

# RUSSIAN SOCIAL CARE FOR ADULTS Социальная поддержка взрослых



## Городской Совет графства Девон – Службы для взрослых и общественности

Службы для взрослых и общественности являются частью Совета графства Девон и работают со всем взрослым населением региона, нуждающимся в социальной помощи и поддержке.

Вся работа направлена на то, чтобы с нашей поддержкой вы могли помочь себе сами и были в состоянии жить независимо в собственном доме как можно дольше.

Чтобы организовать и предоставить все необходимые социальные службы помощи, мы работаем вместе с Министерством здравоохранения и множеством других партнеров, таких как добровольческие и коммерческие организации.

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

### Содержание:

Наши цели.....	2
Кому мы помогаем? .....	2
Как связаться с нами .....	3
Можете ли вы получить оплаченную помощь от нас? .....	4
Оценка ваших нужд .....	4
Ваш план поддержки .....	4
Прямой платеж и личный бюджет .....	5
Стоимость услуг .....	6
Помощь в управлении вашими денежными средствами и поддержкой.....	6
Новые виды услуг.....	6
Лица, осуществляющие уход .....	7
Защита взрослых от насилия.....	8
Информация о Вас .....	8
Ваше мнение .....	8
Как оставить комментарий о наших услугах .....	9
Наши справочные публикации .....	10
Услуги, предоставляемые в других регионах страны .....	11
Как получить дополнительные копии данного буклета .....	11
Полезные контакты .....	11

## **Наши Цели**

- Облегчить возможность обращения к нам
- Предоставить помощь так быстро, насколько это возможно
- Помочь вам быть независимыми
- Позволить принимать активное участие в общественной жизни
- Обеспечить вам здоровое и безопасное проживание в собственном доме
- Помочь сохранить чувство собственного достоинства
- Организовать поддержку и помощь, необходимую вам
- Помочь достичь целей
- Предоставить уход хорошего качества тем, кто находится в группе риска

## **Кому мы помогаем?**

- Людям в группе риска, или пострадавшим
- Пожилым людям
- Людям с физической и сенсорной недееспособностью
- Людям, испытывающим трудности в обучении
- Людям с умственными отклонениями
- Осуществляющим уход
- Пациентам, выписывающимся из больницы.

Каждый может получить информацию и совет от нас, и многие люди также получают дальнейшую помощь. Всякий раз, когда это возможно, мы помогаем вам оставаться дееспособными и независимыми, чтобы продолжать самостоятельно проживать в собственном доме.

## Как связаться с нами

Когда вам необходимо связаться с нами, просто позвоните по телефону прямой линии Care Direct, поговорите с одним из консультантов. Он предоставит вам всю необходимую информацию или найдет того, кто сможет оказать помощь. Если наши консультанты решат, что вам необходима социальная помощь и уход, они свяжутся с группой специалистов.

### Мы можем дать вам совет по поводу:

- ухода и поддержки в вашем доме
- сохранения независимости
- личного ухода
- поддержки лицам, осуществляющим уход
- голубой карточки (помощь при выделении мест парковки)
- сохранения здоровья и безопасности
- пособий
- информации о местных службах
- приспособлений и адаптации к дому

### За более подробной информацией обращайтесь:

**Care Direct 0845 1551 007** прямая линия

Открыта в будние дни с 8:00 – 20:00 и в субботу с 9:00 – 13:00

Minicom: 0845 1551 020

Текстовые сообщения по номеру: 07773 333 231

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

### Социальный уход ЭКСТРЕННЫЕ СЛУЧАИ ТОЛЬКО

Когда прямая линия Care Direct закрыта, пожалуйста, звоните в дежурную бригаду скорой помощи по телефону **0845 6000 388**

## Можете ли вы получить оплаченную помощь от нас?

Каждая ситуация уникальна, и мы тщательно рассматриваем любое обращение к нам. Мы даем информацию и советы всем обратившимся, однако реальную оплаченную помощь мы можем предоставить только людям в «критическом» положении, с существенными нуждами, когда им больше некому помочь и поддержать.

Люди с наибольшими потребностями являются приоритетом нашей работы. Для определения того, кто наиболее нуждается в нашей помощи, мы используем так называемый «критерий пригодности», следуя общенациональным принципам и нормам «Законного доступа к социальным службам» Департамента здравоохранения.

Для получения более подробной информации о «критерии пригодности» прочтите, пожалуйста, нашу справочную публикацию «Оценка нужд и законный доступ к социальным службам» (FS1), или позвоните по телефону **0845 1551 007** прямой линии **Care Direct**.

Информацию о справочных публикациях можно найти на 9 странице.

## Оценка ваших нужд

Если нам покажется, что вам необходима помощь и уход, вам ( а также, возможно, и тому, кто ухаживает за вами) предложат оценить все нужды и потребности. Обычно это делается по телефону. Данная оценка дает возможность решить, какая помощь вам наиболее необходима, и в какого рода поддержке вы нуждаетесь прежде всего.

Оценка вашего положения позволит нам взглянуть на конкретную ситуацию и решить вместе с вами, что мы можем сделать, чтобы улучшить вашу жизнь. Мы увидим конкретные трудности и обстоятельства, и как они влияют на безопасность и способность жить независимо.

После того, как решится, какая помощь вам необходима, мы объясним, сколько она обычно стоит. Мы называем это «приблизительный оценочный бюджет».

## Ваш план поддержки

Выбор уровня и типа помощи для вас будет основываться на рассчитанном приблизительном бюджете, который и будет являться основой вашего плана поддержки, то есть как вы запланируете распределить бюджет на необходимую вам помощь. Для составления такого плана вы можете пригласить консультанта, независимого посредника, или кого-то из друзей или членов семьи.

Ваш план должен иметь ответы на следующие вопросы:

- Что для вас важно?
- Что вы хотите изменить или достичь (результат)?
- Каким образом вас могут поддержать?

- Как вы будете использовать личный бюджет (смотрите следующую страницу)
- Как будет организована помощь?
- Каим образом вы можете и дальше управлять своей жизнью?
- Что вы собираетесь предпринять, чтобы воплотить данный план в реальность?

В своем плане поддержки вы должны учитывать помощь, доступную от семьи, друзей, социальных работников и других людей, включая добровольные и общественные организации.

Мы поможем вам правильно подобрать подходящие службы, чтобы достичь поставленных в вашем плане целей.

Такие службы могут включать личный уход, общественное питание, уход в специализированном учреждении, помощь в трудоустройстве, выделение приспособлений или оборудования различного рода, помощь людям, осуществляющим уход.

Ваш план поддержки должен быть утвержден у нас до того, как мы сможем организовать реальную помощь.

После того, как все стороны придут к соглашению по поводу составленного плана, мы дадим вам знать, сколько в точности будет стоить оказываемая помощь – это будет соглашением по части вашего «личного бюджета».

Затем мы поможем вам найти службы и учреждения, оказывающие необходимую помощь, за которую вы сможете оформить получение прямого платежа.

## **Прямые платежи и личный бюджет**

Мы представили так называемый «личный бюджет», чтобы дать возможность выбора и контроля средств при выделении необходимой вам помощи. Это достигается указанием точной стоимости всех возможных вариантов оказания и видов помощи в вашем конкретном случае. Вы можете иметь больший контроль над получаемым уходом и поддержкой, получая так называемый прямой платеж от нас.

**В данном случае прямой платеж – это сумма, называемая личным бюджетом, выплачиваемая вам напрямую.**

Некоторые люди тратят эти деньги на наем личного ассистента, помогающего справляться по дому и с другими ежедневными делами. Другие используют выделяемую им сумму на оплату помощи, предоставляемой организациями или отдельными гражданами. Возможно, вы также захотите с помощью этих денег покрыть расходы на транспорт или на иные службы по месту жительства, такие как дневные центры, поликлинику.

Вы можете выбрать между прямым платежом, поступающим вам в виде денег, или получением более традиционного ухода в службах социальной помощи (центрах дневного ухода), или же вы можете совмещать эти виды помощи. Самым важным в данном случае являются ваше решение о том, что подходит вам больше всего.

Более подробную информацию о «личных бюджетах» вы найдете в наших справочных публикациях: Личные бюджеты (FS7) и Прямые платежи (FS8).

**О справочных публикациях вы можете узнать на странице 9.**

## **Стоимость услуг**

Большинство услуг, которые мы предоставляем, платные. Вас попросят дать информацию о вашем финансовом положении, чтобы, таким образом, мы могли оценить, сколько вам, возможно, придется заплатить за услуги.

Информацию о том, сколько стоят наши услуги можно найти на следующих информационных листках:

- Стоимость услуги ухода на дому, дневных центров и общественного питания (FS2a)
- Оплата краткосрочного пребывания в доме престарелых/инвалидов или за временный уход (FS10d)
- Оплата пребывания в доме престарелых/инвалидов на длительный срок (FS10e)

**Об информационных листках вы можете узнать на странице 9.**

## **Помощь в управлении вашими денежными средствами и поддержкой**

Если вам необходима помощь в управлении денежными средствами, она может быть оказана специальной организацией, членом семьи или другом. Мы также можем помочь; специалисты, работающие в группе по выделению прямых платежей, предложат вам совет и помощь, или вы можете поручить кому-то действовать от вашего имени.

## **Новые виды услуг**

Наши традиционные услуги предоставления ухода и способ работы с населением изменяются. Здесь вы можете ознакомиться с новыми видами услуг, которые мы предлагаем:

**Предписания на получение специального оборудования и приспособлений** для небольших предметов пользования, таких как рамки для хождения, приподнятые туалетные сидения. Если было определено ваше право на получение подобной помощи, вам выдадут предписание, по которому можно получить необходимые приспособления в специально отведенных магазинах бесплатно.

**Социальная реабилитация** – призвана обеспечить требуемый уход и независимое проживание в выбранном вами месте как можно дольше. Эта услуга предоставляется людям, живущим дома, а также тем, кто был выписан из больницы.

**Система экстренного вызова помощи в случае неожиданных проблем со здоровьем, установленная в квартирах, особенно у пожилых людей и инвалидов** – незаметные датчики, посылающие сигналы в контролирующий центр, работающий 24 часа в сутки, уменьшают риски от падений и других потенциально опасных ситуаций в доме.

**У нас имеются информационные листки о новых услугах, смотрите на странице 9.**

## **Лица, осуществляющие уход**

Мы ценим и уважаем тех, кто осуществляет уход на бесплатной основе. Лица, обеспечивающие уход, имеют право на оценку их собственных нужд, вместе или независимо от человека, за которым они ухаживают. После этого они могут получить право на пользование некоторыми услугами.

Если вы хотите удостовериться, что человек, за которым вы ухаживаете, находится в надежности и безопасности, необходимо разузнать, куда в данном случае вы можете обратиться, если потребуется поддержка.

Устроит ли вас обоим организованный дневной уход? Будете ли вы чувствовать себя спокойно, если будете использовать систему оповещения, как альтернативу создания более безопасной обстановки дома? Или, возможно, вы думаете, прямой платеж позволит вам нанять кого-либо, кто бы обеспечил уход и безопасность, пока вас нет дома?

Какой из вариантов улучшит и облегчит вашу жизнь? Мы можем оказать вам поддержку и помочь сделать правильный выбор. Позвоните по телефону **0845 1551 007** прямой линии **Care Direct**.

Существует также добровольческая организация **Devon Carers Link**, предлагающая помощь людям, обеспечивающим уход за больными или инвалидами в регионе Девон. Их услуги финансируются нами и общественным здравоохранением.

Более подробную информацию об организации, или о вступлении в **Devon Carers Link Network** вы можете узнать на сайте в Интернете:

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

или обращайтесь по адресу:

**Devon Carers Link**

Westbank

FREEPOST (SWB30899) (DCL)

Exminster

Exeter

EX6 8ZZ

Телефон 0845 6431 341  
Электронная почта: [carersindevon@devon.gov.uk](mailto:carersindevon@devon.gov.uk)

## Защита взрослых от насилия

Существует множество различных видов насилия и плохого обращения, которые могут переживать люди. Но также существует множество ситуаций и обстоятельств, в которых люди оказываются без внимания, опеки и ухода. Люди с ограниченными умственными и физическими способностями, или люди, нуждающиеся в социальной поддержке, больше всего рискуют оказаться в подобной ситуации. Мы сотрудничаем с полицией, общественным здравоохранением и другими организациями, чтобы уберечь людей от насилия и плохого обращения с ними.

Более подробная информация в Интернете, на сайте:  
[www.devon.gov.uk/adult-protection](http://www.devon.gov.uk/adult-protection)

Если у вас есть беспокойства по этому поводу, позвоните по телефону **0845 1551 007** прямой линии Care Direct.

## Информация о Вас

Когда вы обращаетесь к нам за информацией или за оценкой ваших нужд, мы, возможно, попросим предоставить личные детали о вас. В случае необходимости такая личная информация о вас передается в отделения общественного здравоохранения и другие организации, работающие с нами. Обычно это делается с вашего позволения.

## Ваше мнение

Чтобы удостовериться, что мы развиваемся и предоставляем те сервисы и услуги, в которых люди нуждаются на самом деле, мы контролируем эффективность работы и проводим регулярные консультации. Мы будем рады услышать ваше мнение и предложения по поводу того, как должна осуществляться работа служб в вашем регионе.

Пожалуйста, позвоните по телефону прямой линии **Care Direct** или зайдите на сайт в Интернете:

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

## Как оставить комментарии о наших услугах

Мы всегда стараемся предоставить хороший уровень работы, но если вы не совсем довольны нашими услугами, даже если мы договорились или оплатили услуги других независимых поставщиков услуг, вы имеете право подать жалобу либо самому поставщику услуг, или же в отдел работы с клиентами Службы для взрослых и общности (Adult & Community Services, Customer Services).

Для получения более подробной информации и советов прочтите брошюру «Комплименты, комментарии, жалобы», или обратитесь в отдел работы с клиентами по телефону: **0800 212 783**.

Если вы сами оплачиваете услуги и недовольны работой независимого поставщика услуг, то имеете право обратиться со своей проблемой к назначенному государственному служащему по рассмотрению жалоб граждан на действия государственных учреждений по телефону **0300 061 0614**.

Любой человек, получающий услуги от независимого поставщика, может также обратиться в Комиссию по оценке работы социальных служб (Care Quality Commission (CQC)) для решения возникших вопросов или проблем по номеру: **03000 616161**.

## Наши справочные публикации

Более подробную информацию о предлагаемых нами услугах и сервисах, а также ответы на вопросы относительно организации социального ухода вы найдете на издаваемых полезных бесплатных информационных листовках. Мы постоянно обновляем информацию на них. Помимо этого, вы можете прочесть эту же информацию в Интернете на сайте [www.devon.gov.uk/factsheets](http://www.devon.gov.uk/factsheets), или обращайтесь в прямую службу **Care Direct**.

Список наиболее востребованных информационных листовок:

- FS1** Оценка нужд и законный доступ к социальным службам
- FS2a** Стоимость ухода на дому, дневных центров и общественного питания
- FS7** Личный бюджет
- FS8** Прямые платежи
- FS9** Голубые карточки для парковки
- FS10a** Подходит ли мне уход на дому?
- FS10b** Выбирая уход на дому, какие вопросы мне нужно задать?
- FS10c** Мой выбор – уход на дому. Что дальше?
- FS10d** Оплата краткосрочного пребывания в доме престарелых/инвалидов или за временный уход
- FS10e** Оплата длительного пребывания в доме престарелых/инвалидов
- FS18** Руководство по организации договора с личным представителем
- FS50a** Помощь при купании в ванной и душе
- FS55** Помощь с питанием
- FS58a** Предписания на получение специального оборудования и приспособлений
- FS59** Социальная реабилитация
- FS79a** Приспособления для дома
- FS79b** Адаптация к дому
- FS603** Кратковременные перерывы в доме инвалидов и престарелых и санаториях

## Услуги, предоставляемые в других регионах страны

Линия Care Direct является частью центра по работе с клиентами «Мой Девон», открыта в будние дни с 8:00 – 20:00 и в субботу с 9:00 -- 13:00. Звоните в отдел работы с клиентами или, если вам необходимо обратиться в следующие службы, по телефонам:

<b>Прямая телефонная линия социальной службы Care Direct</b>	<b>0845 1551 007</b>
<b>Образование для взрослых и общественности</b>	<b>0845 1551 014</b>
<b>Библиотеки</b>	<b>0845 1551 001</b>
<b>Информационная служба по инвалидности</b>	<b>0845 1551 005</b>
<b>Семья и дети</b>	<b>0845 1551 013</b>
<b>Школы и образование</b>	<b>0845 1551 019</b>
<b>Дороги и транспорт</b>	<b>0845 1551 004</b>
<b>Отходы и их повторная переработка</b>	<b>0845 1551 010</b>
<b>Сотрудники отделов регистрации</b>	<b>0845 1551 002</b>
<b>Обращения по общим вопросам</b>	<b>0845 1551 015</b>

## За дополнительными копиями данного буклета обращайтесь:

Телефон: **0845 1551 015**

Электронная почта: **customer@devon.gov.uk**

SMS: **0777 3333 231**

Данный буклет также доступен и в других форматах, с укрупненным шрифтом, или в звуковом формате. Он также переведен на другие языки.

## Полезные контакты:

[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)