

Despre acest ghid

Acest ghid este pentru oricine cu vârsta de peste 18 ani. V-ar putea ajuta dacă:

- Credeți că dvs. sau cineva pe care îl cunoașteți ar putea avea nevoie de îngrijire și sprijin acum sau în viitor.
- Primiți, dvs. sau cineva pe care îl cunoașteți în prezent îngrijire și sprijin la domiciliu sau într-un casă de îngrijire.
- Aveți grijă de un prieten sau de un membru al familiei.
- Sunteți îngrijorat(ă) cu privire la cineva care ar putea fi expus riscului de abuz.

Acest ghid explică....

- Cum să găsiți informații despre servicii și activități care vă pot ajuta să rămâneți sănătoși, activi și independenți pentru mai mult timp.
- Îngrijire socială pentru adulți – ce este și ce facem.
- Cum ne dăm seama dacă nevoile dvs. sunt la un nivel la care consiliul ar finanța îngrijirea socială pentru a vă ajuta.
- Planificarea și plata pentru îngrijirea și sprijinul dvs..
- Obținerea sprijinului dacă sunteți îngrijitor.
- Ce să faceți dacă sunteți îngrijorat(ă) cu privire la cineva care ar putea fi expus riscului de abuz.
- Cum să contactați Serviciul îngrijire socială pentru adulți din Redcar & Cleveland, inclusiv ce să faceți în caz de urgență.

Dacă există ceva în acest ghid pe care nu îl înțelegeți, vă rugăm să discutați cu profesionistul dvs. din domeniul sănătății sau îngrijitorul social utilizând detaliile de contact furnizate la sfârșitul ghidului.

Redcar & Cleveland Borough Council
Adult Social Care

Îndrumare publică

Acesta este ghidul dvs. pentru îngrijirea și sprijinul social
pentru adulți

Cuprins

1.	Aveți nevoie de ajutor pentru a rămâne activi, sănătoși și independenți?	3
2.	Ce este îngrijirea și sprijinul?	3
3.	Ce este Îngrijire Socială pentru Adulți?	3
4.	Obținerea ajutorului de la îngrijirea socială pentru adulți	4
5.	Înțelegând care sunt nevoile dvs. (Evaluarea înregistrării conversației)	4
6.	Plata pentru îngrijirea și sprijinul dvs.?	5
7.	Vă planificați îngrijirea și sprijinul?	5
8.	Ajutându-vă pe parcursul procesului (advocacy)	6
9.	Obținerea sprijinului dacă sunteți îngrijitor	6
10.	Ce să faceți dacă sunteți îngrijorați cu privire la cineva? (Safeguarding)	7
11.	Contactându-ne dacă birourile noastre sunt închise	7
12.	Ce să faceți dacă nu sunteți mulțumiți de sprijinul pe care îl primiți sau de deciziile care se iau în legătură cu dvs.	7
13.	Informații despre dvs. (Protecția datelor).....	8

1. Aveți nevoie de ajutor pentru a rămâne activi, sănătoși și independenți?

Există multe lucruri pe care le puteți face pentru a vă ajuta să vă mențineți sănătoși, activi și independenți. Având grijă de dvs. și făcând propriile aranjamente de îngrijire și sprijin pe măsură ce nevoile dvs. încep să se dezvolte, puteți întârzia sau evita adesea nevoia implicării serviciilor de îngrijire socială. Există multe organizații care vă pot ajuta atunci când aveți nevoie de sprijin sau sfaturi.

Putem oferi informații cu privire la serviciile și activitățile care sunt disponibile pentru toată lumea din comunitatea dvs.. Acestea includ lucruri precum activități de agrement, cluburi sociale și pentru luarea prânzului, și servicii cum ar fi „handyman”, curățenie sau împrietenire (cineva care să vă țină companie). Este posibil să trebuiască să plătiți pentru unele dintre aceste servicii, deși unele pot fi gratuite.

Puteți afla mai multe accesând website-ul nostru [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://redcar-cleveland.gov.uk).

2. Ce este îngrijirea și sprijinul?

Îngrijirea și sprijinul este termenul general folosit pentru a descrie o gamă largă de ajutor de care unii adulți au nevoie pentru a trăi cât mai bine posibil cu orice boală, condiție sau dizabilitate pe termen lung pe care o pot avea.

Aceasta include lucruri precum:

- Ajutor oferit de familie și prieteni, de exemplu ajutor cu cumpărăturile.
- Activități sau servicii pe care le puteți aranja dvs. înșivă, de exemplu cluburi pentru luarea prânzului sau ajutor cu unele treburi casnice.
- Serviciile oferite sau aranjate de către Consiliu sau de alte organizații, de exemplu, cineva care vine să vă ajute să vă îmbrăcați în fiecare zi.
- Sprijin pentru persoanele care au grijă de un alt adult.

Îngrijirea și sprijinul pot fi adesea aranjate de către dvs., oferindu-vă posibilitatea de a alege și controla tipul de servicii care vă vor ajuta cu nevoile dvs.. Website-ul nostru, [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://redcar-cleveland.gov.uk), are informații despre o gamă largă de servicii, inclusiv activități sociale, ajutor pentru a rămâne în propria casă, locuințe și persoane de contact de la centrul de îngrijire.

3. Ce este Îngrijire Socială pentru Adulți?

Îngrijire socială pentru adulți este un serviciu al Consiliului. Unele persoane îl cunosc ca fiind „Servicii sociale”. Îngrijire socială pentru adulți oferă sau organizează servicii de îngrijire și sprijin pentru persoanele care au nevoie de acestea.

Scopul nostru este de a ajuta adulții să trăiască mai mult, să aibă o viață mai sănătoasă și să fie independenți cât mai mult timp posibil. Facem acest lucru asigurându-ne că aveți sprijinul de care aveți nevoie, atunci când aveți nevoie, atâta timp cât aveți nevoie de acesta.

Noi (Consiliul) efectuăm o evaluare a nevoilor dvs. pentru a vedea dacă sunteți eligibili pentru a primi ajutorul nostru. Dacă nu sunteți eligibili, vă vom oferi informații și sfaturi care vă vor ajuta să faceți alegeri cu privire la îngrijirea și sprijinul alternativ disponibil în cadrul comunității dvs..

Dacă sunteți eligibili pentru sprijin, vă putem oferi o gamă largă de servicii de îngrijire și sprijin pentru a vă satisface nevoile. Unele sunt furnizate de noi (Consiliul), iar altele sunt furnizate de alte organizații în numele nostru.

Prin gama largă de servicii înseamnă că puteți intra în contact cu diferite tipuri de profesioniști, în funcție de nevoile dvs.. Acestea pot include asistenți sociali / ofițeri de asistență socială, terapeuți / ofițeri ocupaționali și asistenți de îngrijire. Toți angajații au acte de identitate și se vor prezenta.

4. Obținerea ajutorului de la îngrijirea socială pentru adulți

Ne puteți contacta direct sau puteți oferi permisiunea altcuiva să ne contacteze în numele dvs.. Detaliile noastre de contact se află la sfârșitul acestui ghid. Când ne contactați, vă vom cere câteva detalii și vom vorbi despre cum vă putem ajuta. În funcție de solicitarea dvs., acest ajutor poate include furnizarea de informații sau sfaturi, sau organizarea unei evaluări a nevoilor dvs..

5. Înțelegând care sunt nevoile dvs. (Evaluarea înregistrării conversației)

Obişnuim să ne referim la această parte a procesului ca la o **evaluare a nevoilor**, dar acum o numim **înregistrarea conversațiilor**. Această schimbare reflectă modul în care lucrăm cu dvs., nu despre dvs..

Termenul „înregistrarea conversației” descrie mai bine ceea ce se întâmplă de fapt, o discuție bidirecțională în care ascultăm experiențele dvs., înțelegem ceea ce contează cel mai mult pentru dvs. și explorăm împreună ce tip de sprijin ar fi de ajutor. Nu este vorba doar despre identificarea nevoilor, ci despre recunoașterea punctelor forte, a obiectivelor și a preferințelor dvs.. Această abordare ne ajută să ne asigurăm că vocea dvs. este centrală și că orice sprijin oferit este adaptat la viața, alegerile și bunăstarea dvs..

Dacă aveți nevoie de sprijin, cineva de la echipa de îngrijire socială pentru adulți va veni să vorbească cu dvs.. Această conversație poate avea loc în persoană, prin telefon sau printr-o altă metodă care se potrivește nevoilor dvs.. Acolo unde este cazul, este posibil să utilizăm tehnologia de asistență pentru a ajuta la finalizarea conversației într-un mod care este convenabil și accesibil. Sunteți bineveniți să aveți pe cineva cu dvs., cum ar fi o rudă, un prieten sau cineva care vă îngrijește. Dacă aveți nevoie de ajutor cu comunicare, ne vom asigura că aveți sprijinul potrivit pentru a vă împărtăși opiniile și dorințele.

În timpul conversației, vom vorbi despre:

- Ce este important pentru dvs. și familia dvs..
- Ceea ce vi se pare dificil în viața de zi cu zi.
- Cum vă afectează aceste dificultăți sănătatea și bunăstarea.
- Orice sprijin pe care îl primiți deja de la familie, prieteni sau alte persoane.
- Ceea ce sperați să realizați cu îngrijire și sprijin.
- Ceea ce faceți deja pentru a rămâne sănătoși, activi și independenți.
- Serviciile și activitățile din comunitatea dvs. care ar putea fi de ajutor.

Folosim criterii naționale de eligibilitate pentru a ne ajuta să înțelegem modul în care nevoile dvs. vă afectează viața de zi cu zi și să determinăm dacă Consiliul ar trebui să furnizeze sprijin de îngrijire socială. Acest lucru asigură corectitudine și consistență pentru toată lumea.

Odată ce evaluarea înregistrărilor conversațiilor este finalizată, vă vom anunța dacă sunteți eligibili pentru a primi sprijin din partea noastră. Dacă nu, vom explica de ce și vom oferi informații cu privire la alte servicii care ar putea ajuta. Dacă circumstanțele dvs. se schimbă, ne puteți contacta din nou pentru o altă Evaluare înregistrarea conversațiilor.

6. Plata pentru îngrijirea și sprijinul dvs.?

Deși unele servicii de îngrijire și sprijin nu vă vor costa nimic, cele mai multe sunt contra cost. Vom efectua o evaluare financiară a veniturilor, economiilor și cheltuielilor dvs. pentru a afla cât de mult vă puteți permite să plătiți pentru serviciile de care aveți nevoie. Aceasta se numește contribuția dvs. evaluată, care este calculată utilizând îndrumările stabilite de guvern și ar putea însemna că fie nu trebuie să plătiți deloc, fie trebuie să plătiți o contribuție săptămânală maximă, sau trebuie să plătiți pentru costul total al serviciilor.

Dacă sunteți evaluați că trebuie să plătiți pentru costul total al îngrijirii, și aveți nevoie de îngrijire într-un centru de îngrijire rezidențial, vi se va cere să plătiți pentru îngrijirea dvs. direct furnizorului - deși îngrijirea socială pentru adulți vă poate oferi informații și vă poate ajuta să găsiți un centru de îngrijire potrivit.

Dacă sunteți evaluați că trebuie să plătiți pentru costul integral al îngrijirii și aveți nevoie de îngrijire într-un centru de îngrijire ne-rezidențial, puteți alege dacă să aranjați și să plătiți pentru îngrijirea dvs. în mod privat cu un furnizor, sau dacă să vă ajute Consiliul să aranjeze și să plătească pentru îngrijirea dvs. în numele dvs. și să rambursați costurile Consiliului. Dacă decideți să plătiți pentru îngrijirea și sprijinul dvs. ne-rezidențial prin intermediul Consiliului, atunci vi se va percepe o taxă de administrare unică și o taxă de administrare săptămânală.

Puteți afla mai multe informații în Ghidul nostru separat de plată pentru îngrijire și sprijin. Acest lucru este disponibil pe website-ul nostru la [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://www.redcarandcleveland.gov.uk/adult-social-care)

7. Vă planificați îngrijirea și sprijinul?

Dacă sunteți eligibili pentru sprijin, vom dezvolta un plan de sprijin împreună cu dvs..

Aceasta v-a include:

- Care sunt nevoile dvs..
- Ce doriți să realizați cu îngrijire și sprijin.
- Tipul de îngrijire și sprijin care vă va ajuta.
- Cine vă va furniza îngrijirea și sprijinul.
- Când vă vor furniza îngrijirea și sprijinul.
- Data la care va fi revizuit planul dvs. de sprijin.

Planul dvs. de sprijin ar putea include ajutor care este furnizat de prieteni și familie, lucruri pe care le puteți accesa gratuit în comunitate sau servicii de îngrijire și sprijin care sunt finanțate de către Consiliu.

Dacă Consiliul finanțează parțial sau total îngrijirea și sprijinul dvs., vă vom ajuta să decideți dacă doriți să organizăm serviciile pentru dvs. sau dacă preferați să aranjați o parte sau totul dvs. înșivă prin intermediul unei plăți directe. O plată directă este suma pe care Consiliul o plătește direct către dvs., astfel încât să puteți alege și cumpăra serviciile de îngrijire și sprijin care să răspundă nevoilor dvs. evaluate și nesatisfăcute, așa cum s-a convenit în planul dvs. de sprijin.

După ce am căzut de acord cu privire la planul dvs. de sprijin, vi se va oferi o copie pe care să o păstrați. Vom revizui planul dvs. de sprijin după șase săptămâni și apoi cel puțin o dată pe an după aceea. Când vom revizui planul dvs. de sprijin cu dvs., vom vedea dacă nevoile dvs. de îngrijire și sprijin s-au schimbat. Dacă este necesar, vom conveni cu dvs. un nou plan de sprijin.

Puteți afla mai multe despre planurile de îngrijire și sprijin, și despre plățile directe la [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://www.redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care).

8. Ajutându-vă pe parcursul procesului (advocacy)

Dacă vă este greu să vă spuneți părerea cu privire la îngrijirea și sprijinul dvs., sau să înțelegeți unele dintre lucrurile despre care vorbim, puteți numi pe cineva care să vă ajute. Această persoană poate fi un membru al familiei, un prieten sau un avocat independent. Un avocat independent este cineva care vă poate sprijini în timp ce vorbim despre îngrijirea și sprijinul dvs.. Aceștia vă pot ajuta să faceți alegeri și să vă implicați în deciziile cu privire la îngrijirea și sprijinul dvs.. Consiliul poate aranja ca un avocat independent să vă sprijine dacă nu doriți să organizați singuri acest lucru. Puteți solicita asistentului social să organizeze acest lucru pentru dvs..

9. Obținerea sprijinului dacă sunteți îngrijitor

Dacă furnizați îngrijire neplătită unui membru al familiei sau unui prieten adult, este posibil să aveți nevoie de sprijin pentru a vă ajuta să aveți grijă de propria sănătate și bunăstare. Putem aranja o evaluare a nevoilor dvs. pentru a vă ajuta să continuați în rolul dvs. de îngrijitor, chiar dacă persoana pe care o îngrijiți nu primește îngrijire și sprijin din partea Serviciului îngrijire socială pentru adulți. Dacă sunteți eligibili pentru sprijin în urma evaluării ca îngrijitori, va fi elaborat un plan de sprijin împreună cu dvs. pentru a vă ajuta cu nevoile dvs..

Sprijinul pentru îngrijitori poate include împrietenirea, pauze de la îngrijire, activitățile, consilierea, sfaturi cu privire la ajutorul social, instruire profesională și angajare, precum și informații și sfaturi generale.

De asemenea, puteți contacta Serviciul nostru de sprijin pentru îngrijitori pentru informații și sfaturi despre cum să fiți îngrijitori. Serviciul este oferit în parteneriat de trei organizații locale – Carers Together, Age UK Teesside and Redcar & Cleveland Mind. Mai multe informații despre aceste servicii pot fi găsite în „Ghidul nostru de sprijin pentru îngrijitori”.

De asemenea, există sprijin disponibil pentru tinerii cu vârsta cuprinsă între 5-18 ani care îngrijesc un membru al familiei. Sprijinul este oferit de Serviciul Junction Foundation, o organizație bazată în Redcar. Tinerii pot contacta ei înșiși Serviciul Junction Foundation sau altcineva o poate face în numele lor. Numărul lor de telefon este 01642 756000 sau vizitați website-ul www.thejunctionfoundation.com

Dacă îngrijiți un copil cu dizabilități, ajutor poate fi disponibil prin intermediul echipei copii și familii a Consiliului. Îi puteți contacta la numărul 01642 771500.

10. Ce să faceți dacă sunteți îngrijorați cu privire la cineva? (Safeguarding)

Abuzul comis de adulți i se poate întâmpla oricui, iar menținerea oamenilor în siguranță este preocuparea întregii comunități. Dacă aveți îngrijorări cu privire la bunăstarea sau siguranța unui alt adult sau aveți nevoie de sfaturi sau sprijin, trebuie să faceți una sau mai multe dintre următoarele.

- Dacă persoana despre care sunteți îngrijorați este în pericol imediat, contactați imediat poliția sau serviciul de ambulanță (999).
- Dacă este posibil, și puteți face asta în siguranță, discutați cu persoana despre care sunteți îngrijorați.
- Discutați despre îngrijorările dvs. cu cineva în care aveți încredere, de exemplu un îngrijitor, un tutore, un medic, o/un asistent/asistentă medicală sau un alt lucrător din domeniul sănătății.
- Contactați Serviciul Redcar & Cleveland Adult Social Care – detaliile de contact, inclusiv Serviciul de urgență în afara orelor de lucru, se află la sfârșitul acestui ghid.

Orice îngrijorare sau acuzație va fi luată în serios. Nu trebuie să ne dați numele dvs. dacă alegeți să nu faceți asta. După ce ne contactați, vom revizui informațiile pe care ni le-ați furnizat pentru a decide ce măsuri să luăm. Dacă procedurile de protecție sunt adecvate, vom urma Procedura multi-agenție Teeswide de protejare a adulților (Teeswide Safeguarding Adult Multi-Agency Procedure).

11. Contactându-ne dacă birourile noastre sunt închise

Serviciul de urgență oferă un punct de contact în caz de urgență pentru asistența socială în Redcar and Cleveland în afara orelor normale de program. Acest lucru include: în timpul nopții, weekend-uri și sărbători legale. Serviciul furnizează ajutor sau sfaturi pentru probleme urgente individuale sau familiale care necesită asistență socială imediată. O situație de urgență este aceea care nu poate aștepta până în următoarea zi lucrătoare. Număr de contact: 01642 524552. Dacă situația pune viața în pericol sau necesită o atenție imediată, trebuie să sunați imediat la poliție sau la serviciul de ambulanță (999).

12. Ce să faceți dacă nu sunteți mulțumiți de sprijinul pe care îl primiți sau de deciziile care se iau în legătură cu dvs.

Dacă sunteți nemulțumiți de deciziile care vă afectează sau de sprijinul pe care îl primiți, vă rugăm să discutați cu un membru al personalului nostru de îngrijire socială. Problemele pot fi adesea rezolvate rapid și informal prin a discuta despre acestea.

Dacă tot sunteți nefericiți sau considerați că îngrijorările dvs. nu au fost rezolvate, există o procedură formală pe care o vom urma. Puteți găsi procedura noastră de reclamații, comentarii și complimente pe website-ul la www.redcar-cleveland.gov.uk sau utilizați detaliile de contact de la sfârșitul acestui ghid.

13. Informații despre dvs. (Protecția datelor)

Pentru a ne ajuta să înțelegem și să satisfacem nevoile dvs., vă solicităm informații despre dvs. și despre rudele și îngrijitorii apropiați. De asemenea, în timpul conversației cu noi colectăm informații despre nevoile dvs. de sănătate și sprijin. Păstrăm o evidență a ședințelor și a oricărei corespondențe cu dvs..

Dacă lucrăm cu alte persoane sau organizații pentru a planifica și pentru a vă furniza sprijinul, trebuie să împărtășim informațiile dvs. cu acestea. Vă vom cere să fiți de acord cu acest lucru. Ne angajăm să păstrăm informațiile dvs. în siguranță și confidențiale, și respectăm îndrumări stricte.

Puteți găsi detalii complete despre Politica de protecție a datelor a Consiliului la www.redcar-cleveland.gov.uk sau contactându-ne folosind detaliile de mai jos.

Dacă aveți nevoie de ajutor pentru a citi sau înțelege acest ghid, vă rugăm să discutați cu asistentul dvs. social sau să contactați Serviciul îngrijire socială pentru adulți la numărul 01642 771500.

Detaliile de contact ale Serviciului Îngrijire Socială pentru Adulți

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

Telefon: 01642 771500
Email: contactus@redcar-cleveland.gov.uk
Website: www.redcar-cleveland.gov.uk
Relay UK (pentru persoanele surde, cu deficiențe de auz și de vorbire)

Program de lucru: De luni până joi: 8:30 AM - 5:00 PM și vineri: 8:30 AM - 4:30 PM.

Dacă aveți nevoie de ajutor în caz de urgență atunci când birourile noastre sunt închise, puteți contacta Echipa de Urgență: 01642 524552.