



«Κανείς δεν
γνωρίζει τις ανάγκες
μου καλύτερα
από εμένα.»

Self-advocacy toolkit

Greek | Ελληνικά

Αυτό το φυλλάδιο σας εφοδιάζει με τις πληροφορίες και τις πηγές υλικού που χρειάζεστε για να διεκδικήσετε καλύτερη φροντίδα ηλικιωμένου.

Οδηγός για την αυτοϋπεράσπιση

Τι πρέπει να γνωρίζετε για καλύτερη φροντίδα ηλικιωμένου



Η αυτοϋπεράσπιση σας δίνει το τιμόνι της ζωής σας. Είναι η δυνατότητα να υπερασπίζεστε τον εαυτό σας για θέματα που είναι σημαντικά για εσάς.

Θα θέλατε ίσως να υπερασπιστείτε τον εαυτό σας όταν:

- δυσκολεύεστε να αποκτήσετε πρόσβαση σε υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων
- υπάρχει κάτι που σας ανησυχεί στις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένου που χρησιμοποιείτε
- θεωρείτε ότι οι υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένου που χρησιμοποιείτε δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας
- θέλετε να κάνετε ένα παράπονο.

Το Εργαλείο Αυτοϋπεράσπισης σάς προσφέρει πρακτικά μέσα για να ξεκινήσετε.

Περιλαμβάνει έναν αναλυτικό οδηγό για το πώς να κάνετε τη φωνή σας να ακουστεί, καθώς και λίστες ελέγχου που θα σας βοηθήσουν να διεκδικήσετε καλύτερη φροντίδα στο σπίτι και σε μονάδα φροντίδας ηλικιωμένων.

Το φυλλάδιο αυτό περιλαμβάνει επίσης πληροφορίες για τις επιλογές φροντίδας ηλικιωμένου που έχετε κατά την έξοδό σας από το νοσοκομείο, καθώς και συμβουλές για το πώς να κάνετε αποτελεσματικά ένα παράπονο.

Όταν κάτι δεν είναι σωστό ή δεν λειτουργεί για εσάς, μη διστάζετε να μιλήσετε.

Οι ηλικιωμένοι που λαμβάνουν φροντίδα χρηματοδοτούμενη από το κράτος – είτε στο δικό τους σπίτι είτε σε μονάδα φροντίδας ηλικιωμένων – έχουν δικαιώματα.

Στη *Statement of Rights* [Δήλωση Δικαιωμάτων] κατοχυρώνεται, για παράδειγμα, το δικαίωμά σας για ασφαλείς και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, καθώς και το δικαίωμά σας να σας αντιμετωπίζουν με αξιοπρέπεια και σεβασμό.

Η *Statement of Rights* υποστηρίζει, επίσης, το δικαίωμά σας να εκφράζετε τη γνώμη σας και:

- να έχετε τον έλεγχο και να παίρνετε αποφάσεις σχετικά με τις προσωπικές πτυχές της καθημερινής σας ζωής
- να σας ακούν και να σας καταλαβαίνουν
- να εκφράζετε παράπονα χωρίς τον φόβο αντιποίνων
- και να εξετάζονται τα παράπονά σας με τρόπο δίκαιο και άμεσο.

Οι επαγγελματίες συνήγοροι φροντίδας ηλικιωμένων αξιοποιούν συχνά τις γνώσεις τους για τη *Statement of Rights*, ώστε να επιτυγχάνονται καλύτερα αποτελέσματα, και μπορείτε να κάνετε κι εσείς το ίδιο.

Η αυτοϋπεράσπιση στην πράξη

Ο σύζυγος της Lorraine, ο Ron, ζει με άνοια. Όταν πήγε για πρώτη φορά σε μονάδα φροντίδας ηλικιωμένων, στην επαρχία της NSW, εκείνη ανησυχούσε για την ποιότητα της φροντίδας.

«Κάποια φορά που πήγα να τον επισκεφθώ είχε κλειδωθεί απ' έξω στον κήπο – ήταν μέσα στο καταχείμωνο.

Ο υπεύθυνος συνήθιζε να λέει: «Να, λοιπόν, τι συμβαίνει Lorraine. Δεν μπορείς να το διαχειριστείς».

Η Lorraine δίσταζε να εκφράσει τις ανησυχίες της.

Αφού, όμως, έμαθε για τα δικαιώματά της, η Lorraine έχει γίνει μια δυναμική υπερασπίστριά του εαυτού της και του Ron.

«Ακόμα πρέπει να έχεις τον νου σου μ' αυτούς. Δεν θέλω να γίνομαι παράξενη. Αλλά θέλω να γίνονται σεβαστά τα δικαιώματά του Ron».



Αν σε οποιαδήποτε φάση αντιμετωπίσετε πρόβλημα, ή αν απλώς θέλετε να συζητήσετε σχετικά με την κατάσταση, οι επαγγελματίες συνήγοροί μας για τη φροντίδα ηλικιωμένων είναι εδώ για να σας στηρίξουν. Σαρώστε τον κώδικα QR ή μιλήστε μαζί μας στο **1800 700 600**.



Βήμα πρώτο: Ποιο είναι το πρόβλημα;

Ένα πρόβλημα μπορεί να αποτελείται από πολλά μικρότερα. Κάνετε μια λίστα με τα ζητήματα που σας απασχολούν προτού τηλεφωνήσετε ή προτού πάτε σε συνάντηση. Αν τα ξεκαθαρίσετε μέσα στο μυαλό σας, θα έχετε και αποτέλεσμα.

Βήμα δεύτερο: Μάθετε τα δικαιώματά σας

Είναι βασικό να γνωρίζετε τι μπορείτε εύλογα να περιμένετε από τον πάροχο υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων. Εξοικειωθείτε με το περιεχόμενο της *Statement of Rights*

Αναρωτηθείτε:

- Ποια είναι τα δικαιώματά μου σχετικά με το συγκεκριμένο ζήτημα;
- Τι λένε τα Strengthened Quality Standards [Ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας];
- Υπάρχουν μήπως οδηγίες λειτουργίας του προγράμματος που μπορώ να διαβάσω ώστε να βρω ποιες είναι οι υποχρεώσεις του παρόχου μου;
- Τι λέει το συμφωνητικό υπηρεσιών μου; Δίνει καθόλου πληροφορίες για τη διαδικασία υποβολής παραπόνων στον πάροχό μου;

Βήμα τρίτο: Τι θα θέλατε να γίνει;

Αφού κάνετε μια λίστα με τα ζητήματα που σας απασχολούν, σκεφτείτε ποιο αποτέλεσμα θα θέλατε να επιτύχετε. Αν έχετε ξεκαθαρίσει το αποτέλεσμα που επιδιώκετε, θα μπορέσουν όλοι να εστιάσουν στην εύρεση κάποιας λύσης.

- Σκεφτείτε τι έχει μεγαλύτερη σημασία για εσάς και με ποια αποτελέσματα δεν είστε διατεθειμένος/η να συμβιβαστείτε.
- Κάποια ζητήματα μπορεί να λύνονται γρήγορα ενώ άλλα μπορεί να χρειάζονται περισσότερο χρόνο.

Βήμα τέταρτο: Τηλεφωνήστε

Μιλήστε με κάποιον που είναι σε θέση να επιφέρει αλλαγές και να συνεργαστεί μαζί σας για να διορθωθεί το πρόβλημα.

Θα πρέπει να ζητήσετε τον Διευθυντή ή κάποιον ο οποίος διαχειρίζεται τα παράπονα.

Βήμα πέμπτο: Κάντε μια συνάντηση

Ορισμένες φορές θα πρέπει να κάνετε τη συνάντηση από κοντά. Ίσως το πρόβλημα να μη μπορεί να λυθεί τηλεφωνικά ή ίσως να χρειάζεται περισσότερος χρόνος για να γίνει κατανοητό και να βρεθεί μια λύση.

Βήμα έκτο: Παρακολουθήστε την πορεία

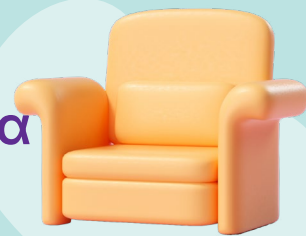
Αν οι αλλαγές ή οι ενέργειες που συμφωνήσατε να γίνουν δεν έχουν πραγματοποιηθεί, θα πρέπει να επικοινωνήσετε ξανά μαζί τους. Τηλεφωνήστε ξανά και εξηγήστε ότι δεν είστε ευχαριστημένος/η με την εξέλιξη. Ζητήστε να σας ενημερώσουν ή ρωτήστε αν μπορείτε να μιλήστε με κάποιον ανώτερο για το ζήτημα.

Αν δεν βλέπετε τις αλλαγές που περιμένατε, μπορείτε να εξετάσετε το ενδεχόμενο μιας επίσημης καταγγελίας στην Aged Care Quality and Safety Commission [Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων].



Διεκδικώντας καλύτερη κατ' οίκον φροντίδα

Με ποιον τρόπο θέλετε ΕΣΕΙΣ να σας προσφέρουν φροντίδα;



Παρακάτω υπάρχουν ερωτήσεις που θα σας βοηθήσουν να προσδιορίσετε τα πράγματα που είναι σημαντικά για εσάς. Όταν μιλάτε με έναν υποψήφιο ή τωρινό πάροχο κατ' οίκον φροντίδας, βεβαιωθείτε ότι εκφράζετε ξεκάθαρα τις προτιμήσεις σας. Διεκδικήστε αυτό που θέλετε.

Τι είναι σημαντικό για εμένα σχετικά με τον τρόπο που προσφέρεται η υπηρεσία;

(Για παράδειγμα: μου αρέσει να κοιμάμαι τουλάχιστον μέχρι τις 9πμ· θέλω κάποιον του ιδίου φύλου να με βοηθάει στο ντους· θέλω να σέβονται τις πολιτισμικές μου ανάγκες.)

Τι χρειάζομαι από την υπηρεσία;

(Για παράδειγμα: κάποιος να μου υπενθυμίζει να παίρνω τα φάρμακά μου· βοήθεια με το καθάρισμα και το πλύσιμο ή βοήθεια με το σούπερ μάρκετ και το μαγείρεμα.)

Τι άλλο θα ήθελα να γνωρίζω;

(Για παράδειγμα: Θα έρχεται ο ίδιος εργαζόμενος βοηθός κάθε φορά; Τι γίνεται αν αλλάξουν οι ανάγκες φροντίδας μου; Ποιο είναι το κόστος και οι χρεώσεις; Τι περιλαμβάνει η μηνιαία κατάσταση των εσόδων-εξόδων μου;)

Τι θα πρέπει να κάνω αν δεν είμαι ευχαριστημένος/η από τη φροντίδα που μου προσφέρεται τώρα;

- καλέστε τον διευθυντή ή την ομάδα διαχείρισης παραπόνων
- πείτε του τι θέλετε να γίνει για να διορθωθεί το πρόβλημα
- ρωτήστε ποια θα είναι τα επόμενα βήματα και πότε θα εφαρμοστούν οι αλλαγές
- μιλήστε με τους συνηγόρους μας, οι οποίοι μπορούν να σας παρέχουν περισσότερες πληροφορίες ή υποστήριξη μέσω συνηγορίας.



Επισκεφθείτε το διαδικτυακό μας εργαλείο για να βρείτε πληροφοριακό υλικό σχετικά με το κόστος της κατ' οίκον φροντίδας, σαρώστε τον κώδικα QR ή επισκεφθείτε το: open.org.au/toolkit ή μιλήστε μαζί μας τηλεφωνώντας στο **1800 700 600**.

Λίστα Ελέγχου 2

Διεκδικώντας καλύτερη φροντίδα στον οίκο ευγηρίας

Με ποιον τρόπο θέλετε ΕΣΕΙΣ να σας προσφέρουν φροντίδα;



Παρακάτω υπάρχουν ερωτήσεις που θα σας βοηθήσουν να προσδιορίσετε τα πράγματα που είναι σημαντικά για εσάς. Όταν μιλάτε με έναν υποψήφιο ή τωρινό **οίκο ευγηρίας**, βεβαιωθείτε ότι εκφράζετε ξεκάθαρα τις προτιμήσεις σας. Διεκδικήστε αυτό που θέλετε.

Τι είναι σημαντικό για εμένα σχετικά με τον τρόπο που προσφέρεται η υπηρεσία;

(Για παράδειγμα: το φαγητό που μου αρέσει και που ταιριάζει στις ανάγκες και την κουλτούρα μου· να μπορώ να ξυπνάω όταν εγώ θέλω· να με βοηθάει στο ντους άτομο του ιδίου φύλου.)

Τι χρειάζομαι από την υπηρεσία;

(Για παράδειγμα: ασφαλή και υψηλής ποιότητας κλινική φροντίδα· τηλέφωνο μέσα στο δωμάτιό μου και ευέλικτες επιλογές επισκεπτηρίου, ώστε να διατηρώ την επαφή με τους φίλους και την κοινότητά μου· δυνατότητα να με παρακολουθεί ο δικός μου γιατρός και άλλες υπηρεσίες, όπως φυσιοθεραπευτές και οδοντίατροι.)

Τι άλλο θα ήθελα να γνωρίζω;

(Για παράδειγμα: Ποιες χρεώσεις αναμένεται να πληρώσω; Μπορούν να με επισκέπτονται οι συγγενείς μου όποτε θέλουν; Τι γίνεται αν αλλάξουν οι ανάγκες φροντίδας μου;)

Τι θα πρέπει να κάνω αν δεν είμαι ευχαριστημένος/η από την εξυπηρέτηση που έχω τώρα;

- καλέστε τον διευθυντή ή την ομάδα διαχείρισης παραπόνων
- πείτε του τι θέλετε να γίνει για να διορθωθεί το πρόβλημα
- ρωτήστε ποια θα είναι τα επόμενα βήματα και πότε θα εφαρμοστούν οι αλλαγές
- μιλήστε με τους συνηγόρους μας, οι οποίοι μπορούν να σας παρέχουν περισσότερες πληροφορίες ή υποστήριξη μέσω συνηγορίας.



Βγαίνοντας από το νοσοκομείο

Τι επιλογές έχω για φροντίδα ηλικιωμένου;



Οι ηλικιωμένοι αισθάνονται συχνά πίεση να μεταφερθούν σε οίκο ευγηρίας, όμως υπάρχουν και άλλες επιλογές που μπορείτε να εξετάσετε μετά από μια απρόσμενη εισαγωγή στο νοσοκομείο.

Δεν είναι κακό να εξετάσετε τις επιλογές σας με την ησυχία σας.

Παρακάτω είναι μια λίστα με ερωτήσεις που μπορείτε να κάνετε οι οποίες θα σας βοηθήσουν να πάρετε μια ενημερωμένη απόφαση.

Ρωτήστε τον/την κοινωνικό λειτουργό του νοσοκομείου

☐ Έχω τη δυνατότητα επιλογής **transition care [μεταβατικής φροντίδας]** και πόσο καιρό θα χρειαστεί να περιμένω μέχρι να με πάρουν;

☐ Η ιδιωτική μου ασφάλεια καλύπτει τα έξοδα της **αποκατάστασης**;

☐ Τι άλλες υπηρεσίες παρέχει ο **φορέας υγείας** της πολιτείας ή επικράτειας, π.χ. «νοσοκομείο στο σπίτι»;

Ρωτήστε τον πάρχο υπηρεσιών σας / το My Aged Care

☐ Έχω καθόλου αξόδευτα κονδύλια που έχουν μεταφερθεί από το προηγούμενο τρίμηνο και που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για επιπρόσθετες ώρες υπηρεσιών φροντίδας; Ή μπορώ να πληρώσω εγώ για επιπρόσθετες υπηρεσίες προσθέτοντας χρήματα στον προϋπολογισμό μου;

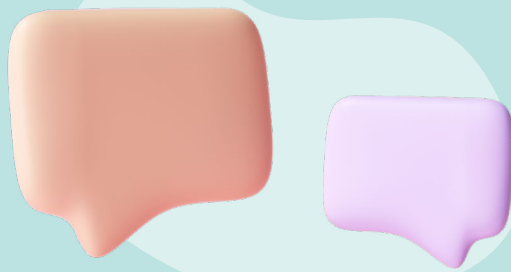
☐ Αν έχω πακέτο support at home ["Υποστήριξη στο Σπίτι"], θα μπορούσα να έχω μια **επείγουσα αξιολόγηση** για υψηλότερο επίπεδο φροντίδας, π.χ. από επίπεδο 2 σε επίπεδο 4 (στο πλαίσιο των επιπέδων φροντίδας 1-8);

☐ Τι **επιλογές** έχω όταν σταματήσει η βραχεία μετανοσοκομειακή φροντίδα;

Οι συνήγοροί μας μπορούν να σας δώσουν περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με τις επιλογές για φροντίδα ηλικιωμένου που έχετε βγαίνοντας από το νοσοκομείο. Μιλήστε μαζί μας στο **1800 700 600**.

Λίστα Ελέγχου 4

Πώς να εκφράσετε την ανησυχία σας και να κάνετε αποτελεσματικά ένα παράπονο



Όταν κάτι δεν πάει καλά, μη διστάσετε να το πείτε: το να εκφράζετε ανησυχίες είναι κομμάτι της καθημερινής δουλειάς ενός οργανισμού.

Χρησιμοποιήστε αυτή τη λίστα ελέγχου για να βεβαιωθείτε ότι έχετε όλες τις πληροφορίες που χρειάζεστε.

Ποια είναι η ανησυχία ή το πρόβλημα που θέλετε να εκφράσετε στον πάροχο υπηρεσιών και ποιο αποτέλεσμα επιθυμείτε;

Καταγράψτε ποια σημεία από τη **Statement of Rights** και τα **Strengthened Quality Standards** σας αφορούν.

Μπορεί, επίσης, να σας υποστηρίξει ένας συνήγορος για τη φροντίδα ηλικιωμένων από το OPAN.

☐ Ελέγξτε το πλάνο φροντίδας σας. Καλύπτει το ζήτημα που θέλετε να θέσετε; (Αν όχι, τότε μπορείτε να ζητήσετε επανεξέταση του πλάνου φροντίδας σας.)

☐ Έχετε **στοιχεία/μαρτυρίες** (για παράδειγμα ονόματα και ημερομηνίες, αντίγραφα οικονομικών καταστάσεων, φωτογραφίες);

☐ Βρείτε σε ποιον **πρέπει να μιλήσετε** – σε κάποιον διευθυντή ή σε ομάδα διαχείρισης παραπόνων.

☐ Ρωτήστε ποια θα είναι τα **επόμενα βήματα** και πότε θα εφαρμοστούν οι αλλαγές. Κρατήστε σημειώσεις.

☐ Οι συμφωνημένες αλλαγές ή ενέργειες έχουν εφαρμοστεί εντός του συμφωνημένου χρονικού πλαισίου; Αν όχι, θα πρέπει να **επικοινωνήσετε ξανά μαζί τους**.

Αν συνεχίζετε να μην είστε ευχαριστημένος/η αφού εκφράσετε την ανησυχία σας, μπορείτε να κλιμακώσετε την υπόθεση αναφέροντάς την στην Aged Care Quality and Safety Commission.

Αν σε οποιαδήποτε φάση αντιμετωπίσετε πρόβλημα,
ή εάν θέλετε να συζητήσετε σχετικά με την κατάσταση,
οι επαγγελματίες συνήγοροί μας για τη φροντίδα
ηλικιωμένων είναι εδώ για να σας στηρίξουν.

Μιλήστε μαζί μας στο **1800 700 600** ή σαρώστε
τον κώδικα QR.



Οργανισμοί-μέλη του OPAN ανά πολιτεία ή επικράτεια:



Το OPAN χρηματοδοτείται από το Department of Health, Disability and Ageing [Υπουργείο Υγείας, Αναπηρίας και Τρίτης Ηλικίας] μέσω του National Aged Care Advocacy Program (NACAP) [Εθνικού Προγράμματος Συνηγορίας στη Φροντίδα Ηλικιωμένων].