



# MANUAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES



## **BIENVENIDO A SU MANUAL DE SERVICIOS**

Este manual es sobre los servicios de atención que brindamos a adultos mayores y a cuidadores. Ofrece una gama de servicios de apoyo que mejoran su bienestar físico y mental. Póngase en contacto con nosotros si está interesado(a) en incorporarse a cualquiera de los programas enumerados en este manual. Si desea saber más sobre los programas, estaremos encantados de brindarle más información.

### **Personal**

Contamos con personal calificado que habla otros idiomas además del inglés para poder comprender sus necesidades.

### **Evaluaciones**

Es necesario que realicemos una evaluación del servicio para que podamos cuidarlo(a) mientras forma parte del programa. Esto incluye una conversación con el coordinador de personal del programa.

### **Su Plan de Atención para lograr el Objetivo**

Un Plan de Atención para lograr el Objetivo (Goal Directed Care Plan) es un plan en el que usted y el coordinador del programa conversan sobre lo que usted necesita y sobre lo que le gustaría lograr con nuestros servicios. Su Plan de Atención para lograr el Objetivo se revisa anualmente o cuando su situación cambia. Nuestros servicios le pueden brindar una gran ayuda, pero dependemos de que usted nos exprese sus necesidades:

- Avísele al coordinador del programa qué programas le interesan.
- Puede traer a un familiar o a un(a) amigo(a) a la reunión.
- Puede revisar, ver o cambiar su plan en cualquier momento.



## Servicios de atención a adultos mayores y a cuidadores(as)

**A continuación, se enumeran nuestros servicios de atención a adultos mayores:**

- Servicios de Apoyo Especializados (mayores de 65 años).
- Programa de Acceso y Apoyo (menores de 65 años).
- Grupos de apoyo social.
- El Programa Hive.
- Programas de Salidas.
- Programas de Envejecimiento Positivo: entrenamiento muscular y "ejercicios en agua caliente.
- Servicios de tratamiento complementario para la salud: ejercicios "en agua caliente.
- Apoyo social individual (visitas cordiales).
- Programa de Visitantes Voluntarios para la Atención a Adultos "Mayores (ACVVS).
- Apoyo para cuidadores.
- Relevo flexible.
- Programa de Relevo con sede en un Centro.
- Programa de Relevo a mitad de la semana con sede en un "Centro.
- Ayuda doméstica: compras sin acompañamiento.



## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

### **Servicios de Apoyo Especializados (mayores de 65 años)**

Nuestro Programa de Servicios de Apoyo Especializados ayuda a los adultos mayores a explorar los servicios de apoyo y a acceder a los servicios esenciales. Este programa brinda servicios que satisfacen las necesidades especializadas de los adultos mayores que viven en su casa y que tienen una enfermedad clínica y/o necesidades especiales.

A las personas que requieren acceso a los servicios se las deriva a través de nuestro programa de admisión o a través de otros prestadores de servicios. Nuestro equipo escucha sus inquietudes, a la vez que lo(a) ayuda a encontrar y a explorar los servicios que se adaptan a sus necesidades específicas. Organizamos la ayuda mediante una consulta presencial o por teléfono y nos mantenemos en contacto después para que sepa que lo(a) acompañamos durante todo el proceso.

### **Programa de Acceso y Apoyo (menores de 65 años)**

Nuestro Programa de Acceso y Apoyo ayuda a las personas que viven con una discapacidad a explorar los servicios de apoyo y a acceder a los servicios esenciales.

El Programa ayuda a las personas a explorar los servicios a fin de encontrar el mejor apoyo disponible, abogando en nombre de la persona, conectando a las personas con los servicios pertinentes, incluido el NDIS.

## Grupos de apoyo social

Nuestros Grupos de Apoyo Social son grupos semanales cuyo objetivo es mejorar y mantener el bienestar general, a la vez que hace nuevos amigos. Estos grupos son organizados por nuestro cordial personal y se ofrecen en grupos multiculturales o culturalmente específicos.

Tenemos muchos grupos de apoyo social para elegir:

- Grupos multiculturales mixtos.
- Grupo chino.
- Grupo camboyano.
- Grupo de hombres.
- Grupo filipino.
- Grupo español.
- Grupo vietnamita.

## Programas de Salidas

Los Programas de Salidas que lleva a cabo el SMRC son realizados en un idioma específico, y están organizados por nuestros cordiales trabajadores biculturales. Nuestros Programas de Salidas ofrecen una oportunidad para que nuestros clientes participen socialmente con otros de su propio origen cultural mientras van a diferentes lugares. Estos grupos salen en excursiones de un día a lugares de interés y almuerzan, con transporte incluido.

- Polaco (mensual).
- Español (quincenal).
- Rumano (mensual).
- Turco (mensual).

## El Programa Hive

El Programa Hive es un programa de apoyo social que alienta a las personas a adoptar y favorecer la alimentación saludable y el bienestar mediante el amor por la jardinería.

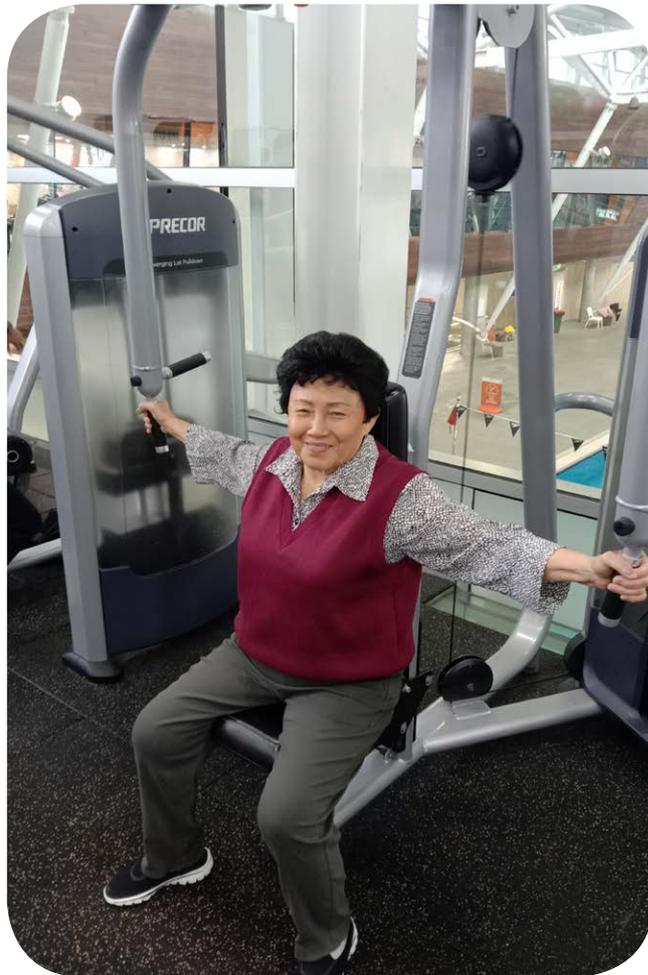
Nuestro Programa Hive mejora la vida de las personas al proporcionarles apoyo social semanal y permanente con el objeto de cultivar y comer alimentos saludables culturalmente diversos. Su objetivo es mejorar no solo la salud física, sino también la salud mental. Educación y ejercicio con nuevos amigos afines.

Los grupos funcionan todos los días de la semana.

## Programa de Mentes Creativas

El Programa de Mentes Creativas (Creative Minds Program) es un grupo multicultural donde la creatividad cobra vida. Ayuda a las personas a participar en proyectos de artes y artesanías en un espacio cordial. Cada dos semanas se llevan a cabo diferentes proyectos de arte para satisfacer los intereses de las personas, se ofrecen refrigerios, lo que les permite a las personas conectarse entre sí.

Este programa funciona de manera quincenal. Se puede ofrecer transporte si es necesario.





## Servicios de Tratamiento Complementario de la Salud

Los tratamientos complementarios de la salud de SMRC promueven el bienestar físico y mental. Los programas están hechos para mejorar o mantener su bienestar físico, tales como el equilibrio, la fuerza, la flexibilidad y la aptitud física. Ofrecemos una opción para el entrenamiento muscular y cardiológico en el gimnasio, o ejercicios en agua caliente. Se puede organizar para que un(a) fisiólogo(a) del ejercicio diseñe un plan de aptitud física adecuado que satisfaga sus necesidades.

Llevamos a cabo una amplia gama de programas de aptitud física durante la semana:

- Grupo de entrenamiento muscular y ejercicios en agua caliente de Cardinia.
- Grupo de entrenamiento muscular de Dandenong.
- Grupo de ejercicios en agua caliente de Noble Park.
- Grupo de entrenamiento muscular de Casey
- Grupo de ejercicios en agua caliente de Casey.
- Grupo de ejercicios en agua caliente de Monash.
- Grupo de entrenamiento muscular de mujeres dari.

## Apoyo social individual (visitas cordiales)

El Programa de Visitas Cordiales es un programa de apoyo social en curso que ofrece amistad y ayuda a personas de más de 65 años de edad que viven en su casa y que no han recibido o a las que no se les ha asignado un Paquete de Asistencia a Domicilio (Home Care Package).

Este programa ayuda a aquellas personas que están socialmente aisladas, a través de visitas semanales o quincenales de nuestros voluntarios que son cultural y lingüísticamente diversos. Nuestros cordiales visitantes también pueden ayudar con el transporte, acompañar a las personas a citas médicas y a hacer las compras. .

Ofrecemos este servicio para aquellos que viven en la Región Metropolitana del Sur de Melbourne.

## **Programa de Visitantes Voluntarios para la Atención a Adultos Mayores (ACVVS)**

El Programa de Visitantes Voluntarios para la Atención a Adultos Mayores es un programa de apoyo social en curso que brinda amistad y compañía a los adultos mayores. Las visitas están disponibles para cualquier persona que esté sola y aislada, que viva en un centro residencial para adultos mayores o para cualquier persona que tenga o que esté esperando un Paquete de Asistencia a Domicilio.

Este programa ayuda a las personas socialmente aisladas que tengan 65 años o más, a través de visitas semanales o quincenales de voluntarios bilingües. El Programa ofrece visitas individuales o de grupo en un centro residencial para adultos mayores y visitas individuales para aquellas personas que tienen un Paquete de Asistencia a Domicilio. Entre las actividades se pueden incluir:

- Ir a caminar.
- Compartir un café y una charla.
- Entretenerse con juegos culturales o ver programas de televisión.
- Compartir habilidades, tales como tejer, dibujar, tocar instrumentos musicales, aprender habilidades digitales.

## **Programa de Apoyo para Cuidadores(as)**

El Programa de Apoyo para Cuidadores(as) está disponible para aquellas personas que están cuidando a un familiar o a un(a) amigo(a) que se encuentra afectado(a) por una enfermedad, discapacidad, problema de salud mental o adicción.

Como cuidador(a), también es importante cuidarse a sí mismo(a), ya que la tarea puede ser bastante difícil, y los(las) cuidadores(as) a menudo pueden sentirse aislados(as). Nuestros servicios están diseñados para darles a nuestros(as) cuidadores(as) el tiempo que necesitan para su propio bienestar, además del apoyo adicional que necesitan mientras son cuidadores(as).

SMRC tiene una gama de actividades y servicios disponibles, tales como:

- Reuniones de apoyo de pares.
- Sesiones informativas para ayudar a los(las) cuidadores(as) en su función de cuidador(a).
- Apoyo emocional.
- Salidas sociales mensuales.
- Actividades adicionales de bienestar.
- Relevos flexibles.
- Ayuda terapéutica.
- Coaching de vida.

En concordancia con la Ley de Reconocimiento de Cuidadores (Carers Recognition Act) de 2012, el Programa de Apoyo para Cuidadores(as) reconoce y apoya la relación de cuidado entre el(la) cuidador(a) y la persona a la que cuida.

El Programa de Apoyo para Cuidadores(as) siempre está buscando maneras de mejorar la calidad de vida de los(las) cuidadores(as). Si usted es cuidador(a) no remunerado(a) de una persona, por favor hágale saber a su médico de cabecera para que se le pueda brindar un mejor apoyo.



### **Programa de Relevo con sede en un Centro**

El Programa de Relevo con sede en un Centro es un programa de relevo con sede en un centro que se lleva a cabo semanalmente en un entorno cordial y acogedor. El personal bilingüe de SMRC lleva a cabo varias actividades que incluyen ejercicios suaves, concursos, juegos mentales y salidas grupales mensuales. Se brinda merienda y almuerzo, y se puede organizar el transporte si es necesario.

Llevamos a cabo este programa semanalmente.

### **Programa de Relevo con Sede en un Centro de Mitad de Semana**

Nuestro Programa de Mitad de Semana es un grupo cordial y de apoyo para aquellas personas que pueden tener problemas de memoria o a las que se les puede diagnosticar demencia. Nuestro personal bilingüe brinda una variedad de actividades, tales como juegos mentales estimulantes, ejercicios y actividades sociales. Ofrecemos una salida mensual a diferentes lugares.

Se brinda merienda y almuerzo, y se puede organizar el transporte si es necesario.

El programa se lleva a cabo de manera semanal.

### **Ayuda doméstica**

Este servicio lo(a) ayuda si usted no puede ir de compras.

Uno de nuestros(as) cordiales trabajadores(as) se pondrá en contacto con usted para cubrir sus necesidades de comestibles y hacer compras en la zona, que luego le entregará directamente en su domicilio. Este servicio funciona semanalmente. Se le debe reembolsar al(la) trabajador(a) el gasto por la compra de comestibles después de la entrega de los mismos.



# 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.

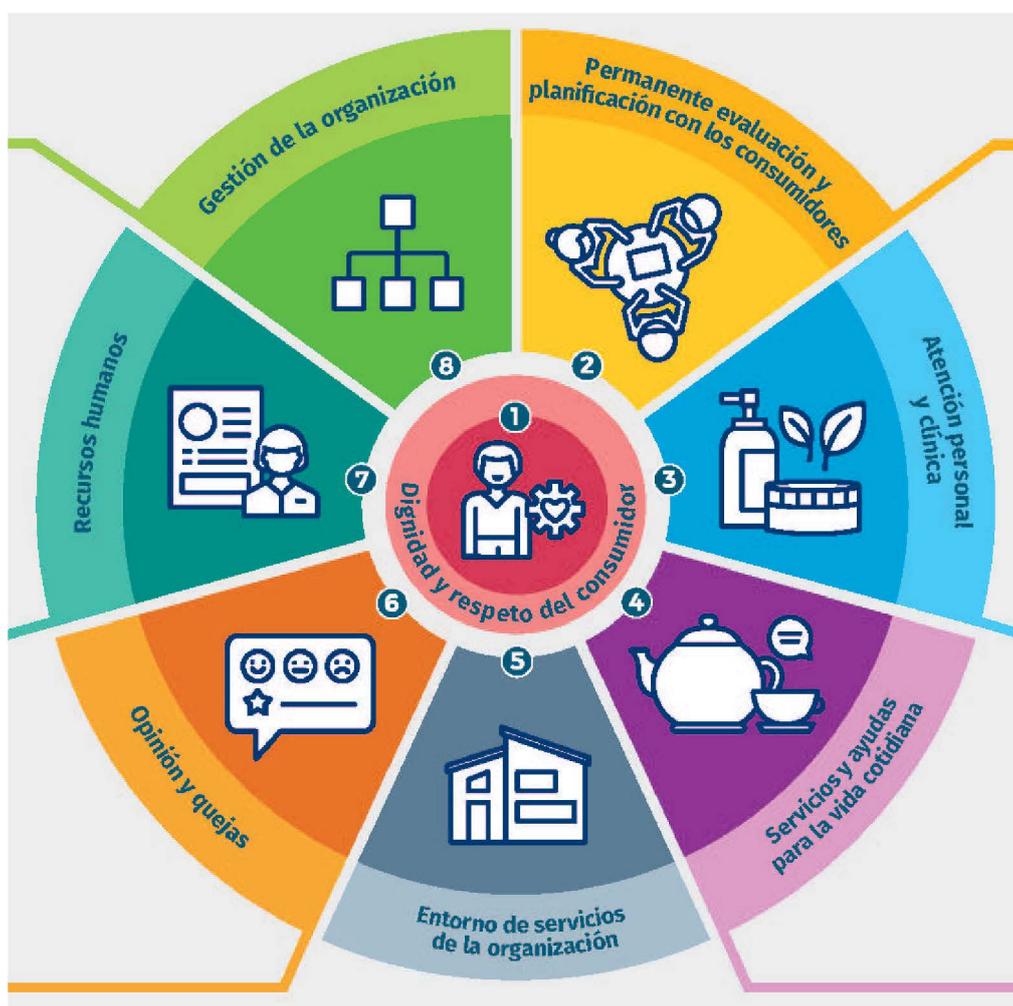
## **If you have concerns about the aged care you are receiving, you can:**

- 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.



## Normas de Calidad en la Atención a Adultos Mayores

SMRC adopta las Normas de Calidad para la Atención de Adultos Mayores que figuran a continuación:





## **Aranceles**

Se espera que contribuya con un pequeño arancel por nuestros servicios; a esto se lo llama arancel de servicio. Otros costos opcionales dependen de qué otros apoyos necesite, tales como el transporte y las comidas.

Comprendemos que esto puede contribuir a su estrés financiero, o que usted puede estar enfrentando dificultades financieras. SMRC lo comprende y está aquí para ayudarlo(a) con sus necesidades. Se puede organizar una evaluación financiera, y tendrá que pasar por nuestro proceso de evaluación financiera para obtener una reducción en los aranceles.

Para obtener más información sobre los aranceles o para conversar sobre una evaluación financiera, por favor hable directamente con el coordinador del programa.

## **Si no se siente bien**

Si usted o alguien de su familia tiene síntomas de un resfrío fuerte, gripe, o se siente mal, por favor no asista a su programa en SMRC.

No dude en hablar con el personal o con el coordinador del Programa si tiene alguna pregunta.

## **Medicamentos**

El personal de SMRC solo puede ayudar a las personas que toman medicamentos de maneras muy específicas.

Los medicamentos incluyen todos los comprimidos, gotas oftálmicas, vitaminas, paracetamol, aerosoles y cremas.

El personal de SMRC no puede darle o suministrarle sus medicamentos. Podemos recordarle que tome su medicamento recetado, pero no podremos suministrarle o darle el medicamento. Póngase en contacto con el coordinador del Programa si tiene alguna pregunta acerca de los medicamentos.

## Gestión de clima extremo

Cuando haya un clima extremo, el coordinador comprobará las condiciones climáticas. Durante el verano, si la temperatura supera los 35 grados, se cancelarán las actividades al aire libre y solo funcionarán las actividades en interiores con sistemas de refrigeración. SMRC determinará lo que es seguro para usted y le comunicará la cancelación del programa. El CFA tiene las siguientes clasificaciones de peligro de incendio:



## Cancelación del Programa

Si no puede asistir a un programa, es necesario cancelarlo. Para todos los programas que llevamos a cabo, es necesario notificar al coordinador del programa o al personal sobre su cancelación en un plazo de 24 horas. Si se produce una cancelación tardía, se puede aplicar una tarifa. La tarifa de cancelación no se aplica en situaciones de emergencia en las que no pueda ponerse en contacto con nosotros. Esto incluye ser llevado al hospital, sufrir una caída o enfermarse inesperadamente.

## Detención o Cambio de su Programa

Si no asiste a un Grupo de Apoyo Social durante 8 semanas, discutiremos sus necesidades y le ayudaremos a encontrar otro programa adecuado. Si su situación ha cambiado o ya no desea continuar con nuestros programas, por cualquier motivo, por favor infórmenos al respecto. Le ayudaremos a encontrar otro programa que satisfaga sus necesidades. Si desea cambiar los días, por favor infórmenos al respecto y lo discutiremos. Podemos proporcionarle información sobre otros servicios y hacer una referencia.

## Política de Privacidad

La organización está comprometida en proteger la privacidad de nuestros clientes, por lo que SMRC sigue los Principios Nacionales de Privacidad al tratar la información personal. Esta política se aplica a todos los clientes y consumidores de nuestros servicios. La información personal solo puede ser revelada a agencias gubernamentales que le proporcionen servicios.

Si tiene preguntas sobre su información personal en SMRC, por favor póngase en contacto con nuestra oficina y hable con el coordinador del programa.







## NÚMEROS DE TELÉFONO ÚTILES::

- **My Aged Care** - servicio gubernamental para ayudarlo(a) a encontrar información y ayudarlo(a) a explorar los Servicios de Atención a Adultos Mayores.

**Teléfono: 1800 200 422**

- **Elder Rights Advocacy** - apoya a los adultos mayores, a sus familias y representantes que tengan problemas relacionados con los servicios de atención a adultos mayores financiados por la Commonwealth a través de la promoción.

**Teléfono: 9602 3066**

- **Seniors Rights Victoria** - brinda información, apoyo, asesoramiento y educación para ayudar a prevenir el abuso de los adultos mayores y para salvaguardar los derechos, la dignidad y la independencia de los adultos mayores.

**Teléfono: 1300 368 821**

- **Office of the Public Advocate Victoria** - promueve los derechos, los intereses y la dignidad de las personas vulnerables.

**Teléfono: 1300 309 337**

- **Carers Victoria** - brinda asesoramiento, información y apoyo a los(las) cuidadores(as) para mejorar su salud, bienestar, capacidad y resiliencia.

**Teléfono: 9396 9500**

- **Carer Gateway** - ofrece información a aquellas personas que están brindando cuidados no remunerados a una persona que tiene una discapacidad, una enfermedad o un problema de salud mental.

**Teléfono: 1800 422 737**





39 Clow St, Dandenong VIC 3175  
P 9767 1900

E [smrc@smrc.org.au](mailto:smrc@smrc.org.au)

[www.smrc.org.au](http://www.smrc.org.au)