

关于本指南

本指南适用于 18 岁以上的任何人。如果出现以下情况，可能会有所帮助：

- 您认为您或您认识的人现在或将来可能需要照顾和支持。
- 您或您认识的人目前在家中或护理院接受护理和支持。
- 您正在照顾朋友或家人。
- 您担心某人可能会有被虐待的风险

本指南解释....

- 如何查找有关可以帮助您更长时间保持健康、活跃和独立的服务和活动的信息。
- 成年人社会护理—它是什么以及我们做什么。
- 我们如何确定您的需求水平是否达到议会将资助社会护理支持用来帮助您。
- 规划和支付您的护理和支持。
- 如果您是照顾者，获得的支持。
- 如果您担心某人可能面临虐待的风险，该怎么办。
- 如何联系Redcar & Cleveland 成年人社会护理，包括在紧急情况下该怎么做。

如果您不理解本指南中的任何内容，请使用指南末尾提供的联系方式与您的健康或社会护理工作联系。

目录

1. 您需要一些帮助来保持活跃、健康和独立吗？	3
2. 什么是护理和支持？	3
3. 什么是成年人社会护理？	3
4. 获得成年人社会护理的帮助	4
5. 弄清楚您的需求是什么（评估）	4
6. 支付您的护理和支持？	4
7. 计划您的护理和支持？	5
8. 帮助您完成整个过程（倡导）	5
9. 如果您是照顾者，获得的支持	6
10. 如果您担心某人怎么办？（保障）	6
11. 如果我们的办公室是关闭的时间，请与我们联系	7
12. 如果您对您所获得的支持或做出的决定不满意该怎么办	7
13. 关于您的信息（数据保护）	7

1. 您需要一些帮助来保持活跃、健康和独立吗？

您可以做很多事情来帮助自己保持健康、活跃和独立。随着需求开始发展，通过照顾自己并做出自己的护理和支持安排，您通常可以延迟或避免对社会护理服务的需求。当您需要一些支持或建议时，有许多组织可以提供帮助。

我们可以提供有关您社区中每个人都可以使用的服务和活动的信息。这些包括休闲活动、午餐和社交俱乐部等服务，以及“杂工”、清洁或交朋友（陪伴您的人）等服务。您可能需要为其中一些服务付费，尽管有些服务可能是免费的。

您可以通过搜索我们的网站了解更多信息 [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](http://redcar-cleveland.gov.uk)。

2. 什么是护理和支持？

护理和支持是一个通用术语，用于描述一些成年人在他们可能患有的任何长期疾病、状况或残疾的情况下尽可能好地生活所需的广泛帮助。

它包括以下内容：

- 家人和朋友的帮助，例如购物帮助。
- 您可以自行安排的活动或服务，例如午餐俱乐部或帮助做家务。
- 由议会或其他机构提供或安排的服务，例如每天有人来帮您穿衣服。
- 支持照顾其他成年人的的人。

护理和支持通常可以由您自己安排，让您选择和控制在满足您需求的服务类型。我们的网站 [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](http://redcar-cleveland.gov.uk)。

提供有关广泛服务的信息，包括社交活动、帮助留在自己家中、住房和护理院的联系。

3. 什么是成年人社会护理？

成年人社会护理是议会的一项服务。有些人将其称为“社会服务”。成年人社会护理为有需要的人提供或安排护理和支持服务。

我们的目标是帮助成年人活得更久，过上更健康的生活，并尽可能长时间地独立。为此，只要您需要，我们确保您在需要时获得所需的支持。

我们（议会）会评估您的需求，看看您是否有资格获得我们的帮助。如果您不符合条件，我们将为您提供信息和建议，帮助您选择社区内可用的替代护理和支持。

如果您有资格获得支持，我们可以提供一系列护理和支持服务以满足您的需求。有些由我们（议会）提供，有些则由其他组织代表我们提供。

广泛的服务意味着您可以根据自己的需要接触到不同类型的专业人士。这些可能包括社会

工作者、社会护理主任、职业治疗师和护理助理。所有工作人员都携带身份证明，并会向您介绍自己。

4. 获得成年人社会护理的帮助

您可以直接与我们联系，也可以允许其他人代表您与我们联系。我们的联系方式位于本指南的末尾。当您联系我们时，我们会询问一些详细信息，并讨论我们如何为您提供帮助。根据您的询问，此帮助可能包括提供信息或建议或安排评估您的需求。

5. 弄清楚您的需求是什么（评估）

如果您需要评估，成年人社会护理团队的人来与您交谈。当您进行评估时，您可能希望有人陪伴您，例如亲戚、朋友或关心您的人。

如果您在沟通方面需要帮助，我们将确保您获得正确的支持，以便您能够告诉我们您的观点和愿望。

当我们来看您时，我们会谈谈：

- 对您和您的家人来说重要的事情。
- 在日常生活中您觉得很难做的事情。
- 这如何影响您的健康和福祉。
- 您从家人和朋友那里得到的任何照顾和支持。
- 您希望在护理和支持下实现的目标。
- 您可以做些什么来保持自己的健康、活跃和独立。
- 可以满足您在社区中的需求的服务和活动。

我们使用国家资格标准来帮助我们了解您的需求如何影响您的日常生活，并确定议会是否应该提供社会护理支持来帮助您。以确保人们得到公平和平等的对待。一旦您的评估完成，我们将告诉您是否有资格获得我们的帮助。

如果您没有资格获得议会的帮助，我们将解释原因，并告诉您其他可能对您有所帮助的服务或活动。如果您的情况发生变化，并且您发现自己在管理日常活动方面遇到更大的困难，您可以联系我们并要求进行另一次评估。

6. 支付您的护理和支持？

虽然有些护理和支持服务不会花费您任何费用，但大多数都是收费的。我们将对您的收入、储蓄和支出进行财务评估，以了解您能够支付多少费用来获得所需的服务。这称为您的分摊费用，它是根据政府制定的指导方针计算的，可能意味着您根本不需要支付，您支付每周的最高金额，或者您支付服务的全部费用。

如果您被评估为必须支付全部护理费用，并且您需要在住宅环境中接受护理，您将需要直接向提供者支付护理费用—尽管成年人社会护理可以为您提供信息并帮助您找到合适的安置。

如果您被评估为必须支付全部护理费用，并且您需要在非住宿环境中接受护理，您可以选择是否与提供者私下安排和支付您的护理费用，或者是否让议会代表您帮助您安排和支付您的护理费用，而您向议会偿还费用。如果您决定通过议会支付您的非住宿护理和支持费用，那么您将被收取一次性的设置管理费和持续的每周管理费。

您可以在我们单独的护理和支持支付指南中找到更多信息。这可在我们的网站上找到 [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://www.redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care)

7. 计划您的护理和支持？

如果您有资格获得支持，我们将与您一起制定支持计划。这将包括：

- 您的需求是什么。
- 您希望在护理和支持下实现的目标。
- 对您有帮助的护理和支持类型。
- 谁将为提供护理和支持。
- 他们何时会为您提供护理和支持。
- 审核您的支持计划的日期。

您的支持计划可能包括由朋友和家人提供的帮助、您可以在社区中免费获得的东西，或由议会资助的护理和支持服务。

如果议会资助您的部分或全部的照顾和支持，我们将帮助您决定是否希望我们为您安排服务，或者您是否希望通过直接付款自行安排部分或全部服务。直接付款是议会直接支付给您的款项，以便您可以选择和购买满足您在支持计划中商定的评估和未满足需求的护理和支持。

一旦我们同意您的支持计划，您将获得一份副本以供保留。我们将在六周后审查您的支持计划，然后每年至少审查一次。当我们与您一起审查您的支持计划时，我们将查看您的护理和支持需求是否发生了变化。如有必要，我们将与您商定新的支持计划。

您可以在我们的网站上找到有关护理和支持计划以及直接付款的更多信息 [Adult social care | Redcar and Cleveland \(redcar-cleveland.gov.uk\)](https://www.redcar-cleveland.gov.uk/adult-social-care).

8. 帮助您完成整个过程（倡导）

如果您发现很难对自己的护理和支持发表意见，或者难以理解我们正在谈论的一些事情，您可以指定某人来帮助您。这可以是家庭成员、朋友或独立倡导者。独立倡导者是在我们谈论您的护理和支持时可以支持您的人。

他们可以帮助您做出选择并参与有关您的护理和支持的决定。如果您不想自己组织，议会可以安排一名独立倡导者来支持您。您可以请您的社会护理人员为您安排。

9. 如果您是照顾者，获得的支持

如果您为成年家庭成员或朋友提供无偿护理，您可能需要支持来帮助您照顾自己的健康和福祉。我们可以安排对您的需求进行评估，以帮助您继续担任照顾者的角色，即使您照顾的人没有得到成年人社会护理的照顾和支持。如果您在护理人员评估后有资格获得支持，我们将与您一起制定支持计划，以满足您的需求。

对照顾者的支持可能包括交友、照顾休息、活动、咨询、福利建议、培训和就业以及一般信息和建议。

您也可以联系我们的照顾者支持服务，以获取有关成为照顾者的信息和建议。该服务由三个当地组织合作提供 - Carers Together, Age UK Teesside和Redcar & Cleveland Mind。有关这些服务的更多信息，请参阅我们的“照顾者支持指南”。

还为照顾家庭成员的5-18岁的青少年提供支持。支持由 Junction Foundation 提供，这是一个位于Redcar的组织。青少年可以自己联系The Junction，也可以由其他人代表他们联系。他们的电话号码是01642 756000 或访问 www.thejunctionfoundation.com

如果您照顾残疾儿童，可以通过议会的儿童和家庭团队获得帮助。您可以拨打 01642 771500与他们联系。

10. 如果您担心某人怎么办？（保障）

成年人虐待可能发生在任何人身上，确保人们的安全是整个社区的关注点。如果您对其他成年人的健康或安全有任何担忧，或者需要建议或支持，您必须采取以下一项或多项措施。

- 如果您担心的人处于直接危险之中，请立即联系警察或救护车服务(999)。
- 如果可能的话，并且您可以安全地这样做，请与您担心的人交谈。
- 与您信任的人讨论您的担忧，例如护理人员、监狱长、医生、护士或其他卫生工作者。
- 联系Redcar & Cleveland 成年人社会护理 - 联系方式，包括非办公时间的紧急值班服务，位于本指南的末尾。

任何疑虑或指控都将得到认真对待。如果您选择不向我们提供您的姓名，则不必向我们提供您的姓名。在您联系我们后，我们将审查您提供的信息，以决定采取什么行动。如果保护程序合适，我们将遵循Teesside保护成年人的多机构程序。

11. 如果我们的办公室是关闭的时间，请与我们联系

紧急值班服务在正常开放时间之外为Redcar 和Cleveland的社会工作提供紧急联络点。这包括夜间、周末和银行假日。该服务为需要立即社会工作关注的紧急个人或家庭问题提供帮助或建议。在紧急情况不能等到下一个工作日的情况下的联系电话是：01642 524552。如果情况危及生命或需要立即关注，您应该立即拨打警察或救护车服务电话(999)。

12. 如果您对您所获得的支持或做出的决定不满意该怎么办

如果您对影响您或您获得的支持的决定不满意，请与我们的社会护理人员交谈。问题通常可以通过讨论问题来快速和非正式地解决。

如果您仍然不满意或觉得您的问题尚未得到解决，我们将遵循一个正式程序。您可以在 www.redcar-cleveland.gov.uk 找到我们的投诉、评论和赞美程序，或使用本指南末尾的联系方式。

13. 关于您的信息（数据保护）

为了帮助我们了解和满足您的需求，我们要求您提供有关您自己以及近亲和照顾者的信息。在您的评估过程中，我们还会收集有关您的健康和支持需求的信息。我们会保留会议记录和与您的任何通信。

如果我们与其他人或组织合作来计划和提供您的支持，我们需要与他们共享您的信息。我们将要求您同意这一点。我们致力于保护您的信息安全和机密，并遵循严格的准则。

您可以在 www.redcar-cleveland.gov.uk 了解议会数据保护政策的完整详细信息，或使用以下详细信息与我们联系。

如果您需要帮助阅读或理解本指南，请与您的社会护理工作联系，或拨打电话 01642 771500 与成年人社会护理联系。

成年人社会护理的联系方式

Directorate of Adults & Communities
Adult Social Care
Redcar and Cleveland Borough Council
Seafield House
Kirkleatham Street
Redcar
Yorkshire
TS10 1SP

电话: 01642 771500

电子邮件: contactus@redcar-cleveland.gov.uk

网址: www.redcar-cleveland.gov.uk

Relay UK (适用于耳聋、听力障碍和言语障碍者)

办公时间: 周一至周四: 上午8:30至下午5:00, 周五: 上午8:30至下午4:30。

如果您在我们的办公室关闭时需要紧急帮助, 您可以联系
紧急值班小组: 01642 524552.

第7版本 – 2024年2月