

Social Care for Adults (Sociálna starostlivosť pre dospelých)

Devon County Council – Adult and Community Services (Služby starším občanom a ostatnej/širokej verejnosti)

Adult and Community Services je súčasťou Devon County Council (Krajská Rada Devonu) a podporujeme sociálnu starostlivosť o všetkých dospelých v okrese Devon.

Pomáhame vám, verejnosti, takým spôsobom, že vám poskytneme užitočné informácie, na základe ktorých si budete môcť vyhľadať pomoc, podporu, ktorú potrebujete a to vám umožní nezávislé žiť čo najdlhšie vo svojej vlastnej domácnosti.

Sociálnu starostlivosť poskytujeme v spolupráci s NHS (National Health Service, Vnútroštátne zdravotníctvo v UK) prostredníctvom rôznych firiem, dobrovoľných organizácií a prostredníctvom celého radu iných partnerov.

www.devon.gov.uk/socialcare

Obsah:

Naše ciele	2
Komu pomáhame?	2
Ako nás kontaktovať?	3
Máte nárok na finančnú podporu?	4
Posúdenie vašich potrieb	4
Plán pomoci	4
Priame platby a osobné rozpočty	5
Poplatky za služby	5
Spravovanie vašich peňazí	6
Nové druhy služieb	6
Opatrovatelia	6
Ochrana dospelých pred zneužitím	7
Vaše osobné údaje	8
Váš názor	8
Komentár k našim službám	8
Naše informačné stránky	9
Iné služby County Council	10
Ďalšie kópie tohto letáku?	10
Užitočné webové stránky	10



Naše ciele:

- možnosť nás rýchlo skontaktovať
- pomôcť vám tak rýchlo, ako sa len dá
- umožniť vám žiť nezávisle
- umožniť vám aktívne sa zapojiť do spoločnosti
- umožniť vám zachovať si svoje zdravie a bezpečnosť vo vašom vlastnom domove
- pomôcť vám zachovať si vlastnú dôstojnosť
- zorganizovať podporu a služby, ktoré potrebujete
- pomôcť vám dosiahnuť vaše ciele
- poskytnúť vysoko kvalitnú starostlivosť pre tých, ktorí sú v ohrození

Komu pomáhame:

- osobám ohrozených ublížením, poškodením
- starším ľuďom
- osobám s telesným a zmyslovým postihnutím
- osobám s poruchami učenia
- ľuďom s psychickými problémami
- opatrovateľom
- ľuďom, ktorí boli pravé prepustení z nemocnice

Informácie a rady poskytujeme každému a mnoho ľudí dostane aj ďalšiu pomoc. Ak je to možné, pomôžeme vám udržať si svoju samostatnosť, aby ste takto mohli i naďalej žiť vo vlastnom domove.

Ako nás kontaktovať:

Ak nás chcete kontaktovať, stačí ak zavoláte Care Direct a porozprávate sa s jedným z našich **Care Direct poradcov**. Náš poradca vám poskytne informácie, ktoré potrebujete alebo vás skontaktuje s oprávnenou osobou, ktorá vám bude vedieť pomôcť. Ak sa náš poradca domnieva, že by ste z využívania sociálnej podpory mohli profitovať, skontaktuje vás s jedným z našich odborných tímov.

Poradenstvo poskytujeme v týchto oblastiach:

- Starostlivosť a pomoc u vás doma
- Ako si udržať samostatnosť
- Osobná hygiena
- Podpora pre opatrovateľov
- Blue Badges (parkovací preukaz pre zdravotne postihnutých)
- Zachovanie bezpečia a zdravia
- Finančné príspevky
- Informácie o miestnych službách
- Vybavenie a úpravy domácnosti

Pre viac informácií kontaktujte:

Care Direct 0845 1551 007

Otvorené v pracovné dni od 8:00 - 20:00 a v sobotu od 9:00-13:00

Minicom: 0845 1551 020

Textové správy: 07773 333 231

Email: csc.caredirect@devon.gov.uk

**Ak sú linky Care Direct nedostupné,
v NALIEHAVÝCH PRIPADOCH volajte
Emergency Duty Team (Pohotovostný tím)**

0845 6000 388

Máte nárok na finančnú podporu?

Situácia každého človeka je individuálna a preto my starostlivo zvažujeme každú žiadosť o finančnú podporu. Informácie a rady poskytneme každému, ale peňažné prostriedky poskytneme len ľuďom v “**kritickej**” alebo “**závažnej**” situácii, keď už nemáte nikoho iného, kto by bol ochotný alebo schopný sa o vás postarať.

Našou prioritou sú ľudia s najväčšími potrebami. Na to, aby sme správne rozhodli o tom, kto najviac potrebuje našu pomoc, používame “kritéria oprávnenosti” podľa vnútroštátnych usmernení z ministerstva zdravotníctva tzv. **Fair Access to Care Services** (FACS). (Spravodlivý prístup k opatrovateľským službám)

Ak požadujete viac informácií o týchto kritériách oprávnenosti, prosím prečítajte si naše stránky s informáciami pod názvom: Posudzovanie a spravodlivý prístup k starostlivosti (Assessments and Fair Access to Care (FS1)), alebo na ďalšie objasnenie zavolajte **Care Direct** na tel.č. **0845 1551 007**.

Pre viac informácií o našich stránkach s informáciami pozri str. 9

Posúdenie vašich potrieb

Ak vy (v niektorých prípadoch aj Váš opatrovateľ) potrebujete sociálnu starostlivosť a pomoc, bude vám poskytnuté “**posúdenie vašich potrieb**” (zvyčajne telefonicky), na základe ktorého sa vy rozhodnete aká pomoc alebo druh podpory je pre vás najvhodnejší.

Pozrieme sa na vašu konkrétnu situáciu a spolu sa rozhodneme, čo by bolo potrebné urobiť, aby sa váš život zlepšil. Pozrieme sa na to, ako konkrétne okolnosti a ťažkosti ovplyvňujú vašu samostatnosť a bezpečnosť.

Po tom, čo sa spolu dohodneme na potrebnej pomoci, objasníme vám, koľko by takáto pomoc stála. To sa bude nazývať **váš odhadovaný rozpočet**.

Plán pomoci

Po dohode s vami určíme stupeň a typ podpory, ktorú potrebujete v rámci **vášho odhadovaného rozpočtu**. Toto bude základom pre váš **Plán pomoci** - naplánovaný podľa vášho rozpočtu tak, aby vyhovoval vašim potrebám. S napísaním tohto plánu vám môže pomôcť náš poradca, nezávislý účastník alebo vaša rodina a priatelia.

Vo vašom pláne by mali byť zodpovedané tieto otázky :

- Čo je pre mňa dôležité?
- Čo chcem zmeniť alebo dosiahnuť (a aké budú “výsledky”)?
- Akú pomoc potrebujem?
- Ako použiť svoj rozpočet? (pozri nasledujúcu stranu)?
- Ako to bude zorganizované?
- Ako si udržať kontrolu nad svojim životom?
- Čo urobím, aby sa tento plán zrealizoval?

Vo vašom pláne by ste mali zvážiť aj pomoc, ktorú máte k dispozícii zo strany opatrovateľov, rodiny, priateľov a ďalších ľudí, vrátane dobrovoľných a miestnych organizácií.

My vám pomôžeme správne zosúladiť rôznych poskytovateľov služieb, aby ste dosiahli cieľ, ktorý ste si stanovili vo svojom Pláne.

S našou pomocou by ste mohli skĺbiť osobnú hygienu, komunitnú stravu (jedlá poskytnuté komunitou), domov dôchodcov (ústav sociálnej starostlivosti), zamestnanie s pomocou (s kuratelou), podporné pomôcky a pomoc pre opatrovateľov.

Váš plán môžeme zorganizovať po tom, čo ho my schválime.

Akonáhle máme plán, na ktorom sme sa dohodli, informujeme vás, koľko to bude asi stáť - dohodnutá verzia vášho osobného rozpočtu.

Následne vám pomôžeme nájsť služby alebo činnosti, ktoré vám umožnia naplniť vaše potreby, na ktoré môžeme poslať peniaze po častiach priamo vám **priamou platbou**.

Priame platby a osobné rozpočty

Zaviedli sme rôzne **Rozpočty**, ktoré vám dávajú možnosť kontroly a voľby nad vašou sociálnou starostlivosťou a podporou. Rozpočty vás poinformujú o poplatkoch za iné možnosti sociálnej starostlivosti. Tým, že od nás budete dostávať peniaze **Priamou Platbou**, získavate taktiež väčšiu kontrolu nad sociálnou starostlivosťou a podporou.

Priamou platbou vám vyplatíme váš osobný rozpočet

Niektorí ľudia si môžu zamestnať osobného asistenta a zaplatiť mu z peňazí z osobného rozpočtu. Asistent (pomocník) Vám môže pomôcť s každodennými potrebami ako napr. umývanie a obliekanie. Iní sa môžu rozhodnúť použiť peniaze na zaplatenie organizáciám alebo jednotlivcom za ich služby a pomoc. Možno sa rozhodnete použiť peniaze na zaplatenie dopravy alebo miestnych služieb ako napr. denné centrú.

Môžete si vybrať, či budete dostávať peniaze priamou platbou alebo chcete tradičnú sociálnu starostlivosť (napr. opatrovateľská služba) alebo kombináciu oboch. Dôležité je, že vy sa rozhodnete, čo je pre vás najlepšie.

Viac informácií o osobnom rozpočte nájdete na našich stránkach s informáciami pod názvom: Osobné rozpočty (FS7) a Priame platby (FS8).

Pre viac informácií o našich stránkach s informáciami , pozri str. 9

Poplatky za služby

My si účtujeme poplatky za väčšinu služieb, ktoré sprostredkujeme. Po zistení vašej finančnej situácie sa rozhodneme, akou čiastkou prispějete na náklady spojené so starostlivosťou.

Bližšie informácie o spoplatnení našich služieb nájdete na našich stránkach s informáciami:

- Poplatky za starostlivosť doma, denné centrú a komunitná strava (FS2a)
- Poplatky za pobyt v domovoch s krátkodobým oddychom (FS10d)
- Poplatky za dlhodobý pobyt v domove dôchodcov (Ústav soc. starostlivosti) (FS10e)

Pre Viac informácií o našich informačných stránkach, pozri str. 9

Spravovanie vašich peňazí

Ak sa domnievate, že potrebujete pomoc so spravovaním vašich peňazí, mohli by vám pomôcť vhodné organizácie, členovia rodiny alebo priatelia. Prípadne vám môžeme pomôcť aj my.

Členovia nášho tímu priamej platby (Direct Payments Team) vám určite pomôžu a poradia, alebo si môžete niekoho určiť, aby za vás konal vo vašom mene.

Nové druhy služieb

Naše tradičné poskytovanie služieb starostlivosti sa mení. Tu sú vymenované niektoré z nových služieb, ktoré vám môžeme ponúknuť.

Community Equipment Prescriptions (Pomôcky na predpis) tu patria menšie pomôcky ako napr. barly, vyvýšené záchodové sedacie dosky. Ak máte nárok na tieto pomôcky, obdržíte predpis, za ktorý u schváleného predajcu, dostanete danú položku zdarma.

Rehabilitácia s pomocou sociálnej starostlivosti je navrhnutá tak, aby vyhovovala potrebám starostlivosti a samostatnosti, čo vám umožní žiť nezávisle v prostredí podľa vášho výberu tak dlho, ako je to len možné. Túto službu ponúkame ľuďom, ktorí žijú v svojich domovoch, alebo boli práve prepustení z nemocnice.

Telecare produkty vám pomôžu udržať si samostatnosť a bezpečie. Diskrétné senzory zašlú upozornenie na 24 hodinové kontrolné stredisko a tým znížia riziko plynúce z pádov a ďalších potenciálne nebezpečných situácií v domácnosti.

O týchto nových službách sa môžete viac dozvedieť na našich stránkach s informáciami. Pozri str.9

Opatrovatelia

My si vážime a rešpektujeme úlohu neplatených opatrovateľov. Opatrovatelia však majú nárok na posúdenie ich potrieb, a to buď oddelene od, alebo spoločne s osobou o ktorú sa starajú. Ako starajúca sa osoba môžete taktiež využiť služby, ak máte na to nárok.

Ak sa chcete uistiť, že osoba, o ktorú sa staráte je v bezpečí, zistite si, aká pomoc je aj Vám k dispozícii.

Vyhovovala by vám viac denná starostlivosť zostavená nami? Cítili by ste sa bezpečnejšie a spokojnejšie ako opatrovateľ, keby ste mali alarmový systém? Alebo si myslíte, že Direct Payment (Priama platba) vám umožní zamestnať niekoho, kto by ostal s osobou, o ktorú sa staráte vo vašej neprítomnosti?

Ktoré riešenie by zlepšilo život Vám obom? Môžeme vás podporiť a pomôcť vám nájsť to najvhodnejšie riešenie. Zavolajte nám na linku **Care Direct** na tel. **0845 1551 007**.

K dispozícii je aj **Devon Carers Link** (**Linka pre Opatrovateľov v Devone**), ktorá poskytuje podporu pre miestnych opatrovateľov a je vedená dobrovoľníkmi. Táto služba je financovaná nami a NHS (Vnútroštátne zdravotníctvo v UK).

Pre ďalšie informácie o **Devon Carers Link**, alebo ak sa chcete pridať k Devon Carers Link skupine, nájdete nás na adrese:

www.devon.gov.uk/carers

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

Tel. 0845 6431 341
Email: carersindevon@devon.gov.uk

Ochrana dospelých pred zneužitím

Existuje mnoho možností zneužitia, ktoré môžu ľudia zažiť. Taktiež je mnoho situácií, v ktorých ľudia môžu byť v nebezpečenstve zneužitia alebo zanedbania. Ľudia s mentálnym, fyzickým postihnutím alebo s potrebami sociálnej starostlivosti majú tendenciu byť viac zraniteľní a vo väčšom nebezpečenstve. My spolupracujeme s políciou, NHS, a ďalšími organizáciami, aby sme zabezpečili ochranu ľudí pred prípadným zneužitím.

Viac informácií nájdete na internetovej adrese:
www.devon.gov.uk/adult-protection

Ak máte obavy volajte na tel.: **0845 1551 007**.

Vaše osobné údaje

Skôr ako vám poskytneme informácie alebo ako posúdime vaše potreby, budeme pravdepodobne požadovať vaše osobné údaje. Ak je to potrebné, tieto údaje budú zdieľané s inými organizáciami, ktoré s nami spolupracujú, ako napr. NHS ale aj ďalšími poskytovateľmi služieb. Zvyčajne sa to stane len s vaším povolením.

Váš názor

Na to, aby sme zabezpečili to, čo ľudia chcú a zdokonalili naše služby, pravidelne monitorujeme efektivitu našej práce a konzultujeme s našimi zákazníkmi. Ak by ste sa chceli vyjadriť k plánovaniu služieb, ktoré poskytujeme vo vašej oblasti, uvítame vaše námety a pripomienky.

Prosím zavolajte na linku **Care Direct** alebo navštívte webovú stránku:

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

Komentár k naším službám

Vždy sa snažíme poskytovať kvalitné služby, ale pokiaľ nie ste spokojní s nami poskytnutými službami a ak sme ich my zorganizovali alebo ak sme my zaplatili za služby, ktoré dostávate od nezávislého sprostredkovateľa, máte právo sa sťažovať buď priamo poskytovateľovi alebo kontaktujte **Customer Services (Služby zákazníkom)** & Community Services (Služby starším občanom a širokej verejnosti)

Pre ďalšie rady a informácie prečítajte si náš leták pod názvom "Pochvaly, Pripomienky a Sťažnosti", alebo skontaktujte **Customer Services (Služby zákazníkom)** na tel.: **0800 212 783**.

Ak si všetko financujete sami, potom máte právo sa sťažovať na nezávislých poskytovateľov služieb na **Local Government Ombudsman (Miestny Vládny Ombudsman)** na tel.c.:**0300 061 0614**.

Každý, kto využíva služby poskytované nezávislým poskytovateľom, môže sa taktiež obrátiť na **Care Quality Commission (CQC) (Komisia na kvalítne poskytovanie starostlivosti)**, so sťažnosťami môžete volať na tel.č.:**03000 616161**.

Naše informačné stránky

Pre podrobnejšie informácie o nami ponúkaných službách a otázkach týkajúcich sa starostlivosti vhodnej pre Vás, ponúkame zdarma celý rad stránok s potrebnými informáciami. Naše informačné stránky sú neustále aktualizované a sú k dispozícii, buď na internetovej adrese: www.devon.gov.uk/factsheets alebo od **Care Direct**.

Tú sú niektoré z našich najčastejšie vyhľadávaných stránok s informáciami:

- FS1** Posudzovanie a spravodlivý prístup k starostlivosti
- FS2a** Poplatky za domovy dôchodcov, denné centrá a komunitná strava
- FS7** Osobné rozpočty
- FS8** Priame platby
- FS9** Blue Badges (parkovací preukaz pre zdravotne postihnutých)
- FS10a** Je domov pre dôchodcov tá správna voľba pre mňa?
- FS10b** Výber domovu pre dôchodcov - na čo sa mam opýtať?
- FS10c** Vybral som si domov pre dôchodcov - a čo ďalej?
- FS10d** Poplatky za pobyt v domovoch s krátkodobým oddychom
- FS10e** Poplatky za dlhodobý pobyt v domove dôchodcov
- FS18** Najvhodnejší balíček starostlivosti pre vás
- FS50a** Pomoc s kúpaním a sprchovaním
- FS55** Pomoc so stravou
- FS58a** Pomôcky na predpis
- FS59** Rehabilitácia v rámci sociálnej starostlivosti
- FS79a** Pomocné vybavenia do vášho domu
- FS79b** Úprava vášho domova
- FS603** Krátkodobé prestávky v pobyte v domovoch pre dôchodcov a v domovoch s opatrovateľskou službou

Iné služby County Council

Care Direct je súčasťou zákazníckeho centra My Devon. Otváracie hodiny v pracovných dňoch: 8:00 - 20:00 a v sobotu od 9:00 - 13:00. Volajte zákaznícke centrum, ak sa chcete skontaktovať s:

Care Direct	0845 1551 007
Vzdelávanie pre dospelých a širokú verejnosť	0845 1551 014
Knižnice	0845 1551 001
Informačná služba pre ľudí s postihnutím	0845 1551 005
Deti a rodiny	0845 1551 013
Školy a vzdelanie	0845 1551 019
Cesty a doprava	0845 1551 004
Recyklácia a odpad	0845 1551 010
Vedenie evidencie - Register	0845 1551 002
Bežné otázky	0845 1551 015

Ďalšie kópie tohto letáku môžete získať na:

Tel.: **0845 1551 015**

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

SMS: **0777 3333 231**

Tento leták je k dispozícii aj v iných formátoch, ako napr. veľké písmo, audio formát a taktiež aj v iných jazykoch.

Užitočné webové stránky:

www.devon.gov.uk/socialcare

www.devon.gov.uk/factsheets

www.devon.gov.uk/carers

www.devon.gov.uk/adult-protection

Január 2011

