

Multicultural Seniors Information Guide Guia de Informações para Idosos de Diferentes Origens Étnicas

PARA SERVICOS DE APOIO FINANCIADOS PELO GOVERNO
DISPONÍVEIS PARA AJUDÁ-LO A VIVER BEM



Quais serviços eu preciso?

A necessidade de informação e assistência pode surgir a qualquer momento em sua vida, e tentar encontrar seu caminho através da rede de informações pode ser muito difícil. Este folheto foi desenvolvido para ajudar você e sua família a compreender os serviços disponíveis e financiados pelo governo, voltados às pessoas com 65 anos ou mais, afim de que vivam uma vida saudável e gratificante.



Conteúdo

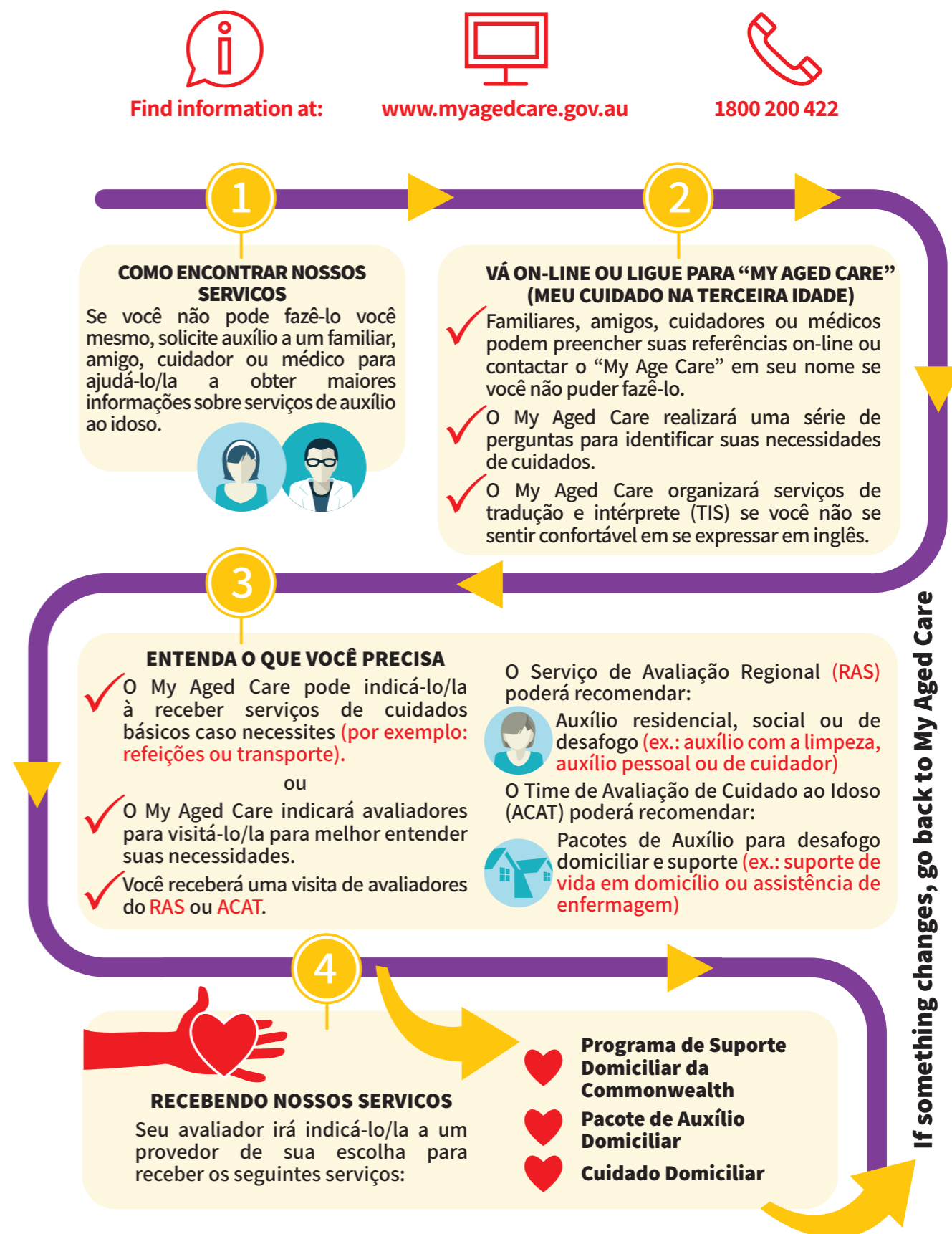
Minha Jornada como consumidor do My Aged Care	2
O Sistema de Cuidados para Idosos na Austrália	3
Serviços de Tradução e Interpretação	4
Demência	6
Sendo um Cuidador	9
Planejando com Antecedência	11
Cuidados Paliativos	17
Abuso de Idosos	19
Entendendo Seus Direitos	21
Incontinência	24
Programa de Visitantes Voluntários para Cuidados de Idosos (ACVVS) ...	27
Transporte Comunitário	28
Refeições sobre Rodas	29
Localizadores de Assistência	30
Saúde Mental	31
LISTA DE REFERÊNCIAS	33

© Direitos autorais 2018 Conselho de Comunidades Multiculturais de Illawarra Inc. Quarta edição 2023. Você pode copiar, distribuir, exibir, baixar e usar estas informações de forma livre, desde que atribua a MCCI como proprietária intelectual.

Parceiros em Cuidados Culturalmente Apropriados (PICAC) de NSW & ACT fazem parte da Aliança PICAC nacional, que é financiada pelo Governo Australiano a fim de apoiar os prestadores de serviços de cuidados aos idosos a fornecer cuidados que atendam às necessidades dos indivíduos com diversidade cultural e linguística (CALD). PICAC NSW & ACT é patrocinado pelo MCCI.

My Aged Care

A Jornada do Consumidor



The Aged Care System na Austrália



Ajuda em Casa
SERVICOS INTEGRADOS
À COMUNIDADE



Ajuda Residencial



Fazer Compras



Cuidados de Enfermagem



Transporte



Cuidados de Desafogo



CASAS DE CUIDADOS PARA IDOSOS



Acomodação



Cuidado Pessoal



Instalações Recreativas

Assistência Domiciliar



DESAFOGO DOMICILIAR



Cuidado Especializado



Serviços de Saúde

OPÇÕES NÃO FINANCIADAS PELO GOVERNO



Instalações Recreativas



Serviços de Saúde & Beleza



Estabelecimentos de Alimentação



Espaços para Encontros



Vida Independente
INSTALAÇÕES E SERVICOS
COMPARTILHADOS



Serviço de Tradução & Interpretação

O Serviço de Tradução e Interpretação (TIS) é um serviço de interpretação oferecido pelo Departamento de Assuntos Internos para pessoas que não dominam o uso da língua inglesa e para agências e empresas que precisam se comunicar com seus clientes que não dominam o uso da língua inglesa.



UTILIZE OS SERVICOS DO TIS PARA

eventos presenciais



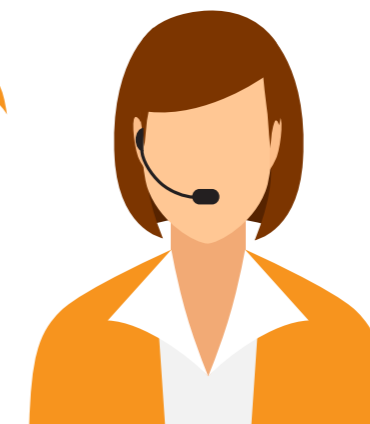
Consultas médicas e hospitalares



avaliações da terceira idade



interpretação imediata pelo telefone 24 horas por dia





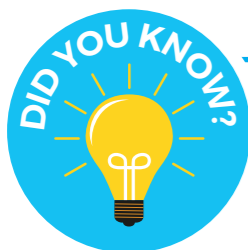
Como Utilizar o Serviço de Tradução & Interpretação

Você pode ligar para o My Aged Care através do TIS.

1. Informe ao operador seu idioma nativo em inglês.

2. O operador irá então conectá-lo com um intérprete de seu idioma.

3. Explique ao intérprete que você deseja entrar em contato com o My Aged Care no número 1800 200 422, e o operador do TIS o conectará a eles. Assim que o My Aged Care atender o telefone, o intérprete traduzirá sua conversa.

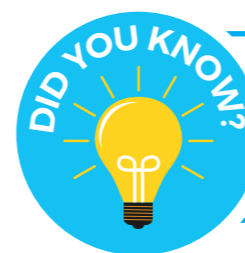


O ATIS (Serviço de Interpretação por Telefone Automatizado) utiliza a tecnologia de reconhecimento de voz para identificar o idioma solicitado e o conectar automaticamente a um intérprete que domine esse idioma. O ATIS pode ser usado para chamadas iniciadas pela agência, mas não para chamadas iniciadas pelo não nativo da língua inglesa.

Pessoas não nativas da língua inglesa devem ligar **131 450** para acessar um intérprete.

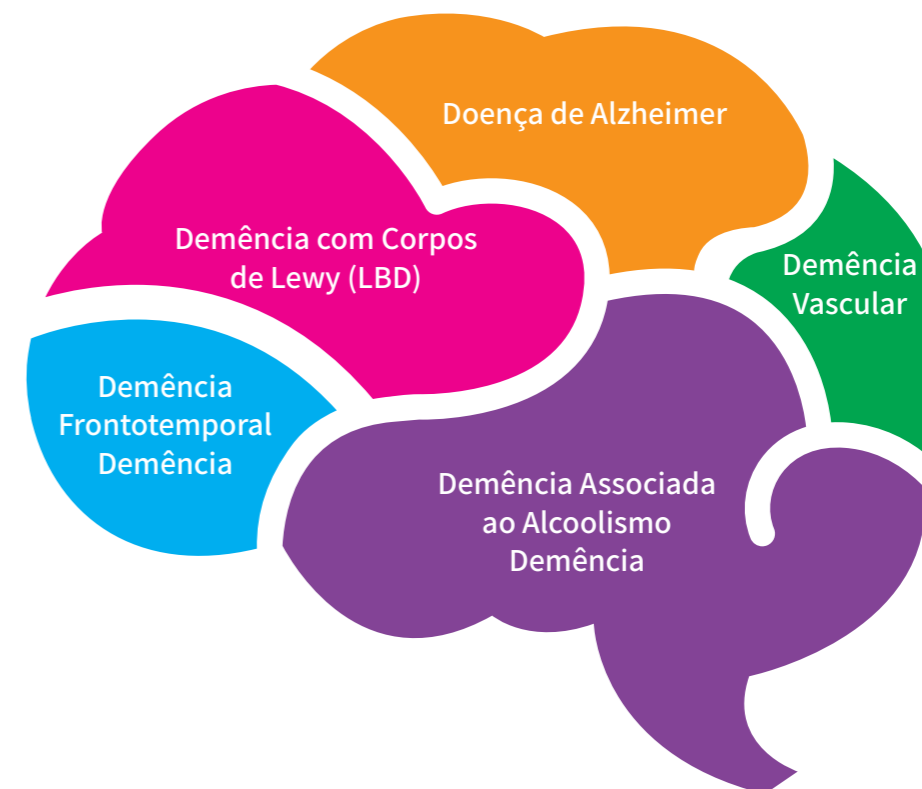


Demência



Demência é um termo abrangente para mais de 100 tipos diferentes de doenças que afetam as habilidades cognitivas. A doença de Alzheimer é o tipo mais comum de demência. Embora a demência afete principalmente pessoas mais idosas, não é normativa do envelhecimento.

Tipos de Demência



Saiba mais

Serviço de Tradução & Interpretação www.tisnational.gov.au 131 450

Doença de Alzheimer	A doença de Alzheimer causa danos ao cérebro.	Conforme a doença progride para áreas mais internas do cérebro, debilita a memória, o pensamento e o comportamento. Ocorre também a perda da memória de longo prazo
Demência Vascular	Demência associada a problemas na circulação sanguínea para o cérebro.	Associada à perda de aprendizado, de memória e de linguagem, inclui lentidão e letargia, dificuldade ao andar e flutuações emocionais.
Demência com Corpos de Lewy (LBD)	A demência com corpos de Lewy é uma doença causada pela degeneração e morte das células nervosas cerebrais.	Dificuldade de concentração e atenção, alucinações visuais, parkinsonismo.
Demência associada ao alcoolismo	Relacionada ao consumo excessivo de álcool.	Afeta a memória, o aprendizado e outras funções mentais.
Demência Frontotemporal	Decorrente de danos progressivos aos lobos frontais e temporais do cérebro.	Pode levar à redução das habilidades intelectuais e a mudanças na personalidade, emoções e comportamento.

Os Sintomas da Demência

1+1=?
Dificuldade em realizar tarefas triviais.

? **!** **?**

?
Isolamento social.

Mudanças de humor ou comportamento.

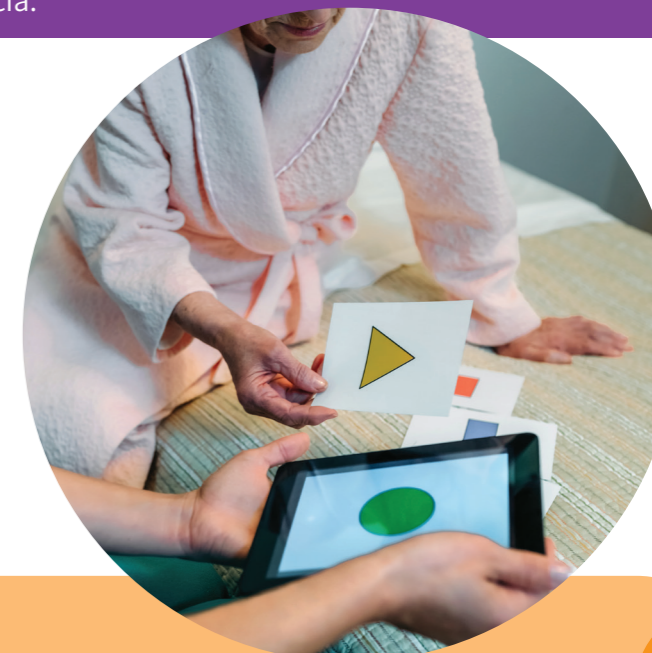
Problemas de memória, e/ou linguagem.

Desorientação de tempo e espaço.

Dificuldades com pensamento abstrato

Como Obter Ajuda

- 1.** Mantenha-se informado e reconheça os sintomas em você mesmo, em um amigo ou membro da família.
- 2.** Discuta com um profissional, inicialmente o seu clínico geral (GP), que então fará um encaminhamento.
- 3.** Obtenha o diagnóstico de um profissional.
- 4.** Busque informações sobre os serviços disponíveis e as opções adequadas de cuidados ou apoio.
- 5.** Acesse os serviços apropriados de saúde e assistência social para apoio ao longo da jornada da demência.



Saiba mais

Dementia Australia oferece uma variedade de serviços significativos e flexíveis afim de te apoiar se você apresenta demência ou cuida de alguém com demência. As informações estão disponíveis em 43 idiomas diferentes.

www.dementia.org.au

1800 100 500

Dementia Support Australia (DSA) é um serviço oferecido pela HammondCare que reúne o conhecimento em cuidados com demência de toda a indústria de cuidados para idosos.

<https://dementia.com.au>

1800 699 799

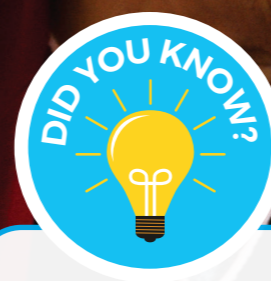
Ser um cuidador

Um cuidador é alguém que oferece cuidados e apoio a um membro da família ou amigo que possui uma deficiência, distúrbio mental, dependência de drogas e/ou álcool, condição crônica, doença terminal ou que está debilitado. Um cuidador pode cozinhar e limpar para a pessoa que cuida, ajudá-la a usar o banheiro e se higienizar, gerenciar seus medicamentos e levá-la às consultas médicas, ou simplesmente oferecer apoio emocional. Alguns cuidadores prestam cuidados por apenas algumas horas na semana. No entanto, para muitos cuidadores, o cuidado é uma responsabilidade em tempo integral.

Apoio ao Cuidador

Os cuidadores se sentem sobrecarregados, solitários ou estressados por vezes, especialmente se estiverem sem apoio em seu papel de cuidador. Esses sentimentos são normais, mas é importante pedir ajuda se você se sentir assim. Você pode ter outros membros da família ou amigos que poderão ajudar, ou talvez seja necessário buscar apoio adicional de serviços formais. Os cuidadores também podem ser elegíveis ao apoio financeiro do Centrelink, como o Auxílio para Cuidadores (Carers Allowance) ou o Pagamento para Cuidadores (Carer Payment).

Existem diversos serviços disponíveis para cuidadores, tais como:



A pessoa pela qual você cuida pode ser elegível à receber cuidados e apoio adicionais dos serviços governamentais de assistência aos idosos ou às pessoas com deficiência. Se a pessoa pela qual você cuida apresentar uma deficiência e tiver menos de 65 anos, ela pode ser elegível ao suporte ao deficiente oferecido pelo National Disability Insurance Scheme (NDIS). Para obter mais informações, ligue para 1800 800 110 ou visite o site www.ndis.gov.au. Se a pessoa pela qual você cuida tiver mais de 65 anos, vá à página 2 para obter mais informações sobre o My Aged Care.

Saiba mais

Carers Australia é a autoridade máxima nacional em representação aos cuidadores não remunerados da Austrália. Eles trabalham afim de otimizar a saúde, o bem-estar, a resiliência e a segurança financeira dos cuidadores, garantindo que o ato de cuidar seja uma responsabilidade compartilhada entre a família, a comunidade e o governo.

A Carers Australia trabalha em colaboração com parceiros dos estados e territórios, de organizações e com a Rede Nacional das Associações de Cuidadores, para oferecer uma variedade de serviços essenciais para cuidadores em todo país.

www.carersaustralia.com.au

☎ 1800 242 636

Carer Gateway é um serviço nacional on-line e por telefone que oferece informações práticas e recursos para apoiar cuidadores.

www.carergateway.gov.au

☎ 1800 422 737



Planejando com Antecedência

As circunstâncias em sua vida podem mudar rapidamente. Planejar com antecedência o ajuda a entender o que precisas ter em vigor para cuidar de si mesmo e das pessoas que ama.



TESTAMENTO

Quem receberá todos os meus pertences em caso de falecimento e quem garantirá que meus desejos serão atendidos?

Ter um testamento claro, legalmente válido e atualizado é a melhor maneira de garantir que seus bens sejam protegidos. Além disso, você pode alterar seu testamento a qualquer momento e quantas vezes desejar, desde que tenha capacidade de tomar decisões, ou seja, fazer escolhas por si mesmo.



PROCURAÇÃO

Quem tomará decisões financeiras se eu não puder?

Você pode escolher um membro da sua família, um amigo ou o NSW Trustee & Guardian para ser seu representante. Você também pode cancelar sua procuração a qualquer momento, desde que tenha capacidade de tomar decisões. Consulte a lista de contatos abaixo para obter informações em outros estados.



GUARDIÃO PERMANENTE

Quem tomará decisões em relação a minha saúde e moradia se eu não puder tomar decisões?

Você pode nomear Guardiões Permanentes para tomar decisões sobre sua saúde e estilo de vida caso perca a capacidade de tomá-las.



PLANEJAMENTO PRÉVIO DE CUIDADOS

Quais tratamentos médicos e cuidados eu desejo para o futuro?

Discuta com seu médico e pessoas próximas a você sobre os tipos de tratamento médico e cuidados de saúde que você pode desejar receber se não puder falar por si próprio.

Sua Lista de Verificação Para Planejar com Antecedência

As seguintes listas de verificação podem ajudá-lo a planejar com antecedência.

1. SUA LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA PLANEJAR COM ANTECEDÊNCIA.

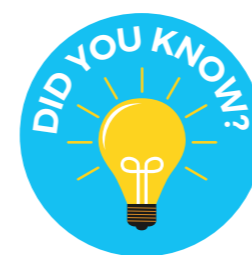
REGISTRO DE PLANEJAMENTO PRÉVIO	SIM / NÃO	OUTRAS INFORMACÕES
Você nomeou um Guardião Permanente?		Onde ele se encontra? Quem é seu Guardião Permanente?
Você preencheu o formulário de Registro das Minhas Vontades?		Onde se encontra?
Você fez uma Procuração?		Onde se encontra? Quem é o seu Representante?
Você preencheu uma Diretriz para Cuidados prévios?		Onde se encontra?
Você já pensou sobre doação de órgãos e tecidos?		Você precisa se registrar? Para quem você mencionou?
Você fez um plano funerário?		Onde se encontra?

2. SUA LISTA DE VERIFICAÇÃO DE **CONTATOS**.

PESSOA PARA TRATAR COM	SIM / NÃO	DADOS DE CONTATO DESTA PESSOA
Você discutiu com profissionais de saúde e de assistência social sobre suas vontades? Se sim, um Prospecto de Planejamento Prévio de Cuidados foi preenchido em seu nome?		
Você discutiu com um membro da família ou amigo sobre suas vontades?		
Você teve seus documentos de planejamento prévio (testamento, Procuração e Declaração de Tutela Permanente) preparados por um profissional?		
Você nomeou um indivíduo ou organização como executora de seu testamento?		

3. SUA LISTA DE VERIFICAÇÃO DE **INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS**.

INFORMAÇÃO / DOCUMENTO	QUEM SABE ONDE ESTÁ GUARDADO?	NOTAS
Sua certidão de nascimento.		
Os dados de sua conta bancária.		
Os dados da sua apólice de seguro de vida.		
Os dados da sua apólice de seguro residencial.		
Os dados da sua apólice de seguro de carro.		



Os serviços de preparação de testamento são fornecidos gratuitamente à pessoas elegíveis ao Benefício Total Para Idosos do Centrelink (incluindo pessoas que recebam outros benefícios do governo, como a Pensão do Department of Veterans' Affair, que de outra forma seriam elegíveis ao Benefício Total Para Idosos do Centrelink).

Saiba mais

Rede de Mediação para Pessoas Idosas (OPAN) é um órgão nacional que oferece serviços gratuitos de mediação, informações e instrução à pessoas idosas em toda a Austrália.

www.opan.com.au **1800 700 600**

A NSW Trustee & Guardian possui informações sobre o planejamento prévio em diversos idiomas, além de várias publicações destinadas às comunidades aborígenes.

www.tag.nsw.gov.au **1300 364 103**

O site de **Ferramentas de Planejamento Prévio** fornece informações simples sobre como fazer um testamento, uma Procuração ou uma Declaração de Tutela Permanente.

www.planningaheadtools.com **1300 554 791**

Advanced Care Planning Australia é um programa nacional que fornece informações sobre Planejamento Prévio de Cuidados e Diretivas de Cuidados Avançados.

www.advancecareplanning.org.au **1300 208 582**

A Assistência Jurídica

fornece informações gratuitas em toda a Austrália sobre testamentos, Procurações e Declaração de Tutela Permanente. Eles também podem encaminhá-lo aos locais onde você pode preparar esses documentos.

Legal Aid (Apoio Jurídico) ACT www.legalaidact.org.au **1300 654 314**

Legal Aid (Apoio Jurídico) NSW www.legalaid.nsw.gov.au **1300 888 529**

Legal Aid (Apoio Jurídico) NT www.legalaid.nt.gov.au **1800 019 243**

Legal Aid (Apoio Jurídico) QLD www.legalaid.qld.gov.au **1300 65 11 88**

Legal Aid (Apoio Jurídico) SA www.lsc.sa.gov.au **1300 366 424**

Legal Aid (Apoio Jurídico) TAS www.legalaid.tas.gov.au **1300 366 611**

Legal Aid (Apoio Jurídico) VIC www.legalaid.vic.gov.au **1300 792 387**
(fornecem informações em 19 idiomas diferentes)

Legal Aid (Apoio Jurídico) WA www.legalaid.wa.gov.au **1300 650 579**

Tribunais Administrativos Estaduais auxiliam nos casos em que a pessoa não apresenta capacidade legal ou se há suspeita sobre se esta estava capacitada quando uma Procuração/ Declaração de Tutela Permanente foi preparada.

NSW Civil and Administrative Tribunal (Tribunal Civil e Administrativo) (NCAT)

www.ncat.nsw.gov.au **1300 006 228**

VIC Civil and Administrative Tribunal (Tribunal Civil e Administrativo)(VCAT)

www.vcat.vic.gov.au **1300 018 228**

ACT Civil and Administrative Tribunal(Tribunal Civil e Administrativo) (ACAT)

www.acat.act.gov.au **(02) 6207 1740**
(selecione opção #1)

QLD Civil and Administrative Tribunal (Tribunal Civil e Administrativo)(QCAT)

www.qcat.qld.gov.au **1300 753 228**

SA Civil and Administrative Tribunal(Tribunal Civil e Administrativo) (SACAT)

www.sacat.sa.gov.au **1800 723 767**

WA State Administrative Tribunal (SAT) (Tribunal Civil e Administrativo)

www.sat.justice.wa.gov.au **(08) 9219 3111**

NT Civil and Administrative Tribunal (NTCAT) (Tribunal Civil e Administrativo)

www.nt.gov.au **(08) 8999 5511**

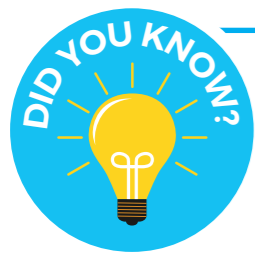
TAS Civil and Administrative Tribunal(Tribunal Civil e Administrativo)

www.guardianship.tas.gov.au **1300 799 625**



Cuidados Paliativos

Cuidados paliativos são cuidados que ajudam as pessoas a viverem suas vidas o mais plena e confortavelmente o possível quando estas convivem com uma enfermidade terminal ou limitante.

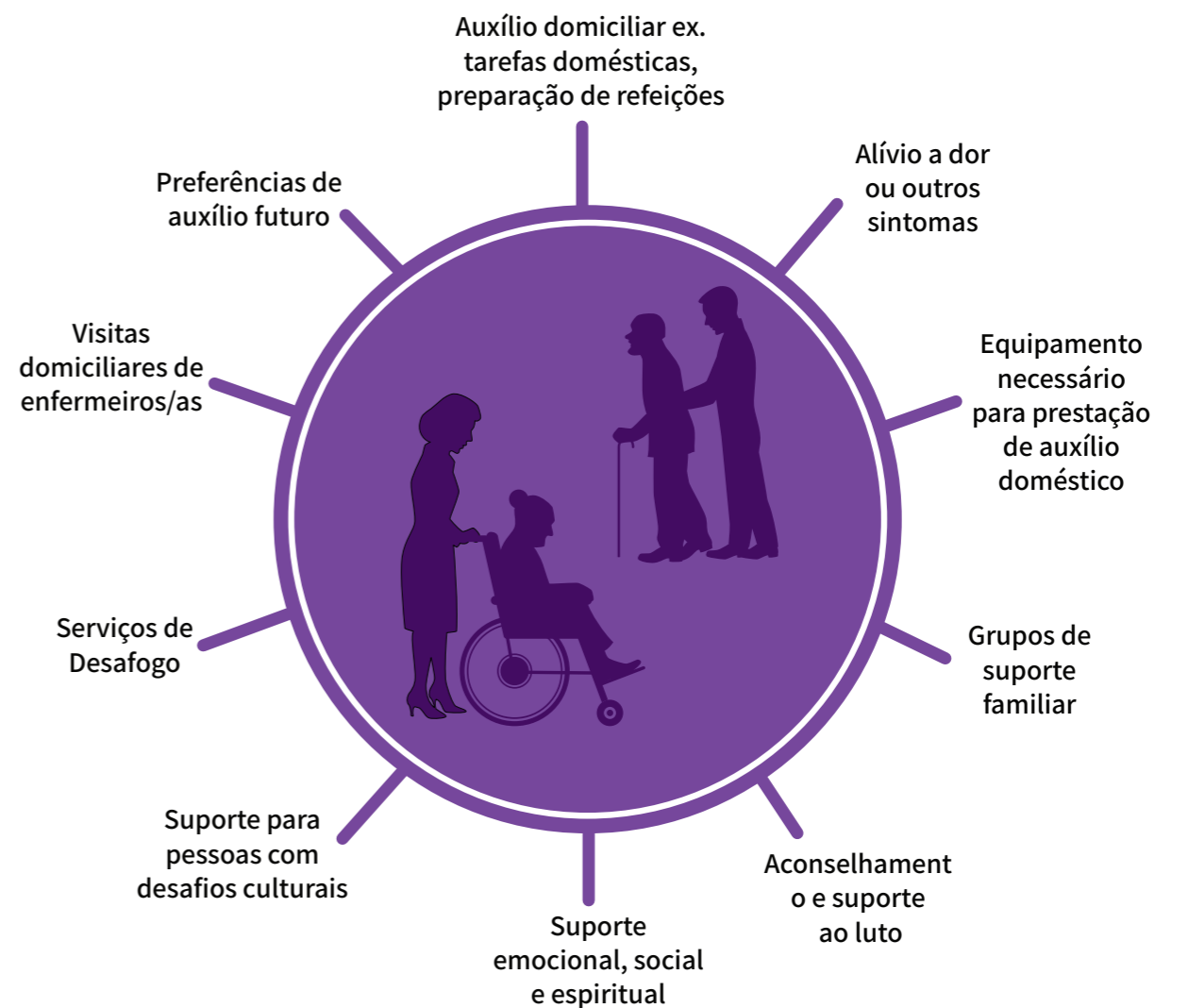


Serviços de Cuidados Paliativos podem ser fornecidos

- no hospital
- em casa
- em uma unidade especializada em cuidados paliativos
- em uma unidade residencial de cuidados para idosos



Tipos de Cuidados Disponíveis



Saiba mais

Palliative Care Australia é a autoridade máxima nacional em cuidados paliativos. Os cuidados paliativos lhe ajudarão a gerenciar sua doença, especialmente dor e sintomas, para que você possa continuar vivendo da melhor maneira possível mesmo com as limitações impostas pela enfermidade. Os cuidados paliativos também podem oferecer apoio aos cuidadores e membros da família.

www.palliativecare.org.au

☎ 02 6232 0700



Abuso de Idosos

O abuso de idosos pode ser único ou repetido, ou ser a falta de uma ação apropriada, que ocorre dentro de qualquer relacionamento em que haja uma expectativa de confiança mas que cause dano ou angústia a uma pessoa idosa (Organização Mundial da Saúde).

Tipos de Abuso de Idosos

Abuso Psicológico / Emocional

- Alguém tentando prejudicá-lo ou danificando seus pertences
- Ser intimidado, humilhado ou assediado
- Ser ameaçado a ser transferido para um asilo
- Ser negado o direito de tomar suas próprias decisões



Abuso Físico

- Dar tapas, bater, apertar, sacudir, empurrar ou reprimir
- Restrições físicas ou químicas não autorizadas
- Restrições físicas, ex. ser amarrado a uma cadeira



Abuso Financeiro

- Sua pensão sendo desviada ou dinheiro sendo retirado de sua conta bancária
- Seus pertences sendo vendidos sem permissão
- Ser forçado a mudar seu testamento
- Alguém obrigando-o a transferir suas finanças e/ou propriedades para eles.
- Não saber o que está acontecendo com seu dinheiro ou não ser incluído nas decisões sobre suas finanças ou bens



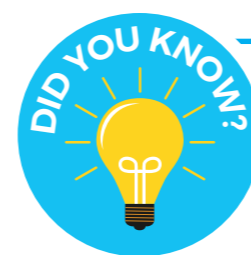
Negligência

- Dar a alguém muita ou pouca medicação.
- Abandonar alguém em casa, ou trancado em um quarto, "para sua própria segurança", ex. Portadores de demência.
- Restringir o acesso à cuidados. Tais como apoio doméstico em casa, cuidados pessoais, consultas médicas, transporte ao comércio, saídas sociais.
- Falhas no acesso às necessidades básicas, como alimentos, roupas adequadas e moradia.



Abuso Sexual

- O abuso sexual é um crime e pode incluir qualquer comportamento de natureza sexual que o faça se sentir desconfortável, assustado, intimidado ou ameaçado.
- Contato sexual não consensual, tais como: agarrar genitais, exposição indesejada a pornografia, nudez forçada, assédio ou violência sexual.



O Governo de NSW estabeleceu uma Comissão do Envelhecimento e da Deficiência para melhor proteger adultos com deficiência e pessoas idosas contra abusos, negligências e exploração por parte de alguém que conheçam, em sua casa ou na comunidade.

Contacte a Linha Direta contra o Abuso de Idosos e Deficientes de NSW no número 1800 628 221 para

- obter informações sobre quais serviços de apoio estão disponíveis
- falar com um profissional sobre suas questões
- ser ouvido sem julgamentos

Você não precisa se identificar e pode ter um amigo ao seu lado para apoiá-lo ao chamar a Linha Direta. Informe o atendente se precisar da ajuda de um intérprete.

LIGUE AGORA SE VOCÊ PRECISAR DE AJUDA

Saiba mais

A Rede de Mediação para Pessoas Idosas (OPAN) é uma organização nacional que oferece serviços gratuitos de mediação, informações e instrução para pessoas idosas em toda a Austrália. Cada estado possui uma linha direta individual. Para mais informações, entre em contato com a OPAN.

www.opan.com.au

☎ 1800 700 600

O 1800 ELDERHelp (1800 353 374) é um número de ligação gratuita que redireciona automaticamente quem o contacta buscando informações e conselhos sobre abuso de idosos para o serviço telefônico em seu estado ou território.

☎ 1800 353 374



Compreendendo Seus Direitos

Todos nós temos direitos, não importa onde vivamos ou quanto auxílio precisemos. Se você recebe cuidados financiados pelo governo e serviços de cuidados para terceira idade, você tem direitos.

Carta dos Direitos aos Cuidados na Terceira Idade

Eu tenho direito à

- | | |
|--|--|
| 1. cuidados e serviços seguros e de alta qualidade | 8. ter controle e tomar decisões sobre os aspectos pessoais da minha vida diária, meus assuntos financeiros e meus pertences |
| 2. ser tratado com dignidade e respeito | 9. minha independência |
| 3. ter minha identidade, cultura e diversidade valorizadas e apoiadas | 10. ser ouvido e compreendido |
| 4. viver sem abuso e negligência | 11. ter uma pessoa de minha escolha, incluindo um defensor dos meus cuidados, para me apoiar ou pronunciar-se em meu nome. |
| 5. ser informado sobre meus cuidados e serviços de uma maneira que eu entenda. | 12. fazer reclamações sem sofrer represálias e tê-las abordadas de forma justa e rápida. |
| 6. acessar todas as informações sobre mim, incluindo informações sobre meus direitos, cuidados e serviços. | 13. privacidade pessoal e ter minhas informações pessoais protegidas |
| 7. ter controle e fazer escolhas sobre meus cuidados, minha vida pessoal e social, inclusive quando as escolhas envolvem riscos pessoais | 14. exercer meus direitos sem que isso afete adversamente a forma como sou tratado |

Comissão para Qualidade e Segurança nos Cuidados à Terceira Idade.

A Comissão para Qualidade e Segurança nos Cuidados à Terceira Idade oferece um serviço gratuito para qualquer pessoa apresentar suas questões sobre a qualidade dos serviços de cuidado para idosos financiados pelo Governo Australiano, incluindo:

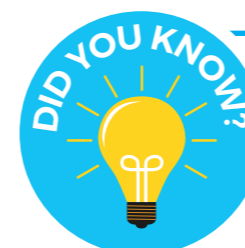
- Cuidados domiciliares ou desafogo domiciliar
- Pacotes de Cuidados Domiciliares
- Programa de Apoio Domiciliar da Commonwealth
- Cuidados flexíveis, incluindo cuidados de transição

Como Obter Ajuda

- Você pode contactar a Comissão para Qualidade e Segurança nos Cuidados à Terceira Idade gratuitamente, no 1800 951 822. Se necessário, há serviço de interpretação gratuito.
- Preencha e envie o formulário de reclamação que você pode baixar no site: www.agedcarequality.gov.au
- Escreva uma carta: A Comissão para Qualidade e Segurança nos Cuidados à Terceira Idade, GPO Box 9819, (na cidade capital onde resides)

Certifique-se de que sua carta inclua:

- seu nome, endereço e número de telefone
- a data em que você está registrando sua reclamação
- detalhes da sua reclamação, incluindo datas específicas dos eventos e comentários relevantes.
- o nome do lar de idosos ou agência de serviços de cuidados domiciliares e o estado/território em que está localizado.
- o nome da pessoa que está recebendo cuidados para idosos relativa à reclamação.



Quando você compra bens ou serviços, tem direitos sob a Lei Australiana do Consumidor. Você tem os mesmos direitos ao comprar bens ou serviços de cuidados domiciliares, ou recebê-los por meio de um Pacote de Cuidados Domiciliares financiado pelo governo. Portanto, seja usando seu próprio dinheiro ou o financiamento do governo, é importante conhecer seus direitos como consumidor.

Você pode encontrar mais informações sobre seus direitos como consumidor em www.accc.gov.au/agedcare.

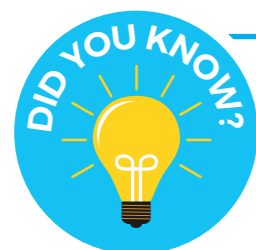
Mediação

A mediação em cuidados para idosos trata de ajudá-lo a ser ouvido nas decisões que afetam sua vida. A mediação tem como objetivo aumentar seu controle sobre sua qualidade de vida, seus cuidados e serviços.

Mediadores:

- Fornecem informações sobre seus direitos e responsabilidades
- Ouvem suas preocupações
- Ajudam a resolver problemas ou reclamações com seus provedores de cuidados para idosos.
- Dialogam com seu provedor de serviços, se necessário.
- O encaminham para outras agências, quando necessário.

Os mediadores podem te ajudar se você acha que está pagando demais pelos serviços, se está sendo tratado de forma injusta ou não está recebendo os serviços estabelecidos em seu acordo.



Os serviços de mediação são organizações baseadas na comunidade. A mediação é gratuita, independente e confidencial. Um mediador sempre buscará sua permissão antes de tomar medidas.



Saiba mais

A **Rede de Mediação para Pessoas Idosas (OPAN)** é um órgão nacional que oferece serviços gratuitos de mediação, informações e instrução para pessoas idosas em toda a Austrália.

www.opan.com.au

☎ 1800 700 600

A **Comissão para Qualidade e Segurança nos Cuidados à Terceira Idade** pode mediar para você ao levar suas questões diretamente ao seu provedor de serviços e continuará a apoiá-lo em qualquer estágio do processo de reclamação.

www.agedcarequality.gov.au

☎ 1800 951 822

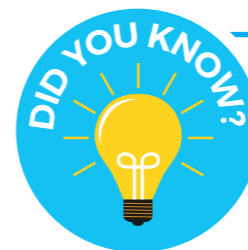


Incontinência

À medida que envelhecemos, torna-se mais comum perder o controle da bexiga e do intestino. Algumas das causas da incontinência são:



A incontinência é mais frequente em pessoas mais velhas, mas ela pode ser tratada e administrada.



Para algumas pessoas com incontinência, é necessário usar produtos de continência, como absorventes e calças, para administrar sua condição. Tanto o governo federal quanto o governo dos estados e territórios oferecem assistência financeira para ajudar a reduzir alguns desses custos.

Quais são os sintomas?

	SIM	NÃO
• Você às vezes sente que não esvaziou completamente a bexiga?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Você tem que correr para usar o banheiro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Você fica nervoso com frequência porque sente que pode perder o controle da bexiga ou do intestino?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Você acorda duas vezes ou mais durante a noite para ir ao banheiro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Você às vezes vaza antes de chegar ao banheiro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Você às vezes vaza quando levanta algo pesado, espirra, tosse ou ri?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Você às vezes vaza ao mudar de uma posição sentada ou deitada para uma posição em pé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Você faz força para evacuar o intestino?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Você às vezes suja sua roupa íntima?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Você planeja sua rotina diária com base em onde fica o banheiro mais próximo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se você respondeu SIM a alguma dessas perguntas, você pode ter um problema de controle da bexiga ou intestino. Procure ajuda, pois a incontinência muitas vezes pode ser tratada ou administrada sem cirurgia.

Como Obter Ajuda?

Consulte o seu médico, ou contacte a **Linha de Ajuda Nacional para Continência** no **1800 33 00 66**. A Linha de Ajuda Nacional para Continência oferece ligação gratuita e é atendida por enfermeiros especializados em continência. A linha de ajuda pode fornecer informações e conselhos sobre:

- Problemas de continência
- Opções de tratamento
- Como administrar a incontinência, incluindo produtos, como absorventes
- Programas de financiamento para ajudar a reduzir os custos na compra de produtos de continência
- Onde encontrar serviços locais de ajuda com a continência, fornecedores e fabricantes de produtos

Eles também podem fornecer folhetos informativos gratuitos em diferentes idiomas.



Saiba mais

A Continence Foundation of Australia é a autoridade máxima nacional a promover a saúde da bexiga e dos intestinos. Esta fundação representa os interesses dos australianos afetados por problemas de controle da bexiga e do intestino, ou em risco de tais problemas, e atua como defensora de seus interesses.

www.continence.org.au

[1800 330 066](tel:1800330066)

Bladderbowel.gov.au fornece informações para auxiliar na prevenção e no gerenciamento de problemas de bexiga e intestino.

www.bladderbowel.gov.au

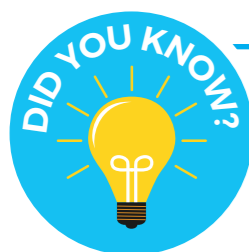
O National Public Toilet fornece informações sobre os mais de 16.000 banheiros públicos disponíveis em toda a Austrália, incluindo acessibilidade, horários de funcionamento e instalações.

www.toiletmap.gov.au



Voluntário em Cuidados para Idosos Programa de Visitantes

Pessoas idosas que se sentem solitárias ou isoladas de sua cultura e herança, e gostariam de conhecer novas pessoas, podem receber apoio por meio do Programa de Visitantes Voluntários em Cuidados para Idosos (ACVVS), que é gratuito. O programa conecta idosos a voluntários por meio de visitas regulares ou ligações telefônicas. O ACVVS está disponível para pessoas de 65 anos ou mais, que tenham sido aprovadas para, ou que recebam cuidados domiciliares subsidiados pelo governo, ou Pacotes de Cuidados em Casa. Inclui também beneficiários aprovados ou no Sistema de Prioridade Nacional para cuidados domiciliares.




Você sabia que existem 140 organizações comunitárias do ACVVS na Austrália? Este programa era anteriormente conhecido como Projeto de Visitantes Comunitários (CVS) e está em vigência há 30 anos. Este programa de amizade é gratuito e financiado pelo governo australiano.

Saiba mais

No Programa de Visitantes Voluntários para Cuidados de Idosos (ACVVS), os representantes conectam voluntários às pessoas idosas. Saiba como funciona e como solicitar uma visita.

ACT, NSW & Victoria

 **0491 272 417**

ACVVS site

 **health.gov.au/our-work/aged-care-volunteer-visitors-scheme-acvvs**



Transporte Comunitário

Os serviços de transporte comunitário são econômicos, flexíveis e acessíveis. Você pode usar o transporte comunitário para

- viajar para consultas médicas
- fazer compras
- saídas recreativas ou sociais
- comparecer a eventos importantes

Você pode receber o serviço de transporte diretamente (carro ou ônibus) ou receber vouchers para usá-los, incluindo serviços de táxi.

Como Obter Ajuda

Você pode ser elegível ao transporte comunitário se


- pertencer a alguma minoria étnica
- têm uma deficiência de mobilidade que o impeça de usar o transporte convencional/ ou porte senilidade (se tens 65 anos ou mais, ou 50 anos ou mais para pessoas aborígenes ou das Ilhas do Estreito de Torres.)
- vive em áreas mais remotas/isoladas e sem acesso ao transporte convencional
- apresenta dificuldades financeiras

Seu provedor de transporte comunitário local pode discutir sobre sua elegibilidade para subsídios e, se elegível, sobre o processo de avaliação e registro.

Saiba mais

Transporte Comunitário oferece serviços de porta a porta para pessoas com dificuldade de transporte. Os provedores de transporte comunitário em toda a Austrália permitem que as pessoas compareçam à eventos familiares, sociais, culturais, à consultas médicas e façam compras.

 **www.cto.org.au**

 **1300 679 286**

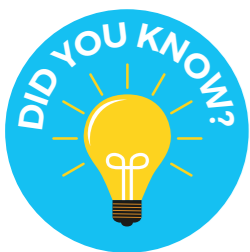


Meals on Wheels (Refeições sobre Rodas)

O Meals on Wheels está disponível à idosos que desejem refeições entregues em casa. O serviço oferece uma variedade de opções para atender a diferentes necessidades nutricionais, incluindo refeições adequadas à diabéticos, com sal reduzido e de diversidade cultural.

Como Obter Ajuda

- Se você tem mais de 65 anos (50 anos para Aborígenes e ilhéus do Estreito de Torres), você pode ser elegível a receber serviços de apoio domiciliar, incluindo a entrega de refeições em sua porta.
- Entre em contato com o serviço local Meals on Wheels através dos sites abaixo. Eles explicarão como o serviço funciona e o ajudarão a se registrar.
- Para receber refeições a um custo subsidiado, você precisa estar recebendo benefício por invalidez ou por idade completa ou parcial. Frequentemente, cuidadores também são elegíveis.



Se você precisa de comida com urgência, pode entrar em contato diretamente com o serviço local Meals on Wheels. Eles lhe fornecerão serviço imediato e poderão ajudá-lo a se registrar através do My Aged Care.

Saiba mais

A Associação Australiana do Meals on Wheels (AMOWA) oferece uma plataforma de desenvolvimento e compartilhamento de melhores práticas entre os 600 serviços representados pelas Associações dos Estados e Territórios, além de promover e conscientizar sobre o Meals on Wheels na Austrália.

NSW	www.nswmealsonwheels.org.au	(02) 8219 4200
ACT	www.redcross.org.au	(03) 9345 1800
QLD	www.qmow.org	1300 090 97 90
VIC	www.mealsonwheelsvictoria.org.au	0459 406 433
SA	www.mealsonwheelssa.org.au	1800 854 453
TAS	www.mowtas.org.au	1800 696 325
WA	www.mealsonwheelswa.org.au	contactwa@mealsonwheels.org.au



Care finders (Encontrando cuidadores)

Algumas pessoas precisam de ajuda extra para compreender e acessar os serviços de apoio de que necessitam. Care finders é um serviço gratuito para os idosos mais vulneráveis que não tenham família ou amigos para ajudá-los.

Care finders irão

- encontrar-se pessoalmente com você se necessário.
- explicar-lhe o sistema de cuidados para idosos.
- Ajuda-lo a obter os serviços para os quais você é elegível.

Ajuda dos care finders (encontrando cuidadores)

Existem organizações de **care finder** em toda a Austrália. Você pode entrar em contato para obter ajuda.

www.myagedcare.gov.au/help-care-finder

Contacte o MCCI no (02) 4229 7566 para ser direcionado à outros provedores.

Saúde Mental

Enfermidades mentais são condições de saúde que afetam significativamente como a pessoa se sente, pensa, se comporta e interage com os outros.

Vários fatores sociais, psicológicos e biológicos podem afetar adversamente o seu nível de saúde mental.

Sua saúde mental é parte central do seu bem-estar geral. A saúde mental reduzida pode afetar sua confiança e habilidade para lidar com a vida.

Envelhecer traz desafios e você pode achar difícil se manter mental e fisicamente ativo às vezes.

Existem muitas questões que podem afetar sua saúde mental, como doenças, luto e perda, estresse financeiro, mudanças nas condições de vida e isolamento social.


É importante lembrar que doenças mentais não são diferentes de doenças físicas. Assim como a detecção precoce de doenças cardíacas é essencial no tratamento e recuperação de um paciente, o mesmo pode ser dito sobre as doenças mentais.

Como Obter Ajuda

Discutir com seu médico sobre sua saúde mental é um bom primeiro passo. Se necessário, ele pode encaminhá-lo para serviços de apoio que se adequem às suas necessidades. Também existem algumas organizações excelentes que idosos e cuidadores podem contactar para obter ajuda.

Saiba mais

- **My Aged Care** - serviços de cuidados para idosos oferecidos pelo governo australiano.

 www.myagedcare.gov.au ou ligue para  **1800 200 422**

- **Head to Health** pode ajudá-lo a encontrar serviços digitais para saúde mental, provenientes de algumas das organizações de saúde mental mais confiáveis da Austrália. O site reúne aplicativos, programas on-line, fóruns on-line, serviços telefônicos e recursos de informação digitais.

 www.headtohealth.gov.au  **1800 648 911**

- **At Ease** - oferece apoio à saúde mental para veteranos, ajudando a reconhecer sintomas, tomar medidas e manter níveis mais elevados de bem-estar.

 www.at-ease.dva.gov.au  **133 254**

- **Beyond Blue** - oferece informações e assistência para que todos na Austrália conquistem a melhor saúde mental possível, independentemente da idade e do local onde vivem.

 www.beyondblue.org.au  **1300 22 4636**

- **SANE Australia** - oferece conscientização sobre saúde mental, redução do estigma, informações e suporte on-line especializado e amigável também, por meio de linha direta, além de pesquisas e defesa dos direitos.

 www.sane.org  **1800 187 263**

- **Lifeline** - Serviços de apoio a crises e prevenção ao suicídio 24 horas.

 www.lifeline.org.au  **1300 11 14**

- **Suicide Call Back Service** - É um serviço nacional que oferece aconselhamento profissional on-line, por telefone ou vídeo conferência, 24 horas, para pessoas afetadas pelo suicídio.

 www.suicidecallbackservice.org.au  **1300 659 467**

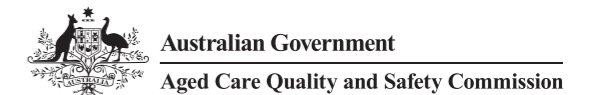
- **Health Direct Australia** - aconselhamento e informações sobre saúde gratuitos, 24 horas.

 www.healthdirect.gov.au  **1800 022 222**

Lista de Referências

- www.mindhealthconnect.org.au/anxiety
- www.bspg.com.au/dam/bsg/product?client=BEYONDBLUE&product=BL/0063&type=file
- www.tisnational.gov.au/
- www.myagedcare.gov.au/
- www.dementia.org.au/
- www.healthdirect.gov.au/dementia-symptoms
- www.cancercouncil.com.au/blog/palliative-care-infographic/
- www.palliativecare.org.au/understanding-palliative-care-parent-menu/what-is-palliative-care
- www.carersnsw.org.au/facts/who-are-carers
- www.agedcare.health.gov.au/support-services/the-national-aged-care-advocacy-program
- www.agedcarecomplaints.gov.au/raising-a-complaint/lodge-a-complaint/
- www.continence.org.au/
- www.opan.com.au
- www.health.nsw.gov.au
- www.australiancta.org.au
- www.mealsonwheels.org.au
- www.alz.org/alzheimers_disease_10_signs_of_alzheimers.asp
- www.agedcare.health.gov.au/older-people-their-families-and-carers/community-visitors-scheme
- www.mcci.org.au/media/WEB_Carers_Support_Booklet_English_11.10.2017.pdf
- www.dhi.health.nsw.gov.au
- www.health.nsw.gov.au/patients/acp/Pages/acd-form-info-book.aspx
- www.be.macmillan.org.uk

Organizações Contribuintes





Este recurso foi desenvolvido por



Agências das regiões de Illawarra e ACT

☎ (02) 42297566 / (02) 6169 3986

✉ admin@mcci.org.au

🌐 mcci.org.au

Encontre-nos no Facebook