

# Sozialpflege für Erwachsene

## Devon County Council – Sozialdienst für Erwachsene und die Gemeinde.

Der Sozialdienst für Erwachsene und die Gemeinde ist eine Abteilung der Landesverwaltung Devon (Devon County Council), die Sozialpflege für in Devon wohnenden Erwachsene anbietet.

Bei unseren Dienstleistungen geht es darum, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten, um Eigenständigkeit im eigenen Heim so lange wie möglich zu bewahren.

In der Zusammenarbeit mit der NHS und einer Vielzahl anderer Partner sowie ehrenamtlicher Organisationen und Firmen werden Sozialpflegedienstleistungen angeboten.

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

### Inhalt:

Unsere Ziele .....	2
Wem können wir helfen? .....	2
Wie Sie uns kontaktieren können .....	3
Haben Sie Anspruch auf geförderte Hilfe? .....	4
Wie wir Ihren Bedarf begutachten .....	4
Ihr Unterstützungsplan .....	4
Direkte Zahlungen und persönliche Haushaltspläne .....	5
Wie wir unsere Dienstleistungen berechnen .....	5
Unterstützung und Verwaltung Ihres Geldes .....	6
Neue Dienstleistungsarten .....	6
Betreuer .....	6
Wie wir Erwachsene vor Missbrauch schützen .....	7
Ihre persönliche Daten .....	8
Ihr Mitspracherecht .....	8
Kommentare und Beschwerden .....	8
Unsere Infoblätter .....	9
Andere Dienstleistungen von Devon County Council .....	10
Weitere Exemplare dieses Infoblatts? .....	10
Einige nützliche Kontakte .....	10



## **Unsere Ziele sind es:**

- Einfach erreichbar zu sein
- Schnellstmögliche Hilfeleistung zu gewährleisten
- Ihnen es zu ermöglichen, unabhängig zu leben
- Ihnen es zu ermöglichen, eine aktive Rolle in Ihrer Gemeinde zu übernehmen
- Ihnen es zu ermöglichen, in Ihrem eigenen Zuhause gesund und sicher zu verbleiben
- Ihnen zu helfen, Ihr Selbstwertgefühl zu bewahren
- Die von Ihnen benötigten Dienstleistungen und Unterstützung zu organisieren
- Ihnen helfen, Ihre Ziele zu erreichen
- Pflege höchster Qualität zu leisten, für Menschen, die gefährdet sind.

## **Wem helfen wir?**

- Menschen, die einer Gefahr ausgesetzt sind
- Senioren
- Menschen mit körperlichen und sensorischen Behinderungen
- Menschen mit Lernschwächen
- Menschen mit psychischen Störungen
- Pfleger / Betreuer
- Menschen, die aus dem Krankenhaus entlassen werden

Wir beraten jedermann und geben Information, und desweiteren erhalten viele Menschen zusätzliche Unterstützung. Sofern es möglich ist, unterstützen wir Sie dabei, eigenständig zu leben, um weiterhin in Ihrem eigenen Zuhause wohnen zu können.

## Wie Sie uns kontaktieren können

Wenn Sie sich mit uns in Verbindung setzen wollen, rufen Sie einfach Care Direct an, um mit einem von unseren **Care Direct Beratern** zu sprechen. Der Berater wird Sie so gut wie möglich informieren oder wird Sie mit dem richtigen Ansprechpartner in Verbindung setzen. Sollten unsere Berater das Gefühl haben, dass Sie von einer Pflegeunterstützung profitieren würden, werden sie einen unserer sachkundigen Fachspezialisten für Sie kontaktieren.

### Wir beraten Sie gern über:

- Pflege und Unterstützung in Ihrem eigenen Zuhause
- Eigenständig bleiben
- Persönliche Pflege
- Unterstützung für Betreuer
- Behindertenausweise
- Gesund und sicher bleiben
- Soziale Leistungen
- Information über örtliche Dienstleistungen
- Equipment und behindertengerechtes Wohnen

### Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns unter:

**Care Direct 0845 1551 007**

Werktags 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr und Samstags 9:00 Uhr bis 13:00 Uhr geöffnet.

Minicom: 0845 1551 020

SMS: 07773 333 231

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

Nur für NOTFÄLLE. Ausserhalb der Öffnungszeiten von Care Direct rufen Sie bitte das Bereitschaftsteam für Notfälle unter 0845 60000 388 an.

# Haben Sie Anspruch auf geförderte Unterstützung von uns?

Die Umstände von jedem Menschen sind einzigartig, deshalb prüfen wir sorgfältig jeden Antrag auf Hilfeleistung. Wir beraten gern jedermann, jedoch können wir nur Leistungen für Menschen fördern, die einen **kritischen** oder **beachtlichen** Bedarf aufweisen, beispielsweise wenn niemanden vorhanden ist, der bereit ist oder dem es möglich ist, Sie finanziell zu unterstützen.

Wir müssen Menschen mit den dringendsten Bedürfnissen anderen Fällen vorziehen. Damit wir beurteilen können, wer am meisten unsere Hilfe benötigt, richten wir uns nach den Berechtigungskriterien gemäß des Gesundheitsministerium (Department of Health). Diese nennen sich **Fair Access to Care Services** (FACS) (Gerechter Anspruch auf Pflegedienstleistungen)

Für weitere Informationen über diese Berechtigungskriterien lesen Sie bitte unser Infoblatt: Assessments and Fair Access to Care (FS1) oder für ein persönliches Gespräch rufen Sie das **Care Direct** Team unter **0845 1551 007** an.

**Für weitere Informationen zu unseren Infoblättern siehe Seite 9.**

## Wie wir Ihren Bedarf begutachten

Wenn wir glauben, dass Sie möglicherweise Pflege und Unterstützung benötigen, laden wir Sie (und wenn sie auch berechtigt sind, Ihren/e Pfleger/in) zu einem **Begutachtungsgespräch** ein. Dies erfolgt in der Regel per Telefon. Die Begutachtung ermöglicht es Ihnen zu entscheiden, welche Art von Hilfe Sie benötigen und welche Unterstützung am besten für Sie geeignet wäre.

Die Begutachtung wird uns helfen, Ihre genauen Umstände zu verstehen und mit Ihnen gemeinsam zu entscheiden, was wir tun können, um Ihr tägliches Leben zu verbessern. Wir werden Ihre besonderen Schwierigkeiten und Umstände in Betracht ziehen, um zu sehen wie diese Ihre Sicherheit und Eigenständigkeit beeinschränken.

Wenn wir den Umfang der zuleistenden Unterstützung vereinbart haben, erklären wir Ihnen wieviel diese in der Regel kosten würde. Das nennen wir Ihr **geschätzten Haushaltsplan**.

## Ihr Unterstützungsplan

Vom **geschätzten Haushaltsplan** aus vereinbaren wir mit Ihnen welches Niveau und welche Art der Unterstützung Sie benötigen. Diese bildet die Basis Ihres Unterstützungsplan - dass heisst wie Sie Ihr Budget verwalten, um Ihren festgestellten Bedürfnissen gerecht zu werden. Sie können beim Verfassen dieses Planes Hilfe von ihrem Berater, einem unabhängigen Vermittler (broker) oder von Familienmitgliedern und Freunden erhalten.

## Ihr Plan sollte folgende Fragen beantworten:

- Was ist Ihnen wichtig?
- Was möchten Sie ändern oder erreichen? Was sind Ihre erwünschten Endergebnisse?
- Wie werden Sie unterstützt?
- Wie werden Sie Ihr persönliches Budget benutzen? (Siehe nächste Seite)
- Wie wird Ihre Unterstützung koordiniert?
- Wie behalten Sie die Kontrolle über Ihr Leben?
- Was machen Sie, um diesen Plan zu realisieren?

In Ihrem Unterstützungsplan sollten Sie jede vorhandene Hilfe in Betracht ziehen, zum Beispiel die von Betreuern, von Ihrer Familie, Ihren Freunden sowie von ehrenamtlichen Organisationen oder Vereinen.

Wir werden Sie dabei unterstützen, die richtige Auswahl von Dienstleistungen zusammenzustellen, damit die erwünschten Endergebnisse in Ihrem Unterstützungsplan gedeckt sind.

Solche Hilfe könnte persönliche Pflege, Essen auf Rädern, betreutes Wohnen, unterstützte Arbeit, Community Equipment (geförderte behindertengerechte Ausrüstung) und Unterstützung für Betreuer einschließen.

Bevor Ihr Unterstützungsplan organisiert werden kann, müssen wir ihn erstmal befürworten.

Wenn dann ein Plan erstellt wurde, den wir beidseitig vereinbart haben, informieren wir Sie wieviel die von Ihnen benötigten Unterstützungskosten sind – diese ist die vereinbarte Version von Ihrem persönlichen **Haushaltsplan**.

Danach helfen wir Ihnen dabei, Dienstleistungen oder Aktivitäten zu finden, die Ihren Bedürfnissen entsprechen – dafür möchten Sie vielleicht eine **direkte Zahlung** erhalten.

## Direkte Zahlungen und persönliche Haushaltspläne

Wir haben persönliche Haushaltspläne eingeführt, um Ihnen die Auswahl und Kontrolle über Ihren Pflege- und Unterstützungsplan zu überlassen, indem wir Ihnen ganz genau sagen können wieviel die unterschiedlichen Optionen kosten werden. Mit der **direkten Zahlung** von uns verfügen Sie über mehr Kontrolle über Ihre Pflege und Unterstützung.

**Bei der direkten Zahlungen zahlen wir Ihr persönliches Budget direkt an Sie.**

Manche Leute benutzen Ihr Geld, um eine persönliche Hilfskraft einzustellen, die bei täglichen Aufgaben wie sich zu waschen und anzuziehen helfen können. Andere entscheiden sich für professionelle Dienste von Organisationen oder Einzelpersonen. In anderen Fällen benutzt man das Geld für Transport oder örtliche Dienste wie zum Beispiel eine Tagesstätte.

Sie könnten sich für eine direkte Zahlung entscheiden oder vielleicht bevorzugen Sie eher traditionelle Sozialpflegedienste wie eine Tagesbetreuung oder eine Kombination von beiden. Das Wichtigste ist, dass Sie entscheiden, was für Sie geeignet ist.

Sie finden mehr Informationen über persönliche Haushaltspläne in unseren Infoblättern: Personal Budgets (FS7), and Direct Payments (FS8).

Für weitere Informationen zu unseren Infoblättern siehe Seite 9.

## Die Berechnung unserer Dienstleistungen

Wir müssen die Mehrzahl der von uns arrangierten Dienstleistungen in Rechnung stellen. Wir werden uns über Ihre Finanzverhältnisse erkundigen, damit wir entscheiden können, wieviel Sie möglicherweise zu den Kosten jeglicher Dienstleistungen beitragen müssen.

Informationen zu diesen Tarifen finden Sie in unseren Infoblättern:

- Charges for home care, day centres and community meals (FS2a)
- Paying for short term/respite residential care (FS10d)
- Paying for long term residential care (FS10e)

Für weitere Informationen zu unseren Infoblättern siehe Seite 9.

## Unterstützung und Verwaltung Ihres Geldes

Wenn Sie glauben, Hilfe bei der Verwaltung Ihres Geldes und dem Unterstützungsplans zu benötigen, können Sie ein Familienmitglied, einen Freund oder eine geeignete Organisation beauftragen Ihnen zu helfen. Wir sind auch bereit Ihnen dabei zu helfen. Unser **Direct Payments Team** kann Ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen oder Sie können jemanden nominieren, in Ihrem Namen zu handeln.

## Neue Dienstleistungsarten

Zur Zeit ändern sich unsere traditionelle Pflegedienste und die Art und Weise wie wir mit Ihnen zusammenarbeiten. Hier sind einige neue Dienstleistungen, die wir Ihnen anbieten können:

**Community Equipment Prescriptions** (Verschreibung von geförderter behindertengerechter Ausrüstung). Diese Verschreibungen erfolgen für kleinere Ausrüstungsartikel wie Gehhilfen oder WC-Sitze für Behinderte. Wenn Sie darauf Anspruch haben, erhalten Sie eine Verschreibung für den Artikel, die bei einer zugelassenen Verkaufsstelle kostenfrei eingelöst werden kann.

**Social Care Reablement** (Sozialpflegerehabilitation) ist ein Plan, der Ihre Pflege- und Eigenständigkeitsbedürfnisse decken soll. Dies ermöglicht es Ihnen, in der Umgebung Ihrer Wahl so lange wie möglich eigenständig zu leben. Dieser Service wird Menschen angeboten, die Zuhause leben oder aus dem Krankenhaus entlassen werden.

**Telecare** bietet eine Reihe von Produkten an, die Ihre Sicherheit erhöhen und Ihre Eigenständigkeit bewahren sollen. Diskrete Sensoren senden Informationen an eine Kontrollstelle, die rund um die Uhr belegt ist. Die Fernüberwachung reduziert Sturzrisiken oder andere gefährliche Situationen im Eigenheim.

Zu diesen neuen Dienstleistungen sind Infoblätter erhältlich. Siehe Seite 9

## Betreuer

Wir schätzen und haben großen Respekt für die Rolle von ehrenamtlichen Betreuern. Diese Betreuer haben einen Anspruch auf eine Begutachtung ihrer persönlichen Bedürfnisse, entweder getrennt oder zusammen mit der Person, die sie betreuen.

Wenn Sie sicher stellen möchten, dass die Person, die Sie betreuen sicher ist, müssen Sie feststellen welche Unterstützung es gibt, die Sie in Anspruch nehmen können.

Würde eine organisierte Tagesunterstützung für Sie beide funktionieren? Oder würde ein Alarmsystem dabei helfen, eine sicherere Umgebung zu schaffen und Sie, als deren Betreuer, beruhigen? Oder glauben Sie, dass eine direkte Zahlung es Ihnen ermöglichen würde, Hilfskraft einzustellen, wenn Sie das Haus verlassen müssen?

Welche Lösung würde das Leben von Ihnen beiden erleichtern? Wir können Sie unterstützen und Ihnen dabei helfen, eine Lösung zu finden. Rufen Sie **Care Direct** an unter **0845 1551 007**.

Dazu gibt es auch **Devon Carers Link**, die von ehrenamtlichen Organisationen geleitet wird, um örtliche Unterstützung für Betreuer anzubieten. Diese Dienstleistung wird durch uns und die NHS gefördert.

Für weitere Informationen zu **Devon Carers Link** oder um Mitglied des Devon Carers Link Networks zu werden, besuchen Sie:

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

oder wenden Sie sich an:

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)

## **Wie wir Erwachsene vor Missbrauch schützen**

Es gibt viele unterschiedliche Arten von Missbrauch, die man erleben kann und die Umstände, in denen man Missbrauch oder Vernachlässigung ausgesetzt werden kann, sind ebenfalls zahlreich. Menschen mit einer psychischen Störung oder mit Pflegebedürfnissen sind in der Regel anfälliger und sind einem größeren Risiko ausgesetzt. Wir arbeiten mit der Polizei, der NHS und anderen Organisationen zusammen, um Menschen vor Missbrauch zu schützen.

Für weitere Informationen besuchen Sie:

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

Bei Besorgnissen rufen Sie bitte bei Care Direct an unter **0845 1551 007**.

## **Ihre persönliche Daten**

Wenn Sie uns wegen einer Begutachtung oder einer Information kontaktieren, stellen wir Ihnen zu Ihren Personalien einige Fragen. Manchmal ist es notwendig Ihre persönliche Daten mit anderen Partnerorganisationen zu teilen, sowie der NHS und anderen Anbietern. Normalerweise erfolgt dies nur mit Ihrer Erlaubnis.

## Ihr Mitspracherecht

Um unseren Service zu verbessern, kontrollieren wir die Wirksamkeit unserer Arbeit und führen regelmäßige Konsultationen durch, um festzustellen, dass unsere Dienstleistungen den Bedürfnissen unserer Servicebenutzer entsprechen. Falls Sie uns Ihre Kommentare zur Planung und Durchführung von Dienstleistungen in Ihrer Gegend mitteilen wollen, würden wir uns freuen.

Bitte rufen Sie bei **Care Direct** an oder besuchen Sie:

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

## Kommentare und Beschwerden

Wir geben uns stets Mühe, einen guten Service anzubieten, doch falls Sie mit unserem Service oder mit einem Service, den wir für Sie von einem unabhängigen Anbieter arrangiert haben nicht zufrieden sein sollten, steht es Ihnen zu, sich direkt beim Anbieter oder beim **Kundendienst** von den Adult und Community Services zu beschweren .

Für weitere Beratung oder Informationen sehen Sie bitte unser Infoblatt 'Compliments, Comments and Complaints' oder setzen Sie sich mit unserem Kundendienst in Verbindung unter **0800 212 783**.

Wenn Sie Ihre Betreuung selbst finanzieren, haben Sie das Recht, sich beim **Local Government Ombudsman (LGO)** über einen unabhängigen Anbieter zu beschweren. Das LGO erreichen Sie unter **0300 061 0614**.

Personen, die einen Service von einem unabhängigen Anbieter erhalten haben, können auch das **Care Quality Commission (CQC)** kontaktieren, um Ihre Besorgnisse über den Anbieter zu melden. Das CQC erreichen Sie unter **03000 616161**.

## Unsere Infoblätter

Für weitere detailliertere Informationen über unsere Dienstleistungen und Fragen zu Ihrer Betreuung gibt es eine große Auswahl an nützlichen und kostenlosen Infoblättern. Unsere Infoblättern werden ständig aktualisiert. Sie sind entweder direkt von **Care Direct** oder online unter: [www.devon.gov.uk/factsheets](http://www.devon.gov.uk/factsheets) erhältlich.

### **Eine Liste von den meist angefragten Infoblättern**

- FS1** Assessment and Fair Access to Care
- FS2a** Charges for home care, day centres and community meals
- FS7** Personal Budgets
- FS8** Direct Payments
- FS9** Blue Badges
- FS10a** Is a care home right for me?
- FS10b** Choosing a care home - what should I ask?
- FS10c** I've chosen a care home - what happens next?
- FS10d** Paying for short term/respice residential care
- FS10e** Paying for long term residential care
- FS18** Guide to Personal Brokerage
- FS50a** Help with bathing and showering
- FS55** Help with meals
- FS58a** Community Equipment Prescriptions
- FS59** Social Care Reablement
- FS79a** Equipment to help in your home
- FS79b** Adapting your home
- FS603** Short-term breaks in residential or nursing homes

## **Andere Dienstleistungen von Devon County Council**

Care Direct is ein Teil des MyDevon Kundendienstzentrums, welches werktags von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr und samstags von 9:00 Uhr bis 13:00 Uhr geöffnet hat. Rufen Sie das Kundendienstzentrum an, um die Berater der folgenden Dienste zu kontaktieren:

<b>Care Direct</b>	<b>0845 1551 007</b>
<b>Volkshochschule und Lernen in der Gemeinde</b>	<b>0845 1551 014</b>
<b>Bibliotheken</b>	<b>0845 1551 001</b>
<b>Informationsdienst für Behinderte</b>	<b>0845 1551 005</b>
<b>Kinder und Familien</b>	<b>0845 1551 013</b>
<b>Schulwesen und Erziehung</b>	<b>0845 1551 019</b>
<b>Strassen und Verkehr</b>	<b>0845 1551 004</b>
<b>Recycling &amp; Entsorgung</b>	<b>0845 1551 010</b>
<b>Standesämter</b>	<b>0845 1551 002</b>
<b>Allgemeine Fragen</b>	<b>0845 1551 015</b>

## **Weitere Exemplare dieses Infoblatts sind erhältlich unter:**

Tel. **0845 1551 015**

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

SMS: **0777 3333 231**

Dieses Infoblatt ist auch in anderen Formaten erhältlich, wie zum Beispiel im Großschrift- und Audioformat und auch in anderen Sprachen.

## **Einige nützliche Kontakte:**

**[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)**

Januar 2011