

Options in Aged Care

Варіанти догляду за старшими



English / Ukrainian



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

Цю інформацію складено Центром культурної різноманітності у старінні (Centre for Cultural Diversity in Ageing) 2008 р

©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.

Варіанти догляду за старшими

Існують чимало видів послуг з догляду за старшими, але не завжди легко дізнатися, які варіанти пропонуються Вам чи Вашому родичеві. Нижченаведена інформація дає огляд послуг, що надаються, і пояснення про те, як можна здійснити доступ до цих послуг, разом із деякими корисними номерами телефонів. Описано три види послуг з догляду за старшими, субсидовані урядом:

- **Громадський догляд (Community Care)**
- **Перепочинковий догляд (Respite Care)**
- **Догляд у закладі з догляду за старшими (Residential Care)**

Навіть, якщо ці послуги Вам зараз непотрібні, все ж таки важливо знати, які послуги надаються, щоб бути в змозі скласти план догляду, який може бути потрібним у майбутньому.

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.

Громадський догляд (Community Care)

Старші люди здебільшого воліють далі жити у себе вдома, але для деяких стає важко справлятися без допомоги. Існують декілька послуг, що допомагають старшим людям далі незалежно жити у себе вдома. Цей вид послуг називається «громадський догляд» (Community Care). Існують чотири варіанти, які залежать від Ваших потреб:

Домашній та громадський догляд (Home and Community Care – HACC)

Програма домашнього та громадського догляду надає послуги з базової підтримки слабким старшим людям, які зазнають труднощів із щоденними роботами, але хочуть далі жити у себе вдома. Послуги можуть включати послуги медсестер і споріднених послуг з охорони здоров'я, особистий догляд (допомогу з купанням, одягненням і їжою), привезення готових страв (Meals on Wheels) та інші послуги з харчування, домашню допомогу (допомогу з домашньою роботою, пранням, покупками), модифікацію й ремонт житла, транспорт, поради консультації та соціальну допомогу. Послуги домашнього та громадського догляду переважно надаються місцевими урядами, громадськими центрами охорони здоров'я та громадськими організаціями.

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).

Пакети громадських послуг з догляду за старшими (Community Aged Care Packages – CACP)

Пакети громадських послуг з догляду за старшими надають послуги для слабких старших людей, яким потрібна більша низка послуг, щоб далі жити у себе вдома.

Пакети послуг є гнучкі – вони складаються з метою задовольняти індивідуальні потреби та можуть включати особистий догляд (допомогу з купанням, одягненням і їжою), приготування їжі, домашню допомогу (допомогу з домашньою роботою, пранням, покупками), догляд за городом, транспорт і соціальну підтримку. Ці послуги плянуються й координуються дозволеним постачальником послуг з догляду за старшими. Право на отримання Пакетів громадських послуг з догляду за старшими встановлюється *Групою з оцінки догляду за старшими* (Aged Care Assessment Team – див. стр. 9).

Поширені пакети домашнього догляду за старшими (Extended Aged Care at Home Packages – EACH)

Поширені пакети домашнього догляду за старшими надають послуги тим, кому потрібна більш обсяжна допомога, ніж та, що надається Пакетом громадських послуг з догляду за старшими.

Пакети послуг є гнучкі - вони складаються з метою задовольняти індивідуальні потреби та можуть включати послуги медсестер і споріднених послуг з охорони здоров'я, особистий догляд (допомогу з купанням, одягненням і їжою), домашню допомогу (допомогу з домашньою роботою, пранням, покупками), транспорт і соціальну підтримку. Ці послуги плянуються й координуються дозволеним постачальником послуг з догляду за старшими. Право на отримання Поширених пакетів домашнього догляду за старшими встановлюється

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**.

Групою з оцінки догляду за старшими (Aged Care Assessment Team – див. стр. 9).

Поширені пакети домашнього догляду за старшими з деменцією (Extended Aged Care at Home Packages Dementia – EACH D)

Поширені пакети домашнього догляду за старшими з деменцією надають послуги людям з деменцією. Пакети послуг є гнучкі - вони складаються з метою задовольняти індивідуальні потреби та можуть включати послуги медсестер і споріднених послуг з охорони здоров'я, особистий догляд (допомогу з купанням, одягненням і їжою), домашню допомогу (допомогу з домашньою роботою, пранням, покупками), транспорт і соціальну підтримку.

Ці послуги плянуються й координуються дозволеним постачальником послуг з догляду за старшими. Право на отримання Поширених пакетів домашнього догляду за старшими з деменцією встановлюється *Групою з оцінки догляду за старшими* (Aged Care Assessment Team – див. стр. 9).

За додатковою інформацією про Громадський догляд та про те, як знайти послугу, яка задовольняє Ваші потреби, звертайтеся у **Федеральний центр з посередництва у догляді (Commonwealth Carelink Centre)** по телефону **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**.

Перепочинковий догляд (Respite Care)

Перепочинковий догляд є короткостроковий догляд, який дає старшій людині та її доглядачеві можливість відпочити від своїх звичайних обов'язків. За багатьма старшими людьми доглядають члени родини вдома. Важливо підтримувати доглядачів у цій значній ролі, тим більше, що багато доглядачів самі є старшого віку. Перепочинковий догляд підтримує доглядача, забезпечуючи йому перепочинок від його обов'язків з догляду, та водночас допомагають старшій людині далі жити вдома.

Перепочинковий догляд надає старшій людині послуги з догляду на тимчасовій підставі, даючи доглядачеві можливість відпочити, позайматися іншими справами (як наприклад ходженням за покупками) або поїхати у відпуск. Такий догляд переважно плянується заздалегідь, але його можна організувати й у випадку невідкладної потреби (наприклад, коли захворів доглядач).

Доступ до перепочинкового догляду можуть здійснювати й старші люди, які живуть самі й вважають себе не в змозі доглядати за собою, бо мусять відпочити. Такий догляд може надаватися у старшої людини вдома, у центрах денного догляду або у закладах з догляду. Перепочинковий догляд надається через Програму домашнього та громадського догляду, через Програму перепочинку для доглядачів (National Respite for Carers Program) і через заклади з догляду. Доступ до перепочинкового догляду надається на підставі права на користування, пріоритету та потреб.

За додатковою інформацією про перепочинковий догляд та інші послуги для доглядачів звертайтеся у **Федеральний центр перепочинку для доглядачів (Commonwealth Carers' Respite Centre)** по телефону **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**.

Догляд у закладі з догляду (Residential Care)

Зі зростанням ступеня слабкості старшої людини їй може стати неможливо далі жити у себе вдома, і може виникнути необхідність обміркувати вступ до старечого будинку. Старечі будинки також називаються «догляд у закладі» (Residential Care).

Існують два види закладів з догляду: заклади з неінтенсивним доглядом та заклади з інтенсивним доглядом. На обидвох ступенях догляду надається низка специфічних послуг, у тому числі помешкання, базове умеблювання, прання, чищення, їжа й перекуси, співробітники, які у всякий час готові йти на поміч, особистий догляд (допомога з купанням, одягненням і їжою), послуги медсестри, надані з певною метою, та суспільні розваги.

Інтенсивний догляд спрямований на дуже слабких людей, які потребують цілодобового догляду та постійного догляду медсестри. Деякі заклади з догляду за старшими надають як інтенсивний, так і неінтенсивний догляд, даючи людям можливість далі жити у тому самому закладі, навіть у разі зміни їхніх потреб. Це називається «старіння без переселення» (ageing in place). Зкладами з догляду за старшими управляють дозволені постачальники послуг з догляду за старшими. Право на догляд у закладі з догляду за старшими встановлюється *Групою з оцінки догляду за старшими* (Aged Care Assessment Team – див. стр. 9).

За додатковою інформацією про догляд у закладі з догляду за старшими та про те, як знайти заклад, який відповідає Вашим потребам, звертайтеся у **Федеральний центр з посередництва у догляді (Commonwealth Carelink Centre)** по телефону **1800 052 222** або у **Довідкову службу з догляду за старшими (Aged Care Information Line)** по телефону **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.

Група з оцінки догляду за старшими (Aged Care Assessment Team – ACAT)

Перший крок у придбанні доступу до послуг з догляду за старшими, субсидованих урядом, - це оцінка Групою з оцінки догляду за старшими (далі - Група АСАТ). Право на пакети громадських послуг з догляду за старшими, поширені пакети домашнього догляду за старшими або догляд у закладі встановлюється шляхом оцінки Групою АСАТ, через яку оцінюються потреби даної особи.

Це безкоштовна й конфіденційна служба, і цей процес не є таким тривожним, як Вам, мабуть, здається. Представник Групи АСАТ (переважно лікар, медсестра, соціальний робітник або інший фахівець) здійснить оцінку Вашої ситуації та Ваших специфічних потреб у догляді.

Вас повідомлять про послуги, на отримання яких Ви маєте право, та про те, як знайти послугу, яка відповідає Вашим потребам. Один із Ваших приятелів або родичів може бути присутнім разом із Вами під час здійснення оцінки. Ви також маєте право попросити, щоб Група АСАТ забезпечила Вам послуги перекладача. Якщо Ви незадоволені результатом оцінки, Ви маєте право оскаржити рішення.

Щоб організувати оцінку Групою АСАТ, можна попросити листа направлення від Вашого лікаря, або можна подзвонити у Федеральний центр з посередництва у догляді (Commonwealth Carelink Centre) по телефону 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.

Збори й плати

Ціна за отримання послуг з догляду за старшими встановлюється на підставі оцінених потреб даної особи та її спроможності платити. Малозабезпеченим людям забезпечується спеціальне обходження. Важливо знати, що Вам не відмовлять у доступі до послуг у разі, якщо Ви не можете платити. Усі люди отримують однакову якість догляду, незважаючи на рівень цін. Щоб дізнатися більше про збори й плати, звертайтеся у Довідкову службу з догляду за старшими та з громадського догляду (Aged and Community Care Information Line) по телефону 1800 500 853.

Ваші права та обов'язки

Постачальники послуг з догляду за старшими зобов'язані повідомляти Вас про Ваші права та обов'язки у зв'язку з послугами, які Ви отримуєте. Незважаючи на те, чи Ви отримуєте догляд у закладі чи громадський догляд, важливо знати свої права, які включають право:

- на те, щоб Вас повідомляли про Ваші права
- брати участь у прийнятті всіх рішень щодо Вашого догляду;
- розпоряджатися своїм життям, своїми грошми та своїм майном;
- на те, щоб до Вас ставилися з гідністю та повагою;
- продовжувати свої культурні та релігійні практики та зберігати свою мову без дискримінації;
- отримувати якісний догляд, який відповідає Вашим потребам;
- скаржитися та застосовувати заходів для вирішення будь-яких проблем;
- на приватність.

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.

За додатковою інформацією про Ваші права та обов'язки щодо послуг з догляду за старшими звертайтеся у Національну довідкову службу з представлення інтересів (Aged Care Advocacy Line) по телефону 1800 700 600.

Занепокоєння та скарги

Якщо у Вас є занепокоєння або скарга про якість догляду або послуг, які Ви отримуєте, Ви можете обговорити цю справу з Управителем служби з догляду за старшими. Якщо це Вам невігідно, або якщо на Вашу думку Вашу скаргу не було опрацьовано належним чином, Ви можете звернутися у Схему розгляду скарг щодо догляду за старшими (Aged Care Complaints Investigation Scheme) по телефону 1800 550 552. Це безкоштовна та конфіденційна служба.

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.

Корисні номери телефонів

Якщо Вам потрібний перекладач для полегшення спілкування по телефону, звертайтеся, будь ласка, у Службу з перекладацьких послуг (**Translating and Interpreting Service**) по телефону **13 14 50**.

Це безкоштовна служба. Слід пам'ятати, що дзвінки на номери, які починаються з «1800», безкоштовні, за винятком дзвінків з мобільних телефонів.

Схема розгляду скарг щодо догляду за старшими (Aged Care Complaints Investigation Scheme): 1800 550 552

Схема розгляду скарг щодо догляду за старшими (Aged Care Complaints Investigation Scheme) розслідує скарги і занепокоєння з приводу послуг з догляду за старшими, субсидованих Урядом, включаючи громадський догляд, перепочинковий догляд і догляд у закладі. Звертайтеся у Схему розслідування скарг щодо догляду за старшими, якщо у Вас є скарга або занепокоєння з приводу послуг, які Ви отримуєте. Скаргу можна подати анонімно. Ця служба є безкоштовною.

Довідкова служба з догляду за старшими (Aged Care Information Line): 1800 500 853

Довідкова служба з догляду за старшими (Aged Care Information Line) надає інформацію про послуги з догляду за старшими, включаючи інформацію про збори й плати, оцінення доходів та фінансову допомогу.

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).

Центрлінк - неповносправність, недужість та доглядачі (Centrelink – Disability, Sickness and Carers): 13 27 17

Дзвоніть на цей номер з приводу питань неповносправності, недужості та доглядачів, у тому числі пенсії за неповносправністю (Disability Support Pension), доплати за засоби мобільності (Mobility Allowance), доглядацького утримання (Carer Payment), доглядацької доплати (Carer Allowance) та доплати у зв'язку з недужістю (Sickness Allowance).

Центрлінк – багатомовна розмова (Centrelink - Multilingual Call): тел. 13 12 02

Дзвоніть на цей номер, щоб розмовляти з співробітниками Centrelink мовою, якій Ви надаєте перевагу.

Центрлінк – послуги з відставки (Centrelink - Retirement Services): тел. 13 23 00

Дзвоніть на цей номер, якщо у Вас є питання про відхід у відставку, включаючи пенсію за віком (Age Pension), пенсійні пільгові картки (Pensioner Concession Cards), Федеральну картку для старших системи охорони здоров'я (Commonwealth Seniors Health Card) і питання з приводу оцінки доходів для встановлення розміру зборів за проживання у закладі з догляду. Ви також можете дзвонити на цей номер, щоб придбавати доступ до Довідкової служби з фінансових питань (Financial Information Service) установи Centrelink. Це безкоштовна та незалежна служба, яка є доступною для всіх у громаді (навіть, якщо Ви не отримуєте пенсію або утримання).

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.

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.

Федеральний центр з посередництва у догляді (Commonwealth Carelink Centre): тел. 1800 052 222

Федеральний центр з посередництва у догляді надає єдиний контактний пункт для інформації про послуги з догляду за старшими. Звертайтеся у Федеральний центр з посередництва у догляді, щоб дізнатися, які послуги з догляду за старшими надаються у Вашій місцевості та по всій Австралії, і щоб отримувати інформацію про ціни, процедури з оцінки та право на послуги. Це безкоштовна та конфіденційна служба.

Федеральний центр перепочинку для доглядачів (Commonwealth Carers' Respite Centre): тел. 1800 059 059

Федеральний центр перепочинку для доглядачів координує доступ до перепочинкових послуг, надає інформацію та пораду про варіанти перепочинку, допомагає організувати невідкладний або плянований догляд та надає фінансову допомогу для отримання короткострокового або невідкладного догляду. Служба працює цілодобово.

Національна служба з представлення інтересів отримувачів догляду за старшими (National Aged Care Advocacy Line): тел. 1800 700 600

Звертайтеся у Національну службу з представлення інтересів отримувачів догляду за старшими, щоб знайти Вашу місцеву службу з представлення інтересів. Послуги з представлення інтересів допомагають підтримувати Ваші права щодо послуг з догляду за старшими та можуть збільшити Вашу участь у процесах прийняття рішень. Ці послуги можуть виконувати важливу роль, підтримуючи Вас у процесі оскарження та повідомляючи Вас про Ваші права під час переговорів з постачальниками послуг з догляду за старшими. Служба є безкоштовною та конфіденційною.

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.

Національна довідкова служба з питань деменції (National Dementia Helpline): тел. 1800 100 500

Національна довідкова служба з питань деменції є цілодобовою національною телефонною службою підтримки, яка надається організацією Альцгеймер Австралія (Alzheimer's Australia). Ця служба надає підтримку, практичну інформацію і пораду, а також інформацію про всі послуги, які надаються організацією Альцгеймер Австралія (Alzheimer's Australia). Служба є безплатною та конфіденційною.