

راهنمای مراقبت اجتماعی برای بزرگسالان در منچستر

دریافت کمک و حمایت از سازمان های مراقبت اجتماعی

شما پس از یک زمین خوردن یا تصادف، هنگام بهبود از یک عمل جراحی، به دلیل بیماری، معلولیت و یا وقوع یک تغییر عمده در زندگی خود به کمک و حمایت بیشتری نیاز دارید، در این مواقع ممکن است به مراقبت اجتماعی هم احتیاج داشته باشید.

اگر شما یا فردی که می شناسید به مراقبت و حمایت نیاز دارید و سن تان 18 سال به بالا است و در منطقه تحت پوشش شورای شهر منچستر زندگی می کنید، می توانید برای دریافت مشاوره، اطلاعات و ارزیابی از نیازهای خود با ما تماس بگیرید. ما با شما در مورد وضعیت تان صحبت خواهیم کرد و سوالاتی خواهیم پرسید تا بفهمیم در حال حاضر چگونه اوضاع را مدیریت می کنید و نیازهای احتمالی شما چیست.

ما این کار را انجام خواهیم داد، حتی اگر انتخاب کنید که هزینه خدمات را خودتان پرداخت کنید.

همچنین اگر شما از شخص دیگری مراقبت می کنید ما به شما مشاوره و اطلاعات ارائه خواهیم داد و از نیازهایتان ارزیابی بعمل خواهیم آورد – چه شخص تحت مراقبت شما بخواهد خودش نیز یک ارزیابی داشته باشد چه نخواهد.

با ما تماس بگیرید:

www.manchester.gov.uk
0161 234 5001
mcsreply@manchester.gov.uk
07860 003160
www.manchester.gov.uk/signvideo

وب سایت:
تلفن:
ایمیل:
پیامک:
وب سایت ویدیوی زبان اشاره:

همچنین می توانید درباره خدمات فردی که ما ارائه می دهیم اطلاعات مفصل تری در وبسایت سازمان مددکاری محلی منچستر پیدا کنید – www.manchesterlco.org/social-care-citywide/

سازمان مراقبت محلی منچستر یک سازمان مشارکتی در منچستر است یعنی بخشی از شورای شهر و NHS است. خدمات مراقبت اجتماعی بزرگسالان و خدمات بهداشت و درمان جامعه تحت عنوان سازمان مراقبت محلی منچستر ارائه می شود، بنابراین می توانید آن را در کنار نام شورای شهر منچستر مشاهده کنید.

شما همچنین می توانید جزئیات سایر خدمات و حمایت ها را در فهرست خدمات آنلاین ما پیدا کنید – کمک و حمایت منچستر

www.manchester.gov.uk/helpandsupportmanchester

چگونه می توانیم کمک کنیم

برای اینکه شرایط لازم دریافت حمایت های سازمان مراقبت اجتماعی ما را داشته باشید، باید براساس معیارهای ملی واجد شرایط بودن، مندرج در قانون مراقبت 2014، ارزیابی شوید.

حتی اگر واجد شرایط نباشید، ما اطلاعات و مشاوره در اختیار شما قرار می دهیم و به شما در یافتن خدمات موجود در جامعه کمک می کنیم. ممکن است بعضی از این خدمات رایگان باشند و بتوانند شما را تا حد امکان شاد، کارآمد و مستقل نگه دارند. اگر بعضی از تجهیزات بتوانند نیازهای شما را برآورده کنند، ممکن است بتوانیم آنها را بدون نیاز به ارزیابی کامل در اختیار شما قرار دهیم. ما به این مراقبت فناوری مدار (TEC) می گوئیم. این نوع مراقبت به

تعدادی دستگاه و اپلیکیشن اشاره دارد که استفاده از آنها می تواند به شما کمک کند در خانه، محل کار یا جامعه محلی خود امن و مستقل بمانید. این تجهیزات توسط تیم مراقبت از آژیرهای جامعه و مراقبت فناوری مدار (CATEC) شورای شهر منچستر فراهم می شوند.

انواع مختلف ارزیابی وجود دارد که ما پس از آگاهی بیشتر از نیازها و وضعیت شما می توانیم آنها را ارائه دهیم. برای مثال، تیم پشتیبانی اولیه بزرگسالان ما متناسب با شرایط و وضعیت شما، پشتیبانی، اطلاعات، مشاوره یا راهنمایی در اختیار شما قرار می دهد تا بتوانید خوب زندگی کنید و در خانه مستقل بمانید. آنها تا پنج روز با شما کار می کنند و مراقبت، پشتیبانی و راهنمایی گام به گام ارائه می دهند. آنها با شما در مورد وضعیت تان صحبت می کنند و پرسش هایی مطرح می کنند تا بفهمند شما در حال حاضر چگونه وضعیت را مدیریت می کنید و به چه حمایتی ممکن است نیاز داشته باشید. حمایت مورد نیاز شما می تواند توسط مراقبت اجتماعی بزرگسالان یا یک آژانس بیرونی ارائه شود.

یا ممکن است ما تصمیم بگیریم که استفاده از خدمات بازتوانی یا پشتیبانی تیم مستقل سازی برای شما مفید خواهد بود. این یک بسته مراقبتی کوتاه مدت و فشرده ارائه می دهد تا به شما کمک کند استقلال خود را دوباره بدست آورید و با استفاده از پشتیبانی، راهنمایی، یادگیری و معمولاً قطعات کوچک تجهیزات به شما کمک می کند وضعیت را مدیریت کنید. استفاده از خدمات بازتوانی و پشتیبانی تیم مستقل سازی برای همه مناسب نیست و ارائه آنها به نیازهایی که در طول ارزیابی شما شناسایی می کنیم بستگی دارد.

اگر معیارهای لازم را داشته باشید، ما برای تعیین حداکثر هزینه یک ارزیابی مالی قبل از خدمات انجام می دهیم، اگر هزینه ای وجود داشته باشد، ممکن است شما مجبور باشید آنرا پرداخت کنید. پس از آن با شما کار خواهیم کرد تا تصمیم بگیریم برای رفع نیازهای خود از کدام خدمات بیشترین بهره را خواهید برد. در این تصمیم گیری میزان هزینه خدمات نیز در نظر گرفته می شود - حتی اگر تصمیم بگیرید که هزینه خدمات را خودتان پرداخت می کند.

اگر هزینه مراقبت را خودتان پرداخت می کنید، (اغلب از آن با عنوان "خود تأمین مالی" نام برده می شود) برای کمک به انتخاب بهترین گزینه ها، می توانید از ما مشاوره و اطلاعات دریافت کنید. این گزینه ها ممکن است شامل موارد زیر باشد، اما محدود به آنها نیست:

- **مراقبت در منزل** - مراقبت های شخصی/اجتماعی را در خانه شما ارائه می دهد (به عنوان مراقبت های خانگی نیز شناخته می شود).
- **خانه مراقبت (کر هم)** - خانه ای که در آن مراقبت های شخصی/اجتماعی هر روز هفته بصورت شبانه روزی ارائه می شود.
- **خدمات روزانه** - طیف وسیعی از فعالیت های سرگرم کننده را برای افزایش سطح استقلال، سلامت و رفاه فراهم می کند.
- **زندگی پشتیبانی شده** - خانه ای با پشتیبانی های اضافی فراهم می کند تا شما بتوانید بصورت مستقل زندگی کنید.

پس از اینکه تشخیص دادیم شما به مراقبت و حمایت مداوم نیاز دارید، پیشنهاد خواهیم کرد که یک ارزیابی مالی انجام دهیم. ما توانایی شما در پرداخت هزینه آن خدمات را بر اساس شرایط مالی تان ارزیابی خواهیم کرد. شما ممکن است بتوانید بخشی یا تمام هزینه بسته مراقبت خود را پرداخت کنید یا نتوانید هیچ هزینه ای پرداخت کنید. ما ارزیابی ها را بر اساس سیاست های هزینه خود انجام می دهیم.

اطلاعات بیشتر درباره خط مشی های هزینه را در اینجا می توانید پیدا کنید:

https://www.manchester.gov.uk/info/100010/social_services/372/paying_for_social_care_and_support.

شما می توانید انتخاب کنید که این ارزیابی مالی را نداشته باشید، اما در صورت چنین انتخابی، ما قادر نخواهیم بود به شما در پرداخت هزینه خدمات کمک کنیم و شما مسئول پرداخت هزینه تمام آن خدمات خواهید بود.

اگر نیازهای شما تغییر کند، می توانید در هر زمان با ما تماس بگیرید تا بتوانیم پشتیبانی که دریافت می کنید را مرور و بررسی کنیم. ما همیشه حداقل هر 12 ماه با شما صحبت خواهیم کرد تا مطمئن شویم نیازهای شما تغییر نکرده است.

چه کسی با شما تماس خواهد گرفت تا نیازهای تان را ارزیابی کند و در تهیه یک برنامه پشتیبانی به شما کمک کند؟

در ابتدای فرآیند ارزیابی از شما، یک ارزیاب مراقبت اجتماعی یا یک مددکار اجتماعی با شما تماس خواهد گرفت.

هر دو تخصص مجموعه ای از ارزش ها و اصول اصلی مرتبط با استانداردهای عملی مبتنی بر نقاط قوت ما را به بصورت مشترک در اختیار دارند و از آنها استفاده می کنند، معنای عمل مبتنی بر نقاط قوت این است که ما کارهایی که می توانید انجام دهید را مشاهده می کنیم تا ببینیم چگونه می توانیم از شما حمایت کنیم که تا حد امکان مستقل باشید. اینها با آنچه ما "رفتارهای منچستر ما" می نامیم و کارکنان ما در جهت آنها تلاش می کنند، همسو هستند. آنها عبارتند از:

ما برای گوش دادن و فهمیدن وقت می گذاریم

ما تلاش می کنیم بفهمیم چه چیزی برای شما مهم است. ما می پذیریم که شما متخصص زندگی خود هستید و راه حل ها اغلب در درون شما نهفته است. ما متوجه هستیم که زمان صرف شده برای ایجاد روابط مثبت یک امر بنیادی در توانایی ما برای همکاری خوب با یکدیگر است. ما با اشتیاق گوش می دهیم و مطمئن می شویم که ویژگی های شخصی، علایق، توانایی ها، منابع شخصی و نقاط قوت شما شناسایی می شوند.

ما "مسئولیت تصمیمات خود و پیامدهای آنرا بعهده می گیریم" - از امتحان چیزهای جدید هراس نداریم
ما کنجکاو و خلاقیت خود را بکار می گیریم تا بررسی کنیم که چگونه به شما کمک می کنیم یک زندگی هدفمند و پربار داشته باشید. ما به افرادی که می توانند از شما پشتیبانی کنند فکر می کنیم - خانواده ها، شبکه های اجتماعی، ارتباطات در جامعه شما. ما همچنین بررسی می کنیم که فناوری چگونه می تواند به شما کمک کند یک زندگی مستقل تری داشته باشید. ما فرض نمی کنیم که شما به یکی از خدمات نیاز دارید.

ما با هم کار می کنیم، و به هم اعتماد داریم

ما وقت صرف می کنیم تا رابطه برقرار کنیم و اعتماد سازی کنیم تا شما بتوانید با ما صراحت داشته و صادق باشید. ما به قضاوت سایر همکاران اعتماد داریم و با آنها کار می کنیم تا بفهمیم چگونه می توانیم به بهترین شکل به شما کمک کنیم تا زندگی خود را همانطور که می خواهید اداره کنید، ما می دانیم که همه ما می توانیم فراتر از آنچه در حال حاضر تجربه می کنیم رشد کرده و تغییر کنیم.

ما به منچستر افتخار می کنیم و علاقه فراوانی به آن داریم

ما از اهمیت منابع جامعه و مزایای ارتباط با محله های شما مطلع هستیم. ما با انرژی و اشتیاق با همکاران مان کار می کنیم تا نقاط قوت، دانش و تخصص خود را به اشتراک بگذاریم و روابط قابل اعتمادی داشته باشیم که به ما کمک کند همدیگر را حمایت کنیم و به چالش بکشیم. این اشتیاق فراوان باعث می شود که ما هر روز بخواهیم در زندگی مردم تغییر ایجاد کنیم.

ما نشان می دهیم که به تفاوت های خود ارج می گذاریم و با مردم بصورت عادلانه رفتار می کنیم

ما به تنوع در شهر و نیروی کارمان ارج می گذاریم و آن را جشن می گیریم و با مردم منصفانه، با عزت و احترام رفتار می کنیم.

در ارزیابی من چه اتفاقی خواهد افتاد؟

ما می خواهیم بدانیم چگونه از شما برای مستقل شدن حمایت کنیم. ما درباره زندگی و کارهایی که از انجام دادن آن لذت می برید، از شما سوالاتی خواهیم پرسید.

چگونه برای ارزیابی آماده شوم؟

درباره اینکه مستقل بودن چه معنایی برای شما دارد فکر کنید. ما درباره این موارد صحبت خواهیم کرد:

- چه چیزی برای شما مهم است؟
- چه چیزی در حال حاضر خوب کار می کند؟
- دوست دارید چه چیزی را تغییر دهید؟
- چگونه می توانید مستقل تر باشید؟

اگر شخصی درباره نحوه انجام بعضی کارها به شما کمک کند، ممکن است خودتان بتوانید آنها را انجام دهید.

چه کسی می تواند به شما کمک کند مستقل تر شوید؟

ما از شما خواهیم پرسید آیا افراد یا گروه هایی وجود دارند که بتوانند به شما کمک کنند. این می تواند خانواده، دوستان، گروه های محلی یا افرادی در محل زندگی شما باشد. ممکن است وسایلی باشد (مانند تجهیزات) که بتوانند به شما کمک کنند و شهرداری بتواند آنها را فراهم کند. ما در طول گفتگو اطلاعات بیشتری در این زمینه به شما خواهیم داد.

پس از آن چه می شود؟

پس از گفتگوی ما اقداماتی وجود خواهد داشت که شما با انجام آنها موافقت می کنید. به عنوان مثال، ممکن است جایی در جامعه محلی شما وجود داشته باشد که بتواند از شما و علایق تان حمایت کند. در این مثال ما از شما یا حامی تان درخواست می کنیم که برای کسب اطلاعات بیشتر با آنها تماس بگیرید.

همچنین ممکن است اقداماتی وجود داشته باشد که ما موافقت کرده باشیم انجام دهیم. ما تمام تلاش خود را بعمل خواهیم آورد تا مطمئن شویم شما برای سالم و مستقل بودن از پشتیبانی برخوردار هستید، این پشتیبانی می تواند مراقبت در منزل، خدمات روزانه یا خدمات دیگر باشد.

آیا می توانم شخص دیگری را به همراه خود به گفتگو بیاورم؟

شما می توانید از هر فردی که از شما حمایت می کند دعوت کنید به گفتگوی ما بپیوندند.

افرادی که می توانیم به آنها کمک کنیم

برای اینکه در ارزیابی واجد شرایط شناخته شوید، باید نشان دهید که:

1. نیازهای شما ناشی از یک اختلال یا بیماری جسمی یا ذهنی است (یا مربوط به آن است) و
 2. شما نمی توانید دو یا چند مورد از فعالیت های زیر را انجام دهید:
- خوردن و آشامیدن
 - حفظ بهداشت فردی
 - انجام کارهای لازم در توالی
 - توانایی برای پوشیدن لباس بصورت مناسب
 - توانایی استفاده ایمن و بدون خطر از خانه خود
 - حفظ یک محیط خانگی قابل سکونت

- توسعه یا حفظ روابط خانوادگی یا سایر روابط شخصی
- دسترسی و مشارکت در کار، کارآموزی، تحصیلات، یا کار داوطلبانه
- استفاده از امکانات یا خدمات ضروری در جامعه محلی شامل وسایل نقلیه عمومی و امکانات یا خدمات تفریحی

- انجام مسئولیت های مراقبتی که یک بزرگسال در قبال کودک دارد
 - این معیارهای ملی در سراسر کشور یکسان هستند و سیستم را منصفانه تر می کنند. در صورت لزوم، جابجایی بین مناطق شهرداری نیز آسان تر انجام می شود.
3. مسائلی که با آنها روبرو می شوید تأثیر قابل توجهی بر سلامت شما دارند.

اگر مشمول قانون حمایت نشوید و در نتیجه نتوانید حمایت دریافت کنید، ممکن است ما همچنان بتوانیم به شما کمک کنیم. این کمک می تواند شامل اطلاع رسانی درباره سایر خدمات محلی موجود در جامعه باشد که می توانند برخی از نیازهایی که شما درباره آنها با ما صحبت کردید را برآورده کنند.

ممکن است شما بخواهید درباره راههایی که خانواده، دوستان و همسایگان می توانند به رفع نیازهای تان کمک کنند نیز فکر کنید، یا اگر بخواهید می توانید خدمات را از ارائه دهندگان مراقبت محلی خریداری کنید.

پرداخت هزینه پشتیبانی

مراقبت های اجتماعی، بر خلاف مراقبت های بهداشتی، رایگان نیستند، بنابراین پس از ارزیابی از نیازهای مراقبتی شما، که نوع حمایت های مورد نیاز شما و هزینه ارائه آنها را مشخص می کند، ما یک ارزیابی مالی انجام می دهیم. این ارزیابی مالی تعیین می کند چه میزان از هزینه را شورای شهر منچستر می تواند تحت پوشش قرار دهد و چه میزان از آن را خودتان باید پرداخت کنید.

بسته به میزان درآمد، پس انداز یا دارایی هایتان، شما ممکن است مجبور باشید هزینه برخی یا تمام خدمات مراقبت های اجتماعی و پشتیبانی را خودتان پرداخت کنید. در مورد سقف پس انداز یا دارایی هایی که شما می توانید داشته باشید دستورالعمل های دولتی وجود دارد. قبل از درخواست پرداخت هزینه از شما به این دستورالعمل ها توجه می شود. همانند سایر مقامات محلی، ما نیز ملزم به پیروی از این قوانین هستیم.

ما هزینه ها را چگونه محاسبه خواهیم کرد

تیم هزینه یک ارزیابی مالی انجام خواهد داد تا محاسبه کند ما به چه میزان می توانیم برای هزینه های مراقبت و پشتیبانی از شما حمایت کنیم و چه میزان از آن را شما باید پرداخت کنید. این بر اساس درآمد، پس انداز، دارایی ها و مخارج شما محاسبه می شود.

این را معمولاً می توان با دسترسی به سوابق سازمان کار و بازنشستگی (DWP) انجام داد، اما ممکن است لازم باشد اطلاعات بیشتری از شما درخواست کنیم. ممکن است مجبور شویم در مورد سایر درآمدها، پس اندازها و املاکی که ممکن است داشته باشید نیز از شما سؤال کنیم. همچنین ممکن است از شما بپرسیم آیا هیچ نوع هزینه مسکن [اجاره خانه یا وام مسکن] پرداخت می کنید یا به دلیل ناتوانی یا بیماری مجبور به پرداخت پول اضافی برای بعضی چیزها هستید.

اگر نمی خواهید ارزیابی مالی داشته باشید یا نمی خواهید اطلاعات مورد نیاز ما برای ارزیابی مالی را ارائه دهید، باید هزینه کامل مراقبت را خودتان پرداخت کنید.

نحوه رسیدگی به پس اندازها

رسیدگی به پس اندازها هم برای خدمات مراقبت در مراکز مسکونی (مراقبت در آسایشگاه یا خانه مسکونی) و هم غیرمسکونی (مراقبت در خانه خود، در یک مرکز روزانه یا خدمات مراقبت برای یک مدت کوتاه در یک خانه مراقبت) به یک صورت انجام می شود. یک آستانه سرمایه پایین تر از 14250 پوند و یک آستانه سرمایه بالای 23250 پوند وجود دارد. هر گونه پس انداز بین این آستانه های سرمایه باعث می شود یک تعرفه سرمایه 1 پوندی در هفته به ازای هر 250 پوند یا بخشی از 250 پوند به مشارکت شما اضافه می شود.

اگر پس انداز شما کمتر از 14250 پوند باشد بر محاسبه ارزیابی مالی شما تأثیری نخواهد داشت. اگر پس انداز شما بالاتر از 23250 پوند باشد، برای حمایت مالی شورای شهر واجد شرایط نخواهید بود و ملزم به پرداخت کامل هزینه مراقبت خواهید بود.

سرمایه شما شامل پس انداز، سرمایه گذاری و دارایی هایتان است، و ارزش خانه ای که در آن زندگی می کنید را شامل نمی شود.

مدیریت بودجه پشتیبانی

در طول انجام ارزیابی نیاز، ما در مورد سطح حمایتی که نیاز دارید با شما توافق خواهیم کرد و آن را به مقدار پول مورد نیاز برای برآورده کردن نیازهای شما تبدیل می کنیم - ما به این یک بودجه شخصی می گوئیم. پس از اینکه از بودجه شخصی خود و نتایج توافق شده آن آگاه شدید، راه های مختلفی وجود دارد که می توانید با استفاده از آنها پشتیبانی خود را مدیریت کنید.

شما می توانید انتخاب کنید که:

- گزینه ها و کنترل بیشتری بر مراقبت خود داشته باشید و حمایت خود را سازماندهی کنید، بودجه خود را مدیریت کنید و تمام پرداخت ها را خودتان انجام دهید. ما به این پرداخت مستقیم می گوئیم.
- از ما بخواهید پشتیبانی را درون سطوح بودجه تان سازماندهی کنیم و تمام پرداخت ها را انجام دهیم. هر مشارکتی که در جهت هزینه بسته حمایتی خود انجام می دهید به شورای شهر پرداخت می شود.

اگر انتخاب کنید پرداخت را بصورت مستقیم انجام دهید، ما یک تیم پرداخت مستقیم داریم که می تواند از طرق زیر به شما در مدیریت بودجه شخصی تان کمک کند:

- محاسبه یک بسته مراقبتی در چارچوب بودجه برای اطمینان از اینکه الزامات و حمایت های ذکر شده در طرح پشتیبانی انجام می شوند و ترتیبات پشتیبانی مناسب برقرار هستند. این می تواند از طریق حمایت رسمی یا غیر رسمی یا هر دو انجام شود.
- مشاوره در مورد رویکردهای انعطاف پذیر و خلاقانه برای زندگی مستقل.
- کمک به یافتن کارکنان برای آنهایی که می خواهند یک دستیار شخصی (PA) استخدام کنند. یک دستیار شخصی فردی است که استخدام می شود تا حمایت ها و مراقبت های مورد نیاز شما برای مستقل بودن در خانه را فراهم کند. این می تواند شامل آگهی زدن، جمع آوری فرم های درخواست، ترتیب دادن مصاحبه، و اطمینان از وجود مدارک صحیح مانند چک های پلیس و اطلاعات مربوط به حقوق و دستمزد قبل از شروع به کار دستیار شخصی باشد.
- فراهم کردن راهنمایی ساده درباره استخدام کردن، و ارائه پشتیبانی در مورد امور مالی فرد استخدام شده از جمله رسیدگی به مسئولیت های مالیاتی و بیمه ملی.
- ارائه مشاوره و پشتیبانی در زمینه روش حسابداری برای پرداخت مستقیم مطابق با الزامات مقامات محلی.
- در صورت نیاز، کمک به یافتن موسسات مراقبتی مناسب، و کمک به مذاکره و تهیه برنامه پشتیبانی با آنها برای اطمینان از برآورده شدن نیازها.
- فراهم کردن کمک و مشاوره به شما در تمام طول فرآیند برنامه ریزی پشتیبانی و فراتر از آن.

ما در مورد گزینه های موجود با شما صحبت خواهیم کرد تا به شما در تصمیم گیری کمک کنیم.

ما همچنین یک نسخه از طرح پشتیبانی را برای شما ارسال خواهیم کرد.

اگر راضی نیستید چه کار کنید

اگر به هر دلیلی از حمایتی که در برنامه شما گنجانیده شده ناراحت یا ناراضی هستید، باید در وهله اول این موضوع را با مددکار اجتماعی یا ارزیاب مراقبت خود در میان بگذارید. اکثر مخالفت ها را می توانید با مطرح کردن نگرانی های خود با مددکار اجتماعی یا ارزیاب مراقبت حل کنید.

اگر طرح مسائل با مددکار اجتماعی یا ارزیاب مراقبت کمکی به حل مشکل نکرد، نگرانی ها به مددکار اجتماعی ارشد یا مدیر تیم ارجاع داده می شود تا آنها با شما صحبت کنند.

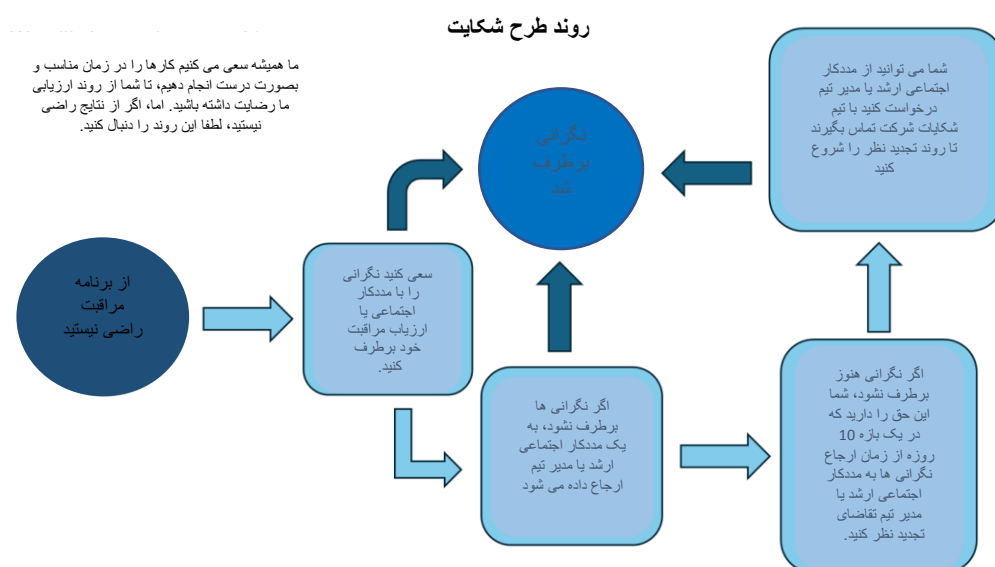
اگر مشکل همچنان حل نشود، شما این حق را دارید که اعتراض کنید. فرآیند تجدید نظر به شما این فرصت را می دهد که اطلاعات یا جزئیات بیشتری که فکر می کنید در طول ارزیابی در نظر گرفته نشده است یا در آن زمان شناخته شده نبود، را ارسال کنید.

درخواست تجدید نظر باید در یک بازه زمانی 10 روز پس از ملاقات شما با مددکار اجتماعی ارشد /مدیر تیم انجام شود.

شما می توانید درخواست تجدیدنظر را با مددکار اجتماعی ارشد یا مدیر تیم یا مددکار اجتماعی یا ارزیاب مراقبت خود درخواست کنید و آنها با سرویس بازخورد و شکایات تماس خواهند گرفت. یا خودتان می توانید مستقیماً با سرویس بازخورد و شکایات تماس بگیرید:

Customer Feedback
Corporate Complaints Team
PO Box 532
Town Hall
Manchester
M60 2LA.

یا با این شماره 0161 234 3012 تماس بگیرید.



دریافت حمایت درست

به عنوان بخشی از طرح حمایتی خود، شما باید به ما بگویید چه کارهایی برایتان مهم است که بتوانید آنها را خودتان یا با مقداری کمک انجام دهید. گاهی اوقات به اینها نتایج شما می گویند. طبق قانون، هر گونه مراقبت و حمایت باید به رفاه و تندرستی شما کمک کند، بنابراین ما در این مورد با شما صحبت خواهیم کرد.

پس از اینکه از اهداف اطلاع یافتید می توانید شروع به فکر کردن در مورد بهترین راه برای رسیدن به آنها کنید. این ممکن است شامل کمک و حمایت خانواده، دوستان و همسایگان، خدمات اجتماعی یا حمایت از محل های دیگر باشد.

اگر پرداخت مستقیم را انتخاب نکنید (وقتی ما به شما کمک می کنیم مراقبت خود را ترتیب دهید)، Brokerage Service ما همه ترتیبات را از طرف شما انجام می دهد. اول، ارزیاب مراقبت اجتماعی/مددکار اجتماعی یک طرح حمایتی با شما تهیه می کند که در آن گفته می شود شما دقیقاً به چه حمایتی نیاز دارید، و سپس با ارائه دهندگانی که با

آنها کار می کنیم، هماهنگی می کند. به عنوان مثال، اگر شما برای ادامه یک زندگی مستقل در خانه به مراقبت نیاز دارید، او با یک ارائه دهنده مراقبت خانگی محلی (هم کر) تماس می گیرد تا مراقبت های شناسایی شده در طرح پشتیبانی شما را فراهم کند. یا، اگر شما به یک آسایشگاه یا مسکن حمایتی نیاز دارید، او با آن ارائه دهندگان تماس خواهد گرفت و در مورد نیازهای شما با آنها صحبت خواهد کرد و در مورد زمانی که باید در نوبت انتظار باشید اطلاعات بیشتری بدست خواهد آورد. هدف کلی این است که نیازهای شما سریعاً و بصورتی کارآمد برآورده شوند تا بتوانید مراقبتی را که توسط ارزیاب شما شناسایی شده است دریافت کنید.

همچنین می توانید از خدمات حامی کمک بگیرید. فرد حامی و مدافع یک متخصص مستقل است که طرف شما را می گیرد. او می تواند به شما کمک کند نظرات خود را بیان کنید و با حق و حقوق خود آشنا شوید.

حامیان و مدافعان برای شورای شهر، NHS یا ارائه دهندگان مراقبت کار نمی کنند. آنها امور را محرمانه نگه می دارند، و شما نیازی به پرداخت هزینه برای حامی و مدافع ندارید. اگر مایل هستید از این سرویس استفاده کنید، با مددکار اجتماعی/ارزیاب مراقبت خود صحبت کنید.

اطلاعات بیشتر در مورد خدمات و سازمان هایی که می توانند به شما در رفع نیازهایتان کمک کنند را می توانید در کمک و حمایت منچستر (Help and Support Manchester) پیدا کنید.

www.manchester.gov.uk/helpandsupportmanchester

بررسی و مرور پشتیبانی شما

نیازهای مردم می تواند در طول زمان تغییر کند. ما برای اطمینان از اینکه شما همچنان یک سطح درستی از کمک و پشتیبانی را دریافت می کنید، بسته حمایتی را حداقل یک بار در سال بررسی می کنیم تا هرگونه تغییر در شرایط و نیازهای شما را در نظر بگیریم. این ممکن است به این معنی باشد که به پشتیبانی کمتری نیاز دارید، بسته پشتیبانی شما نیاز به تغییر ندارد، یا ممکن است به پشتیبانی بیشتری نیاز داشته باشید.

اگر نیازهای شما تغییر کند، می توانید با ما تماس بگیرید و یک ارزیابی مجدد ترتیب دهید. در ارزیابی مجدد، نیازهای شما که ممکن است تغییر کرده باشند و پشتیبانی که ما می توانیم فراهم کنیم، بررسی می شوند.

رفتن به بیمارستان و مرخص شدن

ممکن است زمانی مجبور باشید برای یک درمان برنامه ریزی شده یا وضعیت اضطراری به بیمارستان بروید. اگر از قبل اطلاع داشته باشید، باید نام بیمارستان، زمان مراجعه و مدت زمان اقامت را به ارائه دهندگان مراقبت های خود اطلاع دهید. ممکن است مجبور باشید برای مراقبت از چیزهایی در خانه، مانند مراقبت از یک حیوان خانگی، یا مدیریت نامه ها و بسته های پستی خود، کارهایی انجام دهید.

اگر شما از شخصی مراقبت می کنید یا مراقب خود شما قرار است به بیمارستان بروید، مهم است که ترتیبات جایگزین را انجام دهید. لطفاً اطلاعات بیشتر در مورد فرآیند ارزیابی مراقبین را در این کتابچه مشاهده کنید.

اگر بستری شدن شما در بیمارستان یک فوریت پزشکی است، و اگر هر یک از شرایط فوق بر شما تأثیر می گذارد باید در اسرع وقت به یکی از پرستاران بخش اطلاع دهید. مراقبین می توانند کارت تماس «کارت اضطراری مراقبین» را همراه داشته باشند تا به کارکنان می گوید از کسی مراقبت می کنند و با چه کسی تماس بگیرند. می توانید در بخش حمایت از مراقبین در صفحه بعد اطلاعات بیشتری کسب کنید.

زمانی که آماده ترک بیمارستان هستید، در صورت لزوم، یک تیم ترخیص (متشکل از مددکاران اجتماعی و کارکنان NHS) در مورد حمایت های موجود برای رفع نیازهای مداومی که ممکن است داشته باشید، با شما صحبت خواهند کرد.

حمایت از مراقبین

مراقبت می تواند اشکال مختلفی داشته باشد، از جمله تهیه غذا، خرید کردن، بردن یک نفر به قرارهای ملاقات، مدیریت امور مالی، حمام کردن، یا توالیت رفتن، دادن دارو یا حمایت عاطفی، یا شستن لباس ها.

اگر از یک خویشاوند، دوست یا همسایه به دلیل سن، ناتوانی جسمی یا یادگیری، بیماری روانی یا سوء استفاده از مواد (مواد مخدر یا الکل) حمایت می کنید و برای حمایتی که ارائه می دهید پولی دریافت نمی کنید، می توانید مشاوره، حمایت و آموزش دریافت کنید تا به شما در نقش مراقبتی تان کمک شود.

حمایت از طرف ما

ما می دانیم که مراقبت پاداش های زیادی به همراه می آورد، اما می تواند استرس زا نیز باشد و ممکن است بر سلامتی شما تأثیر بگذارد. از شما می خواهیم درباره هر حمایتی که ممکن است نیاز داشته باشید فکر کنید - یک گروه حمایت از مراقبین در محله شما وجود خواهد داشت، و اگر مسئولیت های مراقبتی شما بر سلامت و رفاه تان تأثیر می گذارد، برای یک ارزیابی مراقبین واجد شرایط هستید.

ارزیابی مراقبین راه خوبی برای آگاهی از پشتیبانی های موجود است. مراقبین می توانند یک ارزیابی داشته باشند حتی اگر شخصی که از او مراقبت می کنند خودش خدمات را دریافت نکند. ارزیابی مراقبین به شما امکان می دهد که توضیح دهید مراقبت چگونه بر سلامت و رفاه شما تأثیر می گذارد و به شما کمک می کند به مواقعی فکر کنید که ممکن است به هر دلیلی نتوانید مراقبت کنید و یک برنامه اضطراری مراقب تهیه کنید.

تماس بگیرید

شورای شهر منچستر و NHS با همکاری مراقبان منچستر "یک شبکه از سازمان مراقبین محلی" کار می کنند. ما تمام افرادی که مسئولیت مراقبت دارند را تشویق می کنیم با رابط تماس مراقبان منچستر تماس بگیرند تا از پشتیبانی هایی که ممکن است در حال حاضر یا در آینده برایشان مفید واقع شود مطلع شوند. شما همچنین می توانید در فهرست مراقبین ثبت نام کنید تا بتوانیم در مورد خدمات و پشتیبانی محلی با شما در تماس باشیم.

بیشتر بدانید و تماس بگیرید:

- برای اطلاعات بیشتر از این وب سایت www.carersmanchester.org.uk دیدن کنید
- با Carers Contact Advisors با شماره 0161 543 8000 تماس بگیرید و با یکی از متخصصان صحبت کنید (دوشنبه تا جمعه ساعت 10 صبح تا 4 عصر، به استثنای تعطیلات بنک هالیدی). ساعات کار در روزهای چهارشنبه از 10 صبح تا 6 عصر است.
- ایمیل ارسال کنید - contactpoint@carersmanchester.org.uk
- اگر از فیسبوک یا ایکس (توییتر قبلی) استفاده می کنید، لطفاً ما را دنبال کنید و به روز باشید - @CarersMcr در ایکس یا در فیسبوک 'CarersManchester' را جستجو کنید.

با ما در مورد فردی که مورد سوء استفاده یا بی توجهی قرار می گیرد صحبت کنید

اگر کسی در معرض خطر فوری است، با 999 تماس بگیرید و پلیس را درخواست کنید.

برای گزارش بدرفتاری یا بی توجهی به بزرگسالی که نیاز به مراقبت و حمایت دارد، با ما تماس بگیرید. حتی اگر مطمئن هم نیستید، آن را به ما گزارش دهید تا بررسی کنیم. اگر بخواهید می توانید نگرانی های خود را به صورت ناشناس گزارش کنید.

تلفن: 0161 234 5001

ایمیل: mcsreply@manchester.gov.uk

بدرفتاری چیست؟

بدرفتاری زمانی است که کسی به شما آسیب وارد می کند یا با شما بد رفتار می کند. بدرفتاری می تواند اشکال مختلفی داشته باشد از جمله:

بدرفتاری جسمی - این زمانی است که شخصی به شما آسیب جسمی وارد می کند:

- کتک زدن
- لگد زدن
- کشیدن مو
- نیشگون گرفتن
- تکان دادن
- دادن بیش از حد دارو به شما، بطوریکه انجام کارها برای تان دشوار گردد.

سوء استفاده جنسی - این زمانی است که کسی شما را وادار به انجام کارهای جنسی می کند که باعث ناراحتی، عصبانیت یا ترس شما می شود. آزار جنسی یعنی لمس کردن جایی در بدن شما که نمی خواهید لمس شود، مانند:

- قسمت های خصوصی بدن شما (آلت تناسلی مردانه یا واژن)
- باسن شما
- سینه های شما

بدرفتاری عاطفی - این زمانی است که مردم چیزهایی بدی می گویند تا به احساسات شما آسیب وارد کنند. سر شما فریاد می کشند یا شما را تهدید می کنند. مثالها شامل این موارد است:

- استفاده از نام های نامناسب در مورد شما
- تمسخر شما
- سرزنش شما بخاطر کارهایی که تقصیر شما نیست
- با شما مانند یک کودک رفتار کردن
- نادیده گرفتن شما
- کنترل کاری که انجام می دهید
- ترساندن شما
- سوء استفاده مالی یا مادی - این زمانی است که شخصی پول یا وسایل شما را بدون اجازه بر می دارد، به عنوان مثال:
- سرقت پول شما
- وادار کردن شما به پرداخت چیزهای دیگران
- اجازه نمی دهد تصمیم بگیرید پول تان را چگونه خرج کنید
- اگر پولی خرج می کنید باید برای مردم و چیزهای دیگر، یا اهداف غیرقانونی نیز پول پرداخت کنید.

بی توجهی- این زمانی است که افرادی که قرار است به شما کمک کنند به درستی از شما مراقبت نمی کنند، به عنوان مثال:

- به شما غذای کافی نمی دهند
- شما را گرم و ایمن نگه نمی دارند
- به شما دارو نمی دهند
- اگر بیمار شوید شما را به درمانگاه یا بیمارستان نمی برند
- به شما لباس تمیز برای پوشیدن نمی دهند

بدرفتاری تبعیض آمیز – یعنی به دلایل زیر با شما بصورت ناعادلانه ای برخورد شود:

- داشتن رنگ پوست متفاوت
- داشتن دین متفاوت
- داشتن معلولیت
- جذب افراد همجنس شدن
- صحبت کردن به یک زبان متفاوت
- در یک سن خاص بودن

بدرفتاری سازمانی - این زمانی است که افرادی که از شما حمایت می کنند کارهایی انجام می دهند که برای خودشان بهتر است و نه برای شما، به عنوان مثال:

- درباره خدماتی که دریافت می کنید، حق انتخاب به شما نمی دهند و یا حق انتخاب اندکی به شما می دهند.
- آزادی شما را محدود می کنند بدون اینکه نیازی به اینکار باشد.
- تصمیم گیری از طرف شما مانند تعیین زمان خواب یا بیدار شدن شما

بی توجهی به خود - این وقتی است که فرد به درستی از خود مراقبت نمی کند یا نمی تواند به درستی از خود مراقبت کند و طیف گسترده ای از رفتار را در بر می گیرد:

- بی توجهی به سلامت
- بی توجهی به بهداشت فردی
- اختلال ذخیره سازی
- عدم مراقب از محیط های شخصی خود

بدرفتاری خانگی - این می تواند شامل آزار روانی، جسمی، جنسی، مالی، عاطفی یا به اصطلاح آزار "بدلایل ناموسی" باشد.

برده داری مدرن - این شامل قاچاق انسان می شود.

افراط گرایی- این فرآیندی است که باعث می شود فرد از تروریسم و اشکالی از افراط گرایی که منجر به تروریسم می شود حمایت کند. بزرگسالانی که در معرض خطر قرار دارند ممکن است توسط افرادی که به دنبال درگیر کردن آنها در تروریسم یا فعالیت هایی در حمایت از تروریسم هستند مورد سوء استفاده قرار گیرند.

پس از اینکه به ما گفتید چه اتفاقی می افتد

ما از شما می خواهیم اطلاعات بیشتری در مورد وضعیت ارائه دهید.

اگر فردی در معرض خطر جسمی قرار داشته باشد، اقدامات لازم برای اطمینان از سلامت او انجام خواهد شد. در موارد دیگر، اقداماتی که ما انجام می دهیم به خواسته های شخص تحت آزار و جدی بودن وضعیت بستگی دارد.

کارکنان آموزش دیده تحقیقات دقیق و حساسی درباره بهترین روش برای مقابله با این وضعیت انجام خواهند داد. ما مشاوره و اطلاعاتی ارائه خواهیم داد تا فرد مورد آزار و اذیت بتواند در مورد هر کمک عملی که نیاز دارد یا هر اقدامی که می خواهد انجام دهد، انتخاب آگاهانه ای داشته باشد. اگر فرد نمی تواند یک انتخاب آگاهانه داشته باشد، برای حمایت و محافظت از او دقت و احتیاط لازم بعمل خواهد آمد. ما به این می گوئیم حفاظت.

خشونت و آزار خانگی

خشونت و آزار خانگی طیفی از رفتارها را در بر می گیرد. این موارد شامل سوء استفاده فیزیکی، عاطفی، جنسی و مالی در تمام انواع روابط است. این می تواند شامل تهدید، انتقاد مداوم، انزوا، کنترل پول و رابطه جنسی اجباری باشد. همچنین زمانی که بعلت ترس از فردی رفتار خود را تغییر می دهید نیز خشونت و آزار خانگی محسوب می شود. آن فرد ممکن است شریک زندگی شما، شریک سابق یا یکی دیگر از اعضای خانواده شما باشد.

خشونت و آزار خانگی می تواند خشونت باصطلاح "ناموسی"، ازدواج اجباری و ختنه زنان را نیز شامل شود. خشونت و آزار خانگی شامل یک حادثه تنها یا الگویی از حوادث است که در آن یک نفر نسبت به دیگری رفتاری توهین آمیز دارد و سن افراد درگیر 16 سال یا بالاتر است.

گاهی تشخیص آن دشوار است، این را از خود بپرسید:

- آیا شریک زندگی یا همسر سابق تان شما و فرزندان تان را تهدید می کند؟
- آیا شما و فرزندان تان اغلب از شریک زندگی خود می ترسید؟
- آیا شما تحقیر و مکرراً مورد آزار و انتقاد قرار می گیرید؟
- آیا شما اجازه ندارید با دوستان و خانواده خود تماس بگیرید؟
- آیا شریک زندگی شما همیشه بررسی می کند که کجا بوده اید، چقدر پول خرج می کنید، با چه کسی صحبت می کنید؟

چه کاری می توانم انجام دهم؟

اگر مورد بدرفتاری قرار می گیرید، خوب است که با یک نفر صحبت کنید، حتی اگر نمی خواهید کاری در مورد آن انجام دهید. با یک نفر صحبت کنید و از خودتان حمایت کنید. اگر تصمیم دارید کاری در مورد آن انجام دهید، خوب است از یک نفر بخواهید حوادث را ثبت کند تا در آینده از آن استفاده کنید.

اطلاعاتی در مورد شما

برای اینکه به ما کمک شود نیازهای شما را بفهمیم و برآورده کنیم، ما از شما درخواست می کنیم اطلاعاتی در مورد خودتان به ما ارائه دهید. معمولاً این اطلاعات یادداشت می شوند و در یک سیستم امن نگهداری می شوند.

اطلاعاتی که ما نگه می داریم شامل نام، آدرس، و تاریخ تولد شما و همچنین نام و اطلاعات تماس خویشاوندان نزدیک و مراقبین شما است. ما همچنین در طول ارزیابی از شما، درباره وضعیت سلامت و نیازهای حمایتی شما اطلاعاتی جمع آوری می کنیم. ما سوابق مربوط به جلسات و نامه ها یا مکاتبات مربوط به حمایتی که دریافت می کنید را نیز نگه می داریم.

در مواردی که ما برای برنامه ریزی و ارائه پشتیبانی به شما با افراد دیگر کار می کنیم باید اطلاعات را با آنها به اشتراک بگذاریم. ما از شما درخواست خواهیم کرد که با انجام اینکار موافقت کنید.

ما متعهد هستیم که اطلاعات و سوابق مربوط به شما را ایمن و محرمانه نگه داریم و دستورالعمل های سختگیرانه ای داریم تا مطمئن شویم که حقوق شما را رعایت می کنیم. شما می توانید در هر زمان درخواست کنید سوابق مربوط به مراقبت اجتماعی خود را مشاهده کنید.

کمک و پشتیبانی منچستر (HSM)

HSM یک منبع آنلاین برای بزرگسالان، مراقبان بزرگسالان، و آن دسته از دوستان و بستگان آنها است که می توانند در آنجا خدمات پشتیبانی و طیف وسیعی از فرصت هایی را پیدا کنند که به شما کمک می کنند بیشترین بهره را از زندگی ببرید.

این فهرست راهنما حاوی اطلاعات مفصلی در مورد بیش از 2000 سرویس و فعالیت های جامعه بنیان در منچستر و اطراف آن است. اینها شامل مشاوره در مورد مزایای رایگان دولتی (بنفیت)، کلاس های یوگا برای افراد معلول، و همچنین فرصت های اجتماعی و دیگر خدمات برای کمک به بهبود کیفیت زندگی ساکنان است.

برای اطلاع از طیف وسیع خدمات و پشتیبانی به این آدرس آنلاین مراجعه کنید:

www.manchester.gov.uk/helpandsupportmanchester

چگونه می توانید مشارکت کنید

شورای شهر منچستر به نظرات مشتریان برای کمک به طراحی و ارائه خدمات ارج می گذارد و چند راه برای مشارکت شما وجود دارد، از جمله نظرسنجی از مشتریان، درخواست بازخورد، گروه های مشتریان و تولید مشترک.

برای اطلاع از راههای مشارکت می توانید با این شماره 0161 234 5001 تماس بگیرید یا به این آدرس ایمیل ارسال کنید:

asccoproductio@manchester.gov.uk

اگر این اطلاعات را به یک زبان دیگر یا در یک قالب متفاوت مانند متن ساده، چاپ درشت، خط بریل یا فایل صدا نیاز دارید می توانید از راههای زیر با ما تماس بگیرید:

0161 234 5001

mcsreply@manchester.gov.uk

07860 003160

www.manchester.gov.uk/signvideo

تلفن

ایمیل

پیامک

وب سایت ویدیوی زبان اشاره

صفحه یادداشت ها

برای دریافت این جزوه به صورت متن ساده، چاپ درشت، خط بریل یا فایل صدا، می توانید با ما تماس بگیرید:

0161 234 5001

mcsreply@manchester.gov.uk

07860 003160

www.manchester.gov.uk/signvideo

تلفن

ایمیل

پیامک

وب سایت ویدیوی زبان اشاره

شما می توانید جزئیات سایر خدمات و حمایت های دیگر را در فهرست راهنمای آنلاین ما پیدا کنید – کمک و پشتیبانی منچستر

<http://www.manchester.gov.uk/helpandsupportmanchester>