

Social Care for Adults

Yetişkinlere Yönelik Sosyal Yardım Hizmetleri

Devon County Council – Yetişkin ve Toplum Hizmetleri

Yetişkin ve Toplum Hizmetleri Devon County Council bünyesi altında yer alır ve Devon'daki tüm yetişkinlerin sosyal bakım ihtiyaçlarını destekler.

Sunduğumuz destek tamamen kendi ihtiyaçlarınızı kendinizin görmesine yardımcı olmak ve dolayısıyla mümkün olduğunca kendi evinizde bağımsız ve özgürce yaşamınıza olanak vermeyi amaçlamaktadır..

NHS(Ulusal Sağlık Hizmetleri) ve gönüllü kuruluş ve işletmeler gibi bir çok organizasyonla beraber çalışarak disiplinlerarası ekip çalışması gerektiren sosyal bakım hizmetleri sağlamaktayız.

www.devon.gov.uk/socialcare

İçindekiler:

Amaçlarımız	2
Kimlere yardım ediyoruz?	2
Bizimle iletişim kurma.....	3
Bizden devlet yardımı alma niteliğine sahip misiniz?	4
İhtiyaçlarınızın değerlendirilmesi	4
Sizin Destek Planınız	4
Doğrudan Ödemeler and Kişisel Bütçeler	5
Hizmetlerin Maliyeti	5
Para ve Desteğinizi İdare Etme.....	6
Yeni tür hizmetler	6
Bakıcılar	6
Yetişkinleri İstismardan(kötü muamaleden) koruma	7
Sizin hakkınızda bilgi	8
Sesinizi duyurma	8
Sağladığımız hizmetler hakkında nasıl yorum yapabilirsiniz?	8
Bilgi formlarımız	9
Diğer Devon County Council(Devon Vilayet Konseyi) Hizmetleri	10
Bu broşürden nasıl ek kopya temin edilebilir?.....	10
Faydalı İletişim Bilgileri	10



Amaçlarımız

- Bizimle iletişim kurmanızı kolaylaştırmak
- Sorunlarınızı olabildiğince erken çözüme kavuşturmak
- Bağımsız yaşayabilmenize imkan vermek
- Toplumunuzda daha aktif rol almanıza imkan vermek
- Evinizde sağlıklı ve güvenli kalmanıza imkan vermek
- Haysiyetinizi korumanıza yardımcı olmak
- Yardım ve hizmetleri ayarlamak
- Hedeflerinize ulaşmanıza yardımcı olmak
- Riskte olan kişilere yüksek kaliteli bakım sağlamak

Kimlere Yardım Ediyoruz?

- Kötü muamale görebilecek risk grubuna
- Yaşlılara
- Fiziksel ve zihinsel engelli kişilere
- Öğrenme güçlüğü çeken kişilere
- Akıl sağlığıyla ilgili sorunları olan kişilere
- Bakıcılara
- Hastaneden taburcu edilen kişilere

Bizden isteyen herkes bilgi ve tavsiye alabilir, ayrıca birçok kişi de ek bilgi edinmektedir. Mümkün olduğunca kişilerin kendi evlerinde hayatlarına devam etmelerini sağlayacak şekilde bağımsızlıklarını sürdürmelerine yardımcı oluyoruz.

TURKISH

Bizimle İletişim Kurma

Bizimle iletişim kurmanız gerektiği zaman, **Care Direct Danışmanlarımızdan** biri ile konuşmak için Care Direct'i aramanız yeterli. Danışman size ihtiyaç duyduğunuz bilgiyi verir veya size yardımcı olacak uygun kişiyle görüşmenizi sağlar. Eğer konuştuğunuz danışman sosyal yardım hizmetlerinden yararlanabileceğinizi düşünürse, sizin adınıza uzman ekiplerimizden biri ile görüşür.

Size şu konularda danışmanlık yapabiliriz...

- Evinizde bakım ve destek
- Bağımsız olmayı muhafaza etme
- Kişisel bakım
- Bakıcılar için destek
- Blue Badges(Mavi Rozetler)
- Güvenli ve sağlıklı yaşama
- Devlet yardımları
- Yerel hizmetler hakkında bilgi
- Ekipmanlar ve evinizi adapte etme

Ek bilgi için, iletişim kurma numarası:

Care Direct 0845 1551 007

Açılış saatleri:

Hafta içi 08.00 – 20.00 ve Cumartesileri 09.00 – 13.00 arası

Minicom(Yazar telefon): 0845 1551 020

Metin(SMS) mesajı(cep telefonuyla): 07773 333 231

E-posta: csc.caredirect@devon.gov.uk

**Mesai saatleri dışında,
Care Direct kapalı olduğu saatlerde,
sosyal bakımla ilgili ACİL DURUMLAR'da
Acil Görev Ekibi ile konuşmak için lütfen
aşağıdaki numarayı arayın :**

0845 6000 388

Bizden devlet yardımı almak için durumunuz müsait mi?

Her bireyin durumunun bir benzeri yoktur, dolayısıyla her destek talebi dikkatle incelenir. Biz herkese tavsiye veriyoruz ancak sadece yardım edecek veya destekleyecek kimsesi olmayan 'kritik' durumdaki bireylere veya 'en çok muhtacı' olanlara maddi yardım sağlayabilmekteyiz

En çok muhtacı olan bireyleri öncelik listemizde birinci sıraya almamız gerekmektedir. Yardımımıza en çok kimin ihtiyacı olduğunu belirlememizde bize yardımcı olması için **Fair Access to Care Services (FACS)**" (*Bakım Hizmetlerine Adilce Erişim*) adı verilen Sağlık Departmanının ulusal çaptaki yönergelerini kullanıyoruz.

Bu uygunluk kriterlerine ilişkin ayrıntılı bilgi için, lütfen Değerlendirmeler ve Hizmetlere Adilce Erişim (FS1) adlı bilgi formumuzu okuyun veya kişisel bir açıklama almak için 0845 155 1007 no'lu telefondan Care Direct'i arayın.

Bilgi formlarımız hakkında ek bilgi için sayfa 9'a bakınız.

İhtiyaçlarınızın değerlendirilmesi

Eğer bakım ve desteğe ihtiyacınız olduğunu düşünürsek, size (ve uygun ise bakıcınıza) bir **değerlendirme** teklif edilecektir. Bu genellikle telefonla olur. Değerlendirmeniz nasıl bir yardıma ihtiyacınız olduğunu ve ne tür bir desteğin sizin için en iyi olacağını seçmenize yardımcı olur.

Değerlendirme sizin özel durumunuza bakmamıza ve yaşamınızı iyileştirmek için neler yapabileceğimiz hakkında sizinle beraber karar vermemize yardımcı olur. Çektiğiniz belirli zorluk ve şartlara ve bunların güvenlik ve bağımsızlığınızı nasıl etkilediğine bakarız.

Ne kadar desteğe ihtiyacınız olduğunu belirledikten sonra genelde bu tür bir desteğin kaç mal olduğunu size izah ederiz. Buna sizin **Tahmini Bütçeniz** denir.

Destek Planınız

Sizin **Tahmini Bütçeniz** ışığında sizinle beraber ne tür ve seviyede yardıma ihtiyacınız olduğuna karar veririz. Bu sizin **Destek Planınızın** temelini oluşturur - değerlendirilen ihtiyaçlarınızı karşılamak için bütçenizi nasıl harcamayı planlıyorsunuz. Bu planı yazmak için danışmanınız, bağımsız bir komisyoncu, aileniz veya arkadaşlarınızdan yardım alabilirsiniz.

Planınız şu soruları cevaplamalıdır:

- Sizin için önemli olan nedir?
- Değiştirmek veya başarmak istediğiniz nedir(or achieve ('elde etmek istediğiniz sonuçlar' nedir)?)
- Nasıl destekleneceksiniz?
- Kişisel Bütçenizi nasıl kullanacaksınız? (Bir sonraki sayfaya bakınız).
- Desteğiniz nasıl idare edilecek?
- Hayatınızı nasıl control altında tutacaksınız?
- Bu planı uygulayabilmek için neler yapacaksınız ?

TURKISH

Destek Planınızda, gönüllü ve toplum kuruluşları da dahil olmak üzere bakıcı, aile, arkadaş ve diğer insanlardan mevcut olan destekleri dikkate almalısınız.

Destek Planınızdaki hedeflere ulaşmak için hizmetlerin doğru karışımını düzenlemede biz size yardımcı oluruz..

Bu tür destekler kişisel bakım, topluluk yemekleri, yatılı bakım, destekli istihdam, topluluk ekipmanı ve bakıcılar için yardım şeklinde olabilir.

Desteğiniz organize edilmeden önce Destek Planının tarafımızca onaylanması gerekir..

Üzerinde anlaştığımız bir Plan belirlendikten sonra, bu desteğin tam olarak ne kadar tutacağını size bildiririz -bu, Kişisel Bütçenizin kabul edilen şeklidir.

Bunu takiben size ihtiyaçlarınızı karşılayacak hizmet veya faaliyetleri bulmanıza yardımcı oluruz- bunlar için **Doğrudan Ödeme** almak isteyebilirsiniz.

Doğrudan Ödemeler ve Kişisel Bütçeler

Farklı seçeneklerin gerçek maliyetini size bildirerek, bakım ve desteğinizi kendinizin seçip idare edebilmesi için **Kişisel Bütçeler** sistemini başlattık. Bizden **Doğrudan Ödeme** olarak bakım ve desteğiniz üzerinde daha fazla kontrole sahip olabilirsiniz.

Doğrudan Ödeme, Kişisel Bütçeyi doğrudan size ödememizdir.

Bazı insanlar aldıkları parayı yıkanma ve giyinme gibi günlük işlerine yardım etmesi için kişisel bir asistan tutmakta kullanabilir. Başkaları ise parayı destek veya hizmetleri kurum veya kişilerden satın almak için kullanmayı tercih edebilir. Ayrıca paranızı ulaşım veya gün merkezi gibi yerel hizmetler üzerinde harcamak isteyebilirsiniz.

Doğrudan Ödeme seçeneğini tercih edebilirsiniz veya daha geleneksel sosyal bakım hizmetleri (günlük bakım gibi), veya her ikisinin birleşimini almak isteyebilirsiniz. Önemli olan size en uygun olanına kendinizin karar vermesidir.

Kişisel bütçelerle ilgili bilgi formlarımızda ek bilgi bulabilirsiniz: Kişisel Bütçeler (FS7) ve Doğrudan Ödemeler (FS8).

Bilgi formlarımız hakkında ek bilgi için, sayfa 9'a bakınız.

Hizmetlerin Ücreti

Sağladığımız hizmetlerin çoğu ücretlidir. Aldığınız herhangi bir hizmetin ne kadarını sizin ödemek zorunda olduğunuzu belirlemek için size mali durumunuz hakkında sorular sorulur.

Ücretlendirme ile ilgili bilgiler aşağıdaki bilgi formlarımızda bulunabilir:

- Evde Bakım Hizmetleri, Gündüz Bakım Evleri ve Topluluk Yemekleri(FS2a)
- Kalınan kısa dönem/sürelili yatılı bakım evinin kirasını ödeme (FS10d)
- Kalınan uzun dönem/sürekli yatılı bakım evinin kirasını ödeme (FS10e)

Bilgi formlarımız hakkında ek bilgi için, sayfa 9'a bakınız.

Kendi Para ve Desteğinizi İdare Etme

Para ve desteğinizi idare etmek için yardıma ihtiyacınız olduğunu düşünürseniz, uygun bir organizasyon, bir aile üyesi veya bir arkadaşınız yardımcı olabilir. Biz de size yardımcı olmak için buradayız; **Doğrudan Ödemeler Ekibi** personeli size tavsiye ve yardım sunabilir, veya sizin adınıza hareket etmesi için birini aday gösterebilirsiniz.

Yeni Hizmet Türleri

Geleneksel bakım hizmetlerimiz ve sizinle çalışma yöntemlerimiz değişiyor. Size yeni sunabileceğimiz hizmetlerin bazıları şunlardır:

Topluluk Ekipman Reçeteleri, yürüme çerçeveleri ve yükseltilmiş klozet gibi küçük çaptaki ekipmanlar içindir. Onaylanmış bir perakendecide uygun görülen aletle ücretsiz değiştirebilmeniz için size bir reçete verilir.

Sosyal Bakım Rehabilitasyonu kendi seçtiğiniz ortamda mümkün olduğunca uzun süre kaliteli yaşayabilmenizi sağlayan, bakım ve bağımsızlık ihtiyaçlarını karşılamak üzere tasarlanmıştır. Bu hizmet evinde yaşayan ve hastaneden taburcu edilen kişilere sunulabilir..

Telecare(Telefonla Yardım Servisi) Telecare ürünleri sizin güvenli ve özgürce yaşamanıza yardımcı olur. Saęduyulu sensörler 24 saat hizmet veren bir kontrol merkezine uyarılar göndererek düşmelerden ve diğer tehlikeli durumlardan kaynaklanan riskleri azaltmaktadır.

Bu yeni hizmetler hakkında bilgi formlarımız var. Sayfa 9'a bakınız

Bakıcılar

Ücretsiz bakıcı rolündeki bireylere değer veriyor ve saygı duyuyoruz. Bakıcılar kendi başlarına veya bakmakta oldukları bireyle birlikte ihtiyaçlarına yönelik bir değerlendirme hakkına sahiptirler. Bakıcılar uygun görülmeleri halinde, kendileri için hizmet alabilirler.

Eğer bakımını yaptığınız kişinin güvenli olduğundan emin olmak isterseniz,başvurabileceğiniz uygun destek hizmetleri hakkında bilgi toplamanız gerekecektir.

Gündüzleri destek organize edilebilirse bu ikiniz için de uygun mu?Alternatif olarak bir alarm sistemi daha güvenli bir ortam sağlaması ve onların bakıcısı olarak size güvence vermesi için yeterli midir? Yoksa Doğrudan Ödemelerin, siz evde yokken baktığınız kişiyle oturması için bir refakatçi tutmanıza imkan vereceğini mi düşünüyorsunuz?

TURKISH

Nasıl bir çözüm yaşamınızı iyileştirir? Sizi destekleyebilir ve bir çözüm bulmanıza yardımcı olabiliriz.. Bizi **Care Direct**'te **0845 1551 007**' nolu numaradan arayınız.

Ayrıca bakıcılara yerel destek veren, gönüllü organizasyonlar tarafında yürütülen **Devon Carer's Link** (Devon Bakıcı Linkleri) mevcuttur. Bu hizmet NHS(Ulusal Sağlık Hizmeti) ve bizim tarafımızdan finanse edilmektedir.

Devon Carers Link'le ilgili ek bilgi edinmek veya Devon Carers Link Network'a katılmak için:

www.devon.gov.uk/carers

web sitesini ziyaret edin

veya aşağıdaki kurumla iletişim kurabilirsiniz:

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

Tel. 0845 6431 341

E-posta: carersindevon@devon.gov.uk

Yetişkinleri İstismardan Koruma

Bireyler birçok çeşit istismar yaşayabilir ve istismar veya ihmal riski pek çok farklı durumlarda görülür. Zihinsel veya fiziksel sağlık problemi veya sosyal bakım ihtiyacı olan bireyler, daha savunmasız ve daha fazla risk altında olma eğilimindedirler. Bireyleri kötü muamaleden korumak için biz Polis, NHS ve diğer kuruluşlarla beraber çalışmaktayız.

İnternette ek bilgi için bu siteyi ziyaret edin:

www.devon.gov.uk/adult-protection

Bir endişenizi bildirmek için, Care Direct'i **0845 1551 007** nolu numaradan arayınız.

Hakkınızda Bilgi

Bilgi almak veya ihtiyaçlarınıza yönelik bir değerlendirilme yapılması için bizimle iletişim kurarsanız sizden kişisel bilgiler talep edebiliriz. Gerekirse, bu bilgiler Sağlık ve diğer hizmet sağlayıcılar gibi birlikte çalıştığımız kurumlarla da paylaşılır. Genelde bu sadece sizin izninizle yapılır.

Sesinizi Duyurun

Kendimizi geliştirmemize yardımcı olmak üzere, çalışmalarımızın etkinliğini yakından takip ediyor ve hizmetlerimizin insanların istediği hizmetler olduğundan emin olmak için sürekli denetimler yapıyoruz. Bölgenizdeki hizmet dağıtımına ilişkin fikirleriniz varsa, öneri veya yorumlarınızı memnuniyetle karşılıyoruz.

Care Direct'a telefon ediniz veya aşağıdaki web sitesinden bizi ziyaret edin:

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

Hizmetlerimiz hakkında nasıl yorum yapabilirsiniz?

Size daima elimizden gelen en iyi hizmeti sunabilmek için çaba gösteriyoruz. Sunduğumuz herhangi bir hizmetten memnun kalmazsanız ve eğer bağımsız bir sağlayıcıdan hizmet almanızı biz ayarladık veya ödediysek, hizmeti sağlayan kurumun kendisine veya Yetişkin ve Toplum Hizmetleri'nin **Müşteri Hizmetleri** bölümüne (Adult & Community Services-Customer Services) şikayet etme hakkınız vardır.

Ek tavsiye ve bilgi için, 'Övgüler, Yorumlar ve Şikayetler' broşürüne bakınız, veya **Müşteri Hizmetlerini (Customer Services)** arayınız: **0800 212 783**

Eğer masraflarınız kendi cebinizden çıkıyorsa bağımsız tedarikçi kuruluşu **Yerel Yönetim Ombudsmanı**'na şikayet edebilirsiniz: **0300 061 0614**.

Bağımsız bir tedarikçi kuruluştan hizmet alan herhangi bir kişi dahi kuruluş hakkındaki endişelerini dile getirmek için **Bakım Kalite Komisyonu (Care Quality Commission-CQC)** ile iletişim kurabilir.: **03000 616161**.

Bilgi Formlarımız

Sunduğumuz hizmetler ve bakımınızla ilgili konularda size daha detaylı bilgi verecek ücretsiz bir dizi faydalı bilgi formumuz mevcut. Bilgi formlarımız sürekli olarak güncelleştirilmekte ve aşağıdaki kaynaklardan temin edilebilmektedir:

www.devon.gov.uk/factsheets web sitemizden veya
Care Direct.

En çok talep edilen bilgi formlarımızın listesi :

- FS1** Değerlendirme ve Sunulan Bakımlara Adil Erişim
- FS2a** Evde Bakım Hizmetleri, Gündüz Bakım Evleri ve Topluluk Yemekleri Ücretleri
- FS7** Kişisel Bütçeler
- FS8** Doğrudan Ödemeler
- FS9** Mavi Rozetler(Blue Badges)
- FS10a** Bakım evi benim için uygun mu??
- FS10b** Bakım evi seçimi – neler sormak gerek?
- FS10c** Bakım evi seçtim – bir sonraki adım nedir?
- FS10d** Kısa dönem(sürelili) kalınan yatılı bakım evinin kirasını ödeme
- FS10e** Uzun dönem(sürekli) kalınan yatılı bakım evinin kirasını ödeme
- FS18** Kişisel Komisyonculuk Klavuzu
- FS50a** Banyo ve Duş Almaya Yardımcı Olma
- FS55** Yemek Yemeye Yardımcı Olma
- FS58a** Topluluk Ekipman Reçeteleri
- FS59** Sosyal Bakım Rehabilitasyonu
- FS79a** Evinizdeki Yardımcı Ekipmanlar
- FS79b** Evinizin adaptasyonu
- FS603** Bakım evi veya huzurevlerinde kısa dönem(sürelili) kalma

Diğer County Council(Vilayet Konseyi) hizmetleri

Care Direct, MyDevon Müşteri Hizmetleri merkezinin bir parçasıdır ve hafta içi 08:00 – 20:00 saatlerinde, Cumartesileri ise 13:00'de açıktır. Aşağıdaki hizmetlere ulaşmak için Müşteri Hizmet Merkezi ile iletişim kurunuz.

Care Direct	0845 1551 007
Yetişkin ve Toplum Eğitimi	0845 1551 014
Kütüphaneler	0845 1551 001
Engelliler Bilgi Servisi	0845 1551 005
Çocuklar ve Aileler	0845 1551 013
Okullar ve Eğitim-Öğretim	0845 1551 019
Yollar ve Ulaşım	0845 1551 004
Geri dönüşüm ve atık	0845 1551 010
Kayıt işleri daireleri(nüfus/evlilik vs)	0845 1551 002
Genel Sorular	0845 1551 015

Ek Broşür için:

Tel. **0845 1551 015**

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

SMS: **0777 3333 231**

Bu broşür aynı zamanda büyük punto yazılı, işitsel olarak ve İngilizce dışındaki diller gibi pek çok farklı formatta hazırlanmıştır.

Faydalı website adresleri:

www.devon.gov.uk/socialcare

www.devon.gov.uk/factsheets

www.devon.gov.uk/carers

www.devon.gov.uk/adult-protection

Ocak 2011