

O tym przewodniku

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

- Uważasz, że Ty lub ktoś, kogo znasz, może potrzebować opieki i wsparcia obecnie lub w przyszłości.
- Ty lub ktoś, kogo znasz, obecnie otrzymujecie opiekę i wsparcie w domu lub w domu opieki.
- Opiekujesz się przyjacielem lub członkiem rodziny.
- Martwisz się o osobę, która może być narażona na przemoc.

Z przewodnika dowiesz się...

- Jak znaleźć informacje na temat usług i aktywności, które pomogą Ci zachować zdrowie, aktywność i niezależność na dłużej.
- Usługi w zakresie opieki społecznej dla osób dorosłych – na czym to polega i czym się zajmujemy.
- W jaki sposób ustalamy, czy Twoje potrzeby możemy sfinansować w ramach wsparcia opieki społecznej.
- Na czym polega planowanie i płacenie za opiekę i wsparcie.
- Jak uzyskać wsparcie, jeśli pełnisz rolę opiekuna.
- Co zrobić, jeśli masz obawy, że jakaś inna osoba może być narażona na przemoc.
- Jak skontaktować się z Wydziałem Opieki Społecznej dla osób Dorosłych w Redcar & Cleveland o raz, co robić w nagłej sytuacji.

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

Redcar & Cleveland Borough Council
Usługi w Zakresie Opieki Społecznej dla Dorosłych

Ogólne wytyczne

To jest Twój przewodnik po opiece i wsparciu w ramach opieki społecznej dla dorosłych

Spis treści

1. Czy potrzebujesz pomocy, aby zachować aktywność, zdrowie i niezależność?	3
2. Czym jest opieka i wsparcie?	3
3. Czym są usługi opieki społecznej dla osób dorosłych?	3
4. Jak otrzymać wsparcie w ramach usług opieki społecznej dla osób dorosłych	4
5. Ustalenie Twoich potrzeb (ocena)	4
6. Czy musisz płacić za opiekę i wsparcie?	5
7. Czy planujesz swoją opiekę i wsparcie?.....	5
8. Pomoc w całym procesie (doradztwo).....	6
9. Jak uzyskać wsparcie, jeśli pełnisz rolę opiekuna	6
10. Co zrobić, jeśli się o kogoś martwisz? (bezpieczeństwo i ochrona)	7
11. Kontakt z nami poza godzinami pracy biura.....	7
12. Co zrobić, jeśli nie jesteś zadowolony ze wsparcia, które otrzymujesz lub decyzji, które są podejmowane w Twojej sprawie?	7
13. Informacje na Twój temat (ochrona danych)	8

1. Czy potrzebujesz pomocy, aby zachować aktywność, zdrowie i niezależność?

Jest wiele rzeczy, które możesz zrobić, aby zachować zdrowie, aktywność i niezależność. Dbając o siebie i organizując własną opiekę i wsparcie w miarę zwiększania się potrzeb, często można opóźnić lub uniknąć konieczności korzystania z usług opieki społecznej. Istnieje wiele organizacji, które mogą Ci pomóc, gdy zajdzie potrzeba skorzystania ze wsparcia lub porady.

Możemy dostarczyć informacji na temat usług i działań dostępnych dla wszystkich osób w Twojej społeczności. Mogą to być zajęcia rekreacyjne, lunche i kluby towarzyskie oraz usługi takie jak „złota rączka”, sprzątanie lub nawiązywanie przyjaźni (kogoś, kto dotrzyma Ci towarzystwa). Za niektóre z tych usług być może będziesz musiał zapłacić, chociaż niektóre mogą być bezpłatne.

Możesz dowiedzieć się więcej przeszukując naszą stronę internetową [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://www.redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care).

2. Czym jest opieka i wsparcie?

Opieka i wsparcie to ogólny termin używany do opisania szerokiego zakresu pomocy, jakiej potrzebują niektóre osoby dorosłe z myślą o zapewnieniu wysokiej jakości życia w przypadku długotrwałej choroby, schorzenia lub niepełnosprawności, na jaką mogą cierpieć.

Obejmuje takie rzeczy jak:

- Pomoc udzielaną przez rodzinę i znajomych, np. pomoc w zakupach.
- Zajęcia lub usługi, które możesz sam zorganizować, na przykład kluby lunchowe lub pomoc w obowiązkach domowych.
- Usługi świadczone lub organizowane przez Radę lub inne organizacje, na przykład wsparcie osoby, która codziennie będzie do Ciebie przychodzić, aby pomóc Ci się ubrać.
- Wsparcie dla osób opiekujących się inną osobą dorosłą.

Opiekę i wsparcie często można zorganizować samodzielnie, co daje wybór i kontrolę nad rodzajem usług, które pomogą w zaspokojeniu Twoich potrzeb. Nasza strona [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://www.redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care) zawiera informacje na temat szerokiej gamy usług, w tym działań społecznych, pomocy w pozostaniu we własnym domu, mieszkaniu i kontaktach z domami opieki.

3. Czym są usługi opieki społecznej dla osób dorosłych?

Niektórzy znają je pod nazwą „opieka społeczna”. Usługi opieki społecznej dla osób dorosłych zapewniane lub organizowane są w ramach usług opiekuńczych i wsparcie dla osób, które ich potrzebują.

Naszym celem jest pomoc osobom dorosłym żyć dłużej, zdrowiej i zachować niezależność tak długo, jak to możliwe. Robimy to, upewniając się, że otrzymasz wsparcie, którego potrzebujesz, kiedy go potrzebujesz i tak długo, jak go potrzebujesz.

My (Rada) przeprowadzimy ocenę Twoich potrzeb i sprawdzimy, czy kwalifikujesz się do otrzymania od nas pomocy. Jeżeli okaże się, że się nie kwalifikujesz się, prześlemy Ci informacje i porady na temat opieki i wsparcia dostępnego w Twojej społeczności.

Jeśli będziesz się kwalifikować do otrzymania wsparcia, zaoferujemy Ci szereg usług opieki i wsparcia dostosowanych do Twoich potrzeb. Niektóre z nich zapewniamy my (Rada), a inne – w naszym imieniu, są zapewniane przez inne organizacje.

W ramach szerokiej oferty dostępnych usług, możesz spotkać się z różnymi specjalistami, w zależności od specyfiki swoich potrzeb. Mogą to być pracownicy socjalni, pracownicy wydziału opieki społecznej, terapeuci zajęciowi i asystenci opieki. Wszyscy pracownicy mają przy sobie identyfikator i się przedstawią.

4. Jak otrzymać wsparcie w ramach usług opieki społecznej dla osób dorosłych

Możesz skontaktować się z nami bezpośrednio lub wyznaczyć inną osobę, aby zrobiła to w Twoim imieniu. Nasze dane kontaktowe znajdują się na końcu niniejszego przewodnika. Kiedy się z nami skontaktujesz, poprosimy Cię o szczegółowe informacje i porozmawiamy o dostępnych formach pomocy. W zależności od zapytania pomoc ta może obejmować udzielenie informacji lub porady albo zorganizowanie oceny Twoich potrzeb.

5. Ustalenie Twoich potrzeb (ocena)

Jeśli będziesz wymagać oceny, członek zespołu Wydziału Opieki Społecznej dla Dorosłych złoży Ci wizytę i przeprowadzi z Tobą rozmowę. Podczas oceny może Ci towarzyszyć inna osoba, na przykład członek rodziny, przyjaciel lub osoba, która się Tobą opiekuje.

Jeśli potrzebujesz pomocy w komunikacji, zapewnimy Ci odpowiednie wsparcie dzięki któremu wyrazisz swoją opinię i życzenia.

Podczas wizyty porozmawiamy z Tobą o:

- rzeczach, które są ważne dla Ciebie i Twojej rodziny.
- trudnościach z którymi borykasz się w codziennym życiu.
- skutkach Twojej sytuacji na Twoje zdrowie i samopoczucie.
- opiece i wsparciu, jakie zapewniają Ci Twoja rodzina i przyjaciele.
- co chciałbyś osiągnąć dzięki opiece i wsparciu.
- działaniach jakie możesz podjąć, aby zachować zdrowie, sprawność i niezależność.
- usługach i działaniach, które pozwolą zaspokoić Twoje potrzeby w Twojej społeczności.

Korzystamy z krajowych kryteriów kwalifikacyjnych, które pomagają nam zrozumieć, w jaki sposób Twoje potrzeby wpływają na Twoje codzienne życie i ustalić, czy Rada powinna zapewnić Ci wsparcie w zakresie opieki społecznej. Dzięki temu wszyscy są traktowani sprawiedliwie i równo. Po zakończeniu oceny poinformujemy Cię, czy kwalifikujesz się do otrzymania od nas pomocy.

Jeśli nie będziesz się kwalifikować do otrzymania pomocy od Rady, uzasadnimy swoją decyzję i

poinformujemy Cię o innych usługach lub działaniach, z których możesz skorzystać. Jeżeli Twoja sytuacja się zmieni i stwierdzisz, że masz większe trudności w radzeniu sobie z codziennymi czynnościami, możesz się z nami skontaktować i poprosić o ponowne przeprowadzenie oceny.

6. Czy musisz płacić za opiekę i wsparcie?

Chociaż niektóre usługi opieki i wsparcia są nieodpłatne, za większość z nich trzeba płacić. Przeprowadzimy ocenę Twojej sytuacji finansowej, oszczędności i wydatków i określimy jakie środki jesteś w stanie przeznaczyć na potrzebne usługi. Mówimy wówczas o oszacowanym wkładzie, który jest obliczany na podstawie wytycznych rządowych i może oznaczać, że albo nie musisz w ogóle płacić, albo zapłacisz maksymalną tygodniową składkę lub też zapłacisz pełen koszt usług.

Jeśli uznamy, że musisz pokryć pełne koszty swojej opieki i będziesz potrzebować opieki w placówce stacjonarnej, będziesz musiał zapłacić za opiekę bezpośrednio świadczeniodawcy – chociaż opieka społeczna dla dorosłych może zapewnić Ci informacje i pomoc, zanim znajdziesz odpowiednie miejsce.

Jeśli okaże się, że musisz pokryć pełne koszty swojej opieki i wymagasz opieki poza placówką opiekuńczą, możesz zdecydować, czy zorganizować i zapłacić za opiekę prywatnie u świadczeniodawcy, czy też skorzystasz z pomocy Rady, która pomoże Ci zorganizować i opłacić swoją opiekę w swoim imieniu, a koszty zwracasz Radzie. Jeśli zdecydujesz się płacić za opiekę i wsparcie za pośrednictwem Rady, zostaniesz obciążony jednorazową opłatą administracyjną oraz stałą tygodniową opłatą administracyjną.

Więcej informacji można znaleźć w naszym oddzielnym Przewodniku dotyczącym płacenia za opiekę i wsparcie. Jest on dostępny na naszej stronie internetowej pod adresem [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://www.redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care)

7. Czy planujesz swoją opiekę i wsparcie?

Jeśli kwalifikujesz się do otrzymania wsparcia, razem z Tobą opracujemy taki plan.

W planie tym określimy::

- Jakie masz potrzeby.
- Co chcesz osiągnąć dzięki opiece i wsparciu.
- Rodzaj opieki i wsparcia.
- Kto zapewni Ci opiekę i wsparcie.
- Kiedy uzyskasz opiekę i wsparcie.
- Termin, kiedy Twój plan wsparcia zostanie zweryfikowany.

Twój plan wsparcia może obejmować pomoc świadczoną przez przyjaciół i rodzinę, świadczenia, do których możesz uzyskać bezpłatny dostęp w lokalnej społeczności lub usługi opiekuńcze i wsparcie które zostanie sfinansowane przez Radę.

Jeśli Rada finansuje część lub całość Twojej opieki i wsparcia, pomożemy Ci zdecydować, czy chcesz, abyśmy zorganizowali dla Ciebie usługi, czy też wolisz zorganizować część lub całość samodzielnie, w ramach płatności bezpośredniej. Płatność bezpośrednia to środki pieniężne, które Rada przekazywane bezpośrednio świadczeniobiorcy, aby mógł wybrać i zapłacić opiekę i wsparcie mające na celu zaspokojenie zidentyfikowanych w toku oceny i zatwierdzonych w planie wsparcia potrzeb.

Po uzgodnieniu planu wsparcia otrzymasz swoją własną kopię planu. Po upływie 6 tygodni przeprowadzimy przegląd Twojego planu wsparcia, a kolejne przeglądy będą przeprowadzane co najmniej raz w roku. Po przeprowadzeniu wspólnie rewizji, sprawdzimy, czy Twoje potrzeby w zakresie opieki i wsparcia uległy zmianie. W razie potrzeby przygotujemy z Tobą nowy plan wsparcia.

Więcej informacji na temat planów opieki i wsparcia oraz płatności bezpośrednich można znaleźć na stronie: [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://www.redcar-cleveland.gov.uk).

8. Pomoc w całym procesie (doradztwo)

Jeśli trudno Ci wyrazić swoją opinię na temat opieki i wsparcia lub zrozumieć niektóre kwestie, o których mówimy, możesz wyznaczyć osobę, która Ci pomoże. Może to być członek rodziny, przyjaciel lub niezależny doradca. Jest to osoba, która może Cię wesprzeć, gdy będziemy z Tobą omawiać kwestię Twojej opieki i wsparcia. Osoba taka może pomóc Ci w dokonaniu wyboru i pomóc Ci podjąć decyzje dotyczące Twojej opieki i wsparcia. Jeśli nie chcesz zorganizować takiej pomocy samodzielnie, Rada może zrobić to za Ciebie. O zapewnienie takiej pomocy możesz poprosić swojego pracownika socjalnego..

9. Jak uzyskać wsparcie, jeśli pełnisz rolę opiekuna

Jeśli nieodpłatnie zapewniaś opiekę dorosłemu członkowi rodziny lub przyjacielowi, możesz potrzebować wsparcia, dzięki któremu łatwiej będzie Ci zadbać o własne zdrowie i dobrostan psychiczny. Możemy przeprowadzić ocenę Twoich potrzeb, aby łatwiej było Ci dalej pełnić rolę opiekuna, nawet jeśli osoba którą się opiekujesz nie ma zapewnionej opieki i wsparcia w ramach usług opieki społecznej dla dorosłych. Jeśli po przeprowadzeniu oceny dla opiekunem okaże się, że kwalifikujesz się do otrzymania wsparcia, zostanie z Tobą opracowany plan wsparcia, dzięki któremu łatwiej będzie zaspokoić Twoje potrzeby..

Wsparcie dla opiekunów może obejmować pomoc w nawiązywaniu znajomości, przerwy wytchnieniowe, zajęcia, poradnictwo, porady dotyczące świadczeń socjalnych, szkolenia i zatrudnienie oraz ogólne informacje i porady.

Możesz także skontaktować się z naszym Działem Wsparcia Opiekunów (Carers Support Service), aby uzyskać informacje i porady dotyczące roli opiekuna. Usługa jest świadczona we współpracy trzech lokalnych organizacji – Carers Together, Age UK Teesside oraz Redcar & Cleveland Mind. Więcej informacji na temat tych usług można znaleźć w naszym „Przewodniku po wsparciu dla opiekunów”.

Dostępna jest także pomoc dla młodych osób w wieku 5-18 lat opiekujących się członkiem

rodziny. Wsparcie zapewnia Fundacja Junction, organizacja z siedzibą w Redcar. Młode osoby mogą same skontaktować się z The Junction lub może to zrobić ktoś inny w ich imieniu.

Ich numer telefonu to 01642 756000. Informacje znajdują się również na stronie www.thejunctionfoundation.com

Jeśli opiekujesz się dzieckiem niepełnosprawnym, pomoc może być dostępna za pośrednictwem Zespołu ds. Dzieci i Rodzin (Children and Families team). Można się z nimi skontaktować pod numerem 01642 771500..

10. Co zrobić, jeśli się o kogoś martwisz? (bezpieczeństwo i ochrona)

Każda osoba dorosła może paść ofiarą przemocy i wszystkim nam powinno zależeć, aby inni byli bezpieczni. Jeśli masz jakiegokolwiek obawy dotyczące dobrostanu lub bezpieczeństwa innej osoby dorosłej lub potrzebujesz porady lub wsparcia, podejmij jedno lub więcej z poniższych działań.

- Jeżeli osoba o bezpieczeństwo której masz obawy znajduje się w bezpośrednim niebezpieczeństwie, natychmiast skontaktuj się z policją lub pogotowiem ratunkowym (999).
- Jeśli jest to możliwe i możesz to zrobić bezpiecznie, porozmawiaj z osobą, o którą się martwisz.
- Porozmawiaj o swoich obawach z zaufaną osobą, na przykład z opiekunem, naczelnikiem, lekarzem, pielęgniarką lub innym pracownikiem służby zdrowia.
- Skontaktuj się z Wydziałem Opieki Społecznej dla Dorosłych w Redcar & Cleveland – dane kontaktowe, w tym do zespołu dyżurnego któremu można zgłaszać zdarzenia nagłe poza godzinami pracy, znajdują się na końcu tego przewodnika.

Wszelkie obawy lub zarzuty będą traktowane poważnie. Jeśli nie chcesz, nie musisz podawać nam swojego imienia i nazwiska. Kiedy się z nami skontaktujesz, sprawdzimy podane przez Ciebie informacje i podejmiemy decyzję, jakie działania podjąć. Jeżeli zdecydujemy, że musimy wdrożyć procedury mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa, będziemy postępować zgodnie z wieloagencyjną procedurą Teeswide dotyczącą ochrony osób dorosłych..

11. Kontakt z nami poza godzinami pracy biura

Zespół dyżurny obsługuje punkt kontaktowy dla pomocy społecznej w Redcar i Cleveland poza normalnymi godzinami pracy. Działa on również w nocy, weekendy i święta państwowe.

W ramach tej usługi zapewniamy pomoc lub poradę w przypadku pilnych problemów indywidualnych lub rodzinnych, które wymagają natychmiastowej uwagi pracowników wydziału opieki społecznej. Sytuacja awaryjna to taka, która nie może poczekać do następnego dnia roboczego. Numer do kontaktu: 01642 524552. Jeżeli sytuacja zagraża życiu lub wymaga natychmiastowej uwagi, należy natychmiast wezwać policję lub pogotowie ratunkowe (999).

12. Co zrobić, jeśli nie jesteś zadowolony ze wsparcia, które otrzymujesz lub decyzji, które są podejmowane w Twojej sprawie?

Jeśli nie jesteś zadowolony z podjętej w Twojej sprawie decyzji lub z otrzymanego wsparcia, skontaktuj się z członkiem naszego personelu opieki społecznej. Problemy często można

rozwiązać szybko i nieformalnie, w odpowiedni sposób je omawiając.

Jeśli nadal nie będziesz zadowolony lub uznasz, że Twoje obawy nie zostały rozwiązane, obowiązuje formalna procedura, której będziemy przestrzegać. Możesz znaleźć naszą procedurę składania skarg, uwag i pochwał na stronie www.redcar-cleveland.gov.uk lub korzystając z danych kontaktowych znajdujących się na końcu tego przewodnika.

13. Informacje na Twój temat (ochrona danych)

Aby pomóc nam zrozumieć i zaspokoić Twoje potrzeby, prosimy Cię o informacje o Tobie oraz o Twoich bliskich i opiekunach. Podczas oceny zbierzemy również informacje na temat Twojego zdrowia i potrzeb. Prowadzimy rejestr spotkań i wszelkiej korespondencji z naszymi klientami.

Jeśli będziemy współpracować z innymi osobami lub organizacjami, aby zaplanować i zapewnić Ci wsparcie, będziemy musimy udostępnić im Twoje dane. Poprosimy Cię o wyrażenie na to zgody. Dokładamy wszelkich starań, aby Twoje dane były bezpieczne i poufne, i postępujemy zgodnie ze ścisłymi wytycznymi.

Pełne informacje można znaleźć w Polityce ochrony danych Rady na stronie www.redcar-cleveland.gov.uk lub kontaktując się z nami, korzystając z poniższych danych.

Jeśli potrzebujesz pomocy w przeczytaniu lub zrozumieniu tego przewodnika, porozmawiaj ze swoim pracownikiem opieki społecznej lub skontaktuj się z Wydziałem Opieki Społecznej dla Dorosłych pod numerem 01642 771500.

Dane kontaktowe do Wydziału Opieki Społecznej dla Dorosłych

Directorate of Adults & Communities
(Dyrekcja ds. Dorosłych i Społeczności)
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

Strona www: www.redcar-cleveland.gov.uk

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

Godziny pracy biura: od poniedziałku do czwartku: 8.30 - 17.00 oraz w piątki: 8.30 - 16.30.

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