



PODRĘCZNIK DOTYCZĄCY USŁUG OPIEKI NAD OSOBAMI STARSZYMI



OTO TWÓJ PODRĘCZNIK DOTYCZĄCY NASZYCH USŁUG

Niniejszy podręcznik omawia usługi, które świadczymy osobom starszym oraz ich opiekunom. Oferujemy szereg usług wsparcia, które poprawiają samopoczucie fizyczne i psychiczne naszych podopiecznych. Osoby zainteresowane jednym z programów wymienionych w podręczniku prosimy o kontakt. Z chęcią udzielimy więcej informacji.

Personel

Pracujący u nas wielojęzyczny wykwalifikowany personel robi wszystko, aby wyjść naprzeciw twoim potrzebom.

Weryfikacja potrzeb

Weryfikacja potrzeb, polegająca na rozmowie z koordynatorem programu, odbywa się przed jego rozpoczęciem, a niezbędna jest do oceny, w jaki sposób możemy ci pomóc.

Plan opieki motywowany celami (Goal Directed Care Plan)

W ramach Goal Directed Care Plan możesz omówić swoje potrzeby i cele z koordynatorem programu. Plan ten jest weryfikowany co roku lub gdy twoja sytuacja ulegnie zmianie. Nasze usługi są najbardziej efektywne, gdy osobiście wypowiedzisz się na temat swoich potrzeb:

- Poinformuj koordynatora, które programy cię interesują.
- Na spotkanie może przyjść z tobą członek rodziny lub przyjaciel.
- W każdej chwili możesz zweryfikować, przemyśleć lub zmienić swój plan.



USŁUGI DLA OSÓB STARSZYCH I ICH OPIEKUNÓW

Lista świadczonych przez nas usług dla osób starszych:

- Specjalistyczne usługi wsparcia dla osób poniżej 65 roku życia
- Program dostępu i wsparcia dla osób poniżej 65 roku życia
- Grupy wsparcia społecznego
- Program Hive
- Programy wycieczek
- Programy pozytywnego starzenia się– Trening siłowy i ćwiczenia w ciepłej wodzie
- Usługi Terapii Zdrowotnych– Ćwiczenia w ciepłej wodzie
- Indywidualne wsparcie społeczne– Odwiedziny wolontariuszy
- Program wizyt wolontariuszy u osób starszych (ACVVS)
- Wsparcie dla opiekunów
- Elastyczny program opieki zastępczej
- Program opieki zastępczej w ośrodku
- Program opieki zastępczej w ośrodku świadczony w tygodniu
- Pomoc domowa – samodzielne zakupy



OPIS ŚWIADCZONYCH USŁUG

Specjalistyczne usługi wsparcia dla osób poniżej 65 roku życia

Nasz Specialised Support Services Program wspiera osoby starsze mieszkające we własnym domu w uzyskiwaniu dostępu do niezbędnych usług. Program ten oferuje specjalistyczną pomoc osobom starszym w stanach chorobowych lub z potrzebami wymagającymi opieki specjalistycznej.

Osoby wymagające wsparcia trafiają do nas za pośrednictwem programu naboru lub z polecenia innych usługodawców. Nasz zespół uważnie zbiera wszelkie informacje, koncentrując się na dostosowaniu usług do konkretnych potrzeb podopiecznych. Formy pomocy można uzgodnić osobiście lub telefonicznie w ramach konsultacji. Z podopiecznymi pozostajemy w kontakcie na każdym etapie usług.

Program dostępu i wsparcia dla osób poniżej 65 roku życia

Nasz Access and Support Program pomaga osobom niepełnosprawnym w uzyskaniu dostępu do niezbędnych usług.

Działając jako rzecznicy naszych podopiecznych, pracownicy programu pomagają im zrozumieć zakres dostępnych usług, skupiając się na dostosowaniu form wsparcia do indywidualnych potrzeb, w tym NDIS.

Grupy wsparcia społecznego

Nasze Social Support Groups to cotygodniowe spotkania grupowe. Dzięki nim poczujesz się lepiej i zadbasz o zdrowie w dobrym towarzystwie. Zajęcia prowadzone są przez nasz miły personel w grupach wielokulturowych lub etnicznych.

Grup wsparcia społecznego jest wiele, więc jest z czego wybierać:

- Mieszane grupy wielokulturowe
- Grupa chińska
- Grupa kambodżańska
- Grupa męska
- Grupa filipińska
- Grupa hiszpańska
- Grupa wietnamska

Programy wycieczek

Programy wycieczek prowadzone są przez naszych sympatycznych pracowników dwukulturowych SMRC w różnych grupach językowych. Wycieczki stanowią okazję dla podopiecznych do społecznego zaangażowania się we własnym środowisku kulturowym, umożliwiając im także uczestnictwo w ciekawych wydarzeniach. Grupy te jeżdżą na obiady i jednodniowe wycieczki w ciekawe miejsca.

Zapewniamy także transport:

- Grupa polska (co miesiąc)
- Grupa hiszpańskojęzyczna (co dwa tygodnie)
- Grupa rumuńska (co miesiąc)
- Turkish (co miesiąc)

Program Hive

Program Hive to program wsparcia społecznego, który zachęca klientów do zdrowego odżywiania się i uczestnictwa w zajęciach ogrodniczych, prowadzących do lepszego samopoczucia uczestników.

Program ten zapewnia cotygodniowe wsparcie osobom zainteresowanym ogrodnictwem i spożywaniem różnorodnej kulturowo zdrowej żywności. Ma on na celu poprawę zdrowia fizycznego i psychicznego, a prowadzony jest w gronie nowych znajomych, którzy pragną osiągnąć podobne cele, czyli edukację i aktywność fizyczną.

Grupy te spotykają się w dni robocze.

Program Creative Minds

Program Creative Minds (Creative Minds Program) to wielokulturowa kreatywna grupa, w której w przyjaznej atmosferze można wziąć udział w zajęciach artystycznych i robótkach ręcznych. Co drugi tydzień realizujemy różnorodne projekty plastyczne, dostosowane do indywidualnych zainteresowań uczestników. Zapewniamy lekki posiłek.

Program odbywa się co dwa tygodnie. W razie potrzeby zapewniamy transport.





Usługi Terapii Zdrowotnych

Usługi Terapii Zdrowotnych SMRC promuje zdrowie fizyczne i psychiczne. Programy mają na celu poprawę i utrzymanie dobrego samopoczucia fizycznego, czyli równowagi, siły, elastyczności i sprawności. Zapewniamy możliwość treningu siłowego i cardio na siłowni lub ćwiczeń w ciepłej wodzie. Fizjolog ćwiczeń może zaprojektować odpowiedni plan fitness dostosowany do potrzeb indywidualnych.

Prowadzimy szereg programów fitness przez cały tydzień w ramach:

- Grupy Cardinia Strength Training and Warm Water Exercise
- Grupy Dandenong Strength Training
- Grupy Noble Park Warm Water Exercise
- Grupy Casey Strength Training
- Grupy Casey Warm Water Exercise
- Grupy Monash Warm Water Exercise
- Grupy Dari Ladies Strength Training

Indywidualne wsparcie społeczne (Odwiedziny wolontariuszy)

Indywidualne wsparcie społeczne (Odwiedziny wolontariuszy) to program wsparcia socjalnego oferujący przyjaźń i pomoc osobom powyżej 65 roku życia mieszkającym we własnym domu, które nie korzystają z pakietów Pakiety Pomocy Domowej (Home Care Packages).

Program ten wspiera osoby odizolowane społecznie poprzez cotygodniowe lub codwutygodniowe wizyty wolontariuszy zróżnicowanych kulturowo i językowo. Nasi sympatyczni goście mogą również pomóc w transporcie, towarzyszyć osobom indywidualnym na wizytach lekarskich i zakupach.

Oferujemy tę usługę osobom mieszkającym w południowym regionie Melbourne.

Program wizyt wolontariuszy u osób starszych

Program wizyt wolontariuszy u osób starszych to program wsparcia społecznego zapewniający przyjaźń i towarzystwo osobom starszym. Z wizytą możemy przyjść do każdego, kto czuje się samotny i odizolowany, mieszka w domu opieki lub otrzymuje lub oczekuje na Pakiety Pomocy Domowej.

Program ten wspiera osoby odizolowane społecznie, które ukończyły 65 lat, poprzez cotygodniowe lub codwutygodniowe wizyty dwujęzycznych wolontariuszy. Program obejmuje wizyty indywidualne lub grupowe w domu opieki nad osobami starszymi oraz wizyty indywidualne dla osób otrzymujących pakiety Pakiety Pomocy Domowej.

Z wolontariuszem wspólnie można:

- Wyjść na spacer
- Pójść na kawę i rozmowę
- Grać w gry lub oglądać telewizję.
- Zdobywać nowe umiejętności, na przykład robótki na drutach, rysowanie, granie na instrumentach muzycznych, nauka pracy z komputerem.

Wsparcie dla opiekunów

Wsparcie dla opiekunów jest przeznaczony dla osób, które opiekują się członkiem rodziny lub przyjacielem dotkniętym chorobą, niepełnosprawnością, problemami ze zdrowiem psychicznym lub uzależnieniem.

Praca opiekuna nie jest łatwa i czasem może wiązać się z poczuciem osamotnienia, więc naprawdę warto dbać o siebie. Nasze usługi mają na celu odciążenie opiekunów i służą dodatkowym wsparciem.

SMRC oferuje szereg usług w tym zakresie, na przykład:

- Spotkania wzajemnego wsparcia.
- Sesje informacyjne wspierające opiekunów w ich roli opiekuńczej.
- Wsparcie emocjonalne.
- Comiesięczne wyjścia towarzyskie.
- Dodatkowe zajęcia odnowy biologicznej.
- Elastyczną opiekę zastępczą.
- Doradztwo.
- Coaching.

W ramach Ustawy o uznawaniu opiekunów z 2012 r (Carers Recognition Act 2012), Wsparcie dla opiekunów wspiera relacje opiekuńcze między opiekunem a podopiecznym.

Wsparcie dla opiekunów aktywnie szuka sposobów na poprawę sytuacji i zdrowia opiekunów. Jeśli jesteś opiekunem, poinformuj o tym swojego GP, gdyż od lekarza możesz uzyskać sporo wsparcia.



Program opieki zastępczej w ośrodku

Program opieki zastępczej w ośrodku to program zastępczy działający w ośrodkach. Program odbywa się co tydzień w przyjaznym i miłym otoczeniu. Dwujęzyczny personel SMRC prowadzi różne zajęcia, na przykład lekkie ćwiczenia, quizy, gry umysłowe i comiesięczne wycieczki grupowe. Zapewniamy drugie śniadanie i lunch. W razie potrzeby organizujemy transport.

Program działa co tydzień.

Program opieki zastępczej w ośrodku świadczony w tygodniu

Nasz Program opieki zastępczej w ośrodku świadczony w tygodniu to przyjazna i miła grupa dla osób z problemami z pamięcią lub zdiagnozowaną demencją. Nasz sympatyczny dwujęzyczny personel zapewnia szereg zajęć, takich jak stymulujące gry umysłowe, ćwiczenia i zajęcia towarzyskie. Raz w miesiącu zapewniamy wyjazd w ciekawe miejsca.

Zapewniamy drugie śniadanie i lunch. W razie potrzeby organizujemy transport.

Program działa co tydzień.

Pomoc domowa

W ramach tej usługi możemy zrobić ci zakupy.

Jeden z naszych sympatycznych pracowników skontaktuje się z tobą w sprawie twoich potrzeb spożywczych. Raz w tygodniu pracownik może zrobić ci lokalne zakupy, a następnie dostarczyć ci je prosto pod drzwi. Zwrot kosztów zakupów spożywczych wypłacany jest pracownikowi po dostarczeniu artykułów spożywczych.



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.

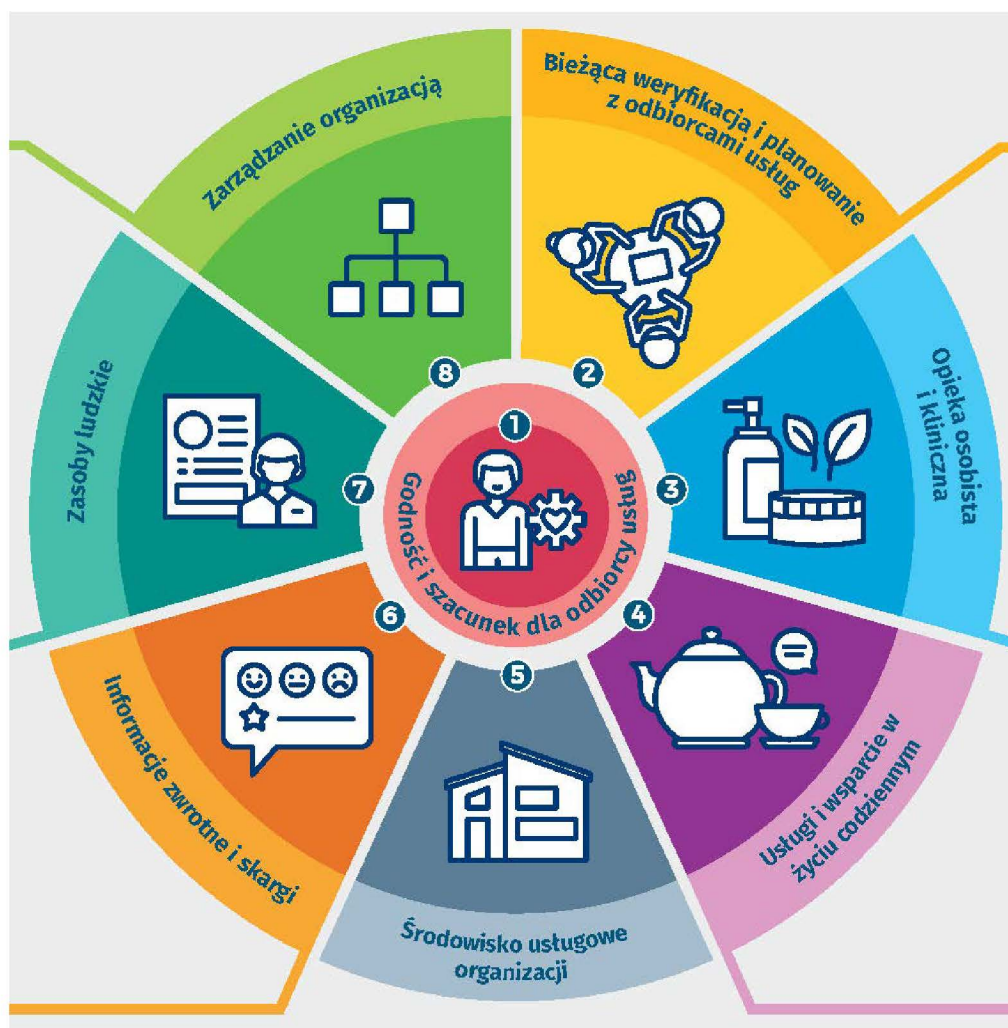
If you have concerns about the aged care you are receiving, you can:

- 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.



Standardy jakości opieki nad osobami starszymi

SMRC wywiązuje się ze Standardów jakości opieki nad osobami starszymi:





Oплаты

Za nasze usługi wnosi się niewielkie opłaty. Inne koszty zależą od tego, jakiego wsparcia potrzebujesz, na przykład transportu czy posiłków.

Rozumiemy, że może to przyczynić się do stresu lub trudności finansowych. SMRC może cię w tym względzie wesprzeć. Możemy zorganizować weryfikację finansową, w ramach której usługi będą naliczane po niższej stawce.

Aby uzyskać więcej informacji na temat opłat lub omówić weryfikację finansową, skontaktuj się bezpośrednio z koordynatorem programu.

Choroby

Jeśli u ciebie lub kogoś z twojej rodziny pojawią się objawy przeziębienia, grypy lub innej choroby, prosimy o nie branie udziału w programie w SMRC.

W razie jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt z personelem lub koordynatorem programu.

Leki

Personel SMRC może pomóc ci z lekami tylko w bardzo określony sposób.

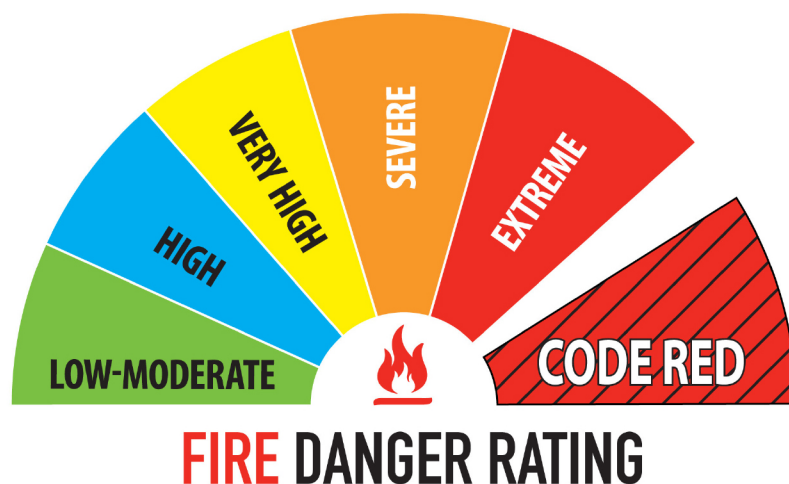
Leki to różnego rodzaju tabletki, krople do oczu, witaminy, paracetamol, spraye i kremy.

Personelowi SMRC nie wolno podawać leków podopiecznym. Możemy przypomnieć ci o zażyciu przepisanych leków, ale nie jesteśmy w stanie ci ich podać. W przypadku pytań dotyczących leków prosimy o kontakt z koordynatorem programu.

Zarządzanie ekstremalnymi warunkami pogodowymi

Podczas ekstremalnych warunków pogodowych koordynator sprawdzi prognozę pogody. Latem, jeśli temperatura przekroczy 35 stopni, zajęcia na świeżym powietrzu zostaną odwołane i będą prowadzone tylko zajęcia w pomieszczeniach z systemami chłodzenia. SMRC określi bezpieczne formy zajęć i poinformuje klientów o ewentualnym odwołaniu programu.

CFA ma następujące oceny zagrożenia pożarowego:



Anulowanie Programu

Jeśli nie możesz uczestniczyć w programie, konieczne jest jego anulowanie. W przypadku wszystkich programów, które organizujemy, konieczne jest powiadomienie koordynatora programu lub personelu o anulowaniu programu w ciągu 24 godzin. W przypadku późnego anulowania może być naliczana opłata. Opłata za anulowanie nie dotyczy sytuacji awaryjnych, w których nie jesteś w stanie się z nami skontaktować. Obejmuje to sytuacje takie jak trafiając do szpitala, upadek, lub nagła choroba.

Zatrzymanie lub Zmiana Twojego Programu

Jeśli nie uczestniczysz w Grupie Wsparcia Społecznego przez 8 tygodni, omówimy Twoje potrzeby i pomożemy Ci znaleźć inny odpowiedni program. Jeśli Twoja sytuacja się zmieniła lub już nie chcesz kontynuować naszych programów z jakiegokolwiek powodu, proszę nas o tym poinformować. Pomożemy Ci znaleźć inny program, który sprosta Twoim potrzebom. Jeśli chcesz zmienić dni uczestnictwa, proszę nas o tym poinformować, a omówimy to razem. Możemy dostarczyć Ci informacje o innych usługach i dokonać skierowania.

Polityka Prywatności

Nasza organizacja zobowiązuje się do ochrony prywatności naszych klientów, dlatego SMRC stosuje Krajowe Zasady Prywatności w zakresie danych osobowych. Ta polityka dotyczy wszystkich klientów i konsumentów naszych usług. Informacje osobiste mogą być ujawniane tylko organom rządowym świadczącym usługi dla Ciebie. Jeśli masz pytania dotyczące swoich danych osobowych w SMRC, proszę skontaktować się z naszym biurem i porozmawiać z koordynatorem programu.







PRZYDATNE NUMERY TELEFONU:

- **My Aged Care** - usługa rządowa pomagająca w wyszukiwaniu informacji o usługach opieki nad osobami starszymi.

Telefon: 1800 200 422

- **Elder Rights Advocacy** - działa jak rzecznik, wspierając seniorów, ich rodziny i przedstawicieli, którzy doświadczają problemów związanych z usługami opieki nad osobami starszymi finansowanymi przez Rząd Australii.

Telefon: 9602 3066

- **Seniors Rights Victoria** - zapewnia informacje, wsparcie, porady i edukację, walcząc z przypadkami znęcania się nad osobami starszymi oraz chroniąc prawa, godność i niezależność osób starszych.

Telefon: 1300 368 821

- **Office of the Public Advocate Victoria** - promuje prawa, interesy i godność osób wymagających dodatkowego wsparcia.

Telefon: 1300 309 337

- **Carers Victoria** - udziela porad, informacji i wsparcia opiekunom ku poprawie ich zdrowia, dobrego samopoczucia, zdolności i odporności.

Telefon: 9396 9500

- **Carer Gateway** - dostarcza informacji osobom, które zapewniają nieodpłatną opiekę osobom niepełnosprawnym lub chorym fizycznie lub psychicznie.

Telefon: 1800 422 737



39 Clow St, Dandenong VIC 3175
P 9767 1900

E smrc@smrc.org.au

www.smrc.org.au