



# Oferta Local do Concelho de Croydon para os nossos jovens Experientes em Cuidados (Care Experienced)

2023-2024

# Bem-vindo à Oferta Local do Concelho de Croydon para os nossos jovens Experientes em Cuidados (Care Experienced) 2023-2024

No Concelho de Croydon acreditamos que todos na sociedade têm a responsabilidade de ajudar pessoas que estiveram sujeitas a cuidados a ultrapassar quaisquer dificuldades que possam ter sentido na sua infância, para que possam ter vidas bem sucedidas.

É nossa responsabilidade certificarmo-nos que sabe quais os serviços que lhe estão disponíveis, e o que pode esperar receber quando deixar os cuidados. Enquanto membro Experiente em Cuidados da comunidade Croydon, deverá ter disponíveis todas as oportunidades para atingir os seus objetivos e aspirações. Por vezes, tal requer apoio extra, e este documento define as principais áreas de apoio disponíveis, e caso o que precise não esteja aqui, basta perguntar e iremos olhar para a questão consigo.

Enquanto seus Pais Corporativos (Corporate Parents), queremos certificarmo-nos de que sabe onde e a quem pedir conselhos e ajuda. Não é porque vai deixar os cuidados, ou já os deixou, que deixamos de nos preocupar consigo e estaremos lá sempre que precisar de nós.

A Oferta Local do Concelho de Croydon contém informação sobre todo o apoio e serviço que temos para si em Croydon à medida que se torna adulto quando fizer 18 anos. Trabalhamos com jovens experientes em cuidados e outros jovens para criar esta oferta. Iremos continuar a ouvir as suas opiniões para nos certificarmos que os serviços que prestamos vão ao encontro das suas necessidades.

# Índice

Bem-vindo à Oferta Local do Concelho de Croydon para os nossos jovens Experientes em Cuidados 2023-2024	2
O que é um Pai Corporativo?	4
Serviço para Jovens com mais de 16 anos de Croydon	5
A nossa promessa para si	5
Qual a diferença entre um Assistente Social (Social Worker) e um Conselheiro Pessoal (Personal Advisor)?	7
O que é um Plano de Percurso (Pathway Plan)?	8
O Acordo de Saída de Cuidados (Care Leaver Covenant)	8
Envolver-se	9
O dinheiro importa, documentos oficiais e aniversários	11
Mudança de casa ou alojamento	15
Educação, emprego e formação	18
Estudantes universitários	19
Despesas de viagem	20
Saúde e bem-estar	21
Jovens Experientes em cuidados que são pais	24
Jovens Experientes em cuidados sob custódia	24
Jovens Experientes em cuidados não acompanhados que procuram asilo	25
Jovens Experientes em cuidados com 21 anos e mais de 25 anos	25
Advocacia, queixas e visitantes independentes	26
Manter seguro	27
Enfrentar dificuldades	27
Informações de contacto	28

# O que é um Pai Corporativo?

Quando passou a estar sobre os nossos cuidados, o Croydon Council tornou-se o seu Pai Corporativo. De forma simples, o termo 'Pai Corporativo' refere-se à responsabilidade coletiva de todos os departamentos do concelho, membros eleitos e agências parceiras (por exemplo, prestadores de cuidados de saúde ou educação) de fornecer o melhor cuidado possível às crianças e jovens que estão sob o nosso cuidado.

A Lei da Criança e do Trabalho Social de 2017 (Children and Social Work Act 2017) introduziu 7 princípios de parentalidade corporativa, que devemos ter em consideração quando lhe prestamos apoio:

1. Agir no seu melhor interesse e promover a saúde física e mental e bem-estar de todos os que deixam de estar sujeitos aos nossos cuidados.
2. Encorajar todos os que deixam de estar sujeitos a cuidados a expressarem os seus pontos de vista, desejos e sentimentos.
3. Ter em consideração os pontos de vista, desejos e sentimentos de todos os que deixam de estar sujeitos aos nossos cuidados.
4. Ajudar todos os que deixam de estar sujeitos a cuidados a obter acesso, e fazer o melhor uso, dos serviços fornecidos pela autoridade local (Croydon Council) e os seus parceiros relevantes (por exemplo serviços de saúde e educação).
5. Promover aspirações altas e procurar garantir os melhores resultados para todos os que deixam os cuidados.
6. Para que todos os que deixam os cuidados estejam seguros, com estabilidade nas suas vidas domésticas, relações e educação ou trabalho.
7. Preparar os que deixam os cuidados para a vida adulta e independente.

# Serviço para Jovens com mais de 16 anos de Croydon (Croydon Young People's 16+ Service)

O Serviço para jovens +16 de Croydon é constituído por 11 equipas de Jovens. Cada equipa é constituída por assistentes sociais e conselheiros pessoais apoiados por um gestor de equipa. Se está sujeito a cuidados e tiver menos de 18 anos de idade, será apoiado por um assistente social. Em algumas circunstâncias, o seu assistente social irá continuar a dar-lhe apoio após fazer 18 anos. Um conselheiro pessoal da equipa será responsável por lhe dar apoio após completar 18 anos a não ser que seja acordado que o seu assistente social irá continuar a dar-lhe apoio após fazer 18 anos caso essa seja a decisão certa para si. O seu conselheiro pessoal ser-lhe-á apresentado quando tiver 17 anos para que o possa conhecer antes de completar 18 anos. O seu assistente social ou conselheiro pessoal irá dar-lhe apoio e fornecer-lhe assistência até ter, pelo menos, 21 anos. Caso deseje continuar a receber apoio ou for estudante, um conselheiro pessoal poderá dar-lhe apoio até aos 25 anos de idade.



## A nossa promessa para si

O Serviço para jovens +16 de Croydon desenvolveu as nossas Promessas de Boa Prática com crianças sujeitas a cuidados (children in care) e jovens experientes em cuidados:

<b>Vou mostrar-lhe que o Ouço ao:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Ouvir os seus pontos de vista</li><li>✓ Explorar formas de alcançar o que deseja</li></ul>
<b>Vou mostrar-lhe que o Vejo ao:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Visitá-lo quando digo que o vou fazer</li><li>✓ Reparar em como se sente</li></ul>
<b>Vou mostrar-lhe que me Preocupo ao:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Preocupar-me com a sua segurança</li><li>✓ Lembrar-me de eventos importantes para si, como o seu Aniversário</li></ul>

## Irei apoiá-lo ao:

- ✓ Fornecer-lhe um assistente social atribuído e certificar-me que sabe quem contactar caso ele não esteja disponível. Eles irão manter-se em contacto e fazer visitas regulares.
- ✓ Falar consigo sobre quando você ou a sua família se podem ver ou contactar uns com os outros e apoiá-lo em preparativos de viagens e, caso não o possa fazer, explicar-lhe porquê.
- ✓ Sempre que possível, manter irmãos juntos.
- ✓ Rever com regularidade o quão bem estamos a cumprir as nossas promessas para consigo e verificar se o plano de percurso está atualizado.
- ✓ Garantir que os jovens, tanto prestadores de cuidados como assistentes, obtêm formação para compreender as questões que afetam as crianças sujeitas a cuidados e os jovens experientes em cuidados, para que receba o melhor cuidado possível.
- ✓ Certifique-se de que sabe como se queixar e ajude a resolver queixas o mais rápido possível.

# Qual a diferença entre um Assistente Social e um Conselheiro Pessoal?

A função mais importante do seu assistente social e conselheiro pessoal é ser um adulto de confiança para crianças e jovens, ser uma fonte de orientação, apoio e informação.

Os assistentes sociais têm responsabilidades sociais em relação às crianças sujeitas a cuidados até os 18 anos e podem continuar a trabalhar consigo depois de completar 18 anos, caso essa seja a decisão certa.

O seu assistente social irá desenvolver o seu primeiro plano de percurso, realizar quaisquer avaliações, e entrar em contacto com outros serviços em seu nome.

Os conselheiros pessoais aconselham e apoiam jovens entre os 17 e os 25 anos, quando o jovem experiente em cuidados já não precisa de um assistente social, então um conselheiro pessoal será o seu principal assistente alocado.

O seu assistente social ou conselheiro pessoal irá visitá-lo regularmente e fornecer-lhe as suas informações de contacto. Também irá:

- ✓ Ajudá-lo a compreender que está disponível apoio, para que possa tomar escolhas informadas.
- ✓ Rever o seu Plano de Percurso consigo durante, pelo menos, 6 meses.
- ✓ Ajudá-lo a desenvolver ligações na comunidade onde vive.
- ✓ Apoiá-lo no desenvolvimento das competências necessárias para viver de forma independente.
- ✓ Apoiá-lo na obtenção de experiência de trabalho, emprego e formação.
- ✓ Apoiá-lo na compreensão da sua identidade e background e ajudá-lo a desenvolver relações positivas e duradouras com a família e os amigos.
- ✓ Encorajá-lo a desenvolver confiança e auto-estima, e a capacidade de dar voz às suas opiniões e pensamentos em assuntos importantes que o afetam.

## O que é um Plano de Percurso?

Quando fizer 15 anos e 9 meses, o seu assistente social irá encontrar-se consigo para começar o seu plano de percurso. Todos os jovens entre os 16 e os 21 sujeitos a cuidados ou que deixem os cuidados (care or leaving care) têm um plano de percurso e até aos 25, caso ainda deseje um serviço após fazer 21 anos ou esteja a estudar.

O seu primeiro plano de percurso irá basear-se e irá incluir o seu plano de cuidados e plano de formação pessoal. Será escrito consigo pelo seu assistente social e um conselheiro pessoal poderá dar apoio.

O plano de percurso tem informação sobre a melhor forma de o apoiar até à independência completa e idade adulta. Irá abranger a sua formação, emprego, saúde, finanças, necessidades sociais, relações e onde irá viver. O seu plano será escrito de forma a alcançar as suas necessidades individuais, irá captar as suas esperanças para o futuro e incluir os seus pontos de vista. Será regularmente revisto por si, pelo menos a cada seis meses, para confirmar que os seus objetivos ainda estão corretos e a ser alcançados.

## O Acordo de Saída de Cuidados

Já ouviu falar sobre o Acordo de Saída de Cuidados?



O acordo (covenant) é um compromisso feito por organizações públicas, privadas e voluntárias para com os jovens Experientes em Cuidados que inclui oportunidades de emprego, postos de trabalho, estágios em grandes empresas, departamentos governamentais, museus, teatros ou clubes de futebol da Premier League, bem como workshops de formação e treino de competências de vida. Também existem recursos e ferramentas de Competências de Vida Barclays para o ajudar a gerir o seu dinheiro.

Fale com o seu Conselheiro Pessoal para mais informação sobre o Acordo de Saída de Cuidados ou visite o website para receber alertas sobre oportunidades incluindo trabalho e formação, através de ofertas recreativas e ofertas. Visite: Connects Sign-up - Acordo de Saída de Cuidados (mycovenant.org.uk) [www.mycovenant.org.uk](http://www.mycovenant.org.uk)

# Envolver-se

Queremos que todos os nossos jovens Experientes em Cuidados sejam membros ativos da sociedade. Enquanto seus pais corporativos estaremos lá para oferecer-lhe conselho e apoio. Uma parte importante para se manter física e mentalmente saudável é desfrutar de hobbies e interesses.

Algumas das formas de se manter ativo e relacionar-se com os serviços locais incluem:

## Inscrição gratuita no centro de lazer

Enquanto jovem Experiente em Cuidados pode obter inscrição gratuita no Reino Unido aos MELHORES centros de lazer (BETTER leisure centres). Existem 12 centros em Croydon. Cada centro tem:



- Uma piscina
  - Um ginásio
  - Aulas de treino
- ✓ Podemos fazer um acordo através do seu plano de percurso sobre como o podemos apoiar a envolver-se em atividades desportivas ou outras atividades de lazer perto do local onde vive. O seu conselheiro pessoal terá informações sobre ginásios, grupos comunitários e atividades que lhe podem interessar.

## O seu direito de votar em eleições.

Todos os países democráticos têm regras sobre quem tem o direito de votar em eleições. Tal normalmente baseia-se em nacionalidade, idade e residência. Quando faz 18 anos tem de se registar para votar caso lhe seja pedido que o faça e cumpra as condições para se registar, por exemplo se tiver 18 anos ou mais e for britânico (British) ou originário de um país da EU ou Commonwealth (Commonwealth country). O registo eleitoral (por vezes chamado de 'caderno eleitoral (electoral roll)') lista os nomes e moradas de todos os que se registaram para votar em eleições locais ou gerais. Irá precisar de um documento identificativo com fotografia, como passaporte ou carta de condução para poder votar nas eleições.

- ✓ O seu conselheiro pessoal pode ajudá-lo a fazer o registo eleitoral.

## Conselho Crianças Sujeitas a Cuidados (E.M.P.I.R.E)

Queremos ouvir os seus pontos de vista para que possamos melhorar as vidas dos jovens Experientes em cuidados. E.M.P.I.R.E é um conjunto de jovens que está sujeito aos cuidados de Croydon. O objetivo do E.M.P.I.R.E é dar capacidades às Crianças sujeitas a cuidados e jovens Experientes em cuidados com a confiança e poder de influenciarem a mudança de políticas, moldar o serviço e fazer com que a sua voz seja ouvida. E.M.P.I.R.E irá fornecer aos jovens a possibilidade de identificar problemas comuns em relação aos cuidados que recebem e fazer propostas de melhoria. Todas elas são apresentadas ao Painel de Pais Corporativos (Corporate Parenting Panel) no Conselho de Croydon, Presidido pelo Membro do Gabinete para as Crianças e Jovens (Cabinet Member for Children and Young People).

## Legacy Youth Zone

O Legacy Youth Zone está aberto 7 dias por semana e oferece mais de 20 atividades para descobrir, aprender e ser bem sucedido. A inscrição para todas as crianças e jovens experientes em cuidados é paga por nós. Membro Legacy para jovens entre os 8 e os 19 anos, e até aos 25 anos para jovens com incapacidades. <https://www.legacyyouthzone.org>.



## Grupo Esther outreach

Orgulhamo-nos de ter um grupo de apoio que junta tanto Crianças sujeitas a cuidados como Jovens Experientes em cuidados num ambiente familiar e seguro onde podem desenvolver competências independentes. O Esther Outreach é uma iniciativa gerida voluntariamente que presta apoio prático, aconselhamento e apoio a pessoas que abandonam o sistema de assistência. O apoio prático abrange tudo desde assistência na procura de trabalho até à preparação de refeições. Workshops anteriores englobaram gestão financeira, sensibilização para a toxicodependência, parentalidade, cozinha económica e arte criativa.

Realizada na terceira quarta-feira de cada mês em Cherryhub, St James Road, (Entrada pela Sydenham Rd) Croydon, CR0 2BY. As portas abrem às 18h30, o workshop tem início às 19h00, e é fornecida refeição.

- ✓ Contacte a Esther Outreach através do telefone 07847844269 ou 07925642945 ou fale com o seu assistente social ou conselheiro pessoal que o podem ajudar a participar.

## The Princes Trust

The Princes Trust oferece um conjunto de oportunidades com apoio disponível entre os 16 e os 30 anos Experientes em cuidados. Incluindo um programa 'Entrar na idade adulta' (Step Into Adulthood) que oferece apoio relativo a gestão de dinheiro e contas, culinária, networking com profissionais, escrita da CV, grupos de apoio comunitários e formação e oportunidades de emprego. Fale com o seu conselheiro pessoal que o pode apoiar para aceder ao serviço ou contacte [LondonGetStarted@princes-trust.org.uk](mailto:LondonGetStarted@princes-trust.org.uk) para mais informações ou ligue para 0800 842 842.

- ✓ Podemos ajudá-lo a envolver-se com EMPIRE, Legacy Youth Zone, Esther support, The Princes Trust ou qualquer outro grupo local em que possa estar interessado.

## O dinheiro importa, documentos oficiais e aniversários

O seu conselheiro pessoal irá ajudá-lo a gerir o seu dinheiro e a compreender quaisquer benefícios a que possa ter direito. Além disso, o seu conselheiro pessoal irá certificar-se de que existe alguém para o apoiar em caso de uma crise ou quando as coisas não correrem conforme planeado. Apesar de ainda poder receber algum apoio financeiro assim que completar 18 anos, espera-se que receba rendimento do trabalho, bolsas escolares e, se elegível, benefícios.

### O seu assistente social ou conselheiro pessoal irá:

- ✓ Ajudá-lo a abrir a sua própria conta bancária e ajudá-lo a gerir o seu dinheiro, para evitar que contraia dívidas.
- ✓ Ajudá-lo a obter documentos identificativos, (papeis importantes sobre si) como um passaporte, certidão de nascimento e carta de condução provisória.
- ✓ Ajudá-lo a obter o seu número de Segurança Nacional (National Insurance (NI)). Este é um número que irá receber enquanto adulto para que possa verificar e receber os seus benefícios, impostos e pensões. Irá precisar deste número para entidades patronais futuras. O seu assistente social poderá escrever uma carta ou ajudá-lo a preencher um formulário de candidatura antes de deixar os cuidados.
- ✓ Ajudá-lo a entrar em contacto com o Ministério do trabalho e das pensões (Department of Work and Pensions) para obter aconselhamento.
- ✓ Ajudá-lo quando fizer o seu primeiro pedido de benefícios quando alcançar os 18 anos, ao apoiá-lo com um abono pessoal durante até seis semanas, enquanto o seu pedido de benefícios está a ser processado. É-lhe permitido pedir benefícios até um mês antes de fazer 18 anos e será apoiado para o fazer.
- ✓ Ajudá-lo se não for capaz de requerer benefícios, apoiando-o financeiramente durante um período mais longo enquanto os seus direitos estão a ser estabelecidos, tal como definido no seu Plano de Percurso.
- ✓ Ajudá-lo a comprar mobiliário e eletrodomésticos, como máquinas de lavar e frigoríficos, quando estiver a preparar a sua casa através de um subsídio para preparar a casa.
- ✓ Ajudá-lo a candidatar-se a um HC2 ou HC3, que é um certificado de isenção, o que significa que as despesas oftalmológicas, dentárias e de receitas médicas serão total ou parcialmente cobertas. O Serviço para Jovens com mais de 16 anos pode oferecer apoio para cobrir os custos das suas receitas médicas se não reunir as condições necessárias. Fale com o seu conselheiro pessoal, que o pode ajudar a declarar as despesas.

## **Ajuda com a sua fatura do contribuição autárquica (Council Tax)**

O contribuição autárquica é um pagamento efetuado à sua autoridade local para serviços locais, tais como a recolha do lixo, a limpeza das ruas, a gestão de serviços e os parques locais.

- ✓ A Câmara Croydon Council concede isenção da fatura da contribuição autárquica a jovens Experientes em cuidados até aos 25 anos de idade que vivam em Croydon, para que não tenha de a pagar.
- ✓ Os jovens Experientes em cuidados que vivam fora de Croydon serão ajudados a solicitar qualquer isenção ou apoio fiscal da Câmara Municipal local, quando disponível. Se os jovens Experientes em cuidados que vivem fora de Croydon continuarem a ser responsáveis pela totalidade ou parte da sua fatura da contribuição autárquica, o Serviço para Jovens com mais de 16 anos de Croydon irá pagar a fatura em seu nome.

## **Lembrar-se do seu aniversário**

Os aniversários são um marco importante. Se estiver ativamente envolvido com o Serviço para Jovens com mais de 16 anos de Croydon, receberá um presente ou um montante equivalente no valor de:

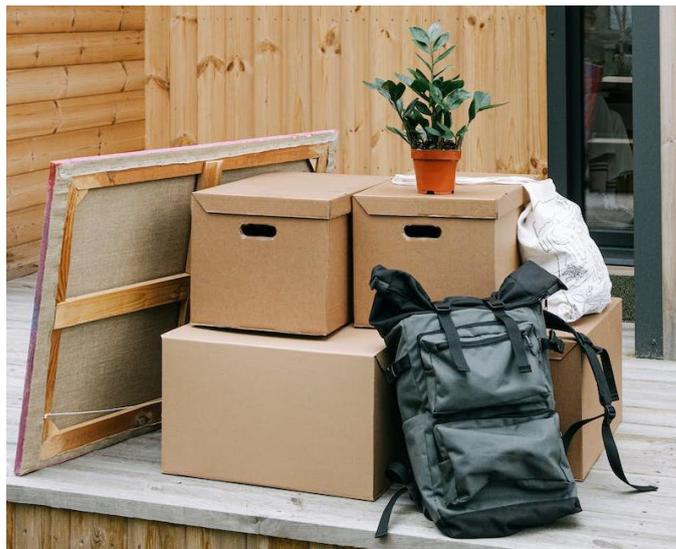
- ✓ £100 no 18º e 21º aniversário e £50 no 19º e 20º aniversário.
- ✓ O seu 18º e 21º aniversário especial será assinalado com uma refeição para si com o seu Conselheiro Pessoal até ao valor de £50.

Esta tabela apresenta os direitos financeiros disponíveis para os nossos jovens Experientes em cuidados que têm um estatuto relevante anterior:

<b>Subsídio</b>	<b>Montante</b>	<b>Elegibilidade</b>
Despesas de vida (Subsídio de manutenção)	Até £67,20 por semana (a partir de abril 2023) + Montante equivalente ao abono de família, se não for recebido: (£21 por semana para a 1ª criança; £14 por semana para mais crianças)	Sujeito a emprego, educação e formação e estado de imigração. Deve estar envolvido no planeamento do percurso. Pago enquanto aguarda pelo Pedido de Benefício.
Acomodação	As despesas são pagas na totalidade até aos 18 anos.  Depósito e renda adiantados até ao valor do subsídio de alojamento local.  Esquema de fiador de renda para alojamento universitário.	Deve ser um jovem Experiente em cuidados Croydon com 18-25 anos.
<b>Subsídio</b>	<b>Montante</b>	<b>Elegibilidade</b>
Contribuição autárquica	Custo total coberto - saldo pago após aplicação de quaisquer isenções locais.	Deve ser um adulto Experiente em cuidados Croydon com 18-25 anos.
Subsídio para começar a trabalhar	150 £	Um subsídio para roupa de entrevista, roupa de proteção.
Subsídios de aniversário	£100 aos 17, 18 e 21 anos  £50 aos 19 e 20 anos	Pago se estiver ativamente envolvido com o Serviço para Jovens com mais de 16 anos de Croydon
Saúde	Até £300 por ano para as despesas de oftalmologia/óculos, dentista/tratamento dentário.  Testes de gravidez  Equipamento para iniciar a gravidez - até £500	Sujeito a orçamentos por escrito.  É necessário marcar uma consulta com o médico de clínica geral.  Após ser fornecido apoio do sector voluntário.
Documentos de identidade (Passaporte/Cartão de seguro nacional/ Certidão de nascimento)	Até £110	Serviço para Jovens com mais de 16 anos de Croydon irão abranger o custo da sua primeira candidatura e 1 renovação até aos 21 anos.

Carta de condução e aulas	1 licença provisória financiada 10 aulas de 1 hora; 1 teste teórico; 1 teste prático;	Deve fornecer uma contribuição (o custo de 10 (1 hora) de aulas) antes de o conselheiro pessoal reservar o pacote completo, que totalizaria 20 horas de aulas de condução.
Despesas de deslocação e tempo em família	<p>£25 por semana para visitas de estudo</p> <p>Deslocação de e para a Universidade 3 vezes por ano.</p> <p>Deslocação para passar tempo com a família, com o anterior tutor de acolhimento, etc.</p>	<p>Frequência superior a 85%</p> <p>Cada situação terá de ser avaliada.</p>
Subsídio para instalação de casa	Até £3000 para mobiliário e equipamento para jovens Experientes em cuidados que completaram 18 anos a partir de 5 de abril de 2023. Anteriormente £2.000 para jovens Experientes em cuidados que completaram 18 anos antes de abril de 2023.	<p>Até 25</p> <p>Não fornecido em dinheiro.</p>
Wi-fi	Até £300 por ano para ligação wi-fi	Deve ser um adulto de 18-25 anos Experiente em Cuidados Croydon.
Pagamento em caso de crise	Pagamento único para alimentação/aquecimento. Até £50	Avaliação da necessidade pelo Responsável de Equipa

# Mudança de casa ou alojamento



O seu assistente social e o seu conselheiro pessoal irão visitá-lo, e o local onde vive será acordado no seu plano de percurso.

Quando fizer 16 anos, o seu assistente social irá falar consigo de forma a falar sobre as suas opções de alojamento depois de fazer 18 anos, como parte do seu plano de percurso. As suas opções de alojamento serão revistas até ser acordada uma oferta de alojamento para maiores de 18 anos.

Trabalharemos com os serviços de habitação de Croydon para avaliar as suas necessidades de alojamento e chegar a acordo sobre o tipo de alojamento e apoio mais adequado

para si.

Ficar com a família de acolhimento chama-se 'Permanência' (Staying Put), pode ficar com a sua família de acolhimento até aos 21 anos de idade, ou mais tarde se estiver a estudar. Isto não afetará a sua mudança ou planos a longo prazo.

Se houver alguma preocupação de que possa ter dificuldades em gerir uma vida independente, podem ser fornecidos pacotes individuais de apoio para o apoiar, incluindo:

- ✓ Permanecer em alojamento apoiado depois de fazer 18 anos até ser mais capaz de gerir uma vida independente.
- ✓ Pacotes de apoio de proximidade, centrados na Saúde, Educação, Emprego e Competências de Auto-cuidado.
- ✓ Apoio flutuante prestado pela CAYSH (Associação de Croydon para Jovens Sem-Abrigo Solteiros - Croydon Association for Young Single Homeless), que é um serviço de apoio dedicado aos jovens. Os seus funcionários são especialistas em trabalhar com os jovens para definir objetivos e, em seguida, construir um plano de apoio que se divide em etapas geríveis de tarefas, experiência e aprendizagem. [www.caysh.org/about-us](http://www.caysh.org/about-us)
- ✓ Comunicar com os Serviços para Adultos e outros departamentos da autarquia onde os jovens preenchem os critérios, a fim de procurar alojamento adequado para adultos e serviços de apoio.
- ✓ Quando os jovens querem permanecer num bairro diferente, tentamos trabalhar em conjunto com os departamentos de habitação de outras autoridades locais para defender em seu nome o direito de se candidatar a habitação social nessa área.

Alguns dos tipos de alojamento disponíveis para jovens Experientes em cuidados em Croydon incluem:

Descrição	Detalhes
Família de acolhimento	A família de acolhimento pode fornecer cuidados até três crianças/jovens na sua própria casa. Serão pagos e apoiados por Croydon ou por uma Agência de Acolhimento Independente.
Permanência	Trata-se de famílias de acolhimento que continuam a ter jovens a viver com elas depois de estes se tornarem jovens aos 18 anos.
Vidas partilhadas	Quando os jovens têm necessidades adicionais, as vidas partilhadas (shared lives) apoiam os prestadores de cuidados.
Alojamento com apoio	É quando vive com uma pessoa solteira, um casal e/ou com outros jovens ou crianças.
Alojamento com apoio	Isto proporciona apoio para desenvolver a independência, espera-se que contribua financeiramente mas que continue a ter apoio da(s) pessoa(s) com quem está a viver.
Alojamento com apoio	O seu Conselheiro Pessoal ou Assistente Social irá discutir o apoio adicional disponível e ajudará a adaptá-lo às suas necessidades. Estes acordos proporcionam menos cuidados diretos e são uma forma de se tornar independente.
Aluguer privado	Pode ser uma casa, um apartamento, um estúdio ou uma casa partilhada pertencente a um particular.
	O seu Conselheiro Pessoal poderá discutir com a equipa de habitação se o arrendamento privado é a melhor opção para si.

Habitação social	Viver de forma independente, pode ser numa casa, num apartamento ou num estúdio ou numa casa partilhada pertencente a um privado. Será responsável pelo seu próprio arrendamento.	O seu Conselheiro pessoal poderá discutir com a equipa de habitação se a habitação social é a melhor opção para si.
Projeto Casa (House Project)	<p>O que é o projeto Casa.</p> <p>O projeto casa trabalha com jovens com base em princípios cooperativos, através dos quais os jovens que saem do sistema de assistência trabalham em conjunto para renovar as propriedades que se tornam a sua casa e construir uma comunidade de apoio a longo prazo.</p>	O seu Conselheiro pessoal poderá falar consigo sobre este programa, para que possa ponderar se está interessado nele.

# Educação, emprego e formação

A educação é essencial para obter as qualificações de que necessita quando procura emprego. No entanto, o colégio e a universidade não são as únicas opções. Os estágios e os programas de formação podem ser uma boa forma de aprender competências práticas e de ganhar dinheiro. O voluntariado é outra excelente opção para o ajudar a adquirir competências profissionais e a obter a importante experiência de trabalho que os empregadores procuram.

- ✓ Iremos apoiar as suas necessidades em termos de educação e formação e incluiremos pormenores no seu plano de percurso. Estas propostas baseiam-se na informação que já está incluída no seu plano educativo pessoal (personal education plan) (PEP).
- ✓ Alguns jovens não poderão aceder imediatamente ao ensino e à formação formais, mas podem trabalhar para obter essas oportunidades, por exemplo, frequentando aulas de inglês como segunda língua (English as A Second Language) (ESOL) ou fazendo voluntariado.

## Croydon Works

- ✓ Croydon Works é o centro de emprego e formação de Croydon (Croydon's job and training hub). Oferece um serviço de recrutamento gratuito que trabalha em parceria com o Job Centre Plus, Croydon College e Croydon Council (Croydon College and Croydon Council). <https://croydonworks.co.uk>
- ✓ **Educação, Emprego e Formação para Pessoas Experientes em Cuidados e Training Drop todas as quartas-feiras**
- ✓ Todas as quartas-feiras, no Turnround Centre, entre as 14h00 e as 16h00, há uma sessão realizada pelo responsável pela educação (Croydon's Care Experienced Education), emprego e formação Experiente em cuidados de Croydon (Employment and Training Officer).
- ✓ **Programa de aprendizagem do Conselho de Croydon (Croydon Council Apprenticeship)**
- ✓ O Croydon Council está empenhado em apoiar também os jovens Experientes em cuidados em estágios de aprendizagem, tanto no Conselho como noutras organizações. O seu conselheiro pessoal pode ajudá-lo a registar o seu interesse [www.croydonworks.co.uk/opportunities/4294/croydon-council-apprenticeship-academy](http://www.croydonworks.co.uk/opportunities/4294/croydon-council-apprenticeship-academy)

# Estudantes universitários

Iremos apoiá-lo na sua educação, se decidir ir para a universidade, o que incluirá, se assim o desejar:

- ✓ O seu conselheiro pessoal ajudá-lo a mudar-se para o seu alojamento universitário.
- ✓ O seu conselheiro pessoal irá ajudá-lo a comprar quaisquer artigos essenciais e irá levá-lo a fazer a sua primeira compra de alimentos quando se mudar para a universidade.
- ✓ Estabelecer uma ligação entre si e os serviços de apoio Experiente em Cuidados na universidade.
- ✓ Ajudar com os pedidos de subsídio para estudantes com deficiência.
- ✓ O seu conselheiro pessoal irá visitá-lo à universidade e irá oferecer-lhe apoio ao longo da duração dos seus estudos .
  - ✓ O seu conselheiro pessoal estará presente na cerimónia de graduação para celebrar o seu sucesso.



Irá receber um pacote de apoio financeiro de até três anos. O apoio financeiro a que pode aceder inclui:

- ✓ Uma - Bolsa única para computador (Computer Grant) para um notepad ou portátil dependendo de uma avaliação de necessidades e caso não tenha sido anteriormente avaliado – até £300,00.
- ✓ Uma Bolsa para artigos de papelaria, Visitas de estudo e Livros e Equipamento (Stationery Grant, Educational Visits and Books and Equipment Grant) de até £225,00 A Bolsa é concedida por ano letivo (avaliado anualmente).
- ✓ Uma Bolsa de Estudo para Ensino Superior (Higher Education Bursary) no valor de £2.000,00 que é concedida durante o período de um curso de dois, três ou quatro anos. Dependendo da duração do curso, os £2.000,00 por curso serão compostos por £1.000,00 por ano (curso de 2 anos £666,67 por ano (curso de 3 anos) £500,00 por ano (curso de 4 anos)
- ✓ Um Subsídio de alojamento de férias até 22 semanas – Até ao nível da taxa LHA (Subsídio de Alojamento de Londres (London Housing Allowance) de um quarto independentee/ou o nível de alojamento universitário (nas férias).
- ✓ Compreendemos que todas as pessoas que vão para a universidade têm necessidades individuais e, sempre que possível, se for possível estabelecer um acordo de Permanência com a família de acolhimento, o serviço para Jovens com mais de 16 anos de Croydon irá analisar se este acordo pode ser estabelecido e irá estabelecer acordos individuais com base nas suas necessidades.
- ✓ Uma Bolsa de Viagem (Travel Grant) que lhe permite ir e voltar para a universidade (três viagens de ida e volta por ano letivo). A bolsa de viagem será paga à tarifa de vazio-e à tarifa antecipada e pré-reservada pelo menos um mês antes da viagem.
- ✓ Uma Bolsa de Graduação (Graduation Grant) de até £1.000,00 para cobrir o custo da cerimónia de graduação e o aluguer da toga, etc. e para cobrir os custos de mudança de residência quando deixar a universidade.

Os jovens Experientes em cuidados que se candidatem e frequentem cursos superiores terão de se candidatar a todos os financiamentos universais disponíveis para estudantes, ou seja, empréstimos para manutenção, empréstimos para propinas, bem como bolsas de estudo individuais. Estes empréstimos e bolsas e a bolsa de estudo H.E (H.E. Bursary). As Bolsas devem ser utilizadas pelos estudantes como a sua principal fonte de rendimento durante todo o período de estudos. Esta fonte de rendimento financia o alojamento no ensino superior, as despesas de subsistência e de deslocação, etc.

## Despesas de viagem

Se estiver a estudar ou em formação a tempo inteiro em Londres, tem direito a um cartão Oyster para estudantes com mais de 18 anos, que lhe dá 30% de desconto no preço do bilhete.

- ✓ O seu conselheiro pessoal pode ajudá-lo a candidatar-se ou pode candidatar-se visitando o website: [www.tfl.gov.uk/fares-and-payments/adult-discounts-and-concessions/18-student](http://www.tfl.gov.uk/fares-and-payments/adult-discounts-and-concessions/18-student)

A Transport for London anunciou que os estudantes que abandonam a assistência social com idades compreendidas entre os 18 e os 25 anos, que vivem em Londres, poderão candidatar-se a receber viagens de autocarro e elétrico a metade do preço a partir do início de 2024.

- ✓ O seu conselheiro pessoal pode ajudá-lo a candidatar-se a este esquema quando estiver disponível.

# Saúde e bem-estar



Ser saudável tem tanto a ver com a sua saúde emocional e o seu bem-estar como com a sua saúde física. É muito importante fazer exercício regularmente, ter uma dieta equilibrada e manter os dentes limpos.

É igualmente importante falar com as pessoas se estiver a lutar com alguma coisa ou se sentir em baixo, para que possamos identificar o apoio certo para si. Por vezes, fazer parte de um grupo social através do desporto, da música ou do estudo também pode ajudar o seu bem-estar emocional. O seu plano de percurso também irá detalhar quaisquer necessidades de saúde que

possa ter. Lembre-se de manter o seu Conselheiro Pessoal atualizado sobre a sua saúde, se alguma coisa mudar.

Existem muitos serviços e apoios a que pode aceder e faremos o nosso melhor para o manter seguro. Iremos apoiá-lo e encorajá-lo-emos a ser saudável:

- ✓ Encorajando-o a falar se estiver a ter dificuldades com alguma coisa, para que lhe possamos dar o apoio de que necessita.
- ✓ Fornecendo-lhe um Passaporte de Saúde quando atingir os 18 anos de idade. Este é um resumo de todas as suas informações de saúde.
- ✓ Ajudando-o a registar-se num consultório médico, dentista e oftalmologista.
- ✓ Aconselhamento sobre uma vida saudável, que inclui desde sexo seguro até uma dieta equilibrada.
- ✓ Estão disponíveis passes de lazer e fitness para as instalações de Croydon para todos os jovens Experientes em cuidados através do seu conselheiro pessoal ou assistente social.

## Saúde mental e emocional

Procurar ajuda é o primeiro passo para melhorar a sua saúde mental e o seu bem-estar, mas pode ser assustador. Não tente resolver as coisas sozinho se estiver a ter dificuldades em lidar com elas, é sempre bom pedir ajuda.

- ✓ Nós estaremos lá para o apoiar.
- ✓ Podemos ajudá-lo a aceder ao apoio do South London and Maudsley (SLaM) Mental Health Trust através da sua linha de apoio 24 horas 0800 731 2864.
- ✓ Podemos ajudá-lo(a) a aceder ao Oasis através do 020 3228 5800, que é um serviço de saúde para jovens com idades entre os 14 e os 35 anos, que estejam a passar por problemas psicológicos. Estas experiências podem incluir:
  - Dificuldades em lidar com a escola, faculdade ou trabalho
  - Preferir passar tempo sozinho, longe da família e dos amigos
  - Sentir-se ansioso, irritável ou deprimido

- Alterações nos padrões de sono e alimentação
- Pensamento confuso ou baralhado
- Sensação de que as coisas e as pessoas parecem estranhas ou irreais
- Pensar constantemente em ideias ou crenças específicas
- Experiências invulgares como ver ou ouvir coisas que as outras pessoas não conseguem.

### **Exames oftalmológicos, receitas médicas e check-up dentário**

- ✓ O Serviço para Jovens com mais de 16 anos de Croydon pode ajudá-lo a suportar os custos dos seus exames aos olhos, receitas médicas e exames dentários. Fale com o seu conselheiro pessoal que lhe pode dar mais informações sobre como reclamar das despesas.

### **Enfermeiros experientes em cuidados dedicados**

- ✓ O Serviço para Jovens com mais de 16 anos de Croydon tem dois enfermeiros dedicados a jovens experientes em cuidados. Os nossos enfermeiros oferecem uma visita ao Turnaround Centre às quartas-feiras, a partir das 12h00, e também lhe irá oferecer uma avaliação de saúde quando fizer 18 anos e poderão fornecer qualquer apoio e aconselhamento de saúde quando necessário.

### **Aconselhamento**

O Off The Record Youth Counselling Croydon fornece aconselhamento gratuito, independente e profissional para jovens entre os 14 e os 25 anos na área de Croydon. Since. Para discutir a possibilidade de receber o seu apoio, fale com o seu assistente social ou conselheiro pessoal ou ligue para 020 8251 0251 ou envie um email para [croydon@talkofftherecord.org](mailto:croydon@talkofftherecord.org).

### **Alimentação e Vida Saudável**

O seu Conselheiro Pessoal irá falar consigo sobre como comprar uma dieta equilibrada. O site do NHS Eat Well tem informações sobre como se manter saudável. [www.nhs.uk/live-well/eat-well](http://www.nhs.uk/live-well/eat-well)

### **Serviços de Saúde Sexual**

Tal como acontece com qualquer outro assunto de saúde, o seu conselheiro pessoal irá apoiá-lo e terá todo o gosto em oferecer o seu apoio para o ajudar a ter acesso a apoio em matéria de saúde sexual. O Centro de Saúde Sexual de Croydon (Croydon Sexual Health Centre) localizado no Centro de Saúde Sexual de Croydon do Hospital Universitário de Croydon (Croydon University Hospital Croydon Sexual Health Centre) também tem o seu próprio esquema de distribuição de preservativos, chamado C Card, que lhe permite levantar preservativos gratuitos em vários locais do bairro.

- ✓ O seu conselheiro pessoal pode ajudá-lo a procurar apoio, contactando [ch-tr.sexualhealth@nhs.net](mailto:ch-tr.sexualhealth@nhs.net) 0208 401 3766

### **Apoio em matéria de drogas e álcool**

Se precisar de apoio em matéria de drogas ou álcool, o seu conselheiro pessoal irá discutir o assunto consigo de uma forma não crítica. O Croydon Council tem apoio especializado disponível se alguma vez precisar.

O Turning Point é um serviço nacional que presta apoio num vasto espetro, mas, em Croydon, gere a Rede de Recuperação de Croydon (Croydon Recovery Network), que inclui um serviço para a utilização indevida de substâncias.

- ✓ O seu conselheiro pessoal pode ajudá-lo a procurar apoio através do número 0300 123 9288.

### **Viver bem em Croydon (Live Well Croydon)**

O programa Viver Bem em Croydon, que é o serviço de estilo de vida saudável para residentes, tem um website chamado Just Be Croydon que oferece conselhos, sugestões e dicas sobre seis tópicos de saúde, tais como ser feliz, ser ativo, ter consciência do álcool, ser sexualmente seguro, ter uma alimentação inteligente e deixar de fumar. Contacte [livewell@croydon.gov.uk](mailto:livewell@croydon.gov.uk) ou telefone 0800 019 8570 ou fale com o seu Conselheiro Pessoal que o pode ajudar a aceder a apoio.

### **Violência doméstica**

Se sofreu ou está a sofrer violência doméstica e precisa de apoio, fale com o seu conselheiro pessoal que o pode ajudar a procurar apoio.

Existem serviços em Croydon que podem ajudar. Incluindo:

- O CJF (antigo Centro de Justiça Familiar) (FJC (formerly Family Justice Centre)) O centro é gerido por uma equipa experiente e qualificada que trabalha para lhe proporcionar a si e à sua família acesso a serviços de apoio. O nosso objetivo é ouvir e responder às suas necessidades de uma forma segura. Telefone: 020 8688 0100 ou email: [fjc@croydon.gov.uk](mailto:fjc@croydon.gov.uk)
- A Linha Nacional de Apoio ao Doméstico (National domestic helpline), que funciona 24 horas por dia: A linha de apoio pode prestar apoio, ajuda e informações por telefone, independentemente do local do país onde se encontra a pessoa que telefona. Telefone: 0808 2000 247
- RASAC: O centro de crise RASAC (RASAC Crisis centre) em Croydon presta apoio especializado a mulheres sobreviventes de violência sexual. Telefone: .

- ✓ O seu conselheiro pessoal pode ajudá-lo a procurar apoio junto destes serviços.

### **Apoio LGBTQ+**

The Bridge é um serviço gratuito e confidencial para jovens lésbicas, gays, bissexuais, transgéneros e queer (LGBTQ) com idades entre os 11 e os 25 anos em Croydon.

- ✓ O seu conselheiro pessoal pode ajudá-lo a aceder a apoio, contactando o 020 8305 5004 ou enviando um email para [Thebridge@croydon.gov.uk](mailto:Thebridge@croydon.gov.uk) para obter mais informações.

# Jovens Experientes em cuidados que são pais

Ser pai ou mãe pela primeira vez pode ser um desafio. Queremos garantir que recebe o apoio de que necessita quando está grávida e durante os primeiros anos de vida do seu filho.

Podemos ajudá-la das seguintes formas:

- ✓ Garantir que tem artigos essenciais para o seu bebé, acedendo aos benefícios, subsídios e instituições de caridade correctos.
- ✓ Fornecer-lhe até £500 para o custo de artigos essenciais para a preparação do seu bebé.
- ✓ Oferecer às futuras mães um parceiro de parto e alguém que a acompanhe nas consultas de saúde pré e pós-natais, por exemplo, o seu conselheiro pessoal, uma ex-família de acolhimento, se assim o desejar.
- ✓ Apoiar as despesas de deslocação de um amigo/familiar para a acompanhar às consultas e ao hospital para o parto.
- ✓ Proporcionar-lhe a oportunidade de realizar uma Conferência de Grupo Familiar durante a gravidez para identificar o apoio da rede de amigos e familiares.
- ✓ Proporcionar a todas as mães e pais o acesso a apoio parental num centro infantil local, a fim de os ajudar com competências parentais, apoio e aconselhamento.
- ✓ Fornecer acesso a apoio para ajudar a requerer benefícios relevantes e a registar o nascimento do bebé.



# Jovens Experientes em cuidados sob custódia

Estaremos presentes para qualquer um dos nossos jovens Experientes em cuidados que estejam sob custódia. Isto inclui:

- ✓ Manter-se em contacto, visitando-o ou escrevendo-lhe, dependendo do que desejar.
- ✓ Ajudá-lo a tomar providências para que tenha um lugar para viver quando for libertado.
- ✓ Apoiá-lo(a) aquando da sua libertação para garantir que tem o apoio de que necessita.
- ✓ Se estiver a colaborar com o seu conselheiro pessoal, iremos apoiá-lo com o pagamento de £20 de ajudas de custo por mês.
- ✓ Ajudá-lo a manter-se em contacto com amigos e familiares, se assim o desejar.
- ✓ Podemos tratar de guardar os seus documentos importantes em segurança, como o seu passaporte, até ser libertado.

# Jovens Experientes em cuidados não acompanhados que procuram asilo

Estaremos presentes para apoiar os nossos jovens não acompanhados que procuram asilo e experientes em cuidados. Existem organizações em Croydon que o podem apoiar se for um adulto ou refugiado não acompanhado à procura de asilo experiente em cuidados.

- ✓ O seu assistente social ou conselheiro pessoal pode ajudá-lo a aceder aos seguintes grupos:
  - O Injera Club é um clube de jovens no sul de Londres para crianças e jovens não acompanhados à procura de asilo e refugiados da Eritreia, Etiópia, Sudão e Somália (e os seus amigos), com idades compreendidas entre os 14 e os 21 anos. No Injera Club, os jovens são convidados a conviver com outros, a jogar jogos, bilhar, ténis de mesa, futebol e a desfrutar de uma refeição tradicional caseira. Também organizamos workshops e passeios. [info@daaroyouth.org.uk](mailto:info@daaroyouth.org.uk).
  - A Young Roots é uma instituição de caridade sediada em Londres que trabalha com jovens refugiados e requerentes de asilo com idades compreendidas entre os 11 e os 25 anos, a maioria dos quais encontra-se sozinha no Reino Unido sem as suas famílias. Oferecem apoio aos jovens para melhorarem o seu bem-estar e realizarem o seu potencial, através de um trabalho intensivo de caso a caso, atividades juvenis e desportivas, orientação em língua inglesa, liderança juvenil e acesso a aconselhamento terapêutico e jurídico especializado. Podem ser contactados por correio eletrónico: [london@youngroots.org.uk](mailto:london@youngroots.org.uk) ou 020 8684 9140
  - O Conselho de Refugiados (Refugee Council) trabalha diretamente com jovens que procuram asilo não acompanhados, fornecendo aconselhamento e orientação independentes. Podem ser contactados através de: 0808 175 3499 ou [www.refugeecouncil.org.uk/get-support/services/childrens-advice](http://www.refugeecouncil.org.uk/get-support/services/childrens-advice)

Se for um jovem não acompanhado à procura de asilo, o seu assistente social ou conselheiros pessoais irão certificar-se de que solicitou a prorrogação da sua licença de permanência e que o pedido é apresentado ao Ministério do Interior (Home Office) antes de o seu estatuto expirar. Isto permitir-lhe-á ser elegível para requerer benefícios sociais no seu 18º aniversário.

- ✓ Ao desenvolver o seu plano de percurso, o seu assistente social ou conselheiro pessoal irá ajudá-lo a pensar nas suas possíveis opções de estatuto quando fizer 18 anos. Incluindo:
  1. Um plano de transição durante o período de incerteza em que vive no Reino Unido sem estatuto de imigração permanente.
  2. Um plano a longo prazo no Reino Unido se lhe for concedida uma autorização de permanência a longo prazo (por exemplo, através da concessão do estatuto de refugiado)
  3. Um plano para regressar ao seu país de origem em qualquer altura apropriada ou no final do processo de consideração da imigração, se tal for necessário porque decide deixar o Reino Unido ou é obrigado a fazê-lo.

- ✓ O Serviço para Jovens com mais de 16 anos pode fornecer até £1500,00 a qualquer jovem com um estatuto de imigração negativo e sem recurso a fundos públicos (No Recourse to Public Funds) (NRPF), quando se avalia que é provável que consiga apresentar um pedido bem sucedido que lhe dê acesso a fundos e serviços públicos.

## **Cidadania britânica**

Se não é cidadão britânico mas tem direito a candidatar-se, podemos ajudá-lo a apresentar uma candidatura e a cobrir as despesas da sua candidatura: <https://www.gov.uk/apply-citizenship-indefinite-leave-to-remain>

## **Jovens Experientes em cuidados com 21 anos e mais de 25 anos**

Podemos continuar a oferecer apoio a jovens com mais de 21 anos e Experientes em cuidados até aos 25 anos de idade, se quiser receber apoio. Se, em qualquer altura, já não necessitar de um serviço nosso, mas mais tarde precisar de apoio, pode solicitar a reintegração do serviço até aos 25 anos, contactando o Serviço para Jovens com mais de 16 anos.

A partir dos 25 anos, deixará de haver planos de percurso, mas pode continuar a contactar o serviço para obter informações, aconselhamento e orientação e nós ajudaremos em tudo o que pudermos.

## **Advocacia, queixas e visitantes independentes**

### **Advocacia fornecida pela Barnardo's.**

Ter uma voz e conhecer os seus direitos é importante e este documento irá ajudá-lo(a) a compreender que tipo de apoio e aconselhamento está disponível para si.

Queremos realmente ouvir as suas opiniões, desejos e sentimentos para que nos possa ajudar a melhorar a sua experiência de estar sob cuidados e o apoio que recebe enquanto jovem Experiente em cuidados. Temos o dever de o ouvir e tratá-lo-emos de forma justa e com respeito, que é o que se espera de si também. Encorajamo-lo a falar com o seu conselheiro pessoal se houver algo que o desagrade.

É importante que saiba o que fazer se sentir que não está a ser ouvido. Os Serviços para Crianças são obrigados a protegê-lo(a) de danos e a fornecer-lhe apoio e serviços que satisfaçam as suas necessidades.

Pode entrar em contacto com um defensor da Barnardo's se falar com alguém sobre o seu problema ou se quiser saber mais sobre o serviço.

Linha telefónica gratuita: 0808 800 0017

Telefone: 020 8509 3432

Email: [advocacy2@barnardos.org.uk](mailto:advocacy2@barnardos.org.uk)

Por vezes acontecem problemas e quando acontecem, temos uma política de tentar resolver as coisas o mais depressa possível. Se sentir que foi tratado injustamente ou discriminado de alguma forma, ou se não estiver satisfeito com o apoio ou serviço que recebeu, um defensor irá ajudá-lo a resolver as suas preocupações.

## Queixas

A Equipa de Resolução de Queixas do Croydon Council (Croydon Council Complaints Resolution Team) está disponível para falar através de 020 8726 6000

A forma mais fácil de registar uma queixa é enviar uma mensagem de correio eletrónico para as equipas de queixas em [complaints@croydon.gov.uk](mailto:complaints@croydon.gov.uk) ou pode escrever para:

Equipa de resolução de queixas  
5th Floor, Zone D  
Bernard Weatherill House  
8 Mint Walk  
Croydon  
CR0 1EA

## Visitantes independentes

Você ou o seu conselheiro pessoal podem solicitar um visitante independente, um voluntário que passará algum tempo consigo uma vez por mês a fazer coisas que lhe interessam. O visitante irá vê-lo durante um período mínimo de um ano ou mais, se quiser que a relação continue e ele for capaz de o fazer. A ideia é que tenha um adulto em quem possa confiar e que não seja uma pessoa profissional com um trabalho a fazer. Ele está lá apenas para o ver e passar tempo consigo.

# Manter seguro

Faremos o nosso melhor para o apoiar e encorajar a sentir-se seguro. Mas se alguma vez estiver preocupado com a sua segurança imediata ou numa situação de emergência, pode telefonar:

## Serviços de emergência

999 - para a polícia, bombeiros e ambulância numa emergência

111 - para a polícia em caso de não emergência

NHS

111 - para situações não urgentes, para ajuda e aconselhamento médico se não houver risco de vida.

## Apoio em caso de crise de saúde mental

0800 731 2864 - Linha de apoio 24 horas do South London and Maudsley (SLaM) Mental Health Trust

## Os Samaritanos

116 123 - é uma linha de ajuda 24 horas, aberta 365 dias por ano, que oferece um lugar seguro para falar sempre que quiser, à sua maneira - sobre o que quer que o esteja a afetar.

# Enfrentar dificuldades

Se estiver a enfrentar dificuldades ou numa crise, nós estaremos lá para o ajudar.

- ✓ Pode falar com o seu conselheiro pessoal ou assistente social ou com um funcionário de serviço sobre as suas dificuldades e eles tentarão ajudá-lo.

- ✓ O seu assistente social ou conselheiro pessoal pode encaminhá-lo para o banco alimentar Trussell Trust, que fornece alimentos de emergência e apoio a pessoas que enfrentam dificuldades.
- ✓ Em situações de emergência em que não possa aceder ao Trussell Trust, dispomos de um armazém de alimentos e bens de primeira necessidade no Turnaround Centre, ao qual pode aceder falando com o assistente que lhe foi atribuído ou contactando o serviço de assistência.

## Dados de contacto

Os dados de contacto do Serviço para Jovens com mais de 16 anos são:

Morada: Centro de recuperação de Croydon 51-55 S End, Croydon CR0 1BF

Telefone: 0208 7605519

Email: CEYPduty@croydon.gov.uk

Há um assistente de serviço disponível de segunda a sexta-feira, entre as 9h00 e as 17h00, na Bernard Weatherill House, 8 Mint walk Croydon, CR0 1EA.

### **Equipa de serviço de emergência da Assistência Social de Croydon**

Apoio fora de horas Se necessitar de apoio de emergência fora do horário de expediente (das 9h00 às 17h00 / de segunda a sexta-feira), ou se necessitar de apoio de emergência de um assistente social que não possa esperar até ao dia útil seguinte, pode telefonar para o nosso Serviço de Urgência ligando para o Centro de Contacto através do número 0208 726 6400 e pedindo para falar com a equipa de assistentes sociais fora de horas.