

## Options in Aged Care

Koje su mogućnosti pružanja njege starijim ljudima



English / Bosnian



This information was compiled by the Centre for Cultural Diversity in Ageing 2008.

Ove informacije je prikupio Centar za kulturološku raznolikost tokom procesa starenja (Centre for Cultural Diversity in Ageing) 2008.

©Centre for Cultural Diversity in Ageing 2008.

## Options in Aged Care

There are many types of aged care services, but finding out what options are available to you or your family member can be confusing. This information provides an overview of aged care services and how you can access them, along with some useful contact numbers. It describes three types of government-subsidised aged care services:

- **Community Care**
- **Respite Care**
- **Residential Care**

Even if you do not require these services now, it is important to know what is available so you can plan for any care needs that you may have in the future.

## Koje su mogućnosti pružanja njege starijim ljudima

Postoje razne vrste usluga njege starijim ljudima, ali nalaženje pravog izbora od onoga što se nudi vama ili vašoj porodice, može stvoriti konfuziju. Ovdje vam se daje pregled usluga koje se nude i informacije kako možete doći do tih usluga, kao i telefonski brojevi koji su vam potrebni da uspostavite kontakt. Opisane su tri vrste usluga njege starijim ljudima koje dotira vlada:

- **Njega u kući (Community Care)**
- **Odmjena njegovatelja (Respite Care)**
- **Njega u staračkom domu (Residential Care)**

Čak i ako vam ove usluge nisu sada potrebne, treba znati šta se nudi da bi se mogla planirati njega koja vam može kasnije biti potrebna.

## Community Care

Most older people prefer to continue living in their own home, but some people may find this difficult to do without assistance. There are a number of aged care services that help older people to continue living in their own home. This type of care is known as 'Community Care' and there are four different options, depending on your needs:

### Home and Community Care (HACC)

Home and Community Care provides basic support services for frail aged people who are experiencing difficulties managing daily tasks but who wish to continue living independently at home.

Services may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), Meals on Wheels and other food services, home help (assistance with housework, laundry and shopping), home modification and maintenance, transport, counselling and social support. Home and Community Care services are usually provided by local councils, community health centres and community organisations.

## Njega u kući (Community Care)

Većina starijih ljudi želi da ostane živjeti u svojoj kući, ali za neke ljude to može biti preteško bez tuđe pomoći. Postoji niz usluga njege starijim ljudima koje im mogu pomoći da nastave i dalje živjeti u svojoj kući. Ta vrsta njege se zove "njega u kući" (Community Care), a u okviru te vrste njege postoje četiri mogućnosti, zavisno od vaših potreba:

### Njega u kući i u društvenoj zajednici (Home and Community Care - HACC)

Usluge njege u kući i u društvenoj zajednici pružaju osnovne usluge pomoći nemoćnim starijim osobama koje imaju poteškoća u obavljanju svakodnevnih životnih potreba, ali koje žele da i dalje samostalno žive u svojoj kući.

U te usluge mogu biti uključene: usluge medicinskih sestara i sličnih zdravstvenih službi, osobna njega (pomoć kod kupanja, oblačenja i jela), donošenje pripremljenih obroka (Meals on Wheels) i druge usluge koje uključuju donošenje namirnica, pomoć u kući (pomoć u čišćenju, pranju veša i kupovini), izmjene u kući i poslove održavanja, prevoz, savjetovanje i društvenu pomoć. Usluge njege u kući i u društvenoj zajednici obično pružaju lokalne općine, društveni zdravstveni centri i društvene organizacije.

## **Community Aged Care Packages (CACP)**

Community Aged Care Packages provide services to frail aged people with more complex care needs, or who require a greater range of services to help them continue living at home.

The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: personal care (assistance with bathing, dressing and eating), meal preparation, home help (assistance with housework, laundry and shopping), gardening, transport and social support. These services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Community Aged Care Packages is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

## **Extended Aged Care at Home Packages (EACH)**

Extended Aged Care at Home Packages provide services to people who need more help than a Community Aged Care Package can provide.

The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), home help (assistance with housework, laundry and shopping), transport and social support. These services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Extended Aged Care at Home Packages is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

## **Paketi usluga društvene njege za starije osobe (Community Aged Care Packages - CACP)**

Paketima usluga društvene njege za starije osobe pružaju se usluge nemoćnim starijim osobama koje imaju složenije potrebe njege ili kojima je potreban širi obim usluga da bi te osobe mogle nastaviti da žive kod kuće.

Ovi paketi usluga su fleksibilni i prilagođeni su individualnim potrebama, a te usluge mogu biti uključene: osobna njega (pomoć kod kupanja, oblačenj i jela), priprema jela, pomoć u kući (pomoć u kućnim poslovima, pranju veš i kupovini), poslovi u vrtu, prevoz i društvena pomoć. Ove usluge planira i koordinira ovlaštenu pružalac usluga za njegu starijih ljudi. Pravo na pakete usluga društvene njege utvrđuje Tim za procjenu stanja starijih osoba (Age Care Assessment Team) (vidi str. 9).

## **Paketi usluga njege starijim ljudima u njihovoj kući na nivou usluga u staračkom domu (Extended Aged Care at Home Packages) (EACH)**

Paketi usluga njege starijima ljudima u njihovoj kući na nivou usluga u staračkom domu pružaju usluge osobama kojima je potrebna veća pomoć od one koju pruža Paket usluga društvene njege za starije osobe (Community Aged Care Package). Ovi paketi usluga su fleksibilni i skrojeni su po mjeri prema potrebama pojedinaca, a u njih mogu biti uključene: usluge medicinskih sestara i sličnih zdravstvenih službi, osobna njega (pomoć pri kupanju, odijevanju i jelu), pomoć u kući (pomoć u kućnim poslovima, pranju veša i kupovini), prevoz i društvene podrške. Ove usluge planira i koordinira ovlaštenu pružatelj usluga za njegu starijih ljudi. Pravo na paket usluga njege starijim ljudima u kući na nivou staračkog doma utvrđuje Tim za procjenu potreba starijih osoba (Aged Care Assessment Team) (vidi str. 9).

## Extended Aged Care at Home Packages Dementia (EACH D)

Extended Aged Care at Home Packages Dementia provide services to people living with dementia. The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), home help (assistance with housework, laundry and shopping), transport and social support.

These Services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Extended Aged Care at Home Packages Dementia is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

For more information about Community Care and how to find a service that meets your needs, call the **Commonwealth Carelink Centre** on **1800 052 222**.

## Paketi usluga njege u kući na nivou staračkog doma za starije osobe s demencijom (Extended Aged Care at Home Packages Dementia) (EACH D)

Paketima usluga njege u kući na nivou staračkog doma za starije osobe s demencijom pružaju usluge osobama koje imaju demenciju. Ovi paketi usluga su fleksibilni i skrojeni su po mjeri prema potrebama pojedinaca, a u njih mogu biti uključene: usluge medicinskih sestara i srodnih zdravstvenih službi, osobna njega (pomoć pri kupanju, odijevanju i jelu), pomoć u kući (pomoć u kućnim poslovima, pranju veša i kupovini), prevoz i društvena podrške.

Ove usluge planira i koordinira ovlaštenu pružatelj usluga za njegu starijih ljudi. Pravo na paket usluga njege starijim ljudima u kući na nivou staračkog doma utvrđuje Tim za procjenu potreba starijih osoba (Aged Care Assessment Team) (vidi str. 9).

Za više informacija o uslugama njege u kući i o tome kako se mogu naći odgovarajuće usluge za vaše potrebe, nazovite **Commonwealth Carelink Centre** na **1800 052 222**.

## Respite Care

Respite Care is short-term care, which enables the older person and their carer to have a break from their normal routine. Many older people are cared for by family members at home. It is important that carers are supported in this valuable role, especially as many carers are themselves elderly. Respite Care supports the carer to have a break from their caring responsibilities, while also helping the older person to continue living at home.

Respite Care provides care services to the older person on a temporary basis, which enables the carer to rest, attend to other responsibilities (eg shopping), or to have a holiday. It is usually planned in advance, but may be arranged in an emergency (eg if the carer is unwell).

Respite care may also be accessed by older people who live on their own and feel unable to look after themselves and need a break. It can be provided in the older person's home, in day-care centres or in Residential Care. Respite Care is provided through Home and Community Care, the National Respite for Carers Program and Residential Care. Access to Respite Care is based on eligibility, priority and need.

For more information about Respite Care and other support services for carers, call the **Commonwealth Carers' Respite Centre** on **1800 059 059**.

## Odmjena negovatelja (Respite Care)

Odmjena negovatelja je kratkoročno rješenje, koje omogućuje starijim osobama i njihovim negovateljima da se odmore od svakodnevne rutine. O velikom broju starijih ljudi brinu se njihovi članovi porodice u svojoj kući. Jako je važno da se negovateljima pruži pomoć u toj važnoj i dragocjenoj ulozi, posebno kad se uzme u obzir da su i oni sami često starije osobe. Uslugom odmjene negovatelja pomaže se negovatelju da se odmori od svojih stalnih negovateljskih dužnosti, a ujedno pomaže i starijoj osobi da ostane u svojoj kući.

Usluga odmjene negovatelja pruža se starijim osobama na privremenoj bazi, što omogućuje negovatelju da predahne, obavlja druge obveze (npr. kupovinu) ili ode na odmor. Ova vrsta njege se obično planira unaprijed, ali može se organizirati i u hitnim slučajevima (npr. ako se negovatelj razboli).

Ovu uslugu mogu dobiti i stariji ljudi koji žive sami i koji osjećaju da se ne mogu brinuti sami o sebi i da im je potreban odmor. Takva vrsta njege može se pružati kod kuće, u centrima za dnevne aktivnosti ili u staračkom domu. Usluge odmjene negovatelja mogu se dobiti putem Službe za njegu u kući i društvenoj zajednici, Nacionalnog programa za pomoć negovateljima (National Respite for Carers Program) i Njegu u staračkim domovima. Usluge odmjene negovatelja dodjeljuju se na osnovu prava, prioriteta i potreba.

Za više informacija o Odmjeni negovatelja i drugim uslugama pomoći za negovatelje, nazovite **Commonwealth Carers' Respite Centre** na **1800 059 059**.

## Residential Care

As an older person's level of frailty increases, it may no longer be an option for them to continue living in their own home and an aged care home may need to be considered. Aged care homes are also known as 'Residential Care'.

There are two types of Residential Care: low-level care and high-level care. Both levels of care provide a range of specified services, including: accommodation, basic furnishings, laundry, cleaning, meals and refreshments, staff to help at all times, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), occasional nursing care and social activities.

High-level care is designed for people who are very frail, require 24-hour assistance and on-going nursing care. Some aged care homes provide low-level care and high-level care, enabling people to stay in the same home even if their care needs change. This is known as 'ageing in place'. Aged care homes are run by approved aged care service providers. Eligibility for Residential Care is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

For more information about Residential Care and how to find a home that meets your needs, call the **Commonwealth Carelink Centre** on **1800 052 222** or the **Aged Care Information Line** on **1800 500 853**.

## Njega u staračkom domu (Residential Care)

Kako starija osoba postaje sve slabija i nemoćnija, sposobnost da i dalje živi u svojoj kući se smanjuje i pojavljuje se potreba da treba razmotriti mogućnost preseljenja u starački dom. Starački dom je ustanova za brigu o starijim ljudima.

Postoje dvije vrste staračkih domova: domovi s njegom nižeg stepena i domovi s njegom višeg stepena. Obe vrste domova pružaju niz naznačenih usluga, kao što su: smještaj, osnovni namještaj, pranje veša, čišćenje, obroci i osvježavajući napici, osoblje koje je spremno da pomogne u svako doba, osobna njega (pomoć pri kupanju, oblačenju i obrocima), povremena bolnička njega i društvene aktivnosti.

Starački dom s visokim stepenom njege namijenjen je osobama koje su vrlo slabe i nemoćne, kojima je potrebna 24-satna pomoć i stalna bolnička njega. Neki starački domovi pružaju njegu i niskog i visokog stepena, što omogućuje ljudima da ostanu u istom domu, čak i ako se njihove potrebe za njegom promjene. To se zove 'starenje u istom domu'. Staračkim domovima upravljaju ovlašteni pružaoci usluga za njegu o starijim ljudima. Pravo na starački dom utvrđuje Tim za procjenu stanja starijih osoba (Aged Care Assessment Team) (vidi str. 9).

Za više informacija o staračkim domovima, kao i o tome kako ćete naći dom koji odgovara vašim potrebama, nazovite **Commonwealth Carelink Centre** na **1800 052 222** ili **Informacije o njezi starijih osoba (Aged Care Information Line)** na **1800 500 853**.

## Additional Information

### Aged Care Assessment Team (ACAT)

The first step in accessing most government-subsidised aged care services is to receive an assessment by the Aged Care Assessment Team (ACAT). Eligibility for Community Aged Care Packages, Extended Aged Care at Home Packages and Residential Care is determined by an ACAT assessment, which determines eligibility by assessing a person's needs.

This is a free and confidential service, and the process is not as daunting as it may sound. An ACAT representative (usually a doctor, nurse, social worker or other health care professional) will assess your situation and specific care needs.

You will be informed about the services you are eligible to receive and how to find a service that meets your needs. You may choose to have a relative or friend with you during the assessment. You also have the right to ask ACAT to provide an interpreter. If you are not satisfied with the outcome of the assessment, you have the right to appeal the decision.

To arrange an ACAT assessment, you can ask your doctor for a referral or call the Commonwealth Carelink Centre on 1800 052 222.

## Dodatne informacije

### Tim za procjenu stanja starijih osoba (Aged Care Assessment Team) (ACAT)

Prvi korak koji treba preduzeti da bi se došlo do većine staračkih domova čije usluge dotira vlada je procjena od strane tima za procjenu stanja starijih osoba (ACAT tima). Procjenom ACAT tima utvrđuje se pravo na pakete usluga njege u kući za starije osobe, pakete njege starijim osobama u kući na nivou staračkog doma i pravo na starački dom, a to pravo se utvrđuje na osnovu stanja i potreba osobe.

Ova usluga je besplatna i podaci se smatraju strogo povjerljivim, a sam postupak nije baš tako strašan kao što zvuči. Predstavnik ACAT tima (obično ljekar, medicinska sestra, socijalni radnik ili neki drugi zdravstveni stručnjak) će ocijeniti vaše stanje i specifične potrebe njege.

Bićete obaviješteni o tome na kakve usluge imate pravo i kako možete naći usluge koje zadovoljavaju vaše potrebe. Ako želite, tokom procjene možete imati uz sebe nekog od rodbine ili prijatelja. Imate pravo tražiti od ACAT tima da vam obezbijede prevodioca. Ako ne budete zadovoljni ishodom procjene, imate pravo žaliti se na odluku.

Ako želite organizirati da vam se izvrši procjena ACAT tima, možete zatražiti uputnicu od svog ljekara ili nazvati Commonwealth Carelink Centre na 1800 052 222.

## Fees & Charges

The cost of receiving aged care services is based on a person's assessed care needs and their ability to pay. Special consideration is given to people who are financially disadvantaged. It is important to know that you will not be denied access to a service if you are unable to pay. All people receive the same quality of care regardless of the level of fees paid. To find out more about fees and charges, contact the Aged and Community Care Information Line on 1800 500 853.

## Your Rights & Responsibilities

Aged care service providers are obliged to inform you of your rights and responsibilities regarding the services you are receiving. Whether you are receiving Residential Care or Community Care, it is important to be aware of your rights, which include the right to:

- Be informed about your rights;
- Be involved and informed about all decisions related to your care;
- Be in charge of your life, your money and your possessions;
- Be treated with dignity and respect;
- Continue your cultural or religious practices and retain the language of your choice without discrimination;
- Good quality care that meets your needs;
- Complain and take steps to sort out any problems;
- Privacy.

## Cijene i naplate

Cijena usluga njege starijih osoba određuje se na osnovu procijenjenih potreba njege i mogućnosti plaćanja te osobe. Slabo imovinsko stanje se uzima u obzir. Važno je znati da vam usluge neće biti uskraćene, ako ih ne možete plaćati. Svima se pruža isti kvalitet njege, bez obzira koliko plaćaju za usluge. Ako želite saznati više o cijenama i naknadama, nazovite Telefonsku informativnu službu o uslugama njege za starije osobe (Aged and Community Care Information Line) na 1800 500 853.

## Vaša prava i obaveze

Ustanove koje pružaju usluge njege starijim ljudima su vas dužne obavijestiti o vašim pravima i obavezama vezanim za usluga koje primete. Bez obzira primete li usluge njege u staračkom domu ili u svojoj kući, morate znati svoja prava, koja uključuju:

- pravo da budete upoznati o svojim pravima;
- pravo da učestvujete i budete obaviješteni o odlukama koje se odnose na vašu njegu;
- pravo da imate kontrolu nad svojim životom, novcem i imovinom;
- pravo da se prema vam postupa s dostojanstvom i poštovanjem;
- pravo na svoje kulturološke i vjerske običaje i na korištenje svog jezika, bez diskriminacije;
- pravo na kvalitetnu njegu koja zadovoljava vaše potrebe;
- pravo na žalbu i preduzimanje koraka kako bi se riješio bilo kakav problem;
- pravo na privatnost.

For more information about your rights and responsibilities regarding aged care services, contact the National Aged Care Advocacy Line on 1800 700 600.

## **Concerns and Complaints**

If you have a concern or complaint about the quality of care or services you are receiving, you may like to discuss this with the Manager of the aged care service. If you are uncomfortable doing this, or you do not like how your complaint has been handled, you can contact the Aged Care Complaints Investigation Scheme on 1800 550 552. This is a free and confidential service.

Za više informacija o svojim pravima i obavezama u vezi usluga njege starijim ljudima, nazovite Nacionalnu telefonsku službu za zastupanje interesa njege starijih ljudi (National Aged Care Advocacy Line) na 1800 700 600.

## **Zabrinutost i žalbe**

Ako vas nešto brine ili imate žalbu na kvalitet njege ili usluga koje vam se pružaju, možete o tome porazgovarati s upravnikom usluga njege za starije ljude. Ako bi vam to stvaralo neugodnost ili ako niste zadovoljni kako se postupilo u vezi vaše žalbe, možete se obratiti Službi za ispitivanje žalbi u vezi njege starijih osoba (Aged Care Complaints Investigation Scheme) na 1800 550 552. Usluge ove službe su besplatne i strogo povjerljive.

## Useful Contact Numbers

If you need an interpreter to help you to communicate over the phone, call the **Translating and Interpreting Service** on **13 14 50**. This is a free service.

Note that calls to numbers beginning with '1800' are free, except when made from mobile phones.

### **Aged Care Complaints Investigation Scheme: 1800 550 552**

The Aged Care Complaints Investigation Scheme investigates complaints and concerns about government-subsidised aged care services, including community care, respite care and residential care. Contact the Aged Care Complaints Investigation Scheme if you have a concern or complaint about the services you are receiving. Complaints can be made anonymously. This is a free service.

### **Aged Care Information Line: 1800 500 853**

The Aged Care Information Line provides information about aged care services, including information on fees and charges, incoming testing and financial assistance.

## Korisni brojevi za kontaktiranje

Ako vam je potreban prevodilac za razgovor preko telefona, nazovite **Prevodilačku službu (Translating and Interpreting Service)** na **13 14 50**. Ta usluga je besplatna.

Pozivi na brojeve koji počinju s "1800" su besplatni, osim ako se poziva s mobilnog telefona.

### **Služba za ispitivanje žalbi u vezi njege starijih osoba (Aged Care Complaints Investigation Scheme): 1800 550 552**

Služba za ispitivanje žalbi u vezi njege starijih osoba ispituje žalbe i pitanja koja izazivaju zabrinutost zbog usluga njege koje dotira vlada, a koje uključuju usluge njege u svojoj kući, usluge odmjene njegovatelja i usluge njege u staračkom domu. Nazovite Službu za ispitivanje žalbi u vezi njege starijih osoba ako ste zabrinuti ili se želite žaliti na usluge koje vam se pružaju. Žalbe mogu biti i anonimno upućene. Ova usluga je besplatna.

### **Telefonska služba za informacije o uslugama njege starijim osobama (Aged Care Information Line): 1800 500 853**

Telefonska služba za informacije o uslugama njege starijim osobama (The Aged Care Information Line) pruža informacije u vezi njege starijih osoba, kao i informacije o cijenama i naplatama, provjeri prihoda i financijskoj pomoći.

### **Centrelink - Disability, Sickness and Carers: 13 27 17**

Call this number for disability, sickness and carer enquiries, including Disability Support Pension, Mobility Allowance, Carer Payment, Carer Allowance and Sickness Allowance.

### **Centrelink - Multilingual Call: 13 12 02**

Call this number to speak to Centrelink employees in your preferred language.

### **Centrelink - Retirement Services: 13 23 00**

Call this number for retirement enquiries, including Age Pension, Pensioner Concession Cards, Commonwealth Seniors Health Card, and for enquiries regarding income assessment for residential care fees. You can also call this number to access Centrelink's Financial Information Service, which is a free and independent service available to everyone in the community (even if you are not receiving a pension or benefit).

### **Commonwealth Carelink Centre: 1800 052 222**

The Commonwealth Carelink Centre provides a single point of contact for information about aged care services. Contact the Commonwealth Carelink Centre to find out what aged care services are available in your area or anywhere in Australia, as well as information on costs, assessment procedures and eligibility criteria. This is a free and confidential service.

### **Centrelink - invalidnost, bolest i njegovatelji: 13 27 17**

Nazovite ovaj broj za sva pitanja vezana za invalidnost, bolest i njegovatelje, uključujući i pitanja koja se odnose na invalidsku penziju, dodatak za prevoz za osobe s invalidnošću, pomoć za njegovatelje, dodatak za njegovatelje i bolesnički dodatak.

### **Centrelink - Broj za višejezične usluge: 13 12 02**

Nazovite ovaj broj ako želite razgovarati s Centrelinkovim službenicima na svom jeziku.

### **Centrelink - Usluge za penzionere: 13 23 00**

Nazovite ovaj broj za sva pitanja vezana za penzionere, uključujući i pitanja u vezi starosne penzije (Age Pension), penzionerskih povlastica (Pensioner Concession Cards), savezne zdravstvene povlastice za starije osobe (Commonwealth Seniors Health Card), kao i za pitanja u svezi procjene prihoda za određivanje cijena u staračkom domu. Ovaj broj možete nazvati i ako želite razgovarati s Centrelinkovom finansijskom informativnom službom (Financial Information Service), koja pruža besplatne i nezavisne usluge koje se nude svim ljudima (uključujući i one koji ne primaju državnu penziju ili druge vrste pomoći).

### **Commonwealth Carelink Centre: 1800 052 222**

Commonwealth Carelink Centre je jedinstveni punkt za informacije o uslugama njege starijih ljudi. Nazovite Commonwealth Carelink Centre ako želite saznati kakve se usluge njege nude starijim ljudima na vašem području ili bilo gdje u Australiji, kao i za informacije o cijenama, postupcima u vezi procjene prava i o kriterijima kojim se određuju prava. Ove usluge su besplatne i strogo povjerljive.

### **Commonwealth Carers' Respite Centre: 1800 059 059**

The Commonwealth Carer Respite Centre coordinates access to respite services in your local area, provides information and advice about respite options, help with organising emergency or planned respite, and financial assistance for short-term or emergency respite. This is a 24-hour service.

### **National Aged Care Advocacy Line: 1800 700 600**

Contact the National Aged Care Advocacy Line to find your local advocacy service. Advocacy services help to promote your rights in relation to aged care services and can increase your involvement in decision-making processes. These services may play an important role in supporting you through a complaint process and advising you of your 5 rights in negotiations with aged care service providers. This is a free and confidential service.

### **National Dementia Helpline: 1800 100 500**

The National Dementia Helpline is a 24-hour national telephone and support service run by Alzheimer's Australia. It provides support, practical information and advice, as well as information on the full range of services provided by Alzheimer's Australia. This is a free and confidential service.

### **Centar Savezne vlade za pomoć njegovateljima (Commonwealth Carers' Respite Centre): 1800 059 059**

Centar Savezne vlade za pomoć njegovateljima koordinira ove usluge na vašem području, pruža informacije i savjete o mogućnostima odmjene njegovatelja, pomaže da se organizira planirana ili hitna odmjena njegovatelja i pruža finansijsku pomoć za kratkoročnu ili hitnu odmjenu njegovatelja. Ova služba radi 24 sata dnevno.

### **Nacionalna telefonska služba za zastupanje interesa njege starijih ljudi (National Aged Care Advocacy Line): 1800 700 600**

Nazovite Nacionalnu telefonsku službu za zastupanje interesa njege starijih ljudi ako želite saznati gdje se nalazi ova služba na vašem području. Službe zastupanja pomažu da se podupiru vaša prava u vezi usluga njege starijim ljudima i nastoje povećati vaš udio u procesima odlučivanja. Ove usluge mogu igrati važnu ulogu u postupku rješavanja žalbi, jer vam pruža pomoć i savjete o tome koja su vaša prava u pregovorima s ustanovama koje pružaju usluge njege starijim ljudima. Ove usluge su besplatne i strogo povjerljive.

### **Nacionalna telefonska služba za pomoć u vezi demencije (National Dementia Helpline): 1800 100 500**

Nacionalna telefonska služba za pomoć u vezi demencije je 24-satna nacionalna telefonska služba za informacije i savjete koju vodi organizacija Alzheimer's Australia. Ona pruža pomoć, praktične informacije i savjete, kao i informacije o svim uslugama koje pruža Alzheimer's Australia. Ove usluge su besplatne i strogo povjerljive.