HUNGARIAN

Social Care for Adults
Szociális Gondozás Felnőttek Részére

Devon County Council – Felnőtt és Közösségi Szolgáltatás

A felnőtt és közösségi szolgáltatás a Devon megyei önkormányzat szolgáltatásainak részét képezi, amely támogatja a Devon megyében élő felnőttek szociális gondozás iránti igényét.

Támogatásunk lényege: segíteni Önnek, hogy segítsen Önmagán, és lehetővé tenni, hogy a saját otthonában függetlenül éljen mindaddig, ameddig csak lehetséges.

Együttműködünk a brit Országos Egészségügyi Szolgáltatással (NHS) és számos más partnerrel, mint például önkéntes szervezetekkel és vállalatokkal annak érdekében, hogy szociális gondozói szolgáltatást biztosítsunk.

www.devon.gov.uk/socialcare

Tartalom:

Céljaink 2
Kinek segítünk? 2
Hogyan léphet kapcsolatba velünk? 3
Jogosult-e fizetett támogatásunkra? 4
Szükségleteinek felmérése 4
Az Ön Támogatási Terve 4
Közvetlen Kifizetések és Személyes Juttatások 5
Szolgáltatási költségek 5
Pénzügyei kezelése és támogatás 6
Újfajta szolgáltatások 6
Gondozók segítése....6
Felnőttek védelme visszaélésekkel szemben 7
Információk Önről 8
Beleszólást biztosítani Önnek 8
Hogyan tehet észrevételt szolgáltatásainkról 8
Adatlapok 9
Más megyék szolgáltatásai 10
Hogyan kaphat további példányokat ebből a kiadványból? 10
Hasznos elérhetőségek, kapcsolatok 10

Care Direct
0845 1551 007
adult social care information & advice

Céljaink

- megkönnyíteni Önnek, hogy kapcsolatba lépjen velünk,
- segíteni Önnek amilyen gyorsan csak tudunk,
- lehetővé tenni, hogy független legyen,
- lehetővé tenni, hogy aktív szerepe legyen a közösségben, amelyben él,
- lehetővé tenni, hogy a saját otthonában egészségben és biztonságban éljen,
- segíteni személyes méltósága fenntartásában,
- az Ön számára szükséges támogatások és szolgáltatások elintézése,
- segíteni, hogy elérje céljait,
- magas szintű gondozást nyújtani veszélyben levő emberek számára.

Kinek segítünk?

- veszélyben levő vagy bántalmazott embereknek,
- időseknek,
- testi vagy érzékszervi fogyatékosoknak,
- tanulási nehézséggel küzdőknek,
- mentális kezelésre szoruló embereknek,
- gondozóknak,
- kórházból elbocsátottaknak.

Mindenki kaphat tőlünk információt és tanácsot, és sokan kapnak bővebb segítséget is. Ahol csak lehetséges, segítünk megtartani önállóságát, függetlenségét, hogy továbbra is otthonában élhessen.

Hogyan léphet kapcsolatba velünk?

Ha kapcsolatba kíván lépni velünk, hívja a közvetlen gondozói segélyvonalat, és beszéljen a **Közvetlen Gondozói Tanácsadók (Care Direct Advisers)** valamelyik tagjával. A tanácsadó megadja a szükséges információt, vagy kapcsolja a megfelelő személyt, aki segíteni tud. Ha tanácsadónk úgy véli, hogy a szociális gondozási támogatás előnyére lenne Önnek, akkor felveszi a kapcsolatot valamelyik szakcsoportunkkal az Ön számára.

Az alábbiakról tudunk tanácsot adni Önnek:

- gondozás és támogatás otthonában,
- függetlenségének megtartása,
- támogatás gondozók számára,
- Mozgássérült Igazolványok (Blue Badges),
- hogyan őrizheti meg egészségét és biztonságát,
- segélyek,
- információ helyi szolgáltatásokról,
- berendezések átalakítása otthonához.

További információs vonalak:

Közvetlen Gondozói Segélyvonal (Care Direct) (0845 1551 007)
Hétfőtől péntekig: 8–20 és szombaton 9–13 óra között.

Minicom: 0845 1551 020
SMS-üzenetek: 07773 333 231
E-mail: csc.caredirect@devon.gov.uk

CSAK VÉSZHELYZETBEN a szociális gondozásért!
amikor a közvetlen gondozói segély zárva van, hívja a
Vészhelyzet Ügyeleti Csoportját: 0845 6000 388

Jogosult-e fizetett támogatásunkra?

Mindenki helyzete egyedi, ezért minden egyes támogatási kérelmet alaposan fontolóra veszünk. Mindenkinek adunk tanácsot, azonban pénzügyi támogatást csak '**kritikus**' helyzetben lévő és megalapozott igénnyel rendelkezőeknek tudunk nyújtani, amikor nincs senkije, vagy senki sem hajlandó segítséget adni Önnek.

A legégetőbb igénnyel rendelkezőknek kell elsőbbséget adjunk. Annak eldöntésére, hogy kinek az igénye a legégetőbb, egy „alkalmassági kritériumot" alkalmazunk követve az Egészségügyi Minisztérium **Igazságos Gondozói Szolgáltatáshoz Jutás (Fair Access to Care Services** (FACS)) országos irányvonalát.

Az alkalmassági kritériumról bővebb információt a Felmérések és Igazságos Gondozói Szolgáltatáshoz Jutás című adatlapunkon (FS1) kaphat, vagy személyes magyarázatért hívja a **Közvetlen Gondozói Segélyvonalat (Care Direct): 0845 1551 007**.

Az adatlapokról a 9. oldalon talál bővebb információt.

Szükségleteinek felmérése

Ha úgy véljük, hogy gondozásra és támogatásra van szüksége, akkor Önnek (és ha jogos, a gondozójának) egy **felmérést** ajánlunk. A felmérés rendszerint telefonon történik, amely lehetővé teszi, hogy eldöntse, milyen segítségre van szüksége, és milyen támogatás a legjobb az Ön számára.

A felmérés segít betekintést nyerni egyéni helyzetébe és Önnel együtt eldönteni mit tehetünk, hogy életét jobbá tegyük. Megvizsgáljuk nehézségeit és körülményeit, és azt, hogy ezek miként hatnak ki biztonságára és függetlenségére.

Amikor megegyeztünk az Önnek szükséges támogatás mértékében, elmagyarázzuk, mennyibe fog ez a támogatás Önnek kerülni. Ezt az Ön **Becsült Költségvetésének** nevezzük.

Az Ön Támogatási Terve

A **Becsült Költségvetése** alapján megállapodunk Önnel a szükséges támogatás szintjében és típusában. Ez képezi a **Támogatási Tervének** alapját, vagyis hogyan használja fel költségvetését a felmért szükségletek kielégítésére. Ennek a tervnek a megírásában segíthet tanácsadója, egy független ügynök, vagy családja és barátai.

Támogatási terve az alábbi kérdésekre kell választ adjon:

- Mi fontos Önnek?
- Mit akar megváltoztatni és elérni (mik a 'követelményei')?
- Milyen módon támogatjuk Önt?
- Hogyan használja fel személyes költségvetését? (Lásd a következő oldalt.)
- Hogyan lesz támogatási ügye intézve?
- Hogyan őrizheti meg ellenőrzését a saját élete felett?
- Mit fog tenni ennek a tervnek a megvalósulásáért?

Támogatási tervében olyan támogatást kell fontolóra vennie, melyet gondozója, családja, barátai és más emberek, beleértve önkénteseket és közösségi szervezeteket is, nyújtani tudnak.
Mi segíteni fogunk a megfelelő szolgáltatás elegyét megszervezni a támogatási tervében levő célok eléréséhez.

Ez a támogatás magában foglalhat személyes gondozást, szociális étkeztetést, idősek otthonában való gondozást, támogatott foglalkoztatást, hátrányos helyzetűeket segítő berendezéseket, és gondozói segítséget.

A támogatási tervet előbb jóvá kell hagyatni, mielőtt a tényleges támogatás megszervezésre kerül.

Miután megszületett a kölcsönösen megállapított terv, megmondjuk Önnek támogatása tényleges költségét. Ez a személyes költségvetésének a megállapodás szerinti verziója.

Ezt követően segítünk Önnek azoknak a szolgáltatásoknak és tevékenységeknek a megkeresésében, amelyek szükségleteit kielégítik, amelyekre **Közvetlen Kifizetést** kaphat.

Közvetlen Kifizetések és Személyes Juttatások

Személyes Juttatásokat vezettünk be, hogy választási és ellenőrzési lehetőséget adjunk Önnek gondozása és támogatása felett, ismertetve Önnel a különböző lehetőségek pontos költségét. Önnek nagyobb az ellenőrzési lehetősége és támogatása a tőlünk kapott **Közvetlen Kifizetéssel**.

Közvetlen Kifizetés, amikor a Személyes Juttatást közvetlenül Önnek fizetjük:

Vannak, akik pénzüket személyes kisegítő foglalkoztatására alkalmazhatják a mindennapi feladatok, mint a mosakodás és az öltözködés segítésére. Mások szervezetektől vagy egyénektől kapott szolgáltatások kifizetésére használhatják fel a pénzt, de költheti pénzét közlekedésre és helyi szolgáltatásra is, mint pl. napközi otthonra.

Választhatja a személyes kifizetést vagy a hagyományosabb szociális gondozást (a napi gondozást), vagy a kettő kombinációját. A lényeg az, hogy az Önnek legmegfelelőbb mellett döntsön.

Adatlapjainkon találhat bővebb információt a személyes juttatásokról: Személyes juttatások (FS7) és Közvetlen kifizetések (FS8).

Az adatlapokról a 9. oldalon talál bővebb információt.

Szolgáltatási költségek

Legtöbb szolgáltatásukra költséget kell felszámolnunk. Anyagi körülményét megbeszéljük, hogy eldönthessük, mennyit kell fizetnie az egyes szolgáltatások költségébe.

Adatlapjainkon talál információt a költségekről:

- Otthoni gondozás költségei, napközi otthonok és szociális étkeztetés (FS2a)
- Fizetés rövid távú otthoni szociális gondozásért (FS10d)
- Fizetés hosszú távú otthoni szociális gondozásért (FS10e)

Az adatlapokról a 9. oldalon talál bővebb információt.

Pénzügyei kezelése és támogatás

Ha úgy véli, hogy segítségre, támogatásra van szüksége pénzügyei kezelésében, egy megfelelő szervezet, családtag, vagy egy barát segíthet. Mi is segíthetünk, a **Közvetlen Kifizetések Csoport** tagjai segíthetnek és tanácsot adhatnak, vagy valakit megbízhat, hogy Ön helyett eljárjon.

Újfajta szolgáltatások

Hagyományos gondozói szolgáltatásaink és az Önnel folytatott munkánk módja változik. Íme, néhány az újonnan ajánlott szolgáltatásaink közül:

Vény felírása hátrányos helyzetűeket segítő berendezésekre olyan kisebb cikkekre vonatkozik, mint járókeretek és megemelt WC-ülőkék. Ha a felmérés alapján jogosult, vényt fog kapni, amelyet a megfelelő üzletben ingyenesen beválthat.

A **Szociális Gondozói Rehabilitáció** az Ön gondozási igényéhez és függetlenségének elnyeréséhez igazított szolgáltatás, amely lehetővé teszi a választott környezetében való életet olyan sokáig, ameddig csak lehetséges. Ez a szolgáltatás az otthonukban élők és a kórházból elbocsátottak számára ajánlható.

A **Távgondozói termékek** segítenek megőrizni biztonságát és függetlenségét. A diszkrét érzékelők riasztást küldenek az irányító központba a nap 24 órájában, csökkentve az otthoni elesések és egyéb lehetséges vészhelyzetek kockázatát.

Az adatlapokról a 9. oldalon talál bővebb információt.

Gondozók segítése

Értékeljük és tiszteljük a fizetés nélküli gondozók szerepét. A gondozók is jogosultak szükségleteik felmérésére, akár függetlenül, vagy a gondozott személlyel együtt. Amennyiben jogosult, a gondozó is kaphat szolgáltatást.

Ha meg akar győződni az Ön által gondozott személy biztonságáról, meg kell tudnia, milyen igényelhető támogatások állnak rendelkezésre.

Megfelel mindkettőjüknek a szervezett napközbeni támogatás? Alternatívaként a riasztórendszer segít biztonságosabb környezetet teremteni, és Önt, mint gondozót megnyugtatni? Vagy úgy véli, a közvetlen kifizetés lehetővé teszi azt, hogy alkalmazzon valakit, aki vigyáz a gondozott személyre, amíg Ön házon kívül van?

Milyen megoldás tenné jobbá mindkettőjük életét? Támogathatjuk és segíthetünk Önnek megoldást találni. Hívja a **Közvetlen Gondozói Segélyvonalat: 0845 1551 007**.

Ezen kívül fordulhat a gondozóknak támogatást nyújtó, önkéntes szervezetek által működtetett **Devon Gondozók Köréhez (Devon Carers Link)**. Ezt a szolgáltatást mi is és az Országos Egészségügyi Szolgáltatás (NHS) is támogatja anyagilag.

Bővebb információt a **Devon Gondozók Köréről** vagy arról, hogyan csatlakozhat a devoni gondozók körének hálózatához, a következő honlapon talál:

www.devon.gov.uk/carers

vagy írjon az alábbi címre:
Devon Carers Link
Westbank
FREEPOST (SWB30899) (DCL)
Exminster
Exeter
EX6 8ZZ

Tel.: 0845 6431 341
E-mail: carersindevon@devon.gov.uk

Felnőttek védelme visszaélésekkel szemben

Számos olyan visszaélés létezik, amelyet az emberek megtapasztalhatnak, és számos más eset is, amelyben az emberek rossz bánásmód vagy gondatlanság miatt veszélybe kerülhetnek. A mentális és fizikai betegek vagy a szociális segítségre szorulók sebezhetőbbek, és nagyobb kockázatnak vannak kitéve. Együttműködünk a Rendőrséggel, az Országos Egészségügyi Szolgáltatással (NHS) és más szervezetekkel a visszaéléseknek kitett emberek védelme érdekében.

Bővebb online információ a következő honlapon található:
www.devon.gov.uk/adult-protection

Félelme bejelentéséhez hívja a közvetlen gondozói segélyvonalat: **0845 1551 007.**

Információk Önről

Ha információért vagy szükségleteinek felméréséért kapcsolatba lép velünk, akkor elkérjük a személyes adatait. Ha szükséges, megadjuk ezeket az adatokat a velünk dolgozó ügynökségeknek, mint a Nemzeti Egészségügyi Szolgáltatás, vagy más szolgáltatóknak, ezt azonban kizárólag az Ön engedélyével tesszük.

Beleszólást biztosítani Önnek

Fejlődésünk érdekében folyamatosan ellenőrizzük munkánk hatékonyságát, és rendszeres konzultációt tartunk arról, hogy azt a szolgáltatást nyújtsuk, amelyet az emberek igényelnek. Ha szeretne hangot adni a környezetében nyújtott szolgáltatásaink tervezéséhez, örömmel vesszük javaslatait és kommentárjait.

Hívja a **Közvetlen Gondozói Segélyvonalat** vagy nézze meg a következő honlapot:

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

Hogyan tehet észrevételt szolgáltatásainkról

Mindig arra törekszünk, hogy jó szolgáltatást nyújtsunk, azonban ha Ön nem elégedett az általunk nyújtott vagy az általunk Ön számára fizetett és szervezett független szolgáltató szolgáltatásával, jogában áll panaszt emelni közvetlenül a szolgáltatónál, vagy a felnőtt és közösségi szolgáltatás **Ügyfélszolgálatánál (Customer Services)**.

További tanácsot és információt a „Dicséretek, Megjegyzések és Panaszok” űrlapunkon talál, vagy hívja az **Ügyfélszolgálatot** a **0800 212 783** telefonszámon.

Amennyiben magán egészségügyi biztosítása van, jogában áll panaszt emelni a független szolgáltatóval szemben az **Önkormányzati Ombudsmannál (Local Government Ombudsman)** vagy hívja a **0300 061 0614** számot.

Bárki, aki független szolgáltatótól kap szolgáltatást, szintén kapcsolatba léphet a **Minőségi Gondozásért Felügyelettel (Care Quality Commission (CQC))**, hogy panaszt emeljen a szolgáltató szolgáltatásával szemben: **03000 616161**.

Adatlapok

Az általunk ajánlott szolgáltatásokról és gondozásával kapcsolatos kérdésekről bővebb információt széleskörű és hasznos adatlapjaink nyújtanak. Adatlapjainkat folyamatosan naprakészen tartjuk, és elérhetők akár online: **www.devon.gov.uk/factsheets** oldalon vagy a **Közvetlen Gondozói Segélyen (Care Direct)** keresztül.

Néhány a leggyakrabban igényelt adatlapjaink közül:

FS1 Felmérés és igazságos gondozói szolgáltatáshoz jutás

FS2a Otthoni gondozás, napközi és szociális étkeztetés

FS7 Személyes költségvetés

FS8 Közvetlen kifizetések

FS9 Mozgássérült-igazolványok (Blue Badges)

FS10a Megfelelő számomra a szociális otthon?

FS10b Szociális otthon kiválasztása – mit kell megkérdezzek?

FS10c Kiválasztottam a szociális otthont – mi történik ez után?

FS10d Fizetés rövidtávú otthoni szociális gondozásért

FS10e Fizetés hosszú távú otthoni szociális gondozásért

FS18 Kalauz személyes ügynökségekhez

FS50a Segítség a fürdésnél és zuhanyozásnál

FS55 Segítség az étkezésben

FS58a Vény felírása hátrányos helyzetűeket segítő berendezésekre

FS59 Szociális gondozási rehabilitáció

FS79a Otthonában segítséget nyújtó berendezések

FS79b Otthona alkalmassá tétele az igényeinek megfelelően

FS603 Rövid távú szünet a szociális és gondozói otthonokban

Más megyék szolgáltatásai

A közvetlen gondozói segély része a devoni Ügyfélszolgálati központnak, nyitva tartás, hétfőtől péntekig 8–20 és szombaton 9–13 óra között. Az Ügyfélszolgálati központ telefonszámai:

Közvetlen Gondozói Segély	**0845 1551 007**
Felnőttképzés és Közösségi Tanulás	**0845 1551 014**
Könyvtárak	**0845 1551 001**
Mozgássérültek Információs Szolgálata	**0845 1551 005**
Gyerekek és Családok	**0845 1551 013**
Iskolák és Oktatás	**0845 1551 019**
Utak és Közlekedés	**0845 1551 004**
Szemét és Hulladék	**0845 1551 010**
Anyakönyvezetők	**0845 1551 002**
Általános Érdeklődés	**0845 1551 015**

Hogyan kaphat további példányokat ebből a kiadványból:

Tel.: **0845 1551 015**

E-mail: **customer@devon.gov.uk**

SMS: **0777 3333 231**

Ez a kiadvány számos más formában is elérhető, mint pl. nagybetűvel kinyomtatva, hanganyagon és más nyelveken is, mint angol.

Hasznos elérhetőségek, kapcsolatok:

www.devon.gov.uk/socialcare

www.devon.gov.uk/factsheets

www.devon.gov.uk/carers

www.devon.gov.uk/adult-protection

2011. január