

Про цей посібник

Цей посібник призначений для всіх, кому виповнилося 18 років. Це може допомогти вам, якщо:

- Ви думаєте, що вам або комусь із ваших знайомих може знадобитися догляд і підтримка зараз або в майбутньому.
- Ви або хтось із ваших знайомих зараз отримуєте догляд і підтримку вдома або в будинку для людей похилого віку.
- Ви доглядаєте за другом або членом сім'ї.
- Ви турбуєтеся про людину, якій може загрожувати жорстоке поводження.

У цьому посібнику пояснюється....

- Як знайти інформацію про послуги та заняття, які допоможуть вам довше залишатися здоровими, активними та незалежними.
- Соціальна допомога дорослим – що це таке і що ми робимо.
- Як ми вирішуємо, якщо ваші потреби знаходяться на рівні, на якому Рада фінансуватиме соціальну допомогу, щоб допомогти вам.
- Планування та оплата вашого догляду та підтримки.
- Отримання підтримки, якщо ви опікун.
- Що робити, якщо ви переживаєте за людину, якій може загрожувати жорстоке поводження.
- Як зв'язатися з Redcar & Cleveland Adult Social Care, у тому числі що робити в екстреній ситуації.

Якщо в цьому посібнику є щось, чого ви не розумієте, зверніться до свого консультанта з питань здоров'я та соціального піклування, використовуючи контактні дані, наведені в кінці посібника.

Рада округу Редкар і Клівленд
Соціальна опіка для дорослих

Загальнодоступні Рекомендації

Це ваш посібник з питань соціальної допомоги та
підтримки дорослих

Зміст

1. Вам потрібна допомога, щоб залишатися активним, здоровим та незалежним?	3
2. Що таке догляд і підтримка?	3
3. Що таке соціальна допомога дорослим?	3
4. Отримання допомоги від Соціальної Служби для Дорослих	4
5. Визначення ваших потреб (оцінка запису розмови)	4
6. Оплата вашого догляду та підтримки?	5
7. Планування вашого догляду та підтримки?	5
8. Допомога вам в цьому процесі (адвокація)	6
9. Отримання підтримки, якщо ви опікун	6
10. Що робити, якщо у вас є певні хвилювання за когось? (Охорона)	7
11. Звернення до нас, якщо наші офіси закриті	7
12. Що робити, якщо ви незадоволені підтримкою, яку отримуєте або рішеннями, які приймаються щодо вас	8
13. Інформація про вас (Захист даних)	8

1. Вам потрібна допомога, щоб залишатися активним, здоровим і незалежним?

Є багато речей, які ви можете зробити, щоб допомогти собі залишатися здоровими, активними та незалежними. Піклуючись про себе та роблячи власні заходи щодо догляду та підтримки, коли ваші потреби починають розвиватися, ви часто можете відстрочити або уникнути потреби в соціальних послугах з догляду. Є багато організацій, які можуть допомогти, коли вам потрібна підтримка чи порада.

Ми можемо надати інформацію про послуги та діяльність, яка доступна кожному у вашій громаді. До них відносяться такі речі, як дозвілля, обід і соціальні клуби, а також такі послуги, як «різноробочий», прибирання або товариш (хтось, хто складе вам компанію). Можливо, вам доведеться заплатити за деякі з цих послуг, хоча деякі можуть бути безкоштовними.

Ви можете дізнатися більше, здійснивши пошук на нашому сайті [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care).

2. Що таке догляд та підтримка?

Догляд і підтримка – це загальний термін, який використовується для опису широкого спектру допомоги, яка потрібна деяким дорослим, щоб жити якомога краще з будь-якою тривалою хворобою, станом або інвалідністю, яку вони можуть мати.

Він включає в себе такі речі, як:

- Допомога, надана сім'єю та друзями, наприклад, допомога з покупками.
- Заходи або послуги, які ви можете організувати самостійно, наприклад, обідні клуби або допомога з домашніми справами.
- Послуги, що надаються або організовуються Радою чи іншими організаціями, наприклад, хтось, хто приходить допомогти вам одягнутися щодня.
- Підтримка людей, які доглядають за іншою дорослою людиною.

Догляд та підтримку часто можна організувати самостійно, надаючи вам вибір та контроль над типом послуг, які допоможуть задовольнити ваші потреби. Наш сайт [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care) володіє інформацією про широкий спектр послуг, включаючи соціальну діяльність, допомогу в проживанні у власному будинку, розміщення та контакти в будинку престарілих.

3. Що таке соціальна допомога дорослим?

Соціальна допомога для дорослих – це послуга Ради. Деякі люди знають це як «соціальні послуги». Соціальна служба для дорослих надає або організовує послуги з догляду та підтримки людей, які їх потребують.

Наша мета – допомогти дорослим жити довше, вести здоровіший спосіб життя та бути незалежними якомога довше. Ми робимо це, дбаючи про те, щоб у вас була необхідна підтримка, коли вона вам потрібна, стільки, скільки вона вам потрібна.

Ми (Рада) проводимо оцінку ваших потреб, щоб з'ясувати, чи маєте ви право на нашу допомогу. Якщо ви не маєте на це права, ми надамо вам інформацію та поради, які допоможуть вам зробити вибір щодо альтернативного догляду та підтримки, доступних у вашій громаді.

Якщо ви маєте право на підтримку, ми можемо запропонувати широкий спектр послуг з догляду та підтримки відповідно до ваших потреб. Деякі з них надані нами (Радою), а деякі – іншими організаціями від нашого імені.

Широкий спектр послуг означає, що ви можете звернутися до різних типів професіоналів залежно від ваших потреб. Це можуть бути соціальні працівники/працівники соціальної служби, ерготерапевти та асистенти з догляду. Весь персонал має при собі посвідчення особи і представиться вам.

4. Отримання допомоги від Соціальної Служби для Дорослих

Ви можете зв'язатися з нами безпосередньо або надати комусь іншому дозвіл зв'язатися з нами від вашого імені. Наші контактні дані знаходяться в кінці цього посібника. Коли ви зв'яжетеся з нами, ми попросимо надати деякі деталі та поговоримо про те, як ми можемо вам допомогти. Залежно від вашого запиту, ця допомога може включати надання інформації чи порад або організацію оцінки ваших потреб.

5. Визначення ваших потреб (оцінка запису розмови)

Раніше ми називали цю частину процесу **оцінкою потреб**, а тепер називаємо її записом розмови. Ця зміна відображає те, як ми співпрацюємо з вами, а не є про вас.

Термін «запис розмови» краще описує те, що насправді відбувається: шанобливе, двостороннє обговорення, під час якого ми вислуховуємо ваш досвід, розуміємо, що для вас найважливіше, і разом досліджуємо, яка підтримка може допомогти. Йдеться не лише про визначення потреб, а й про визнання своїх сильних сторін, цілей і вподобань. Цей підхід допомагає гарантувати, що ваш голос є центральним, а будь-яка запропонована підтримка адаптована до вашого життя, вашого вибору та вашого благополуччя.

Якщо вам потрібна підтримка, хтось із команди соціальної опіки для дорослих прийде, щоб поговорити з вами. Ця розмова може відбуватися особисто, по телефону або іншим способом, який відповідає вашим потребам. Де це доречно, ми можемо використовувати допоміжні технології, щоб допомогти завершити розмову зручним і доступним способом. Ви можете мати з собою когось, наприклад, родича, друга або когось, хто піклується про вас. Якщо вам потрібна допомога в спілкуванні, ми подбаємо про те, щоб у вас була потрібна підтримка, щоб поділитися своїми поглядами та побажаннями.

Під час розмови ми поговоримо про:

- Що важливо для вас і вашої родини.
- Що саме вам важко у повсякденному житті.
- Як ці труднощі впливають на ваше здоров'я та самопочуття.

- Будь-яка підтримка, яку ви вже отримуєте від своєї родини, друзів або інших людей.
- Чого ви сподіваєтеся досягти за допомогою турботи та підтримки.
- Що ви вже робите, щоб залишатися здоровими, активними та незалежними.
- Послуги та заходи у вашій громаді, які можуть допомогти.

Ми використовуємо національні критерії прийнятності, щоб зрозуміти, як ваші потреби впливають на ваше повсякденне життя, і визначити, чи повинна Рада надавати соціальну підтримку. Це забезпечує справедливість і послідовність для всіх.

Коли оцінювання запису розмови буде завершено, ми повідомимо вас, чи маєте ви право на нашу підтримку. Якщо ні, ми пояснимо причину та надамо інформацію про інші послуги, які можуть допомогти. Якщо ваші обставини зміняться, ви можете звернутися до нас знову для іншого запису розмови.

6. Оплата вашого догляду та підтримки?

Хоча деякі послуги з догляду та підтримки вам нічого не коштують, більшість з них є платними. Ми проведемо фінансову оцінку ваших доходів, заощаджень і витрат, щоб з'ясувати, скільки ви в змозі дозволити собі заплатити за необхідні вам послуги. Це називається вашим оціночним внеском, який розраховується відповідно до рекомендацій, встановлених урядом, і може означати, що вам або не потрібно платити взагалі, ви сплачуєте максимум щотижневий внесок або ви платите повну вартість своїх послуг.

Якщо вас оцінюють як такого, що ви повинні оплатити повну вартість вашого догляду, і вам потрібен догляд у стаціонарних умовах, вам доведеться платити за свій догляд безпосередньо постачальнику, хоча соціальна служба для дорослих може надати вам інформацію та допомогти вам знайти відповідне місце.

Якщо після оцінювання вважається, що вам потрібно сплачувати повну вартість вашого догляду, і ви потребуєте догляду не в місці розміщення, ви можете вибрати, чи організовувати та оплачувати ваш догляд приватно з постачальником, чи звернутися до Ради за допомогою організації та оплати вашого догляду від вашого імені, а ви відшкодуєте витрати Раді. Якщо ви вирішите оплачувати свій догляд за межами місця розміщення та підтримку через Раду, то з вас буде стягнуто одноразовий адміністративний збір та постійний щотижневий адміністративний збір.

Ви можете знайти більше інформації в нашому окремому Посібнику з оплати догляду та підтримки. Про це можна дізнатися на нашому сайті [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://www.redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care)

7. Планування вашого догляду та підтримки?

Якщо ви маєте право на підтримку, ми разом з вами розробимо план підтримки. Це включатиме в себе:

- Які ваші потреби.
- Чого ви хочете досягти отримуючи догляд та підтримку.
- Вид догляду та підтримки, який вам допоможе.
- Хто забезпечить вам догляд та підтримку.
- Коли вони забезпечать ваш догляд та підтримку.
- Дата, коли буде переглянуто ваш план підтримки.

Ваш план підтримки може включати допомогу, надану друзями та родиною, речі, до яких ви можете отримати безкоштовний доступ у громаді, або послуги з догляду та підтримки, які фінансуються Радою.

Якщо Рада фінансує частину або весь ваш догляд та підтримку, ми допоможемо вам вирішити, чи хочете ви, щоб ми організовували послуги для вас, чи ви віддаєте перевагу організації деяких або всіх послуг самостійно за допомогою прямого платежу. Прямий платіж – це гроші, які Рада виплачує безпосередньо вам, щоб ви могли вибрати та придбати догляд та підтримку, які відповідають вашим оціненим та незадоволеним потребам, як погоджено у вашому плані підтримки.

Після того, як ми погодимо ваш план підтримки, вам буде надано копію для зберігання. Ми переглянемо ваш план підтримки через шість тижнів, а потім принаймні раз на рік після цього. Коли ми переглянемо ваш план підтримки разом із вами, ми подивимося, чи змінилися ваші потреби в догляді та підтримці. У разі необхідності ми узгодимо з вами новий план підтримки.

Ви можете дізнатися більше про плани догляду та підтримки, а також про прямі виплати за посиланням [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://www.redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care).

8. Допомога вам у цьому процесі (адвокація)

Якщо вам важко висловити свою думку про свою турботу та підтримку або зрозуміти деякі речі, про які ми говоримо, ви можете призначити когось, хто допоможе вам. Це може бути член сім'ї, друг або незалежний адвокат. Незалежний адвокат – це людина, яка може підтримати вас, поки ми говоримо про ваш догляд та підтримку. Вони можуть допомогти вам робити вибір і брати участь у прийнятті рішень щодо вашого догляду та підтримки. Рада може організувати незалежного адвоката, який підтримає вас, якщо ви не хочете організовувати це самостійно. Ви можете попросити свого соціального працівника організувати це для вас.

9. Отримання підтримки, якщо ви опікун

Якщо ви надаєте безоплатний догляд за дорослим членом сім'ї або другом, вам може знадобитися підтримка, яка допоможе вам подбати про власне здоров'я та благополуччя. Ми можемо організувати оцінку ваших потреб, щоб допомогти вам продовжувати виконувати свою роль опікуна, навіть якщо особа, про яку ви піклуєтеся, не отримує догляду та підтримки від служби соціальної допомоги для дорослих. Якщо ви маєте право на отримання підтримки за результатами оцінювання опікунів, разом з вами буде розроблено план підтримки, який допоможе задовольнити ваші потреби.

Підтримка осіб, які здійснюють догляд, може включати дружбу, перерви у догляді, заходи,

консультації, поради щодо соціальних виплат, навчання та працевлаштування, а також загальну інформацію та поради.

Ви також можете звернутися до нашої Служби підтримки опікунів за інформацією та порадами щодо роботи опікуном. Послуга надається у партнерстві з трьома місцевими організаціями – Carers Together, Age UK Teesside та Redcar & Cleveland Mind. Додаткову інформацію про ці послуги можна знайти в нашому «Посібнику з підтримки опікунів.»

Також існує підтримка для молодих людей віком від 5 до 18 років, які доглядають за членом сім'ї. Підтримку надає Junction Foundation, організація, що базується в Редкарі. Молоді люди можуть самі звернутися до The Junction або хтось інший може зробити це від їхнього імені. Їх номер телефону 01642 756000 або перейдіть за посиланням www.thejunctionfoundation.com

Якщо ви доглядаєте за дитиною з обмеженими можливостями, допомогу можна отримати через команду Ради у справах дітей та сімей. Ви можете зв'язатися з ними за номером 01642 771500.

10. Що робити, якщо у вас є певні хвилювання за когось? (Охорона)

Жорстоке поводження з дорослими може статися з кожним, і безпека людей є турботою всієї спільноти. Якщо у вас є якісь занепокоєння щодо благополуччя чи безпеки іншої дорослої особи або вам потрібна порада чи підтримка, ви повинні виконати одну або кілька з наведених нижче дій.

- Якщо людині, про яку ви хвилюєтесь, загрожує безпосередня небезпека, негайно зверніться до поліції або служби швидкої допомоги (999).
- Якщо можливо, і ви можете це зробити безпечно, поговоріть з людиною, про яку ви хвилюєтесь.
- Обговоріть свої хвилювання з кимось, кому ви довіряєте, наприклад, з доглядальницею, наглядачем, лікарем, медсестрою або іншим медичним працівником.
- Зверніться до Redcar & Cleveland Adult Social Care – контактні дані, включаючи службу екстреної допомоги в неробочий час, наведені в кінці цього посібника.

Будь-яке занепокоєння чи звинувачення будуть сприйняті серйозно. Ви не зобов'язані повідомляти нам своє ім'я, якщо вирішите цього не робити. Коли ви зв'яжетеся з нами, ми переглянемо надану вами інформацію, щоб вирішити, яких дій слід вжити. Якщо процедури убезпечення є відповідними, ми дотримуватимемося процедури Teeswide Safeguarding Adult Multi-Agency Procedure.

11. Звернення до нас, якщо наші офіси закриті

Служба екстреної допомоги надає екстрений контактний пункт для соціальної роботи в Редкарі та Клівленді в неробочий час. Це включає нічний час, вихідні та святкові дні. Служба надає допомогу або консультації з невідкладних індивідуальних або сімейних проблем, які потребують негайної уваги соціальної роботи. Надзвичайна ситуація – це ситуація, яка не може чекати до наступного робочого дня. Контактний номер: 01642

524552. Якщо ситуація загрожує життю або вимагає негайної допомоги, слід негайно зателефонувати до поліції або швидкої допомоги (999).

12. Що робити, якщо ви незадоволені підтримкою, яку отримуєте, або рішеннями, які приймаються щодо вас

Якщо ви незадоволені рішеннями, які впливають на вас, або підтримкою, яку ви отримуєте, будь ласка, зверніться до члена нашого соціального персоналу. Проблеми часто можна вирішити швидко і неформально, обговоривши все.

Якщо ви все ще незадоволені або відчуваєте, що ваші проблеми не були вирішені, існує офіційна процедура, якої ми дотримуватимемося. Ви можете знайти нашу процедуру Скарг, Коментарів та Компліментів за посиланням www.redcar-cleveland.gov.uk або скористатися контактними даними в кінці цього посібника.

13. Інформація про вас (Захист даних)

Щоб допомогти нам зрозуміти та задовольнити ваші потреби, ми просимо вас надати інформацію про себе та близьких родичів та опікунів. Під час ваших розмов з нами ми також збираємо інформацію про ваше здоров'я та потреби в підтримці. Ми ведемо запис зустрічей і будь-яких переписок з Вами.

Якщо ми співпрацюємо з іншими людьми або організаціями для планування та надання вашої підтримки, нам потрібно надати їм вашу інформацію. Ми попросимо вас погодитися на це. Ми зобов'язуємося зберігати вашу інформацію в безпеці та конфіденційності та дотримуємося суворих правил стосовно цього.

Ви можете знайти повну інформацію про політику захисту даних Ради за посиланням www.redcar-cleveland.gov.uk або зв'язавшись з нами за наведеними нижче контактними даними.

Якщо вам потрібна допомога, щоб прочитати або зрозуміти цей посібник, зверніться до свого соціального працівника або до служби соціальної допомоги дорослим за номером 01642 771500.

Контактні дані Соціальна служба для дорослих

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

Телефон: 01642 771500

Електронна пошта:
contactus@redcar-cleveland.gov.uk

Веб-сторінка: www.redcar-cleveland.gov.uk

Relay UK (для глухих, слабочуючих
та людей з вадами мовлення)

Графік роботи офісу: З понеділка по четвер: 8:30 – 17:00 та п'ятниця: 8:30 – 16:30.

Якщо вам потрібна допомога в екстрених випадках, коли наші офіси закриті, ви можете звернутися до Чергової Команди з Надзвичайних ситуацій: 01642 524552.

Версія 8 – Вересень 2025