



**Službe za njegu u kući i
društvenoj zajednici
(HACC službe)**

na području Northern Sydney

**Priručnik za korisnike usluga
i njihove negovatelje**



Croatian

Sadržaj

- 1 Službe za njegu u kući i društvenoj zajednici (HACC službe)
- 2 Kako vam HACC službe mogu biti od pomoći
- 3 HACC službe na raspolaganju
- 6 Zdravstvene HACC službe na raspolaganju
- 8 Kako možete kontaktirati službu
- 9 Korištenje službe za tumačenje preko telefona (Telephone Interpreting Service – TIS)
- 11 Sastanak sa službom i tumačem
- 13 Što slijedi kad kontaktirate neku službu?
- 14 Informacije o vama (povjerljivost)
- 14 Koliko će koštati određena usluga?
- 15 Što ako nisam zadovoljan/zadovoljna s pruženim uslugama?
- 17 Može li netko drugi govoriti u moje ime?
- 18 Koja su moja prava?
- 20 Koje su moje obaveze?
- 21 Ako želite dobiti više informacija ili pomoć

Službe za njegu u kući i društvenoj zajednici (HACC službe)

Službe za njegu u kući i društvenoj zajednici su smještene u društvenoj zajednici. Ove službe pružaju podršku starijim osobama, osobama s nekom vrstom onesposobljenosti, kao i onima koji se brinu o tim osobama dok žive u svom domu.

Mogli biste koristiti usluge HACC službi:

- ako ste starija osoba slabijeg zdravlja;
- ako imate neku vrstu onesposobljenosti;
- ako se brinete o starijoj osobi slabijeg zdravlja ili osobi s nekom vrstom onesposobljenosti;

i živite u svom domu.



Kako vam HACC službe mogu biti od pomoći

Ako imate neku vrstu onesposobljenosti ili pak zalazite u godine, možda ćete primijetiti da vam svakodnevni kućni poslovi postaju sve teži. Službe HACC vam mogu pružiti pomoć da možete i dalje živjeti u svom domu i osjećati se sigurno, radije nego da se selite u drugu vrstu smještaja, kao što su njegovalište ili hostel.

Možda će vam trebati naše usluge:

- ako vam obavljanje svakodnevnih poslova, kao što su kućanski poslovi ili briga o sebi, postane otežano.
- ako imate neku vrstu onesposobljenosti i potrebna vam je pomoć da i dalje živite samostalno.
- ako se brinete o starijoj osobi slabijeg zdravlja ili osobi s nekom onesposobljenosti i potrebna vam je neka vrsta pomoći.
- ako ste starija osoba slabijeg zdravlja ili osoba s nekom vrstom onesposobljenosti, pa vam je potrebna dodatna pomoć da biste se oporavili od bolesti ili nezgode.

HACC službe na raspolaganju

Ima više vrsta službi koje pružaju svoje usluge:

- Ako ne možete kuhati za sebe, možemo vam dostaviti hranu kući ili je možete dobiti u centru. Ova služba se zove **Dostava hrane (Food Services)**.
- Može vam doći netko tko vam može pomoći u kućanskim poslovima kao što su čišćenje, pranje ili odlazak u kupnju. Ova služba se zove **Pomoć u kući (Domestic Assistance)**.
- Može vam doći netko i pomoći vam s kupanjem i oblačenjem. To se zove **Osobna njega (Personal Care)**.
- Možete dobiti pomoć u kućnim popravcima, kao što je mijenjanje žarulje ili instaliranje rukohvata u kupaonici. Ova služba se zove **Održavanje kuće i preinake (Home Maintenance and Modification)**.
- Da biste bili samostalni i osjećali se sigurno, postoji služba za kontakt u hitnom slučaju. Ona se zove **Služba za nadzor opasnosti (Emergency Monitoring Service)**.

HACC službe na raspolaganju

- Može vam netko doći kući i pomoći u njegovanju vrta i travnjaka. Ovo se zove **Služba za održavanje vrtova i košenje travnjaka (Gardening or Lawn Mowing Service)**.
- Možemo organizirati prijevoz za vas ako trebate doći na sastanak u centar za podršku starijim građanima, otići u kupnju, liječniku ili u bolnicu. Ova služba se zove **Prijevoz u društvenoj zajednici (Community Transport)**.
- Netko vam može doći kući i odmijeniti vas na nekoliko sati i brinuti o osobi koju negujete kako biste se vi domorili. Ovo se zove **Služba za odmjenu (Respite Care)**.
- Možete dobiti predah i kad osoba o kojoj se vi brinete ode u centar za društvene aktivnosti. To se zove **Centar za dnevni boravak (Day Centre)**.
- Organiziramo i društvene aktivnosti kao što su izlasci, uključujući i grupne aktivnosti za mlađe osobe s nekom vrstom onesposobljenosti. Ove službe se zovu **Službe za društvenu podršku (Social Support Services)**.

HACC službe na raspolaganju

- Ako ste usamljeni i željeli biste da vas netko posjeti ili vas odvede u kupnju, možemo i to urediti. Osobe koje dragovoljno odlaze u kućne posjete rade u službi Posjetitelja-volontera (Volunteer Visiting). Usluge volontera-posjetitelja i pomoć u odlasku u kupnju organiziraju službe pod imenom **Susjedska pomoć ili Službe za društvenu podršku (Neighbour Aid or Social Support Services)**.
- Ako vam je potrebna pomoć od nekoliko službi, jedna organizacija vam može u tome pomoći. Ona se zove **Mogućnosti izbora u društvenoj zajednici (Community Options)**.
- Ako se brinete o nekom kod kuće, možda biste željeli postati dio grupe za primanje podrške i informacija. Ova služba se zove **Podrška njegovateljima (Carers' Support)**.
- Ako se brinete o nekom tko ima problema s pamćenjem ili gubitkom pamćenja, "demencijom", postoje grupe koje takvim osobama organiziraju razne aktivnosti i pružaju podršku, te se vi za to vrijeme možete odmoriti. One se zovu **Službe za demenciju (Dementia Services)**.

Zdravstvene HACC službe na raspolaganju

● U vaš dom mogu doći bolničarke koje pružaju opću medicinsku njegu, uključujući previjanje rana, lijekove, davanje antibiotika kroz venu, brigu o pacijentima u završnom stadiju bolesti i pomažu u održavanju osobne higijene. Možemo urediti nazočnost tumača prilikom posjeta. Ova služba se zove **Patronažna njega ili Bolničarske usluge u društvenoj zajednici (Community Nursing or Home Nursing Services)**.

● Specijalizirani bolničari / bolničarke obavljaju procjenu i daju savjete za rješavanje problema kontrole mjehura i debelog crijeva. Oni daju savjete u klinikama u bolnicama Hornsby i Ryde. Ove službe se zovu **Kliničke službe za kontrolu mokrenja (Continence Clinic Services)**.



Zdravstvene HACC službe na raspolaganju

● I druge zdravstvene službe su na raspolaganju u društvenoj zajednici. Tu spadaju:

Pedikerske usluge (Podiatry): Ove usluge vam mogu pomoći ako vam je otežano njegovati stopala.

Govorna terapija (Speech Therapy): Ova služba može pomoći kod problema s govorom, uključujući probleme s glasom i sluhom. Također može pomoći kod poteškoća s jedenjem, pijenjem i gutanjem.

Fizikalna terapija (Physiotherapy): Ova služba vam može pomoći ako imate problema s kretanjem ili disanjem (npr. problemi s kralježnicom ili pomicanjem udova).

Radna terapija (Occupational Therapy): Ova služba vam može pomoći da na siguran način obavljate stvari nakon što vam je to postalo otežano poslije tjelesne povrede, bolesti, onesposobljenosti, ili kako postajete stariji.

Služba za socijalni rad (Social Work): Ova služba vam može pomoći pružanjem savjeta, podrške i praktične pomoći u organiziranju usluga koje su vam potrebne.

Kako možete kontaktirati službu

- Službu možete osobno kontaktirati telefonom ili ako dođete u službu.
- Možete zamoliti prijatelja, člana obitelji ili svog liječnika da u vaše ime kontaktira službu.
- Možete isto tako zamoliti radnika u društvenoj zajednici da u vaše ime kontaktira službu. Naziv službe u kojoj rade osobe koje govore vaš jezik nalazi se na 21. stranici ovog priručnika.
- Organizacije koje vam mogu dati telefonske podatke o službama u vašem području navedene su na 21. stranici ovog priručnika.
- **Ako ne govorite dobro engleski**, ili ga nikako ne govorite, tumači vam mogu pomoći. Tumači mogu tumačiti preko telefona, ili mogu doći na mjesto sastanka. Usluge tumača su besplatne.

Korištenje službe za tumačenje preko telefona

(Telephone Interpreting Service – TIS)

Ako ne govorite engleski, možete nazvati Službu za tumačenje preko telefona. U području Northern Sydneya, možete nazvati HACCC službe putem Službe za tumačenje preko telefona i ta usluga je besplatna.

Kako biste kontaktirali Službu za tumačenje preko telefona, trebate:

- 1) Nazvati 131 450.**
- 2) Reći operateru na centrali *na engleskom* jeziku koji jezik želite.**
- 3) Operater će spojiti vezu s tumačem koji govori vaš jezik.**
- 4) Upamtite da ćete možda morati pričekati na tumača, stoga budite strpljivi.**



Korištenje službe za tumačenje preko telefona

(Telephone Interpreting Service – TIS)

5) Kad govorite tumaču, možete govoriti na svom jeziku. Trebate reći tumaču naziv službe koju želite kontaktirati. Recite tumaču ako znate telefonski broj te službe.

6) Služba za tumačenje preko telefona će onda nazvati HACC službu, dok vi čekate na telefonu.

7) Kad veza bude spojena s HACC službom, tumač će tumačiti za vas tako što će na engleskom razgovarati s djelatnikom te službe. Tumač će objasniti što želite saznati.

8) Služba za tumačenje preko telefona stoji na raspolaganju i ako želite razgovarati s drugim državnim službama ili organizacijama. Ova služba radi 24 sata dnevno, svakog dana u tjednu.

Sastanak sa službom i tumačem

Tumači vam mogu pomoći u sporazumijevanju sa službom, kako bi oni razumjeli što želite, a i da vi razumijete njih.

- Sve HACC službe u području Northern Sydneya mogu urediti da na sastanak s vama dođe i tumač. Ova usluga je besplatna.
- Tumač može doći s djelatnikom HACC službe u vaš dom, ili se može naći s vama u prostorijama službe.
- Važno je da tumačenje obavljaju stručno osposobljeni tumači. Oni tečno govore vaš i engleski jezik i prevest će izravno i točno sve što se bude reklo.



Sastanak sa službom i tumačem

- Služba za tumačenja je u potpunosti povjerljiva. Tumač neće s drugima razgovarati o vašoj situaciji, niti odavati vaše osobne podatke.
- Rodbinu *ne bi trebalo* uzimati za tumačenje, jer nisu stručno osposobljeni za taj posao. Može se dogoditi da izmijene ono što se kaže, ili to netočno prevedu, a možda i ne zadrže u povjerenju. To može izazvati nesporazum i dovesti vaše zdravlje u opasnost.



Što slijedi kad kontaktirate neku službu?

- Kad kontaktirate službu, pitat će vas za neke podatke o vama i kakvu pomoć trebate. Upamtite, možete koristiti usluge tumača preko telefona.
- Služba će odrediti vrijeme za sastanak s vama, bilo za razgovor, ili kućni posjet. Razgovarat ćete o tome što vam je potrebno i kako vam se može pomoći. Ovo se zove procjena ('assessment').
- Zamolite službu neka zakaže dolazak tumača na ovaj sastanak.
- Prilikom procjene, informacije se zapisuju u žutu knjižicu i ostavljaju kod vas.



Informacije o vama (povjerljivost)

Bez vašeg dopuštenja, služba neće drugima prenijeti nijednu informaciju o vama.

Koliko će koštati određena usluga?

Za većinu usluga postoji određena cijena. Na prvom sastanku ili razgovoru s vama, djelatnik će vam objasniti ove troškove. Čak i ako ne možete platiti, usluge će vam biti dostupne. Usluge tumača su besplatne za sve koji žele razgovarati s HACC službama na području Northern Sydneya.

Što ako nisam zadovoljan/zadovoljna s pruženim uslugama?

Važno je da izvijestite HACC službu ako imate bilo kakvih problema sa vrstom usluge koju dobivate. Možete razgovarati s djelatnikom i tumač vam može pomoći u sporazumijevanju.

Usluge vam se neće obustaviti zato što ste se na nešto žalili.

Ako niste zadovoljni s tim kako je vaša žalba riješena, možete:

- 1) Kontaktirati ravnatelja službe (Service Manager) i porazgovarati o onome što vas muči.
- 2) Možete također kontaktirati:
The Community Services Division
NSW Ombudsman
Level 24, 580 George St.
Sydney NSW 2000
telefon: 9286 1000



Što ako nisam zadovoljan/zadovoljna s pruženim uslugama?

Community Services Division je besplatna i povjerljiva služba koja vam može pomoći u slučaju pritužbi ili drugih problema koje možete imati u svezi s uslugama koje primete.

3) Za žalbe na zdravstvene usluge možete kontaktirati Komisiju za žalbe na zdravstvene usluge, Služba za podršku pacijentima (Health Care Complaints Commission, Patient Support Service). U području Northern Sydneya nazovite:

Ured za podršku pacijentima u Northern Sydneyu
(Northern Sydney Patient Support Office)
telefon: 9926 8184



Može li netko drugi govoriti u moje ime?

Može. Možete zamoliti člana obitelji ili prijatelja da govori u vaše ime. Možete također kontaktirati niže navedene organizacije koje imaju stručno osoblje koje bi vam moglo pomoći i govoriti u vaše ime. To sa zove "zastupanje" ('advocacy').

Zastupanje osoba s nekom vrstom onesposobljenosti

- 1) Multikulturalna udruga za zastupanje osoba s nekom vrstom onesposobljenosti (Multicultural Disability Advocacy Association)
Telefon 9891 6400
- 2) Služba za žalbe osoba s nekom vrstom onesposobljenosti (Disability Complaints Service)
Telefon 9319 6549, teleprinter 9318 2138

Zastupanje njegovatelja

Federalni informativni centar za njegovatelje
(Commonwealth Carer Resource Centre)
Telefon 1800 242 636

Isto tako, možete kontaktirati člana parlamenta iz vaše državne jedinice ili člana saveznog parlamenta. Na 21. stranici ovog priručnika su navedene i druge organizacije pod nazivom "Ako želite dobiti više informacija ili pomoć".

Koja su moja prava?

- Imate se pravo žaliti ili izraziti zabrinutost u svezi s nekom uslugom ili službom, bez straha da ćete izgubiti tu uslugu ili trpjeti bilo kakvu protuoptužbu.
- Imate pravo da se vaša pritužba odmah i na pravedan način razmatra.
- Imate pravo da vas zastupa osoba po vašem izboru.
- Imate pravo saznati koje su sve usluge na raspolaganju.
- Imate pravo da se vaše stanje procijeni bez diskriminacije kako bi se ustanovilo koja vam je usluga potrebna.
- Imate pravo na besplatne usluge tumača prilikom sporazumijevanja s HACCC službama na području Northern Sydneya.

Koja su moja prava?

- Imate pravo primiti usluge službi kojima je poznato koji je vaš jezik i kulturno podrijetlo.
- Imate pravo odlučiti koju uslugu želite primiti. Možda ćete morati pričekati neko vrijeme na neku uslugu.
- Imate pravo na zaštitu svoje privatnosti i na povjerljivost. Možete očekivati da ništa neće biti preneseno drugoj osobi bez vašeg znanja i dopuštenja.
- Imate pravo pogledati i ispraviti svaku informaciju koju o vama drži određena služba.
- Ukoliko dođe do promjene u vašim potrebama ili okolnostima, možete zatražiti sastanak s određenom službom kako biste o tome porazgovarali.



Koje su moje obaveze?

- Trebate se ponašati tako da poštivate prava drugih korisnika usluga, osoblja službe i volontera.
- Za sve odluke koje donesete vi snosite odgovornost.
- Trebate izvijestiti službu ako nećete biti kod kuće kad vam djelatnik ili volonter budu dolazili u posjet, ili ako trebate promijeniti zakazano vrijeme sastanka.
- Trebate izvijestiti službu ako dođe do bilo kakve promjene u vašem zdravstvenom stanju ili drugim okolnostima što bi moglo utjecati na vrstu usluge koja vam je potrebna, ili na način kako vam se usluga pruža.
- Slobodno pitajte sve što želite u svezi s vrstom usluge koju primete i s pružateljem usluga razgovarajte o problemima ili drugim pitanjima koja vas muče.

Ako želite dobiti više informacija ili pomoć

Kontaktirajte sljedeće organizacije u kojima možda radi netko tko govori vaš jezik i tko vam može pomoći.

**Hrvatska socijalna udruga u Australiji
(Croatian Welfare Association of Australia)**

Telefon: 9610 1146

86-90 Brisbane Road

ST JOHN'S PARK NSW 2176

Možete također kontaktirati i ove organizacije, i preko Službe za tumačenje preko telefona (TIS) saznati o uslugama dostupnim u vašem području.

**Commonwealth Carelink Centre,
Telefon: 1800 052 222**

Commonwealth Carelink Centre pruža informacije o službama za njegu u društvenoj zajednici u vašem lokalnom području, te kako ih možete kontaktirati. Kad nazovete ovaj broj, veza će se spojiti s vašim lokalnim centrom Carelink Centre. Ova usluga je besplatna.

Northern Sydney Commonwealth Carer Respite Centre, Telefon: 1800 059 059

Ovaj centar pruža informacije i organizira podršku osobama koje njeguju starije osobe slabijeg zdravlja ili osobu s nekom vrstom onesposobljenosti.

Primjerci ovog priručnika

Ako želite dobiti još primjeraka ovog priručnika,
nazovite:

Northern Sydney NESB Access Project
Multicultural Health Service
Locked Bag 2220
North Ryde NSW 1670
Tel: 8877 5316

HACC Development Officer
Northern Sydney
Regional Community Forum
PO Box 359
Artarmon NSW 2064
Tel: 9415 4855



Zahvale

Prilikom sastavljanja ovog priručnika za korisnike usluga, Northern Sydney NESB Access Project se koristio radovima iz projekta Eastern Sydney Multicultural Access Project.

Northern Sydney NESB Access Project je projekt kojeg financira HACC službe Northern Sydney Multicultural Health Service.

U NSW, Department of Ageing, Disability i Home Care financira program Home and Community Care Program.

© 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

