

POLISH

Social Care for Adults

Opieka społeczna dla dorosłych

Devon County Council – Usługi środowiskowe i pomoc dla osób dorosłych

Adult & Community Services (Usługi środowiskowe i pomoc dla osób dorosłych) jest częścią Devon County Council, która wspiera dorosłych w zakresie ich potrzeb socjalnych.

Pomagając Tobie, chcemy ułatwić to, byś Ty sam był w stanie pomóc sobie. Chcemy również wspomóc Cię w niezależnym życiu w Twoim własnym domu tak długo, jak to możliwe.

Współpracujemy z NHS oraz wieloma innymi organizacjami partnerskimi, w tym wolontariatami i innymi, tak by móc zapewnić pomoc w zakresie opieki społecznej.

www.devon.gov.uk/socialcare

Spis treści:

| | |
|--|----|
| Nasze cele | 2 |
| Komu pomagamy? | 2 |
| Jak się z nami skontaktować | 3 |
| Czy jesteś uprawniony do pomocy? | 4 |
| Ocena Twoich potrzeb | 4 |
| Twój plan pomocy | 4 |
| Wpłaty bezpośrednie i budżety osobiste | 5 |
| Opłaty za usługi | 6 |
| Zarządzanie Twoimi finansami i pomoc | 6 |
| Nowe formy usług | 6 |
| Opiekunowie | 7 |
| Ochrona osób dorosłych przed wykorzystywaniem | 7 |
| Informacje na Twój temat | 8 |
| Twoje zdanie | 8 |
| Jak wyrazić opinię o naszych usługach? | 8 |
| Ulotki informacyjne | 9 |
| Pozostałe usługi w ramach Devon County Council | 10 |
| Jak uzyskać więcej kopii tej ulotki? | 10 |
| Przydatne kontakty | 10 |



Nasze cele:

- Ułatwienie Tobie kontaktu z nami
- Udzielenie pomocy w jak najkrótszym czasie
- Umożliwienie Tobie całkowitej niezależności
- Umożliwienie Tobie stania się aktywnym członkiem Twojej społeczności
- Umożliwienie Tobie życia w bezpieczeństwie i zdrowiu w Twoim własnym domu
- Pomoc w zachowaniu pełnej godności osobistej
- Zorganizowanie pomocy i usług, których potrzebujesz
- Pomoc w osiągnięciu Twoich celów
- Pomoc w zapewnieniu wysokiej jakości opieki osobom, które są w zagrożeniu

Komu pomagamy?

- Osobom zagrożonym przemocą
- Osobom starszym
- Osobom niepełnosprawnym fizycznie oraz osobom z upośledzeniami sensorycznymi
- Osobom mającym trudności w nauce
- Osobom z chorobami psychicznymi
- Opiekunom
- Osobom opuszczającym szpital

Każdy może uzyskać od nas informacje i poradę, a wiele osób otrzymuje od nas również dalszą pomoc. O ile to tylko możliwe, wspieramy osoby w tym, by mogły prowadzić niezależne życie w swoich domach.

Jak się z nami skontaktować?

Jeśli potrzebujesz się z nami skontaktować, zadzwoń do Care Direct by porozmawiać z jednym z naszych doradców (**Care Direct Advisers**), który udzieli Ci potrzebnych informacji lub połączy Cię z odpowiednią osobą, która będzie mogła udzielić Ci dalszej pomocy. Jeśli w opinii doradcy wskazana w Twoim przypadku będzie pomoc społeczna, doradca skontaktuje się w Twoim imieniu z jedną z naszych specjalistycznych grup.

Możemy udzielić Ci porady na temat:

- Opieki i wsparcia w Twoim domu
- Jak pozostać niezależnym
- Opieki osobistej
- Wsparcia dla opiekunów
- Niebieskich Plakietek (Blue Badges)
- Tego, jak zachować zdrowie i być bezpiecznym
- Dostępnych zasiłków
- Lokalnych usług
- Sprzętu oraz adaptacji, które można wprowadzić w domu

By uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z nami:

Care Direct 0845 1551 007

Czynne w dni powszednie od 8.00 do 20.00, w soboty od 9.00 do 13.00.

Minicom: 0845 1551 020

Wiadomości tekstowe: 07773 333 231

Email: csc.caredirect@devon.gov.uk

W sprawach PILNYCH związanych z opieką socjalną poza godzinami pracy Care Direct, skontaktuj się z dyżurnym oddziałem do spraw nagłych (Emergency Duty Team) pod numerem 0845 6000 388.

Czy jesteś uprawniony do otrzymywania pomocy od nas?

Sytuacja każdej osoby jest wyjątkowa, stąd każdy wniosek o pomoc wnikliwie analizujemy. Służymy radą wszystkim potrzebującym, ale pomoc finansową możemy zaoferować jedynie tym osobom, których sytuacja jest 'krytyczna', ich potrzeby są 'znaczne', lub nie ma możliwości opieki ze strony innych osób.

Osoby z największymi potrzebami muszą być dla nas priorytetem. Aby móc właściwie ocenić, kto najbardziej potrzebuje naszej pomocy, stosujemy tzw. 'eligibility criteria' (kryteria uprawnień) zgodnie z wytycznymi Departamentu Zdrowia zwanymi **Fair Access to Care Services (FACS)** - sprawiedliwy dostęp do usług w zakresie opieki.

By uzyskać więcej informacji na temat tychże kryteriów, prosimy zapoznać się z ulotką informacyjną pt. Fair Access to Care (Sprawiedliwy dostęp do usług w zakresie opieki) (FS1) lub skontaktować się z **Care Direct** pod numerem **0845 1551 007** by uzyskać osobiste wyjaśnienie.

Więcej informacji na temat naszych ulotek informacyjnych znajdziesz na stronie 9.

Ocena Twoich potrzeb

Jeśli uznamy, że jesteś osobą wymagającą wsparcia i opieki, wówczas Ty oraz jeśli to stosowne Twój opiekun, zostaniecie poddani odpowiedniej **ocenie**, którą zazwyczaj przeprowadzamy w rozmowie telefonicznej. W trakcie tej rozmowy będziesz mógł zdecydować jakiej pomocy potrzebujesz, oraz w jaki sposób możemy Tobie pomóc najskuteczniej.

Dokonanie oceny pomoże nam w zrozumieniu Twojej osobistej sytuacji oraz ułatwi decyzję dotyczącą tego, w jaki sposób będziemy mogli ułatwić Twoje życie. Przeanalizujemy szczegółowo Twoją sytuację oraz trudności z jakimi się borykasz, oraz to w jaki sposób wpływają one na Twoje bezpieczeństwo i niezależność.

Po ustaleniu zakresu pomocy, jakiej potrzebujesz, wyjaśnimy Ci, jaki będzie koszt tejże pomocy – tzw. '**szacunkowy budżet**' (estimated budget).

Twój plan pomocy

Z użyciem Twojego **szacunkowego budżetu**, ustalimy z Tobą zakres oraz rodzaj wymaganej pomocy, które będą stanowić podstawę Twojego **planu pomocy**, tj. tego w jaki sposób planujesz zagospodarować swój budżet dla zaspokojenia Twoich potrzeb. Pomoc z ustaleniem tego planu możesz uzyskać od doradcy, niezależnego pośrednika, członka rodziny bądź znajomego.

Twój plan powinien zawierać następujące kwestie:

- Co jest dla Ciebie ważne?
- Co chcesz zmienić bądź osiągnąć (jakie są Twoje planowane rezultaty)?
- W jaki sposób otrzymasz wsparcie?

- W jaki sposób zagospodarujesz swój osobisty budżet (więcej informacji na następnej stronie)
- W jaki sposób będzie kontrolowana pomoc, którą otrzymasz?
- W jaki sposób zachowasz kontrolę nad własnym życiem?
- Co uczynisz, aby ten plan został zrealizowany?

Twój plan pomocy powinien zawierać także informacje na temat wsparcia, jakie jesteś w stanie otrzymać od opiekunów, rodziny, przyjaciół, oraz innych ludzi, w tym organizacji o charakterze wolontaryjnym oraz innych organizacji działających w Twoim otoczeniu.

Pomożemy Ci w skoordynowaniu dostępu do różnego rodzaju organizacji, tak byś mógł osiągnąć cele założone w Twoim planie pomocy.

Pomoc może być realizowana przez opiekę osobistą, posiłki środowiskowe, opiekę domową, system pracy chronionej, sprzęt medyczny oraz pomoc dla osób świadczących opiekę.

Zanim pomoc zostanie zaaranżowana, plan musi uzyskać naszą akceptację.

Po zatwierdzeniu planu przez wszystkie strony, poinformujemy Cię o faktycznych kosztach opieki w formie zaaprobowanego osobistego budżetu.

Następnie pomożemy Ci w uzyskaniu dostępu do organizacji oraz takich zajęć, które pomogą w zaspokojeniu Twoich potrzeb. Być może uda się je sfinansować przy pomocy wpłaty bezpośredniej.

Wpłaty bezpośrednie i budżety osobiste

Wprowadziliśmy budżety osobiste po to, by dać Ci wybór oraz kontrolę nad Twoją opieką równocześnie informując Cię o tym, jakie są koszty poszczególnych opcji, które możesz wybrać. Większą kontrolę nad swoją opieką możesz uzyskać otrzymując **wpłaty bezpośrednie** od nas.

Wpłata bezpośrednia ma miejsce wówczas, gdy przekazujemy Twój osobisty budżet bezpośrednio do Ciebie.

Niektóre osoby mogą zechcieć przeznaczyć swoje pieniądze na zatrudnienie osoby do pomocy z czynnościami dnia codziennego, takimi jak mycie czy ubieranie się. Inni mogą zechcieć zapłacić za usługi świadczone przez inne organizacje lub osoby prywatne. Możesz również zechcieć wydać swoje pieniądze na transport lub inną pomoc, na przykład dom pobytu dziennego.

Możesz wybrać wpłatę bezpośrednią lub skorzystać z bardziej tradycyjnej formy opieki (takiej jak dom opieki dziennej), lub połączyć te dwie opcje. Najważniejsze jest to, byś to Ty sam zdecydował, co jest dla Ciebie najlepsze.

Więcej informacji na temat budżetów osobistych znajdziesz w ulotkach informacyjnych: Budżety osobiste (FS7) i Wpłaty bezpośrednie (FS8).

Więcej informacji na temat ulotek informacyjnych znajdziesz na stronie 9.

Oplaty za usługi

Za większość świadczonych przez nas usług pobieramy opłaty, stąd musimy poznać szczegóły Twojej sytuacji finansowej, by móc ocenić ile być może będziesz musiał zapłacić za pobieraną opiekę lub usługi.

Więcej informacji na temat kosztów znajdziesz w factsheets:

- Opłaty za opiekę domową, ośrodki pobytu dziennego oraz posiłki środowiskowe
- Opłaty za krótkoterminową opiekę zastępczą (FS10d)
- Opłaty za długoterminową opiekę w domu opieki (FS10e)

Więcej informacji na temat naszych ulotek informacyjnych znajdziesz na stronie 9.

Zarządzanie Twoimi finansami oraz opieką

Jeśli uważasz, że potrzebujesz wsparcia w zarządzaniu swoimi finansami lub w zorganizowaniu pomocy, odpowiednia organizacja, członek rodziny lub znajomy może Ci w tym pomóc. Pomoc możesz uzyskać również od nas. Pracownicy naszej Direct Payments Team (oddział d/s wpłat bezpośrednich) służą radą i pomocą. Możesz również upoważnić osobę trzecią by działała w Twoim imieniu.

Nowe formy usług

Nasze tradycyjne formy opieki oraz sposoby, którymi możemy Ci pomóc zmieniają się. Oto niektóre z nowych form usług, z których możesz skorzystać.

Recepty na sprzęt medyczny – służą temu, by uzyskać dostęp do niewielkich przedmiotów takich jak balkonik do chodzenia, czy podwyższona deska sedesowa. Jeśli zostaniesz zakwalifikowany jako uprawniony do tego rodzaju sprzętu, otrzymasz receptę, na podstawie której będziesz mógł uzyskać wymagany sprzęt w autoryzowanych miejscach sprzedaży za darmo.

Rehabilitacja w zakresie opieki socjalnej ma służyć realizacji potrzeb związanych z opieką oraz uzyskaniem samodzielności, umożliwiając tym samym niezależne życie w wybranym przez Ciebie otoczeniu przez tak długi czas, jak to tylko możliwe. Ten rodzaj usługi może zostać zaoferowany osobom żyjącym we własnych domach, lub tym, które dopiero opuściły szpital.

Produkty z gamy **Telecare** mają służyć bezpieczeństwu i uzyskaniu niezależności. Dyskretne czujniki wysyłają zawiadomienia do 24-godzinnego centrum kontroli, np. w przypadku przewrócenia się lub innych niebezpiecznych sytuacji w domu, zmniejszając tym samym ryzyko z nimi związane.

Dysponujemy również ulotkami na temat powyższych usług – więcej informacji na stronie 9.

Opiekunowie

Wielce cenimy rolę, jaką odgrywają osoby świadczące bezpłatną opiekę. Opiekunowie również są uprawnieni do oceny ich potrzeb, osobno bądź też w połączeniu z osobą, którą się opiekują. Jeśli opiekun zostanie zakwalifikowany jako uprawniony, wówczas nabędzie prawo do korzystania z różnych usług.

Jeśli chcesz mieć pewność, że osoba, którą się opiekujesz jest bezpieczna, koniecznie dowiedz się jaki rodzaj wsparcia dla siebie samego możesz uzyskać.

Czy zorganizowana pomoc dzienna byłaby właściwym rozwiązaniem dla Ciebie i Twojego podopiecznego? Lub może system alarmowy mógłby służyć poprawie bezpieczeństwa otoczenia i tym samym uspokoić Ciebie, jako opiekuna? Może wpłata bezpośrednia ułatwiłaby zatrudnienie innej osoby do opieki wówczas gdy Ty przebywasz poza domem?

Które rozwiązanie ułatwiłoby życie Tobie oraz Twojemu podopiecznemu? Służymy naszym wsparciem przy wyborze odpowiedniego rozwiązania. Skontaktuj się z Care Direct pod numerem **0845 1551 007**.

Działa również organizacja pod nazwą Devon Carers Link prowadzona przez wolontariuszy, której zadaniem jest udzielanie wsparcia osobom świadczącym opiekę w lokalnej społeczności. Działanie tej organizacji jest finansowane przez naszą organizację oraz NHS.

Więcej informacji na temat **Devon Carers Link** oraz możliwości przyłączenia się do Devon Carers Link Network znajdziesz na stronie:

www.devon.gov.uk/carers

Lub pod adresem:
Devon Carers Link
Westbank
FREEPOST (SWB30899) (DCL)
Exminster
Exeter
EX6 8ZZ

Tel. 0845 6431 341

Email: carersindevon@devon.gov.uk

Ochrona osób dorosłych przed wykorzystywaniem

Istnieje wiele różnych form wykorzystywania osób, oraz istnieje wiele sytuacji, w których osoby mogą być narażone na ryzyko złego traktowania lub zaniedbania. Osoby z zaburzeniami psychicznymi, osoby niepełnosprawne fizycznie oraz osoby wymagające opieki społecznej są bardziej narażone na niebezpieczeństwo ze względu na swoją słabość. Stale współpracujemy z Policją, NHS i innymi organizacjami w celu ochrony osób przed możliwością nadużycia.

Więcej informacji znajdziesz na stronie internetowej:

www.devon.gov.uk/adult-protection

Jeśli masz jakieś obawy, zgłoś je pracownikom Care Direct pod numerem **0845 1551 007**

Informacje na Twój temat

Jeśli skontaktujesz się z nami w celu uzyskania informacji lub celem dokonania oceny Twoich potrzeb, być może będziemy wymagać od Ciebie pewnych informacji osobistych. Jeśli to konieczne, prześlemy je wszystkim organizacjom współpracującym z nami, np. NHS lub innym placówkom pomocy. Zazwyczaj przed przekazaniem informacji, wymagana będzie na to Twoja zgoda.

Twoje zdanie

W celu poprawy świadczonych przez nas usług prowadzimy monitoring efektywności naszej pracy oraz prowadzimy regularne konsultacje, by mieć pewność, że usługi, które świadczymy są odpowiedzią na prawdziwe potrzeby ludzi. Jeśli chcesz mieć wpływ na to, w jaki sposób świadczymy pomoc w Twojej okolicy, chętnie usłyszemy, jakie masz komentarze lub sugestie.

Skontaktuj się z Care Direct telefonicznie lub wejdź na stronę:
www.devon.gov.uk/have-your-say

Jak wyrazić opinię o naszych usługach?

Zawsze staramy się dobrze wykonywać naszą pracę, ale jeśli nie jesteś zadowolony ze świadczonych przez nas usług, lub jeśli płacimy lub zapewniamy usługi za pośrednictwem innej placówki, wszelkie skargi możesz składać bezpośrednio do danej placówki, lub do Adult & Community Services, **Customer Services**.

Więcej informacji znajdziesz w ulotce 'Compliments, Comments and Complaints' (Pochwały, komentarze i zażalenia) lub kontaktując się z **Customer Services** (Dział Obsługi Klienta) pod numerem **0800 212 783**.

Jeśli samodzielnie finansujesz swoją opiekę, możesz złożyć skargę na usługi niezależnego dostawcy usług do **Local Government Ombudsman** pod numerem **0300 061 0614**.

Każda osoba korzystająca z usług niezależnych placówek może złożyć wszelkie zażalenia do **Care Quality Commission (CQC)** pod numerem telefonu **03000 616161**.

Nasze ulotki informacyjne

By uzyskać więcej informacji na temat świadczonych przez nas usług oraz innych zagadnień z nimi związanych, możesz skorzystać z jednej z wielu wydawanych przez nas ulotek informacyjnych. Ulotki są regularnie uaktualniane i są dostępne na stronie internetowej www.devon.gov.uk/factsheets oraz można je uzyskać bezpośrednio od Care Direct.

Poniższa lista obejmuje najpopularniejsze ulotki:

- FS1** Ocena oraz odpowiedni dostęp do usług w zakresie opieki
- FS2a** Opłaty za domy opieki, domy pobytu dziennego oraz posiłki socjalne
- FS7** Budżety osobiste
- FS8** Wpłaty bezpośrednio
- FS9** Niebieskie plakietki
- FS10a** Czy dom opieki jest dla mnie odpowiedni?
- FS10b** Wybór domu opieki – o co muszę spytać?
- FS10c** Wybrałem/am dom opieki i co dalej?
- FS10d** Opłaty za krótkoterminową opiekę zastępczą
- FS10e** Opłaty za długoterminową opiekę w domu opieki
- FS18** Wprowadzenie do przedstawicielstwa osobistego
- FS50a** Pomoc z kąpielą i braniem prysznica
- FS55** Pomoc z posiłkami
- FS58a** Recepty na sprzęt medyczny
- FS59** Rehabilitacja w zakresie opieki socjalnej
- FS79a** Wyposażenie wspomagające w domu
- FS79b** Dostosowanie domu
- FS603** Krótkoterminowa opieka zastępcza w domu opieki

Pozostałe usługi w ramach Devon County Council

Care Direct jest częścią MyDevon Customer Service Centre (Centrum Obsługi Klienta MyDevon), czynne w dni powszednie od 8.00 do 20.00, w soboty od 9.00 do 13.00.

Wybierz odpowiedni numer Centrum Obsługi Klienta w sprawach:

| | | |
|---|----------------------|----------------------|
| Care Direct | 0845 1551 007 | |
| Edukacja dla dorosłych i edukacja środowiskowa | | 0845 1551 014 |
| Biblioteki | 0845 1551 001 | |
| Informacje dotyczące niepełnosprawności | | 0845 1551 005 |
| Dzieci i rodziny | 0845 1551 013 | |
| Szkoły i edukacja | 0845 1551 019 | |
| Drogi i transport | 0845 1551 004 | |
| Recykling i odpady | 0845 1551 010 | |
| Urząd stanu cywilnego | 0845 1551 002 | |
| Ogólne zapytania | 0845 1551 015 | |

By zamówić więcej kopii tej ulotki:

Tel: **0845 1551 015**

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

SMS: **0777 3333 231**

Poniższa ulotka dostępna jest w innych formatach, takich jak duża czcionka, w formie audio, lub w językach innych niż angielski.

Przydatne kontakty:

www.devon.gov.uk/socialcare

www.devon.gov.uk/factsheets

www.devon.gov.uk/carers

www.devon.gov.uk/adult-protection