

Informacje dla opiekunów

Pomoc i porady dla członków rodziny i przyjaciół



Zespół wspierający osobę, którą się opiekujesz, to:

Twoja wyznaczona osoba do kontaktu w zespole to:

Numer telefonu kontaktowego to:

Spis treści

Kim jest opiekun?	5
Prawa opiekuna	5
Oceny potrzeb opiekunów	5
Prawa pracownicze	7
Trójkąt opieki	8
Karta opiekuna	9
Zapytania	10
Programy pomocowe dla opiekunów	12
Nieletni opiekunowie	13
Przygotowanie i postępowanie w nagłych wypadkach	14
Program pomocy opiekunom w nagłych wypadkach	15
Poufność i wymiana informacji	16
Komunikacja i zgoda na udostępnianie informacji	17
Jak zadbać o siebie	20
Krótkie przerwy dla rodziców i opiekunów młodych osób	22
POhWER	23
Rejestr opiekunów w przychodni lekarskiej	23
Przydatne numery	25
Źródła informacji, porad i wsparcia	26

Niniejsza broszura jest przeznaczona dla opiekunów, rodzin i przyjaciół osób mających kontakt z poradniami NHS w Gloucestershire.

Problemy zdrowotne osoby, którą się opiekujesz, mogą prowadzić do lęku i stresu. Jeśli chcesz z kimś porozmawiać, dostępne są poradnie, które mogą Ci pomóc.

Możesz porozmawiać z wyznaczoną pielęgniarką lub kluczowym pracownikiem środowiskowym. Kierownik zespołu lub inni członkowie personelu w zespole również mogą pomóc.

Możesz również porozmawiać z:

**Gloucestershire Health and Care NHS Foundation Trust
Zespół Patient Advice and Liaison Service (PALS) z funduszu**

 **0300 421 8313**

 **experience@ghc.nhs.uk**

**Gloucestershire Hospitals NHS Foundation Trust
Zespół Patient Advice and Liaison Service (PALS) z funduszu**

 **0800 019 3282**

 **ghn-tr.pals.gloshospitals@nhs.net**

Gloucestershire Carers Hub

 **0300 111 9000**

 **carers@peopleplus.co.uk**

Kim jest opiekun?

„Opiekun to osoba, która regularnie zapewnia nieodpłatną pomoc i wsparcie partnerowi, dziecku, członkowi rodziny, przyjacielowi lub sąsiadowi, który jest osłabiony lub cierpi na chorobę fizyczną lub psychiczną jest niepełnosprawny lub ma problemy związane z nadużywaniem substancji. Opiekun nie jest zatrudniony do świadczenia tej pomocy, ale robi to, aby poprawić jakość życia osoby, która się opiekuje”.

Carers Trust

Używamy terminu „**opiekun**” w odniesieniu do osób pełniących opisaną tu rolę.

Zdajemy sobie sprawę, że wielu rodziców, członków rodziny i przyjaciół, którzy wspierają pacjentów i świadczeniobiorców w ramach swoich relacji, może woleć inny termin.

– mamy jednak nadzieję, że te informacje będą przydatne niezależnie od tego, jak postrzegasz swoją rolę.

Prawa opiekuna

Jako opiekun masz ustawowe prawo do poddania się ocenie potrzeb na mocy ustawy o opiece (Care Act) z 2014 r.

Ocena opiekunów

Opiekunowie wnoszą ogromny wkład w społeczeństwo i mają określone prawa. Obejmują one prawa pracownicze oraz prawo do ubiegania się o ocenę potrzeb opiekuna (Carers Assessment, CA)

Ocena CA nie polega na sprawdzaniu zdolności do pełnienia funkcji opiekuna. Ocena ta przeprowadzana jest ze świadomością znaczenia roli, jaką odgrywasz, oraz konieczności wspierania Twojego dobrostanu emocjonalnego, fizycznego i psychicznego.

**W zależności od Twoich potrzeb i uprawnień,
ocena ta może skutkować:**

- ▶ przekazaniem informacji i wskazówek na temat innych sposobów zaspokajania Twoich potrzeb,
- ▶ przyznaniem świadczenia pieniężnego na pokrycie kosztów ułatwiających sprawowanie opieki,
- ▶ zapewnieniem praktycznej pomocy, na przykład w formie opieki wytchnieniowej.

**Jeśli uważasz, że byłoby to pomocne lub jeśli chcesz
dowiedzieć się więcej, skontaktuj się z Gloucestershire Carers
Hub, a personel przekaze Ci informacje na temat:**

- ▶ Twoich potrzeb i tego, co Twoim zdaniem mogłoby Ci pomóc,
- ▶ dostępnego lokalnie wsparcia,
- ▶ korzystania z poradni, których wsparcie Ci przysługuje.

Personel Gloucestershire Carers Hub może pomóc Ci w podjęciu decyzji, czy chcesz poddać się formalnej ocenie potrzeb opiekuna (CA).

Nie musisz poddawać się ocenie potrzeb opiekuna, aby bezpłatnie korzystać ze wsparcia większości dostępnych lokalnie poradni dla opiekunów.

Może to obejmować:

- ▶ informacje i wskazówki dotyczące lokalnego wsparcia,
- ▶ wsparcie emocjonalne i w zakresie dobrego samopoczucia,

- ▶ kursy i szkolenia na temat opieki i zaspokajania własnych potrzeb,
- ▶ kontakt z innymi opiekunami w podobnej sytuacji, którzy wiedzą, przez co przechodzisz i mogą podzielić się swoim doświadczeniem,
- ▶ informacje o świadczeniach i pomoc w radzeniu sobie z zadłużeniem również są bardzo przydatne.

Nie musisz mieszkać z osobą, którą wspierasz, ani opiekować się nią w pełnym wymiarze godzin, aby zwrócić się do Gloucestershire Carers Hub.

Możesz skontaktować się z tą organizacją w dowolnym momencie. Jej dane kontaktowe znajdują się na początku tej broszury. Możesz uzyskać również skierowanie do niej z pomocą naszego personelu.

Prawa pracownicze

Jeśli jesteś opiekunem godzącym pracę z rolą opiekuna, masz również prawa pracownicze. Obejmują one prawo do ubiegania się o elastyczny czas pracy oraz prawo do wzięcia bezpłatnego urlopu w nagłych wypadkach bez konsekwencji u pracodawcy.

Ustawa o równości (Equality Act) z 2010 r. zapewnia ochronę przed dyskryminacją w pracy i oświacie oraz podczas korzystania ze wsparcia.

Opiekun nie może być dyskryminowany ze względu na relacje z osobą niepełnosprawną.

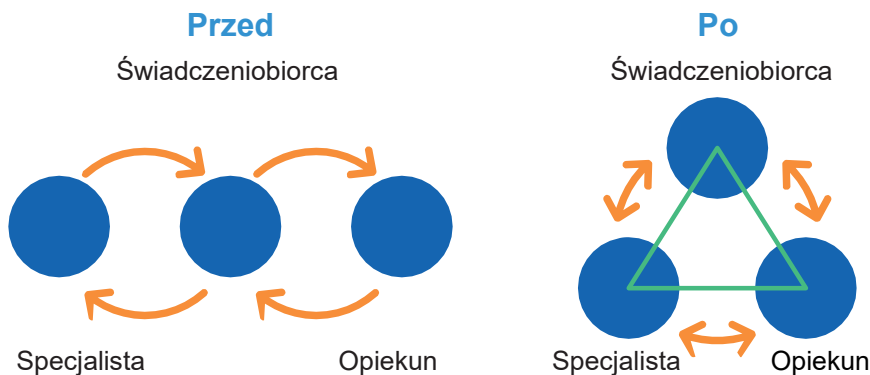
Trójkąt opieki

Trójkąt opieki organizacji Carers Trust został opracowany w celu poprawy współpracy między opiekunem a pracownikiem służby zdrowia z korzyścią dla pacjenta i świadczeniobiorcy.



Program ten jest wyrazem uznania dla świadczeniodawców, którzy zobowiązali się do wprowadzenia zmian poprzez samoocenę istniejącego wsparcia oraz realizację programu zgodnie z sześcioma kluczowymi zasadami.

Przedstawia on trójstronną relację, w której opiekun, świadczeniobiorca i specjalista są równorzędnymi partnerami w sojuszu terapeutycznym. Sprzyja bezpieczeństwu, komunikacji i dobremu samopoczuciu.



Dowiedz się więcej o trójkącie opieki na stronie:



carers.org/triangle-of-care

Karta opiekuna

Opiekun powinien:

- ▶ mieć możliwość samodzielnej rozmowy ze specjalistą i podzielenia się informacjami, które uważa za istotne i ważne,
- ▶ mieć prawo do poufności podczas rozmowy ze specjalistą,
- ▶ być traktowany jako istotny członek zespołu opiekuńczego,
- ▶ możliwość swobodnego wyrażania swoich opinii i ewentualnych zastrzeżeń,
- ▶ być wspierany w roli opiekuna,
- ▶ możliwość poddania się ocenie własnych potrzeb i uzyskania pisemnego programu wsparcia.

Organizacje mogą posiadać kartę opiekuna, która określa, w jaki sposób powinna angażować Cię w opiekę nad osobą, którą się opiekujesz.

Zapytania

Czasami nie wiadomo, jak prosić o potrzebne informacje. Poniższe pytania mogą być pomocne podczas rozmowy z personelem:

- ▶ Jakie testy i oceny zostaną przeprowadzone?
- ▶ Czy mogę poznać diagnozę / obecny problem?
- ▶ Czy leki pomogą? Czy są jakieś działania niepożądane?
Z kim mogę porozmawiać, aby uzyskać więcej informacji na ten temat?
- ▶ Czy istnieją inne metody leczenia i wsparcie, które mogłyby być przydatne / są dostępne?
- ▶ Jaki jest program leczenia? Czy mogę otrzymać kopię tego programu?
- ▶ Jak często osoba, którą się opiekuję, będzie przyjmowana na wizyty?
- ▶ Co należy zrobić, jeśli uważam, że stan mojego przyjaciela lub członka rodziny się pogarsza?
- ▶ Gdzie mogę uzyskać dalsze informacje o chorobie i dostępnych usługach?
- ▶ W jaki sposób będę uczestniczyć w opracowywaniu programu opieki?
- ▶ Jakie wsparcie jest dostępne dla opiekunów?

Ważne jest, aby podczas wspólnych spotkań przekazywane informacje były istotne i wyjaśniane na czas. Jako opiekun na różnych etapach będziesz mieć pytania dotyczące diagnozy, leczenia i postępów Twojego przyjaciela lub członka rodziny.

Z niektórych spotkań sporządzany będzie pisemny protokół. Gdy kontakt jest mniej formalny, możesz również poprosić nas o zapisanie informacji i dostarczenie wszelkich dodatkowych materiałów, takich jak ulotki lub arkusze informacyjne, które mogą być dla Ciebie przydatne.

W niektórych rejonach oferowane są spotkania informacyjne dla opiekunów i grupy wsparcia.

Mogą one obejmować:

- ▶ czas na rozmowę, dzielenie się doświadczeniami i wzajemne wsparcie,
- ▶ wizyty prelegentów omawiających kwestie zdrowotne i usługi,
- ▶ bardziej dogłębne informacje na temat problemów zdrowotnych i sposobów radzenia sobie z nimi,
- ▶ edukację dla opiekunów na temat dbania o własne dobre samopoczucie.
- ▶ informacje o prawach opiekunów.

Programy pomocowe dla opiekunów

Opiekun osoby korzystającej z naszych usług powinien mieć możliwość porozmawiania z nami o:

- ▶ osobie, którą się opiekujesz – prosimy o swobodne przekazywanie nam informacji, które uważasz za istotne,
- ▶ swoich własnych potrzebach w roli opiekuna.

Wsparcie dla opiekuna powinno być oferowane rutynowo. Oferta zależy od tego, z jakiej poradni korzysta Twój przyjaciel lub członek rodziny, ale zazwyczaj wsparcie to obejmuje:

- ▶ informacje na temat stanu zdrowia i niepełnosprawności oraz czego można się spodziewać w przyszłości,
- ▶ udział w dyskusjach i spotkaniach dotyczących leczenia, prowadzenia pacjenta i planowania wypisu.
- ▶ porady, jak możesz najlepiej wspierać przyjaciela lub członka rodziny, który korzysta z naszego wsparcia.

Wspieramy osoby doświadczające różnego rodzaju problemów zdrowotnych i mające różne poziomy potrzeb. Oferowane wsparcie działa na różne sposoby.

Więcej informacji można znaleźć w kieszonce z tyłu tej broszury.

Nieletni opiekunowie

Niniejszy przewodnik został opracowany dla opiekunów dorosłych i opiekunów będących rodzicami. Jednak w opiekę zaangażowani mogą być również nieletni opiekunowie. Warto, aby skorzystali oni ze specjalistycznego wsparcia, doradztwa i uczestnictwa w opracowywaniu programu opieki.

Nieletni opiekunowie (young carers) definiowani są jako osoby poniżej 18. roku życia, natomiast osoby w wieku 16–25 lat to młodzi dorośli opiekunowie. Nieletni opiekunowie opiekują się nieodpłatnie członkiem rodziny lub przyjacielem z chorobą lub niepełnosprawnością, chorobą psychiczną bądź uzależnieniem. Opieka ta może obejmować zarówno wsparcie emocjonalne, jak i praktyczne. Może odbijać się na ich własnym zdrowiu, samopoczuciu, edukacji i jakości życia.

Zgodnie z ustawą o dzieciach (Children Act) z 1989 r. oraz ustawą o dzieciach i rodzinach (Children and Families Act) z 2014 r. nieletni opiekunowie mają prawo do poddania się ocenie obejmującej analizę wpływu opieki, to czy chcą kontynuować opiekę – i czy jest to dla nich odpowiednie.

Gloucestershire Young Carers oferuje szeroki zakres wsparcia dla nieletnich opiekunów i młodych dorosłych opiekunów:



01452 733 060



mail@glosyoungcarers.org.uk



www.glosyoungcarers.org.uk

Możesz również poprosić członka personelu o materiały dla nieletnich opiekunów.

Przygotowanie i postępowanie w nagłych wypadkach

Planowanie z wyprzedzeniem

Planowanie jest kluczem do radzenia sobie w kryzysie, dlatego ważne jest, aby z góry przemyśleć plan działania. Ty i osoba, którą się opiekujesz, możecie wspólnie stworzyć program na wypadek sytuacji kryzysowej.

Często, w ramach opieki, zespoły pomogą Twojemu przyjacielowi lub członkowi rodziny zaplanować, co się stanie, jeśli ponownie poczuje się gorzej. Jeśli opiekunowie są uwzględnieni w tym programie, powinni być zaangażowani w jego realizację i posiadać własną kopię tego programu, aby wiedzieć, czego się od nich oczekuje i z kim powinni się kontaktować.

Twój przyjaciel lub członek rodziny może również samodzielnie sporządzić program, dotyczący tego, co ma się wydarzyć w przyszłości, jeśli tego chce i jest w stanie to zrobić.

Może zechcieć Cię w to zaangażować.

Program ten może mieć dowolną formę. Personel udostępnia pewne materiały do planowania opieki z wyprzedzeniem (Advance Care Planning), ale nie musi to być specjalny formularz. Ważne jest, aby personel o wiedział o tych ustaleniach. Świadczeniobiorcy, przyjaciele i rodzina mogą omówić i zapisać preferencje dotyczące leczenia i innego przyszłego wsparcia, które może być konieczne, a informacje te mogą być przechowywane w dokumentacji medycznej, aby personel miał do nich dostęp w razie potrzeby.

Opiekunowie często rozpoznają wczesne objawy pogorszenia się stanu zdrowia u osoby, którą się opiekują. Nie bój się, że ktoś uzna Cię za osobę robiącą zamieszanie – to Ty możesz najlepiej dostrzegać oznaki postępującego problemu, a personel powinien szanować Twoją opinię.

Jeśli prosisz o pomoc, poniższa lista pomoże Ci przygotować się na rozmowę:

- ▶ **Sytuacja:** Kto dzwoni i dlaczego? Jasno opisz sytuację.
- ▶ **Kontekst:** Jak do tego doszło i co się stało?
- ▶ **Ocena:** Jakie problemy Cię niepokoją?
- ▶ **Zalecenia:** Co Twoim zdaniem by pomogło?
- ▶ **Decyzja:** Zanotuj, co zostało uzgodnione i kto co zrobi.

Program pomocy opiekunom w nagłych wypadkach

Program ten ma na celu zaplanowanie wsparcia w nagłych wypadkach dla osoby dorosłej wymagającej niezbędnej opieki, na wypadek gdybyś nie był(a) w stanie się nią opiekować. Gloucestershire Carers Hub udziela informacji na temat jego tworzenia i radzi opiekunom, aby skontaktowali się z nimi przed wystąpieniem sytuacji kryzysowej, aby program był już wtedy gotowy.

Poufność i wymiana informacji

Personel ma prawny obowiązek zachowania poufności danych osobowych. Z różnych powodów świadczeniobiorcy czasami nie wyrażają zgody na udostępnianie informacji opiekunom przez personel, a jeśli są w stanie podjąć taką decyzję, personel musi ją uszanować.

Jednak dobrą praktyką jest, aby personel wracał do tej decyzji podczas rozmów ze świadczeniobiorcami, pytał ich, czy dotyczy ona wszystkich informacji, czy tylko niektórych, oraz przypominał świadczeniobiorcy o pozytywnych aspektach zaangażowania opiekuna.

Jeśli osoba, którą się opiekujesz, zgodziła się na udostępnianie Ci informacji, planowana opieka lub leczenie powinny być z Tobą omawiane. Jeśli nie, nadal możesz otrzymywać ogólne informacje, zarówno ustnie, jak i na piśmie, a także wsparcie dla opiekunów.

Opiekunowie powinni uzyskać wsparcie, aby zrozumieć:

- ▶ obecną sytuację,
- ▶ wszelkie ograniczenia poufności wprowadzone przez świadczeniobiorcę,
- ▶ plan leczenia świadczeniobiorcy i jego cele.
- ▶ wszelkie pisemne programy opieki, programy kryzysowe lub programy powrotu do zdrowia.
- ▶ rolę specjalistów zaangażowanych w opiekę nad świadczeniobiorcą,
- ▶ jak uzyskać pomoc, w tym wsparcie poza godzinami pracy.

Komunikacja i zgoda na udostępnianie informacji

Skuteczna bezproblemowa opieka opiera się na tym, że wszystkie zaangażowane osoby mają dostęp do właściwych informacji.

Osoba otrzymująca wsparcie i/lub inne osoby mogą być narażone na ryzyko, jeśli informacje te nie zostaną przekazane.

Gdy informacje są udostępniane innym, oni również mają obowiązek zadbania o bezpieczeństwo tych informacji.

Często musimy udostępniać informacje o świadczeniobiorcach różnym osobom, np. członkom rodziny, przyjaciołom, sąsiadom i pracownikom organizacji takich jak opieka społeczna, urząd ds. mieszkaniowych, szkoły lub grupy wolontariackie i społeczne.

Ważne jest, aby udokumentować poglądy i życzenia danej osoby dotyczące tego, co i komu można udostępniać.

Nazywa się to zgodą na udostępnianie informacji. Należy rozróżnić informacje ogólne dotyczące samopoczucia, informacje dotyczące wsparcia oraz wrażliwe, a także poufne informacje o zdrowiu i postępach.

Standardowe stanowisko w sprawie udostępniania informacji rodzinom i opiekunom jest takie, że pracownicy służby zdrowia powinni to robić, chyba że dana osoba wstrzyma swoją zgodę. Dzieje się tak, ponieważ udostępnianie informacji i skuteczna komunikacja:

- ▶ pomaga rodzinom i opiekunom lepiej wspierać pacjenta i sprzyja rekonwalescencji i dobremu samopoczuciu.
- ▶ tworzy relacje i ścieżki komunikacji, które mogą poprawić wymianę informacji między zespołami a rodzinami, wykorzystuje wiedzę opiekunów i zmniejsza ryzyko nawrotu choroby lub krzywdy u pacjenta,
- ▶ pomaga opiekunom i rodzinie w utrzymaniu dobrego samopoczucia, zmniejszaniu izolacji, lęku i wykluczenia.

Personel powinien omówić ze świadczeniobiorcami, w jaki sposób udostępniamy informacje rodzinie, przyjaciółom i opiekunom, i zapytać ich o:

- ▶ w jaki sposób chcieliby być zaangażowani,
- ▶ co rodzina już wie,
- ▶ informacje, których nie można udostępniać, lub obawy, jakie świadczeniobiorca może mieć w związku z posiadaniem informacji przez rodziny,

Świadczeniobiorcy powinni wiedzieć, że pracownicy opieki zdrowotnej zazwyczaj starają się rozmawiać z zaangażowanymi rodzinami i opiekunami o ich własnej perspektywie oraz o potrzebach wsparcia dla samej rodziny. Pracownicy opieki zdrowotnej uzgodnią ze świadczeniobiorcą, jakie dane osobowe mogą być udostępniane opiekunom z wyprzedzeniem w ramach procesu wyrażania zgody na udostępnianie.

Przyjmuje się, że dorośli i młodzież w wieku 16 lub 17 lat posiadają wystarczającą zdolność do podejmowania decyzji o własnym leczeniu, chyba że istnieją dowody wskazujące inaczej.

Dzieci poniżej 16 roku życia mogą wyrazić zgodę na własne leczenie, jeśli uważa się, że posiadają dostateczne kompetencje poznawcze i do podejmowania decyzji oraz rozumieją kwestie związane z ich leczeniem. Jest to znane jako **kompetencje Gillick**.

Zasadniczo małe dzieci mają prawo do poufności, ale rodzice posiadający prawnie określoną odpowiedzialność rodzicielską mogą podejmować decyzje w ich imieniu.

Udostępnianie informacji osobom niezaangażowanym bezpośrednio w opiekę nad świadczeniobiorcą musi odbywać się zgodnie z zasadami określonymi w dokumencie „**Poufność – kodeks postępowania NHS**”:

Opiekunowie mają własne prawo do poufności i mogą prosić, aby informacje, które przekazują, były traktowane jako poufne i nieudostępniane świadczeniobiorcy. Gdy opiekun udostępnia poufne informacje o sobie, powinny one być przechowywane w osobnej dokumentacji opiekuna.

Więcej informacji można znaleźć w protokole „**Zdroworozsądkowa poufność – przewodnik dla personelu, opiekunów, rodziny i przyjaciół**”. Jeśli chcesz otrzymać kopię, poproś o nią personel.

Jak zadbać o siebie

Ważne jest, aby dbać o siebie i zachować dobre zdrowie, by sprostać wymagającej roli opiekuna. Może to być stresujące, gdy osoba, którą się opiekujesz, jest zdenerwowana lub rozżłoszczona albo gdy rola opiekuna została Ci narzucona. Nic dziwnego, że wielu opiekunów doświadcza problemów ze zdrowiem psychicznym i fizycznym z powodu wymagań związanych z opieką.

Poniższe wskazówki pomagają zadbać o swoje samopoczucie. Niektóre pochodzą od innych opiekunów, a inne z badań nad zdrowiem opiekunów:

Jeśli czujesz się zestresowany odczuwasz niepokój, przygnębienie lub depresję, porozmawiaj ze swoim lekarzem rodzinnym o możliwości uzyskania pomocy. Pomoc ta może być dostępna w przychodni lub w ramach warsztatów i usług doradczych, na które może Cię skierować lekarz rodzinny.

Możesz również samodzielnie zgłosić się do **Gloucestershire NHS Talking Therapies** w celu uzyskania wsparcia psychologicznego.

Jest to bezpłatna poradnia NHS dla osób w wieku 18 lat i więcej. Oferuje kursy, wsparcie indywidualne przez telefon lub terapię stacjonarną, w zależności od Twoich potrzeb.

Numer kontaktowy do Gloucestershire NHS Talking Therapies to:

 **0800 073 2200**

Więcej o tej poradni można dowiedzieć się na stronie:

 www.letstalkglos.nhs.uk

Jeśli potrzebujesz porozmawiać o roli opiekuna, organizacje dla opiekunów oferują wsparcie indywidualne i grupowe.

Staraj się dbać o zdrowie fizyczne i psychiczne poprzez ćwiczenia fizyczne i jak najlepsze odżywianie.

Jeśli otrzymujesz ofertę badań kontrolnych, staraj się z nich korzystać. Opiekunowie są w grupie podwyższonego ryzyka późniejszego zdiagnozowania problemów zdrowotnych, ponieważ mogą pomijać badania kontrolne.

Utrzymuj kontakt z innymi – nie zawsze musi on być bezpośredni, aby był skuteczny.

Okazuj sobie wyrozumiałość – możesz mieć wiele na głowie, więc skup się na swoich osiągnięciach zamiast obarczać się winą za to, czego nie udało Ci się zrobić.

Jeśli masz problem z mówieniem „nie” lub stawianiem granic, **poszukaj informacji o „technikach asertywności”** w internecie, w książkach zalecanych przez specjalistów lub na kursach.

Gloucestershire Carers Hub oferuje szereg form wsparcia dla opiekunów, które pomogą Ci zadbać o siebie, w tym regularne spotkania, zajęcia i kursy.

Więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej:



www.gloucestershirecarershub.co.uk

Brytyjska organizacja dla opiekunów Mobilise oferuje wsparcie online, spotkania grupowe oraz porady.



www.mobiliseonline.co.uk

Krótkie przerwy dla rodziców i opiekunów młodych osób

Jeśli jesteś rodzicem lub opiekunem dziecka lub młodej osoby z niepełnosprawnością, możesz skorzystać z krótkich przerw w opiece w formie zajęć dziennych, wieczornych, nocnych, weekendowych i wakacyjnych, dających młodym ludziom możliwość dobrej zabawy i relaksu z przyjaciółmi. Krótkie przerwy mogą obejmować zarówno zajęcia dla dzieci w okolicy, jak i specjalistyczne wsparcie, lub połączenie obu.

Gloucestershire Special Educational Needs and Disabilities Information Advice and Support Service (SENDIASS) może doradzić lub wskazać rodzicom-opiekunom młodych osób możliwości w zakresie opieki wytchnieniowej.

 **0800 158 3603**

lub użyj formularza kontaktowego na stronie:

 www.sendiassglos.org/contact-us

Usługi rzecznictwa

Usługi rzecznictwa pozwalają zadbać, aby osoby w niekorzystnej sytuacji życiowej były traktowane sprawiedliwie i miały równe prawa.

W Gloucestershire organizacja POhWER świadczy usługi rzecznictwa, w tym:

- ▶ Niezależne rzecznictwo w ramach ustawy o opiece (Independent Care Act Advocacy).
- ▶ Niezależne rzecznictwo ds. zdolności do czynności prawnych (Independent Mental Capacity Advocacy).
- ▶ Niezależne rzecznictwo ds. zdrowia psychicznego (Independent Mental Health Advocacy).
- ▶ Niezależne rzecznictwo ds. skarg pacjentów (Independent Health Complaints Advocacy).
- ▶ Niezależne rzecznictwo dla uprawnionych osób, które chcą złożyć skargę na opiekę społeczną dla dorosłych.

POhWER

 **0300 456 2370**

 **pohwer@pohwer.net**

Można również wysłać SMS o treści „pohwer” wraz ze swoim imieniem i nazwiskiem oraz numerem telefonu na numer:

 **81025**

Rejestr opiekunów w przychodni lekarskiej

Wiele przychodni lekarskich ma ustaloną procedurę i protokół identyfikacji opiekunów.

Należy jednak sprawdzić i poinformować przychodnię, jeśli jesteś dzieckiem lub osobą dorosłą opiekującą się inną osobą w domu lub w innym miejscu, która cierpi na chorobę fizyczną lub psychiczną, ma niepełnosprawność intelektualną bądź fizyczną albo problemy z uzależnieniem od alkoholu lub narkotyków bądź jest osobą w podeszłym wieku bądź osłabioną.

Zarejestrowani opiekunowie w wielu przychodniach mogą otrzymać m.in. następujące wsparcie:

- ▶ bezpłatne coroczne szczepienia przeciwko grypie,
- ▶ wspólne wizyty dla pacjentów i opiekunów,
- ▶ wizyty łączone (jedna po drugiej) dla pacjentów i opiekunów,
- ▶ wizyty domowe dla opiekunów, którzy nie mogą opuszczać domu,
- ▶ badania kontrolne dla opiekunów, czasami połączone z wizytą w poradni,
- ▶ udostępnianie opiekunowi istotnych informacji dotyczących choroby, leczenia i rokowań osoby objętej opieką, za odpowiednią zgodą.
- ▶ jeden lub więcej „awaryjnych” terminów wizyt „wolnych” każdego dnia dla opiekunów.
- ▶ wyznaczonego pracownika, który regularnie dzwoni do starszych lub szczególnie wrażliwych pacjentów będących opiekunami.
- ▶ wyznaczonego pracownika jako lidera ds. opiekunów.
- ▶ specjalną tablicę ogłoszeń dla opiekunów i link dla opiekunów na stronie internetowej w celach informacyjnych.
- ▶ powiązanie wpisów w rejestrze ze skierowaniem na ocenę potrzeb opiekuna i/lub skierowaniem do odpowiedniej organizacji lub agencji w celu uzyskania porady i wsparcia.
- ▶ powiązanie rejestracji z zaproszeniem do lokalnej grupy wsparcia dla opiekunów.

Przydatne numery telefonów

Nie bój się zadzwonić, jeśli potrzebujesz pomocy.

Jeśli czujesz się w bezpośrednim niebezpieczeństwie, zadzwoń pod numer 999 i poproś o policję.

NHS 111: Poufne porady zdrowotne i informacje w sytuacjach niewymagających natychmiastowej interwencji lub gdy wymagana jest porada lub uspokojenie.

 **111**

Gloucestershire Social Care Services:

 **01452 426 868** – Infolinia dla dorosłych

 **01452 426 565** – Wsparcie dla dzieci i rodzin

 **01452 614 194** – Poza godzinami pracy (tylko w nagłych wypadkach)

Policja w Gloucestershire:

 **101** – W celu uzyskania porady w sprawach innych niż pilne proszę dzwonić pod ten numer

Samaritans

 **116 123**

Shelterline – Poradnictwo mieszkaniowe

 **0808 800 4444**

Refuge – Dla kobiet doświadczających przemocy domowej

 **0808 200 0247**

Respect – Dla mężczyzn doświadczających przemocy domowej

 **0808 801 0327**

Źródła informacji, porad i wsparcia

Gloucestershire Domestic Abuse Support Service

 **01452 726 570**

 **support@gdass.org.uk**

 **www.gdass.org.uk**

Parent Carer Forum

 **07494 704564**

 **info@glosparentcarerforum.org.uk**

 **www.glosparentcarerforum.org.uk**

Gloucestershire Talking Therapies

 **0800 073 2200**

 **letstalk@ghc.nhs.uk**

 **www.letstalkglos.nhs.uk**

Dowiedz się więcej o wsparciu dostępnym dla opiekunów na stronie internetowej GHC

 **www.ghc.nhs.uk/carers-information**



Niniejsza broszura została opracowana we współpracy z Gloucestershire Health and Care NHS Foundation Trust dla wszystkich opiekunów w hrabstwie Gloucestershire.

W przypadku pytań dotyczących treści tego dokumentu prosimy o kontakt z Zespołem ds. Komunikacji pod adresem:

 **ghccomms@ghc.nhs.uk**

Opinie

Twoja opinia jest dla nas ważna. Jeśli potrzebujesz porady lub chcesz podzielić się opinią, skontaktuj się z naszym zespołem ds. doświadczeń pacjentów.

Wszystkie zapytania są całkowicie poufne.

Gloucestershire Health and Care NHS Foundation Trust

Można skontaktować się z nami w godzinach od 9:00 do 17:00, od pn. do pt.



0300 421 8313 (poczta głosowa poza godzinami pracy)



experience@ghc.nhs.uk



www.ghc.nhs.uk/get-in-touch/give-us-views



Patient and Carer Experience Team

(Zespół ds. Obsługi Pacjentów i Opiekunów)

Gloucestershire Health and Care NHS Foundation Trust, Edward Jenner Court,
1010 Pioneer Avenue, Gloucester Business Park, Brockworth, Gloucester, GL3
4AW

W przypadku ogólnych zapytań, w celu uzyskania dalszych informacji lub otrzymania tej ulotki w innym języku, w wersji z dużą czcionką lub w formacie audio, prosimy o kontakt z Zespołem ds. Komunikacji GHC (GHC Communications Team) pod powyższym adresem.



0300 421 8100



ghccomms@ghc.nhs.uk

Gloucestershire Hospitals NHS Foundation Trust

Można skontaktować się z nami od 9:00 do 17:00, od pn. do pt.



0800 019 3282 (poczta głosowa poza godzinami pracy)



ghn-tr.pals.gloshospitals@nhs.net



Biuro PALS

Gloucestershire Royal Hospital, Great Western Road,
Gloucester, GL1 3NN