

Kome su namijenje zastupničke usluge?

Zastupništvo je dostupno ljudima koji primaju usluge skrbi o starijim osobama.

To obuhvaća osobe koje:

- žive u staračkom domu ili hostelu
- dobivaju paket usluga skrbi o starijim osobama u kući (community aged care package)
- dobivaju fleksibilne usluge skrbi (flexible care)
- su prošle ocjenu Ekipe za ocjenu skrbi potrebne starijim osobama (Aged Care Assessment Team (ACAT))
- su ranije dobivale usluge skrbi o starijim osobama ili
- zastupaju interese neke osobe koja dobiva usluge skrbi o starijim osobama

Kako stupiti u vezu sa Zastupničkim službama

Zastupničke službe (Advocacy Services) možete nazvati na besplatni broj **Nacionalnog zastupništva u pitanjima skrbi o starijim osobama (National Aged Care Advocacy Line)** na

1800 700 600

Upamtite da ovaj broj ne možete dobiti pozivom s mobitela niti iz nekih glavnih gradova – druge brojeve možete dobiti ako nazovete **Informacije o skrbi u staračkim domovima i u svojoj kući (Aged and Community Care Information Line)** na

1800 500 853

Više podataka o zastupništvu i pravima onih koji primaju skrb o starijim osobama, uključujući i Statut u kojem su navedena sva vaša prava, možete naći na internet stranici

www.health.gov.au

Nacionalni program zastupništva u pitanjima skrbi o starijim osobama (National Aged Care Advocacy Program) financira Ministarstvo australske vlade za zdravstvo i pitanja starenja (Australian Government Department of Health and Ageing).



Australian Government
Department of Health and Ageing

Zastupništvo u pitanjima skrbi o starijim osobama



National Aged Care Advocacy Program

AGED CARE ADVOCACY

Besplatna i povjerljiva služba koja promiče prava ljudi koji dobivaju usluge skrbi o starijim osobama

Besplatni broj
1800 700 600

Besplatne i povjerljive usluge koje promiču pravo osoba koje dobivaju usluge skrbi o starijim osobama.

Koja su prava ljudi kojima se pružaju usluge skrbi o starijim osobama?

Svi imamo pravo bez obzira gdje živjeli i kolika nam pomoć trebala.

Ako živite u staračkom domu (nursing home) ili hostelu (hostel) ili dobivate usluge skrbi o starijim osobama u svojoj kući, vi imate prava – među kojima su i pravo na:

- punu odgovornost za sebe, svoj novac i svoju imovinu
- privatnost
- odnos s dostojanstvom i poštivanjem
- kvalitetnu skrb koja odgovara vašim potrebama
- informiranost o svojim pravima, skrbi, smještaju i pristojbama
- pritužbe i poduzimanje koraka u rješavanju eventualnih problema
- pomoć zastupništva

Tko podupire vas i vaša prava?

Ako mislite da se vaša prava ne poštivaju, može vam biti potrebna pomoć da to glasno iznesete ili stavite prigovor. U svim državama i teritorijima postoje neovisne službe zastupništva (Advocacy Services) koje vam mogu pomoći.

Službe zastupništva su društvene organizacije koje financira australska vlada u sklopu Nacionalnog programa zastupništva u pitanjima skrbi o starijim osobama (National Aged Care Advocacy Program). Usluge koje pruža ovaj program su besplatne i na povjerljivoj bazi.

Kako rade zastupnici (Advocates)?

Zastupnik je osoba koja stoji uz vas i radi isključivo u vaše ime i u vašu korist.

Zastupnik sasluša probleme koji vas brinu, pruža vam informacije i govori u vaše ime ako vi to želite. Prije negoli poduzme bilo kakve korake, pitat će najprije vas za dopuštenje.

Zastupnici mogu:

- pružiti vama potporu da sami kažete što vas brine
- razgovarati u vaše ime s uslugodavcima i drugim agencijama, kao što je na pr. Program rješavanja pritužbi (Complaints Resolution Scheme) o onome što vas brine
- preporučiti vam druge agencije ako to bude potrebno

Što mogu učiniti službe zastupništva?

Službe zastupništva mogu:

- pružiti vam informacije i savjete o vašim pravima i odgovornostima
- pružiti vam potporu da budete uključeni u odluke koje utječu na vaš život
- pomoći vam da riješite probleme ili pritužbe u svezi usluga skrbi o starijim osobama
- promicati prava starijih osoba široj zajednici