



**Нега и помоћ у кући и у
друштвеној заједници
(НАСС службе)**

у северном делу Сиднеја

**Приручник за потрошаче и
неговатеље**



Serbian

Садржај

- 1 Нега и помоћ у кући и у друштвеној заједници (НАСС службе)
- 2 Како могу да вам помогну НАСС службе
- 3 НАСС услуге које су вам на располагању
- 6 Здравствене НАСС услуге које су вам на располагању
- 8 Како да се обратите служби
- 9 Коришћење Телефонске услуге службе за превођење (Telephone Interpreting Service - TIS)
- 11 Одлазак на разговор у службу са преводиоцем
- 13 Шта се догађа када се обратите служби?
- 14 Ваше информације (поверљивост)
- 14 Колико ће коштати услуге?
- 15 Шта ако нисам задовољан/задовољна са услугама које примам?
- 17 Да ли неко други може да говори у моје име?
- 18 Која су моја права?
- 20 Које су моје обавезе?
- 21 За више информација или помоћи

Нега и помоћ у кући и у друштвеној заједници (НАСС службе)

Службе које пружају негу и помоћ у кући и у друштвеној заједници се налазе у друштвеној заједници. Те службе пружају помоћ старијим особама, особама са оштећењима и њиховим неговатељима, док станују код куће.

Можете да добијете НАСС услуге:

- Ако сте старија особа слабог здравља.
- Ако сте особа са оштећењима.
- Ако негујете старију особу слабог здравља или особу са оштећењима.

И станујете код куће.



Како могу да вам помогну НАСС службе

Ако сте особа са оштећењима или старија особа, можда вам свакодневне обавезе код куће често тешко падају. НАСС службе могу да вам пруже помоћ да бисте наставили да станујете безбедно код своје куће уместо да морате да се преселите у неку другу врсту смештаја, као што је дом за негу старих и хронично болесних особа (nursing home) или хостел.

Можда вам требају услуге које ће вам помоћи:

- Ако су вам свакодневне обавезе, као што су кућни послови или брига о себи, постале тешке.
- Ако сте особа са оштећењима и требају вам услуге да вам помогну да наставите да живите независно.
- Ако негујете старију особу слабог здравља или особу са оштећењима и треба вам помоћ да бисте могли да водите бригу о њој.
- Ако сте старија особа слабог здравља или особа са оштећењима, можда вам требају услуге да вам помогну после недавне болести или несрећног случаја.

НАСС услуге које су вам на располагању

Постоји много врста услуга које могу да вам се пруже:

- Ако не можете да кувате за себе, могу да вам се испоручују оброци кући или их можете добијати у неком центру. Те услуге се зову **Услуге хране (Food Services)**.
- Неко може да долази вашој кући и да вам помогне у кућним пословима, као што су спремање, прање или куповина. Та услуга се зове **Помоћ у домаћинству (Domestic Assistance)**.
- Неко може да долази вашој кући и да вам помаже у купању и облачењу. То се зове **Лична нега (Personal Care)**.
- Може да вам се пружи помоћ за поправку неких ствари у вашој кући, као што је постављање руковата у купатилу. Та услуга се зове **Одржавање и преправка куће (Home Maintenance and Modification)**.
- Да би вам се помогло да будете независни и безбедни, на располагању је служба којој можете да се обратите у случају нужде. Та услуга се зове **Служба за надгледање у хитном случају (Emergency Monitoring Service)**.

НАСС услуге које су вам на располагању

- Неко може да дође вашој кући да вам помогне да одржавате врт и травњаке у безбедном стању. Те услуге се зову **Услуге за вртларство или кошење травњака (Gardening or Lawn Mowing Service)**.
- Може да вам се организује превоз да бисте отишли у центар за подршку старијим грађанима или у куповину, код лекара или у болницу. Та услуга се зове **Општински превоз (Community Transport)**.
- Неко може да дође вашој кући на неколико сати и да чува особу коју негујете, тако да се ви мало одморите. Та услуга се зове **Одмена неговатеља (Respite Care)**.
- Одмор такође можете да добијете онда када особа коју негујете оде у центар за друштвене активности. То се зове **Центар за дневни боравак (Day Centre)**.
- Организују се и друштвене активности, као што су излети, што укључује и групне активности за млађе особе са оштећењима. Те услуге се зову **Помоћне услуге за друштвене активности (Social Support Services)**.

НАСС услуге које су вам на располагању

● Ако сте усамљени и желите да вас неко посећује или одведе у куповину, то може да се организује. Волонтери долазе у кућне посете и то се зове Посете волонтера (Volunteer Visiting). Посета волонтера и одлазак у куповину са њима организује служба која се зове **Помоћ суседа или помоћне услуге за друштвене активности (Neighbour Aid or Social Support Services)**.

● Пружа се помоћ за прање рубља. Рубље као што су чаршави, навлаке за јастуке и пешкири могу да вам се донесу кући недељно или сваке две недеље. Та услуга се зове **Служба за рубље и креветнину (Home Laundry and Linen Service)**.

● Ако вам треба помоћ више служби, постоји организација која може то да вам организује. Та служба се зове **Избори за друштвену заједницу (Community Options)**.

● Ако негујете некога код куће, можда и ви желите да будете члан групе која прима подршку и информације. Те услуге се зову **Подршка за неговатеље (Carers' Support)**.

● Ако негујете некога ко има проблема са памћењем, губитак памћења или “деменцију”, постоје друштвене активности и групе за подршку којима можете да се придружите док се одмарате. Те услуге се зову **Услуге за деменцију (Dementia Services)**.

Здравствене НАСС услуге које су вам на располагању

● Медицинске сестре могу да вас посете код ваше куће да вам пруже општу негу, укључујући превијање рана, лекове, интравенозне антибиотике, негу смртно болесних особа и личну хигијену. За ту посету може да се организује и преводилац. Те услуге се зову **Нега у друштвеној заједници или услуге медицинских сестара код куће (Community Nursing or Home Nursing Services)**.

● Медицинске сестре које су саветници за “задржавање” (мокраће и/или столице) (“Continence” Nurse advisers) врше процену, одређују лечење и спровођење лечења у случају проблема са контролисањем бешике и црева. Те медицинске сестре дају савете на клиникама у болницама Hornsby, Ryde и Mona Vale. Те услуге се зову **Услуге саветовања за задржавање на клиникама (Continence Clinic Services)**.



Здравствене НАСС услуге које су вам на располагању

● Постоје и друге здравствене услуге у друштвеној заједници које такође могу да вам помогну. Оне укључују:

Услуге педикира(Podiatry): Те услуге могу да вам помогну ако имате проблема да водите бригу о својим стопалима.

Услуге логопеда (Speech Therapy): Те услуге могу да вам помогну ако имате проблема са говором, укључујући проблеме са гласом или слухом. Могу такође да вам помогну ако имате тешкоће са јелом, пићем и гутањем.

Физиотерапија (Physiotherapy): Те услуге могу да вам помогну са проблемима у вези покрета и дисања (нпр. проблеми са леђима, са покретањем удова).

Радна терапија (Occupational Therapy): Те услуге могу да вам помогну да изнађете безбедне начине за обављање ствари, које су вам постале тешке због физичке повреде или болести, оштећења или зато што старите.

Социјални рад (Social Work): Те услуге могу да вам пруже саветовање, подршку и практичну помоћ у организовању услуга које вам требају.

Како да се обратите служби

- Можете да се обратите служби сами, телефоном или лично.
- Можете да замолите пријатеља, члана породице или лекара да у ваше име назове службу
- Можете такође да замолите радника у друштвеној заједници да вам назове службу. Служба која има особље које говори ваш језик је наведена на страни 21 ове књижице.
- Организације које могу да вам преко телефона пруже податке о службама у вашем делу града су наведене на страни 21 ове књижице.
- **Ако не говорите добро енглески, или уопште не говорите енглески**, постоје преводиоци који могу да вам помогну. Преводиоци су на располагању преко телефона или могу да дођу на састанак са вама. Услуге преводилаца су бесплатне.

Коришћење Телефонске услуге службе за превођење (Telephone Interpreting Service - TIS)

Ако не говорите енглески, можете да назовете Телефонске услуге службе за превођење за помоћ. У северном Сиднеју, можете да користите Телефонске услуге службе за превођење бесплатно ако зовете НАСС службу.

Да бисте назвали Телефонске услуге службе за превођење, треба да:

- 1) Позовете **131 450**.
- 2) Да телефонисти *на енглеском* кажете који језик говорите.
- 3) Телефониста ће вас повезати са преводиоцем који говори ваш језик.
- 4) Не заборавите да ћете можда морати мало да чекате на превођиоца. па вас молимо да будете стрпљиви



Коришћење Телефонске услуге службе за превођење (Telephone Interpreting Service - TIS)

5) Када разговарате са преводиоцем, можете да говорите свој језик. Преводиоцу треба да кажете име службе коју желите да зовете. Ако знате број телефона службе, реците га преводиоцу.

6) Телефонске услуге службе за превођење ће онда позвати НАСС службу, док ви чекате на телефону.

7) Када будете повезани са НАСС службом, преводилац ће вам преводити, а са особом на другом крају ће говорити енглески. Преводилац ће објаснити о чему се распитујете.

8) Телефонске услуге службе за превођење су такође на располагању за разговоре са другим државним службама и одељењима. Служба ради 24 сата на дан, седам дана у недељи.

Одлазак на разговор у службу са преводиоцем

Преводиоци могу да вам помогну да комуницирате са службом, тако да служба разуме шта вам треба и да ви њих можете да разумете.

- Све НАСС службе у северном Сиднеју могу да позову преводиоца да присуствује када буду водиле разговор са вама. Та услуга је бесплатна.
- Преводиоца може да дође код вас кући са радником НАСС службе, или може да се састане са вама у просторијама службе.
- Важно је да се користе стручно обучени преводиоци. Они течно говоре ваш језик, као и енглески и преводиће директно и тачно оно што се каже.



Одлазак на разговор у службу са преводиоцем

- Служба за превођење је потпуно поверљива. Преводац неће разговарати са другима о вашој ситуацији или о вашим подацима.
- Рођаци *не би требало* да се користе као преводиоци зато што они нису обучени. Они могу да промене значење и тачност онога што ви кажете, и можда неће чувати у поверењу оно што су чули. То може да доведе до неспоразума и да доведе ваше здравље у опасност.



Шта се догађа када се обратите служби?

- Када се обратите служби, тражиће неке податке о вама и питаће вас каква вам помоћ треба. Не заборавите да можете да користите преводиоца преко телефона да вам помогне.
- Служба ће вам заказати разговор или доћи вашој кући. Они ће разговарати са вама о томе шта вам треба и како могу да вам помогну. То се зове 'процена' ('assessment').
- Замолите службу да вам позове преводиоца на састанак.
- Приликом процене се записују информације и оставља вам се примерак у жутој књижици.



Ваше информације (поверљивост)

Све информације које дате служби о себи неће бити пренете другима без вашег одобрења.

Колико ће коштати услуге?

За кориштење већине услуга се нешто наплаћује. Ти трошкови ће вам бити објашњени када се први пут будете састали или разговарали са службом. Услуге ћете моћи да примате чак и ако не можете ништа да платите. Услуге преводилаца су бесплатне за разговоре са НАСС службама у северном Сиднеју.

Шта ако нисам задовољан/задовољна са услугама које примама?

Важно је да обавестите НАСС службу ако вас било шта забрињава у вези услуга које примате. Можете да разговарате са чланом особља и да користите преводиоца да вам помогне.

Услуге вам се неће укинути ако се жалите.

Ако сматрате да ваше жалбе нису решене, можете:

- 1) Да се обратите директору службе (Service Manager) и да разговарате о ономе што вас брине.
- 2) Да се такође обратите:
The Community Services Division
NSW Ombudsman
Level 24, 580 George St.
Sydney NSW 2000
Телефон: 9286 1000



Шта ако нисам задовољан/задовољна са услугама које примам?

Community Services Division је бесплатна и поверљива служба која може да вам помогне у вези жалби или забринутости које се односе на услуге које примате.

3) За жалбе које се тичу здравствених услуга, можете такође да се обратите Комисији за жалбе у здравству – Служба за подршку пацијената (Health Care Complaints Commission – Patient Support Service). У северном Сиднеју треба да се обратите:

Канцеларији за подршку пацијената у северном Сиднеју (Northern Sydney Patient Support Office).

Телефон: 1800 043 159



Да ли неко други може да говори у моје име?

Да, можете да замолите члана породице или пријатеља да говори у ваше име. Можете такође да се обратите следећим организацијама које имају стручно особље које може да вам помогне и говори у ваше име. То се зове 'заступање' ('advocacy').

Заступање особа са оштећењима

- 1) Мултикултурно удружење за заступање особа са оштећењима (Multicultural Disability Advocacy Association)
Телефон 9891 6400
- 2) Служба за жалбе особа са оштећењима (Disability Complaints Service)
Телефон 9319 6549, ТТУ телефон (телепринтер) 9318 2138

Заступање за неговатеље

Савезни центар за неговатеље (Commonwealth Carers Resource Centre)
Телефон 1800 242 636

Можете такође да се обратите свом локалном, државном или савезном члану Парламента. Организација наведена под насловом "За више информација или помоћи" на страни 21 ове књижице, може такође да вам помогне.

Која су моја права?

- Имате право да се жалите или да изразите забринутост у вези услуга без страха да ћете изгубити услуге или трпети последице.
- Имате право да се ваше жалбе реше праведно и брзо.
- Имате право да вас заступа нека друга особа по вашем избору.
- Имате право да будете обавештени о услугама које су вам на располагању.
- Имате право да се ваша процена за примање услуга обави без дискриминације.
- Имате право на бесплатне услуге преводиоца који ће вам помоћи да комуницирате са НАСС службама у северном Сиднеју.

Која су моја права?

- Имате право да добијете услуге које узимају у обзир ваш језик и културу.
- Имате право да одлучите које услуге желите да примате. Можда ћете морати да чекате ако услуге не буду могле одмах да вам се пруже.
- Имате право на приватност и поверљивост. Можете да очекујете да никакве информације неће бити дате ником другом ван службе без вашег одобрења.
- Имате право да погледате или да исправите све информације о себи које служба има.
- Ако вам се промене потребе или прилике, можете да замолите за састанак са службом да бисте поразговарали о томе.



Које су моје обавезе?

- Треба да се понашате на начин који поштује права других потрошача, особља службе и волонтера.
- Треба да преузмете одговорност за одлуке које доносите.
- Треба да јавите служби ако нећете бити код куће када радник или волонтер долази у посету или ако треба да промените време заказаног разговора.
- Треба да јавите особљу службе ако дође до промене у вези вашег здравља или прилика, а што може да утиче на услуге које вам требају или на начин на који вам се пружају услуге.
- Молимо вас да слободно поставите сва питања која имате у вези услуга које примате, и да са службом поразговарате о проблемима или стварима које могу да утичу на вас.

За више информација или помоћи

Обратите се следећој организацији/следећим организацијама које можда имају особу која говори ваш језик и која ће моћи да вам помогне.

Српско православно удружење за социјални рад
Новог Јужног Велса
(Serbian Orthodox Welfare Association of NSW Inc)
Друштвени центар Кабрамата
(Cabramatta Community Centre)
Угао McBurney Road и Railway Parade
CABRAMATTA NSW 2166
Телефон: 9727 9817

Можете такође да се обратите следећим организацијама преко Телефонске услуге службе за превођење (TIS) да бисте разговарали са неким о услугама у вашем делу града.

Commonwealth Carelink Centre
Телефон 1800 052 222

Commonwealth Carelink Centre пружа информације о услугама у друштвеној заједници и услугама за старије особе у вашем делу града, и како да им се обратите. Када назовете овај број, бићете повезани са вашим локалним Carelink Centre. Те услуге су бесплатне.

Northern Sydney Commonwealth Carer Respite Centre
Телефон 1800 059 059

Тај центар може да пружи информације и организује помоћ за особе које негују старију особу слабог здравља или особу са оштећењем.

Примерци ове књижице

Ако желите да добијете примерке ове књижице, молимо вас да се обратите:

Пројекат приступа за особе из неенглеских говорних средина у северном Сиднеју
(Northern Sydney NESB Access Project)
Locked Bag 2220
North Ryde NSW 1670
Телефон: 8877 5316

Службеник НАСС-а за развој
(HACC Development Officer)
Регионални форум друштвене заједнице северног Сиднеја
(Northern Sydney Regional Community Forum)
PO Box 359
Artarmon NSW 2064
Телефон: 9415 4855



Захвалнице

Northern Sydney NESB Access Project жели да се захвали Eastern Sydney Multicultural Access Project на њиховој књижици за потрошаче.

Northern Sydney NESB Access Project је пројекат Northern Sydney Multicultural Health Service који финансира НАСС.

У NSW, Home and Community Care Program финансира Department of Ageing, Disability and Home Care.

©2003
Produced by
Northern Sydney NESB Access Project
Northern Sydney Multicultural Health Service



home and community care

A JOINT COMMONWEALTH AND STATE/TERRITORY PROGRAM
PROVIDING FUNDING AND ASSISTANCE FOR AUSTRALIANS IN NEED



Northern Sydney
Central Coast **Health**

better health: caring for our communities

