据保护）

为了帮助我们了解并满足您的需求，我们会要求您提供您本人、近亲及护理人员的信息。在您与我们沟通期间，我们还会收集您的健康和支持需求信息。我们会保存与您的会面和任何通信记录。

如果我们与其他人员或机构合作，为您规划和提供支持，我们需要与他们共享您的信息。我们会征求您的同意。我们致力于保护您的信息安全和保密，并遵守严格的规定。

您可以通过访问 www.redcar-cleveland.gov.uk 或使用以下联系方式联系我们，了解议会数据保护政策的完整详情。

如果您需要帮助阅读或理解本指南，请与您的社会工作者或社会护理人员联系，或拨打成人社会护理电话 01642 771500。

成人社会护理联系详情

Directorate of Adults & Communities
Adult Social Care
Redcar and Cleveland Borough Council
Seafield House
Kirkleatham Street
Redcar
Yorkshire
TS10 1SP

电话: 01642 771500

电子邮件: contactus@redcar-cleveland.gov.uk

网址: www.redcar-cleveland.gov.uk

Relay UK (针对聋人、听力障碍者和言语障碍者)

办公时间: 周一至周四: 上午8:30 - 下午5:00, 周五: 上午8:30 - 下午4:30。

如果在我们的办公室关闭时您遇到紧急情况, 可以联系紧急值班团队: 01642 524552.

版本 8 – 2025 年 9 月