

## O tym przewodniku

Wydział Opieki Społecznej dla Osób Dorosłych zapewnia usługi opiekuńcze i wsparcie dla osób dorosłych, które ich potrzebują. Naszym celem jest pomoc osobom dorosłym żyć dłużej, zdrowiej i zachować niezależność tak długo, jak to możliwe. Robimy to, upewniając się, że otrzymasz wsparcie, którego potrzebujesz, kiedy go potrzebujesz i tak długo, jak go potrzebujesz.

Ten przewodnik będzie przydatny, jeśli jesteś osobą dorosłą, która kwalifikuje się do pomocy w zaspokojeniu Twoich potrzeb w zakresie opieki i wsparcia i która obecnie wymaga opracowania planu opieki i wsparcia.

Z przewodnika dowiesz się..

- Czym jest plan opieki i wsparcia.
- Dlaczego opracujemy plan opieki i wsparcia.
- W jaki sposób będziesz wspierany podczas procesu planowania.
- W jaki sposób zostanie przygotowany Twój plan opieki i wsparcia.
- Jakie informacje będą zawarte w Twoim planie.
- Jak zatwierdzimy Twój plan.
- Jak wygląda przegląd planu.
- Co zrobić, jeśli nie będziesz zadowolony ze swojego planu wsparcia lub podjętej decyzji.

Jeśli jest coś w niniejszym przewodniku, czego nie rozumiesz, porozmawiaj ze swoim pracownikiem służby zdrowia lub opieki społecznej, korzystając z danych kontaktowych podanych na końcu przewodnika..

Redcar & Cleveland Borough Council  
Usługi w Zakresie Opieki Społecznej dla Dorosłych

Ogólne wytyczne

To jest Twój przewodnik w procesie planowania opieki i wsparcia

## Spis treści

1. Czym jest plan opieki i wsparcia? .....	3
2. Dlaczego potrzebuję planu opieki i wsparcia? .....	3
3. Co się stanie, gdy zaplanujemy opiekę i wsparcie? .....	3
4. Łączone plany opieki zdrowotnej i społecznej .....	4
5. Czy w procesie planowania może mi pomóc lub wesprzeć mnie inna osoba? .....	4
6. Czy ktoś inny w moim domu również ma plan opieki i wsparcia – czy oboje musimy mieć osobne plany, czy możemy je połączyć? .....	5
7. Opiekuję się osobą dorosłą – czy również mogę otrzymać plan wsparcia? .....	5
8. Czy mój plan opieki i wsparcia zostanie poddany przeglądowi w celu sprawdzenia, czy odpowiada moim potrzebom? .....	5
9. Co mam zrobić, jeśli nie będę zadowolony z otrzymanego wsparcia lub podjętych decyzji? .....	6

## 1. Czym jest plan opieki i wsparcia?

Twój plan opieki i wsparcia to dokument z informacjami, w jaki sposób zostaną zaspokojone Twoje potrzeby w zakresie opieki i wsparcia. Każda osoba, której potrzeby zostały poddane ocenie potrzeb, jest uprawniona i kwalifikuje się do korzystania z usług opieki społecznej dla dorosłych, otrzyma plan.

Twój Plan opieki i wsparcia będzie Twoim osobistym planem, a my damy Tobie, Twojej rodzinie i opiekunowi możliwość pełnego zaangażowania w jego przygotowanie.

Dzięki temu w miarę możliwości, plan opieki i wsparcia będzie odzwierciedlał Twoją osobistą opinię, oczekiwania i życzenia.

Plan będzie określał:

- Twoje potrzeby w zakresie opieki i wsparcia.
- Jakie rzeczy chciałbyś móc osiągnąć.
- W jaki sposób Twoje potrzeby będą zaspokajane.
- Możliwości i opcje, które są dla Ciebie dostępne.
- Twój osobisty budżet.
- W jaki sposób będą finansowane Twoja opieka i wsparcie .
- Działaniach jakie możesz podjąć, aby zachować zdrowie, sprawność i niezależność.
- Inne usługi i działania w Twojej społeczności, które mogą zaspokoić Twoje potrzeby i pomóc Ci zachować zdrowie i dobrostan.
- Imię i nazwisko oraz dane kontaktowe pracownika opieki społecznej.
- Termin przeglądu Twojego planu.

Po wdrożeniu, Twój plan wsparcia zostanie po 6 tygodniach poddany wstępnemu przeglądowi. Kolejne przeglądy będą odbywały co rok. Dzięki temu będziemy mieć pewność, że w dalszym ciągu uwzględnia on wszystkie Twoje potrzeby.

Jeśli zmieni się Twoja sytuacja, Twój plan również może ulec zmianie.

## 2. Dlaczego potrzebuję planu opieki i wsparcia?

Twój plan będzie uwzględniać wszystkie aspekty Twoich potrzeb w zakresie opieki i wsparcia, a także inne czynniki, które mogą mieć wpływ na Twój dobrostan. Dzięki takiemu planowi ustalimy w jaki sposób zorganizować świadczenia opieki i wsparcia. Będzie on zawierać również wszelkie poczynione z Tobą ustalenia, dzięki czemu będziesz wiedzieć, kto będzie zapewniać Ci opiekę i wsparcie, kiedy i gdzie je otrzymasz, ile to będzie kosztować i w jaki sposób będzie to finansowane. Będzie także zawierać imię i nazwisko Twojego pracownika opieki społecznej oraz termin przeglądu Twojego planu.

## 3. Co się stanie, gdy zaplanujemy opiekę i wsparcie?

Po przeprowadzeniu oceny Twoich potrzeb, pracownik opieki zdrowotnej lub społecznej porozmawia z Tobą na temat możliwości zapewnienia opieki i wsparcia. Rozmowa taka odbędzie się niedługo po przeprowadzeniu oceny Twoich potrzeb i zostanie przeprowadzona

twarzą w twarz, w miejscu, w którym czujesz się komfortowo i w dogodnym dla Ciebie terminie.

Twój pracownik opieki zdrowotnej lub społecznej będzie posiadał odpowiednie umiejętności, wiedzę i przeszkolenie, aby wytłumaczyć Ci kwestię Twoich potrzeb i zapewnić, że tam, gdzie to możliwe, pomoże Ci osiągnąć wyznaczone przez Ciebie cele.

Tworząc plan, Twój pracownik służby zdrowia lub opieki społecznej:

- wysłucha Twojej opinii i preferencji dotyczących opieki i wsparcia.
- wyjaśni w przejrzysty sposób wszelkie dostępne opcje i możliwości, a także inne rzeczy, które musisz wziąć pod uwagę, na przykład, ile będzie kosztować usługa lub ile czasu zajmie jej zorganizowanie.
- poinformuje Cię o innych usługach lub działaniach w społeczności, które mogą pomóc Ci zachować zdrowie i niezależność.
- dopilnuje, aby Twój plan został zrealizowany w ustalonym terminie.
- zaangażuje inne osoby, które wskażesz.
- dopilnuje, aby w proces planowania został zaangażowany Twój opiekun.
- powie Ci, co możesz zrobić, jeśli coś nie pójdzie po Twojej myśli.

Po przygotowaniu planu opieki i wsparcia, pracownik opieki zdrowotnej lub społecznej omówi z Tobą szczegóły. Poprosi Cię o podpisanie formularza potwierdzającego, że zgadzasz się z treścią swojego planu.

Twój pracownik służby zdrowia lub opieki społecznej zapisze informacje z Twojego planu opieki i wsparcia w naszym systemie komputerowym i prześle Ci wydrukowaną kopię..

#### 4. Łączone plany opieki zdrowotnej i społecznej

Twój plan opieki i wsparcia obejmuje wyłącznie opiekę i wsparcie w zakresie opieki społecznej i nie uwzględnia Twoich potrzeb w zakresie opieki zdrowotnej. Jeśli korzystasz z usług opieki zdrowotnej świadczonych przez inne agencje, takie jak NHS lub poradnie lekarza pierwszego kontaktu, w miarę możliwości będziemy współpracować z tymi podmiotami w celu opracowania wspólnego planu wsparcia. Plany uwzględniające współpracę wielu agencji pozwalają uniknąć powielania działań i uniknąć konieczności wielokrotnego podawania tych samych informacji.

Co najważniejsze, wspólne planowanie może pomóc w optymalnym wykorzystaniu różnych usług, które otrzymujesz. Zanim zostanie przygotowany plan uwzględniający współpracę wielu agencji, wyjaśnimy Ci korzyści płynące z połączenia usług w zakresie opieki zdrowotnej i opieki społecznej i poprosimy Cię o Twoją zgodę na takie działanie.

#### 5. Czy w procesie planowania może mi pomóc lub wesprzeć mnie inna osoba?

W trakcie sporządzania Twojego planu wsparcia, może Ci towarzyszyć inna osoba, na przykład członek rodziny, przyjaciel lub osoba, która się Tobą opiekuje.

Jeśli potrzebujesz pomocy w komunikacji, zapewnimy Ci odpowiednie wsparcie, dzięki któremu wyrazisz swoją opinię i życzenia.

Jeśli trudno Ci wyrazić swoją opinię na temat opieki i wsparcia lub zrozumieć niektóre kwestie, o których mówimy, możesz wyznaczyć osobę, która Ci pomoże. Może to być członek rodziny, przyjaciel lub niezależny doradca. Niezależny doradca to osoba, która może Cię wesprzeć podczas oceny, udzielić Ci porad i działać w Twoim najlepszym interesie.

Jeśli nie chcesz zorganizować takiej pomocy samodzielnie, Rada może zrobić to za Ciebie. Poproś swojego pracownika socjalnego, aby zorganizował dla Ciebie taką pomoc.

## **6. Czy ktoś inny w moim domu również ma plan opieki i wsparcia – czy oboje musimy mieć osobne plany, czy możemy je połączyć?**

Jeśli dzielisz gospodarstwo domowe z inną osobą, która ma podobne potrzeby w zakresie opieki i wsparcia, możemy rozważyć, czy właściwe jest połączenie obu planów wsparcia. Jedną z płynących z takiego rozwiązania korzyści jest to, że można „łączyć” osobiste budżety. Ma to na celu maksymalne wykorzystanie usług opieki i wsparcia.

Przed połączeniem planów Tobie i drugiej osobie wyjaśnimy korzyści płynące z połączenia planów i poprosimy Cię o zatwierdzenie takiego rozwiązania.

## **7. Opiekuję się osobą dorosłą – czy również mogę otrzymać plan wsparcia?**

Tak; jeśli nieodpłatnie zapewniaś opiekę dorosłemu członkowi rodziny lub przyjacielowi, możesz potrzebować wsparcia, dzięki któremu łatwiej będzie Ci zadbać o własne zdrowie i dobrostan. Możemy przeprowadzić ocenę Twoich potrzeb, aby łatwiej było Ci dalej pełnić rolę opiekuna, nawet jeśli osoba, którą się opiekujesz, nie ma zapewnionej opieki i wsparcia ze strony Wydziału Opieki Społecznej dla Dorosłych.

Jeśli stwierdzimy, że kwalifikujesz się do otrzymania wsparcia, Twój pracownik opieki społecznej opracuje wraz z Tobą plan wsparcia dla opiekunów, który pomoże Ci zaspokoić Twoje potrzeby. Wsparcie dla opiekunów może obejmować pomoc w nawiązywaniu znajomości, przerwy wytchnieniowej, zajęcia, poradnictwo, porady dotyczące świadczeń socjalnych, szkolenia i zatrudnienie..

Aby poprosić o ocenę opiekuna, możesz skontaktować się z Wydziałem Opieki Społecznej dla Osób Dorosłych w Redcar i Cleveland, korzystając z danych znajdujących się na końcu tego przewodnika. Jeśli potrzebujesz więcej informacji na temat wsparcia dla opiekunów, przeczytaj nasz „Przewodnik po wsparciu dla opiekunów”.

Dostępna jest także pomoc dla młodych osób w wieku 5-18 lat opiekujących się członkiem rodziny. Wsparcie zapewnia Fundacja Junction, organizacja z siedzibą w Redcar. Młode osoby które chcą aby przeprowadzono dla nich ocenę, mogą same skontaktować się z The Junction lub może to zrobić ktoś inny w ich imieniu. Ich numer telefonu to **01642 756000**. Informacje znajdują się również na stronie [www.thejunctionfoundation.com](http://www.thejunctionfoundation.com).

## **8. Czy mój plan opieki i wsparcia zostanie poddany przeglądowi w celu sprawdzenia, czy odpowiada moim potrzebom?**

Twój plan zostanie poddany przeglądowi po około 4–6 tygodniach od momentu wdrożenia opieki i

wsparcia. Dzięki przeglądowi będziemy mieli możliwość przyjrzenia się::

- Co działa, a co nie.
- Jeśli Twoje potrzeby się zmieniły.
- Czy zostały osiągnięte określone cele.
- Czy należy wprowadzać dalsze ulepszenia.
- Czy Twój budżet jest wystarczający i jest zarządzany odpowiednio do Twoich potrzeb.
- Wszelkie zmiany w Twojej sytuacji lub potrzebach.
- Jeżeli zajdą jakiegokolwiek zmiany w zakresie nieformalnej opieki lub wsparcia w ramach opieki społecznej, z którego możesz skorzystać.
- Kiedy powinien odbyć się następny przegląd.

W przegląd zaangażujemy Ciebie, Twojego opiekuna i każdą inną osobę, którą chcesz zaangażować, tak jak zrobiliśmy to pisząc Twój plan opieki i wsparcia.

Jeśli zmieni się Twoja sytuacja lub uznasz, że Twoja opieka i wsparcie nie odpowiadają już Twoim potrzebom, Ty, Twój opiekun lub inna osoba zainteresowana Twoim dobrostanem, możesz poprosić o przegląd Twojego planu opieki i wsparcia. Po otrzymaniu takiej prośby, rozważymy ją i niezwłocznie podejmiemy niezbędne działania. Możemy podjąć decyzję o nie przeprowadzaniu przeglądu..

Taką decyzję możemy podjąć gdy uznamy, że:

- Twój obecny plan wsparcia jest zadowalający.
- Prośba dotyczy mało istotnej kwestii.
- Prośba została wystosowana na podstawie błędnych informacji.
- Prośba w rzeczywistości stanowi skargę i powinna zostać uwzględnione w ramach obowiązujących nas procedur dotyczących składania skarg.

Jeśli zdecydujemy, że nie będziemy przeprowadzać przeglądu Twojego planu opieki i wsparcia, poinformujemy Cię o tym na piśmie, wyjaśniając powody, dla których podjęliśmy tę decyzję, a także prześlemy informacje o tym, jak dalej postępować w tej sprawie, jeśli nie będziesz usatysfakcjonowany.

## **9. Co mam zrobić, jeśli nie będę zadowolony z otrzymanego wsparcia lub podjętych decyzji?**

Jeśli nie będziesz zadowolony z podjętej w Twojej sprawie decyzji lub z otrzymanego wsparcia, skontaktuj się z członkiem naszego personelu, pracownikiem wydziału opieki społecznej lub kierownikiem opieki. Problemy często można rozwiązać szybko i nieformalnie w odpowiedni sposób je omawiając.

Jeśli nadal nie będziesz zadowolony lub uznasz, że Twoje obawy nie zostały rozwiązane, obowiązuje formalna procedura, której będziemy przestrzegać. Naszą procedurę skarg, komentarzy i komplementów można znaleźć na stronie [www.redcar-cleveland.gov.uk](http://www.redcar-cleveland.gov.uk) lub skontaktować się z nami, korzystając z poniższych danych.

**Aby uzyskać więcej informacji na temat planowania opieki i wsparcia, możesz porozmawiać ze swoim pracownikiem opieki zdrowotnej lub społecznej albo skontaktować się z Wydziałem Opieki Społecznej dla Osób Dorosłych pod numerem 01642 771500.**

## Dane kontaktowe do Wydziału Opieki Społecznej dla Dorosłych

Directorate of Adults and Communities  
(Dyrekcja ds. Dorosłych i Społeczności)  
Adult Social Care  
Redcar and Cleveland Borough Council  
Seafield House  
Kirkleatham Street  
Redcar  
Yorkshire  
TS10 1SP

Telefon: 01642 771500

Email: [contactus@redcar-cleveland.gov.uk](mailto:contactus@redcar-cleveland.gov.uk)

Strona www: [www.redcar-cleveland.gov.uk](http://www.redcar-cleveland.gov.uk)

Relay UK (dla osób niesłyszących, niedosłyszących i z wadą mowy)

Godziny pracy biura: od poniedziałku do czwartku: 8.30 - 17.00 oraz w piątki: 8.30 - 16.30.

Jeśli potrzebujesz pomocy w nagłych przypadkach, gdy nasze biura są zamknięte, możesz skontaktować się z Zespołem Dyżurnym w sytuacjach awaryjnych: 01642 524552.

Wersja 6 – luty 2024