


Croatian

Kada voljena osoba umre

INFORMACIJE I POMOĆ



Western Health


Three stylized flowers in shades of cyan and purple are positioned in the top left corner. The largest is a purple flower with a cyan center, flanked by two cyan flowers. A smaller purple flower is to the right.

Osoblje i volonteri službe Western Health žele izraziti sućut vama i drugim osobama koje je pogodila smrt voljene osobe.

Shvaćamo da je to teško vrijeme u kojem se često moraju donositi neuobičajene odluke i organizirati različite stvari.

Ova brošura sadržava informacije za koje se nadamo da će vam biti od koristi, na primjer praktične stvari koje ćete možda trebati razmotriti, kao i popis službi od kojih možete zatražiti dodatnu pomoć. Brošura također sadržava informacije o nekim osjećanjima i emocijama koje se javljaju kada netko umre.

Smatramo privilegijom što smo mogli skrbiti o vašoj voljenoj osobi i suosjećamo s vama u ovo teško vrijeme.

A large, faint, stylized purple flower is centered at the bottom. To its right, a large, overlapping purple flower shape is partially visible, extending towards the right edge of the page.



Sadržaj

Kada voljena osoba umre	2
Organiziranje sprovoda	3
Koga trebate obavijestiti (popis za provjeru)	4
Ožalošćenost	8
Vodite računa o sebi	9
Djeca, mladi i ožalošćenost	10
Kako voditi brigu o djeci i mladima	11
Usluge / Službe za pomoć	12
Financijska i pravna pomoć	14
Ostale službe / usluge	14



Kada voljena osoba umre

Provedite određeno vrijeme s voljenom osobom.

Recite osoblju ima li duhovnih ili kulturnih potreba koje biste vi i voljena osoba voljeli da se ispoštuju.

Kada budete spremni otići iz bolnice, obavijestite o tome osoblje odjela. Vaša voljena osoba će se prenijeti u odgovarajuće prostorije službe Western Health ili kod obližnjeg pogrebnika. Pogrebnik koga odaberete će zatim organizirati prijevoz vaše voljene osobe i preuzeti brigu o njoj.

Smrtni list

Liječnik će potvrditi smrt voljene osobe i obavijestiti Matični ured za upis rođenja, smrti i brakova (**Registry of Births, Deaths & Marriages**). Pogrebnik koga ste odabrali će podnijeti molbu za izdavanje standardnog smrtnog lista, što je obično sastavni dio usluga koje pogrebnici pružaju. Pogrebniku trebate reći kome treba poslati smrtni list.

Ne zaboravite da izdavanje smrtnog lista može potrajati i nekoliko tjedana.

Za daljnje informacije, kontaktirajte Matični ured za upis rođenja, smrti i brakova na **1300 369 367** ili www.bdm.vic.gov.au

Upućivanje mrtvozorniku

Liječnik neke slučajeve može proslijediti mrtvozorniku da on ustanovi uzrok(e) smrti. Ako to bude nužno, osoblje će vam objasniti taj proces.

Za daljnje informacije, kontaktirajte Prijemni odjel i odjel za upite u uredu mrtvozornika (**Coronial Admissions and Enquiries**) na **1300 309 519** ili www.coronerscourt.vic.gov.au

Financijska pomoć

Ovisno o vašoj situaciji, možda ćete imati pravo na državnu financijsku pomoć. Za daljnje informacije, kontaktirajte službu **Services Australia** na **13 23 00** ili www.servicesaustralia.gov.au

Oporuke

Oporuka je pravni dokument koji navodi kako će se podijeliti imovina pokojnika. Izvršitelj oporuke je dužan izvršiti naloge navedene u oporuci. Ako voljena osoba umre bez oporuke ili ako oporuku ne možete pronaći, trebate zatražiti pravni savjet od odvjetnika ili druge pravne službe (vidi stranicu 12.) koja će vas voditi kroz ostavinski postupak u takvim slučajevima.

Organiziranje sprovoda

Sprovod možete planirati na više načina kako biste ispoštovali želje pokojnika i zadovoljili potrebe obitelji i prijatelja. Ponekad je pokojnik naveo u oporuci kakav sprovod želi ili je unaprijed platio svoj sprovod odabranom pogrebniku.

Ako sprovod nije unaprijed organiziran, prvo morate kontaktirati pogrebnika. Pogrebnika ćete naći na internetu ili kontaktirajte Australску udružug pogrebnika (**Australian Funeral Directors Association**) na **9859 9966** ili **www.afda.org.au**

- Troškovi sprovoda mogu biti različiti kod različitih pogrebnika. Možda ne bi bilo loše kontaktirati više pogrebnika prije nego što donesete odluku o tome kojeg ćete angažirati. Većina pogrebnika radi 24 sata na dan.
- Kada odaberete pogrebnika, on će organizirati prijevoz vaše voljene osobe i pobrinuti se za sve ostalo. Pogrebnik će organizirati dokumente za sprovod i prijaviti smrt Matičnom uredu za upis rođenja, smrti i brakova.
- U nekim slučajevima privatno zdravstveno osiguranje, osiguranje za slučaj bolesti ili nezgode ili životno osiguranje može doprinijeti plaćanju troškova sprovoda i drugim troškovima. Ako je vaša voljena osoba imala osiguranje, možete nazvati osiguravajuće društvo i pitati pruža li pomoć za plaćanje sprovoda.
- **Aboridžini i Torres Strait otočani** koji trebaju potporu i pomoć za organiziranje sprovoda mogu kontaktirati:

Aborigines Advancement League
2 Watt Street
Thornbury, Victoria, 3071
Telefon: 9480 7777

Obitelji također mogu razgovarati s osobljem u lokalnoj zadruzi - **Aboriginal Community Co-Operative**. Osoblje je povezano sa službama za pomoć koja je usmjerena na potrebe obitelji i pojedinaca koji su pretrpjeli gubitak voljene osobe.

Djelatnici za odnose s pacijentima aboridžinskog podrijetla (**Aboriginal Hospital Liaison Officers** - AHLO) su dostupni u svim bolnicama službe Western Health. Ako želite razgovarati s tim djelatnikom, recite to osoblju bolnice i osoblje će ga kontaktirati u vaše ime ili će vam dati njegove kontakt podatke da mu se vi izravno obratite.

Koga trebate obavijestiti - popis za provjeru

Sljedeći popis nabraja neke od osoba ili organizacija koje trebate obavijestiti o smrti. Neke od njih ne morate odmah kontaktirati.

Osobe / Organizacije koje trebate kontaktirati	Kontakt osoba, broj telefona i adresa (ako je to nužno)	Podaci pokojnika (npr. broj računa ili referentni broj stranke)	Obaviješten o smrti (Da / Ne)
Računovođa			
Australski porezni ured (Australian Taxation Office)	13 28 65		
Banke / Kreditne zadruge			
Services Australia	13 23 00		
Služba za uzdržavanje djece (Child Support Services)	13 12 72		
Društvene skupine ili klubovi (npr. RSL, sportski, društveni / kulturni)			
Ministarstvo za pitanja ratnih veterana (Department of Veterans' Affairs - DVA)	13 32 54		
Australska izborna komisija (Australian Electoral Commission)	13 23 26		
Poslodavci / Poslovni partneri			
Služba od koje se iznajmljuju pomagala i oprema (npr. bolnica, privatna tvrtka)			
Izvršitelj oporuke			
Ustanova koja isplaćuje inozemnu mirovinu Ovlaštena ustanova (Služba za međunarodne poslove pri Services Australia)	13 16 73		

Osobe / Organizacije koje trebate kontaktirati	Kontakt osoba, broj telefona i adresa (ako je to nužno)	Podaci pokojnika (npr. broj računa ili referentni broj stranke)	Obaviješten o smrti (Da / Ne)
Pogrebnik			
Osiguravajuće društvo kod kojeg je pokojnik imao osiguranje za sprovod	(Da / Ne)		
Zdravstveni djelatnici (npr. liječnici, koordinatori slučaja, zubar, podijatar)			
Osiguravajuća društva (npr. osiguranje za automobil, zdravstveno, kuća i pukućstvo, životno)			
Vlasnik kuće / Agent za promet nekretnina			
Lokalna općina i društvene službe (npr. Meals on Wheels, knjižnica, općinski doprinosi, pomoć kod kuće, Bolton Clarke)			
Lokalna pošta			
Medicare	13 20 11		
“My Aged Care”	1800 200 422		
Službe koje pružaju pomoć u okviru programa NDIS			
Javni povjerenik			
Škola / Sveučilište / Koledž			
Odvjetnik / Pravnik			
Mirovinski fond (Superannuation Fund)			
Televizijske pretplate (npr. Netflix, Foxtel, Stan, itd.)			

Osobe / Organizacije koje trebate kontaktirati	Kontakt osoba, broj telefona i adresa (ako je to nužno)	Podaci pokojnika (npr. broj računa ili referentni broj stranke)	Obaviješten o smrti (Da / Ne)
Režije (npr. plin, struja, voda, telefon, internet, Citylink)			
VicRoads (vozačka dozvola, registracija vozila)	13 11 71		
Drugo:			



Ožalošćenost

Žalost je naša reakcija na gubitak. To je normalna i prirodna reakcija na gubitak koja može utjecati na sve oblasti života, uključujući misli, ponašanje, uvjerenja, osjećanja, fizičko zdravlje i naše odnose s drugima.

Svatko na svoj način doživljava i izražava ožalošćenost. Ne postoji 'ispravni' ili 'krivi' način na koji ispoljavamo ožalošćenost, kao što ne postoji ni određeni rok u kojem prolazi. Tijekom razdoblja ožalošćenosti se pokušavamo prilagoditi promjeni u našem životu.

Možemo osjećati mnogo toga i sve su to normalne reakcije.

Neki od primjera su:

Osjećanja

- Tuge / Žalosti
- Anksioznosti, panike
- Bijesa, iritacije
- Nevjerice
- Olakšanja
- Utrnulosti
- Brige

Fizički simptomi:

- Promjene sna
- Umor
- Gubitak apetita
- Glavobolje
- Mučnina
- Bolovi u cijelom tijelu

Društveni simptomi:

- Gubitak interesa za stvari u kojima ste ranije uživali
- Gubitak interesa za izlaske, sastajanje s prijateljima ili kućanske poslove, kupnju, kuhanje, itd.
- Gubitak interesa za događanja u svijetu
- Pretjeran zaštitnički stav prema bliskim članovima obitelji i prijateljima

Vodite računa o sebi

Vrijeme koje odvojite za sebe vam može pomoći da bolje izlazite na kraj sa svakodnevnim stvarima. Slijede neki prijedlozi koji vam mogu biti od pomoći.

- Kad god je to moguće, nastavite s uobičajenim rutinskim radnjama, npr. jedite redovito, spavajte dovoljno, krećite se.
- Dopustite drugima da vam pomognu.
- Bavite se stvarima koje vas opuštaju ili umiruju, npr. čitajte, slušajte glazbu, stvorite posebno mjesto na kojem ćete se prisjećati, radite u vrtu, šetajte, idite na masažu, meditirajte.
- Razgovarajte s prijateljima i članovima obitelji o uspomenama i osjećanjima, jer to može ublažiti osjećaj izoliranosti i usamljenosti koje su česte kod ožalošćenih.
- Pokušajte odložiti donošenje krupnijih odluka koje se kasnije ne mogu promijeniti, npr. o prodaji kuće ili darivanju osobnih stvari. U prvim mjesecima ćete biti ispunjeni mnogim emocijama i to nije najbolje vrijeme za donošenje odluka.
- Dopustite sebi da izrazite svoja razmišljanja i osjećanja kada ste sami, npr. vodite dnevnik, skupljajte fotografije, crteže, napišite pismo ili pjesmu.
- Razmislite o učlanjenju u skupinu za potporu gdje možete razgovarati s drugima koji prolaze kroz slična iskustva.

Većina osoba nalazi da uz pomoć obitelji i prijatelja, kao i vlastitih sposobnosti, može pronaći načina da živi s gubitkom i ne treba stručnu pomoć.

Međutim, ponekad okolnosti u kojima je nastala smrt mogu biti jako uznemirujuće, na primjer ako je smrt posljedica traume ili iznenadna, ili ako u vašem životu postoje i druge okolnosti koje kompliciraju ožalošćenost.

Ako vam svakodnevni život predstavlja poteškoće, možda bi vam bilo od pomoći da porazgovarate s lokalnim liječnikom o pomoći drugih zdravstvenih djelatnika, na primjer savjetnika i / ili psihologa.

Djeca, mladi i ožalošćenost

Kada su djeca ili mladi pogođeni smrću bliske osobe, njihovi roditelji, skrbnici i učitelji su često zabrinuti, jer ne znaju kako bi im mogli najbolje pomoći i ispuniti njihove potrebe.

Također, djeca i mladi žale na različite načine, ovisno o njihovoj dobi, stupnju razvoja, osobnosti i prijašnjim iskustvima s gubitkom.

Neke od uobičajenih reakcija kod njih mogu uključivati:

Osjećanja:

- Šoka, nevjerice da je ta osoba umrla
- Tuge / Žalosti
- Straha
- Krivnje
- Bijesa
- Strepnje za budućnost
- Brige
- Preokupiranosti sa smrću i željom da saznaju pojedinosti.

Mlađa djeca mogu postavljati ista pitanja tijekom određenog vremenskog razdoblja. Uvijek im odgovarajte jednostavno i iskreno.

Fizički simptomi:

- Promjene sna i apetita
- Glavobolje, umor, mučnina, trbušni bolovi
- Poteškoće u koncentriranju i pamćenju

Društveni simptomi:

- Pretjerana vezanost za preostale članove obitelji - osobito kod mlađe djece
- Problematično ponašanje - tuče, svađe, ignoriranje zahtjeva
- Ne ide im se u školu
- Povlače se iz društva
- Promjene raspoloženja
- Potreba da provjeravaju druge članove obitelji i budu u njihovoj fizičkoj blizini.

Kako voditi brigu o djeci i mladima

Slijede neki prijedlozi koji vam mogu biti od pomoći ako vodite brigu o djeci i mladima

- Najbolje je početi pitanjem o tome što djeca znaju. Razgovarajte s njima otvoreno i iskreno o onome što se dogodilo, na način koji je prikladan za njihovu dob, npr. "Baka je umrla, jer njezin organizam više nije radio kako treba".
- Slušajte. Djeca možda neće odmah htjeti govoriti o tome, ali nastavite provjeravati jesu li se predomisli.
- Pokušajte uključiti djecu u ožalošćenost obitelji, npr. dopustite im da odu na sprovod, ako to žele. Ako žele ići, pripremite ih što bolje kako bi znala što tamo mogu očekivati. Starija djeca i mladi će možda željeti aktivnije sudjelovati u obredu.
- Uvjerite ih u to da ćete vi i dalje voditi brigu o njima i voljeti ih.
- Djeca, osobito mlađa djeca, mnoge emocije izražavaju kroz ponašanje i igru. Za njih bi moglo biti od pomoći crtanje, slikanje, pričanje priča, pa čak i pravljenje kutije za uspomene s fotografijama i pismima. Osim toga, starija djeca bi mogla napisati dnevnik ili pjesmu.
- Razgovarajte s učiteljima djece o vrstama potpore koje bi djeca mogla trebati.
- Trudite se što više održavati rutinske aktivnosti, npr. sportove, hobije, kontakt s prijateljima.
- Objasnite im da ne moraju iskazivati ožalošćenost isto kao drugi članovi obitelji.

Važno je da vodite računa i o sebi, kako o svom fizičkom zdravlju, tako i o emotivnom zdravlju, kako biste mogli pružati potporu djeci. Ne plašite se zatražiti pomoć.

Uz dobre informacije, ljubav i potporu, djeca i mladi mogu naučiti razumjeti i živjeti s ožalošćenosti. Međutim, ako smatrate da mogu trebati dodatnu pomoć ili potporu, ne oklijevajte razgovarati s lokalnim liječnikom koji vam može preporučiti druge zdravstvene djelatnike za pružanje potpore, npr. školskog savjetnika ili psihologa.

Usluge / Službe za pomoć

Slijedi popis nekih službi za pomoć koji vam može poslužiti kao vodič za usluge koje su vam na raspolaganju.

Usluge za osobe u žalosti i ožalošćenost

Liječnik opće prakse (lokalni liječnik)

Za početak možete porazgovarati s lokalnim liječnikom o tome kako se osjećate. Ako je to nužno, liječnik vam može dati uputnicu za druge zdravstvene djelatnike koji će vam pružiti dodatnu pomoć.

Zdravstvene službe u društvenoj zajednici

Zdravstvene službe u društvenoj zajednici mogu pružati savjetovanje odraslima, djeci i mladima, besplatno ili po povoljnoj cijeni. Kontaktirajte lokalnu službu koju ćete naći na internetu pod naslovom Community Health Centres and Services (Zdravstveni centri i službe u društvenoj zajednici). Zdravstvene službe u društvenoj zajednici uključuju službe IPC Health i CoHealth.

Služba za ožalošćene Mercy Grief Services (MGS)

MGS na zapadnom gradskom području (Western Metropolitan Region) pruža stručne usluge savjetovanja svim ožalošćenim osobama nakon smrti člana obitelji, prijatelja ili kolege. MGS također ima programe potpore za djecu, adolescente i odrasle.

3 Devonshire Road, Sunshine, Victoria, 3020
Telefon: 1300 369 019

Australski centar za žalost i ožalošćenost (Australian Centre for Grief and Bereavement - ACGB)

ACGB je neprofitna organizacija koja pruža usluge edukacije, savjetovanja i istraživanja, kao i kliničke usluge na polju žalosti i ožalošćenosti. Usluge savjetovanja za odrasle, djecu i mlade (mogu se naplaćivati).

253 Wellington Road, Mulgrave, Victoria, 3170
Telefon: 9265 2100 ili 1800 642 066
www.grief.org.au

Zdravstvena služba Viktorije za Aboridžine (Victorian Aboriginal Health Service - VAHS)

VAHS pruža besplatne usluge savjetovanja Aboridžinima.

186 Nicholson street, Fitzroy VIC 3065
Telefon: 9419 3000
www.vahs.org.au

Telefonske i online usluge savjetovanja

GriefLine **9935 7400** (od 12 podne do 3:00 izjutra)
1300 845 745 (samo u regionalnim krajevima)

Usluge potpore kroz savjetovanje za pojedince i obitelji.
www.griefline.org.au

Kids Helpline **1800 551 800** (24 sata)
(Telefonska služba za djecu)

Usluge potpore kroz savjetovanje za djecu i mlade u dobi od 5 do 25 godina.
www.kidshelpline.com.au

Služba pod nazivom 'CanTeen' **1800 835 932**

Služba CanTeen pruža besplatne i povjerljive usluge savjetovanja mladima (u dobi od 12 do 25 godina) koji su pogođeni rakom.

www.canteen.org.au

Online chat / telefon / email od
10:00 do 22:00 sata radnim danima,
vikendom od 11:00 do 18:00 sati

Služba pod nazivom 'Lifeline' **13 11 14** (24 sata)

Usluge potpore u kriznim situacijama i sprječavanje samoubojstva.
www.lifeline.org.au

Služba pod nazivom **1300 224 636** (24 sata)
'Beyond Blue'

Informacije i potpora za mentalno zdravlje i dobrobit.
www.beyondblue.org.au

Služba pod nazivom **1800 650 890**
'Headspace'

Informacije i potpora za mlade i njihove obitelji.
www.eheadspace.org.au

Služba pod nazivom **1300 651 251** (24 hours)
SuicideLine

Usluge potpore u kriznoj situaciji i savjetovanje.
www.suicideline.org.au

Služba pod nazivom **1300 308 307** (24 hours)
Red Nose Australia

Potpore i informacije kada beba umre prije, tijekom ili uskoro nakon rođenja.
www.rednose.org.au

Financijska pomoć

Services Australia **13 23 00** ili **13 12 02** (višejezična služba)

Ovisno o vašoj situaciji, možda imate pravo na državnu financijsku pomoć i usluge.
Posjetite: www.humanservices.gov.au/individuals/subjects/what-do-following-death

**Telefonska služba za pomoć u
otplati dugova (National Debt Helpline)** **1800 007 007**

Besplatne informacije i potpora putem telefona za osobe s financijskim poteškoćama.
Stranke se po potrebi mogu uputiti na druge službe.

Pravna pomoć

**Pravna pomoć Viktorije
(Victoria Legal Aid)** **1300 792 387**

Besplatni pravni savjeti
www.legalaid.vic.gov.au

**Savez pravnih centara u društvenoj
zajednici (Federation of Community
Legal Centres)** **9652 1500** (za lokalni centar)

Besplatna pravna pomoć za osobe s financijskim teškoćama ili osobe u nepovoljnoj društvenoj situaciji.

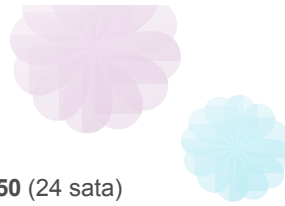
**Pravne usluge za Aboridžine u
Viktoriji (Victorian Aboriginal
Legal Services)** **9418 5999** ili **1800 064 865**

Besplatni pravni savjeti i zastupanje pripadnika zajednice naroda Koorie.
www.vals.org.au

Ostale službe / usluge

**Pogrebne usluge za pomoć
ožalošćenima (Bereavement
Assistance Funeral Service)** **9564 7778**

Pogrebne usluge po povoljnoj cijeni za osobe s ograničenim sredstvima
ili bez sredstava.
www.bereavementassistance.org.au



**Služba za prevođenje i tumačenje
(Translating and Interpreting Services)**

131 450 (24 sata)

Besplatne usluge telefonskog tumačenja za osobe iz kulturno i jezično različitih sredina.

www.tisnational.gov.au

**Matični ured za upis rođenja,
smrti i brakova**

1300 369 367

www.bdm.vic.gov.au

**Sud mrtvozornika Viktorije
(Coroner's Court of Victoria)**

1300 309 519

www.coronerscourt.vic.gov.au

Prepared by Palliative Care Consultancy,
Spiritual Care and Social Work.



Western Health

