

NEGA ZA STAREJŠE LJUDI

Če ste starejši od 65 let in potrebujete pomoč na domu, da ohranite neodvisnost in dlje časa ostanete v svojem domu, pokličite MY Aged Care na telefon 1800 200 422, da registrirate svoje ime in jih prosite za ocenitev podpore na domu.

Ekipa regionalne službe za ocenjevanje vas bo poklicala in se dogovorila za obisk na vašem domu. Ocenjevalec bo sodeloval z vami, da skupno ugotovite kakšno pomoč potrebujete, da lahko neodvisno dalj časa živite v svojem domu. V postopku ocenjevanja vam bodo povedali katere vrste državne oskrbe, ki jo financira država, ste upravičeni. To so:

- **Kratkotrajna oskrbna nega.** Kratkotrajne storitve oskrbe na domu ali v domu za starejše ljudi v primerih, ko potrebujete dodatno nego za vrnitev v neodvisno življenje na domu.
- **Začetna podpora na domu.** Državne tekoče ali kratkotrajne storitve oskrbe in podpore v okviru programa za podporo na domu, vključno s pomočjo pri hišnih opravilih, osebni oskrbi, pripravi obrokov in hrane, prevozu, nakupovanju, sorodne zdravstvene storitve, socialni podpori in planu za oddih oskrbnika.
- **Kompleksnejša podpora na domu.** Štiri ravni potrošniško usklajenih paketov storitev v okviru programa paketov za nego na domu, vključno z osebno nego, pomoč storitvam in negovanju, sorodnimi zdravstvenimi in kliničnimi storitvami.
- **Stanovanjska oskrba za starejše.** Osebna in zdravstvena nega v domovih za ostarele ljudi, ki ne morejo samostojno živeti v svojih domovih. To vključuje tudi bivalni oddih za kratek čas bivanja v domu za ostarele.

Državni ocenjevalec bo skupaj z vami pripravil načrt podpore. Načrt podpore vam bo pomagal določiti vaše prednosti, področja težav in kaj želite doseči. Načrt bo vam in ocenjevalcu omogočil, da se vam določi vrsta podpore, ki vam bo najbolj ustrezala za dosego želenega rezultata.

Po opravljeni oceni vam bodo poslali načrt podpore. Če imate kakršnokoli vprašanje ali pomislek glede podrobnosti v svojem načrtu podpore, se obrnite na ocenjevalca. Če je potrebno in z vašim dovoljenjem, bo ocenjevalec v vašem imenu napotil ponudnike storitev, kot je bilo razloženo pri vaši ocenitvi. Vaš načrt podpore vsebuje kontaktne podatke ponudnikov storitev,

kamor so bile poslane napotnice. Ponudnik storitev vas bo poklical in razpravljal o začetku storitve za vas. Morda vas bodo obiskali v vašem domu in se pogovorili o storitvah za vas. Morda se boste želeli obrniti neposredno na ponudnika storitev na številko, navedeno v vašem načrtu podpore.

Po oceni podpore v vašem domu vas lahko napotijo k ponudniku storitev, da vam zagotovi pomoč. Če potrebujete kakršne koli spremembe te storitve, neposredno pokličite ponudnika storitev.

Če se vaše zdravstveno stanje bistveno spremeni, boste potrebovali ponovno ocenitev regionalne službe. Če potrebujete novo ocenitev, lahko pokličete My Aged Care na telefon 1800 200 422 ali regionalno ocenjevalno službo, katera vam je opravila prvo ocenitev.

Kot potrošnik oskrbe za starejše osebe imate dostop do portala My Aged Care, ki je na voljo preko spletnega mesta myGov. Za dostop do portala pojdite na tole internetno stran: www.myagedcare.gov.au/login-using-mygov

Če nimate dostopa do interneta, pokličite kontaktni center My Aged Care na telefon 1800 200 422, da posodobite in dostopate o informaciji o vas na My Aged Care.

Cilj regionalne službe za ocenjevanje je zagotoviti čim boljši servis za vaše potrebe. Veseli so vaših povratnih informacij, da vam pomagajo izboljšati storitve za vas.

Če pošljete povratne informacije ali se pritožite

- Imate pravico do povratnih informacij in objektivne preiskave,
- Vaša skrb bo vzeta resno in se bo spremljala.
- Vaše povratne informacije ali pritožbe ne bodo vplivale na storitve, ki jih prejimate.
- Spodbuja se vas, da sprožite vprašanja čim prej, da odpravite nesporazume in da se rešijo čim prej.
- Prosimo, da nas kontaktirate, če potrebujete nekoga, ki bo v vašem imenu komuniciral ali zagovarjal ali kontaktirajte Aged Care Advocacy Service na 1800 700 600.

Vaše pravice in odgovornosti

Ljudje, ki prejemajo ocenitvene storitve po Viktorijskih RAS predpisih, imajo:

- Pravico do spoštovanja človekove vrednosti in dostojanstva,
- Pravico do vljudnosti,
- Pravico do presoje dostopa do storitev brez diskriminacije,
- Pravico do obveščenosti in posvetovanja o vseh razpoložljivih storitvah, ki jih pozna RAS (Regional Assessment Service) in o drugih podobnih zadevah,
- Pravico do odločitev o njihovi oskrbi,
- Pravico do izbire drugih možnosti,
- Pravico do kakršnih koli pritožb glede zagotavljanja storitev brez maščevanja,
- Pravico do vmešavanja in zagovarjanja lastne izbire,
- Pravico do prejemanja visokokakovostnih ocenjevanj storitev,
- Pravico do zasebnosti in zaupnosti ter do dostopa do informacij, ki jih hranijo preko ustreznih kanalov.

Ljudje, ki prejemajo ocenitvene storitve po Viktorijskih RAS predpisih so odgovorni:

- Spoštovati človeško vrednost in dostojanstvo osebja RAS (Regionalne Ocenjevalne Službe),
- Vljudno ravnati z osebjem RAS zaradi kakršnih koli odločitev, ki jih sprejmejo,
- Zagotoviti varno delovno okolje za osebje RAS.

Pri zagotavljanju ocenitev storitev na domu ima Viktorijski RAS naslednje odgovornosti:

- Spoštovati neodvisnost in dostojanstvo prejemnika ocenitev storitev na domu,
- Zagotoviti, da se bo prejemnikova ocenitev storitev določila samo na podlagi njegove potrebe,
- Informirati prejemnike storitev o možnosti podpore v skladu z njihovimi cilji, potrebami in upravičenostjo,
- Obveščati prejemnike storitev o njihovih pravicah in odgovornostih v zvezi z ocenitvijo podpore na domu,
- Biti odziven na raznolike družbene, kulturne in fizične sposobnosti in potrebe prejemnikov storitev,

- Obvestiti prejemnike storitev o morebitnih prispevkih, ki jih bodo morda plačali za storitve,
- Spoštovati zasebnost in zaupnost prejemnika storitev,
- Omogočiti prejemniku storitve dostop do informacij, ki jih hrani finančna organizacija,
- Zagotavljanje storitev na domu prejemniku storitev na varen način,
- Prepoznati vlogo negovalcev in se odzivati na njihove potrebe po podpori,
- Omogočiti negovalcu dostop do informacij, ki jih ima ponudnik o prejemniku storitev, kadar je skrbnik zakoniti skrbnik ali ga je prejemnik storitve tako pooblastil,
- Spoštovati zavrnitev storitve prejemnika storitev in zagotoviti, da bo njen prejemnik storitev v prihodnosti imel dostop do ponovne ocenitve storitev od RAS,
- Sprejeti izbiro prejemnika storitve in sodelovanje zagovornika, da zastopa njegove interese,
- Obravnavati pritožbe prejemnikov storitev pošteno in hitro brez povračil,
- Posredovati in poskušati doseči rešitev, če med negovalcem in starejšo osebo pride do konflikta,
- Zagotoviti, da bo prejemnik storitve še naprej prejemal storitve dogovorjene s ponudnikom, ob upoštevanju spremenjenih potreb prejemnika storitve.