

# Options in Aged Care

## Vanhustenhuollon vaihtoehtoja



English / Finnish



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

*Tiedot on koonnut Monikulttuurisen ikääntymisen keskus (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.

## Vanhustenhuollon vaihtoehtoja

Vanhustenhuollonpalveluja on monen tyyppisiä, mutta saatavana olevien palveluvaihtoehtojen löytäminen itselle tai perheenjäsenelle voi olla vaikeaa. Tämän tiedotteen tarkoituksena on antaa yleiskatsaus saatavana oleviin palveluihin ja niihin pääsyyn sekä muutamia hyödyllisiä yhteysnumeroita. Tiedotteessa kuvaillaan kolmenlaisia valtion tukemia vanhustenhuoltopalveluita:

- **Yhteisöllinen hoito (Community Care)**
- **Sijaishoito (Respite Care)**
- **Pitkäaikaishoito (laitoksessa) (Residential Care)**

Vaikka et tarvitsisikaan näitä palveluja nyt, on tärkeää tietää, mitä on saatavana, jotta voi tehdä suunnitelmia mahdollisten tulevien hoitotarpeiden varalle.

## 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.

## Yhteisöllinen hoito (Community Care)

Useimmat ikääntyneemmät asuvat mieluummin edelleen omassa kodissaan, mutta joillekin se voi olla vaikeaa ilman apua. Useat vanhustenhuoltopalvelut auttavat ikääntyneitä asumaan edelleen omassa kodissaan. Tällaista hoitoa sanotaan 'yhteisölliseksi hoidoksi' ja siinä on neljä erilaista vaihtoehtoa, tarpeista riippuen:

### Koti- ja yhteisöpalvelut (Home and Community Care - HACC)

Koti- ja yhteisöpalvelut antavat peruspalveluja tukemaan heikkokuntoisia ikääntyneitä, joilla on vaikeuksia päivittäisissä tehtävissä, mutta jotka haluavat jatkaa itsenäistä asumista kotonaan. Palveluihin saattaa kuulua: sairaanhoitoa ja sitä tukevia terveyspalveluja, henkilökohtaista hoivaa (apua peseytymisessä, pukeutumisessa ja syömisessä), Meals on Wheels ja muita ateriapalveluja, kotiapua (apua taloustöissä, pyykinpesussa ja ostoksilla käynnissä), kodin muutostöitä ja kunnossapitoa, kuljetusapua ja sosiaalista tukea. Koti- ja yhteisöpalveluita tarjoavat tavallisesti kaupunginvaltuustot, terveyskeskukset ja yhteisölliset järjestöt.

## 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).

## Vanhusten kotihoitopaketit (Community Aged Care Packages - CACP)

Vanhusten kotihoitopaketit tarjoavat palveluja heikkokuntoisille ikääntyneille, joiden hoitotarpeet ovat vaativampia tai jotka tarvitsevat useampia palveluja jatkaakseen kotona asumista.

Palvelupaketit ovat joustavia ja yksilöllisiä tarpeita vastaaviksi suunniteltuja. Niihin saattaa kuulua: henkilökohtaista hoivaa (apua peseytymisessä, pukeutumisessa ja syömisessä), aterianvalmistusta, kotiapua (apua taloustöissä, pyykinpesussa ja ostoksilla käynnissä), puutarhanhoitoa, kuljetusapua ja sosiaalista tukea. Nämä palvelut suunnittelee ja koordinoi hyväksytty vanhustenhuollon palveluntuottaja. *Hoitotarpeen arviointitiimi (Aged Care Assessment Team)* päättää vanhusten kotihoitopaketin saannista (katso sivu 9).

## Laajennetut vanhusten kotihoitopalvelut (Extended Aged Care at Home Packages - EACH)

Laajennetut vanhusten kotihoitopalvelut tarjoavat palveluja henkilöille, jotka tarvitsevat enemmän apua kuin vanhusten kotihoitopaketit voivat antaa.

Palvelupaketit ovat joustavia ja yksilöllisiä tarpeita vastaaviksi suunniteltuja. Niihin saattaa kuulua: sairaanhoitoa ja sitä tukevia terveyspalveluja, henkilökohtaista hoivaa (apua peseytymisessä, pukeutumisessa ja syömisessä), kotiapua (apua taloustöissä, pyykinpesussa ja ostoksilla käynnissä), kuljetusapua ja sosiaalista tukea. Nämä palvelut suunnittelee ja koordinoi hyväksytty vanhustenhuollon palveluntuottaja. *Hoitotarpeen arviointitiimi (Aged Care Assessment Team)* päättää laajennettujen vanhusten kotihoitopalvelujen saannista (katso sivu 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**.

## Laajennetut vanhusten kotihoitopalvelut - dementia (Extended Aged Care at Home Packages Dementia - EACH D)

Laajennetut vanhusten kotihoitopalvelut – dementia tarjoavat palveluja dementiaa sairastaville. Palvelupaketit ovat joustavia ja yksilöllisiä tarpeita vastaaviksi suunniteltuja. Niihin saattaa kuulua: sairaanhoitoa ja sitä tukevia terveyspalveluja, henkilökohtaista hoivaa (apua peseytymisessä, pukeutumisessa ja syömisessä), kotiapua (apua taloustöissä, pyykinpesussa ja kaupassa käynnissä), kuljetusapua ja sosiaalista tukea.

Nämä palvelut suunnittelee ja koordinoi hyväksytty vanhustenhuollon palveluntuottaja. Hoitotarpeen arviointitiimi (Aged Care Assessment Team) päättää laajennettujen vanhusten kotihoitopalvelujen (dementia) saannista (katso sivu 9).

Jos haluat lisätietoja yhteisöllisestä hoidosta ja neuvoja, miten voit löytää tarpeitasi vastaavan palvelun, soita **Liittovaltion palveluohjauskeskukseen (Commonwealth Carelink Centre)** numeroon **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**.

## Sijaishoito (Respite Care)

Sijaishoito on lyhytkestoista hoitoa, joka antaa sekä vanhukselle että hänen hoitajalleen tauon normaalirotiineista. Perheenjäsenet hoitavat monia vanhuksia kotona. On tärkeää, että omaishoitajia tuetaan tässä arvokkaassa roolissa, etenkin, koska monet hoitajista ovat itsekin ikääntyviä. Sijaishoito antaa omaishoitajalle tauon hoitotehtävistä ja auttaa näin hoidettavaa asumaan kauemmin kotona.

Sijaishoito tarjoaa väliaikaisia hoitopalveluja vanhukselle, jolloin omaishoitaja voi levätä, tehdä jotain muuta (esim. käydä ostoksilla) tai lomailla. Tavallisesti sijaishoito suunnitellaan etukäteen, mutta sitä voidaan järjestää myös lyhyellä varoitusaajalla (esim. hoitajan sairastuessa).

Sijaishoitoa voi käyttää myös yksinasuva ikääntynyt, joka ei jaksa hoitaa itseään ja tarvitsee lepoa. Sitä voidaan saada ikääntyneen kotona, päiväkeskuksissa tai pitkäaikaishoidon laitoksissa. Sijaishoitoa järjestävät Koti- ja yhteisöpalvelu, Omaishoitajien kansallinen sijaishoito-ohjelma sekä pitkäaikaishoitoa tarjoavat laitokset. Sijaishoitoon pääsy perustuu oikeutukseen, tarkeyteen ja tarpeeseen.

Jos haluat lisätietoja sijaishoidosta ja muista omaishoitajille tarkoitetuista tukipalveluista, soita **Omaishoitajien kansalliseen sijaishoito-ohjelmaan (Commonwealth Carers' Respite Centre)** numeroon **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**.

## Pitkäaikaishoito (laitoksessa) (Residential Care)

Kun ikääntyneen kunto heikkenee, kotona asuminen ei ehkä enää tule kyseeseen ja tulee harkita hoitokotia. Hoitokoteja kutsutaan myös 'pitkäaikaishoidoksi'.

Pitkäaikaishoitoa on kahta tyyppiä: Vähemmän hoitoa tarvitsevien ja enemmän hoitoa tarvitsevien vanhusten hoito. Molemmat tarjoavat valikoiman peruspalveluja, joihin kuuluu: asunto, perushuonekalut, pyykinpesu, siivous, ateriat ja välipalat, jatkuva henkilökunnan apu, henkilökohtainen hoiva (apua peseytymisessä, pukeutumisessa ja syömisessä), ajoittainen sairaanhoito ja sosiaaliset toiminnot.

Enemmän hoitoa tarvitsevien vanhusten hoito on tarkoitettu erittäin heikkokuntoisille henkilöille, jotka tarvitsevat apua 24 tuntia vuorokaudessa ja jatkuvaa sairaanhoitoa. Jotkut hoitokodit tarjoavat hoitoa sekä vähemmän että enemmän hoitoa tarvitseville, jolloin henkilö voi jatkaa samassa laitoksessa asumista, vaikka heidän hoitotarpeensa muuttuisivat. Tämä tunnetaan nimellä 'ikäntymisen tukeminen samassa vanhustenhoitolaitoksessa' (ageing in place). Vanhustenhoitolaitoksia hoitavat valtion hyväksymät vanhustenhuollon palveluntuottajat. Hoitotarpeen arviointitiimi (*Aged Care Assessment Team*) päättää pitkäaikaishoitoon pääsystä (katso sivu 9).

Jos haluat lisätietoja pitkäaikaishoidosta ja neuvoja, miten voit löytää tarpeitasi vastaavan laitoksen, soita **Liittovaltion palveluohjauskeskukseen (Commonwealth Carelink Centre)** numeroon **1800 052 222** tai **Vanhustenhuollon puhelinpalveluun (Aged Care Information Line)** numeroon **1800 500 853**.

### 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.

### Hoitotarpeen arviointitiimi (Aged Care Assessment Team - ACAT)

Ensimmäinen askel valtion tukemiin vanhustenhuoltopalveluihin pääsyssä on Hoitotarpeen arviointitiimin (ACAT) suorittama tarvekartoitus. Tarvekartoituksessa (ACAT assessment) arvioidaan henkilön tarpeet, ja se määrittää vanhusten kotihoitopakettien, laajennettujen vanhusten kotihoitopalvelujen ja pitkäaikaishoidon saannin.

Palvelu on maksuton ja luottamuksellinen, eikä kartoitus ole niin lannistava, kuin miltä saattaa kuulostaa. Hoitotarpeen arviointitiimin edustaja (tavallisesti lääkäri, hoitaja, sosiaalityöntekijä tai muu terveydenhuollon ammattilainen) arvioi tilanteesi ja hoidon erityistarpeet.

Saat tietoa palveluista, joihin olet oikeutettu sekä neuvoja, miten löytää parhaiten tarpeitasi vastaava palvelu. Voit pyytää sukulaista tai ystävää olemaan kanssasi tarvekartoituksen aikana. Sinulla on myös oikeus pyytää arviointitiimiä hankkimaan tulkin. Jos et ole tyytyväinen kartoituksen lopputulokseen, voit valittaa päätöksestä.

Voit järjestää hoitotarpeen kartoituksen pyytämällä lähetettä lääkäriltäsi tai soittamalla Liittovaltion palveluohjauskeskukseen numeroon 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.

## Maksut & velotukset

Vanhustenhuollon palveluista perittävä maksu perustuu henkilön arvioituihin hoitotarpeisiin ja maksukykyyn. Vähävaraisten kohdalla käytetään erityisharkintaa. On tärkeää tietää, että palvelua ei evätä, vaikka siitä ei pystyisikään maksamaan.

Kaikkia hoidetaan yhtä hyvin riippumatta heidän maksamistaan maksuista. Jos haluat lisätietoja maksuista ja velotuksista, soita Vanhus- ja yhteisöhoidon puhelinpalveluun (Aged and Community Care Information Line) numeroon 1800 500 853.

## Oikeudet & vastuut

Vanhustenhuollon palveluntuottajilla on velvollisuus informoida sinua saamiisi palveluihin liittyvistä oikeuksista ja vastuista. Olitpa pitkäaikaishoidon tai yhteisöllisen hoidon piirissä, on tärkeää olla tietoinen oikeuksistasi, joihin kuuluu oikeus:

- olla tietoinen oikeuksistasi,
- osallistua ja olla tietoinen kaikista hoitoosi liittyvistä päätöksistä,
- olla vastuussa omasta elämästäsi, omista rahoistasi ja omaisuudestasi,
- tulla kohdelluksi ihmisarvoisesti ja kunnioituksella,
- jatkaa kulttuurillista tai uskonnon harjoitusta ja säilyttää valitsemasi kieli ilman syrjintää,
- laadukkaaseen hoitoon, joka vastaa tarpeitasi,
- valittaa ja ryhtyä toimenpiteisiin mahdollisten ongelmien selvittämiseksi,
- yksityisyyteen.

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.

Jos haluat lisätietoja vanhustenhuoltopalveluihin liittyvistä oikeuksistasi ja vastuistasi, soita Kansalliseen vanhustenhuollon edunvalvontapuhelimeen (National Aged Care Advocacy Line) numeroon 1800 700 600.

## Huolet ja valitukset

Jos olet huolestunut tai haluat valittaa saamiesi palvelujen tai hoidon laadusta, voit keskustella asiasta vanhustenhuoltopalvelun johtajan kanssa. Jos tämä saa sinut tuntemaan olosi epämukavaksi tai et pidä siitä, miten valituksesi on käsitelty, voit soittaa Vanhustenhuollon valitusjärjestelmään (Aged Care Complaints Investigation Scheme) numeroon 1800 550 552. Tämä on maksuton ja luottamuksellinen palvelu.

## 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.

## Hyödyllisiä yhteysnumeroita

Jos tarvitset tulkkia avuksi puhelinviestintään, soita

**Puhelintulkkipalveluun (Translating and Interpreting Service)** numeroon **13 14 50**. Tämä on maksuton palvelu.

Huomioi, että soitot '1800'-alkuisiin numeroihin ovat maksuttomia, paitsi matkapuhelimista soittaessa.

### **Vanhustenhuollon valitusjärjestelmä (Aged Care Complaints Investigation Scheme) 1800 550 552**

Vanhustenhuollon valitusjärjestelmä tutkii valituksia ja huolenaiheita valtion tukea saavista vanhustenhuoltopalveluista, mukaan lukien yhteisöhuollon palvelut, sijaishoito ja pitkäaikaishoito. Ota yhteys Vanhustenhuollon valitusjärjestelmään, jos olet huolissasi tai haluat valittaa saamistasi palveluista. Valitukset voi tehdä nimettömänä. Tämä palvelu on maksuton.

### **Vanhustenhuollon puhelinpalvelu (Aged Care Information Line): 1800 500 853**

Vanhustenhuollon puhelinpalvelu antaa tietoja vanhustenhuollon palveluista, niihin liittyvistä maksuista ja velotuksista, tuloharkinnasta ja rahallisesta avustuksesta.

### **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 - vammaisasiat, sairaus ja omaishoitajuus: 13 27 17**

Soita tähän numeroon, jos haluat tiedustella vammaisasioihin, sairauteen tai omaishoitajuuteen liittyvistä asioista, kuten vammaistuki, liikuntakyvyttömälle tarkoitettu avustus, omaishoitomaksu, omaishoidon tuki ja sairausavustus

### **Centrelink - monikielinen puhelinpalvelu: 13 12 02**

Soita tähän numeroon puhuaksesi Centrelinkin virkailijan kanssa haluamallasi kielellä.

### **Centrelink - eläkepalvelut: 13 23 00**

Soita tähän numeroon, jos haluat tiedustella eläkkeeseen liittyvistä asioista, kuten vanhuuseläkkeestä, eläkeläisalennuskorteista, liittovaltion terveydenhuoltokortista senioreille sekä pitkäaikaishoidon maksujen tuloharkinnasta. Tästä numerosta pääsee myös Centrelinkin taloustietopalveluun, joka on maksuton ja riippumaton palvelu avoinna jokaiselle (vaikka ei saisikaan eläkettä tai etuutta).

### **Liittovaltion palveluohjauskeskus: 1800 052 222**

Liittovaltion palveluohjauskeskus tarjoaa yhdessä kontaktinumerossa tietoa eri vanhustenhuoltopalveluista. Ottamalla yhteyden Liittovaltion palveluohjauskeskukseen saat tietää, mitä vanhustenhuoltopalveluja on lähitöilläsi tai missä tahansa Australiassa, sekä tietoja maksuista, arviointitoimenpiteistä ja sisäänpääsykriteereistä. Tämä on maksuton ja luottamuksellinen palvelu.

### **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.

### **Liittovaltion omaishoitajien sijaishoitokeskus: 1800 059 059**

Liittovaltion omaishoitajien sijaishoitokeskus koordinoi pääsyn sijaishoitoon lähistölläsi, antaa tietoja ja neuvontaa sijaishoitovaihtoehtoista, auttaa järjestämään sijaishoitoa hätätapauksessa tai suunnitellusti, sekä rahallista avustusta lyhytaikaiseen tai hätätilassa tapahtuvaan sijaishoitoon. Tämä palvelu on avoinna 24 tuntia vuorokaudessa.

### **Kansallinen vanhustenhuollon edunvalvontapuhelin: 1800 700 600**

Soittamalla Kansalliseen vanhustenhuollon edunvalvontapuhelimeen saat tietoja lähistölläsi olevista edunvalvontapalveluista. Edunvalvontapalvelut auttavat edistämään oikeuksiasi vanhustenhuoltoon liittyvissä asioissa ja voivat lisätä osallistumistasi päätöksentekoon. Palvelut saattaavat myös tukea sinua valitusprosessissa sekä antaa neuvoja oikeuksistasi, kun neuvottelet vanhustenhuollon palveluntuottajien kanssa. Tämä on maksuton ja luottamuksellinen palvelu.

### **Kansallinen dementiapuhelin: 1800 100 500**

Kansallinen dementiapuhelin on 24 tuntia vuorokaudessa palveleva puhelin- ja tukipalvelu, jota hoitaa Alzheimer Australia. Se tarjoaa tukea, käytännöllistä tietoa ja neuvontaa sekä tietoja kaikista Alzheimer Australian tarjoamista palveluista. Tämä on maksuton ja luottamuksellinen palvelu.