

Multicultural Seniors Information Guide Інформаційний довідник для літніх людей мультикультурного походження

ДЛЯ РОЗУМІННЯ ПОСЛУГ ІЗ ПІДТРИМКИ, ЩО ФІНАНСУЮТЬСЯ УРЯДОМ



Які послуги потрібні мені?

Потреба в інформації та підтримці може виникнути у вашому житті в будь-який час, а навігація інформації у системі може бути дуже складною. Цю брошуру було розроблено, щоб допомогти вам та вашій родині зрозуміти, які послуги, що фінансуються урядом, доступні особам віком від 65 років, щоб ті могли жити здоровим та повноцінним життям.



Зміст

Досвід клієнта My Aged Care	2
Система догляду за літніми людьми в Австралії.....	3
Послуги письмового та усного перекладу	4
Деменція	6
Бути опікуном	9
Планування заздалегідь.....	11
Паліативний догляд	17
Знуцання над літніми людьми.....	19
Розуміння ваших прав.....	21
Нетримання.....	24
Програма волонтерів - відвідувачів людей у закладах догляду за літніми людьми (ACVVS).....	27
Транспорт у громаді.....	28
Доставка харчування за програмою Meals on Wheels	29
Шукачі опіки	30
Ментальне здоров'я.....	31
СПИСОК ДЖЕРЕЛ	33

© Авторські права 2018 р. Інкорпорована організація «Рада багатокультурних спільнот Іллаварри» (Multicultural Communities Council of Illawarra Inc.) Четвертий випуск 2023 р. Ви можете копіювати, розповсюджувати, демонструвати, завантажувати та іншим чином вільно поводитися з цією інформацією за умови, що ви вкажете МССІ як власника.

«Партнери у культурно доречному догляді у штаті Новий Південний Уельс та Австралійській Столичній Территорії» (Partners in Culturally Appropriate Care (PICAC) NSW & ACT) є частиною національного альянсу PICAC, кошти на утримання якого виділяє австралійський уряд, щоб підтримувати постачальників послуг догляду за літніми людьми у наданні такого догляду, що відповідає потребам культурно та лінгвістично різноманітних (CALD) людей. PICAC NSW & ACT підтримується МССІ.

Досвід клієнта

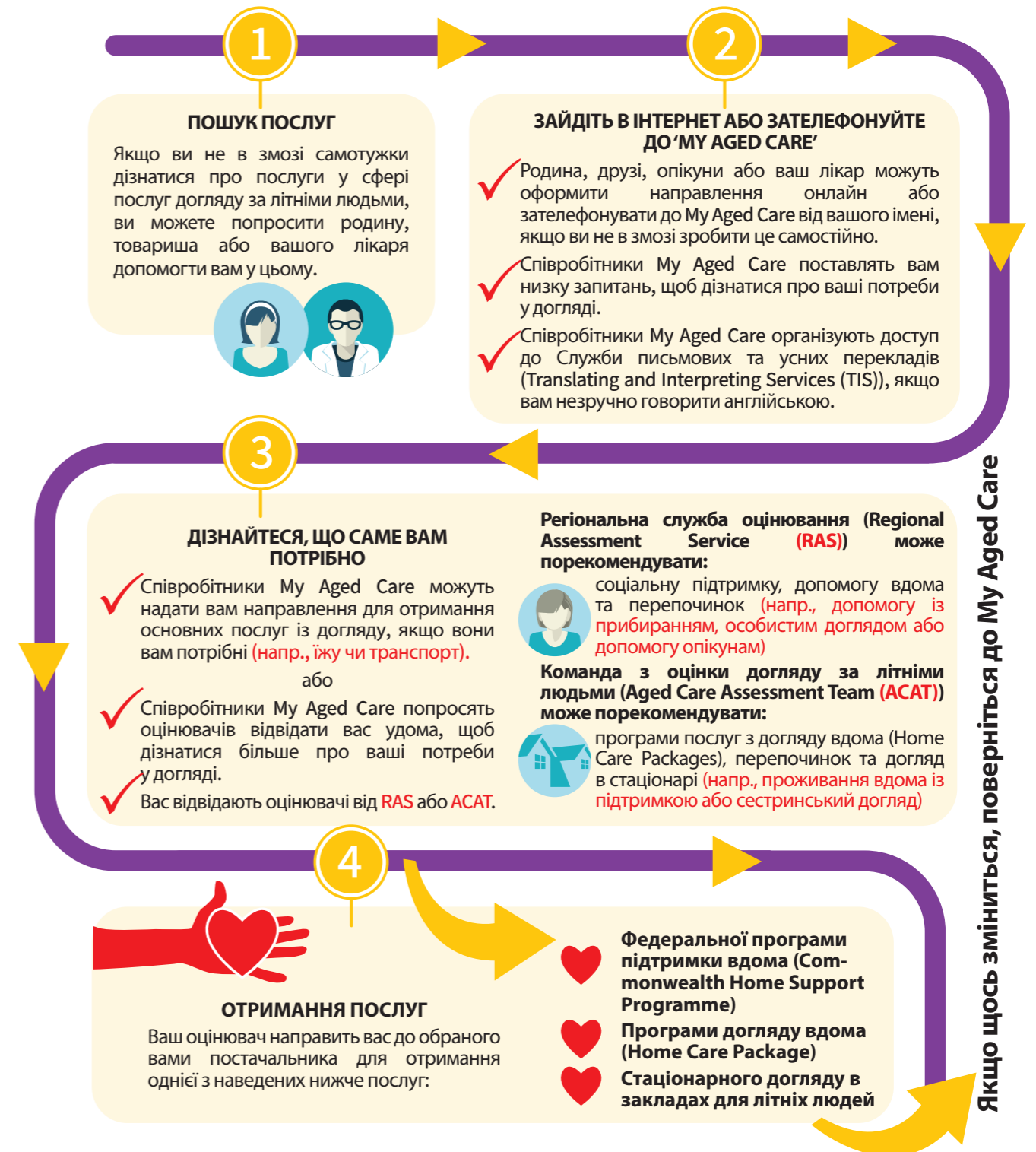
My Aged Care



Отримайте інформацію: www.myagedcare.gov.au



1800 200 422

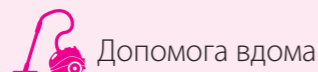


Якщо щось зміниться, поверніться до My Aged Care

Система догляду за літніми людьми в Австралії



Допомога вдома
ПОСЛУГИ НА БАЗІ ГРОМАДИ



Допомога вдома



Закупи



Догляд за хворими



Транспорт

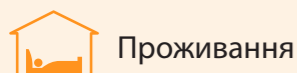


Послуги піклування

Стаціонарний догляд в закладах для літніх людей



БУДИНКИ ДЛЯ ЛІТНІХ ЛЮДЕЙ



Проживання



Особистий догляд



Рекреаційні заклади



ТИМЧАСОВИЙ ДОГЛЯД В ЗАКЛАДАХ ДЛЯ ЛІТНІХ ЛЮДЕЙ

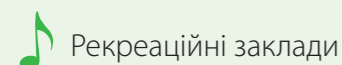


Спеціалізований догляд



Послуги охорони здоров'я

ОПЦІЇ, ЩО ФІНАНСУЮТЬСЯ НЕДЕРЖАВНИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ



Рекреаційні заклади



Послуги у сфері здоров'я та косметологічні послуги



Заклади харчування



Місця для зустрічей



Незалежне проживання
СПІЛЬНІ ЗАКЛАДИ ТА ПОСЛУГИ



Послуги письмового та усного перекладу

Служба письмового та усного перекладу (Translating and Interpreting Service (TIS)) - це служба усного перекладу, яка надається міністерством внутрішніх справ тим особам, які не говорять англійською, та агенціям і підприємствам, які потребують спілкування зі своїми неангломовними клієнтами.



ЗВЕРТАЙТЕСЯ ДО TIS ДЛЯ

особистих зустрічей



оцінок для надання послуг із догляду за літніми людьми



медичних консультацій та відвідувань лікарень



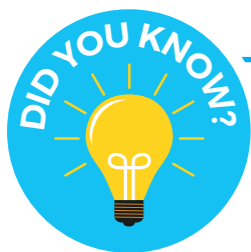
негайного усного телефонного перекладу - цілодобово



Як користуватися послугами Служби письмового та усного перекладу

Ви можете зателефонувати до My Aged Care через TIS.

1. Скажіть оператору англійською мовою, якою мовою ви розмовляєте.
2. Оператор з'єднає вас із усним перекладачем, який розмовляє вашою мовою.
3. Поясніть перекладачу, що ви хотіли би зв'язатися із My Aged Care за номером 1800 200 422, а оператор TIS зателефонує до них для вас. Коли My Aged Care відповість на ваш дзвінок, перекладач перекладатиме вашу розмову.



Автоматизована служба телефонних перекладів (ATIS (Automated Telephone Interpreting Service)) використовує технологію розпізнавання голосу, щоб визначити мову, про яку ви попросили, та автоматично поєднає вас із перекладачем, який говорить тією мовою. ATIS можна використовувати для дзвінків, ініційованих агентством, але не для дзвінків, ініційованих неанглоговними користувачами.

Неангломовні користувачі повинні зателефонувати за номером 131 450, щоб отримати доступ до усного перекладача.



Дізнайтеся більше

Служба письмового та усного перекладу (Translating & Interpreting Service)



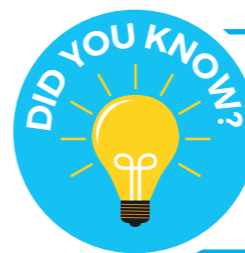
www.tisnational.gov.au



131 450



Деменція



Деменція - це загальний термін для понад 100 різних видів захворювань, що впливають на когнітивні здібності. Хвороба Альцгеймера - це найпоширеніший тип деменції. Хоча деменція здебільшого вражає старших людей, вона не є частиною нормального процесу старіння.

Типи деменції



Хвороба Альцгеймера	Хвороба Альцгеймера пошкоджує мозок	Призводить до погіршення пам'яті, мислення та поведінки; оскільки хвороба прогресує в більш глибокі ділянки мозку, також втрачається довготривала пам'ять
Судинна деменція	Деменція, що асоціюється із проблемами циркуляції крові до мозку	Пов'язана із втратою вивченого, пам'яті та мови, включає повільність та млявість, труднощі із ходою, емоційні «качелі»
Деменція з тільцями Леві (ДТЛ)	Деменція з тільцями Леві - це хвороба, викликана дегенерацією та відмиранням нервових клітин у мозку.	Труднощі із концентрацією та увагою, візуальні галюцинації, Паркінсонізм
Деменція внаслідок вживання алкоголю	Пов'язана із надмірним вживанням алкоголю	Впливає на пам'ять, навчання та інші ментальні функції
Лобово-скронева деменція	Пов'язана із прогресивним ушкодженням лобових та скроневих часток мозку.	Може призвести до знижених інтелектуальних здібностей та змін особистості, в емоційному стані та поведінці.

Симптоми деменції

1+1=?
Труднощі із виконанням звичних завдань

Зміни у настрої або поведінці

Розгубленість у часі та просторі

Соціальна ізоляція

Труднощі з пам'яттю та/або мовою

Труднощі з абстрактним мисленням

Як отримати допомогу

1. Отримайте більше інформації та навчіться розпізнавати симптоми у собі чи своєму (-ій) товаришу (-ці) або членові родини.
2. Поговоріть із фахівцем, спочатку із вашим сімейним лікарем (GP), який надасть вам направлення.
3. Отримайте фаховий діагноз.
4. Шукайте інформацію про наявні послуги та відповідні опції з догляду чи підтримки.
5. Отримайте доступ до відповідних послуг у сфері охорони здоров'я та соціального захисту для підтримки на шляху життя із деменцією.



Дізнайтеся більше

Dementia Australia надає спектр чутливих та гнучких послуг для вашої підтримки, якщо у вас деменція або ви доглядаєте за людиною із деменцією. Інформація доступна 43 мовами.

www.dementia.org.au

☎ 1800 100 500

Dementia Support Australia (DSA) - це служба, яку очолює HammondCare, що є експертом у догляді за людьми з деменцією в усіх ділянках галузі догляду за літніми людьми.

<https://dementia.com.au>

☎ 1800 699 799



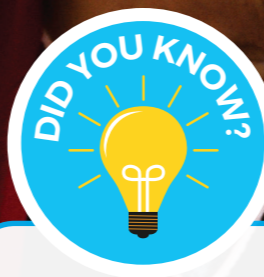
Бути опікуном

Опікун - це будь-яка людина, що надає догляд та підтримку членові родини або товаришу (-ці) із інвалідністю, ментальною хворобою, залежністю від наркотиків та/або алкоголю, хронічним захворюванням, невиліковною хворобою або немічністю. Опікун може готувати їсти та прибирати для особи, за якою він доглядає, допомагати їй користуватися ванною та митися, вживати медикаменти та возити її на прийом до лікаря, або просто надавати емоційну підтримку. Деякі опікуни надають догляд лише декілька годин на тиждень, однак для багатьох опікунів догляд є відповідальністю на повний робочий день.

Підтримка опікунів

Деякі опікуни почуваються перенапруженими, самотніми або перебувають у стані стресу, особливо якщо вони не відчувають підтримку у своїй ролі опікуна. Це нормальні почуття, однак важливо звертатися по допомогу, якщо ви так почуваєтеся. Можливо, що у вас є інші члени родини або друзі, які можуть допомогти, а інколи може бути необхідно звертатися по додаткову допомогу від офіційних служб. Опікуни можуть також мати право на фінансову підтримку від служби Centrelink, як от Carers Allowance or Carer Payment.

Для опікунів доступним є спектр послуг, як-от:



Особа, за якою ви доглядаєте, може отримати додатковий догляд та підтримку від державних служб із догляду за літніми людьми або особами з інвалідністю. Якщо особа, за якою ви доглядаєте, є інвалідом, та їй менше ніж 65 років, вона може мати право на підтримку людей із інвалідністю від Національної програми страхування на випадок інвалідності (National Disability Insurance Scheme (NDIS)). Для отримання подальшої інформації зателефонуйте за номером 1800 800 110 або відвідайте www.ndis.gov.au. Якщо особі, за якою ви доглядаєте, понад 65 років, перейдіть на сторінку 2, щоб отримати більше інформації про My Aged Care.

Дізнайтеся більше

Carers Australia - це національна провідна організація, що представляє неоплачуваних опікунів Австралії. Вони працюють над покращенням здоров'я, добробуту, стійкості та фінансової стабільності опікунів та забезпеченням опікунства як спільної відповідальності між родиною, громадою та урядом.

Carers Australia діє у співпраці з державними та територіальними партнерами та членськими організаціями, національною мережею асоціацій опікунів (Network of Carers Associations), щоб надавати низку найважливіших послуг для опікунів на загальнонаціональному рівні.

www.carersaustralia.com.au

1800 242 636

Carer Gateway - це національна онлайн та телефонна служба, що надає практичну інформацію та ресурси для підтримки опікунів.

www.carergateway.gov.au

1800 422 737



Планування заздалегідь

Обставини вашого життя можуть швидко змінитися. Планування заздалегідь допоможе вам подумати про те, що вам потрібно підготувати, щоб доглядати за собою та близькими вам людьми.



ЗАПОВІТ

Хто отримає усе моє майно, коли мене не стане, і хто подбає про те, що будуть виконані мої побажання?

Найкращий спосіб захисту ваших активів - це чіткий, юридично чинний та актуальний заповіт. Ви також можете змінювати ваш заповіт в будь-який час та багато разів, допоки ви здатні самі приймати рішення, тобто приймати рішення за себе.



ДОВІРЕНІСТЬ (POWER OF ATTORNEY)

Хто прийматиме рішення стосовно грошей, якщо я не зможу їх приймати?

Ви можете обрати члена родини, товариша або NSW Trustee & Guardian, щоб він (-вона) мав (-ла) вашу довіреність. Ви в будь-який час можете відкликати вашу довіреність, допоки ви здатні самі приймати рішення. Див. список контактів, що наведено нижче, для інформації про інші штати.



ОПІКУН НА ДОВГОСТРОКОВИЙ ЧАС (ENDURING GUARDIAN)

Хто прийматиме рішення стосовно мого здоров'я та проживання, якщо я не зможу їх приймати?

Ви можете призначити опікунів на довгостроковий час, щоб приймати рішення щодо здоров'я та способу життя за вас, якщо ви втратите здатність приймати такі рішення.



ПЛАНУВАННЯ ДОГЛЯДУ ЗАЗДАЛЕГІДЬ

Який медичний догляд та опіку я хочу мати у майбутньому?

Поговоріть із вашим лікарем та близькими людьми про види медичного обслуговування та охорони здоров'я, які ви б хотіли отримувати, якщо ви не зможете говорити за себе.

Ваш контрольний список стосовно планування заздалегідь

Ви можете використовувати наступні контрольні списки, щоб допомогти вам у плануванні заздалегідь.

1. ВАШ КОНТРОЛЬНИЙ СПИСОК СТОСОВНО ПЛАНУВАННЯ ЗАЗДАЛЕГІДЬ

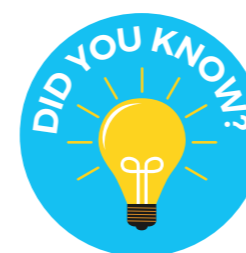
РЕЄСТР ПЛАНУВАННЯ ЗАЗДАЛЕГІДЬ	ТАК / НІ	ІНША ІНФОРМАЦІЯ
Чи ви призначили опікуна на довготривалий час (Enduring Guardian)?		Де це доручення? Хто є вашим опікуном на довготривалий час?
Чи ви заповнили бланк «Запису моїх побажань»?		Де цей документ?
Чи ви заповнили довіреність (Power of Attorney)?		Де цей документ? На кого виписана ваша довіреність?
Чи ви заповнили «Завчасну директиву про догляд» (Advance Care Directive)?		Де цей документ?
Чи ви подумали про донорство органів і тканин?		Чи вам потрібно зареєструватися? Кому ви про це розповіли?
Чи ви зробили план щодо вашого похорону?		Де цей документ?

2. ВАШ КОНТРОЛЬНИЙ СПИСОК КОНТАКТІВ

КОНТАКТНА ОСОБА	ТАК / НІ	КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ
Чи ви говорили із фахівцями у сфері охорони здоров'я та соціальної опіки про ваші побажання? Якщо так, чи було заповнене від вашого імені «Короткий виклад планування завчасної допомоги»?		
Чи ви говорили із членом родини або товаришем (-кою) про ваші побажання?		
Чи допоміг вам фахівець із підготовкою документів планування заздалегідь (заповіт, довіреність та опікунство на довготривалий час)?		
Чи ви призначили особу чи опікунську організацію, щоб вони були виконавцем вашого заповіту?		

3. ВАШ КОНТРОЛЬНИЙ СПИСОК ІНФОРМАЦІЇ ТА ДОКУМЕНТІВ

ІНФОРМАЦІЯ / ДОКУМЕНТ	ХТО ЗНАЄ, ДЕ ЦЕ ЗБЕРІГАЄТЬСЯ?	НОТАТКИ
Ваше свідоцтво про народження		
Ваші деталі банківського рахунку		
Інформація про ваш поліс страхування життя		
Інформація про ваш поліс страхування житла		
Інформація про ваш поліс страхування автомобіля		



Послуги з складання заповіту надаються безкоштовно тим особам, які мають право на повну пенсію за віком від Centrelink (включно із особами, які отримують інші державні пільги, як-от пенсію від міністерства по справах ветеранів, які в іншому випадку мали би право на повну пенсію за віком від Centrelink).

Дізнайтеся більше

Мережа захисту прав старших людей Older Persons Advocacy Network (OPAN)

- це національна організація, що надає безкоштовних захист прав, інформацію та освітні послуги старшим людям по Австралії.

www.opan.com.au

☎ 1800 700 600

NSW Trustee & Guardian має інформацію про планування заздалегідь низкою мов, також різні публікації для спільнот аборигенів.

www.tag.nsw.gov.au

☎ 1300 364 103

Вебсайт **Planning Ahead Tools** надає доступну інформацію про те, як скласти заповіт, довіреність та опікунство на довготривалий час.

www.planningaheadtools.com

☎ 1300 554 791

Advanced Care Planning Australia - це національна програма, що надає інформацію про планування догляду заздалегідь та завчасні директиви про догляд.

www.advancecareplanning.org.au

☎ 1300 208 582

Legal Aid надає безкоштовну інформацію по Австралії щодо заповіту, довіреності та опікунства на довготривалий період. Вони також можуть скерувати вас до інстанції, де ви можете заповнити ці документи.

Юридична допомога -
Австралійська Столична
Територія (Legal Aid ACT)

www.legalaidact.org.au

☎ 1300 654 314

Юридична допомога -
штат Новий Південний
Уельс (Legal Aid NSW)

www.legalaid.nsw.gov.au

☎ 1300 888 529

Юридична допомога -
штат Північна Територія
(Legal Aid NT)

www.legalaid.nt.gov.au

☎ 1800 019 243

Юридична допомога -
штат Квінсленд
(Legal Aid QLD)

www.legalaid.qld.gov.au

☎ 1300 65 11 88

Юридична допомога -
штат Південна Австралія
(Legal Aid SA)

www.lsc.sa.gov.au

☎ 1300 366 424

Юридична допомога -
штат Тасманія
(Legal Aid TAS)

www.legalaid.tas.gov.au

☎ 1300 366 611

Юридична допомога -
штат Вікторія
(Legal Aid VIC)

www.legalaid.vic.gov.au

☎ 1300 792 387

(вони надають інформацію 19 мовами)

Юридична допомога -
штат Західна Австралія
(Legal Aid WA)

www.legalaid.wa.gov.au

☎ 1300 650 579

Адміністративні трибунали штатів (State Administrative Tribunals) допомагають у справах, коли особа не має дієздатності або є сумніви щодо її дієздатності, коли було заповнено довіреність/опікунство на довготривалий період.

Цивільний та адміністративний трибунал штату Новий Південний Уельс (NSW Civil and Administrative Tribunal (NCAT))

www.ncat.nsw.gov.au

☎ 1300 006 228

Цивільний та адміністративний трибунал штату Вікторія (VIC Civil and Administrative Tribunal (VCAT))

www.vcat.vic.gov.au

☎ 1300 018 228

Цивільний та адміністративний трибунал Австралійської Столичної Території (ACT Civil and Administrative Tribunal (ACAT))

www.acat.act.gov.au

☎ (02) 6207 1740
(оберіть опцію #1)

Цивільний та адміністративний трибунал штату Квінсленд (QLD Civil and Administrative Tribunal (QCAT))

www.qcat.qld.gov.au

☎ 1300 753 228

Цивільний та адміністративний трибунал штату Південна Австралія (SA Civil and Administrative Tribunal (SACAT))

www.sacat.sa.gov.au

☎ 1800 723 767

Адміністративний трибунал штату Західна Австралія (WA State Administrative Tribunal (SAT))

www.sat.justice.wa.gov.au

☎ (08) 9219 3111

Цивільний та адміністративний трибунал Північної Території (NT Civil and Administrative Tribunal (NTCAT))

www.nt.gov.au

☎ (08) 8999 5511

Цивільний та адміністративний трибунал штату Тасманія (TAS Civil and Administrative Tribunal)

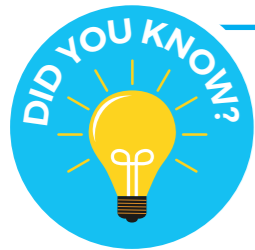
www.guardianship.tas.gov.au

☎ 1300 799 625



Паліативний догляд

Паліативний догляд - це такий догляд, що дозволяє людям жити якомога різноманітнішим і комфортнішим життям, в той час як вони мають невиліковне або смертельне захворювання.



Послуги паліативного догляду можуть бути надані

- у лікарні
- вдома
- у спеціалізованому закладі паліативного догляду
- у стаціонарному закладі догляду за літніми людьми



Види догляду, які є доступні



Дізнайтеся більше

Palliative Care Australia - це національна провідна організація з паліативного догляду. Паліативний догляд допоможе вам впоратися із вашою хворобою, а саме із болем та симптомами, тож ви зможете продовжувати жити якнайкраще, маючи справу з невиліковною хворобою. Паліативний догляд може також надавати підтримку опікунам та членам родин.

www.palliativecare.org.au

☎ 02 6232 0700

Знущення над літніми людьми

Знущення над літніми людьми - це поодинокий чи повторюваний випадок, чи нестача відповідної дії, що трапляється у будь-яких стосунках, де є очікування довіри, що спричиняє шкоду чи викликає дискомфорт у літньої людини (Світова організація охорони здоров'я).

Види знущання над літніми людьми

Психологічне/ емоційне знущання



- Хтось намагається завдати вам шкоди або пошкодити ваші речі
- Ви відчуваєте залякування, приниження чи переслідування
- Вам погрожують із переселенням вас до будинку престарілих
- Вам не дозволяють приймати власні рішення

Фізичне знущання



- Ляпаси, удари, штовхання, струси, пхання або обмеження руху
- Фізичні або хімічні обмеження, що не є дозволені
- Фізичне обмеження, напр., прив'язування до стільця

Фінансове знущання



- Ваша пенсія була зменшена або з вашого банківського рахунку забрали гроші
- Ваші речі продали без вашого дозволу
- Вас примушують змінити свій заповіт
- Хтось намагається примусити вас переписати ваші фінансові активи та/або власність на них
- Ви не розумієте, що відбувається із вашими грошима, або вас не залучають у прийняття рішень стосовно ваших грошей чи активів

Нехтування

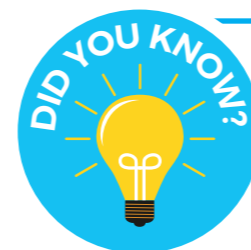


- Надання комусь зовеликої чи замалої дози медикаментів.
- Залишення когось вдома або замикання когось у кімнаті «для їх власної безпеки» - напр., коли хтось має деменцію.
- Обмеження доступу до догляду. Напр., до допомоги в хатніх справах, особистого догляду, відвідування сімейного лікаря, транспорту до магазинів, соціальних зустрічей.
- Неможливість забезпечити базові потреби, такі як їжа, адекватний одяг та житло.

Сексуальне знущання



- Сексуальне знущання - це злочин, і може включати будь-яку поведінку сексуального характеру, яка змушує вас почуватися незручно, відчувати страх, заляканість або погрозу.
- Сексуальний контакт без згоди, як-от: хапання когось за статеві органи, показ порнографічних матеріалів без згоди, примусове оголення, сексуальні домагання, сексуальне насильство.



Уряд штату Новий Південний Уельс призначив Уповноваженого з питань старіння та інвалідності для кращого захисту дорослих осіб із інвалідністю та старших осіб від знущання, нехтування та експлуатації кимось із близьких їм людей з їхньої домівки або кимось знайомим їм зі спільноти.

Зателефонуйте до гарячої лінії штату Новий Південний Уельс з питань старіння та знущання над людьми з інвалідністю за номером 1800 628 221, щоб

- отримати інформацію про доступні послуги з підтримки
- поговорити із фахівцем про те, що вас турбує
- вас вислухали без упередження

Ви можете не називати свого імені та мати товариша (-ку) для вашої підтримки, коли ви телефонуйте на гарячу лінію. Дайте консультанту знати, якщо б ви хотіли отримати послуги усного перекладача.

ЗАТЕЛЕФОНУЙТЕ НЕГАЙНО, ЯКЩО ВАМ ПОТРІБНА ДОПОМОГА

Дізнайтеся більше


Мережа захисту прав старших людей

(Older Persons Advocacy Network (OPAN)) - це національна організація, що надає безкоштовний захист інтересів, інформацію та освітні послуги старшим людям по Австралії. В кожному штаті є своя гаряча лінія. Для отримання подальшої інформації зв'яжіться з OPAN.

 www.opan.com.au

 **1800 700 600**

1800 ELDERHelp (1800 353 374) - це безкоштовний номер телефону, що автоматично перенаправляє абонентів, які шукають інформацію та поради стосовно знущання над літніми людьми, до телефонної служби в їхньому штаті або території.

 **1800 353 374**



Розуміння ваших прав

Ми всі маємо права, незалежно від того, де ми проживаємо або скільки підтримки ми потребуємо. Якщо ви отримуєте догляд, що фінансується державою, та послуги догляду за літніми людьми, ви маєте права.

Хартія прав у сфері догляду за літніми людьми

Я маю право на

1. безпечні та якісні догляд та послуги	8. контроль та прийняття рішень стосовно особистих аспектів мого повсякденного життя, фінансових справ та майна
2. ставлення до мене з гідністю та повагою	9. мою незалежність
3. цінування та підтримку моєї ідентичності, культури та різноманітності	10. те, щоб мене вислухали і зрозуміли
4. проживання без знуцання та нехтування	11. те, щоб мати особу, яку я оберу, включно із представником моїх інтересів у сфері догляду за літніми людьми, і щоб та особа мене підтримувала або говорила від мого імені
5. поінформованість щодо мого догляду та послуг у зрозумілій мені формі	12. подання скарги без загрози покарання, а також право на справедливий та швидкий розгляд моїх скарг
6. доступ до усієї інформації про себе, включно із інформацією про мої права, догляд та послуги	13. збереження моєї конфіденційності та захист моїх особистих даних
7. контроль над доглядом за мною та можливість робити вибір стосовно мого догляду, і особистого та соціального життя, включно із обиранням таких речей, з якими пов'язаний особистий ризик	14. користуватися своїми правами без негативного впливу на те, як до мене ставляться

Комісія зі стандартів якості та безпеки у сфері догляду за літніми людьми (Aged Care Quality and Safety Commission)

Комісія зі стандартів якості та безпеки у сфері догляду за літніми людьми надає безкоштовні послуги будь-кому, хто має занепокоєння стосовно якості послуг догляду за літніми людьми, що фінансуються урядом Австралії, включно із:

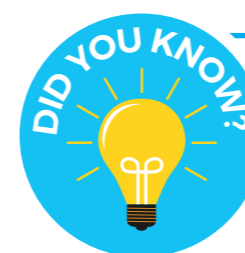
- Стаціонарним чи тимчасовим доглядом
- Програмами догляду вдома
- Федеральною програмою підтримки вдома (Commonwealth Home Support Programme)
- Гнучким доглядом, включно із допомогою в перехідному періоді

Як отримати допомогу

- Ви можете безкоштовно зателефонувати до Комісії зі стандартів якості та безпеки у сфері догляду за літніми людьми за номером 1800 951 822. За потреби вони нададуть вам безкоштовного усного перекладача
- Ви можете заповнити бланк скарги та подати його - бланк можна завантажити з вебсайту www.agedcarequality.gov.au
- Напишіть листа: The Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, (вказіть англійською мовою столицю вашого штату)

Ваш лист повинен містити:

- ваше ім'я, адресу та номер телефону
- дату, коли ви подаєте скаргу
- деталі скарги, включно із конкретними датами подій та відповідні коментарі
- назву будинку для літніх людей або служби надання послуг вдома та штат/територію, де знаходиться будинок/служба
- ім'я особи, що отримує послуги догляду за літніми людьми, якої стосується ваша скарга.



Коли ви купуєте речі або отримуєте послуги, ви маєте права згідно австралійського законодавства із захисту прав споживачів. Ви маєте такі ж права, коли ви купуєте товари або отримуєте послуги щодо надання допомоги вдома, або отримуєте їх через програму догляду вдома, що фінансується державою. Тож, незалежно від того, чи ви витрачаєте власні гроші, чи на це йде державне фінансування, важливо знати ваші права споживача.

Ви можете дізнатися більше про ваші права споживача за адресою www.accc.gov.au/agedcare

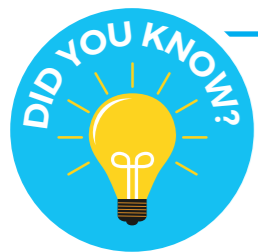
Захист ваших інтересів

Захист інтересів у сфері догляду за літніми людьми допомагає вам у тому, щоб вас почули стосовно тих рішень, що впливають на ваше життя. Захист ваших інтересів має на меті збільшення вашого контролю над доглядом, послугами та якістю життя.

Захисники інтересів:

- Надають інформацію про ваші права та відповідальність
- Вислуховують те, що вас непокоїть
- Допомагають вирішити проблеми або скарги стосовно постачальників послуг догляду за літніми людьми
- За потреби спілкуються із вашим постачальником послуг
- За потреби скеровують вас до інших інстанцій

Захисники інтересів можуть допомогти, якщо ви думаєте, що платите забагато за послуги, якщо до вас ставляться несправедливо, або якщо ви не отримуєте послуги, прописані у вашій угоді.



Послуги із захисту інтересів надаються громадськими організаціями. Захист інтересів є безкоштовним, незалежним та дозвіл, перш ніж щось зробити.



Дізнайтеся більше

Мережа захисту прав старших людей (Older Persons Advocacy Network (OPAN)) - це національна організація, що надає безкоштовний захист прав, інформацію та освітні послуги старшим людям в Австралії.

www.opan.com.au

☎ 1800 700 600

Комісія зі стандартів якості та безпеки у сфері догляду за літніми людьми може представляти ваші інтереси, переказуючи ваші занепокоєння напямучо до постачальника послуг, та може продовжувати підтримувати вас на будь-якій стадії під час процесу розгляду скарг.

www.agedcarequality.gov.au

☎ 1800 951 822

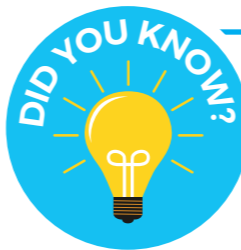


Нетримання

З віком все частіше втрачається контроль над сечовим міхуром і кишечником. Деякі з факторів, що спричиняють нетримання:



Серед літніх людей частіше зустрічаються випадки нетримання, але його можна лікувати та контролювати.



Для деяких людей з нетриманням важливо використовувати засоби для утримання, як-от прокладки та труси, для контролю свого стану. Австралійський уряд та уряди штатів і територій пропонують фінансову підтримку, щоб допомогти із покриттям частини цих витрат.

Якими є симптоми

	ТАК	НІ
• Чи ви інколи маєте відчуття, що ви не повністю випорожнили ваш сечовий міхур?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Чи вам доводиться поспішати, щоб дійти до туалету?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Чи ви часто нервуєтеся, бо ви думаєте, що ви можете втратити контроль над своїм сечовим міхуром або кишечником?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Чи ви прокидаєтеся двічі або більше разів на ніч, щоб піти в туалет?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Чи ви інколи протікаєте, перш ніж дійдете до туалету?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Чи ви інколи протікаєте, коли піднімаєте щось важке, коли чихаєте, кашляєте чи смієтеся?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Чи ви інколи протікаєте, коли переходите з сидячого в лежаче положення чи коли встаєте?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Чи ви тужитеся, щоб випорожнити кишечник?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Чи ви інколи забруднюєте свою нижню білизну?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Чи ви плануєте своє повсякденне життя навколо того, де знаходиться найближчий туалет?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Якщо ви відповіли «ТАК» на будь-яке з цих питань, у вас можуть бути проблеми із сечовим міхуром або кишечником. Зверніться по допомогу, бо нетримання часто можна лікувати або контролювати без хірургічного втручання.

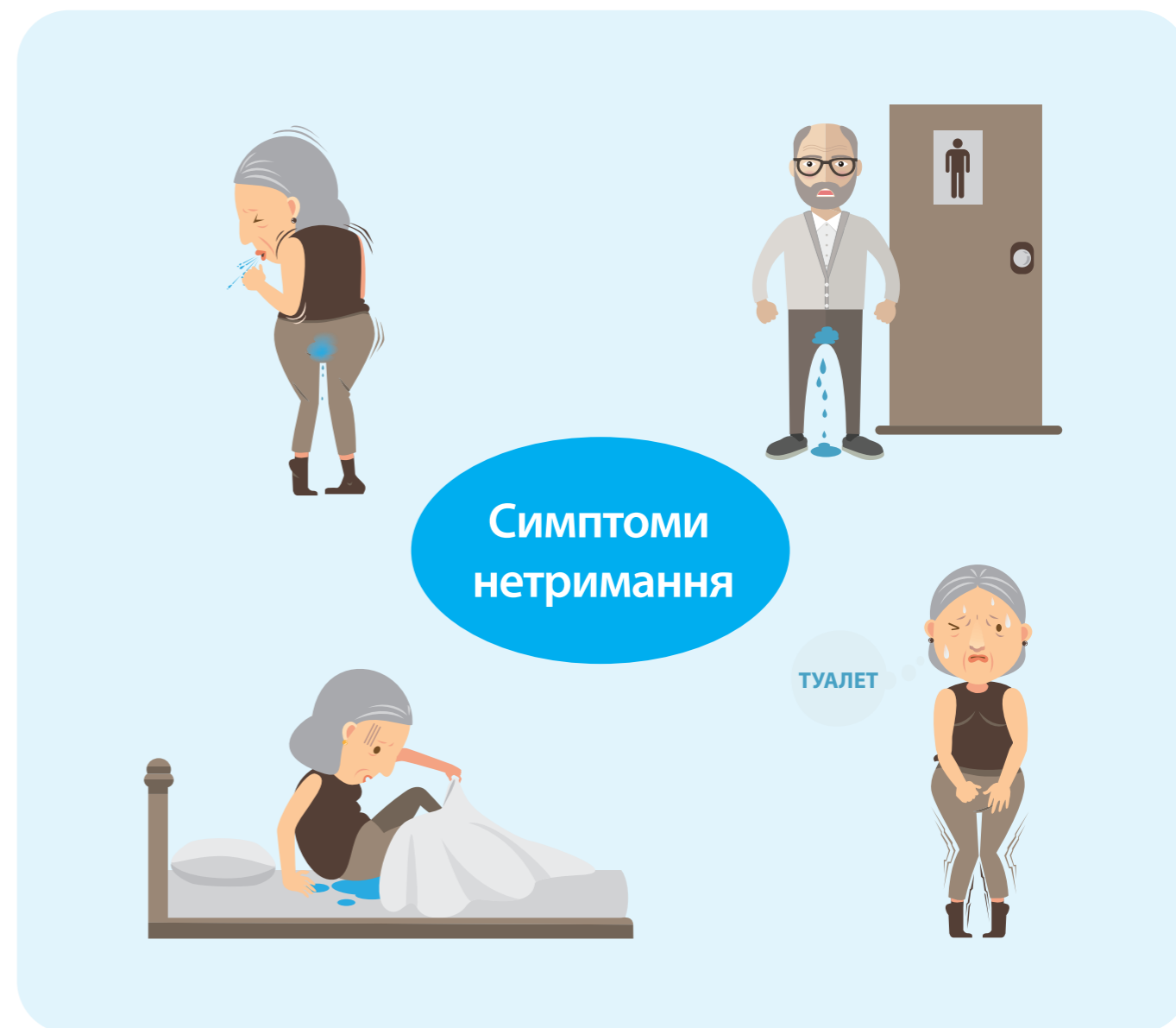
Як отримати допомогу?

Зверніться до свого лікаря або зателефонуйте до гарячої лінії **National Continence Helpline** за номером **1800 33 00 66**. Гаряча лінія National Continence Helpline - безкоштовна і укомплектована медсестрами-консультантами з нетримання.

Працівники гарячої лінії можуть надати інформацію та поради щодо:

- Проблем із нетриманням
- Опцій лікування
- Керування нетриманням, включно із засобами для утримання, як-от прокладками
- Програм фінансування, щоб допомогти зменшити витрати при купівлі засобів для утримання
- Де є місцеві послуги з підтримки при нетриманні, постачальники та виробники засобів

Вони також можуть надати безкоштовну інформацію різними мовами.



Дізнайтеся більше

Continence Foundation of Australia - це національна провідна організація, що сприяє здоров'ю сечового міхура та кишечника. Фонд представляє інтереси австралійців, які мають проблеми, або мають ризик виникнення проблем, із контролюванням сечового міхура та кишечника, та виступає в якості представника їхніх інтересів.

www.continence.org.au

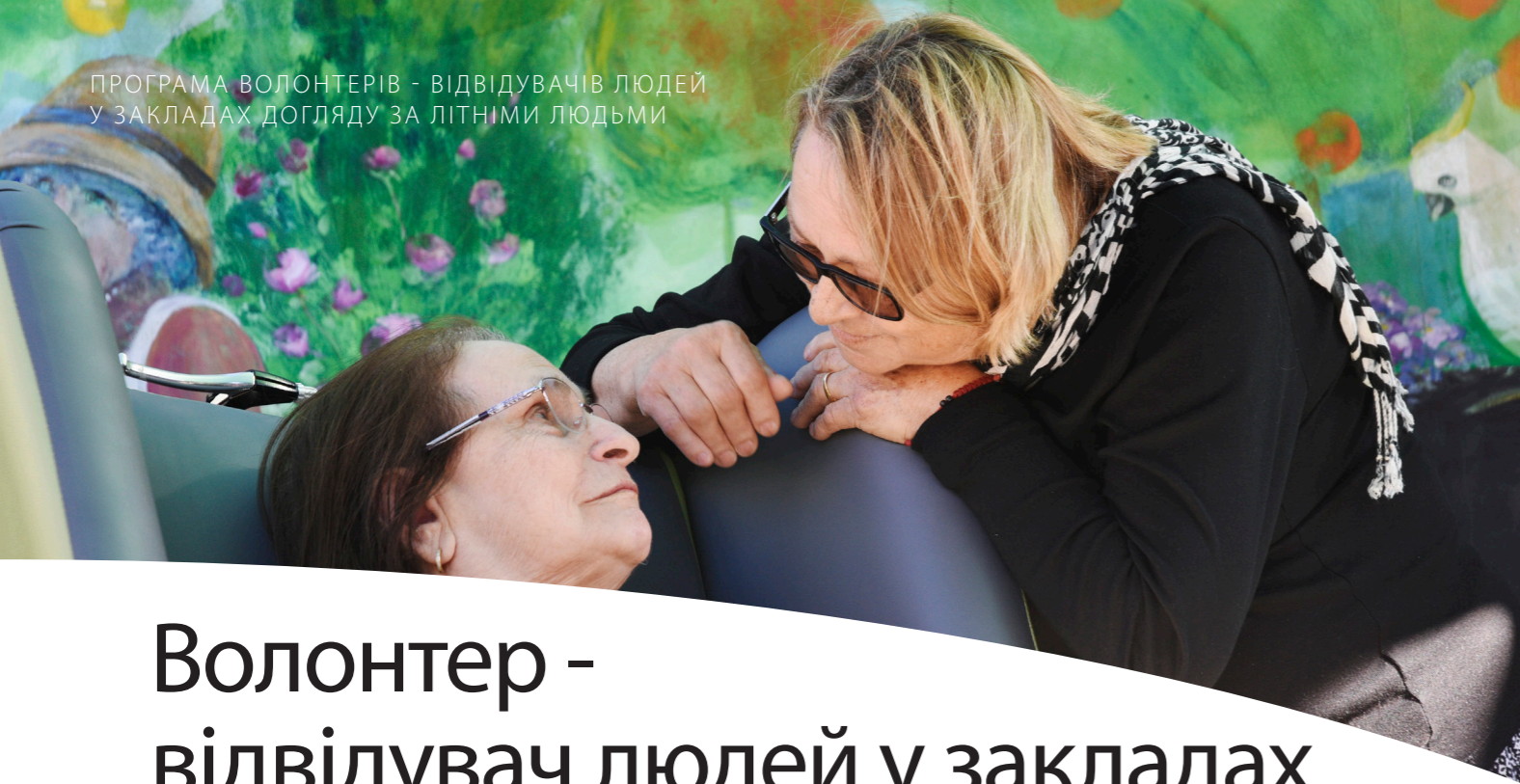
1800 330 066

Bladderbowel.gov.au надає інформацію, щоб допомогти у запобіганні та контролюванні проблем із сечовим міхуром та кишечником

www.bladderbowel.gov.au

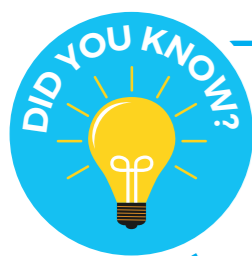
National Public Toilet надає інформацію щодо 16 000 громадських туалетів по всій Австралії, включно із доступом, годинами роботи та наявністю зручностей

www.toiletmap.gov.au



Волонтер - відвідувач людей у закладах догляду за літніми людьми Програма відвідувачів

Літні люди, які почуваються самотньо або в ізоляції від своєї культури та походження, та хотіли би познайомитися з новими людьми, можуть отримати допомогу завдяки безкоштовній програмі волонтерів - відвідувачів у закладах догляду за літніми людьми (ACVVS). Ця програма поєднує літніх людей із волонтерами завдяки регулярному відвідуванню або телефонним дзвінками. Програма ACVVS доступна для людей віком понад 65 років, які отримали або отримують субсидований урядом догляд за літніми людьми або послуги в рамках програми допомоги вдома (Home Care Packages), включно із одержувачами догляду, яких одобрено національною пріоритетною системою (National Priority System) на отримання стаціонарного догляду та догляду вдома.



Чи знаєте ви, що по Австралії є 140 громадських організацій ACVVS? Ця програма раніше була відомою під назвою Community Visitors Scheme (CVS). Вона існує вже понад 30 років. Ця програма дружніх відвідин є безкоштовною і фінансується урядом Австралії.

Дізнайтеся більше

Члени Програми волонтерів - відвідувачів людей у закладах догляду за літніми людьми (ACVVS) поєднують волонтерів із старшими людьми. Дізнайтеся про програму та про те, як попросити про відвідування.

**Австралійська Столична Територія,
штати Новий Південний Уельс та Вікторія**

Вебсайт ACVVS

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

0491 272 417



Транспорт у громаді

Послуги транспорту у громаді є недорогими, гнучкими та доступними. Ви можете користуватися транспортом у громаді, щоб

- подорожувати на прийом до медичних фахівців
- мати рекреаційні та соціальні прогулянки
- ходити на закупи
- відвідувати важливі події

Вас може підібрати машина чи автобус, що надає транспортні послуги, або ви можете отримати ваучери, включно з ваучерами на користування таксі.

Як отримати допомогу

Ви можете мати право на транспорт у громаді, якщо ви

- належите до осіб різноматітного походження
- маєте інвалідність, пов'язану з рухливістю, що не дозволяє вам користуватися звичним транспортом/або у вас деменція (стосується тих осіб, кому понад 65 років, або аборигенів та мешканців островів Торесової протоки, яким понад 50 років)
- проживаєте у більш віддаленій/ізольованій місцевості без доступу до звичайного транспорту
- є у скрутному фінансовому становищі

Ваш місцевий постачальник послуг транспорту у громаді може поговорити з вами про ваше право на субсидії, та, якщо ви маєте на них право, про сам процес проведення оцінки та реєстрації.

Дізнайтеся більше

Community Transport надає послуги «від дверей до дверей» людям із обмеженими можливостями щодо транспорту. Постачальники транспорту у громаді по Австралії надають можливість людям діставатися до соціальних, родинних та культурних подій, ходити на закупи та відвідувати прийоми у медичних фахівців.

www.cto.org.au

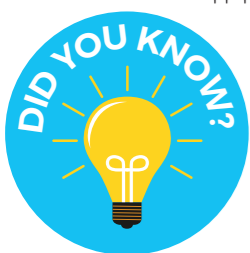
1300 679 286

Доставка харчування за програмою Meals on Wheels

Програма Meals on Wheels є доступною для літніх людей, які хочуть, щоб їжу доставляли додому. Ця послуга надає широкий спектр опцій для людей із різноманітними дієтичними потребами, пропонує харчування діабетикам, має низький вміст солі та покриває їжу різноманітних культур.

Як отримати допомогу

- Якщо вам понад 65 років (понад 50 років - для аборигенів та мешканців островів Торесової протоки), ви можете мати право на отримання послуг допомоги вдома, включно із доставкою їжі додому.
- Зв'яжіться із вашою місцевою службою Meals on Wheels через вебсайти, що вказані нижче. Вони пояснять, як працюють ці послуги та з чого почати.
- Ви повинні мати повну чи часткову пенсію за інвалідністю або за віком, щоб мати право на доставку їжі за пільговою вартістю. Часто опікуни теж мають право на цю послугу.



Зв'яжіться напряму з вашою місцевою службою Meals on Wheels, якщо вам терміново треба організувати доставку їжі. Вони негайно нададуть послуги та зможуть допомогти вам із скеруванням вас до My Aged Care.

Дізнайтеся більше

Australian Meals on Wheels Association (AMOWA) надає можливість розвитку та обміну найкращим досвідом між 600 послугами, які представляють асоціації штатів та територій, включно із сприянням та підвищенням обізнаності щодо Meals on Wheels в Австралії.

Штат Новий Південний Уельс	www.nswmealsonwheels.org.au	(02) 8219 4200
Австралійська Столична Територія	www.redcross.org.au	(03) 9345 1800
Штат Квінсленд	www.qmow.org	1300 090 97 90
Штат Вікторія	www.mealsonwheelsvictoria.org.au	0459 406 433
Штат Південна Австралія	www.mealsonwheelssa.org.au	1800 854 453
Штат Тасманія	www.mowtas.org.au	1800 696 325
Штат Західна Австралія	www.mealsonwheelswa.org.au	contactwa@mealsonwheels.org.au



Шукачі догляду

Деяким людям потрібна додаткова допомога, щоб зрозуміти та отримати доступ до необхідних їм послуг підтримки. «Шукачі догляду» - це безкоштовна послуга для найвразливіших літніх людей, в кого немає родини або друзів, які могли б їм допомогти.

Шукачі догляду

- зустрінуться із вами особисто, якщо ви цього бажаєте
- пояснять вам систему догляду за літніми людьми
- допоможуть вам отримати послуги, на які ви маєте право

Допомога від шукачів догляду

По всій Австралії є організації **шукачів догляду**, до яких ви можете зателефонувати, щоб отримати допомогу.

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

Зателефонуйте до МССІ за номером (02) 4229 7566, щоб вас скерували до інших постачальників



Ментальне здоров'я

Ментальна хвороба - це захворювання, що значною мірою впливає на те, як особа почувається, думає, поводить та взаємодіє з іншими людьми.

Різноманітні соціальні, психологічні та біологічні фактори можуть негативно впливати на рівень вашого ментального здоров'я.

Ваше ментальне здоров'я є центральною частиною вашого загального добробуту. Погіршення ментального здоров'я може вплинути на вашу впевненість у собі та здатність впоратися із життєвими подіями.

Процес старіння має свої виклики, і час від часу вам може бути важко лишатися ментально та фізично активними.

На ваше ментальне здоров'я можуть впливати різноманітні чинники, як-от хвороба, горе та втрата, фінансовий стрес, зміна умов проживання та соціальна ізоляція.


Важливо пам'ятати, що ментальна хвороба не є відмінною від жодної фізичної хвороби. Так само, як рання діагностика серцевого захворювання є надвичайно важливою для лікування та одужання пацієнта, те ж стосується і ментальних хвороб.


Як отримати допомогу


Хороший перший крок - це розмова із вашим лікарем, в якій ви звернетесь до лікаря за порадою щодо вашого ментального здоров'я. За необхідності лікар може скерувати вас до служб підтримки, які найкращим чином відповідатимуть вашим потребам. Також існують чудові організації, до яких можуть звернутися за допомогою літні люди та опікуни.


Дізнайтеся більше


- My Aged Care** - послуги догляду для літніх людей, які надаються австралійським урядом.


www.myagedcare.gov.au  **1800 200 422**
- Head to Health** може допомогти вам знайти «цифрові» послуги підтримки ментального здоров'я, що надаються деякими з організацій у сфері психічного здоров'я, що мають найбільшу довіру серед населення Австралії. Тут об'єднуються додатки, онлайн-програми, онлайн-форуми, телефонні сервіси та цифрові інформаційні ресурси.


www.headtohealth.gov.au  **1800 648 911**
- At Ease** - підтримка ментального здоров'я ветеранів. Вони можуть допомогти вам розпізнати ознаки, вжити заходів та дотримуватися кращих рівнів добробуту.


www.at-ease.dva.gov.au  **133 254**
- Beyond Blue** - надає інформацію та підтримку, щоб кожна людина в Австралії могла досягти найкращого рівня ментального здоров'я, незалежно від її віку та місця проживання.

www.beyondblue.org.au  **1300 22 4636**
- SANE Australia** - допомагає із обізнаністю щодо ментального здоров'я, надає взаємну онлайн-підтримку та інформацію, зменшує стигматизацію, надає підтримку фахівців через галячу лінію, проводить дослідження та представляє інтереси людей.

www.sane.org  **1800 187 263**
- Lifeline** - цілодобова служба підтримки у кризових ситуаціях та служба запобігання суїциду.

www.lifeline.org.au  **13 11 14**
- Suicide Call Back Service** - загальнонаціональна служба, що працює цілодобово, без вихідних, і надає професійні консультації за телефоном, у відео та онлайн режимі людям, на яких вплинув суїцид.

www.suicidecallbackservice.org.au  **1300 659 467**
- Health Direct Australia** - цілодобові безкоштовні поради та інформація про здоров'я.

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



Список ресурсів

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

Організації-учасники





Цю брошуру було створено



**Офісами в Ілларрі та Австралійській
Столичній Території**

☎ (02) 42297566 / (02) 6169 3986

✉ admin@mcci.org.au

🌐 mcci.org.au

Знайдіть нас на Facebook