

O tym przewodniku

Niniejszy przewodnik jest przeznaczony dla osób powyżej 18 roku życia. Może Ci pomóc, jeśli:

- Uważasz, że Ty lub ktoś, kogo znasz, może potrzebować opieki i wsparcia teraz lub w przyszłości.
- Ty lub ktoś, kogo znasz, otrzymuje obecnie opiekę i wsparcie w domu lub w domu opieki.
- Opiekujesz się przyjacielem lub członkiem rodziny.
- Masz obawy, że ktoś może być narażony na przemoc.

Z tego przewodnika dowiesz się....

- Jak znaleźć informacje o usługach i zajęciach, które pomogą Ci zachować zdrowie, aktywność i niezależność na dłużej.
- Czym jest opieka społeczna nad dorosłymi i czym się zajmujemy.
- W jaki sposób ocenimy, czy kwalifikujesz się do otrzymania funduszy celem otrzymania wsparcia w zakresie opieki społecznej.
- Jak planować i płacić za opiekę i wsparcie.
- Jak uzyskać wsparcie dla opiekunów.
- Co zrobić, gdy martwisz się, że ktoś może być narażony na przemoc.
- Jak skontaktować się z Wydział Opieki Społecznej dla Dorosłych Redcar & Cleveland, w tym co zrobić w nagłych wypadkach.

Jeśli w tym przewodniku jest coś, czego nie rozumiesz, skontaktuj się ze swoim pracownikiem służby zdrowia lub opieki społecznej, korzystając z danych kontaktowych podanych na końcu przewodnika.

Redcar & Cleveland Borough Council
Wydział Opieki Społecznej dla Dorosłych

Ogólne wytyczne

To Twój przewodnik po wsparciu w zakresie opieki społecznej i wsparciu dla dorosłych

Spis treści

1. Potrzebujesz pomocy, aby zachować aktywność, zdrowie i niezależność?	3
2. Czym jest opieka i wsparcie	3
3. Czym jest opieka społeczna nad osobami dorosłymi??	3
4. Uzyskiwanie pomocy od Wydziału Opieki Społecznej dla Dorosłych	4
5. Określenie Twoich potrzeb (ocena na podstawie przeprowadzonego wywiadu)	4
6. Płacisz za swoją opiekę i wsparcie?	5
7. Planning your care and support?	5
8. Pomoc w organizacji wsparcia (rzecznictwo)	6
9. Organizacja wsparcia dla opiekunów	6
10. Co możesz zrobić, jeśli masz o kogoś obawy? (ochrona)	7
11. Kontakt z nami gdy nasze biura są zamknięte	7
12. Co możesz zrobić, jeśli nie jesteś zadowolony z otrzymanego wsparcia lub decyzji, które zostały podjęte w Twoim imieniu?	8
13. Informacje o Tobie (Ochrona Danych)	8

1. Potrzebujesz pomocy, aby zachować aktywność, zdrowie i niezależność?

Istnieje wiele sposobów, aby pomóc sobie zachować zdrowie, aktywność i niezależność. Dbając o siebie i organizując własną opiekę i wsparcie w miarę rozwoju potrzeb, często możesz opóźnić lub uniknąć konieczności skorzystania z pomocy społecznej. Istnieje wiele organizacji, które mogą pomóc, gdy potrzebujesz wsparcia lub porady.

Możemy udzielić informacji na temat usług i zajęć dostępnych dla wszystkich w Twojej społeczności. Mogą to być zajęcia rekreacyjne, lunchy i kluby towarzyskie, a także usługi takie jak kursy majsterkowania, sprzątanie lub pomoc domowa (ktoś, kto dotrzyma Ci towarzystwa). Niektóre z tych usług mogą być płatne, choć niektóre mogą być bezpłatne.

Więcej informacji znajdziesz na naszej stronie internetowej [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://redcar-cleveland.gov.uk).

2. Czym jest opieka i wsparcie?

Opieka i wsparcie to ogólne określenie szerokiego zakresu pomocy, jakiej potrzebują dorośli, aby móc jak najlepiej żyć z przewlekłą chorobą, schorzeniem lub niepełnosprawnością. Obejmuje to między innymi:

- Pomoc udzielaną przez rodzinę i przyjaciół, na przykład pomoc w robieniu zakupów.
- Zajęcia lub usługi, które można zorganizować samodzielnie, na przykład kluby lunchowe lub pomoc w obowiązkach domowych.
- Usługi świadczone lub organizowane przez Radę Miasta lub inne organizacje, na przykład pomoc w codziennym ubieraniu się.
- Wsparcie dla osób opiekujących się inną osobą dorosłą.

Opiekę i wsparcie często można zorganizować samodzielnie, co umożliwia wybór i kontrolę nad rodzajem usług, które pomogą Ci zaspokoić Twoje potrzeby. Nasza strona [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://redcar-cleveland.gov.uk) zawiera informacje na temat szerokiej gamy usług, w tym zajęć socjalnych, pomocy w pozostaniu we własnym domu, mieszkalnictwa i kontaktów z domami opieki.

3. Czym jest opieka społeczna nad osobami dorosłymi?

Usługi opieki społecznej nad osobami dorosłymi świadczone są przez Radę. Niektórzy mówią na to „opieka społeczna”. Wydział opieki społecznej nad dorosłymi zapewnia lub organizuje usługi opieki i wsparcia dla osób, które ich potrzebują.

Naszym celem jest pomoc dorosłym w zachowaniu dłuższego, zdrowszego życia oraz niezależności tak długo, jak to możliwe. Realizujemy to, zapewniając usługobiorcom niezbędne wsparcie, kiedy go potrzebują i tak długo, jak go potrzebują.

My (Rada) przeprowadzamy ocenę Twoich potrzeb, aby sprawdzić, czy kwalifikujesz się do otrzymania naszej pomocy. Jeśli nie, udzielimy Ci informacji i porad, które pomogą Ci dokonać wyboru alternatywnej opieki i wsparcia dostępnego w Twojej społeczności.

Jeśli będziesz się kwalifikować do otrzymania wsparcia, możemy zaoferować szereg usług

opieki i wsparcia, które spełnią Twoje potrzeby. Niektóre usługi świadczymy my (Rada), a niektóre w naszym imieniu świadczą inne podmioty.

Szeroki zakres usług oznacza, że możesz skontaktować się z różnymi specjalistami, w zależności od Twoich potrzeb. Mogą to być pracownicy socjalni, terapeuci zajęciowi/pracownicy socjalni, kierownicy wydziałów opieki oraz asystenci opieki. Wszyscy pracownicy posiadają identyfikatory i Ci się przedstawiają.

4. Uzyskiwanie pomocy od Wydziału Opieki Społecznej dla Dorosłych

Możesz skontaktować się z nami bezpośrednio lub upoważnić kogoś innego do kontaktu z nami w Twoim imieniu. Nasze dane kontaktowe znajdują się na końcu tego przewodnika. Kiedy się z nami skontaktujesz, poprosimy o podanie kilku informacji i omówimy, jak możemy Ci pomóc. W zależności od Twojego zapytania, pomoc może obejmować udzielenie informacji, porad lub zorganizowanie oceny Twoich potrzeb.

5. Określenie Twoich potrzeb (ocena na podstawie przeprowadzonego wywiadu)

W przeszłości tę część procesu nazywaliśmy **oceną potrzeb**, ale teraz nazywamy ją **zapisem rozmowy**. Ta zmiana odzwierciedla sposób, w jaki pracujemy z Tobą, a nie w Twojej sprawie.

Termin „zapis rozmowy” lepiej odzwierciedla to, co się faktycznie dzieje: odbędziemy z Tobą opartą na szacunku rozmowę, w której wysłuchamy Twoich doświadczeń, zapytamy Cię, co jest dla Ciebie najważniejsze i wspólnie zastanawiamy się, jakiego wsparcia potrzebujesz. Nie chodzi tylko o identyfikację potrzeb, ale o rozpoznanie Twoich mocnych stron, celów i preferencji. Takie podejście pomaga zapewnić, że Twój głos jest najważniejszy, a wszelkie oferowane wsparcie jest dostosowane do Twojego życia, wyborów i dobrostanu.

Jeśli potrzebujesz wsparcia, któryś z pracowników zespołu wydziału opieki społecznej dla dorosłych przyjdzie z Tobą porozmawiać. Rozmowa może odbyć się osobiście, telefonicznie lub w inny sposób, który będzie odpowiadać Twoim potrzebom. W razie potrzeby możemy skorzystać z technologii wspomagającej, aby pomóc Ci w przeprowadzeniu rozmowy w sposób dla Ciebie wygodny i przystępny. W takiej rozmowie może również uczestniczyć Twój krewny, przyjaciel lub osoba, która się Tobą opiekuje. Jeśli potrzebujesz pomocy w komunikacji, zapewnimy Ci odpowiednie wsparcie, aby łatwiej Ci było podzielić się swoją opinią i życzeniami.

Podczas rozmowy porozmawiamy o:

- Co jest ważne dla Ciebie i Twojej rodziny.
- Co sprawia Ci trudności w życiu codziennym.
- Jak te trudności wpływają na Twoje zdrowie i samopoczucie.
- Jakiego rodzaju wsparcie już otrzymujesz od rodziny, przyjaciół lub innych osób.
- Co chcesz osiągnąć dzięki opiece i wsparciu.
- Jakie działania już podejmujesz, aby zachować zdrowie, aktywność i niezależność.
- Usługach i aktywnościach w Twojej społeczności, które mogą Ci pomóc.

Stosujemy krajowe kryteria kwalifikowalności, aby ocenić, jak Twoje potrzeby wpływają na Twoje codzienne życie i określić, czy Rada powinna zapewnić Ci wsparcie w zakresie opieki społecznej. Ma to na celu spójne i uczciwe traktowanie wszystkich usługobiorców.

Po zakończeniu oceny przeprowadzonej w formie rozmowy, poinformujemy Cię, czy kwalifikujesz się do otrzymania wsparcia. Jeśli nie, wyjaśnimy dlaczego i zaoferujemy informacje o innych usługach, które mogą być dla Ciebie odpowiednie. Jeśli Twoja sytuacja ulegnie zmianie, możesz skontaktować się z nami ponownie, aby uzyskać kolejne podsumowanie.

6. Płacisz za swoją opiekę i wsparcie?

Chociaż niektóre usługi opieki i wsparcia są bezpłatne, większość z nich wiąże się z kosztami. Przeprowadzimy ocenę finansową Twoich dochodów, oszczędności i wydatków, aby dowiedzieć się, ile możesz przeznaczyć na wymagane usługi. Mówimy wówczas o oszacowanym wkładzie, który jest obliczany na podstawie wytycznych rządowych i może oznaczać, że albo nie musisz w ogóle płacić, albo będziesz płacić maksymalną tygodniową składkę, albo pokrywać pełny koszt otrzymanych usług.

Jeśli okaże się, że musisz pokryć pełen koszt opieki, a będziesz potrzebować opieki w placówce stacjonarnej, będziesz zobowiązany do zapłaty za nią bezpośrednio u świadczeniodawcy – chociaż opieka społeczna dla dorosłych może udzielić Ci informacji i pomóc w znalezieniu odpowiedniego miejsca.

Jeśli okaże się, że musisz pokryć pełen koszt opieki, a będziesz potrzebować opieki w miejscu innym, niż placówka stacjonarna, możesz wybrać, czy chcesz zorganizować i opłacić opiekę prywatnie u świadczeniodawcy, czy też zlecić Radzie pomoc w zorganizowaniu i opłaceniu opieki w Twoim imieniu, a koszty będziesz uiszczać poprzez Rady. Jeśli zdecydujesz się opłacać opiekę w placówce innej, niż stacjonarna i płacić za wsparcie za pośrednictwem Rady, zostanie naliczona jednorazowa opłata administracyjna za założenie placówki oraz stała cotygodniowa opłata administracyjna.

Więcej informacji znajdziesz w naszym osobnym przewodniku na temat opłacania kosztów opieki i wsparcia. Więcej informacji jest dostępnych na stronie [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://www.redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care)

7. Planujesz opiekę i wsparcie?

Jeśli kwalifikujesz się do otrzymania wsparcia, opracujemy z Tobą taki plan. Będzie on zawierał informacje na temat:

- Twoich potrzeb.
- Tego, co chcesz osiągnąć dzięki opiece i wsparciu.
- Rodzaju wymaganej opieki i wsparcia.
- Tego, kto zapewni Ci opiekę i wsparcie.
- Tego, kiedy będzie Ci zapewniana opieka i wsparcie.
- Terminu przeglądu Twojego planu wsparcia.

Twój plan wsparcia może obejmować pomoc udzielaną przez przyjaciół i rodzinę, rzeczy, do których możesz uzyskać bezpłatny dostęp w społeczności, lub usługi opieki i wsparcia finansowane przez Radę.

Jeśli Rada finansuje część lub całość Twojej opieki i wsparcia, pomożemy Ci zdecydować, czy chcesz, abyśmy zorganizowali te usługi dla Ciebie, czy wolisz zorganizować je samodzielnie, częściowo lub w całości, poprzez bezpośrednią płatność. Płatność bezpośrednia to kwota, którą Rada wypłaca bezpośrednio Tobie, abyś mógł wybrać i zapłacić za opiekę i wsparcie, które odpowiadają Twoim zidentyfikowanym i niezaspokojonym potrzebom, zgodnie z ustaleniami w Twoim planie wsparcia.

Po uzgodnieniu Twojego planu wsparcia otrzymasz jego kopię, którą możesz zachować. Twój plan wsparcia zostanie poddany przeglądowi po sześciu tygodniach, a następnie co najmniej raz w roku. Podczas wspólnej analizy Twojego planu wsparcia sprawdzimy, czy Twoje potrzeby w zakresie opieki i wsparcia uległy zmianie. W razie potrzeby uzgodnimy z Tobą nowy plan wsparcia.

Możesz dowiedzieć się więcej o planach opieki i wsparcia oraz o płatnościach bezpośrednich na stronie [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care).

8. Pomoc w organizacji wsparcia (rzecznictwo)

Jeśli masz trudności z wyrażeniem swojej opinii na temat opieki i wsparcia lub ze zrozumieniem niektórych poruszanych przez nas kwestii, możesz wyznaczyć osobę, która Ci pomoże. Może to być członek rodziny, przyjaciel lub niezależny rzecznik. Niezależny rzecznik to osoba, która może Cię wspierać podczas rozmowy o Twojej opiece i wsparciu. Osoba taka może pomóc Ci w podejmowaniu decyzji i zaangażowaniu się w proces decyzyjny dotyczący Twojej opieki i wsparcia. Rada może zorganizować niezależnego rzecznika, który udzieli Ci wsparcia, jeśli nie chcesz organizować tego samodzielnie. Możesz poprosić swojego pracownika socjalnego o zorganizowanie tego dla Ciebie.

9. Organizacja wsparcia dla opiekunów

Jeśli zapewniasz darmową opiekę dorosłemu członkowi rodziny lub przyjacielowi, możesz potrzebować wsparcia, które pomoże Ci zadbać o własne zdrowie i zachować dobrostan. Możemy zorganizować wstępną ocenę Twoich potrzeb, jako opiekuna, aby pomóc Ci w dalszym pełnieniu tej roli, nawet jeśli osoba, którą się opiekujesz, nie otrzymuje od nas opieki i wsparcia. Jeśli po przeprowadzeniu oceny okaże się, że kwalifikujesz się do otrzymania wsparcia, razem z Tobą opracujemy plan wsparcia, który pomoże zaspokoić Twoje potrzeby.

Wsparcie dla opiekunów może obejmować nawiązywanie przyjaźni, opiekę wytchnieniową, zapewnienie dodatkowych zajęć, doradztwo, porady dotyczące świadczeń socjalnych, szkoleń i zatrudnienia oraz ogólne informacje i porady.

Możesz również skontaktować się z naszym Biurem Wsparcia Opiekunów, aby uzyskać informacje i porady dotyczące bycia opiekunem. Usługa jest świadczona we współpracy z trzema lokalnymi organizacjami – Carers Together, Age UK Teesside i Redcar & Cleveland

Mind. Więcej informacji na temat usług świadczonych przez te podmioty można znaleźć w naszym „Przewodniku po wsparciu dla opiekunów”.

Dostępne jest również wsparcie dla młodych osób w wieku 5–18 lat, które opiekują się członkiem rodziny. Wsparcie zapewnia Fundacja Junction, organizacja z siedzibą w Redcar. Młodzi ludzie mogą skontaktować się z Junction samodzielnie lub ktoś inny może to zrobić w ich imieniu. Numer telefonu to 01642 756000. Można również odwiedzić stronę www.thejunctionfoundation.com.

Jeśli opiekujesz się dzieckiem z niepełnosprawnością, możesz uzyskać pomoc za pośrednictwem zespołu ds. dzieci i rodzin Rady. Możesz skontaktować się z nimi pod numerem 01642 771500.

10. Co możesz zrobić, jeśli masz o kogoś obawy? (ochrona)

Każda osoba dorosła może paść ofiarą przemocy. Zapewnienie jej wówczas bezpieczeństwa jest obowiązkiem całej społeczności. Jeśli masz jakiegokolwiek obawy dotyczące dobrostanu lub bezpieczeństwa innej osoby dorosłej lub potrzebujesz porady lub wsparcia, musisz wykonać jedną lub więcej z poniższych czynności.

- Jeśli osoba, którą się martwisz, jest w bezpośrednim niebezpieczeństwie, natychmiast skontaktuj się z policją lub pogotowiem ratunkowym (999).
- Jeśli to możliwe i jeśli możesz to zrobić bezpiecznie, porozmawiaj z osobą o którą masz obawy.
- Porozmawiaj o swoich obawach z kimś, komu ufasz, na przykład z opiekunem, strażnikiem, lekarzem, pielęgniarką lub innym pracownikiem służby zdrowia.
- Skontaktuj się z Redcar & Cleveland Adult Social Care – dane kontaktowe, w tym numer dyżuru ratunkowego poza godzinami pracy, znajdują się na końcu tego przewodnika.

Wszelkie obawy lub zarzuty będą traktowane poważnie. Nie musisz podawać nam swojego imienia i nazwiska, jeśli tego nie zrobisz. Po skontaktowaniu się z nami, przeanalizujemy podane przez Ciebie informacje, aby zdecydować, jakie działania podjąć. Jeśli uznamy, że wymagana jest ochrona, zastosujemy wieloagencyjną procedurę wielodyscyplinarną w zakresie ochrony osób dorosłych Teeswide.

11. Kontakt z nami gdy nasze biura są zamknięte

Zapewniamy również możliwość kontaktu z pracownikami socjalnymi w Redcar i Cleveland poza normalnymi godzinami otwarcia biura. Dotyczy to również nocy, weekendów i dni wolnych od pracy. Zapewniamy wówczas pomoc lub porady w przypadku pilnych problemów osobistych lub rodzinnych, które wymagają natychmiastowej interwencji pracowników socjalnych. Sytuacja awaryjna to taka, która nie może czekać do następnego dnia roboczego. Numer kontaktowy: 01642 524552. Jeśli dana sytuacja dotyczy zagrożenia życia lub wymaga natychmiastowej interwencji, należy natychmiast zadzwonić na policję lub pogotowie ratunkowe (999).

12. Co możesz zrobić, jeśli nie jesteś zadowolony z otrzymanego wsparcia lub decyzji, które zostały podjęte w Twoim imieniu?

Jeśli jesteś niezadowolony z decyzji, które Cię dotyczą, lub z otrzymywanego wsparcia, porozmawiaj z pracownikiem naszego wydziału opieki społecznej. Problemy często można rozwiązać szybko i nieformalnie, rozmawiając o nich.

Jeśli problem nie zostanie rozwiązany lub uznasz, że Twoje obawy nie zostały rozwiązane, zastosujemy formalną procedurę. Informacje na temat naszej procedury składania skarg, uwag i pochwał znajdziesz tutaj www.redcar-cleveland.gov.uk lub skorzystaj z danych kontaktowych podanych na końcu niniejszego przewodnika.

13. Informacje o Tobie (Ochrona Danych)

Aby lepiej zrozumieć i zaspokoić Twoje potrzeby, prosimy Cię o podanie informacji o Tobie oraz Twojej najbliższej rodzinie i opiekunach. W trakcie rozmowy zbierzemy również informacje o Twoim stanie zdrowia i jakiego potrzebujesz wsparcia. Przebieg spotkań oraz wszelka korespondencja będą również dokumentowane.

Jeśli będziemy współpracować z innymi osobami lub organizacjami w celu zaplanowania i udzielenia Ci wsparcia, będziemy musimy udostępnić tym podmiotom Twoje dane. Poprosimy Cię o wyrażenie na to zgody. Dokładamy wszelkich starań, aby Twoje dane były bezpieczne i poufne, i przestrzegamy ścisłych wytycznych.

Pełną treść Polityki Ochrony Danych Rady można znaleźć na stronie www.redcar-cleveland.gov.uk. Można też skontaktować się z nami, korzystając z danych kontaktowych podanych poniżej.

Jeśli potrzebujesz pomocy w przeczytaniu lub zrozumieniu tego przewodnika, porozmawiaj ze swoim pracownikiem socjalnym lub skontaktuj się z Wydziałem Opieki dla Osób Dorosłych dzwoniąc pod numer 01642 771500.

Dane kontaktowe Wydziału Opieki Społecznej dla Dorosłych

Directorate of Adults & Communities
Wydział Opieki Społecznej dla Dorosłych
Redcar and Cleveland Borough Council
Seafield House
Kirkleatham Street
Redcar
Yorkshire
TS10 1SP

Nr tel. 01642 771500

Email: contactus@redcar-cleveland.gov.uk

Strona: www.redcar-cleveland.gov.uk

Relay UK (dla osób niesłyszących, niedosłyszących i z wadą mowy))

Godziny pracy biura: Poniedziałek - czwartek: 8.30 - 17.00 oraz piątek: 8.30 - 16.30

Jeśli potrzebujesz pomocy w nagłych przypadkach, gdy nasze biura są zamknięte, możesz skontaktować się z Zespołem dyżurnym w sytuacjach nagłych: 01642 524552.

Wersja 8 – wrzesień 2025