

Social Care for Adults (Sociální péče pro dospělé)

Devon County Council - Adult and Community Services (Služby starším občanům a široké veřejnosti)

Adult and Community Services je součástí Devon County Council (Krajská rada Devonu). Podporujeme sociální péče o všech dospělých v okrese Devon.

Pomáháme vám, veřejnosti tak, že vám poskytneme užitečné informace, na základě kterých si budete moci vyhledat pomoc, podporu, kterou potřebujete. To vám umožní nezávislé žít co nejdéle ve své vlastní domácnosti.

Sociální péči poskytujeme ve spolupráci s NHS (National Health Service, Vnitrostátní zdravotnictví ve VB) prostřednictvím různých firem, dobrovolných organizací a prostřednictvím celé řady jiných partnerů.

www.devon.gov.uk / socialcare

Obsah:

Naše cíle	2
Komu pomáháme?.....	2
Jak nás kontaktovat?.....	3
Máte nárok na finanční podporu?	4
Posouzení vašich potřeb.....	4
Plán podpory	4
Přímé platby a osobní rozpočty	5
Poplatky za služby.....	6
Správa vašich peněz.....	6
Nové druhy služeb	6
Pečovatelé	7
Ochrana dospělých před zneužitím	7
Vaše osobní údaje	8
Váš názor	8
Komentář k našim službám	8
Naše informační stránky	9
Jiné služby County Council	10
Další kopie tohoto letáku?.....	10
Užitečné webové stránky	10



Naše cíle:

- možnost nás rychle kontaktovat
- pomoci vám tak rychle, jak se jen dá
- umožnit vám žít nezávisle
- umožnit vám aktivně se zapojit do společnosti
- umožnit vám zachovat si své zdraví a bezpečnost ve vašem vlastním domově
- pomoci vám zachovat si vlastní důstojnost
- zorganizovat podporu a služby, které potřebujete
- pomoci vám dosáhnout vašich cílů
- poskytnout vysoce kvalitní péči pro ty, kteří jsou v ohrožení

Komu pomáháme:

- osobám ohrožených ublížením, poškozením
- starším lidem
- osobám s tělesným a smyslovým postižením
- osobám s poruchami učení
- lidem s psychickými problémy
- pečovateli
- lidem, kteří byli právě propuštěni z nemocnice

Informace a rady poskytujeme každému a mnoho lidí dostane i další pomoc. Pokud možno, pomůžeme vám udržet si svou samostatnost, abyste takto mohli i nadále žít ve vlastním domově.

Jak nás kontaktovat:

Chcete nás kontaktovat, stačí když zavoláte Care Direct a popovídáte se s jedním z našich **Care Direct** - poradců. Náš poradce vám poskytne informace, které potřebujete nebo vás skontaktuje s oprávněnou osobou, která vám bude vědět pomoci. Pokud se náš poradce domnívá, že byste využíváním sociální podpory mohli profitovat, skontaktuje vás jeden z našich odborných týmů.

Poradenství poskytujeme v těchto oblastech:

- Péče a pomoc u vás doma
- Jak si udržet samostatnost
- Osobní hygiena
- Podpora pro pečovatele
- Blue Badges (parkovací průkaz pro zdravotně postižené)
- Zachování bezpečí a zdraví
- Finanční příspěvky
- Informace o místních službách
- Vybavení a úpravy domácnosti

Pro více informací kontaktujte:

Care Direct 0845 1551 007

Otevřeno v pracovní dny od 8:00 - 20:00 a v sobotu od 9:00-13:00

Minicom: 0845 1551 020

Textové zprávy: 07773 333 231

Email: [csc.caredirect @ devon.gov.uk](mailto:csc.caredirect@devon.gov.uk)

**Pokud jsou linky Care Direct nedostupné,
v NALÉHAVÝCH PŘÍPADECH volejte
Emergency Duty Team (Pohotovostní tým)**

0845 6000 388

Máte nárok na finanční podporu?

Situace každého člověka je individuální, a proto my pečlivě zvažujeme každou žádost o finanční podporu. Informace a rady poskytneme každému, ale peněžní prostředky poskytneme jen lidem v **'kritické'** nebo **"závažné"** situaci, když už nemáte nikoho jiného, kdo by byl ochoten nebo schopen se o vás postarat.

Naší prioritou jsou lidé s největšími potřebami. Na to, abychom správně rozhodli o tom, kdo nejlépe potřebuje naši pomoc, používáme "kritéria způsobilosti" podle vnitrostátních pokynů z ministerstva zdravotnictví tzv. **Fair Access to Care Services (FACS)**. (Spravedlivý přístup k pečovatelským službám)

Pokud požadujete více informací o těchto kritériích způsobilosti, prosím přečtěte si naše stránky s informacemi pod názvem: Posuzování a spravedlivý přístup k péči (Assessments and Fair Access to Care (FS1)), nebo na další vyjasnění zavolejte **Care Direct** na tel.č. **0845 1551 007**.

Pro více informací o našich stránkách s informacemi viz str.. 9

Posouzení vašich potřeb

Pokud vy (v některých případech i Váš pečovatel) potřebujete sociální péči a pomoc, my **posoudíme vaše potřeby** (obvykle telefonicky), na jehož základě se vy rozhodnete jaká pomoc nebo druh podpory je pro vás nejvhodnější.

Podíváme se na vaši konkrétní situaci a spolu se rozhodneme, co by bylo potřeba udělat, aby se váš život zlepšil. Podíváme se na to, jak konkrétní okolnosti a obtíže ovlivňují vaši samostatnost a bezpečnost.

Poté, co se spolu dohodneme na potřebnou pomoc, objasníme vám, kolik by taková pomoc stála. To se bude jmenovat **váš odhadovaný rozpočet**.

Plán pomoci

Po dohodě s vámi určíme stupeň a typ podpory, kterou potřebujete v rámci **vašeho odhadovaného rozpočtu**. Toto bude základem pro váš **Plán podpory** - naplánován podle vašeho rozpočtu tak, aby vyhovoval vašim **potřebám**. S napsáním tohoto plánu vám může pomoci náš poradce, nezávislý účastník nebo vaše rodina a přátelé.

Ve vašem plánu by měly být zodpovězeny tyto otázky:

- Což je pro mě důležité?
- Co chci změnit nebo dosáhnout (a jaké budou "výsledky")?
- Jakou pomoc potřebuji?
- Jak použít svůj rozpočet? (Viz následující strana)?
- Jak to bude zorganizováno?
- Jak si udržet kontrolu nad svým životem?

- Co udělám, aby se tento plán povedl?

Ve vašem plánu byste měli zvážit i pomoc, kterou máte k dispozici ze strany pečovatелů, rodiny, přátel a dalších lidí, včetně dobrovolných a místních organizací.

My vám pomůžeme správně zladit různých poskytovatelů služeb, abyste dosáhli cíl, který jste si stanovili ve svém Plánu.

S naší pomocí byste mohli skloubit osobní hygienu, komunitní stravu (jídla poskytnuty komunitou), domov důchodců (ústav sociální péče), zaměstnání s pomocí (s kuratelou), podpůrné pomůcky a podporu pro pečovatele.

Váš plán uspořádáme poté, co ho schválíme.

Jakmile máme plán, na kterém jsme se dohodli, informujeme vás, kolik to bude asi stát - dohodnutá verze vašeho osobního rozpočtu.

Následně vám pomůžeme najít služby nebo činnosti, které vám umožní naplnit vaše potřeby, na které můžeme poslat peníze po částkách přímo vám, **přímou platbou**.

Přímé platby a Osobní rozpočty

Zavedli jsme různé **Rozpočty**, které vám dávají možnost kontroly a volby nad vaší sociální péčí a podporou. Rozpočty vás poučují o poplatcích za jiné možnosti sociální péče. Tím, že od nás budete dostávat peníze **Přímou Platbou**, získáváte také větší kontrolu nad sociální péčí a podporou.

Přímou platbou vám vyplatíme váš osobní rozpočet

Někteří lidé si mohou zaměstnat osobního asistenta a zaplatit mu z peněz z osobního rozpočtu. Asistent (pomocník) Vám může pomoci s každodenními potřebami jako např. mytí a oblékání. Jiní se mohou rozhodnout použít peníze na zaplacení organizací nebo jednotlivcům za jejich služby a pomoc. Možná se rozhodnete použít peníze na zaplacení dopravy nebo místních služeb jako např. denní centra.

Můžete si vybrat, jestli budete dostávat peníze přímou platbou nebo chcete tradiční sociální péče (např. pečovatelská služba) nebo kombinaci obou. Důležité je, že vy se rozhodnete, co je pro vás nejlepší.

Více informací o osobním rozpočtu najdete na našich stránkách s informacemi pod názvem: Osobní rozpočty (FS7) a Přímé platby (FS8).

Pro více informací o našich stránkách s informacemi, viz str.. 9

Poplatky za služby

My si účtujeme poplatky za většinu služeb, které zprostředkujeme. Po zjištění vaší finanční situace se rozhodneme, jakou částkou přispějete na náklady spojené s péčí.

Bližší informace o zpoplatnění našich služeb najdete na našich stránkách s informacemi:

- Poplatky za péči doma, denní centra a komunitní strava (FS2a)
- Poplatky za pobyt v domovech s krátkodobým odpočinkem (FS10d)
- Poplatky za dlouhodobý pobyt v domově důchodců (Ústav soc. Péče) (FS10)

Pro Více informací o našich informačních stránkách, viz str.. 9

Správa vašich peněz

Pokud se domníváte, že potřebujete pomoc se správou vašich peněz, mohli by vám pomoci vhodné organizace, členové rodiny nebo přátelé. Případně vám můžeme pomoci i my.

Členové našeho týmu přímé platby (Direct Payments Team) vám určitě pomůžou a poradí. Můžete si někoho určit, aby za vás jednal vaším jménem.

Nové druhy služeb

Naše tradiční poskytování služeb péče se mění. Zde jsou vyjmenovány některé z nových služeb, které vám můžeme nabídnout.

Community Equipment Prescriptions (Pomůcky na předpis) zde patří menší pomůcky jako např. berle, vyvýšené záchodové sedací desky. Pokud máte nárok na tyto pomůcky, obdržíte předpis, za který u schváleného prodejce dostanete danou položku zdarma.

Rehabilitace s pomocí sociální péče je navržena tak, aby vyhovovala potřebám péče a samostatnosti, což vám umožní žít nezávisle v prostředí dle vašeho výběru tak dlouho, jak je to jen možné. Tuto službu nabízíme lidem, kteří žijí v svých domovech, nebo byli právě propuštěni z nemocnice.

Telecare produkty vám pomohou udržet si samostatnost a bezpečí. Diskrétní senzory zašlou upozornění na 24 hodinové kontrolní středisko a tím sníží riziko plynoucích z pádů a dalších potenciálně nebezpečných situací v domácnosti.

O těchto nových službách se můžete více dozvědět na našich stránkách s informacemi. Viz str.9

Pečovatelé

My si vážíme a respektujeme roli neplacených pečovatelů. Pečovatelé však mají nárok na posouzení jejich potřeb, a to buď odděleně nebo společně s osobou, o kterou se starají. Jak pečující osoba můžete také využít služeb, pokud máte na to nárok.

Pokud se chcete ujistit, že osoba, o kterou pečujete je v bezpečí, zjistěte si, jaká pomoc je i Vám k dispozici.

Vyhovovala by vám více denní péče sestavena námi? Cítili byste se bezpečněji a spokojeněji jako pečovatel, kdybyste měli alarmový systém? Nebo si myslíte, že Direct Payment (Přímá platba) vám umožní zaměstnat někoho, kdo by zůstal s osobou, o kterou pečujete ve vaší nepřítomnosti?

Které řešení by zlepšilo život vám oběma? Můžeme vás podpořit a pomoci vám najít to nejvhodnější řešení. Zavolejte nám na linku **Care Direct** na tel.. **0845 1551007**.

K dispozici je také **Devon Carers Link** (Linka pro pečovatele v Devonu), která poskytuje podporu pro místní pečovatele a je vedena dobrovolníky. Tato služba je financována námi a NHS (Vnitrostátní zdravotnictví v UK).

Pro další informace o **Devon CarersLink**, nebo pokud se chcete přidat k Devon Carers Link skupině, najdete nás na adrese:

www.devon.gov.uk / carers

Nebo kontaktujte:
Devon Carers Link
Westbank FREEPOST (SWB30899) (DCL)
Exminster Exeter EX6 8ZZ

Tel. 0845 6431 341
Email: carersindevon@devon.gov.uk

Ochrana dospělých před zneužitím

Existuje mnoho možností zneužití, které mohou lidé zažít. Také je mnoho situací, kdy lidé mohou být v nebezpečí zneužití nebo zanedbání. Lidé s mentálním, fyzickým postižením nebo s potřebami sociální péče mají tendenci být více zranitelní a ve větším nebezpečí. My spolupracujeme s policií, NHS, a dalšími organizacemi, abychom zajistili ochranu lidí před případným zneužitím.

Více informací naleznete na internetové adrese:
www.devon.gov.uk / adult-protection

Pokud máte obavy volejte na tel...: **0845 1551 007**.

Vaše osobní údaje

Než vám poskytneme informace nebo jako posoudíme vaše potřeby, budeme pravděpodobně požadovat vaše osobní údaje. Popřípadě tyto údaje budou sdíleny s jinými organizacemi, které s námi spolupracují, jako např. NHS ale i dalšími poskytovateli služeb. Obvykle se to stane jen s vaším svolením.

Váš názor

Na to, abychom zajistili to, co lidé chtějí a zdokonalili naše služby, pravidelně monitorujeme efektivitu naší práce a konzultujeme s našimi zákazníky. Pokud byste se chtěli vyjádřit k plánování služeb, které poskytujeme ve vaší oblasti, uvítáme vaše náměty a připomínky.

Prosím zavolejte na linku **Care Direct** nebo navštivte webovou stránku:

[www.devon.gov.uk / have-your-say](http://www.devon.gov.uk/have-your-say)

Komentář k našim službám

Vždy se snažíme poskytovat kvalitní služby. Pokud nejste spokojeni s námi poskytovanými službami a pokud jsme jich zorganizovali nebo pokud jsme zaplatili za služby, které dostáváte od nezávislého zprostředkovatele, máte právo se stěžovat buď přímo poskytovateli nebo kontaktujte **Customer Services (Služby zákazníkům)** & Community Services (Služby starším občanům a široké veřejnosti).

Pro další rady a informace přečtěte si náš leták pod názvem "Pochvaly, Připomínky a Stížnosti", nebo kontaktujte **Customer Services (Služby zákazníkům)** na tel.: **0800 212783**.

Pokud si vše financujete sami, pak máte právo se stěžovat na nezávislých poskytovatelů služeb na **Local Government Ombudsman (Místní Vládní ombudsman)** na tel.č.: **0300 0610614**.

Každý, kdo využívá služby poskytované nezávislým poskytovatelem, může se také obrátit na **Care Quality Commission (CQC) (Komise pro kvalitně poskytování péče)**, se stížnostmi můžete volat na tel.č.: **03000616161**.

Naše informační stránky

Pro podrobnější informace o námi nabízených službách a otázkách týkajících se péče vhodné pro Vás, nabízíme zdarma celou řadu stránek s potřebnými informacemi. Naše informační stránky jsou neustále aktualizovány a jsou k dispozici buď na internetové adrese: [www.devon.gov.uk / factsheets](http://www.devon.gov.uk/factsheets) nebo od CareDirect.

Tu jsou některé z našich nejčastěji vyhledávaných stránek s informacemi:

- FS1** Posuzování a spravedlivý přístup k péči
- FS2a** Poplatky za domovy důchodců, denní centra a komunitní strava
- FS7** Osobní rozpočty
- FS8** Přímé platby
- FS9** Blue Badges (parkovací průkaz pro zdravotně postižené)
- FS10** Je domov důchodců ta správná volba pro mě?
- FS10b** Výběr domovu pro důchodce - na co se mám zeptat?
- FS10c** Vybral jsem si domů pro důchodce - a co dál?
- FS10d** Poplatky za pobyt v domovech s krátkodobým odpočinkem
- FS10** Poplatky za dlouhodobý pobyt v domově důchodců
- FS18** Nejvhodnější balíček péče pro vás
- FS50a** Pomoc s koupáním a sprchováním
- FS55** Pomoc se stravou
- FS58a** Pomůcky na předpis
- FS59** Rehabilitace v rámci sociální péče
- FS79a** Pomocné vybavení do vašeho domu
- FS79b** Úprava vašeho domova
- FS603** Krátkodobé přestávky v pobytu v domovech důchodců a v domovech s pečovatelskou službou

Jiné služby County Council

Care Direct je součástí zákaznického centra My Devon. Otevírací hodiny v pracovních dnech: 8:00 - 20:00 a v sobotu od 9:00 - 13:00. Volejte zákaznické centrum, pokud chcete kontaktovat s:

Care Direct	0845 1551 007
Vzdělávání pro dospělé a širokou veřejnost	0845 1551 014
Knihovny	0845 1551 001
Informační služba pro lidi s postižením	0845 1551 005
Děti a rodiny	0845 1551 013
Školy a vzdělání	0845 1551 019
Cesty a doprava	0845 1551 004
Recyklace a odpady	0845 1551 010
Vedení evidence - Rejstřík	0845 1551 002
Běžné otázky	0845 1551 015

Další kopie tohoto letáku můžete získat na:

Tel.: **0845 1551 015**

Email: **customer@devon.gov.uk**

SMS: **0777 3333 231**

Tento leták je k dispozici také v jiných formátech, jako např.. velké písmo, audio formát a také i v jiných jazycích.

Užitečné webové stránky:

[www.devon.gov.uk / socialcare](http://www.devon.gov.uk/socialcare)

[www.devon.gov.uk / factsheets](http://www.devon.gov.uk/factsheets)

[www.devon.gov.uk / carers](http://www.devon.gov.uk/carers)

[www.devon.gov.uk / adult-protection](http://www.devon.gov.uk/adult-protection)

Leden 2011