

Social Care for Adults

مراقبت‌های اجتماعی برای بزرگسالان

شورای استان دوان – خدمات اجتماعی و بزرگسالان

خدمات اجتماعی و بزرگسالان قسمتی از شورای استان دوان است و از احتیاجات بزرگسالان برای مراقبت‌های اجتماعی در دوان حمایت میکند.

حمایتی که ما ارائه می‌دهیم همه به این صورت است که ما به شما کمک می‌کنیم که شما به خودتان کمک کنید، و شما را قادر به زندگی مستقل در خانه خود تا زمانی که امکان پذیر است می‌سازیم.

ما با NHS و طیف گسترده‌ای از شرکای دیگر مانند سازمان‌های داوطلبانه و تجاری کار می‌کنیم تا خدمات مراقبت اجتماعی را ارائه دهیم.

www.devon.gov.uk/socialcare

فهرست:

اهداف ما

- 2..... ما به چه کسانی کمک می‌کنیم؟
- 3..... تماس با ما
- 4..... آیا شما واجد شرایط دریافت کمک از ما هستید؟
- 4..... ارزیابی نیازهای شما
- 4..... طرح حمایت از شما
- 5..... پرداخت مستقیم (Direct Payments) و بودجه شخصی
- 5..... هزینه خدمات
- 6..... مدیریت پول شما و حمایت از شما
- 6..... انواع خدمات جدید
- 6..... مراقبت‌کننده‌ها
- 7..... حفاظت بزرگسالان در برابر بدرفتاریها و سوء استفاده‌ها
- 8..... اطلاعات در مورد شما
- 8..... نظرات شما
- 8..... چگونه می‌توان در مورد خدمات ما اظهار نظر کرد
- 9..... برگه‌های اطلاعاتی
- 10..... سایر خدمات شورای شهر
- 10..... چطور می‌توان یک نسخه دیگر از این دفترچه تهیه کرد
- 10..... شماره تماس‌های مفید



adult social care information & advice

اهداف ما

- آسان کردن تماس گرفتن شما با ما
- کمک به شما در اسرع وقت
- کمک به مستقل بودن شما
- کمک به شما برای داشتن نقشی فعال در جامعه خود
- کمک به شما برای داشتن زندگی امن و سالم در منزل خودتان
- کمک به شما برای حفظ کرامت شخصی تان
- مهیا ساختن حمایت ها و خدمات مورد نیاز شما
- کمک به شما برای رسیدن به اهدافتان
- ارائه مراقبت با کیفیت بالا برای افرادی که در معرض خطر قرار دارند

ما به چه کسانی کمک می کنیم؟

- افراد در معرض خطر
- افراد مسن
- افرادی که معلولیت‌های جسمی و یا حسی دارند
- افرادی که معلولیت یادگیری دارند
- افرادی که ناراحتی و مشکلات روحی روانی دارند
- مراقبت کنندگان
- افرادی که در حال ترک بیمارستان هستند

همه می توانند از ما راهنمایی و اطلاعات دریافت کنند، و بسیاری از مردم می توانند کمک‌های بیشتر هم بگیرند. تا جایی که ممکن باشد، ما به شما کمک می کنیم تا استقلال خودتان را حفظ کنید، طوری که بتوانید همچنان در خانه خودتان زندگی کنید.

تماس با ما

وقتی که نیاز دارید با ما تماس بگیرید، می توانید به راحتی با مراقبت مستقیم (Care Direct) تماس بگیرید تا با یکی از مشاوران مراقبت مستقیم (Care Direct Advisers) ما صحبت کنید. مشاور ما به شما اطلاعات مورد نیازتان را خواهد داد یا شما را به فرد مناسبی که بتواند پاسخگوی نیازتان باشد وصل خواهد کرد. اگر مشاور ما فکر کند که شما می توانید از خدمات مراقبت اجتماعی برخوردار شوید، آنوقت با یکی از تیم های تخصصی ما برای کمک به شما تماس خواهد گرفت.

ما می توانیم در این موارد به شما مشاوره بدهیم...

- مراقبت و حمایت در خانه شخصی تان
- مستقل ماندن
- مراقبت شخصی
- حمایت از مراقبت کننده ها
- نشان های آبی (Blue Badges)
- حفظ سلامت و امنیت
- مزایا
- اطلاعات در مورد خدمات محلی
- تجهیزات و وسایل برای مساعد کردن منزل

برای اطلاعات بیشتر با شماره زیر تماس بگیرید:

مراقبت مستقیم (Care Direct) 0845 1551 007
روزهای کاری 8 صبح – 8 شب و شنبه ها 9 صبح – 1 ظهر

مینی کام (Minicom): 0845 1551 020
پیامک: 07773 333 231
ایمیل: csc.caredirect@devon.gov.uk

شماره تماس با مراقبت اجتماعی فقط در موارد ضروری
اگر چنانچه مراقبت مستقیم (Care Direct) تعطیل بود،
لطفا با تیم اورژانس (Emergency Duty Team)
با شماره **0845 6000 388** تماس بگیرید.

آیا شما واجد شرایط دریافت کمک از ما هستید؟

شرایط هر کسی مختص به خود است و ما هر تقاضایی برای دریافت کمک را با دقت مورد بررسی قرار می دهیم. ما به همه مشاوره می دهیم ولی ما فقط به آنهایی که نیازهای 'حیاتی' یا 'اساسی' دارند، و کس دیگری هم نیست که مایل باشد یا بتواند به آنها کمک کند، کمک مالی می کنیم.

ما مجبوریم افرادی که نیازهای اساسی دارند در اولویت قرار دهیم. برای اینکه بتوانیم راحت تر تصمیم بگیریم که چه کسی بیشتر به کمک ما نیاز دارد، از 'معیارهای واجد شرایط بودن' متعاقب دستورالعمل های ملی از سوی بخش بهداشت به نام **دسترسى عادلانه به خدمات مراقبتى (FACS)** استفاده می کنیم.

برای کسب اطلاعات بیشتر از این معیارهای واجد شرایط بودن، لطفا برگه اطلاعاتی (factsheet) با عنوان 'ارزیابی و دسترسى عادلانه به خدمات مراقبتى' (FS1) را مطالعه کنید یا برای کسب توضیحات شخصی با **مراقبت مستقیم (Care Direct)** با شماره **0845 1551 007** تماس بگیرید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برگه های اطلاعاتی (factsheet) به صفحه 9 رجوع کنید.

ارزیابی نیازهای شما

اگر فکر می کنید که به حمایت و مراقبت نیاز دارید، شما (و در صورت صلاحیت، مراقبتان) مورد ارزیابی قرار خواهید گرفت. این ارزیابی معمولاً تلفنی صورت می گیرد. این ارزیابی شما را قادر می سازد که راجع به نیازتان و بهترین نوع حمایتی که برایتان موجود است تصمیم بگیرید.

این ارزیابی همچنین به ما کمک می کند تا موقعیت خاص شما را ببینیم و به کمک شما راهی پیدا کنیم که بتوان بوسیله آن زندگی شما را بهتر کرد. ما مشکلات خاص و شرایط شما را و تاثیرشان را بر امنیت و استقلال شما در نظر می گیریم.

وقتی راجع به میزان حمایت مورد نیازتان به توافق رسیدیم، بعد راجع به هزینه معمول این حمایت ها توضیح می دهیم. ما به این کار برآورد بودجه می گوئیم.

برنامه حمایت شما

ما از برآورد بودجه شما استفاده می کنیم تا با شما بر سر میزان و نوع حمایتی که نیاز دارید به توافق برسیم. این کار پایه برنامه حمایت شما را شکل خواهد داد - برنامه ای در مورد اینکه شما چطور می خواهید بودجه خود را بر اساس نیازهای برآورد شده تان خرج کنید. شما می توانید برای نوشتن این برنامه از مشاور ما، یک واسط مستقل یا از اعضای خانواده یا دوستانتان کمک بگیرید.

برنامه شما باید به این سوالات پاسخ دهد:

- چه چیز برای شما اهمیت دارد؟
- می خواهید چه چیز را عوض کنید یا به چه چیز برسید (یا 'اهدافتان' چیست)؟
- چگونه حمایت خواهید شد؟
- چگونه بودجه شخصی تان را خرج خواهید کرد؟ (صفحه بعد را ببینید).
- حمایت شما به چه صورت اداره می شود؟
- چطور می خواهید کنترل زندگی را به دست بگیرید؟
- چه کارهایی را انجام می دهید تا این برنامه اجرا شود؟

شما باید در 'برنامه حمایتان' حمایت هایی که از طرف مراقبت کننده ها، خانواده، دوستان و سایر افراد شامل سازمانهای اجتماعی و داوطلبانه ارائه می شود را در نظر بگیرید.

ما به شما کمک می کنیم تا ترکیبی درست از خدمات را سازماندهی کنید تا به اهدافتان در 'برنامه حمایتی' برسید.

این حمایت ها می تواند شامل مراقبت شخصی، وعده های غذای عمومی، مراقبت های مسکونی، استخدام پشتیبانی شده، تجهیزات عمومی و کمک به مراقبت کننده ها باشد.

قبل از اینکه حمایت شما بتواند سازماندهی شود باید 'برنامه حمایتی' توسط ما تایید شده باشد.

وقتی ما به یک برنامه مورد توافق رسیدیم، به شما خبر می دهیم که حمایت شما عملاً چقدر هزینه خواهد داشت - این نسخه مورد توافق 'بودجه شخصی' شماست.

ما سپس به شما کمک می کنیم تا خدمات و فعالیت هایی که شما را قادر می سازد تا نیازهایتان را رفع کنید پیدا کنید، شما شاید دوست داشته باشید که برای این خدمات و فعالیت ها **پرداخت مستقیم (Direct Payments)** دریافت کنید.

پرداخت مستقیم (Direct Payments) و بودجه شخصی

ما **بودجه شخصی** را معرفی کرده ایم تا با آگاه ساختن شما از هزینه دقیق گزینه هایی که پیش روی شماست به شما این اختیار را بدهیم تا روی مراقبت و حمایتی که نیاز دارید کنترل داشته باشید. با دریافت **پرداخت مستقیم (Direct Payments)** از ما می توانید کنترل بیشتری روی مراقبت و حمایتی که نیاز دارید داشته باشید.

پرداخت مستقیم (Direct Payments) وقتی است که ما بودجه شخصی را مستقیماً به شما پرداخت می کنیم.

بعضی افراد ممکن است پولشان را برای استخدام یک دستیار شخصی که به آنها در کارهای روزانه مثل نظافت و لباس پوشیدن کمک می کند خرج کنند. دیگران ممکن است تصمیم بگیرند که پولشان را برای خرید حمایت یا خدمات از سازمان ها و اشخاص خرج کنند. شما ممکن است که همچنین دوست داشته باشید پولتان را برای حمل و نقل یا خدمات محلی مانند مرکز روزانه (day centre) خرج کنید.

شما می توانید بین داشتن پرداخت مستقیم (Direct Payments) یا دریافت خدمات مراقبت اجتماعی به شیوه بیشتر سنتی (مانند مرکز روزانه)، یا ترکیبی از هر دو تصمیم بگیرید. نکته مهم این است که تصمیم بگیرید چه چیز برای شما بهتر است.

می توانید اطلاعات بیشتر در مورد بودجه های شخصی را در برگه های اطلاعاتی ما: بودجه شخصی (FS7) و پرداخت مستقیم (FS8) پیدا کنید.

برای دریافت اطلاعات بیشتر در مورد برگه های اطلاعاتی به صفحه 9 مراجعه کنید.

هزینه خدمات

ما مجبوریم هزینه بیشتر خدماتی که ارائه می دهیم را مطالبه کنیم. ما از شما در مورد وضعیت مالیتان سوال خواهیم کرد تا تصمیم بگیریم شما تا چه مقدار از هزینه های هر یک از خدمات را باید بپردازید.

اطلاعات در مورد قیمت ها را می توانید در برگه های اطلاعاتی زیر پیدا کنید:

- قیمتها برای مراقبتهای خانگی، مراکز روزانه و غذاهای عمومی (FS2a)
- قیمتها برای مراقبت کوتاه مدت در محل سکونت
- قیمتها برای مراقبت بلند مدت در محل سکونت

برای اطلاعات بیشتر از برگه های اطلاعاتی به صفحه 9 مراجعه کنید

مدیریت پول و حمایت مورد نیاز شما

اگر فکر می کنید که برای مدیریت پول و حمایت مورد نیازتان به کمک احتیاج دارید، یک سازمان مناسب، یک فرد خانواده و یا یک دوست می توانند به شما کمک کنند. ما هم اینجا هستیم تا به شما کمک کنیم؛ **اعضای تیم پرداخت مستقیم (Direct Payments)** ما می توانند به شما کمک و مشاوره ارائه دهند، یا شما می توانید یک نفر را از جانب خودتان مسئول این کار کنید.

انواع جدید خدمات

سیستم مرسوم خدمات مراقبتی و شیوه ای که ما با شما کار می کنیم در حال تغییر است. در زیر می توانید بعضی از خدمات جدیدی که ما به شما ارائه می دهیم را ببینید:

تجویز تجهیزات عمومی برای تجویز تجهیزات کوچک مانند واکرها و صندلی توالیت هستند. چنانچه شما واجد شرایط تشخیص داده شوید، به شما نسخه ای داده می شود که می توانید کالای مورد نظر را در یکی از مراکز فروش مورد تایید بطور مجانی تهیه کنید.

توانبخشی مراقبت اجتماعی که در پاسخ به نیاز شما به مراقبت و استقلال طراحی شده است، شما را قادر می سازد تا زندگی مستقلی در محیط مورد نظرتان برای مدت زمان طولانی داشته باشید. این سرویس به کسانی ارائه می شود که در خانه زندگی می کنند یا از بیمارستان مرخص شده اند.

مراقب تلفنی دستگاہی است که به استقلال و امنیت شما کمک می کند. حسگرهای قوی به مراکز کنترل 24-ساعته اعلام خطر می کنند و خطرهای متعاقب افتادن و سایر موقعیت های بالقوه خطرناک دیگر در منزل را کاهش می دهند.

برگه های اطلاعاتی مربوط به این خدمات جدید موجود است. به صفحه 9 مراجعه کنید.

مراقبت کنندگان

ما نقش پرستاران و مراقبت کنندگانی که بدون حقوق کار می کنند را ارج می نهیم. مراقبت کنندگان حق دارند که نیازهایشان، یا بصورت مجزا، یا به همراه شخصی که از آن مواظبت می کنند، مورد ارزیابی قرار گیرد. اگر مراقبت کننده ای واجد شرایط باشد، می تواند از خدمات موجود بهره مند شوند.

اگر می خواهید مطمئن شوید که شخصی که از آن مراقبت می کنید ایمن است، باید جستجو کنید ببینید چه خدماتی موجود است که می توانید درخواست کنید.

آیا مراقبت روزانه (organised day support) برای شما و کسی که از آن مراقبت می کنید مناسب است؟ آیا سیستم زنگ خطر برای به وجود آوردن محیطی امن تر و قوت قلب دادن به شما به عنوان مراقبت کننده کمک کننده خواهد بود؟ یا آیا شما فکر می کنید که پرداخت مستقیم (Direct Payments) شما را قادر خواهد ساخت که برای زمانی که خانه نیستید کسی را استخدام کنید که کنار فردی که از او مراقبت می کنید باشد؟

چه راه حل هایی می تواند زندگی را برای هر دوی شما راحت تر کند؟ ما می توانیم شما را حمایت کنیم و کمک کنیم که راه حلی پیدا کنید. با ما در قسمت **مراقبت مستقیم (Care Direct)** با شماره تلفن **0845 1551 007** تماس بگیرید.

همچنین لینکی به نام **لینک مراقبت کنندگان دوان (Devon Carers Link)** وجود دارد که توسط سازمان های داوطلبانه اداره می شود تا برای مراقبت کنندگان خدمات محلی را مهیا سازد. این سرویس هم توسط ما و هم NHS سرمایه گذاری شده است.

برای اطلاعات بیشتر در مورد **لینک مراقبت کنندگان دوان (Devon Carers Link)**، یا پیوستن به شبکه لینک مراقبت کنندگان دوان به سایت زیر مراجعه کنید:

www.devon.gov.uk/carers

یا با آدرس زیر تماس بگیرید:

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

تلفن: 0845 6431 341
ایمیل: carersindevon@devon.gov.uk

حفاظت بزرگسالان در برابر آزار و سوء استفاده

انواع مختلفی از آزار وجود دارد که هر شخص ممکن است در طول زندگی اش تجربه کند و موقعیت های مختلفی وجود دارد که ممکن است افراد را در معرض خطر یا سوء استفاده قرار دهد. افرادی که نیاز به مراقبت اجتماعی یا مراقبت جسمی یا روانی دارند، بیشتر در معرض خطر هستند. ما با همکاری پلیس، NHS و سایر سازمانها می کوشیم تا افراد را از این خطرها ایمن کنیم.

اطلاعات بیشتر را می توانید در آدرس زیر پیدا کنید:

www.devon.gov.uk/adult-protection

برای گزارش نگرانی خود با مراقبت مستقیم (Care Direct) با شماره تلفن **0845 1551 007** تماس بگیرید.

اطلاعات در مورد شما

اگر شما برای کسب اطلاعات یا برای ارزیابی نیازتان با ما تماس بگیرید، در آن صورت ممکن است ما از شما سوالاتی در مورد مشخصاتتان پرسیم. در صورت لزوم این اطلاعات در اختیار سازمانها و نهادهای دیگری که با ما کار می کنند، از جمله NHS و یا دیگر سازمانهای خدمات دهنده، قرار داده می گیرند. معمولاً اینکار فقط با اجازه خود شما انجام می گیرد.

نظرات شما

برای بهتر کردن کارمان، ما بطور مرتب تاثیر کارهایمان را مورد بازبینی قرار می دهیم و جلسات گفتگو و مشاوره می گذاریم که اطمینان حاصل کنیم خدماتمان همان چیزی است که مردم از ما می خواهند. اگر دوست دارید در مورد برنامه ریزی و چگونگی پیشبرد خدمات در محل خودتان حرفی بزنید، ما از پیشنهادات و اظهار نظرات شما استقبال می کنیم.

لطفاً با **مراقبت مستقیم (Care Direct)** تماس بگیرید یا به وبسایت زیر مراجعه کنید:

www.devon.gov.uk/have-your-say

چگونه می توان در مورد خدمات ما اظهار نظر کرد؟

ما همیشه تمام تلاشمان را می کنیم که بتوانیم خدمات خوبی برای شما ارائه بدهیم، اما اگر شما از هر یک از خدماتی که ما ارائه می دهیم یا از خدماتی که از طریق سازمانهای/افراد خدمات دهنده مستقل در اختیار شما قرار می دهیم ناراضی هستید، این حق را دارید که یا از خود سازمانهای/افراد خدمات دهنده و یا از خدمات اجتماعی و بزرگسالان، بخش **خدمات مشتری (Customer Services)**، شکایت کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر، به جزوه 'تمجیدات، نظرات و شکایات' مراجعه کنید، یا با بخش **خدمات مشتری (Customer Services)** با شماره **0800 212 783** تماس بگیرید.

اگر شما از بودجه شخصی خود استفاده می کنید، شما این حق را دارید که از سازمان/فرد خدمات دهنده مستقل به **پازرس ناحیه ای (Local Government Ombudsman)** خود شکایت ببرید، برای این کار با تلفن **0300 061 0614** تماس بگیرید.

همچنین هرکس که از سازمان/فرد خدمات دهنده مستقل خدمات دریافت می کند می تواند با **کمیسیون کیفیت مراقبت (Care Quality Commission (CQC))** با تلفن **03000 616161** تماس بگیرد، تا از مشکلاتی که با خدمات دهنده دارد بگوید.

برگه های اطلاعاتی ما:

برای اطلاعات بیشتر در مورد خدماتی که ما ارائه می دهیم و مسائل حول و حوش پرستاری و مراقبت، ما مجموعه ای از برگه های اطلاعاتی مجانی داریم. برگه های اطلاعاتی ما بطور مرتب به روز شده و یا بصورت اینترنتی در آدرس www.devon.gov.uk/factsheets و یا از طریق مراقبت مستقیم (Direct Payments) موجود می باشند.

در زیر اسنادی که بیشتر از همه درخواست می شوند آمده اند:

ارزیابی و دسترسی عادلانه به خدمات مراقبتی **FS1**

قیمت مراقبتهای خانگی، مراکز روزانه و غذاهای عمومی **FS2a**

بودجه های شخصی **FS7**

پرداخت های مستقیم (Direct Payments) **FS8**

نشان های آبی (Blue Badges) **FS9**

آیا خانه سالمندان (care home) برای من مناسب است؟ **FS10a**

برای انتخاب خانه سالمندان (care home) باید چه سوالی بپرسم؟ **FS10b**

من یک خانه سالمندان انتخاب کرده ام – حالا چه اتفاقی می افتد؟ **FS10c**

پرداخت هزینه مراقبت کوتاه مدت در محل سکونت **FS10d**

پرداخت هزینه مراقبت بلند مدت در محل سکونت **FS10e**

راهنمای حق الزحمه شخصی **FS18**

کمک برای حمام کردن و دوش گرفتن **FS50a**

کمک برای غذا **FS55**

تجویز تجهیزات عمومی **FS58a**

توانبخشی مراقبت اجتماعی **FS59**

وسایل و تجهیزات برای کمک به شما در خانه **FS79a**

تطبیق دادن شما با خانه تان **FS79b**

مراقبت کوتاه مدت در محل سکونت یا خانه سالمندان **FS603**

سایر خدمات شورای شهر دوان

مراقبت مستقیم (Care Direct) بخشی از مرکز خدمات مشتری MyDevon (MyDevon Customer Service Centre) است، ساعات کاری در روزهای کاری 8 صبح – 8 شب و شنبه ها 9 صبح – 1 ظهر. به مرکز خدمات مشتری زنگ بزنید تا با بخش های زیر تماس برقرار کنید:

0845 1551 007	مراقبت مستقیم (Care Direct)
0845 1551 014	آموزش اجتماع و بزرگسالان
0845 1551 001	کتابخانه ها
0845 1551 005	سرویس اطلاعات مربوط به معلولیت
0845 1551 013	بچه ها و خانواده ها
0845 1551 019	مدارس و آموزش و پرورش
0845 1551 004	جاده ها و حمل و نقل
0845 1551 010	بازیافت و زباله
0845 1551 002	ثبت اسناد
0845 1551 015	پرسش های عمومی

برای داشتن نسخه های بیشتر از این دفترچه:

تلفن: 0845 1551 015

ایمیل: customer@devon.gov.uk

پیامک: 0777 3333 231

این دفترچه همچنین در فرمت های دیگر مانند نسخه با حروف درشت پرینت شده و یا صدای ضبط شده، و یا به زبانهای دیگر غیر از انگلیسی نیز موجود می باشد.

لینک های مفید:

www.devon.gov.uk/socialcare

www.devon.gov.uk/factsheets

www.devon.gov.uk/carers

www.devon.gov.uk/adult-protection

ژانویه 2011