

Options in Aged Care

System péče o starší osoby



English / Czech



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

Tyto informace byly sestaveny Střediskem pro kulturní různorodost ve stáří 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.

System péče o starší osoby

Existuje mnoho různých druhů pečovatelských služeb pro starší osoby, ale zjistit, jaké možnosti existují, může být pro vás a členy vaší rodiny nejasné. Tyto informace vám poskytnou přehled služeb, které jsou k dispozici, a jak jsou dostupné, spolu s některými užitečnými telefonními čísly. Popisují tři druhy pečovatelských služeb pro starší osoby, které podporuje stát:

- **Veřejná péče (Community Care)**
- **Úlevová péče (Respite Care)**
- **Residenční péče (Residential Care)**

I když tyto služby nepotřebujete zrovna teď, je důležité vědět, co je k dispozici, abyste si mohli plánovat jakékoliv pečovatelské potřeby, které můžete mít v budoucnosti.

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.

Veřejná péče (Community Care)

Většina starších lidí dává přednost žití ve svém vlastním domě, ale někteří lidé to mohou shledat obtížným bez pomoci. Existuje několik služeb péče o starší osoby, které napomáhají lidem žít ve svém vlastním domě. Tento druh péče se nazývá "Veřejná péče" a v závislosti na vašich potřebách je možné si zvolit ze čtyř možností.

Domácí a veřejná péče (Home and Community Care - HACC)

Domácí a veřejná péče poskytuje základní podpůrné služby pro starší lidi chatrného zdraví, kteří mají potíže zvládat každodenní úkoly, ale kteří si přejí zůstat bydlet nezávisle ve svém vlastním domově. Služby mohou zahrnovat: ošetřování a přidružené zdravotní služby, osobní péči (pomoc s koupáním, oblékáním a jídlem). Donáška jídel do domu (Meals on Wheels) a další potravinové služby, domácí výpomoc (pomoc s domácími pracemi, praním a nákupem), domácí úpravy a údržba, transport, poradenství a společenská podpora. Domácí a veřejnou péči obvykle poskytují místní obecní úřady, veřejná zdravotní střediska a veřejné organizace.

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).

Sada služeb veřejné péče o starší osoby (Community Aged Care Packages - CACP)

Sada služeb veřejné péče o starší osoby poskytuje služby pro starší osoby s chatrným zdravím, které mají složitější pečovatelské potřeby nebo které potřebují širší rozsah služeb, který jim napomáhá zůstat žít ve svém vlastním domově.

Sada služeb je přizpůsobitelná jednotlivým potřebám a může zahrnovat: osobní péči (pomoc s koupáním, oblékáním a jídlem), přípravu jídel, domácí výpomoc (pomoc s domácími pracemi, praním a nákupem), zahradničení, transport a společenskou podporu. Tyto služby plánuje a koordinuje oprávněný poskytovatel péče o starší osoby. Nárok na sadu služeb veřejné péče o starší osoby určuje *Výběrová komise pro péči o starší osoby (Aged Care Assessment Team)* (viz stranu 9).

Rozšířená sada služeb domácí péče o starší osoby (Extended Aged Care at Home Packages - EACH)

Rozšířená sada služeb domácí péče o starší osoby poskytuje služby lidem, kteří potřebují více pomoci než může poskytnout Sada služeb veřejné péče o starší osoby.

Tyto sady služeb jsou přizpůsobitelné potřebám jednotlivců, a mohou zahrnovat: ošetřování a přidružené zdravotní služby, osobní péči (pomoc s koupáním, oblékáním a jídlem), přípravu jídel, domácí výpomoc (pomoc s domácími pracemi, praním a nákupem), transport a společenskou podporu. Tyto služby plánuje a koordinuje oprávněný poskytovatel péče o starší osoby. Nárok na Rozšířenou sadu služeb domácí péče o starší osoby určuje *Výběrová komise pro péči o starší osoby (Aged Care Assessment Team)* (viz stranu 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**.

Rozšířená sada služeb domácí péče o osoby s demencí (Extended Aged Care at Home Packages Dementia - EACH D)

Rozšířená sada služeb domácí péče o osoby s demencí poskytuje služby lidem, kteří žijí s demencí. Tyto sady služeb jsou přizpůsobitelné potřebám jednotlivců, a mohou zahrnovat: ošetřování a přidružené zdravotní služby, osobní péči (pomoc s koupáním, oblékáním a jídlem), domácí výpomoc (pomoc s domácími pracemi, praním a nákupem), transport a společenskou podporu. Tyto služby plánuje a koordinuje oprávněný poskytovatel péče o starší osoby. Nárok na Rozšířenou sadu služeb péče o osoby s demencí určuje *Výběrová komise pro péči o starší osoby (Aged Care Assessment Team)* (viz stranu 9).

Více informací o Veřejné péči a jak najít službu, která pokryje vaše potřeby Vám podá **Federální středisko Carelink (Commonwealth Carelink Centre)** na tel č. **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**.

Úlevová péče (Respite Care)

Úlevová péče je krátkodobá péče, která umožní starší osobě a jejímu pečovateli změnu z normální rutiny. O mnoho starších lidí pečují členové rodiny v domácím prostředí. Je důležité, aby byli pečovatelé v této cenné roli podporováni, zvláště proto, že mnozí pečovatelé jsou sami starší osoby. Úlevová péče umožní pečovateli změnu z jejich pečovatelských povinností, zatímco to pomáhá starší osobě, aby i nadále bydlela doma.

Úlevová péče poskytuje pečovatelské služby starší osobě na krátkodobé bázi, což umožní pečovateli, aby si odpočinul, a zařídil si další záležitosti (kupř nákup) nebo mít dovolenou.

Plánuje se to většinou předem, ale lze to zařídit i v naléhavém případě (kupř když se pečovatel necítí dobře). Úlevová péče může být zprostředkována lidem, kteří žijí sami a necítí se schopni sami o sebe se starat a potřebují změnu. Lze to zařídit ve vlastním domově starší osoby, v denním středisku nebo v domově důchodců. Domácí a veřejná péče (Home and Community Care), Národní program úlevy pro pečovatele (National Respite for Carers Program) a Residenční péče (Residential Care) poskytují Úlevovou péči. Nárok na úlevovou péči je založen na způsobilosti, přednosti a potřebě.

Pro více informací o Úlevové péči a další podpůrné služby pro pečovatele, volejte na **Federální středisko pro pečovatelskou úlevu (Commonwealth Carers' Respite Centre)** na tel č. 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**.

Residenční péče (Residential Care)

Se zvyšující se chatrností zdraví u starší osoby, žití ve vlastním domově už nemusí patřit k volbám výběru, a musí se uvažovat o domově důchodců. Domovy důchodců jsou též známé jako "Residenční péče".

Existují dva druhy Residenční péče: s nízkoúrovňovým pečovatelstvím a s vysokoúrovňovým pečovatelstvím. Obě úrovně péče poskytují řadu specifických služeb včetně: ubytování, základního nábytku, praní, čištění, jídla a občerstvení, zaměstnanců, kteří celou dobu pomáhají, osobní péče (pomoc s koupáním, oblékáním a jídlem), příležitostné ošetrovací péče a společenskou činnost.

Vysokoúrovňové pečovatelství je navrženo pro lidi, kteří mají velice chatrné zdraví a vyžadují 24-hodinovou pomoc a neustálou ošetrovatelskou péči. Některé domovy důchodců poskytují nízkoúrovňové pečovatelství a vysokoúrovňové pečovatelství, což umožní lidem zůstat ve stejném domově, když se jejich potřeby na péči změní. Tomu se říká "stárnutí v místě". Domovy důchodců jsou řízeny oprávněným poskytovatelem péče o starší osoby. Nárok na residenční péči určuje *Výběrová komise pro péči o starší osoby (Aged Care Assessment Team)* (viz stranu 9).

Pro více informací o Residenční péči a jak najdete domov, který vyhovuje vašim potřebám, volejte na Federální středisko Carelink (**Commonwealth Carelink Centre**) na tel. č. **1800 052 222** nebo na Informační linku péče o starší osoby (**Aged Care Information Line**) na tel. č. **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.

Výběrová komise pro péči o starší osoby (Aged Care Assessment Team - ACAT)

Prvním krokem při výběru většiny pečovatelských služeb pro starší osoby podporovaných státem je dostat ohodnocení od Výběrové komise pro péči o starší osoby (ACAT). Nárok na Sadu služeb veřejné péče o starší osoby, Rozšířenou sadu služeb domácí péče o starší osoby, nebo Residenční péči zjišťuje ACAT ohodnocením, které určí nárok ohodnocením potřeb člověka.

Toto je bezplatná a důvěrná služba, a proces není tak zastrašující jak se může zdát. Zástupce ACAT (obvykle doktor, zdravotní sestra, sociální pracovník nebo další zdravotnický pečovatelský odborník) ohodnotí vaši situaci a specifické pečovatelské potřeby.

Budou vám podány informace o službách, na které máte nárok je obdržet a najít službu, která odpovídá vašim potřebám. Během ohodnocování si můžete zvolit přítomnost příbuzného nebo známého. Máte nárok na to, aby pro vás ACAT obstaral tlumočnicka. Jestliže s výsledkem ohodnocení nebudete spokojeni máte nárok se proti rozhodnutí odvolat.

Můžete požádat svého lékaře, aby vám dal doporučení na ACAT ohodnocení nebo zavolejte na Federální středisko Carelink na tel č. 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.

Poplatky a sazby

Náklady za obdržené služby péče o starší osoby jsou založeny na pečovatelských potřebách ohodnocené osoby a její schopnosti platit. Zvláštní zřetel se bere na lidi, kteří jsou finančně znevýhodnění. Je důležité vědět, že vám nebude znemožněn přístup ke službám, v případě, že nebudete moci platit. Všichni lidé obdrží stejnou kvalitu péče, bez ohledu na výši zaplacených poplatků. Chcete-li zjistit více o poplatcích a sazbách, volejte Informační linku Veřejné péče o starší osoby na tel č. 1800 500 853.

Vaše práva & povinnosti

Poskytovatelé služeb péče pro starší osoby mají povinnost vás informovat o vašich právech a povinnostech ve vztahu k službám, kterých se vám dostává. Jestliže dostáváte Residenční péči nebo Veřejnou péči, je důležité, abyste znali svá práva, která zahrnují právo na:

- Být informován o svých právech;
- Být součástí rozhodování a být informován o všech rozhodnutích vztahující se na vaší péči;
- Být zodpovědný za váš život, vaše peníze a váš majetek;
- Zacházení s úctou a respektem;
- Pokračovat ve svých kulturních a náboženských zvyklostech a zachovat si jazyk vaší volby bez diskriminace;
- Dobrou kvalitu péče, která odpovídá vašim potřebám;
- Stížnosti a kroky k vyřešení problémů;
- Soukromí.

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.

Pro více informací týkajících se vašich práv a povinností ve vztahu k službám péče o starší osoby zavolejte na Národní advokační linku pro péči starších osob (National Aged Care Advocacy Line) na tel. č. 1800 700 600.

Nespokojenost a stížnosti

Jestliže nejste spokojeni nebo máte stížnost týkající se kvality péče nebo služby, které se vám dostává, můžete si o tom promluvit s Manažerem služeb péče o starší osoby. Pokud vám je trapné tento krok učinit nebo nevíte, jak byla vaše stížnost pojednána, můžete se obrátit na Program šetření stížností na péči o starší lidi (Aged Care Complaints Investigation Scheme) na tel č. 1800 550 552. Tato služba je bezplatná a důvěrná.

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.

Užitečná telefonní čísla

Jestliže potřebujete tlumočnicka, aby vám pomohl komunikovat po telefonu, zavolejte na tlumočnickou službu **Translating and Interpreting Service** na tel č. **13 14 50**. Tato služba je bezplatná.

Povšimněte si, že čísla začínající s '1800' jsou bezplatná, s výjimkou když voláte z mobilního telefonu.

Program šetření stížností na péči o starší osoby (Aged Care Complaints Investigation Scheme): 1800 550 552

Program šetření stížností na péči o starší osoby vyšetřuje stížnosti a nespokojenost se službami péče o starší osoby podporované státem, včetně veřejné péče, úlevové péče a residenční péče. Obráťte se na Program šetření stížností na péči o starší osoby, jestliže nejste spokojeni nebo máte stížnost na služby, kterých se vám dostává. Stížnosti se mohou podávat anonymně. Tato služba je bezplatná.

Informační linka Péče o starší osoby (Aged Care Information Line): 1800 500 853

Informační linka péče o starší osoby poskytuje informace o péči o starší osoby včetně informací ohledně poplatků a sazeb, přezkoušení příjmů a finanční pomoci.

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 - Invalidita, nemoc a pečovatelé: 13 27 17

Volejte toto číslo ohledně dotazů na invaliditu, nemoc a pečovatelské služby, včetně penze na podporu v invaliditě (Disability Support Pension), příspěvku na mobilitu (Mobility Allowance), pečovatelské platby (Carer Payment), pečovatelského příspěvku (Carer Allowance) a příspěvku při nemoci (Sickness Allowance).

Centrelink - Hovor ve svém jazyce: 13 12 02

Volejte toto číslo, abyste si promluvili s Centrelink zaměstnancem svým jazykem.

Centrelink - Důchodové služby: 13 23 00

Volejte toto číslo, ohledně důchodových informací, včetně starobní penze (Age Pension), slevové karty pro důchodce (Pensioner Concession Cards), federální zdravotní karty pro seniory (Commonwealth Seniors Health Card), a dotazy týkající se ohodnocení příjmů pro residenční pečovatelské sazby. Můžete též zavolat na toto číslo, abyste se spojili s Centrelink finanční informační službou, což je bezplatná a nezávislá informační služba k dispozici veřejnosti (i když nepobíráte penzi nebo podporu).

Federální středisko Carelink: 1800 052 222

Federální středisko Carelink poskytuje informace o službách pro starší osoby. obraťte se na toto středisko, abyste zjistili, jaké služby pro starší osoby jsou k dispozici ve vaší oblasti anebo kdekoli v Austrálii, jakož i informace týkající se nákladů, ohodnocovacího postupu a nároková kritéria. Tato služba je bezplatná a důvěrná.

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.

Federální středisko pro úlevu pečovateli: 1800 059 059

Federální středisko pro úlevu pečovateli koordinuje dostup k úlevové péči ve vaší místní oblasti, poskytuje informace a porady ohledně úlevových možností, pomáhá organizovat plánovanou úlevu nebo úlevu u naléhavých případů, finanční pomoc na krátkodobou nebo naléhavou úlevu. Toto je 24-hodinová služba.

Národní linka advokatury péče o starší osoby: 1800 700 600

Použijte Národní linku advokatury péče o starší osoby, abyste zjistili jak najít vaši místní advokační službu. Advokační služby pomáhají hájit vaše práva ve vztahu ke službám péče o starší osoby a může zvýšit vaši účast na postupech rozhodování. Tyto služby mohou hrát důležitou roli v podporování vás při stížnostním procesu a radit vám ohledně vašich práv při vyjednávání s poskytovateli služeb pro starší lidi. Tato služba je bezplatná a důvěrná.

Národní linka na pomoc s demencí: 1800 100 500

Národní linka na pomoc s demencí je 24-hodinová celostátní telefonní a podpůrná služba vedená organizací Alzheimer's Australia. Poskytuje podporu, praktické informace na celou řadu služeb poskytovaných Alzheimer's Australia. Tato služba je bezplatná a důvěrná.