



PRIRUČNIK ZA USLUGE STAROSNE NJEGE



DOBRODOŠLI U PRIRUČNIK O USLUGAMA

Ovaj priručnik govori o uslugama za starosnu njegu i za njegovatelje koje pružamo. On vam nudi niz usluga podrške za fizičku i mentalnu dobrobit. Obratite nam se ako ste zainteresovani da se uključite u neki od programa navedenih u ovom priručniku. Ukoliko želite da saznate više o programima, rado ćemo vam pružiti više informacija.

Osoblje

Imamo kvalifikovano osoblje koje govori i druge jezike osim engleskog kako bismo razumjeli vaše potrebe.

Procjene

Procjena potrebnih usluga je neophodna da bismo mogli da vodimo brigu o vama dok ste u programu. To uključuje razgovor sa koordinatorom osoblja programa.

Vaš plan njege usmjerene ka cilju (Goal Directed Care Plan)

Plan njege usmjerene ka cilju je takav plan gdje vi i koordinator programa razgovarate o tome šta vam je potrebno i šta biste željeli postići našim uslugama. Vaš plan usmjerene njege se preispituje svake godine ili kad vam se situacija promijeni. Naše usluge mogu vam pružiti veliku pomoć, ali mi se oslanjamo na to da nam vi kažete koje su vaše potrebe:

- Obavijestite koordinatora programa za koje ste programe zainteresovani.
- Na sastanak možete povesti člana porodice ili prijatelja.
- U svako doba možete preispitati, vidjeti ili promijeniti svoj plan.



USLUGE ZA STAROSNU NJEGU I ZA NJEGOVATELJE

Evo naših usluga starosne njege:

- Specijalizovane usluge podrške (za osobe preko 65 godina starosti)
- Program pristupa i podrške (za osobe ispod 65 godina)
- Grupe za društvenu podršku
- Program "Košnica"
- Programi izleta
- Programi pozitivnog starenja – Trening snage i vježbe u toploj vodi
- Usluge terapije u udruženom zdravlju – Vježbe u toploj vodi
- Društvena podrška za pojedince (prijateljske posjete)
- Program volonterskih posjetilaca u starosnoj njezi (ACVVS)
- Podrška za negovatelje
- Fleksibilna odmjena negovatelja
- Program odmjene negovatelja baziran u centru
- Program odmjene negovatelja baziran u centru sredinom "sedmice"
- Pomoć u domaćinstvu – Kupovina bez pratnje



OPIS USLUGA

Specijalizovane usluge podrške (za osobe preko 65 godina starosti)

Naš program specijaliziranih usluga podrške pomaže starijim ljudima da se orijentišu u pogledu usluga podrške i imaju pristup bitnim uslugama. On pruža usluge koje zadovoljavaju specijalizirane potrebe starijih ljudi koji žive kod kuće sa klinički utvrđenom bolešću i / ili specijalnim potrebama.

Pojedinci kojima je potreban pristup uslugama upućuju se putem našeg prijemnog programa ili preko drugih pružatelja usluga. Naš tim sasluša šta vas brine dok vam pomaže da se orijentišete i pronađete usluge koje odgovaraju vašim specifičnim potrebama. Podršku dogovaramo putem ličnih ili telefonskih konsultacija i ostajemo u kontaktu nakon toga, tako da znate da smo uz vas na svakom koraku.

Access & Support Program (under 65 years)

Naš program pristupa i podrške pomaže ljudima koji žive sa invaliditetom da se orijentišu u pogledu usluga podrške i dobiju pristup bitnim uslugama.

Program podržava pojedince pomažući im da se orijentišu u pogledu usluga kako bi pronašli najbolju dostupnu podršku, zastupajući ih kao zagovornici, povezujući pojedince sa relevantnim službama, uključujući NDIS.

Grupe za društvenu podršku

Naše grupe za društvenu podršku se sastaju sedmično radi poboljšanja i održavanja opšte dobrobiti, uz sticanje novih prijatelja. Ove grupe vodi naše ljubazno osoblje, i tu su uključene i multikulturalne ili kulturno specifične grupe:

Imamo mnogo grupa za društvenu podršku od kojih možete

- Mješovite multikulturalne grupe
- Kineska grupa
- Kambodžanska grupa
- Muška grupa
- Filipinska grupa
- Španska grupa
- Vijetnamska grupa

Programi izleta

Programi izleta koje vodi SMRC su jezički specifični, sprovode ih naši ljubazni bikulturalni radnici. Ti programi izleta našim klijentima nude šansu da se druže sa drugim ljudima njihovog kulturnog porijekla, obilazeći razna mjesta.

Ove grupe idu na jednodnevne izlete u zanimljiva mjesta, te ručaju, a prijevoz im je obezbijeđen.

- Poljska grupa (mjesečno)
- panska grupa (dvosedmično)
- Rumunska grupa (mjesečno)
- Turska grupa (mjesečno)

Program "Košnica"

Program "Košnica" je program društvene podrške koji podstiče pojedince da slave i unaprijede zdravu ishranu i dobrobit kroz ljubav prema vrtlarstvu.

Naš program "Košnica" poboljšava život pojedinaca pružanjem stalne sedmične društvene podrške usmjerene na uzgoj i konzumaciju kulturološki raznovrsne zdrave hrane. Cilj je poboljšati ne samo fizičko, nego i mentalno zdravlje. Omogućava edukaciju i vježbanje sa novim prijateljima istomišljenicima.

Svakog dana u sedmici ima grupa koje su aktivne.

Creative Minds Program

Program kreativnih umova (Creative Minds program) je multikulturalna grupa u kojoj kreativnost oživljava. Pomaže pojedincima da se bave umjetnošću i ručnim radom u prijateljskom prostoru. Različiti umjetnički projekti se izrađuju svake druge sedmice prema interesovanjima pojedinaca, a osigurano je i osvježanje, omogućavajući pojedincima da se povežu jedni s drugima.

Ovaj program teče svake druge sedmice. Po potrebi može se obezbijediti prijevoz.





Usluge Terapije u udruženom zdravstvu

SMRC-ova terapija u udruženom zdravstvu promoviše fizičko i mentalno blagostanje. Programi su sastavljeni tako da poboljšaju ili održavaju vašu fizičku dobrobit, kao što su ravnoteža, snaga, fleksibilnost i kondicija. Pružamo mogućnost treninga snage i kardio treninga u teretani ili vježbe u toploj vodi. Može se organizovati da fiziolog za vježbanje razradi odgovarajući fitness plan za vaše potrebe.

Vodimo niz fitness programa tokom cijele sedmice:

- Cardinia grupa za trening snage i vježbanje u toploj vodi
- Dandenong grupa za trening snage
- Noble Park grupa za vježbanje u toploj vodi
- Casey grupa za trening snage
- Casey grupa za vježbanje u toploj vodi
- Monash grupa za vježbanje u toploj vodi
- Dari ženska grupa za trening snage

Društvena podrška za pojedince (prijateljske posjete)

Program prijateljskih posjeta je kontinuirani program društvene podrške koji nudi prijateljstvo i pomoć ljudima starijim od 65 godina koji žive kod kuće, a nisu dobili ili nije im dodijeljen paket kućne njege (Home Care Package).

Ovaj program podržava one koji su društveno izolovani, preko sedmičnih ili dvosedmičnih posjeta naših kulturno i jezički različitih volontera. Naši ljubazni posjetioci takođe mogu da pomognu oko transporta, da odvezu pojedince kod ljekara ili u kupovinu.

Ovu uslugu nudimo za osobe koje žive u južnoj metropolitanskoj regiji Melburna.

Program volonterskih posjetilaca (ACVVS)

Program volonterskih posjetilaca u starosnoj njezi je kontinuiran program društvene podrške koji starijim ljudima pruža prijateljstvo i druženje. Posjete su dostupne svima koji su usamljeni i izolovani, koji žive u staračkom domu ili svima koji primaju ili čekaju na paket kućne njege.

Ovaj program podržava društveno izolovane pojedince koji imaju 65 ili više godina kroz stalne sedmične ili dvosedmične posjete dvojezičnih volontera. Program obezbjeđuje individualne ili grupne posjete u staračkom domovima i individualne posjete onima koji primaju paket kućne njege.

Aktivnosti mogu uključivati:

- Odlazak u šetnju
- Časkanje uz kafu
- Igranje kulturnih igrica ili gledanje TV emisija
- Razmjenjivanje znanja i umijeća, kao što su pletenje, crtanje, sviranje muzičkih instrumenata, učenje digitalnih vještina

Program podrške negovateljima:

Program podrške negovateljima dostupan je onima koji brinu o članu porodice ili prijatelju koji je ima neku bolest, invaliditet, mentalni problem ili ovisnost.

Kao negovatelj, takođe je važno da se brinete o sebi, jer može vam biti teško, i negovatelji se često mogu osjećati izolovano. Naše usluge su osmišljene tako da negovateljima daju potrebno vrijeme za njihovu dobrobit, uz dodatnu podršku koja im je potrebna dok su negovatelji.

SMRC ima na raspolaganju niz aktivnosti i usluga, kao što su:

- Sastanci sa osobama u sličnoj situaciji radi podrške
- Informativni sastanci za podršku negovateljima u njihovoj ulozi staranja
- Emocionalna podrška
- Mjesečni društveni izlasci
- Dodatne wellness aktivnosti
- Fleksibilna odmjena negovatelja
- Savjetovanje
- Životni trener

Slijedom Zakona o priznavanju negovatelja iz 2012.g. (the Carers Recognition Act 2012), program podrške negovateljima priznaje i podržava brižni odnos između negovatelja i osobe o kojoj se brine.

Program podrške negovateljima uvijek traži načine da poboljša kvalitet života negovatelja. Ako ste nekome neplaćeni negovatelj, obavijestite svog GP doktora kako biste dobili bolju podršku.



Program odmjene njegovatelja baziran u centru

Program odmjene njegovatelja baziran u centru je program za predah u centru koji se održava svake sedmice u prijateljskom okruženju s podrškom. Dvojezično osoblje SMRC-a vodi razne aktivnosti koje uključuju lagane vježbe, kvizove, igre uma i mjesečne grupne izlete. Užina i ručak su obezbijeđeni, a po potrebi moguće je obezbijediti prijevoz.

Ovaj program vodimo sedmično.

Program odmjene njegovatelja baziran u centru sredinom sedmice

Naš program sredinom sedmice je prijateljska grupa s podrškom za one koji možda imaju problema sa pamćenjem ili im je postavljena dijagnoza demencije. Naše podržavajuće dvojezično osoblje pruža niz aktivnosti uz podršku, kao što su stimulativne igre uma, vježbanje i društvene aktivnosti. Jedanput mjesečno organizujemo izete na različita mjesta.

Užina i ručak su obezbijeđeni, a po potrebi moguće je organizovati i prijevoz.

Ovaj program vodimo svake sedmice.

Pomoć u domaćinstvu

Ova usluga vam pomaže ako niste u mogućnosti ići u kupovinu.

Jedan od naših ljubaznih radnika će vas kontaktirati u vezi sa vašim potrebama za namirnicama, kupiti ih lokalno, a zatim vam ih dostaviti direktno na vrata. Ova usluga je dostupna jedanput sedmično. Naknada za namirnice mora se platiti radniku nakon dostave namirnica



Charter of Aged Care Rights

All people receiving Australian Government funded residential care, home care or other aged care services in the community have rights.

I have the right to:

1. safe and high-quality care and services;
2. be treated with dignity and respect;
3. have my identity, culture and diversity valued and supported;
4. live without abuse and neglect;
5. be informed about my care and services in a way I understand;
6. access all information about myself, including information about my rights, care and services;
7. have control over and make choices about my care, and personal and social life, including where choices involve personal risk;
8. have control over, and make decisions about, the personal aspects of my daily life, financial affairs and possessions;
9. my independence;
10. be listened to and understood;
11. have a person of my choice, including an aged care advocate, support me or speak on my behalf;
12. complain free from reprisal, and to have my complaints dealt with fairly and promptly;
13. personal privacy and to have my personal information protected;
14. exercise my rights without it adversely affecting the way I am treated.

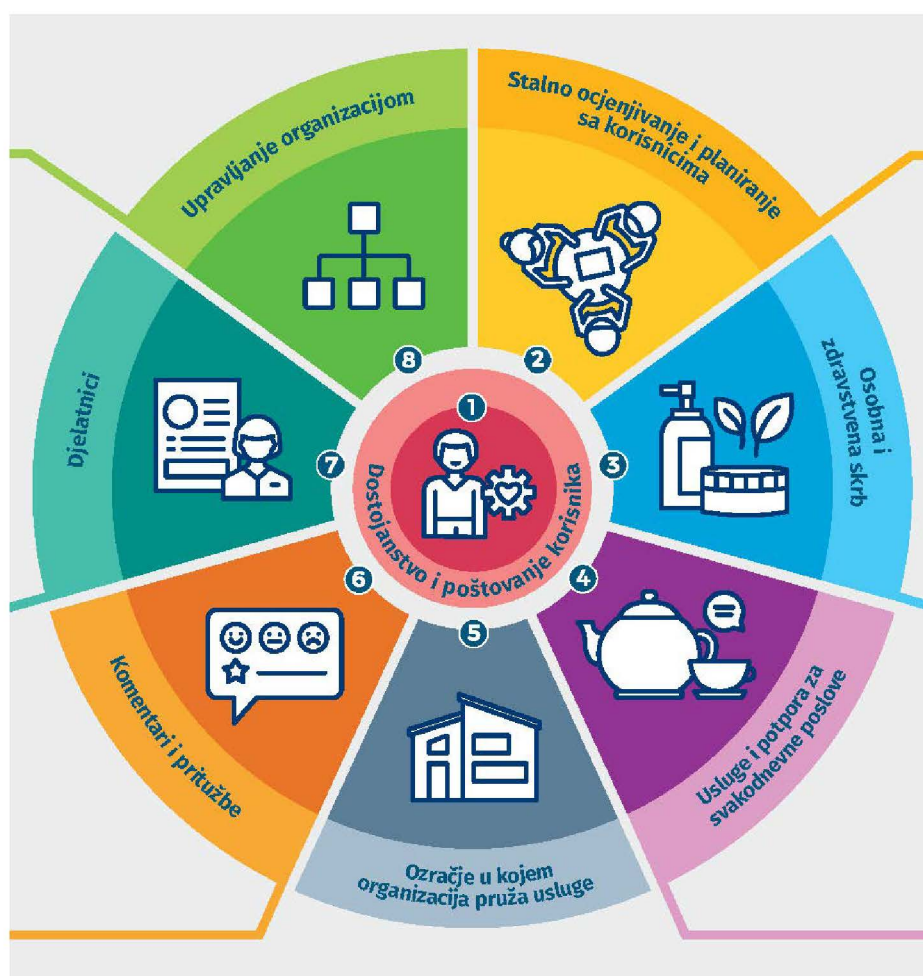
If you have concerns about the aged care you are receiving, you can:

- talk to your aged care provider, in the first instance,
- speak with an aged care advocate on **1800 700 600** or visit **opan.com.au**, for support to raise your concerns, or
- contact the **Aged Care Quality and Safety Commission** on **1800 951 822** or visit its website, **agedcarequality.gov.au**. The Commission can help you resolve a complaint about your aged care provider.



Standardi kvaliteta starosne njege

SMRC primjenjuje Standarde kvaliteta starosne njege opisane u nastavku:





Naknade

Od vas se očekuje da date malu naknadu za naše usluge, i to se zove naknada za uslugu. Ostali neobavezni troškovi zavise od toga koja vam je podrška potrebna, kao što su transport i obroci.

Razumijemo da ovo može doprinijeti finansijskom stresu za vas ili da možda imate finansijske poteškoće. SMRC to razumije i tu je da podrži vaše potrebe. Može da organizovati finansijska procjena, a vi ćete trebati proći kroz naš proces finansijske procjene da biste dobili popust za naknadu.

Za više informacija o naknadama ili za razgovor o finansijskoj procjeni, obratite se direktno koordinatoru programa.

Ako niste dobro

Ako vi ili bilo ko u vašoj porodici imate simptome teške prehlade, gripe, ili se ne osjećate dobro, molimo nemojte doći na program u SMRC.

Slobodno porazgovarajte sa osobljem ili sa koordinatorom programa ako imate neko pitanje.

Lijekovi

Osoblje u SMRC može da pomogne ljudima sa lijekovima samo na vrlo specifične načine.

Lijekovi uključuju sve tablete, kapi za oči, vitamine, paracetamol, sprejeve i kreme.

Osoblje SMRC-a nije u mogućnosti da vam da ili uruči lijekove. Mi možemo da vas podsjetimo da uzmete propisane lijekove, ali vam ne možemo dati lijekove. Molimo kontaktirajte koordinatora programa ako imate neko pitanje u vezi sa lijekovima.

Postupci u ekstremnim vremenskim prilikama

Prilikom ekstremnih vremenskih prilika, koordinator će provjeriti vremenske uslove. Tokom ljeta, ako temperatura pređe 35 stepeni, aktivnosti na otvorenom će biti otkazane, i samo aktivnosti u zatvorenom prostoru sa sistemima za hlađenje će se odvijati. SMRC će odrediti šta je bezbjedno za vas i obavijestit će vas o otkazivanju programa.

CFA ima sljedeće procjene za opasnost od požara:



Otkazivanje Programa

Ako ne možete prisustvovati programu, otkazivanje je neophodno. Za sve programe koje organiziramo, obavještanje koordinatora programa ili osoblja o vašem otkazivanju u roku od 24 sata je obavezno. U slučaju kasnog otkazivanja, može biti naplaćena naknada. Naknada za otkazivanje se ne primjenjuje u hitnim situacijama kada niste u mogućnosti kontaktirati nas. To uključuje - hospitalizaciju, padovi, iznenadno oboljenje.

Zaustavljanje ili Promjena Vašeg Programa

Ako ne prisustvujete Grupi za Socijalnu Podršku 8 tjedana, razgovarat ćemo o vašim potrebama i pomoći vam da pronađete drugi odgovarajući program. Ako se vaša situacija promijenila ili više ne želite nastaviti s našim programima iz bilo kojeg razloga, obavijestite nas o tome. Pomoći ćemo vam pronaći drugi program koji odgovara vašim potrebama. Ako želite promijeniti dane, obavijestite nas o tome, i razmotrit ćemo to. Možemo vam pružiti informacije o drugim uslugama i uputiti vas.

We can provide you with information about other services and make a referral.

Privatni Podaci

Organizacija se obvezuje štiti privatnost naših klijenata, pa SMRC slijedi Nacionalne principe privatnosti u postupanju s osobnim podacima. Ova politika se odnosi na sve klijente i korisnike naših usluga. Osobni podaci mogu se otkriti samo vladinim agencijama koje pružaju usluge vama. Ako imate pitanja o svojim osobnim podacima u SMRC-u, molimo kontaktirajte našu kancelariju i razgovarajte s koordinatorom programa.







KORISNI BROJEVI TELEFONA:

- **My Aged Care** – državna služba koja će vam pomoći da pronađete informacije i da se snađete u uslugama starosne njege.

• **Telefon: 1800 200 422**

- **Elder Rights Advocacy** – zastupanjem podržava starije osobe, njihove porodice i predstavnike koji imaju problema sa uslugama starosne njege koje finansira savezna vlada (Komonvelt).

• **Telefon: 9602 3066**

- **Seniors Rights Victoria** - pruža informacije, podršku, savjete i edukaciju kako bi se spriječilo zlostavljanje starijih osoba i zaštitila prava, dostojanstvo i nezavisnost starijih ljudi.

• **Telefon: 1300 368 821**

- **Office of the Public Advocate Victoria** - promoviše prava, interese i dostojanstvo ugroženih ljudi.

• **Telefon: 1300 309 337**

- **Carers Victoria** – pruža savjete, informacije i podršku njegovateljima kako bi poboljšali njihovo zdravlje, dobrobit, kapacitet i otpornost.

• **Telefon: 9396 9500**

- **Carer Gateway** - pruža informacije onima koji pružaju neplaćenu njegu osobi sa invaliditetom, zdravstvenim ili mentalnim problemima.

• **Telefon: 1800 422 737**



39 Clow St, Dandenong VIC 3175
P 9767 1900

E smrc@smrc.org.au

www.smrc.org.au