

## Aides et protection sociales pour Adultes

### Devon County Council (Conseil Régional du Devon) – Les Services de l'Adulte et de la Communauté

Les Services de l'Adulte et de la Communauté constituent une partie du Conseil Régional du Devon et apportent le soutien nécessaire à tous les adultes résidents dans le Devon.

Le soutien offert vous assiste à vous aider vous même, et vous permet de vivre indépendamment aussi longtemps que possible dans votre propre maison.

Afin de fournir des aides et protection sociales, nous travaillons en partenariat avec le NSH et divers autres partenaires, telles que des associations à but non lucratifs ou encore des entreprises.

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

### Table des matières:

Nos objectives

Qui aidons-nous? .....	2
Comment nous contacter .....	3
Etes-vous qualifié pour une aide financée par notre établissement? .....	4
Evaluer vos besoins .....	4
Votre plan d'assistance .....	4
Des paiements directs et des budgets personnels .....	5
Facturation des services .....	5
Gérer votre argent et soutien .....	6
Nouveaux types de services .....	6
Auxiliaires de Vie .....	6
Protéger les adultes des abus .....	7
A propos de vous .....	8
Donnez votre opinion .....	8
Comment commenter nos services ? .....	8
Nos fiches de renseignements .....	9
Autres services du Conseil Régional .....	10
Comment obtenir des copies supplémentaires de cette brochure ? .....	10
Contacts .....	10

## **Nos objectifs**

- entrer facilement en contact avec nous
- vous aider aussi vite que possible
- vous permettre d'être indépendant
- vous permettre de participer activement au sein de votre communauté
- vous permettre de rester en bonne santé et d'être en sécurité chez vous
- vous aider à maintenir votre dignité
- organiser le soutien et les services dont vous avez besoin
- vous aider à atteindre vos objectifs
- fournir des soins de qualité aux personnes exposées à des risques

## **Qui aidons-nous?**

- les personnes qui risquent d'être en danger
- les personnes âgées
- les personnes avec des handicaps physique et sensoriel
- les personnes ayant des difficultés d'apprentissage
- les personnes avec des besoins de santé mentale
- les auxiliaires de vie
- les personnes quittant l'hôpital

Toute personne peut obtenir des informations et des conseils, et beaucoup reçoivent des aides supplémentaires. Si possible, nous essayons de notre mieux pour vous aider à rester indépendant afin que vous puissiez vivre à votre propre domicile.

## Comment nous contacter?

Lorsque vous devez nous contacter, veuillez tout simplement appeler Care Direct pour parler à l'un de nos **Care Direct Advisers** (Conseillers Care Direct). Notre conseiller vous donnera les informations dont vous avez besoin ou vous mettra en contact avec la personne appropriée qui sera en mesure de vous aider. Si notre conseiller considère que le soutien des aides et protection sociales pourrait vous être bénéfique, il contactera une des équipes spécialistes.

### **Nous pouvons vous offrir des conseils concernant**

- soins et soutien à votre domicile
- rester indépendant
- soin personnel
- soutien pour les auxiliaires de vie
- cartes de stationnement
- rester en sécurité et en bonne santé
- allocations
- informations sur les services locaux
- équipement et aménagements domiciles

### **Pour plus d'information, veuillez contacter :**

#### **Care Direct 0845 1551 007**

Ouvert en semaine de 8h à 20h et les samedis de 9h à 13h

Minicom: 0845 1551 020

SMS: 07773 333 231

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

### **Pour les URGENCES des aides et protection sociales SEULEMENT**

**Lorsque Care Direct est fermé, veuillez**

**appeler l'Emergency Duty Team (l'équipe d'urgence) au**

**0845 6000 388**

# Êtes-vous qualifié pour une aide financée par notre établissement?

La situation de chaque personne est spécifique, et nous considérons chaque demande pour soutien méticuleusement. Nous conseillons tout le monde mais nous ne pouvons fournir des fonds qu'aux personnes ayant un besoin « critique » ou « considérable », lorsque personne d'autre ne veut ou ne peut vous soutenir.

Les personnes avec les besoins les plus importants sont notre priorité. Afin de décider qui a le plus besoin de notre aide, nous utilisons les « critères d'éligibilité » établis par les directives nationales du Département de la Santé appelé **Fair Access to Care Services** (FACS) (Un accès juste aux services d'aides et protection).

Pour plus d'information vis-à-vis de ces critères d'éligibilité, veuillez lire notre fiche de renseignements intitulée « Assessments and Fair Access to Care (FS1)» (évaluation et un accès juste aux soins), ou téléphoner **Care Direct** au **0845 1551 007** pour une explication personnelle.

**Pour plus d'information sur nos fiches de renseignements, voir page 9**

## Evaluer vos besoins

Si nous considérons que vous avez besoin de soins et soutien, nous vous proposerons (ainsi qu'à votre auxiliaire de vie s'il/elle est éligible) une **évaluation**. Celle-ci se déroule normalement par téléphone. Votre évaluation permet d'établir quelle aide vous nécessitez et quel type de soutien vous conviendrait le mieux.

L'évaluation nous permet d'examiner votre situation particulière et de décider comment nous pouvons aider à rendre votre quotidien plus agréable. Nous nous pencherons aussi sur les difficultés et les circonstances particulières que vous affrontez et comment ces dernières affectent votre sécurité et votre indépendance.

Une fois que nous nous sommes mis d'accord sur le soutien qui vous sera attribué, nous vous expliquerons de quel montant sera le soutien. C'est ce que l'on appelle votre **Budget Estimatif**.

## Votre plan d'Assistance

Nous utiliserons votre **Budget Estimatif** pour se mettre d'accord avec vous du niveau et du type de soutien que vous avez besoin. Ceci sera la base de votre **Plan d'Assistance** - comment vous prévoyez d'utiliser votre budget afin de subvenir aux besoins établis. Votre conseiller, un courtier ou votre famille et vos amis peuvent vous aider à mettre par écrit votre plan.

**Votre plan doit pouvoir répondre à ces questions:**

- Qu'est ce qui est important pour vous?
- Que voulez-vous changer ou atteindre (quels sont vos "résultats")?
- Comment serez-vous soutenu?
- Comment utiliserez-vous votre Budget personnel? (voir page suivante)
- Comment votre soutien sera géré ?

- Comment resterez-vous en contrôle de votre vie?
- Qu'allez-vous faire pour mettre en œuvre votre plan?

Dans votre Plan d'Assistance vous devrez recevoir un soutien de votre famille, amis, auxiliaires de vie et autres personnes telles que les organisations à but non lucratif ou les organisations communautaires.

Nous vous aiderons à mettre en place la bonne combinaison de services pour atteindre les objectifs de votre Plan d'Assistance.

Un tel soutien peut inclure des soins personnels, repas communautaires, soins en quartier résidentiel, emplois soutenus, équipements communautaires et des aides des auxiliaires de vie.

Le Plan d'Assistance devra être approuvé par notre établissement avant même que votre soutien soit organisé.

Une fois que nous aurons approuvé votre plan, nous vous communiquerons combien votre soutien coûtera – c'est votre Budget Personnel convenu.

Nous vous aiderons ensuite à trouver les services ou les activités qui vous permettront de satisfaire vos besoins, pour lesquels vous souhaiteriez peut être recevoir un **Paiement Direct**.

## **Paiements Directs et Budgets Personnels**

Afin de vous laisser le choix et le contrôle des soins et soutien que vous recevez, par exemple en vous tenant au courant des coûts de chaque option, nous avons introduit les **Budgets Personnels**. En recevant un **Paiement Direct** de notre part vous pouvez avoir un meilleur contrôle des soins et du soutien que vous recevez.

**Un Paiement Direct signifie que l'on vous paie directement le Budget Personnel.**

Les personnes peuvent utiliser leur argent pour employer une assistante personnelle qui aidera à effectuer les tâches quotidiennes comme faire la vaisselle ou encore s'habiller. D'autres peuvent utiliser cet argent pour se procurer des services ou un soutien des organisations ou des personnes privées. Aussi, vous pouvez également investir votre argent dans les transports ou dans les services locaux comme les centres d'accueil.

Vous pouvez choisir de recevoir un Paiement Direct ou de percevoir des aides et protection sociales plus traditionnelles (comme les garderies pour adultes), ou une combinaison des deux méthodes. L'important c'est que vous choisissiez ce qui vous convient le mieux.

Pour plus d'information, veuillez consulter nos fiches de renseignements sur les Budgets Personnels Personal Budgets (FS7) (Budgets Personnels), and Direct Payments (FS8) (Payements Directs).

**Pour plus d'information sur nos fiches de renseignements, voir page 9**

## Facturation des services

La majorité des services que nous proposons sont payants. Afin de décider à quelle hauteur vous devrez participer aux coûts des services fournis, nous évaluerons votre situation financière.

Vous trouverez plus d'information sur la facturation dans nos fiches de renseignements :

- Charges for home care, day centres and community meals (FS2a) - (Coûts des soins à domicile, centres d'accueil, et repas communautaires)
- Paying for short term/respice residential care (FS10d) (Payer pour des soins résidentiels sur un court terme/répit)
- Paying for long term residential care (FS10e) (Payer pour des soins résidentiels sur un long terme)

**Pour plus d'information sur nos fiches de renseignements, voir page 9**

## Gérer votre argent et votre soutien

Si vous considérez que vous avez besoin d'aide pour gérer votre argent et votre soutien, une organisation appropriée, un membre de la famille ou un ami peut vous aider. Nous pouvons également vous soutenir dans cette démarche; les membres de notre équipe des Paiements Directs peuvent vous aider et vous conseiller, ou peuvent aussi nommer quelqu'un qui agira en votre nom.

## Des nouveaux types de services

Nos aides et protection sociales traditionnelles et la manière dont nous travaillons avec vous sont entrain d'évoluer. Voici quelques uns des nouveaux services que nous pouvons vous offrir:

**Les prescriptions d'équipements communautaires** visent les équipements petits comme les déambulateurs et les rehausseurs de WC. Si vous êtes qualifié pour recevoir ce type d'équipement, vous recevrez une prescription qui vous permettra de vous procurer gratuitement l'équipement dont vous avez besoin auprès d'un distributeur approuvé.

**La réinsertion par les aides et protection sociales** vise à satisfaire vos besoins de soins et d'indépendance, vous permettant ainsi de vivre indépendamment aussi longtemps que possible dans l'environnement de votre choix. Ce service peut être offert aux personnes résidents à domicile ou ceux autorisés à quitter l'hôpital.

**Les produits Telecare** vous aident à rester en sécurité et indépendant. Des détecteurs discrets envoient 24h/24h des alertes à un centre de contrôle, réduisant de cette manière les risques résultant des chutes ou autres situations potentiellement dangereuses à votre domicile.

**Nous avons des fiches de renseignements à propos de ces nouveaux services. Voir page 9**

## Les auxiliaires de vie

Nous apprécions et respectons le rôle des auxiliaires de vie non rémunérées. Les auxiliaires de vie ont le droit à une évaluation de leurs besoins, séparément ou avec la personne dont ils s'occupent. Si l'auxiliaire de vie est éligible, ils auront également accès à nos services.

Si vous souhaitez être sûr que la personne dont vous prenez soin est en sécurité, vous devez vous renseigner le type de soutien disponible que vous pouvez solliciter.

Est ce qu'un soutien quotidien organisé vous conviendrez à tous les deux? Ou préférez-vous un système d'alarme pour un environnement plus sûr qui vous rassurerait vous et la personne dont vous prenez soin? Pensez-vous qu'un Paiement Direct vous permettrait d'employer quelqu'un qui sera aux cotés de la personne dont vous prenez soin lorsque vous n'êtes pas à votre lieu de résidence ?

Quelle solution rendrait vos vies plus agréables? Nous pouvons vous soutenir et vous aider à trouver une solution. Contactez **Care Direct** au **0845 1551 007**.

**Devon Carers Link**, dirigé par un groupe d'organisations à but non lucratif, est également disponible pour fournir un soutien local aux auxiliaires de vie. Ce service est financé par notre établissement et le NHS.

Pour plus d'information sur **Devon Carers Link**, ou pour rejoindre l'équipe du Devon Carers Link Network veuillez visiter le lien suivant:

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

Ou veuillez contacter:

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

Tel. 0845 6431 341

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

## Protéger les adultes des abus

Il existe de nombreux types d'abus connu par les personnes et il y a aussi diverses circonstances dans lesquelles une personne peut être à risque d'un abus potentiel ou d'être négligée. Les personnes les plus vulnérables et exposées à un plus grand risque sont les personnes ayant des problèmes de santé mentale, physique ou encore les personnes nécessitant l'aide des services sociaux. Nous travaillons avec la Police, le NHS et d'autres organisations afin de protéger les individus d'un abus potentiel.

Pour plus d'information, veuillez visiter :

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

Pour signaler une inquiétude, veuillez appeler Care Direct au **0845 1551 007**.

## A propos de vous

Si vous nous contactez pour plus d'informations ou pour une évaluation de vos besoins, nous pouvons vous demander des informations personnelles. Ces informations seront, si nécessaire, partagées avec les agences avec qui nous travaillons tels que le NHS ou autres prestataires de services. En général, c'est avec votre permission que l'on partagera vos informations.

## Donnez votre opinion

Pour nous aider à améliorer nos services, nous surveillons l'efficacité de notre travail et effectuons des consultations régulières pour être certain que les services fournis conviennent aux personnes qui nous sollicitent. Nous serons heureux de voir vos commentaires ou suggestions si vous souhaitez donner votre avis vis-à-vis de l'organisation des services apportés dans votre commune.

Veuillez appeler **Care Direct**, ou visiter:

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

## Comment commenter nos services?

Nous nous efforçons toujours à fournir de bons services, mais si vous n'êtes pas satisfait d'un de nos services et que nous organisons ou payons votre service via un prestataire indépendant, vous avez le droit de déposer une plainte auprès du prestataire ou au service clientèle de l'Adult & Community Services (Les Services de l'Adulte et de la Communauté).

Pour plus d'informations et de conseils, consultez notre brochure 'Compliments, Comments and Complaints' (Compliments, Commentaires et Plaintes) ou contactez le **Service Clientèle** au **0800 212 783**.

Si vous financez les services vous-même, vous avez le droit de déposer une plainte contre le prestataire indépendant auprès du **Local Government Ombudsman** (médiateur du gouvernement local) au **0300 061 0614**.

Toute personne recevant un service de la part d'un prestataire indépendant peut aussi contacter le **Care Quality Commission (CQC)**, pour soulever un problème concernant le prestataire **03000 616161**.

## Nos fiches de renseignements

Pour des renseignements détaillés sur nos services et les questions en rapport avec vos soins, nous disposons d'un éventail de fiches de renseignements gratuits. Nos fiches de renseignements sont souvent mises à jour et sont sur notre site internet [www.devon.gov.uk/factsheets](http://www.devon.gov.uk/factsheets) ou chez **Care Direct**.

**Voici quelques unes de nos fiches de renseignements les plus populaires :**

- FS1**      Assessment and Fair Access to Care (Evaluation et un accès juste aux soins)
- FS2a**     Charges for home care, day centres and community meals (Coûts pour les soins à domicile, les centres d'accueil et les repas communautaires)
- FS7**      Personal Budgets (Budgets Personnels)
- FS8**      Direct Payments (Paiements Directs)
- FS9**      Blue Badges (Carte de stationnement)
- FS10a**    Is a care home right for me? (La maison de repos est-elle la solution qui me convient le mieux ?)
- FS10b**    Choosing a care home - what should I ask? (Choisir une maison de repos – Que dois-je demander ?)
- FS10c**    I've chosen a care home - what happens next? (J'ai choisi une maison de repos – quelle est la prochaine étape ?)
- FS10d**    Paying for short term/respite residential care (Payer les soins de court terme en résidence)
- FS10e**    Paying for long term residential care (Payer les soins de long terme en résidence)
- FS18**     Guide to Personal Brokerage (Guide pour un courtier personnel)
- FS50a**    Help with bathing and showering (Aide pour les bains et douches)
- FS55**     Help with meals (Aide pour les repas)
- FS58a**    Community Equipment Prescriptions (Prescriptions pour équipement communautaire)
- FS59**     Social Care Reablement (Réinsertion avec l'aide des services sociaux)
- FS79a**    Equipment to help in your home (Équipement pour vous aider à domicile)
- FS79b**    Adapting your home (Aménager votre domicile)
- FS603**    Short-term breaks in residential or nursing homes (Séjour court dans une maison de repos ou dans une maison de retraite)

## Autres services du Conseil Régional

Care Direct fait partie intégrante de MyDevon Customer Service Centre, ouvert la semaine de 8h à 20h et les samedis de 9h à 13h. Téléphonnez le Customer Service Centre si vous souhaitez contacter :

<b>Care Direct</b>	<b>0845 1551 007</b>
<b>Apprentissage de l'Adulte &amp; de la Communauté</b>	<b>0845 1551 014</b>
<b>Bibliothèques</b>	<b>0845 1551 001</b>
<b>Service d'Information pour les Personnes Handicapées</b>	<b>0845 1551 005</b>
<b>Enfants &amp; Familles</b>	<b>0845 1551 013</b>
<b>Ecoles &amp; Education</b>	<b>0845 1551 019</b>
<b>Routes &amp; Transport</b>	<b>0845 1551 004</b>
<b>Recyclage &amp; Déchets</b>	<b>0845 1551 010</b>
<b>Greffiers</b>	<b>0845 1551 002</b>
<b>Demande de Renseignements Générales</b>	<b>0845 1551 015</b>

## Comment obtenir des copies supplémentaires de cette brochure ?

Tel. **0845 1551 015**

E-mail: [customer@devon.gov.uk](mailto:customer@devon.gov.uk)

SMS: **0777 3333 231**

Cette brochure est disponible sous différents formats comme par exemple en grands caractères ou sous format audio et également dans différentes langues.

## Contacts Utiles:

[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)