



'Nitko ne poznaje
moje potrebe
bolje od mene.'

Self-advocacy toolkit

Croatian | Hrvatski

Ova knjižica vam pruža informacije i resurse koji su vam potrebni da biste mogli zastupati pružanje bolje skrbi za starije osobe.

Vodič kroz samozastupništvo

Što trebate znati za biste osigurali bolju skrb za starije osobe



Samozastupanje vam omogućuje vodeću ulogu. To je sposobnost da se zauzmete za sebe glede pitanja koja su vam važna.

Možda biste željeli izraziti svoje mišljenje kada:

- vam je teško pristupiti uslugama skrbi za starije osobe
- imate nedoumica u vezi s uslugama skrbi za starije osobe
- ne osjećate da vaše usluge skrbi za starije osobe zadovoljavaju vaše potrebe
- želite podnijeti pritužbu.

Priručnik za samozastupanje pruža neke praktične alate koji će vam pomoći da započnete.

Sadrži detaljan vodič kako biste mogli iznijeti svoj glas i kontrolne liste koje će vam pomoći da se bolje zalažete za kućnu i smještajnu skrb.

Ova knjižica također objašnjava vaše mogućnosti skrbi za starije osobe nakon odlaska iz bolnice i savjete za podnošenje učinkovite pritužbe.

Kada nešto nije u redu ili ne funkcionira za vas, u redu je izraziti svoje mišljenje.

Starije osobe koje primaju državnu skrb za starije osobe – bilo u vlastitom domu ili u domu za starije osobe – imaju prava.

U *Statement of Rights [Izjavi o pravima]*, na primjer sadržano je vaše pravo na sigurne i visokokvalitetne usluge te vaše pravo da se prema vama postupa s dostojanstvom i poštovanjem.

Statement of Rights također podržava vaše pravo da se izrazite i

- imate kontrolu nad osobnim aspektima svog svakodnevnog života i donosite odluke o njima
- budete saslušani i shvaćeni
- da se žalite bez straha od odmazde
- i da se vaše pritužbe rješavaju pravedno i brzo.

Profesionalni zastupnici u skrbi za starije osobe često koriste svoje znanje o Statement of Rights kako bi podržali bolje rezultate, a to možete i vi.

Samozastupanje u akciji

Lorrainein suprug, Ron, živi s demencijom. Kad je prvi put otišao u ustanovu za skrb u regionalnom NSW, bila je zabrinuta zbog neadekvatne kvalitete skrbi.

„Jednom kad sam ga otišla posjetiti, bio je zaključan u vrtu – bila je sredina zime.“

„Upravitelj je znao reći: 'Hajde, hajde Lorraine, to se događa. Ne znaš se nositi sa situacijom'.“

Lorraine je oklijevala izraziti svoju zabrinutost.

Ali nakon što je saznala za svoja prava, Lorraine je postala snažna zagovornica za sebe i Rona.

'I dalje moraš paziti na njih. Ne želim biti naporna.

Ali želim da se Ronova prava čuju.



Ako u bilo kojoj fazi nađete na probleme ili jednostavno želite porazgovarati, naši profesionalni zagovornici za skrb o starijim osobama su vam na raspolaganju za podršku. Skenirajte QR kod ili nam se obratite putem chata na **1800 700 600**.



Prvi korak: U čemu je problem?

Jedan problem može imati više dijelova. Napravite popis pitanja koja vas brinu prije telefonskog poziva ili odlaska na sastanak. Jasna ideja o tome što želite reći, pomoći će vam da postignete bolje rezultate.

Drugi korak: trebate poznavati svoja prava

Ključno je znati što možete očekivati od svog pružatelja usluga skrbi za starije osobe. Upoznajte se s *Statement of Rights*

Zapitajte se:

- Koja su moja prava u vezi s ovim konkretnim problemom?
- Što kažu Strengthened Quality Standards [Pojačani standardi kvalitete]?
- Postoje li priručnici za program koje mogu pročitati kako bih utvrdio/la koje su odgovornosti mog pružatelja usluga?
- Što piše u mom ugovoru o pružanju usluga i pruža li on informacije o postupku podnošenja pritužbe mom pružatelju usluga?

Treći korak: Što biste željeli da se dogodi?

Nakon što napravite popis pitanja o kojima želite porazgovarati, razmislite što biste željeli postići? Ako vam je jasno kakav ishod želite, svi će se posvetiti pronalaženju rješenja.

- Razmislite što vam je najvažnije i oko kojih rezultata niste spremni odustati.
- Možda postoji brzo rješenje za neke probleme dok će za rješavanje drugih trebati više vremena.

Četvrti korak: obavite telefonski poziv

Razgovarajte s nekim tko može promijeniti stvari i surađivati s vama na rješavanju problema.

Trebali biste pitati za upravitelja ili nekoga tko se bavi pritužbama.

Peti korak: održite sastanak

Ponekad se treba sastati licem u lice. Možda se problem ne može riješiti telefonom ili je možda potrebno više vremena za razumijevanje i rješavanje problema.

Šesti korak: provjeravajte što se dešava

Ako potrebne promjene ili radnje nisu izvršene, morat ćete se ponovo raspitati što se dešava. Nazovite ponovno i objasnite da niste zadovoljni s napretkom vašeg slučaja. Zatražite ažuriranje ili možete li razgovarati o problemu s višim djelatnikom.

Ako ne primjećujete promjene koje očekujete, možda biste trebali razmisliti o podnošenju formalne pritužbe Aged Care Quality and Safety Commission [Komisiji za sigurnost i kvalitetu usluga za starije].



Zagovaranje bolje kućne njege

Kako Vi želite da vam se pruži skrb?



U nastavku su upute koje će vam pomoći da prepoznate stvari koje su vam važne. Kada razgovarate s potencijalnim ili trenutnim **pružateljem kućne njege**, obavezno jasno navedite svoje preferencije. Slobodno izrazite svoje mišljenje.

Što mi je važno u vezi s načinom pružanja usluga?

(Na primjer. volim spavati barem do 9 sati ujutro, netko istog spola da mi pomogne pri tuširanju, poštivanje mojih kulturnih potreba.)

Što očekujem od usluge?

(Na primjer. netko tko će me podsjetiti da uzmem lijekove, pomoći mi s čišćenjem i pranjem ili pomoći s namirnicama i pripremom hrane.)

Što bih još htio / htjela znati?

(Na primjer. hoće li isti pomoćni djelatnik dolaziti svaki put?) Što će se dogoditi ako se moje potrebe za njegom promijene? Koje su naknade i troškovi? Kako izgleda moj mjesečni izvod?)

Što trebam učiniti ako nisam zadovoljan/ zadovoljna sa svojom trenutnom njegom?

- nazovite upravitelja ili tim za pritužbe
- reci im da želite riješiti problem
- raspitajte se o sljedećim koracima i kada će se promjene provesti
- razgovarajte s našim zastupnicima koji vam mogu pružiti dodatne informacije ili podršku u zagovaranju.



Posjetite naš online priručnik za resurse o troškovima kućne njege, skenirajte QR kôd ili posjetite: opan.org.au/toolkit ili nam se obratite putem chata na 1800 700 600.

Zagovaranje bolje rezidencijalne skrbi

Kako Vi želite da vam se pruži skrb?



U nastavku su upute koje će vam pomoći da prepoznate stvari koje su vam važne. Kada razgovarate s djelatnikom potencijalnog ili postojećeg **doma za skrb starijih osoba**, obavezno jasno navedite svoje preferencije. Slobodno izrazite svoje mišljenje.

Što mi je važno u vezi s načinom pružanja usluga?

(Na primjer. hrana u kojoj uživam i koja je prikladna mojim potrebama i kulturi, mogućnost buđenja kada želim, osoba istog spola koja će mi pomoći pri tuširanju.)

Što očekujem od usluge?

(Na primjer. sigurna i visokokvalitetna klinička skrb, telefon u sobi i fleksibilne mogućnosti posjeta kako bih mogao ostati povezan s prijateljima i zajednicom, pristup vlastitom liječniku opće prakse i drugim uslugama, npr. fizioterapeutima, stomatolozima.)

Što bih još htio / htjela znati?

*(Na primjer. koje naknade moram platiti?)
Može li me moja obitelj posjećivati kad god želi? Što se događa ako se moje potrebe za njegovom promijene?)*

Što trebam učiniti ako nisam zadovoljan / zadovoljna trenutnom uslugom?

- nazovite upravitelja ili tim za pritužbe
- reci im da želite riješiti problem
- raspitajte se o sljedećim koracima i kada će se promjene provesti
- razgovarajte s našim zastupnicima koji vam mogu pružiti dodatne informacije ili podršku u zagovaranju.



Napuštanje bolnice

Koje su moje mogućnosti skrbi za starije osobe?



Starije osobe često osjećaju pritisak na preseljenje u ustanovu za njegu, ali postoje i druge mogućnosti koje možete istražiti nakon neočekivanog prijema u bolnicu. Trebate odvojiti nešto vremena i istražiti sve svoje mogućnosti.

Evo popisa pitanja koja možete postaviti kako biste donijeli informiranu odluku.

Pitajte socijalnog radnika u bolnici

☐ Je li **transition care** [tranzicijska skrb] moguć – koliko dugo bih trebao/la čekati da bih joj pristupio/la?

☐ Hoće li moje privatno zdravstveno osiguranje pokriti **rehabilitaciju**?

☐ Koje druge usluge pruža državna ili teritorijalna **zdravstvena služba**, npr. bolničko liječenje kod kuće?

Pitajte svog pružatelja usluga / My Aged Care

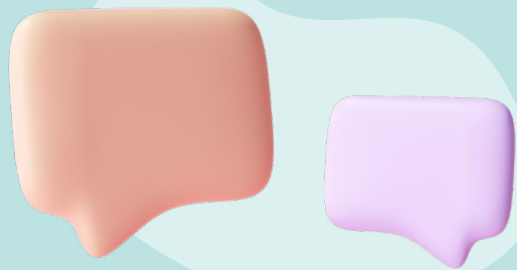
☐ Imam li nepotrošenih sredstava prenesenih iz prethodnog tromjesečja koja bi se mogla iskoristiti za dodatne sate skrbi ili mogu platiti dodatne usluge kako bih nadopunio/la svoj proračun?

☐ Ako imam paket support at home [podrška kod kuće], mogu li pristupiti **hitnoj procjeni** za višu razinu skrbi, npr. razinu od 2 do razine 4 unutar razina skrbi 1-8?

☐ Koje su mi **mogućnosti** kada prestane kratkotrajna njega poslije ostanka u bolnici?

Naši zastupnici mogu vam pružiti dodatne informacije o mogućnostima skrbi za starije osobe prilikom odlaska iz bolnice.
Kontaktirajte nas na **1800 700 600**.

Kako izraziti zabrinutost i podnijeti učinkovitu pritužbu



Kada nešto nije u redu, u redu je progovoriti: izražavanje zabrinutosti dio je svakodnevnog poslovanja organizacije.

Upotrijebite ovaj kontrolni popis kako biste bili sigurni da imate sve potrebne informacije.

Koju zabrinutost ili problem želite iznijeti svom pružatelju usluga i kakav biste ishod željeli?

Navedite **Statement of Rights i Strengthened Quality Standards** koji su relevantni. Također možete dobiti podršku od zagovornika skrbi za starije osobe iz OPAN-a.

☐ Provjerite svoj plan skrbi. Pokriva li problem koji želite riješiti? (Ako ne, možete zatražiti pregled vašeg plana skrbi.)

☐ Imate li **podatke / zapise** (na primjer imena i datume, kopije izjava, fotografije)?

☐ Saznajte **s kim trebate razgovarati** – s upraviteljem ili timom za pritužbe.

☐ Pitajte o **sljedećim koracima** i kada će promjene biti uvedene. Vodite evidenciju.

☐ Jesu li se dogovorene promjene ili radnje dogodile unutar dogovorenog vremenskog okvira? Ako ne, morat ćete **pratiti situaciju**.

Ako i dalje niste zadovoljni nakon što ste izrazili žalbu, možete se obratiti Aged Care Quality and Safety Commission.

Ako u bilo kojoj fazi nađete na probleme
ili jednostavno želite porazgovarati, naši
profesionalni zagovornici za skrb o starijim
osobama su vam na raspolaganju za podršku.

Razgovarajte s nama pozivom na **1800 700 600**
ili skenirajte QR kod.



Organizacije članice OPAN-a u državama ili teritorijima:



OPAN financira Department of Health, Disability and Ageing [Ministarstvo zdravstva, invaliditeta i starenja]
putem National Aged Care Advocacy Program (NACAP) [Nacionalnog programa zagovaranja skrbi za starije osobe].