

Social Care for Adults

Assistência Social para Adultos



Devon County Council (Câmara Distrital de Devon) – Serviços para Adultos e para a Comunidade

O departamento de Serviços para Adultos e para a Comunidade faz parte da Câmara Distrital de Devon (Devon County Council) e apoia as necessidades de assistência social de todos os adultos em Devon.

O apoio oferecido é baseado em ajudá-lo a ajudar-se a si próprio de modo a permitir-lhe viver independentemente na sua própria casa durante o máximo de tempo possível.

Trabalhamos em parceria com os Serviços Nacionais de Saúde (NHS) e com uma variedade de entidades assim como organizações voluntárias e empresas de modo a providenciar serviços de cuidados sociais.

www.devon.gov.uk/socialcare

Índice:

Objectivos.....	2
Quem ajudamos?	2
Contacte-nos	3
Tem direito a assistência financiada?	4
Avaliando as suas necessidades	4
O seu Plano de Apoio	4
Pagamentos Directos e Orçamento Pessoal.....	5
Custo dos Serviços.....	5
Gestão do seu dinheiro e apoio recebido	6
Novos tipos de serviços	6
Prestadores de cuidados	6
Protegendo os adultos de abuso	7
Informação acerca de si	8
A sua opinião	8
Como comentar acerca dos nossos serviços	8
Documentos Explicativos	9
Outros serviços da Câmara Distrital	10
Como obter mais cópias deste folheto	10
Contactos úteis	10

Objectivos

- tornar mais fácil contactar-nos
- ajudá-lo o mais rapidamente possível
- permitir-lhe que seja independente
- permitir-lhe que tenha um papel activo na sua comunidade
- permitir-lhe que se mantenha saudável e em segurança na sua própria casa
- ajudá-lo a manter a sua dignidade pessoal
- organizar o apoio e serviços que precisa
- ajudá-lo a atingir os seus objectivos
- providenciar assistência de alta qualidade para pessoas de risco

Quem ajudamos?

- pessoas em risco de se magoarem ou ser magoadas
- pessoas de idade
- pessoas com deficiências a nível físico e sensorial
- pessoas com dificuldades de aprendizagem
- pessoas com problemas de saúde mental
- prestadores de cuidados
- pessoas que saem do hospital

Qualquer pessoa pode obter informação e aconselhamento nosso e muitos recebem ainda ajuda adicional. Sempre que possível, ajudamo-lo a manter-se independente para que consiga continuar a viver na sua própria casa.

Contacte-nos

Quando precisar de nos contactar, basta ligar para o “**Care Direct**” para falar com um dos nossos **Care Direct Advisers (Consultores)**. O consultor ir-lhe-á dar a informação necessária ou pô-lo em contacto com a pessoa indicada para o ajudar. Caso o consultor considere que irá beneficiar de apoio dos cuidados sociais, ele então irá contactar, por si, uma das nossas equipas especializadas.

Podemos oferecer aconselhamento acerca de...

- cuidados e apoio ao domicílio
- manter-se independente
- cuidados pessoais
- apoio aos prestadores de cuidados
- portadores do Distintivo Azul
- manter-se saudável e em segurança
- subsídios
- informação acerca de serviços locais
- equipamento e alterações/adaptações na sua casa

Para mais informação, contacte:

Care Direct 0845 1551 007

Dias úteis das 8.00h – 20.00h e Sábados das 9.00h – 13.00h

Minicom: 0845 1551 020

Mensagem de texto: 07773 333 231

Email: csc.caredirect@devon.gov.uk

No caso EXCLUSIVO de EMERGÊNCIAS

quando o Care Direct estiver fechado, por favor

ligue para a Emergency Duty Team (Equipa de Emergência)

no número 0845 6000 388

Tem direito a Assistência Financiada?

A situação individual de cada um é única e peculiar e como tal consideramos cuidadosamente cada pedido de ajuda. Podemos dar aconselhamento a todos mas só podemos providenciar financiamento para aqueles com necessidades “**críticas**” ou “**substanciais**”, quando não tenham mais ninguém que os possa ou queira ajudar/sustentar.

A nossa prioridade são as pessoas com maiores necessidades. Para nos ajudar a determinar quem precisa mais da nossa ajuda, utilizamos “critérios de elegibilidade”, que seguem as directrizes nacionais do Departamento de Saúde a que chamamos **Fair Access to Care Services** (FACS) (Acesso Justo aos Serviços de Assistência).

Para mais informações acerca destes critérios de elegibilidade, por favor consulte o documento explicativo: Assessments and Fair Access to Care (FS1) (Avaliação e Acesso Justo aos Cuidados), ou ligue para **Care Direct** através do número **0845 1551 007** para uma explicação personalizada.

Para mais informação acerca dos nossos documentos explicativos, veja a página 9

Avaliando as suas necessidades

Se concluirmos que precisa de cuidados e apoio, ser-lhe-á oferecido a si (e, se eligível, a quem lhe presta cuidados), uma **avaliação**. Isto é feito normalmente por telefone. Esta avaliação permitir-lhe-á decidir que tipo de ajuda precisa e que tipo de apoio será melhor ou mais adequado para si.

A avaliação irá ajudar-nos a ter em conta a sua situação em particular e decidir consigo no que é que poderemos fazer para melhorar/facilitar a sua vida. Teremos em particular consideração as suas dificuldades e circunstâncias e em como é que estas afectam a sua segurança e independência.

Uma vez acordado que tipo de assistência necessita, ir-lhe-emos explicar quanto é que esta assistência normalmente custa. Chamamos a isto **Orçamento Estimado**.

O Seu Plano de Apoio

O seu **Orçamento Estimado** é utilizado para acordar consigo o nível e tipo de assistência necessária. Este será a base do seu **Plano de Apoio** – como deseja utilizar o seu orçamento de modo a ir de encontro às suas necessidades. Pode obter ajuda para escrever o seu plano através do seu consultor, de um consultor independente ou da sua família e amigos.

O seu plano deverá responder às seguintes perguntas:

- O que é importante para si?
- O que é que gostaria de mudar ou atingir (quais são os seus “resultados desejados”)?

- Como irá ser sustentado?
- Como irá utilizar o seu Orçamento Pessoal? (Ver página seguinte).
- Como irá ser gerido o seu apoio?
- Como irá continuar a ter controlo sobre a sua vida?
- Como irá proceder para fazer este plano funcionar?

No seu Plano de Apoio deverá considerar todo o apoio disponível pelos prestadores de cuidados, família, amigos e por outras pessoas incluindo organizações voluntárias e comunitárias.

Iremos ajudá-lo a organizar a combinação ideal de serviços de modo a atingir os objectivos do seu Plano de Apoio.

Tal ajuda poderá incluir cuidados pessoais, refeições comunitárias, lares, apoio no emprego para deficientes, equipamento comunitário e apoio aos prestadores de cuidados.

O Plano de Apoio terá de ser aprovado por nós antes da assistência ser realmente organizada.

Assim que tivermos um plano com o qual concordámos, informá-lo-emos de quanto esta assistência irá custar – isto será a versão acordada do seu Orçamento Pessoal.

Iremos depois ajudá-lo a encontrar os serviços ou actividades que irão permitir suprir as suas necessidades, para os quais poderá desejar receber um **Pagamento Directo**.

Pagamentos Directos e Orçamentos Pessoais

Introduzimos os **Orçamentos Pessoais** de modo a dar-lhe mais escolha e controlo acerca dos seus cuidados e apoio ao informá-lo exactamente do custo da diversas opções. Pode ainda ter mais controlo acerca dos seus cuidados se nós lhe fizermos **Pagamentos Directos**.

Um Pagamento Directo é quando fazemos o pagamento do Orçamento Pessoal directamente a si.

Algumas pessoas preferem utilizar o seu dinheiro do Pagamento Directo para empregar uma assistente pessoal para o ajudar nas tarefas do dia-a-dia assim como no vestir e lavar. Outras optam por utilizar o dinheiro para pagarem assistência e serviços a outras organizações ou indivíduos. Outros podem ainda querer gastar o dinheiro em transportes ou serviços locais assim como Centros de Dia.

Pode optar por receber o Pagamento Directo ou por receber formas mais tradicionais de assistência social (assim como centros de dia), ou uma combinação dos dois. O importante é que seja você a decidir o que é o melhor para si.

Encontre mais informação acerca de Orçamentos Pessoais, nos nossos documentos explicativos: Orçamentos Pessoais (FS7), e Pagamentos Directos (FS8).

Para mais informação acerca dos nossos documentos explicativos, consulte a pag. 9

Custo dos Serviços

Temos de cobrar pela maioria dos serviços que providenciamos. Ir-lhe-emos perguntar acerca das suas circunstâncias financeiras de modo a podermos calcular qual a percentagem que terá de pagar do custo total de qualquer serviço.

Informação acerca de custos pode ser encontrada nos nossos documentos explicativos:

- Encargos para Assistência ao Domicílio, Centros de Dia e Refeições Comunitárias (FS2a)
- Pagamento por cuidados de curta duração, prestados em lares (FS10d)
- Pagamento por cuidados de longa duração, prestados em lares (FS10e)

Para mais informação acerca dos nossos documentos explicativos, consulte a pag. 9

Gestão do seu dinheiro e apoio recebido

Se sente que precisa de ajuda para gerir o seu apoio e o seu dinheiro, uma organização adequada, um membro familiar ou amigo poderá ajudá-lo. Também nós estamos aqui para o ajudar, membros da nossa **Equipa de Pagamentos Directos** (*Direct Payments Team*) podem prestar-lhe ajuda ou aconselhamento ou poderá ainda nomear alguém que aja em seu nome.

Novos tipos de serviços

Os nossos serviços de assistência tradicionais e a maneira como trabalhamos consigo estão a mudar. Abaixo estão alguns dos novos serviços que temos para lhe oferecer:

Prescrições de Equipamento Comunitário são utilizadas para equipamento mais pequeno assim como andarilhos e assentos de sanita mais elevados. Caso seja avaliado como elegível, receberá uma prescrição para o equipamento que necessita que poderá ser levantada num distribuidor autorizado, a custo zero.

Assistência Social de Reabilitação é designada para ir de encontro às suas necessidades de cuidados e independência, permitindo-lhe viver independentemente no seu ambiente de eleição pelo máximo de tempo possível. Este serviço pode ser oferecido a pessoas que vivem na sua própria casa ou a pessoas que estão a ter alta do hospital.

Produtos **Telecare** que o ajudam a manter-se em segurança e independente. Os sensores discretos enviam alertas para o centro de controlo aberto durante 24 horas, reduzindo os riscos provenientes de quedas e de outras situações perigosas na sua casa.

Temos documentos explicativos acerca destes novos serviços. Veja na pág. 9

Prestadores de Cuidados

Valorizamos e respeitamos o papel de prestadores de cuidados não remunerados. Os prestadores de cuidados têm direito a uma avaliação das suas necessidades, tanto num formulário à parte como no mesmo da pessoa a quem eles prestam cuidados. Caso o prestador de cuidados seja elegível, eles também podem receber serviços.

Se se quiser certificar que a pessoa a quem presta cuidados está em segurança, precisará de saber que tipo de apoio está disponível para o poder solicitar.

Será que assistência diurna iria ajudar? Ou alternativamente, colocar um sistema de alarme que permitisse um ambiente mais seguro e que tranquilizasse o prestador de cuidados? Ou acha que um Pagamento Directo lhe permitiria empregar alguém que ficasse com a pessoa a quem presta cuidados durante os períodos de tempo que estivesse ausente?

Qual a solução que melhor vos facilitaria a vida? Podemos apoiá-lo e ajudá-lo a encontrar uma solução. Ligue-nos para o **Care Direct** no número **0845 1551 007**.

Existe também o **Devon Carers Link** gerido por organizações voluntárias de modo a providenciar apoio local a prestadores de cuidados. Este serviço é financiado por nós e pelo Sistema Nacional de Saúde (NHS).

Para mais informação acerca do **Devon Carers Link**, ou para se tornar membro da Devon Carers Link Network entre em:

www.devon.gov.uk/carers

ou contacte:

Devon Carers Link

Westbank

FREEPOST (SWB30899) (DCL)

Exminster

Exeter

EX6 8ZZ

Telf. 0845 6431 341

Email: carersindevon@devon.gov.uk

Protegendo os adultos de abuso

Existem diversos tipos de abuso que as pessoas podem sofrer e existem também diversas circunstâncias em que as pessoas possam estar em risco de abuso ou negligência. Pessoas com problemas físicos ou mentais ou com necessidades de assistência social, tendem a ser mais vulneráveis e mais expostas a estes riscos. Nós trabalhamos em parceria com a Polícia, Serviços Nacionais de Saúde (NHS) e com outras organizações de modo a salvaguardar pessoas de abuso.

Mais informação online em:

www.devon.gov.uk/adult-protection

Para alertar abuso, ligue para Care Direct no número **0845 1551 007**.

Informação acerca de si

Ao contactar-nos para informação acerca de uma avaliação das suas necessidades, ir-lhe-emos perguntar acerca dos seus dados pessoais. Caso necessário, estes dados serão enviados para outras agências que trabalhem connosco, assim como os Serviços Nacionais de Saúde (NHS) e outros provedores de serviços. Normalmente, isto só acontece com a sua autorização.

A sua opinião

Para nos ajudar a melhorar, nós monitorizamos a eficiência do nosso trabalho e efectuamos consultas regulares de modo a certificarmo-nos de que os nossos serviços vão de encontro à vontade das pessoas. Caso queira dar a sua opinião em relação ao planeamento dos serviços disponíveis na sua área, as suas sugestões ou comentários serão bem-vindos.

Por favor ligue para **Care Direct**, ou vá a:

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

Como comentar acerca dos nossos serviços

Esforçamo-nos sempre a prestar um bom serviço mas, se não estiver satisfeito com o serviço que nós providenciámos, se fomos nós a organizar ou a pagar por um serviço fornecido por um prestador de serviços independente, tem o direito de apresentar uma reclamação tanto ao fornecedor do serviço ou ao **Apoio ao Cliente** dos Serviços para Adultos e para a comunidade.

Para mais aconselhamento e informação, consulte o folheto “Elogios, Comentários e Reclamações”, ou contacte o **Apoio ao Cliente** no número: **0800 212 783**.

Se o seu caso for de auto-financiamento, tem o direito de reclamar acerca do prestador de serviços independente, junto do **Local Government Ombudsman** através do número: **0300 061 0614**.

Qualquer pessoa que receba serviços de um prestador independente, pode também contactar a **Care Quality Commission (CQC)** – Comissão para a Qualidade da Assistência Social - para levantar o problema acerca do prestador de serviços: **03000 616161**.

Documentos Explicativos

Para informação mais detalhada acerca dos serviços que temos para oferecer e outros assuntos relacionados com a sua assistência, temos uma vasta gama de folhetos úteis e gratuitos. Estes documentos explicativos são constantemente actualizados e estão disponíveis online em: www.devon.gov.uk/factsheets ou através do **Care Direct**.

Estes estão alguns dos documentos mais requisitados:

- FS1** *Assessment and Fair Access to Care – Avaliação e Acesso Justo à Assistência*
- FS2a** *Charges for home care, day centres and community meals – Encargos para Assistência ao Domicílio, Centros de Dia e Refeições Comunitárias*
- FS7** *Personal Budgets – Orçamentos Pessoais*
- FS8** *Direct Payments – Pagamentos Directos*
- FS9** *Blue Badges – Distintivos Azuis*
- FS10a** *Is a care home right for me? – Será que um lar é o indicado para mim?*
- FS10b** *Choosing a care home - what should I ask? – O que procurar num lar – o que hei-de perguntar?*
- FS10c** *I've chosen a care home - what happens next? – Já escolhi o lar – o que acontece a seguir?*
- FS10d** *Paying for short term/respite residential care – Pagamento por cuidados de curta duração, prestados em lares*
- FS10e** *Paying for long term residential care – Pagamento por cuidados de longa duração, prestados em lares*
- FS18** *Guide to Personal Brokerage – Guia de Avaliação Pessoal*
- FS50a** *Help with bathing and showering – Ajuda com higiene pessoal*
- FS55** *Help with meals – Ajuda com as refeições*
- FS58a** *Community Equipment Prescriptions – Prescrições de Equipamento Comunitário*
- FS59** *Social Car Reablement – Assistência Social de Reabilitação*
- FS79a** *Equipment to help in your home – Equipamento para o ajudar na sua casa*
- FS79b** *Adapting your home – Adaptações na sua casa*
- FS603** *Short-term breaks in residential or nursing homes – “ferias” em casas residenciais ou em lares*

Outros serviços da Câmara Distrital

O *Care Direct* faz parte do Centro de Apoio ao Cliente *MyDevon* que está aberto nos dias úteis das 8.00h – 20.00h e aos Sábados das 9.00h – 13.00h. Pode ligar para o Centro de Apoio ao Cliente para contactar:

Care Direct	0845 1551 007
Ensino para Adultos e Comunidade	0845 1551 014
Bibliotecas	0845 1551 001
Serviços de Informação para Deficientes	0845 1551 005
Crianças e Famílias	0845 1551 013
Escolas e Educação	0845 1551 019
Vias e Transportes	0845 1551 004
Reciclagem e Lixo	0845 1551 010
Registos	0845 1551 002
Perguntas de Caracter Geral	0845 1551 015

Para obter mais cópias deste folheto:

Telf. **0845 1551 015**

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

SMS: **0777 3333 231**

Este folheto está, também, disponível numa variedade de outros formatos, assim como em formato ampliado, audio e noutras línguas que não o Inglês.

Contactos Úteis:

www.devon.gov.uk/socialcare

www.devon.gov.uk/factsheets

www.devon.gov.uk/carers

www.devon.gov.uk/adult-protection

Janeiro 2011