

# Social Care for Adults 成人社会护理



## Devon County Council – 成人与社区服务

成人与社区服务是 Devon County Council 的一部分，向 Devon County 所有需要帮助的成年人提供社会护理服务。

我们提供的支持旨在帮助您实现自助，使您尽可能的在自己的家中长时间的独立生活。

我们与 NHS，以及志愿者组织和企业等合作，一起提供这项社会护理服务。

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

### 目录:

我们的目标

我们为哪些人提供帮助? .....	2
联系我们 .....	3
您是否有资格获得我们的资助? .....	4
评估您的需求 .....	4
您的支持计划 .....	4
直接付费和个人预算费 .....	5
服务费用 .....	5
管理您的资金和服务 .....	6
新型服务 .....	6
护理员 .....	6
保护成年人免受虐待 .....	7
您的信息 .....	8
说出您的想法 .....	8
如何评价我们的服务 .....	8
我们的服务资料 .....	9
其他郡议会服务 .....	10
如何获得此手册的其他版本 .....	10
实用联系方式 .....	10

## 我们的目标

- 使您能方便地与我们联系
- 尽快的帮助您解决问题
- 提高您的生活独立性
- 使您能参与社区活动
- 保证您在自己家中的健康和安安全
- 帮助您维护您的人格尊严
- 安排您所需要的支持和服务
- 帮助您实现您的目标
- 为高危人群提供高质量的护理

## 我们为哪些人提供帮助？

- 具有健康风险的人群
- 老年人
- 身体和感觉残障人士
- 学习障碍人士
- 患有心理健康问题人士
- 护理员
- 即将出院的病人

每一个人都可以从我们这里获得信息和建议，并且很多人可以得到进一步的帮助。我们会尽可能的帮助您保持生活独立性，使您能够继续在家中生活。

# 联系我们

如果您需要联系我们，只需拨打护理直拨热线来联系我们的**护理直拨顾问**。他们会提供您所需要的信息，或者联络适当人员对您进行帮助。如果我们的顾问认为您可以得到社会护理的福利，那么他们会帮助您联系相关的专业团队。

我们可以就以下方面提供建议...

- 到您的家中提供护理和支持
- 保持独立性
- 个人护理
- 护理员支持
- 蓝色标识（残疾人停车优惠标识）
- 保持安全与健康
- 福利
- 当地服务机构的信息
- 设备及家庭设施改装

更多信息请咨询：

**护理直拨热线 0845 1551 007**

开通时间：周一至周五 上午 8 点 至 下午 8 点， 周六 上午 9 点 至 下午 1 点

听力残障者服务号码: 0845 1551 020

文字讯息: 07773 333 231

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

**仅接受社会护理紧急事件**

**当护理直拨热线关闭时，**

**请联系紧急事件执勤小组**

**0845 6000 388**

## 您是否有资格获得我们的资助？

每个人的情况都有所不同，因此我们会认真考虑每一份要求支持的申请。我们会向每个人提供建议，但是当没有其他人愿意或者能够向您提供帮助时，我们只能资助那些有“极其紧急”需求的人士。

我们必须优先考虑最需要帮助的人。为此，我们依据国家卫生部指南——《公平获得护理服务》(FACS) 的“资格标准”来确定哪些人群最需要帮助。

更多关于资格标准的信息，请阅读手册《评估与公平获得护理》(FS1)，或者拨打**护理直拨热线 0845 1551 007** 来听取专人讲解。

有关我们宣传册的更多信息，请参考第九页。

## 评估您的需求

如果我们认为您或许需要护理和支持，您（如果符合资格，也可以是您的护理员）将会接受一项**评估**。这项评估通常以电话方式进行。评估将会帮助您决定您需要什么帮助以及怎样的支持最适合您。

这项评估可以帮助我们了解您的具体情况，并帮助我们和您一起决定我们应该怎样做才能使您的生活更好。我们会查看您的具体困难和情况以及这些困难是怎样影响您的安全和独立性的。

一旦我们对您所需要的帮助程度达成共识，我们会向您解释这些服务所需的费用，这项费用称为**估计预算**。

## 您的支持计划

我们会根据您的**估计预算**来和您协商您所需要的帮助程度和方式。这会是您的**支持计划**的根据——如何根据您的估计的需求来支配您的预算。您可以和您的顾问，独立经纪人或者您的家人朋友来写这项计划以便获得帮助。

**您的计划需要能够回答以下问题：**

- 什么对您来说很重要？
- 您想要改变什么或者达到什么？
- 您要得到怎样的支持？
- 您怎样支配您的个人预算费？（参见下页）
- 您怎样管理您得到的支持？
- 您怎么保持能够掌握自己的生活？
- 您计划怎么做以使得这项计划得以实行？

在您的支持计划中，您应当考虑是否方便护理员，家人，朋友以及其他包括志愿者和社区组织在内的其他人。

我们会帮助您计划适合的服务组合以实现您支持计划中的目标。

这些服务会包括个人护理，社区送餐，家庭护理，支持性就业，社区设施以及护理员帮助。

在对您的帮助真正实施之前，您的支持计划需要得到我们的认同。

一旦我们对您的支持计划达成共识，我们会告知您所需的费用——这个会和您的个人预算费相配合。

之后我们会帮助您找到适合您需求的服务或者活动。这时，您或许会希望享受**直接付费**服务。

## 直接付费和个人预算费

我们已经推出**个人预算费**让您清楚地了解不同选择的费用，使您能够自主选择并管理自己的护理服务和支持。通过我们推出的**直接付费**，您可以更好的管理您的护理服务和支持。

**直接付费是指我们直接付给您个人预算费。**

有的人会用这笔钱来雇佣个人助理，来帮助洗涤和穿衣服等日常任务。有的人会使用这笔钱从组织或个人来购买支持或者服务。您也可以用这笔钱来支付您的交通或者日间中心等当地服务机构。

您可以选择获得直接付费，也可以选择传统的社会护理服务（比如日间护理），或者两者结合。最重要的是选择最适合您的方式。

更多关于个人预算费的资讯，请参见我们的手册：**个人预算费(FS7)**，**直接付费(FS8)**。

**更多资讯，请参见手册第九页。**

## 服务费用

我们对推出的大部分服务都会收取费用。我们会向您了解您的资金状况来决定您需要支付多少费用。

有关费用的问题都可以在我们的手册中找到：

- 家庭护理，日间护理和社区供餐的费用(FS2a)
- 短期、假期家庭护理费用 (FS10d)
- 长期家庭护理费用 (FS10e)

更多信息请参见我们的手册第九页

## 管理您的资金和服务

如果您认为需要资金管理和服务管理上的帮助，一个合适的组织，家庭成员或者朋友都可以提供帮助。我们也同样可以帮助您。我们**直接付费小组**的成员可以提供您帮助和建议，或者您可以推荐其他人来代表您接受帮助。

## 新型服务

我们传统的护理服务以及和您合作的方式正在改变。以下是一些我们提供的新型服务：

**社区设施服务**提供一些小型的设备，像助行架，提高的马桶座位等。如果经鉴定您符合要求，您将会得到这些物品，并可以在授权的零售商处免费换取。

**社会护理恢复帮助**旨在满足您的护理和独立性的需求，使得您能够尽量长时间的在您选择的环境内独立的生活。这项服务大多提供给在家中生活的人群，或者刚刚出院的病人。

**远程护理**设施帮助保持您的安全和独立性。灵敏传感器会向 24 小时监控中心发送警报，以减少在家中摔倒和其他潜在危险的发生。

请参见手册第九页了解这些新型的服务。

## 护理员

我们重视和尊重无偿护理员的工作。护理员有权对自身的需求申请评估，可以独立评估，也可以和受照顾者一同进行评估。倘若护理员达到资格要求，他们就可以获得相应服务。

如果您想确认您的受护理者是否安全，您需要查看您可以要求什么样的支持。

安排的支持工作日是否方便您和受护理者？或者有没有一个报警系统保证一个更安全的工作环境并且保证您作为护理员能安心工作？或者您是否认为直接付费可以雇佣另外一个人，在您离开房子的时候和受护理者待在一起？

什么办法可以使您和您的受护理者更好的生活？我们可以支持您并帮助您找到解决办法。拨打我们的**护理直拨热线： 0845 1551 007**

另外，由志愿组织发起的 **Devon County 护理员联合会** 会向护理员提供当地支持。这项服务由我们和 **NHS** 共同资助。

更多关于 **Devon County 护理员联合会** 的信息，或者想要加入 **Devon County 护理员联合会**，请登录：

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

或者联系：

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

电话. 0845 6431 341

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

## 保护成年人免受虐待

成年人会遭受很多种不公正待遇，也有很多不同的环境会给人们带来受虐待或者被忽略的危险。有精神和生理健康问题，或者有社会护理需要的人群更容易遭遇这些危险。我们和警方，**NHS** 以及其他机构合作来保护成年人免受虐待。

更多咨询请在线参考：

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

请拨打护理直拨热线来报告您认为有危险的情况：**0845 1551 007**。

## 您的信息

如果您想向我们索取信息，或者申请进行需求评估，我们可能会询问您的个人详细情况。如果有必要，我们会与合作机构共享这些信息，比如 NHS 和其他服务提供者。通常情况下，我们只会在征得您的同意下共享这些资料。

## 说出您的想法

为了提高我们的服务质量，我们会监控我们工作的有效性并开展定期的咨询，来确保我们的服务符合人们的需要。我们欢迎您就您所在区域提供的服务提出意见和建议。

请拨打**护理直拨热线**，或者登陆：

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

## 如何评价我们的服务

我们尽一切可能提供优质的服务，但是如果您不满意我们提供的服务，或我们安排的或者付费的独立服务商的服务，您有权利投诉服务商，或者成人与社区服务一级**客户服务中心**。

更多建议和信息，请参阅手册《褒扬，评论与投诉》，或者联系**客户服务中心: 0800 212 783**。

如果您是自费接受服务者，那么您有权向**当地政府调查员**投诉独立的服务商: **0300 061 0614**。

任何接受独立服务商提供的服务的客户，也可以联系**护理质量委员会(CQC)**，向他们提出您的疑虑: **03000 616161**。

## 我们的服务资料

我们有一系列有用的免费资料介绍我们提供的服务和与您的护理相关的更详细的信息。我们的资料会经常更新，您可以登录 [www.devon.gov.uk/factsheets](http://www.devon.gov.uk/factsheets) 查看，或者拨打**护理直拨热线**。

以下是人们最常索取的资料：

- FS1** 评估与公平获取护理
- FS2a** 家庭护理，日间护理和社区送餐费用
- FS7** 个人预算费
- FS8** 直接付费
- FS9** 蓝色标识（残疾人停车优惠标识）
- FS10a** 在家接受护理服务适合我吗？
- FS10b** 选择家庭护理——我应该咨询什么？
- FS10c** 我已经选择了家庭护理——接下来会发生什么？
- FS10d** 短期、假期家庭护理费用
- FS10e** 长期家庭护理费用
- FS18** 个人经纪业务指南
- FS50a** 洗浴帮助
- FS55** 饮食帮助
- FS58a** 社区设施服务
- FS59** 社会护理恢复帮助
- FS79a** 帮助您在家生活的设备
- FS79b** 改造您家中的设施
- FS603** 家庭护理或私人疗养院的短期暂停服务

## 其他 County Council 服务

护理直拨热线是“MyDevon 客户服务中心”的一部分，开放时间：周一至周五上午 8 点至下午 8 点，周六上午 9 点至下午 1 点。联系客户服务中心，请致电：

护理直拨热线	<b>0845 1551 007</b>
成人与社区教育	<b>0845 1551 014</b>
图书馆	<b>0845 1551 001</b>
残疾人服务信息	<b>0845 1551 005</b>
孩子与家庭	<b>0845 1551 013</b>
学校和教育	<b>0845 1551 019</b>
道路与交通	<b>0845 1551 004</b>
废品回收再利用	<b>0845 1551 010</b>
注册登记处	<b>0845 1551 002</b>
综合服务咨询	<b>0845 1551 015</b>

### 如何获得此手册的其他版本：

电话: **0845 1551 015**

邮箱: **customer@devon.gov.uk**

短讯服务: **0777 3333 231**

这份手册还有其他格式提供，比如大号字体印刷，声音资料和其他语言翻译。

### 实用联系网址：

**[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)**