



Extended Aged Care at Home Package

Bilingual Client Guide

Пакет услуги за домашна грижа на лицата во години што се слични на услугите во старски дом

Двојазичен прирачник за клиентите



This information was compiled by the Centre for Cultural Diversity in Ageing 2011. This publication was funded by the Australian Government Department of Health and Ageing.

Овие информации ги прибра Centre for Cultural Diversity in Ageing 2011. Оваа книшка ја финансираше Австралискиот државен оддел за здравство и постари лица (Australian Government Department of Health and Ageing).

©Centre for Cultural Diversity in Ageing 2011.

Bilingual Client Guide

This Bilingual Client Guide has been created to provide an overview of key information you need in relation to your Extended Aged Care at Home Packages. This information is compiled in the bilingual form to enable you, the service client and your family and representative to gain access to information in your preferred language.

Disclaimer: This document is only a guide and does not take account of individual circumstances. The Centre for Cultural Diversity in Ageing recommends that you speak to your aged care service provider and that you also seek appropriate professional advice relevant to your particular situation.

What are Extended Aged Care at Home Packages?

Extended Aged Care at Home (EACH) packages are individually planned and coordinated packages of care, tailored to help older Australians remain living in their own homes. They are funded by the Australian Government to provide for the complex care needs of older people.

Двојазичен прирачник за клиентите

Овој двојазичен прирачник за клиентите е направен да даде кус преглед на клучните информации што ви се потребни за вашите Пакет услуги за домашна грижа на лицата во години што се слични на услугите во старски дом. Овие информации се претставени двојазично за да ви овозможат вам, клиентот на службата и вашето семејство и претставникот да имате пристап до информациите на јазикот што го претпочитате.

Демант: Овој документ е само водич и не ги зема во предвид индивидуалните околности. Центарот за културолошка разновидност и стареење (Centre for Cultural Diversity in Ageing) препорачува да разговарате со службеното лице од службата за грижа на лица во години и да побарате исто така соодветен стручен совет конкретно за вашата ситуација.

Што се тоа Пакет услуги за домашна грижа на лицата во години што се слични на услугите во старски дом?

Пакет услугите за домашна грижа на лицата во години што се слични на услугите во старски дом (EACH) се индивидуално планирани и координирани пакети услуги за грижа, специјално направени да им помогнат на постарите Австралијци да останат да живеат во своите сопствени домови. Тие се финансирани од Австралиската влада со цел да се обезбедат услуги за сложените потреби за грижа на лицата во години.

Meeting your specific care needs

EACH packages are very flexible and are designed to help with individual care needs. Generally a person who requires high level care could be eligible for an EACH package, and the types of services that may be provided as part of an EACH package include:

- registered nursing care;
- care by an allied health professional such as a physiotherapist, podiatrist or other type of allied health care;
- personal care;
- transport to appointments;
- social support;
- home help; and
- assistance with oxygen and/or enteral feeding.

The Australian Government provides a daily subsidy per package to supply and coordinate care services that you will receive.

Задоволување на вашите конкретни потреби за грижа

Пакет услугите за домашна грижа на лицата во години што се слични на услугите во старски дом (EACH) се многу флексибилни и се наменети да помогнат со конкретните потреби за грижа. Општо земено лице на кое му е потребно високо ниво на грижа може да се квалификува за пакет услуги за домашна грижа на лицата во години што се слични на услугите во старски дом, а типот на услуги што може да бидат понудени како дел од еден ваков пакет на услуги за грижа вклучуваат:

- нега од регистрирана медицинска сестра;
- нега од здравствено стручно лице од придружно здравство како физикален терапевт, подијатар или друг тип на придружна здравствена нега;
- лична нега;
- превоз до закажани средби;
- друштвена поддршка
- помош дома; и
- помош со кислород и/или хранење преку отвор во стомакот

Австралиската влада обезбедува дневни субвенции по пакет услуги за да се достават и да се координираат услугите за грижа што ќе ги добиете.

Service eligibility

The services that you will receive will be allocated in response to the identified needs you have. Eligibility for access to a care package will be assessed by the Aged Care Assessment Team (ACAT).

You, your family or representatives including your carer have the right to negotiate with the provider on the types and levels of care to be provided. After you have agreed on your care, the service provider will give you a copy of your Care Recipient Agreement and Care Plan setting out the services you will receive.

Review of services

The services you receive will be reviewed on a regular basis by your Care Coordinator. You too can request a formal review visit at any time.

Кој се квалификува за овие услуги

Услугите што ќе ги добиете ќе бидат доделени како одговор на утврдените потреби што ги имате. Дали се квалификувате за користење на пакетот за грижа ќе утврди Тимот за проценување на потребите на лицата во години за нега (Aged Care Assessment Team – ACAT).

Вие, вашето семејство или претставниците, вклучувајќи го и лицето што се грижи за вас, имаат право да преговараат со доставувачот за типот и нивото на грижа што ќе се обезбеди. Откако ќе се согласите на понудените услуги за грижа, доставувачот на услугите ќе ви даде копија од Договорот за примање на услуги и Планот за грижа што ги зацртуваат услугите што ќе ги примате.

Ревизија на услугите

Услугите што ги примате ќе бидат ревидирани на редовна база од Координаторот за услуги за грижа. Вие исто така можете во секое време да побарате формална посета за ревизија.

How much will I have to pay?

You can be asked to pay a fee. The amount charged forms part of the Care Recipient Agreement between yourself and the service provider. For older people on the maximum basic rate of single pension, fees must not exceed 17.5% of that pension. The maximum fee changes each March and September, in line with changes to the pension. The current maximum fee is available from the Department of Health and Ageing website: www.health.gov.au or by calling the Aged Care Information Line on 1800 500 853*.

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.

If you are on a higher income (income after tax and the Medicare levy) you may be asked to pay additional fees. The amount you may be asked to pay will be limited to 50% of any income above the maximum pension rate. The service provider must inform you of its fees policy.

No one will be denied a service they need, based on an inability to pay fees.

Disclaimer: This document is only a guide to the Government's law and policies, and cannot take account of individual circumstances. The Australian Government Department of Health and Ageing recommends that you seek appropriate professional advice relevant to your particular situation.

Колку ќе треба да платам?

Можно е да има наплата за услугите. Износот на наплатата влегува во Договорот за примање на услуги помеѓу вас и доставувачот на услуги. За постарите лица кои се на максималната стапка на основната пензија за самци, наплатата не смее да биде повисока од 17.5% од таа пензија. Максималната наплата се менува секој март и септември, во склад со промените на пензијата. Износот на сегашната максимална наплата може да се најде на вебстраницата на Одделот за здравство и стареење (Department of Health and Ageing): www.health.gov.au или ако се јавите на бројот за Информации за нега на лица во години на 1800 500 853.

Ако ви треба преведувач да ви помогне да разговарате по телефон, јавете се во Преведувачката служба (Translating and Interpreting Service – TIS) на 13 14 50. Ова е бесплатна служба.

Ако имате повисок приход (приход после одбиениот данок и износот за Medicare) може да треба да платите дополнителна наплата. Износот што може да треба да го платите ќе биде ограничен на 50% од секаков приход што е над максималната стапка на пензија. Доставувачот на услуги мора да ве информира за правилата на наплаќање.

Никому нема да му биде одбиена услугата што им е потребна ако не можат да платат.

Демант: Овој документ е само водич за законите и правилниците на Владата и не може да ги земе во предвид индивидуалните околности. Австралискиот Оддел за здравство и стареење препорачува да побарате соодевтен стручен совет конкретно за вашата ситуација.

What quality of service can I expect?

The Australian Government has specified Community Care Standards, which approved providers are legally required to meet, to ensure that you receive care of the highest quality.

As a recipient of packaged care you are entitled to:

- quality services that meet your assessed needs;
- where possible, your preferred level of social independence;
- have your dignity and privacy respected at all times;
- access information about the care options available and the facts they need to make informed choices;
- access to details of the care being provided; and
- take part in developing a package of services that best meets your needs.

Каков квалитет на услуга може да очекувам?

Австралиската влада ги има одредено Стандардите за општествена грижа, кои одобрените доставувачи на услуги се бара да ги исполнат со цел да добиете грижа од највисок квалитет.

Како примач на пакет услуги за грижа имате право на:

- квалитетни услуги што ги задоволуваат вашите претходно утврдени потреби;
- каде што е можно, ниво на друштвена самостојност што го претпочитате вие;
- вашето достоинство и приватност да бидат почитувани во секое време;
- пристап до информациите за достапните услуги за грижа и фактите што ви се потребни за да направите информиран избор;
- пристап до деталите за грижата што се обезбедува; и
- учество во составувањето на пакет услугите што најмногу ги задоволува вашите потреби.

What if I have a complaint?

If you, your family or your representatives are not happy with the service provided as part of your CACP, you have the right to complain.

The Australian Government has put arrangements in place for people to do this. If after talking to your service provider the problem has not been resolved, the Aged Care Complaints Investigation Scheme is available.

The Aged Care Complaints Investigation Scheme can be contacted on **1800 550 552**.

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.

Access to Advocacy Services

As a recipient of a CACP, your family and your representatives are also able to access advocacy services. Advocacy services help you find out what you are entitled to. For information on advocacy services, please contact the Aged Care Information Line on **1800 500 853***.

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.

Што ако имам жалба?

Ако вие, вашето семејство или вашите претставници не се задоволни со доставените услуги како дел од вашиот Пакет услуги за домашна грижа на лица во години (CACP), имате право да се пожалите.

Австралиската влада има воспоставено процеси за луѓето да можат да го направат тоа. Ако после разговарањето со вашиот доставувач на услуги проблемот не е решен, на располагање ви стои Шемата за истрага на жалби за услугите за грижа на лица во години.

Шемата за истрага на жалби за услугите за грижа на лица во години може да се контактира на **1800 550 552**.

Ако ви треба преведувач да ви помогне да разговарате по телефон, јавете се во Преведувачката служба (TIS) на 13 14 50. Ова е бесплатна служба.

Пристап до застапнички услуги

Како примач на Пакет услугите за домашна грижа на лица во години (CACP), вашето семејство и вашите претставници можат исто така да побараат застапнички услуги. Застапничките услуги ви помагаат да дознаете на што имате право. За информации за застапнички услуги, ве молиме јавете се на бројот за Информации за нега на лица во години на **1800 500 853**.

Ако ви треба преведувач да ви помогне да разговарате по телефон, јавете се во Преведувачката служба (TIS) на 13 14 50. Ова е бесплатна служба.

Carer Support

The **National Respite for Carers Program** supports carers of older people to take time out from their caring role. The program provides the comfort of knowing that your dependents are being well looked after.

Information about respite services in your local area can be obtained by phoning a Commonwealth Respite and Carelink Centre on Freecall™ 1800 052 222* during business hours or, for emergency respite support outside standard business hours, Freecall™ 1800 059 059*

Commonwealth Respite and Carelink Centres have extensive local knowledge which ensures that they provide a quality service. Examples of respite care assistance include in-home respite care; support workers to assist you when you are taking a break away from home; and residential respite care.

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.

Carers can also have access to short-term professional counselling and assistance to manage issues such as stress, loss and grief through the National Carers Counselling Program, delivered by Carers Australia. Contact Carers Australia on the national Freecall™ number 1800 242 636

Поддршка за негувателите

Националната програма за одмена на негувателите ги поддржува негувателите на постарите лица да се одморат од нивната негувателска улога. Програмата обезбедува утеха во сознанието дека лицата за кои се грижите и кои зависат од вас се добро згрижени. Информации за услуги за одмена во вашето локално подрачје може да се добијат ако се јавите на бесплатниот (Freecall™) број на Центарот на Комонвелтот за одмена и Carelink (Commonwealth Respite and Carelink Centre) на 1800 052 222* во работно време или за итна одмена после работно време (Freecall™) 1800 059 059.

Центрите на Комонвелтот за одмена и Carelink имаат опширни локални познавања што им овозможува да обезбедат квалитетна услуга. Примери за помош за одмена вклучуваат одмена дома; работници кои ви помагаат кога сакате да отпатувате на одмор; и сместување во привремен престој.

Ако ви треба преведувач да ви помогне да разговарате по телефон, јавете се во Преведувачката служба (TIS) на 13 14 50. Ова е бесплатна служба.

Негувателите можат исто така да добијат краткорочно стручно советување и помош за прашања како стрес, губиток на блиско лице и тага, преку Националната програма за советување (National Carers Counselling Program) на негуватели на постари лица, што ги нуди Здружението на негувателите на Австралија. Јавете се во Здружението на негувателите на Австралија на националниот бесплатен број (Freecall™) 1800 242 636

What help is available for a person with dementia?

Only a doctor can make a diagnosis of dementia. They also have to find out whether the person has Alzheimer's disease or some other type of dementia. There is a possibility that the signs of dementia could be the result of depression, medication or some other treatable cause.

A series of tests have to be undertaken before a doctor can diagnose dementia.

After a person has been diagnosed with dementia, they or their family and friends can seek help from Alzheimer's Australia.

Alzheimer's Australia is funded by the Australian Government to provide:

- information and education on dementia;
- the Living with Memory Loss program, for people in the early stages of dementia and their carers; and
- counselling and other support services.

For further information about these services contact the National Dementia Helpline **1800 100 500***

www.alzheimers.org.au

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.

Каква помош има за лицата со деменција?

Само доктор може да даде дијагноза на деменција. Тие исто така треба да утврдат дали лицето има Алзхајмерова болест или некој друг тип на деменција. Постои можност знаците на деменција да бидат резултат на депресија, лекови или некоја друга причина што може да се лечи.

Треба да се направат серија од тестови пред да можат докторите да ја одредат дијагнозата на деменција. Откако лицето ќе добие дијагноза на деменција, тие или нивното семејство и блиските можат да побараат помош од здружението Алзхајмер Австралија (Alzheimer's Australia)

Здружението Алзхајмер Австралија го финансира Австраликата влада за да обезбеди:

- информации и образование за деменцијата;
- програмата Како да се живее со губење на меморијата (Living with Memory Loss program) за лица во почетните стадиуми на деменција и нивните негуватели; и
- советување и други услуги за поддршка.

За повеќе информации за овие услуги јавете се на Националниот број за помош за со деменција **1800 100 500**

www.alzheimers.org.au

Ако ви треба преведувач да ви помогне да разговарате по телефон, јавете се во Преведувачката служба (TIS) на 13 14 50. Ова е бесплатна служба.

What are my rights and responsibilities?

On 1 October 2009 the Australian Government introduced the Charter of Rights and Responsibilities for Community Care (the Charter).

The Charter is a legal document that explains the rights of people receiving aged care services in the community, as well as their responsibilities, including their responsibilities towards care workers.

CHARTER OF RIGHTS AND RESPONSIBILITIES FOR COMMUNITY CARE Rights

As a care recipient I have the following rights:

1 GENERAL

- a) to be treated and accepted as an individual, and to have my individual preferences respected
- b) to be treated with dignity, with my privacy respected
- c) to receive care that is respectful of me, my family and home
- d) to receive care without being obliged to feel grateful to those providing my care
- e) to full and effective use of all my human, legal and consumer rights, including the right to freedom of speech regarding my care
- f) to be treated without exploitation, abuse, discrimination, harassment or neglect

Кои се моите права и одговорности?

На 1 октомври 2009 година Австралиската влада го вовеле Правилникот за правата и одговорностите во општествената грижа (Правилник).

Правилникот е правен документ што ги објаснува правата на оние кои добиваат услуги за грижа на лицата во години во заедницата, како и нивните одговорности, вклучувајќи ги нивните одговорности кон работниците кои се грижат за нив.

ПОВЕЛБА ЗА ПРАВАТА И ОБВРСКИТЕ ЗА НЕГА ВО ЗАЕДНИЦАТА Права

Како примател на нега, ги имам следните права:

1 ОПШТИ

- a) кон мене да се однесуваат и да ме прифатат како поединец, и да се почитуваат моите лични желби
- б) кон мене да се однесуваат со достоинство, а мојата приватност да се почитува
- в) да добивам нега при која ќе бидеме почитувани јас, моето семејство и домот
- г) да добивам нега без да морам да се чувствувам благодарно спрема оние што ми ја укажуваат негата
- д) во однос на мојата нега, целосно и ефикасно да ги користам сите мои човечки, законски и потрошувачки права, вклучувајќи го правото на слобода на говорот
- ѓ) да не бидам искористуван, злоставуван, дискриминиран, вознемируван или запоставуван

2 PARTICIPATION

- a) to be involved in identifying the community care most appropriate for my needs
- b) to choose the care and services that best meet my assessed needs, from the community care able to be provided and within the limits of the resources available
- c) to participate in making decisions that affect me
- d) to have my representative participate in decisions relating to my care if I do not have capacity

3 CARE AND SERVICES

- a) to receive reliable, coordinated, safe, quality care and services which are appropriate to my assessed needs
- b) to be given before, or within 14 days after I commence receiving care, a written plan of the care and services that I expect to receive
- c) to receive care and services as described in the plan that take account of my lifestyle, other care arrangements and cultural, linguistic and religious preferences
- d) to ongoing review of the care and services I receive (both periodic and in response to changes in my personal circumstances), and modification of the care and services as required

4 PERSONAL INFORMATION

- a) to privacy and confidentiality of my personal information
- b) to access my personal information

2 УЧЕСТВО

- а) да бидам вклучен во утврдувањето на нега во заедницата што е најсоодветна за моите потреби
- б) да ги одберам негата и услугите што најдобро ги задоволуваат моите оценети потреби, од нега во заедницата што може да ми биде укажана и во рамките на расположивите средства
- в) да учествувам во донесувањето на одлуките што ме засегаат
- г) мој застапник да учествува во донесувањето на одлуките за мојата нега ако јас не сум способен за тоа

3 НЕГА И УСЛУГИ

- а) да добивам сигурна, усогласена, безбедна, квалитетна нега и услуги што се соодветни на моите оценети потреби
- б) да ми биде даден писмен план за негата и услугите што очекувам да ги добивам, во рок од 14 дена откако ќе почнам да ја примам негата
- в) да добивам нега и услуги како што е тоа опишано во планот кој води сметка за мојот начин на живот, за другата нега што ја примам, како и за моите културни, јазични и верски определби
- г) постојано да се врши ревизија на негата и услугите што ги добивам (и периодично и врз основа на промените во моите лични околности), и соодветно на тоа да се приспособуваат негата и услугите

4 ЛИЧНИ ИНФОРМАЦИИ

- а) на приватност и доверливост на моите лични информации
- б) на пристап до моите лични информации

5 COMMUNICATION

- a) to be helped to understand any information I am given
- b) to be given a copy of the Charter of Rights and Responsibilities for Community Care
- c) to be offered a written agreement that includes all agreed matters
- d) to choose a person to speak on my behalf for any purpose

6 COMMENTS AND COMPLAINTS

- a) to be given information on how to make comments and complaints about the care and services I receive
- b) to complain about the care and services I receive, without fear of losing the care or being disadvantaged in any other way
- c) to have complaints investigated fairly and confidentially, and to have appropriate steps taken to resolve issues of concern

7 FEES

- a) to have my fees determined in a way that is transparent, accessible and fair
- b) to receive invoices that are clear and in a format that is understandable
- c) to have my fees reviewed periodically and on request when there are changes to my financial circumstances
- d) not to be denied care and services because of my inability to pay a fee for reasons beyond my control

5 КОМУНИКАЦИЈА

- a) да ми се помогне да ги разберам сите информации што ми се даваат
- b) да добијам примерок од Повелбата за правата и обврските за неа во заедницата
- v) да ми се даде писмен договор кој ги содржи сите договорени работи
- г) да одберам лице што ќе зборува од мое име во сите прилики

6 МИСЛЕЊА И ПОПЛАКИ

- a) да ми се дадат информации како да изнесам мислење или поплака во врска со негата и услугите што ги добивам
- b) да поднесам поплака во врска со негата и услугите што ги добивам, без да се плашам дека ќе ја загубам негата или дека ќе бидам ставен во неповолна положба на било каков друг начин
- v) моите поплаки да се испитуваат праведно и доверливо, и да се преземат соодветни чекори за решавање на работите што ме загрижуваат

7 ЦЕНА

- a) цената што ќе ја плаќам да биде утврдена на начин што може лесно да се свати, достапен и праведен
- b) да добивам фактури што се јасни и во облик што е разбирлив
- v) цената што ја плаќам да се разгледува повремено или на барање, кога ќе настанат промени во моите лични околности
- г) да не ми се одбиваат неа и услуги поради мојата неспособност да ја платам цената поради причини што се надвор од мојата контрола

Responsibilities

As a care recipient I have the following responsibilities:

1 GENERAL

- a) to respect the rights of care workers to their human, legal and industrial rights including the right to work in a safe environment
- b) to treat care workers without exploitation, abuse, discrimination or harassment

2 CARE AND SERVICES

- a) to abide by the terms of the written agreement
- b) to acknowledge that my needs may change and to negotiate modifications of care and service when my care needs do change
- c) to accept responsibility for my own actions and choices even though some actions and choices may involve an element of risk

3 COMMUNICATION

- a) to give enough information to assist the approved provider to develop, deliver and review a care plan
- b) to tell the approved provider and their staff about any problems with the care and services

Обврски

Како примател на нега ги имам следните обврски:

1 ОПШТИ

- a) да ги почитувам човековите, законските и професионални права на работниците за нега, вклучувајќи го и правото да работат во безбедно опкружување
- б) да се однесувам кон работниците за нега без искористување, злоставување, дискриминација или вознемирување

2 НЕГА И УСЛУГИ

- a) да се придржувам кон условите од писмениот договор
- б) да прифатам дека моите потреби може да се менуваат и да преговарам за приспособување на негата и услугите кога ќе се изменат моите потреби од нега
- в) да прифатам одговорност за моите сопствени постапки и избори дури и ако некои постапки и избори може да вклучуваат одредено изложување на опасност

3 КОМУНИКАЦИЈА

- a) да давам доволно информации за да му помогнам на одобраниот давател на нега да изработи, испорача и ревидира план за нега
- б) да му кажам на одобраниот давател на нега и неговиот персонал за сите проблеми со негата и услугите

4 ACCESS

- a) to allow safe and reasonable access for care workers at the times specified in my care plan or otherwise by agreement
- b) to provide reasonable notice if I do not require a service

5 FEE

- a) to pay any fee as specified in the agreement or negotiate an alternative arrangement with the provider if any changes occur in my financial circumstances
- b) to provide enough information for the approved provider to determine an appropriate level of fee

4 ПРИСТАП

- a) да овозможам безбеден и разумен пристап за работниците за нега во времињата наведени во мојот план за нега или на друг начин утврдени со договор
- б) да дадам благовремено известување ако не ми треба некоја услуга

5 ЦЕНА

- a) да ја плаќам цената што е наведена во договорот или да преговарам за други начини со давателот на услугата ако настанат било какви промени во моите финансиски околности
- б) да му дадам доволно информации на одобриениот давател на нега за да може да го утврди соодветниот износ на цената