

Multicultural Seniors Information Guide

Информативни водич за старије грађане из мултикултурних заједница

О СЛУЖБАМА КОЈЕ ФИНАНСИРА ВЛАДА ДА БИ ПРУЖАЛЕ ПОМОЋ
ЗА ШТО БОЉИ КВАЛИТЕТ ЖИВОТА



Какве услуге су ми потребне?

Потреба за информацијама и помоћи може да настане у било којој фази живота, али сналажење у мноштву информација о систему може да буде јако тешко. Ова брошура је издата да би помогла вама и члановима ваше породице да стекнете увид у услуге које финансира влада за особе од 65 година и старије да би живеле здравим и пуним животом.



Садржај

Мој пут као странке службе My Aged Care	2
Систем старања о старијим лицима у Аустралији	3
Услуге превоза и тумачења	4
Деменција.....	6
Улога неговатеља	9
Планирање будуће неге и поступака	11
Палијативна нега.....	17
Злостављање старијих особа	19
Будите информисани о својим правима	21
Инконтиненција.....	24
Програм волонтерских посетилаца старијих особа (Aged Care Volunteer Visitors Scheme - ACVVS)	27
Превоз у друштвеној заједници	28
Достава хране преко службе 'Meals on Wheels'	29
Проналазачи неге	30
Ментално здравље	31
БИБЛИОГРАФИЈА.....	33

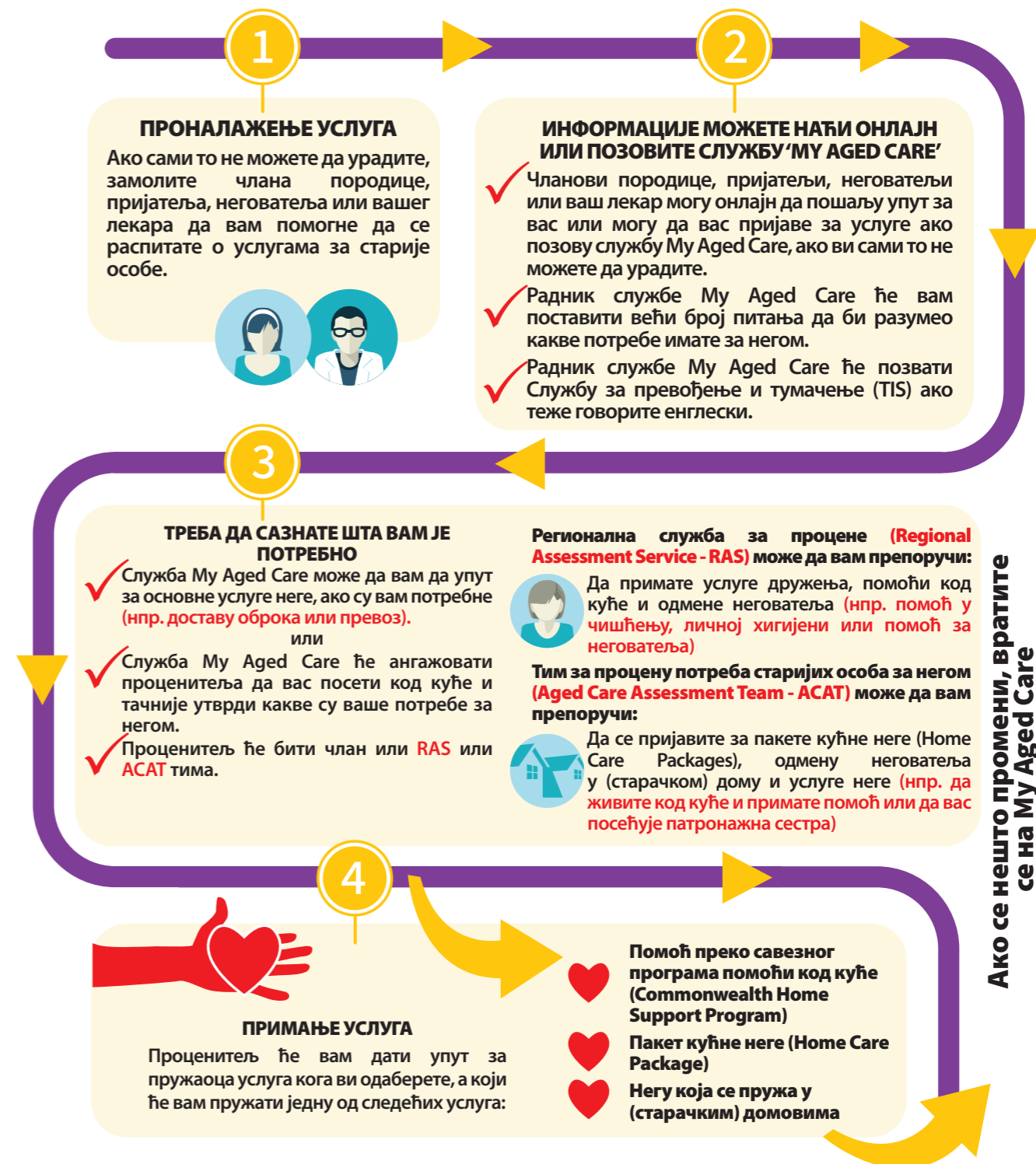
©Ауторско право 2018. Multicultural Communities Council of Illawarra Inc. (Веће мултикултурних заједница Илавара), четврто издање 2023. Смете да копирате, дистрибуирате, излажете, преузimate и на други начин слободно користите ове информације под условом да наведете МССИ као власника.

Партнери у културно прикладној нези у Новом Јужном Велсу и на Територији главног града Аустралије (Partners in Culturally Appropriate Care – PICAC NSW & ACT) је организација у саставу националног Савеза PICAC (PICAC Alliance) који финансира Аустралијска влада за помоћ пружаоцима услуга неге за старије особе за испуњавање потреба особа из културно и језички различитих заједница (culturally and linguistically diverse - CALD). PICAC NSW & ACT ради под окриљем МССИ-ја.

Служба My Aged Care

Пут странке

Пронађите информације на:  www.myagedcare.gov.au  [1800 200 422](tel:1800200422) 



Систем старања о старијим лицима у Аустралији



Помоћ код куће
УСЛУГЕ У ДРУШТВЕНОЈ
ЗАЈЕДНИЦИ

Помоћ код куће

Куповина

Нега коју пружају
медицинске сестре

Превоз

Одмена
неговатеља

Нега која се пружа у (старачким) ДОМОВИМА



СТАРАЧКИ ДОМОВИ

Смештај

Лична нега

Рекреативни објекти



**ОДМЕНА НЕГОВАТЕЉА У
(СТАРАЧКИМ) ДОМОВИМА**

Специјална нега

Здравствене услуге

ОПЦИЈЕ КОЈЕ НЕ ФИНАНСИРА ВЛАДА

Рекреативни објекти

Здравствене и
козметичарске услуге

Локали са храном

Места за састајање



Самосталан живот
ЗАЈЕДНИЧКИ ОБЈЕКТИ И УСЛУГЕ



Служба за превођење и тумачење

Службу за превођење и тумачење (Translating and Interpreting Service - TIS) финансира Министарство унутрашњих послова да би особама које не говоре енглески и агенцијама и фирмама које треба да комуницирају са странкама које не говоре енглески пружала услуге превођења.



**КОРИСТИТЕ
TIS ЗА**

састанке на
које лично
одлазите



процене
потреба
старијих
особа за
негом



здравствене
прегледе/термине
и када идете
у болницу



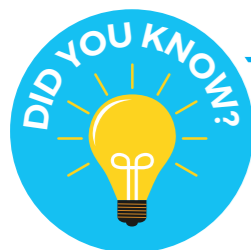
моментално
телефонско
превођење
24 сата на
дан



Како треба да користите Службу за превођење и тумачење

Службу My Aged Care можете да позовете преко TIS-a.

1. Реците телефонисти име вашег језика на енглеском.
2. Телефониста ће вас затим спојити са преводиоцем који говори ваш језик.
3. Реците преводиоцу да желите да контактирате службу My Aged Care на 1800 200 422 и телефониста TIS-a ће вам позвати ту службу. Када се неко јави у служби My Aged Care, преводац ће преводити ваш разговор.



ATIS (Automated Telephone Interpreting Service – Аутоматизована служба за тумачење) функционише помоћу технологије препознавања говора која идентификује тражени језик и аутоматски вас повезује са преводиоцем за тај језик. ATIS може да се користи за позиве агенција, али не и за позиве особа које не говоре енглески.

Особе које не говоре енглески морају да позову 131 450 да би добиле преводиоца.

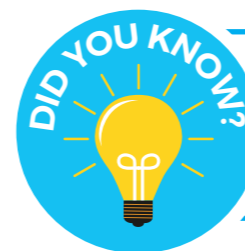


Више информација

Служба за превођење и тумачење www.tisnational.gov.au 131 450



Деменција



Деменција је заједнички назив за више од 100 различитих болести које утичу на когнитивне способности. Алцхајмерова болест је најчешћа врста деменције. Иако деменција углавном погађа старије особе, она није нормалан део старења.

Врсте деменције



Алцхајмерова болест	Алцхајмерова болест оштећује мозак	Изазива слабије памћење, размишљање и промене понашања, а како напредује у дубље делове мозга, и губитак дугорочног памћења
Васкуларна деменција	Деменција повезана са слабијом циркулацијом крви у мозгу	Изазива тешкоће у учењу, памћењу и говору, а такође доводи до успорености и летаргије, отежаног хода, емотивних осцилација
Деменција са Левијевим телима (LBD)	Деменција са Левијевим телима је болест која настаје услед дегенерације и одумирања нервних ћелија у мозгу.	Тешкоће са концентрацијом и усмеравањем пажње, визуелне халуцинације, паркинсонизам
Алкохолна деменција	Повезана је са прекомерном конзумацијом алкохола	Утиче на памћење, учење и друге менталне функције
Фронтотемпорална деменција	Узрок је прогресивно оштећење фронталних и темпоралних режњева мозга.	Може да смањи интелектуалне способности и доведе до промене личности, емоција и понашања.

Симптоми деменције



Како можете да добијете помоћ

1. Будите обавештени и научите како ћете препознати симптоме код себе или пријатеља или члана породице.
2. Разговарајте са стручњаком, прво са лекаром опште праксе који ће дати упут за даље прегледе.
3. Здравствени стручњак треба да постави дијагнозу.
4. Распитајте се о услугама и одговарајућој нези или подршци које су вам на располагању.
5. Ако имате деменцију, обратите се одговарајућим здравственим и социјалним службама за помоћ



Више информација

Организација Dementia Australia особама са деменцијом и/или њиховим неговатељима нуди различите услуге које су прикладне и флексибилне. Информације постоје на 43 језика.

www.dementia.org.au

1800 100 500

Служба Dementia Support Australia (DSA) је саставни део организације HammondCare која прикупља стручне савете о нези особа са деменцијом из свих делова сектора старања о старијим лицима.

<https://dementia.com.au>

1800 699 799

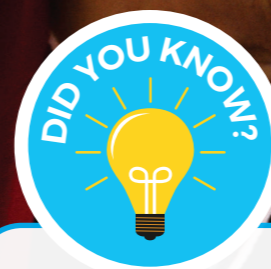
Улога неговатеља

Неговатељ је свака особа која пружа негу и помоћ члану породице или пријатељу који има инвалидитет, менталну болест, зависност од дроге и/или алкохола, хроничну болест, неизлечиву болест или који је слабог општег здравља. Неговатељ може да кува и чисти за особу о којој води бригу, да јој помаже да користи веце и купатило и да се пере, да јој даје лекове и да је води код лекара или да јој пружа само емотивну подршку. Неки неговатељи пружају негу само неколико сати недељно, међутим, за многе друге је то посао са пуним радним временом.

Подршка за неговатеље

Неговатељи се понекад осећају преплављени обавезама, усамљени или под стресом, нарочито ако немају подршку у својој улози неговатеља. Та осећања су нормална, али је ипак важно да затражите помоћ ако се тако осећате. Могуће је да имате чланове породице или пријатеље који могу да помогну, или ћете можда морати да затражите додатну помоћ од стручних служби. Неговатељи такође могу да имају право на финансијску помоћ од Centrelink-а, на пример на исплате под називом Додатак за неговатеље (Carers Allowance) или Исплата за неговатеље (Carer Payment).

За неговатеље постоји много различитих услуга, на пример:



Особа о којој водите бригу можда може да добије додатну негу и помоћ од државних пружалаца услуга за старије особе или особе са инвалидитетом. Ако особа којој пружате негу има инвалидитет и ако је млађа од 65 година, можда има право на помоћ за особе са инвалидитетом преко Националног програма за осигурање особа са инвалидитетом (National Disability Insurance Scheme - NDIS). За више информација, позовите 1800 800 110 или посетите www.ndis.gov.au. Ако је особа којој пружате негу старија од 65 година, пређите на страну бр. 2 за више информација о служби My Aged Care.

Више информација

Организација Carers Australia је врховно национално тело које заступа неплаћене неговатеље у Аустралији. Организација се залаже за побољшање здравља, благостања, отпорности и финансијске сигурности неговатеља, као и за поделу обавеза између чланова породице, друштвене заједнице и владе.

Организација Carers Australia ради у партнерству са државним и територијалним телима и организацијама које су њене чланице, као и са Мрежом удружења неговатеља (Network of Carers Associations) да би неговатељима пружала различите услуге од основне важности на националном нивоу.

www.carersaustralia.com.au

1800 242 636

Служба Carer Gateway је национална онлајн и телефонска служба која пружа практичне информације и ресурсе за помоћ неговатеља.

www.carergateway.gov.au

1800 422 737



Планирање будуће неге и поступака

Животне околности могу брзо да вам се промене. Планирање будуће неге и поступака вам помаже да размислите шта треба да припремите у погледу ваше будуће неге и неге ваших најмилијих.



ТЕСТАМЕНТ

Ко ће наследити моју имовину када умрем и ко ће се побринути да се моје жеље поштују?

Да бисте били уверени да ће ваша имовина бити заштићена, треба да имате јасан, законски важећи и ажурирани тестамент. Тестамент можете било када да промените, односно да га мењате колико год пута хоћете, све док имате пословну способност, тј. способност да доноситите одлуке у своје име.



ПУНОМОЋ

Ко ће доносити одлуке о мојим финансијским пословима ако ја не будем у стању да их доносим?

За заступника можете да поставите члана породице, пријатеља или државног Повереника и старатеља за Нови Јужни Велс (NSW Trustee & Guardian). И пуномоћ можете било када да опозовете, све док имате пословну способност. Информације о сличним телима у другим аустралијским државама се налазе у наставку, у списку контакт података различитих служби.



ТРАЈНА ПУНОМОЋ КОЈОМ СЕ ПОСТАВЉА СТАРАТЕЉ (ENDURING GUARDIAN)

Ко ће доносити одлуке о мом лечењу и о мом месту становања, ако ја то више не будем могао/ла?

Трајном пуномоћи можете да поставите старатеља или више њих који ће доносити одлуке о вашем лечењу и начину живота, у случају да ви више не можете да доноситите те одлуке.



ПЛАНИРАЊЕ БУДУЋЕ НЕГЕ

Какве медицинске третмане и негу желим да примам убудуће?

Разговарајте са вашим лекаром и вама блиским особама о врстама медицинске и здравствене неге коју бисте желели да примате у случају да не можете да говорите у своје име.

Списак за проверу приликом израде плана будуће неге и поступака

Можете да се послужите следећим списковима за проверу када планирате своју будућу негу и поступке.

1. ВАШ СПИСАК ЗА ПРОВЕРУ ПРИЛИКОМ ПЛАНИРАЊА БУДУЋЕ НЕГЕ И ПОСТУПАКА

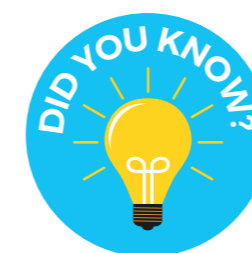
ЕВИДЕНЦИЈА О ПЛАНИРАЊУ БУДУЋЕ НЕГЕ И ПОСТУПАКА	ДА / НЕ	ОСТАЛЕ ИНФОРМАЦИЈЕ
Да ли сте поставили старатеља трајном пуномоћи (Enduring Guardian)?		Где се налази та пуномоћ? Ко је ваш старатељ?
Да ли сте попунили образац под насловом Record of My Wishes (списак мојих жеља)?		Где се налази тај списак?
Да ли сте неком дали пуномоћ (Power of Attorney)?		Где се налази та пуномоћ? Ко је ваш заступник?
Да ли сте написали Директиву о будућој нези (Advance Care Directive)?		Где се налази та директива?
Да ли сте размислили о донацији органа и ткива?		Да ли треба да се региструјете? Коме сте то рекли?
Да ли имате план за сахрану?		Где се налази тај план?

2. ВАШИ **КОНТАКТИ** – СПИСАК ЗА ПРОВЕРУ

ОСОБА СА КОЈОМ ТРЕБА ДА РАЗГОВАРАТЕ	ДА / НЕ	КОНТАКТ ПОДАЦИ ТЕ ОСОБЕ
Да ли сте разговарали са здравственим и социјалним радницима о својим жељама? Ако јесте, да ли је сачињен Сажетак плана будуће неге (Advance Care Planning Summary) у ваше име?		
Да ли сте разговарали са чланом породице или пријатељем о својим жељама?		
Да ли је ваше документе о планирању будуће неге и поступака (тестамент, пуномоћ и трајну пуномоћ којом сте поставили старатеља) припремио стручњак?		
Да ли сте поставили неку особу или организацију повереника за извршиоца тестамена?		

3. ВАШИ **ПОДАЦИ/ИНФОРМАЦИЈЕ И ДОКУМЕНТИ** – СПИСАК ЗА ПРОВЕРУ

ПОДАЦИ/ИНФОРМАЦИЈЕ/ ДОКУМЕНТ(И)	КО ЗНА ГДЕ ИХ ДРЖИТЕ?	БЕЛЕШКЕ
Ваш извод из матичне књиге рођених		
Подаци вашег банковног рачуна		
Подаци ваше полисе животног осигурања		
Подаци ваше полисе осигурања куће		
Подаци ваше полисе осигурања аутомобила		



Примаоци пуног износа старосне пензије (Age Pension) коју исплаћује Centrelink (укључујући примаоце других државних бенефиција, на пример пензије Министарства за борачка питања - Department of Veterans' Affairs Pension – који би иначе имали право на пун износ старосне пензије од Centrelink-а) имају право да им се тестамент бесплатно напише.

Више информација

Мрежа за заступање старијих особа (Older Persons Advocacy Network - OPAN) је национално тело које старијим особама широм Аустралије пружа бесплатне услуге заступања, информације и едукацију.

www.opan.com.au

1800 700 600

Државни повереник и старатељ, Нови Јужни Велс (NSW Trustee & Guardian)

има информације о планирању будуће неге и поступака на више језика, као и различите публикације за заједнице Абориџина.

www.tag.nsw.gov.au

1300 364 103

На веб-сајту под насловом **Planning Ahead Tools (алати за планирање будуће неге и поступака)** можете да нађете једноставне информације о сачињавању тестаментa, пуномоћи и трајне пуномоћи којом се поставља старатељ.

www.planningaheadtools.com

1300 554 791

Програм под називом Advance Care Planning Australia је национални програм преко кога се пружају информације о планирању будуће неге и попуњавању директива о будућој нези.

www.advancescareplanning.org.au

1300 208 582

Служба правне помоћи - Legal Aid широм Аустралије пружа бесплатне информације о тестаментима, пуномоћима и трајним пуномоћима којима се постављају старатељи. Та служба такође може да вас упути на места на којима могу да вам се сачине ти документи.

Legal Aid ACT www.legalaidact.org.au

1300 654 314

Legal Aid NSW www.legalaid.nsw.gov.au

1300 888 529

Legal Aid NT www.legalaid.nt.gov.au

1800 019 243

Legal Aid QLD www.legalaid.qld.gov.au

1300 65 11 88

Legal Aid SA www.lsc.sa.gov.au

1300 366 424

Legal Aid TAS www.legalaid.tas.gov.au

1300 366 611

Legal Aid VIC www.legalaid.vic.gov.au

(наа 19 језика)

1300 792 387

Legal Aid WA www.legalaid.wa.gov.au

1300 650 579

Државни административни трибунали помажу у случајевима у којима странке немају пословну способност или у којима постоје сумње у пословну способност странке у време давања пуномоћи/ трајне пуномоћи којом је поставила старатеља.

Грађански и административни трибунал Новог Јужног Велса (NSW Civil and Administrative Tribunal - NCAT)

www.ncat.nsw.gov.au

1300 006 228

Грађански и административни трибунал Викторије (VIC Civil and Administrative Tribunal - VCAT)

www.vcat.vic.gov.au

1300 018 228

Грађански и административни трибунал Територије главног града Аустралије (ACT Civil and Administrative Tribunal - ACAT)

www.acat.act.gov.au

(02) 6207 1740

(изаберите опцију бр. 1)

Грађански и административни трибунал Квинсленда (QLD Civil and Administrative Tribunal - QCAT)

www.qcat.qld.gov.au

1300 753 228

Грађански и административни трибунал Јужне Аустралије (SA Civil and Administrative Tribunal - SACAT)

www.sacat.sa.gov.au

1800 723 767

Грађански и административни трибунал Западне Аустралије (WA State Administrative Tribunal - SAT)

www.sat.justice.wa.gov.au

(08) 9219 3111

Грађански и административни трибунал Северне Територије (NT Civil and Administrative Tribunal - NTCAT)

www.nt.gov.au

(08) 8999 5511

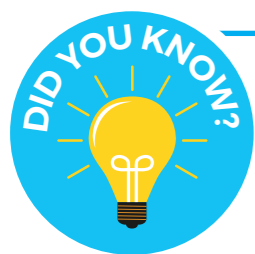
Грађански и административни трибунал Тасманије (TAS Civil and Administrative Tribunal)

www.guardianship.tas.gov.au

1300 799 625

Палијативна нега

Палијативна нега помаже да особе са болестима које им ограничавају животни век или особе са неизлечивим болестима живе што потпунијим животом и што удобније.



Палијативна нега може да се пружа

- у болницама
- код куће
- на специјалистичким одељењима за палијативну негу
- у старачким домовима



Доступне врсте неге



Више информација

Организација Palliative Care Australia је врховно национално тело за палијативну негу. Палијативна нега пацијентима помаже да болест доведу под контролу, нарочито болове и симптоме, и да квалитет њиховог живота буде што бољи док се боре са болести која им ограничава животни век. Преко палијативне неге и неговатељи и чланови породице могу да добију подршку.

www.palliativecare.org.au

☎ 02 6232 0700

Злостављање старијих особа

Злостављање старијих особа (Elder abuse) је појединачни или учестали чин, или непредузимање одговарајућих поступака у било којој вези у којој се очекује да постоји однос поверења, што код старије особе изазива оштећење или узнемиреност (Светска здравствена организација).

Врсте злостављања старијих особа

Психичко/ емотивно злостављање

- Када неко покушава да вас повреди или да оштети ваше ствари
- Када вас неко застрашује, понижава или малтретира
- Када вам неко прети да ће вас преселити у старачки дом
- Када вам неко ускрађује право да донесите сопствене одлуке



Физичко злостављање

- Шамарање, ударање, гурање, трешење или обуздавање
- Коришћење физичких или хемијских средстава за обуздавање за која не постоји овлашћење
- Физичко обуздавање, нпр. везивање за столицу



Финансијско злостављање

- Када вам неко краде од пензије или подиже новац са вашег банковног рачуна
- Када неко прода ваше ствари без ваше дозволе
- Када вас неко присили да промените тестамент
- Када вас неко натера да потпишете документе којима му поклањате свој новац и/или некретнине
- Када не знате шта се ради са вашим новцем или нисте укључени у доношење одлука о вашем новцу или имовини



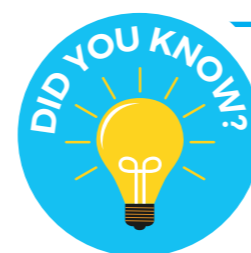
Занемаривање

- Давање превише или премало лекова.
- Остављање старије особе код куће или закључавање у собу "ради њене безбедности" – нпр.: особе са деменцијом.
- Ограничавање приступа нези. Нпр. помоћи у домаћинству/код куће, личној нези, одласку код лекара опште праксе, пружању превоза за куповину или изласке у друштво.
- Непружање основних потрепштина, на пример хране, довољно одеће и одговарајућих стамбених услова.



Сексуално злостављање

- Сексуално злостављање је кривично дело и оно може да укључује било коју врсту понашања сексуалне природе услед кога се осећате непријатно, уплашено, застрашено или угрожено.
- Сексуални контакт без сагласности, нпр.: додиривање гениталија, нежељено приказивање порнографије, присиљавање на скидање одеће, сексуално злостављање, сексуални напад.



Влада Новог Јужног Велса је основала тело под називом **Ageing and Disability Commissioner (Комисија за заштиту старијих особа и особа са инвалидитетом)** чија је улога боља заштита одраслих особа са инвалидитетом и старијих особа од злостављања, занемаривања и искоришћавања од стране особа које живе са њима или других њима познатих особа.

Позовите дежурну телефонску службу за заштиту старијих особа и особа са инвалидитетом Новог Јужног Велса (NSW Ageing and Disability Abuse Helpline) на 1800 628 221 да бисте

- добили информације о услугама помоћи које су вам на располагању
- разговарали са стручњаком о томе шта вас мучи
- били саслушани без осуђивања

Не морате да се представите и можете да замолите пријатеља да буде уз вас и да вам пружа подршку када позовете дежурну телефонску службу. Реците консултанту да ли вам је потребан преводилац.

**ЗОВИТЕ
ОДМАХ
АКО ВАМ ЈЕ
ПОТРЕБНА
ПОМОЋ**

Више информација

Мрежа за заступање старијих особа (Older Persons Advocacy Network - OPAN)

је национално тело које пружа бесплатне услуге заступања, информације и едукацију старијим особама широм Аустралије. Дежурне телефонске службе имају различите бројеве телефона у свакој аустралијској држави. За више информација, контактирајте OPAN.

 www.opan.com.au

 **1800 700 600**

1800 ELDERHelp (1800 353 374) је бесплатни број телефона који вас аутоматски преусмерава на телефонску службу у вашој држави или територији од које ћете добити информације и савете у вези злостављања старијих особа.

 **1800 353 374**



Будите информисани о својим правима

Сви имамо одређена права, без обзира на то где живимо или колико нам је помоћи потребно. Ако примате негу и услуге за старије особе које финансира држава, имате одређена права.

Повеља о правима прималаца неге за старије особе

Имам право

- | | |
|---|--|
| 1. да примам негу и услуге које су безбедне и високог квалитета | 8. да држим под контролом и доносим одлуке о личним аспектима свог свакодневног живота, својим финансијским пословима и својој имовини |
| 2. да се према мени понашају достојанствено и са поштовањем | 9. на самосталност |
| 3. да се мој идентитет, моја култура и моја разноликост цене и подржавају | 10. да ме саслушају и разумеју |
| 4. да живим без злостављања и занемаривања | 11. да изаберем особу, укључујући заступника старијих прималаца неге, која ће ми пружати подршку или говорити у моје име |
| 5. да будем информисан/а о мојој нези и мојим услугама на начин на који ћу то разумети | 12. да се жалим без страха од одмазде, да се са мојим жалбама поступа праведно и да се оне благовремено решавају |
| 6. да приступим свим својим подацима и информацијама, укључујући податке и информације о мојим правима, мојој нези и мојим услугама | 13. на личну приватност и заштиту мојих личних података |
| 7. да држим под контролом и доносим одлуке о мојој нези, мом личном и друштвеном животу, укључујући и случајеве у којима би мој избор значио да стављам себе под одређени ризик | 14. да користим своја права без страха да ће то неповољно утицати на начин на који се поступа са мном |

Комисија за контролу квалитета и безбедности неге која се пружа старијим особама (Aged Care Quality and Safety Commission)

Комисија за контролу квалитета и безбедности неге која се пружа старијим особама пружа бесплатне услуге свакој странци која јој изнесе проблеме са квалитетом услуга неге за старије особе које финансира Аустралијска влада, укључујући:

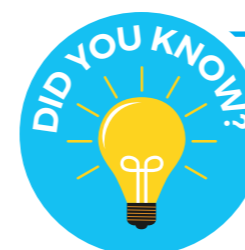
- негу која се пружа у (старачком) дому или услуге одмене неговатеља које се пружају у (старачком) дому
- Пакете кућне неге
- Савезни програм кућне неге
- Флексибилну негу, укључујући прелазну негу

Како можете да добијете помоћ

- Комисију за контролу квалитета и безбедности неге која се пружа старијим особама можете бесплатно да позовете на 1800 951 822. Ако вам је потребан преводилац, Комисија ће га позвати, што ће за вас бити бесплатно
- Такође можете да преузмете формулар за жалбу, да га попуните и предате на веб-сајту: www.agedcarequality.gov.au
- Или да напишете и пошаљете писмо: The Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, (у главном граду државе у којој живите)

У писму треба да наведете:

- ваше име, адресу и број телефона
- датум подношења жалбе
- податке о предмету жалбе, укључујући специфичне датуме дешавања на која се жалите и ваше коментаре који се на то односе
- име старачког дома или пружаоца услуга кућне неге, као и државу/територију у којој се он налази
- име примаоца услуга неге за старије особе на кога се жалба односи.



Када купујете робу или услуге, имате одређена права у складу са Аустралијским законом о заштити потрошача (Australian Consumer Law). Иста права имате и када купујете робу или услуге кућне неге или када их примате преко пакета кућне неге који финансира влада. Дакле, без обзира на то да ли плаћате својим новцем или добијате средства од државе, важно је да будете информисани о својим потрошачким правима.

Више информација о потрошачким правима можете да нађете на www.accc.gov.au/agedcare



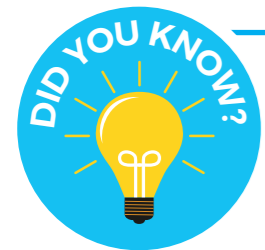
Заступање

Службе/Особе за заступање прималаца неге за старије особе пружају помоћ старијим особама за учешће у доношењу одлука које утичу на њихов живот. Циљ заступања је да вам помогне да стекнете већу контролу над својом негом, услугама и квалитетом живота.

Заступници:

- Пружају информације о вашим правима и одговорностима
- Саслушају ваше проблеме
- Помажу вам да решите проблеме или разрешите притужбе са пружаоцем услуга неге
- Разговарају са вашим пружаоцем услуга, ако је то потребно
- Упућују странке на друге агенције, ако је то потребно

Заступници могу да вам помогну ако сматрате да превише плаћате за услуге, да неправедно поступају са вама или да не добијате услуге у складу са споразумом који сте склопили са пружаоцем услуга.



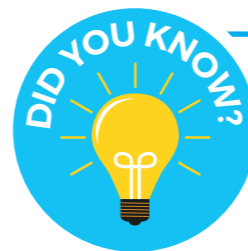
Службе за заступање се налазе у друштвеној заједници. Услуге заступања су бесплатне, независне и поверљиве. Заступник ће увек тражити вашу сагласност пре него што било шта предузме.

Инконтиненција

Код старијих особа није необично да изгубе контролу над бешиком и цревима. Неки узроци инконтиненције су:



Инконтиненција се чешће јавља код старијих особа, али за то постоји третман и може да се доведе под контролу.



Неке особе које имају инконтиненцију треба да користе томе намењене производе, на пример улошке и гаћице. Аустралијска влада и владе држава и територија нуде финансијску помоћ да би вам умањиле издатке за те производе.



Више информација

Мрежа за заступање старијих особа (Older Persons Advocacy Network - OPAN) је национално тело које пружа бесплатне услуге заступања, информације и едукацију старијим особама широм Аустралије.

www.opan.com.au

☎ 1800 700 600

Комисија **за контролу квалитета и безбедности неге која се пружа старијим особама** може да вас заступа тако што ће ваше проблеме изнети директно вашем пружаоцу услуга и може да настави да вам пружа подршку у свим фазама жалбеног поступка.

www.agedcarequality.gov.au

☎ 1800 951 822

СИМПТОМИ

	ДА	НЕ
• Да ли понекад осећате да нисте потпуно испразнили бешику?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Да ли морате да журите у веце?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Да ли сте често нервозни, јер мислите да бисте могли да изгубите контролу над бешиком или цревима?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Да ли се будите ноћу два или више пута зато што вам се иде у веце?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Да ли некада пустите мокраћу пре него што стигнете у веце?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Да ли некада пустите мокраћу када дижете нешто тешко, кихнете, кашљете или се смејете?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Да ли некада пустите мокраћу када устанете из седећег или лежећег положаја?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Да ли се напрежете када вршите велику нужду?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Да ли некада упрљате доње рубље?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Да ли своје дневне активности планирате око најближих вецеа?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

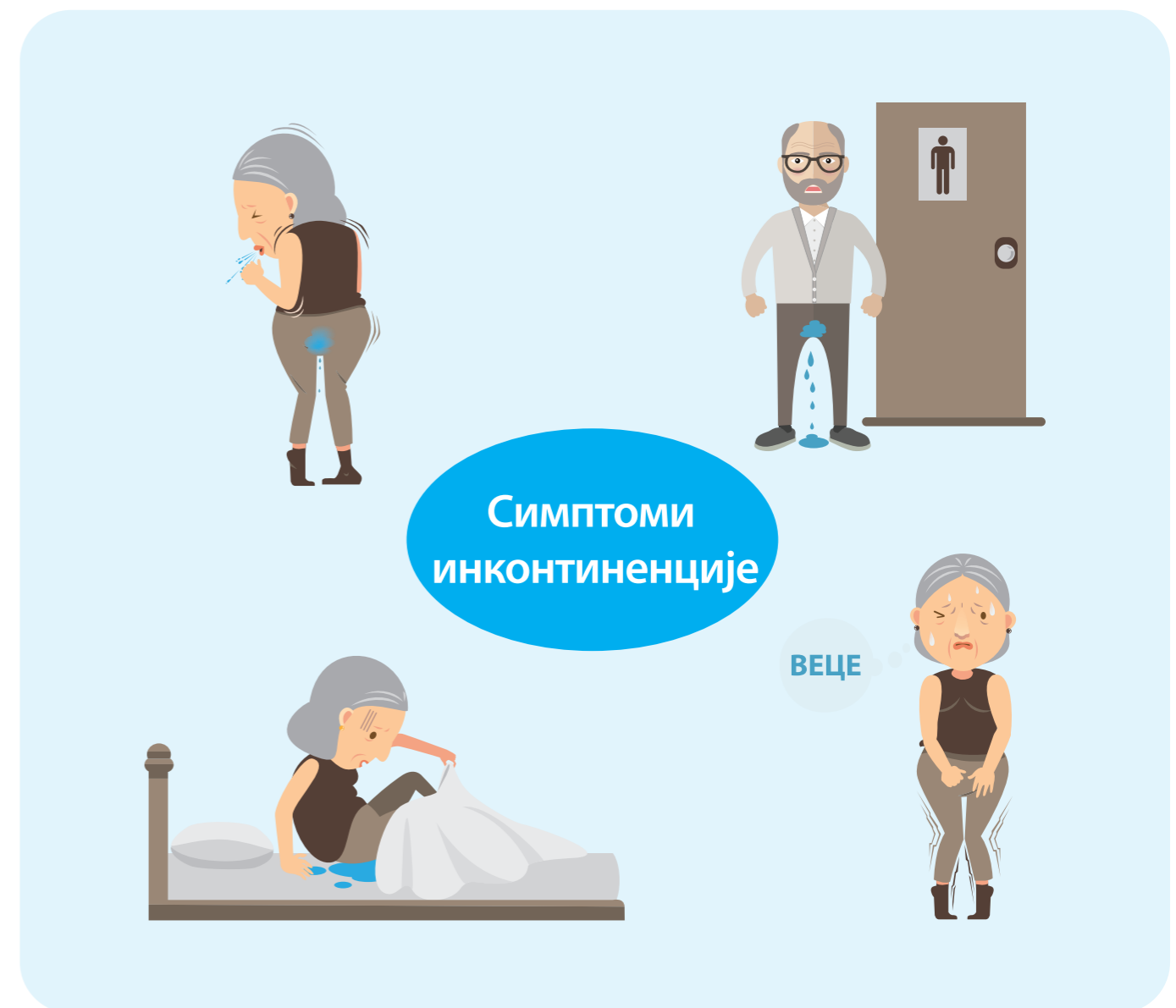
Ако сте одговорили ДА на било које питање, могуће је да имате проблем са контролисањем бешике или црева. Затражите помоћ, јер инконтиненција може да се лечи или доведе под контролу и без операције.

Како можете да добијете помоћ?

Разговарајте са вашим лекаром или позовите **Националну телефонску службу за континенцију (National Continence Helpline)** на **1800 33 00 66**. Позиви Националне телефонске службе за континенцију су бесплатни. Служба запошљава медицинске сестре које су саветнице за континенцију. Телефонска служба може да пружи информације и савете о:

- Проблемима са континенцијом
- Постојећим третманима
- Довођењу инконтиненције под контролу, укључујући производе, на пример улошке
- Програмима финансијске помоћи у случају да морате да користите производе за инконтиненцију
- Локацијама служби за инконтиненцију, добављачима и произвођачима производа

Они такође могу да вам дају бесплатне информативне листове на различитим језицима



Више информација

Аустралијска фондација за континенцију (Continence Foundation of Australia) је врховно национално тело које се залаже за здравље бешике и црева. Фондација заступа интересе аустралијских грађана који теже контролишу бешику и црева, или код којих постоји ризик од тих проблема.

www.continence.org.au

1800 330 066

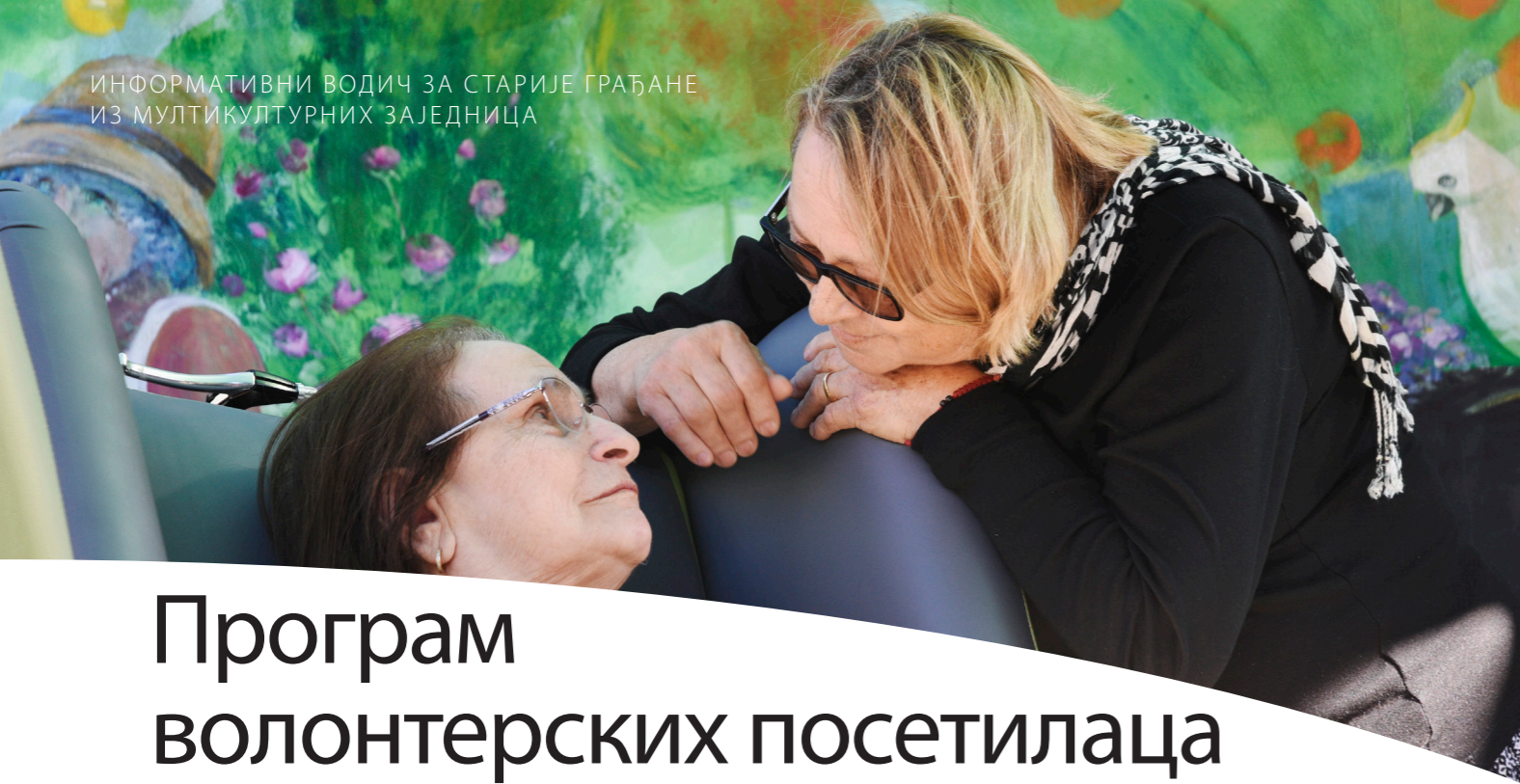
Служба под називом Bladderbowel.gov.au пружа информације за спречавање и довођење под контролу проблема са бешиком и цревима

www.bladderbowel.gov.au

Путем услуга под називом Јавни вецеи у целој земљи (National Public Toilet)

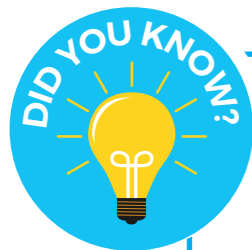
се пружају информације о више од 16.000 јавних вецеа широм Аустралије, укључујући приступ, радно време и локације објеката

www.toiletmap.gov.au



Програм волонтерских посетилаца старијих особа (Aged Care Volunteer Visitors Scheme)


Старије особе које су усамљене или изоловане од своје културе и наслеђа, али желе да се упознају са новим људима, могу да добију подршку преко бесплатног Програма волонтерских посетилаца старијих особа (Aged Care Volunteer Visitors Scheme - ACVVS). Програм повезује старије особе са волонтерима који долазе у редовне посете или их позивају телефоном. Програм ACVVS је на располагању особама од 65 година и старијима којима је одобрен смештај у старачком дому уз државну субвенцију или које су већ станари тих домаћина, као и корисницима пакета кућне неге, укључујући оне којима је у оквиру Националног приоритетног система одобрено место у старачком дому или кућна нега или онима који већ користе те услуге.



Да ли сте знали да у Аустралији има 140 друштвених организација које спроводе програм ACVVS? Тај програм се претходно звао Програм посетилаца из друштвене заједнице (Community Visitors Scheme - CVS) и одвијао се током 30 година. Програм дружења је бесплатан, финансира га Аустралијска влада.

Више информација

Организације које учествују у Програму волонтерских посетилаца старијих особа (Aged Care Volunteer Visitors Scheme - ACVVS) повезују волонтере са старијим особама. Информшите се о томе како програм функционише и како можете да затражите посету.

Територија главног града Аустралије,  0491 272 417
Нови Јужни Велс и Викторија

Веб-сајт програма ACVVS

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



Превоз у друштвеној заједници

Услуге превоза у друштвеној заједници се пружају по приступачној цени, флексибилне су и доступне. Превоз у друштвеној заједници можете да користите да бисте отишли

- на заказане лекарске термине
- на куповину
- на рекреацију или друштвена окупљања
- на дешавања која су од основне важности

Превозник (аутомобилом или аутобусом) може да дође по вас или можете да добијете ваучере, укључујући ваучере за такси.

Како можете да добијете ову помоћ

На превоз у друштвеној заједници можете да имате право ако


- сте пореклом из не-енглеске средине
- имате инвалидитет који вам ограничава кретање и спречава вас да користите уобичајена превозна средства или имате деменцију (и старији сте од 65 година или сте Аборицин или острвљанин Торесовог мореуза старији од 50 година)
- живите у удаљеном/изолованом крају где не постоји јавни превоз
- ако сте у неповољној финансијској ситуацији

Локални пружалац превоза у друштвеној заједници може да вам каже да ли имате право на субвенције и ако имате, како се обавља процена права на ову услугу, као и процес регистрације за примање услуге.

Више информација

Превоз у друштвеној заједници значи превоз од врата до врата за особе које не могу да користе јавни превоз. Пружаоци превоза у друштвеној заједници широм Аустралије омогућују људима да одлазе на дружење, породична окупљања и културна дешавања, у куповину и на лекарске термине.

 www.cto.org.au

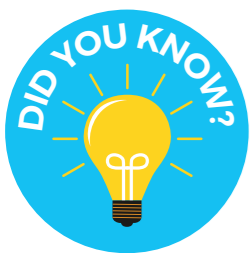
 1300 679 286

Достава хране преко службе 'Meals on Wheels'

Достава хране преко службе 'Meals on Wheels' је на располагању старијим особама које желе да им се храна доноси кући. Служба пружа различите опције за различите прехранбене потребе, оброке за дијабетичаре, оброке са смањеном количином соли и културно разнолике оброке.

Како можете да добијете помоћ

- Ако сте старији од 65 година (50 година ако сте Аборицин или острвљанин Торесовог мореуза), можда имате право на услуге помоћи код куће, укључујући оброке који вам се достављају на кућну адресу.
- Контактите локалну службу 'Meals on Wheels' преко доле наведеног веб-сајта. Објасниће вам како функционише та служба и завешће вас као странку.
- Да бисте добијали оброке по повлашћеној цени, треба да будете прималац пуног или делимичног износа инвалидске или старосне пензије. У многим случајевима и неговатељи имају право на ову услугу.



Ако вам је хитно потребна достава хране, можете директно да се обратите локалној служби 'Meals on Wheels'. Служба ће вам одмах пружити помоћ и помоћи ће вам да се пријавите код службе My Aged Care.

Више информација

Аустралијско удружење службе 'Meals on Wheels' (AMOWA) пружа смернице за развој и поделу најбоље праксе са 600 служби које заступају државна и територијална удружења. Удружење такође врши промоцију и подизање свести о служби 'Meals on Wheels' у Аустралији.

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



Проналазачи неге

Неким особама је потребна додатна помоћ да би разумеле и приступиле услугама помоћи које су им потребне. Служба под називом Проналазачи неге (Care finders) пружа бесплатне услуге већини рањивих старијих грађана који немају породицу или пријатеље који би им помогли.

Проналазачи неге ће

- се састати са вама, ако желите
- објаснити вам како функционише систем старања о старијим лицима
- помоћи вам да добијете услуге на које имате право

Помоћ од проналазача неге

Организације које пружају услуге **проналазача неге** постоје широм Аустралије и ако вам је потребна помоћ, можете да их позовете телефоном.

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

Позовите МССИ на (02) 4229 7566 да би вас упутили на друге пружаоце услуга

Ментално здравље

Ментална болест значајно утиче на то како се осећамо, како размишљамо, како се понашамо и како комуницирамо са другима.

Постоји више друштвених, психолошких и биолошких фактора који могу негативно да утичу на ментално здравље.

Ментално здравље је централни део општег благостања. Слабије ментално здравље може да утиче на самопоуздање и излажење на крај са свакодневним стварима у животу.

Старење поставља одређене изазове и понекад може да вам буде тешко да останете ментално и физички активни.











На ментално здравље може да утиче велики број фактора, на пример болест, ожалостаност и губитак, стрес због финансијске ситуације, промена животне средине и изолованост од друштва.

Важно је знати да се ментална болест ни по чему не разликује од физичке болести. Исто као што је дијагностиковање болести срца у раној фази од пресудне важности за лечење и опоравак, тако је и у случају менталне болести.

Како можете да добијете помоћ

За почетак, од вашег лекара можете да затражите савет о менталном здрављу – ако лекар сматра да је то потребно, упутиће вас најприкладнијим службама за помоћ у вашој ситуацији. Такође постоје неке одличне организације којима старије особе и њихови неговатељи могу да се обрате за помоћ.

Више информација

- **My Aged Care** - услуге за старије особе које пружа Аустралијска влада.
 www.myagedcare.gov.au  **1800 200 422**
- **Head to Health** је служба која може да вам помогне да пронађете дигиталне услуге у области менталног здравља које пружају неке од најугледнијих организација за ментално здравље у Аустралији. Служба прикупља апликације и спаја их са онлајн програмима и форумима, пружа услуге преко телефона, као и дигиталне информативне ресурсе.
 www.headtohealth.gov.au  **1800 648 911**
- **At Ease** - је служба која пружа помоћ у области менталног здравља ратним ветеранима, која може да вам помогне да препознате знакове менталне болести, да предузмете потребне мере и одржавате виши ниво здравља.
 www.at-ease.dva.gov.au  **133 254**
- **Beyond Blue** - је организација која пружа информације и помоћ свим особама у Аустралији за што боље ментално здравље, без обзира на старост и место становања.
 www.beyondblue.org.au  **1300 22 4636**
- **SANE Australia** - подиже свест о менталном здрављу, пружа онлајн узајамну подршку и информације, ради на смањењу стигматизације, има специјалистичку телефонску службу за помоћ, врши истраживања и пружа услуге заступања.
 www.sane.org  **1800 187 263**
- **Lifeline** - је 24-часовна служба за помоћ у кризним ситуацијама и за спречавање самоубиства.
 www.lifeline.org.au  **13 11 14**
- **Служба за спречавање самоубиства која узвраћа позиве - Suicide Call Back Service** - је национална служба која 24 сата, 7 дана у недељи пружа услуге саветовања путем телефона, видео и онлајн позива особама које су погођене нечијим самоубиством.
 www.suicidecallbackservice.org.au  **1300 659 467**
- **Health Direct Australia** – је 24-часовна служба која пружа здравствене савете и информације.
 www.healthdirect.gov.au  **1800 022 222**

Библиографија

www.mindhealthconnect.org.au/anxiety

www.bspg.com.au/dam/bsg/product?client=BEYONDBLUE&prodid=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

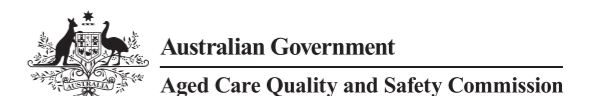
www.mcci.org.au/media/WEB_Carers_Support_Booklet_English_11.10.2017.pdf

www.dhi.health.nsw.gov.au

www.health.nsw.gov.au/patients/acp/Pages/acd-form-info-book.aspx

www.be.macmillan.org.uk

Организације које су допринеле изради овог ресурса





Овај ресурс су издале



Канцеларије у Илавари и Територији
главног града Аустралије

☎ (02) 42297566 / (02) 6169 3986

✉ admin@mcci.org.au

🌐 mcci.org.au

Нађите нас на Фејсбуку