

Options in Aged Care

Les soins aux personnes âgées : vos options



English / French



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

Ces renseignements ont été collectés par le Centre pour la diversité culturelle chez les personnes âgées 2008 (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.

Les soins aux personnes âgées : vos options

Il existe de nombreux types de services de soins aux personnes âgées mais il n'est pas toujours facile de comprendre quelles options vous sont proposées pour vous-même ou un membre de votre famille. Les renseignements suivants offrent une vue d'ensemble des services en place, expliquent comment y avoir accès et vous y trouverez des numéros de téléphone utiles. Trois types de services de soins aux personnes âgées subventionnés par le gouvernement sont décrits :

- **Les soins en communauté (Community Care)**
- **Les soins de relève (Respite Care)**
- **Les soins en établissement (Residential Care)**

Même si vous n'avez pas besoin de ces services maintenant, il est important de savoir ce qui est à votre disposition afin de prévoir les soins dont vous pourriez avoir éventuellement besoin.

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.

Les soins en communauté (Community Care)

La plupart des personnes âgées préfèrent continuer à vivre chez elles mais dans certains cas, cela peut s'avérer difficile sans une forme d'assistance. Il existe différents services pour personnes âgées qui aident ces personnes à rester chez elles. Ce type de service s'appelle « les soins en communauté » et selon vos besoins, vous pouvez choisir entre quatre options :

Les soins communautaires et à domicile (Home and Community Care - HACC)

Les soins communautaires et à domicile offrent des services de soins élémentaires aux personnes âgées frêles qui éprouvent des difficultés à accomplir les tâches de la vie quotidienne mais qui souhaitent continuer à mener une vie autonome chez elles.

Ces services peuvent inclure : services infirmiers et assistance médicale, hygiène personnelle (aide à la toilette, habillage et alimentation), portage des repas et autres services relatifs à la nourriture, aide à domicile (ménage, transport, traitement du linge et courses), aménagement et entretien de la maison, transport, services de conseil juridique et soutien social. Les services de soins communautaires et à domicile sont généralement fournis par les municipalités locales, les dispensaires de quartier et les organisations communautaires.

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).

Les formules de soins aux personnes âgées en milieu communautaire (Community Aged Care Packages - CACP)

Les formules de soins aux personnes âgées en milieu communautaire offrent des services aux personnes âgées frêles qui ont besoin de soins plus complexes ou d'une gamme de services plus étendue pour leur permettre de continuer à vivre chez elles.

Ces formules de services sont flexibles, adaptées aux besoins individuels et peuvent inclure : hygiène personnelle (aide à la toilette, habillage et alimentation), préparation des repas, aide à domicile (ménage, traitement du linge et courses), jardinage, transport et soutien social. Ces services sont organisés et coordonnés par un prestataire de services pour personnes âgées approuvé. L'éligibilité aux formules de soins pour personnes âgées en milieu communautaire est décidée par une *équipe d'évaluation gériatrique* (voir p.9).

Les formules de soins à domicile pour personnes âgées à autonomie réduite (Extended Aged Care at Home Packages - EACH)

Les formules de soins à domicile pour personnes âgées à autonomie réduite offrent des services aux personnes qui ont besoin de plus d'assistance que les formules de soins aux personnes âgées en milieu communautaire ne peuvent en donner.

Ces formules de services sont flexibles, adaptées aux besoins individuels et peuvent inclure : services infirmiers et assistance médicale, hygiène personnelle (aide à la toilette, habillage et alimentation), aide à domicile (ménage, traitement du linge et courses), transport et soutien social. Ces services sont organisés et coordonnés par un prestataire de services pour personnes âgées approuvé. L'éligibilité aux formules de

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**.

soins à domicile pour personnes âgées à autonomie réduite est décidée par une *équipe d'évaluation gériatrique* (voir p.9).

Les formules de soins à domicile pour personnes âgées à autonomie réduite et atteintes de démence (Extended Aged Care at Home Packages Dementia - EACH D)

Les formules de soins à domicile pour personnes âgées à autonomie réduite et atteintes de démence offrent des services aux personnes atteintes de démence. Ces formules de services sont flexibles, adaptées aux besoins individuels et peuvent inclure : services infirmiers et assistance médicale, hygiène personnelle (aide à la toilette, habillage et alimentation), aide à domicile (ménage, traitement du linge et courses), transport et soutien social.

Ces services sont organisés et coordonnés par un prestataire de services pour personnes âgées approuvé. L'éligibilité aux formules de soins à domicile pour personnes âgées à autonomie réduite et atteintes de démence est décidée par une *équipe d'évaluation gériatrique* (voir p.9).

Pour obtenir de plus amples informations sur les soins en communauté et comment trouver un service qui répond à vos besoins, appelez le Centre d'information du Commonwealth sur les services de soins (**Commonwealth Carelink Centre**) au **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**.

Les soins de relève (Respite Care)

Les soins de relève sont des soins de courte durée qui permettent à la personne âgée et à son soignant de faire une pause dans leur routine quotidienne. Ce sont souvent les membres de la famille qui s'occupent des personnes âgées à la maison. Il est essentiel de soutenir les soignants dans ce rôle important, d'autant plus qu'un grand nombre sont eux-mêmes des personnes âgées. Les soins de relève permettent au soignant de faire une pause dans les responsabilités qui lui incombent, tout en aidant la personne âgée à continuer à vivre chez elle.

Les soins de relève offrent des services temporaires à la personne âgée qui permettent au soignant de se reposer, de vaquer à d'autres occupations (telles que les courses) ou de prendre des vacances. Ces soins sont généralement organisés à l'avance mais peuvent être disponibles en cas d'urgence (par exemple si le soignant est malade).

Une personne âgée qui vit seule, ne se sent pas capable de s'occuper d'elle-même et a besoin de se reposer peut également y faire appel. Ce service peut être dispensé à domicile, dans un centre d'accueil de jour ou en établissement. Les soins de relève sont offerts par le Service des soins communautaires et à domicile, le Programme national de relève pour soignants et le Service de soins en établissement. L'accès aux soins de relève est basé sur l'éligibilité, le degré de priorité et les besoins de la personne âgée.

Pour obtenir de plus amples informations sur les soins de relève et autres services de soutien aux soignants, appelez **le Centre d'information du Commonwealth sur les services de relève pour soignants (Commonwealth Carers' Respite Centre)** au **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**.

Les soins en établissement (Residential Care)

Lorsqu'une personne âgée commence à avoir des problèmes de santé, il arrive qu'elle ne puisse plus vivre chez elle et il lui faut alors envisager la maison de retraite. Les maisons de retraite sont également connues sous le nom de « soins en établissement ».

Il existe deux types de soins en établissement : les soins de base et les soins de niveau élevé. Les deux niveaux de soins offrent une gamme de services bien définis qui comprennent : hébergement, mobilier élémentaire, traitement du linge, ménage, repas et rafraîchissements, personnel d'aides-soignants 24h/24, hygiène personnelle (aide à la toilette, habillage et alimentation), soins infirmiers ponctuels et activités sociales.

Les soins de niveau élevé sont destinés aux personnes qui sont très frêles, nécessitent de l'aide 24h/24 et des soins infirmiers en permanence. Certaines maisons de retraite offrent des soins de base et de niveau élevé, permettant ainsi aux gens de rester dans le même établissement même si leurs besoins changent. On les appelle « maisons évolutives ». Les maisons de retraite sont administrées par des prestataires de services de soins aux personnes âgées approuvés. L'éligibilité aux soins en établissement est décidée par une *équipe d'évaluation gériatrique* (voir p.9).

Pour obtenir de plus amples informations sur les soins en établissement et comment trouver une maison de retraite qui répond à vos besoins, appelez le Centre d'information du Commonwealth sur les services de soins (**Commonwealth Carelink Centre**) au **1800052 222** ou la Ligne d'information sur les soins aux personnes âgées (**Aged Care Information Line**) au **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.

Renseignements supplémentaires

L'équipe d'évaluation gériatrique (Aged Care Assessment Team - ACAT)

La première étape pour avoir accès à la plupart des services de soins aux personnes âgées subventionnés par le gouvernement consiste à se faire évaluer par l'équipe d'évaluation gériatrique (ACAT). L'éligibilité aux formules de soins aux personnes âgées en milieu communautaire, aux formules de soins à domicile pour personnes âgées à autonomie réduite et aux soins en établissement est décidée par une évaluation d'ACAT, qui décide de l'éligibilité en évaluant les besoins de la personne.

Ce service est gratuit et confidentiel et la marche à suivre n'est pas aussi intimidante que l'on imagine. Un représentant d'ACAT (généralement un docteur, une infirmière, une assistante sociale ou autre professionnel de la santé) évalue votre situation et vos besoins en soins particuliers.

On vous expliquera les services auxquels vous avez droit et comment trouver un service qui répond à vos besoins. Vous pouvez choisir d'être accompagné par un parent ou un ami durant l'évaluation. Vous avez également le droit de solliciter les services d'un interprète auprès d'ACAT. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de l'évaluation, vous êtes en droit de contester la décision.

Pour organiser une évaluation d'ACAT, vous pouvez demander à votre médecin de vous rédiger un courrier ou vous pouvez appeler le Centre d'information du Commonwealth sur les services de soins au 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.

Frais et redevances

Le coût d'accès aux services de soins pour personnes âgées est basé sur l'évaluation des besoins en soins de la personne et sur sa capacité à payer. La situation des personnes rencontrant des difficultés financières est prise en considération. Il est important de savoir qu'on ne vous refusera pas l'accès à un service si vous ne disposez pas des fonds requis. La qualité des soins demeure égale pour tous, quel que soit le montant des frais payés. Pour en savoir plus sur les frais et redevances, appelez la Ligne d'information sur les services communautaires et soins aux personnes âgées au 1800 500 853.

Vos droits et responsabilités

Les prestataires de services de soins aux personnes âgées doivent vous informer de vos droits et responsabilités concernant les services que vous recevez. Que vous receviez des soins en établissement ou en milieu communautaire, il est important que vous soyez conscient de vos droits, qui incluent le droit:

- d'être informé de vos droits ;
- d'être informé de toutes les décisions concernant votre cas et d'y participer ;
- d'être responsable de votre vie, de votre argent et de vos biens ;
- d'être traité avec dignité et respect ;
- de continuer à pratiquer votre religion ou votre culture et à parler la langue de votre choix sans discrimination ;
- d'avoir accès à des soins de qualité qui répondent à vos besoins ;
- de vous plaindre et de prendre certaines mesures pour résoudre tout problème ;

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.

- de protéger votre vie privée.

Pour obtenir de plus amples informations sur vos droits et responsabilités concernant les services de soins aux personnes âgées, appelez la Ligne nationale d'informations juridiques concernant les soins aux personnes âgées au 1800 700 600.

Problèmes et plaintes

Si vous avez un problème ou une plainte concernant la qualité des soins ou des services que vous recevez, vous souhaitez sans doute en parler avec le directeur du service en question. Si cela vous met mal à l'aise ou si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont on a traité votre plainte, vous pouvez appeler le Service d'investigations relatives aux plaintes concernant les soins aux personnes âgées au 1800 550 552. Ce service est gratuit et confidentiel.

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.

Numéros de téléphone utiles

Si vous avez besoin qu'un interprète vous aide à communiquer par téléphone, appelez le Service de traduction et d'interprétariat (**Translating and Interpreting Service**) au **13 14 50**. Ce service est gratuit.

Remarque : les appels vers un numéro '1800' sont gratuits sauf à partir d'un portable.

Service d'investigations relatives aux plaintes concernant les soins aux personnes âgées (Aged Care Complaints Investigation Scheme): 1800 550 552

Le Service d'investigations relatives aux plaintes concernant les soins aux personnes âgées mène des enquêtes sur les plaintes et problèmes liés aux services de soins pour personnes âgées subventionnés par le Gouvernement, y compris les soins communautaires, les soins de relève et les soins en établissement. Contactez le Service d'investigations relatives aux plaintes concernant les soins aux personnes âgées pour tout problème ou toute plainte au sujet des services de soins qui vous sont dispensés. Les plaintes peuvent être anonymes. Ce service est gratuit.

Service d'information sur les soins aux personnes âgées (Aged Care Information Line): 1800 500 853

Le Service d'information sur les soins aux personnes âgées fournit des renseignements sur les services de soins aux personnes âgées, y compris sur les tarifs et frais, l'examen du niveau des revenus et l'aide financière.

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 - Handicaps, maladies et soignants: 13 27 17

Appelez ce numéro pour obtenir des informations sur les handicaps, maladies et soignants, y compris l'allocation adulte handicapé, l'allocation de mobilité, le salaire des aides familiales, l'indemnité de soignant et l'allocation maladie.

Centrelink - Appels multilingues: 13 12 02

Appelez ce numéro pour parler aux employés de Centrelink dans la langue de votre choix.

Centrelink - Services de retraite: 13 23 00

Appelez ce numéro pour tous renseignements sur votre retraite, y compris la pension de vieillesse, les cartes de réduction pour retraités, la carte de remboursement de frais médicaux du Commonwealth pour seniors, et pour toute autre information concernant l'évaluation des ressources en vue de calculer les frais de soins en établissement. Vous pouvez également appeler ce numéro pour accéder au service d'information financier de Centrelink, ce service gratuit et indépendant étant à la disposition de tout membre de la communauté (même si vous ne percevez pas de pension ou d'allocation).

Centre d'information du Commonwealth sur les services de soins Commonwealth Carelink Centre): 1800 052 222

Avec le Centre d'information du Commonwealth sur les services de soins, vous n'aurez à contacter qu'un seul et unique service pour obtenir des renseignements sur les services de soins aux personnes âgées. Contactez le Centre pour savoir de quels services de soins aux personnes âgées vous disposez dans votre région, ou n'importe où en Australie. Contactez

également le Centre pour tous renseignements sur les frais, procédures d'évaluation et critères d'éligibilité pour ces services de soins. Ce service est gratuit et confidentiel.

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.

Centre de relève pour soignants du Commonwealth (Commonwealth Carers' Respite Centre): 1800 059 059

Le Centre de relève pour soignants du Commonwealth coordonne l'accès aux services de relève dans votre région, apporte des renseignements et conseils sur les options de relève, vous assiste dans l'organisation d'une relève d'urgence ou prévue à l'avance, et offre une aide financière pour les services de relève à court terme ou d'urgence. Ce service est disponible 24h/24.

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.

Numéro national de conseils juridiques visant les soins aux personnes âgées (National Aged Care Advocacy Line): 1800 700 600

Prenez contact avec le Numéro national de conseils juridiques visant les soins aux personnes âgées pour trouver les services de conseils juridiques les plus proches de chez vous. Les services de conseils juridiques aident à promouvoir vos droits concernant les services de soins aux personnes âgées et peuvent accroître votre participation aux processus de décision. Ces services peuvent jouer un rôle important en vous épaulant lorsque vous faites une réclamation et en vous informant de vos droits dans vos négociations avec les prestataires de services de soins aux personnes âgées. Ce service est gratuit et confidentiel.

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.

Numéro national d'information sur les personnes atteintes de démence (National Dementia Helpline): 1800 100 500

Le Numéro national d'information sur les personnes atteintes de démence est un numéro national disponible 24h/24 qui offre un service d'assistance organisé par Alzheimer Australie. Il propose une aide, des renseignements et conseils pratiques, ainsi que des informations sur la gamme complète de services proposés par Alzheimer Australie. Ce service est gratuit et confidentiel.