



Croatian

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

### Priručnik za korisnike usluga i njihove negovatelje

Službe za pomoć osobama krhkog zdravlja, osobama s nekom vrstom onesposobljenosti i njihovim negovateljima



# 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 strankama i evidencija uputnica (Client Information & Referral Record- CIARR)
- 14** Sveobuhvatna procjena
- 15** Minimalna količina podataka
- 16** Informacije o vama (povjerljivost)
- 16** Koliko će koštati određena usluga?
- 17** Što ako nisam zadovoljan/zadovoljna s pruženim uslugama?
- 19** Može li netko drugi govoriti u moje ime?
- 20** Koja su moja prava?
- 22** Koje su moje obaveze?
- 23** Ako želite dobiti više informacija ili pomoć
- 24** Primjerci ovog priručnika
- 25** Zahvale
- 26** Bilješke

# 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 instaliranje rukohvata u kupaonici. Ova služba se zove **Održavanje kuće i preinake (Home Modification and Maintenance)**.

# HACC službe na raspolaganju

- Može vam netko doći kući i pomoći u njegovanju travnjaka. Ovo se zove **Služba za košenje travnjaka (Lawn Mowing Service)**.
- Možemo organizirati prijevoz za vas ako trebate prisustvovati nekim društvenim aktivnostima, 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 (“continence nurses”) obavljaju procjenu i daju savjete za rješavanje problema kontrole mjehura i debelog crijeva. Ove usluge se pružaju u klinikama u bolnicama Liverpool, Bankstown i Camden. Pacijentima se također dolazi i u kućnu posjetu. Ove službe se zovu **Savjetodavne službe za kontrolu mokrenja (Continence Advisory 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 23. stranici ovog priručnika.
- Organizacije koje vam mogu dati telefonske podatke o službama u vašem području navedene su na 23. 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 ako koristite usluge službi HACC u području jugozapadnog Sydneya.

# Korištenje službe za tumačenje preko telefona

## (Telephone Interpreting Service – TIS)

Ako ne govorite engleski, možete nazvati Službu za tumačenje preko telefona.

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 na području jugozapadnog 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 strankama i evidencija uputnica (Client Information & Referral Record- CIARR)**

- Sve službe HACC koriste isti obrazac za upisivanje informacija o vama. Ovaj obrazac se zove Informacije o strankama i evidencija uputnica (Client Information and Referral Record / CIARR).
- Možete ove informacije dati drugim službama HACC, svom liječniku ili obitelji. To znači da vam neće neprestano ponavljati ista pitanja.

## **Sveobuhvatna procjena**

- Ako imate više potreba, onda vam Sveobuhvatna procjena može biti korisna. Prilikom sveobuhvatne procjene razmatraju se sve vaše potrebe i traži najbolji način da vam se pomogne. Možete tražiti da vam služba to organizira.

# Minimalna količina podataka

- Kako bi službe HACC dobro obavljale svoj posao, službe za financiranje žele znati kako te službe pomažu ljudima u njihovom domu. Ove informacije se zovu Minimalna količina podataka (Minimum Data Set). **Tu se ne navode vaše osobno ime i adresa.**
- Službe HACC vas moraju pitati jeste li voljni dati ove informacije službama za financiranje. Ako kažete **ne** i dalje možete primati usluge službe HACC.
- Ako pristanete dati ove informacije, a kasnije se predomislite, možete nazvati ovu službu i to im kazati.

## **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 jugozapadnog 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.

Za žalbe na zdravstvene usluge možete kontaktirati Komisiju za žalbe na zdravstvene usluge, Služba za podršku pacijentima (Health Care Complaints Commission).

Telefon: 1800 043 159



# 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 23. 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 jugozapadnog 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.

**NSW Carer Respite Centres  
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:

Commonwealth Carelink Centre  
Telefon: 1800 052 222



# Zahvale

Služba Multicultural Access & Referral Service želi odati priznanje i zahvalnost Projektu Northern Sydney NESB HACC Access Project što je odobrila pretiskavanje knjižice "Home and Community Care Services (HACC Services) in the Northern Sydney Region: A Consumer & Carer Handbook" © 2003 i omogućila njeno korištenje korisnicima usluga službi HACC u ovom području. Knjižica je izmijenjena sukladno djelatnostima službi HACC u područjima Bankstown, Fairfield i Liverpool.

Služba Multicultural Access & Referral Service se također želi zahvaliti projektima: Inner West HACC Development Project, Macarthur HACC Development Project, Cumberland/Prospect HACC Access Project i SWS HACC Development Project na dodatnim informacijama i podršci. Priznanja i zahvalnost se također upućuju: Bankstown Sports Club (financiranje putem CDSE), Bankstown City Council, Fairfield Caity Council, Liverpool City Council i Department of Ageing Disability and Home Care za doprinos u troškovima prevođenja i tiskanja knjižice u ovim mjesnim područjima.

Službu Multicultural Access & Referral Service financira Department of Ageing, Disability and Home Care preko Home and Community Care (HACC) Program, a pod pokroviteljstvom Bankstown Area Multicultural Network Inc. (BAMN).

U Novom južnom Walesu, službu Home and Community Care (HACC) Program zajednički financiraju vlade pojedinih država Australije kao i savezne vlade Commonwealtha.

