



Australian Government



myagedcare



***Кора̀ци за прелазак у
дом за негу старих лица***



Са изузетком грба Комонвелта и где је другачије назначено, сав материјал у овом документу представљен је у складу са лиценцом Creative Commons Attribution 3.0 за Аустралију (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>) licence.

Детаљи о условима дате лиценце налазе се на веб-сајту Creative Commons (коме можете приступити преко понуђених линкова), што важи и за интегрални текст законика за лиценцу CC BY 3.0 AU (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>).

Овај документ мора се приписати Министарству здравља као Department of Health *Кораци за прелазак у дом за негу старих лица*.

Контактирајте нас

Питања у вези са лиценцом и коришћењем овог документа су добродошла на имејл:

Communication Branch
Department of Health

Имејл: copyright@health.gov.au

Овај производ се налази на www.myagedcare.gov.au

Информације су тачне са датумом јун 2018.

Број публикације: 12203

Абориџини односно особе са острва Торесовог мореуза се обавештавају да се у овој брошури могу наћи слике преминулих лица.

Да ли је ово права књижица за вас?

Ова књижица објашњава како старија лица могу добити негу у дому за негу старих лица, као и поступак преласка у дом за негу старих лица и шта можете очекивати кад сте тамо.

Ову књижицу треба да прочитате ако је члан Тима за процену потреба старих лица за негом (ACAT) проценио да је вама (или некоме кога негујете) потребна нега у дому за негу старих лица.

У супротном позовите My Aged Care на **1800 200 422** или посетите www.myagedcare.gov.au за информације о поступку процене потреба и условима за стицање права на различите врсте неге за старија лица које финансира влада:

Краткорочна и флексибилна нега

Услуге краткорочне неге у дому или у установама за негу као што је ресторативна нега (враћање самосталности), прелазак из болнице или опоравак после несреће или болести.

Почетни ниво помоћи код куће

Услуге трајне или краткорочне неге и помоћи преко Комонвелтског програма кућне помоћи укључујући помоћ са кућним пословима, личном негом, оброцима и припремом хране, превозом, куповином, удруженим здравственим службама, друштвеном подршком и планираном одменом неговатеља (одмор за вашег неговатеља).

Сложенија врста помоћи код куће

Четири нивоа усклађених пакета услуга којима управља корисник преко Програма пакета за кућну негу, укључујући личну негу, помоћне услуге и неговатељство, удружене здравствене службе и клиничке службе.

ОВА КЊИЖИЦА



Нега старих лица са смештајем

Лична нега и неговатељство у домовима за негу старих лица намењени старијим лицима која нису у стању да живе самостално у својој кући. Ово укључује и дневни боравак у дому за негу старих лица.



myagedcare

Позовите My Aged Care на 1800 200 422
или посетите www.myagedcare.gov.au



Садржај

Нега у дому за негу старих лица.....	4
Позовите My Aged Care да обавите процену потреба.....	6
Краткорочна нега са смештајем (краткотрајан боравак у дому за негу старих лица)	9
Поступак приступања нези у дому за негу старих лица.....	10
1. Израчунајте трошкове	12
2. Пронађите дом за негу старих лица	18
3. Поднесите захтев дому за негу старих лица и прихватите понуду	20
4. Потпишите уговоре са изабраним домом за негу старих лица ...	22
5. Управљајте својом негом и услугама	24
Даља помоћ.....	28
Контролна листа – Израчунајте трошкове и пронађите дом за негу старих лица	30
Контролни лист – Потпишите уговоре	31
Контролни лист – Припрема за прелазак у дом.....	32



Нега у дому за негу старих лица

Дом за негу старих лица (понекад се зове и старачки дом или смештајна установа за негу старих лица) намењен је старијим лицима која нису више у стању да живе код куће и којима треба трајна помоћ за свакодневне послове или медицинска нега.

Живети или боравити у дому за негу старих лица значи примати негу која вам је потребна. Домови за негу старих лица могу вам помоћи са следећим:

- свакодневним пословима (као што је чишћење, кување, прање веша)
- личном негом (као што је купање, облачење, сређивање, вршење нужде)
- клиничком негом (као што је превејање рана и давање лекова) под надзором медицинске сестре или техничара
- другим услугама неге.

Нега у дому за стара лица са смештајем може се пружити трајно или краткорочно. Краткорочна нега у дому за стара лица зове се краткорочна нега са смештајем (види страну 9).

Власници и управници домова за негу старих лица су лица или организације који су од Владе Аустралије добили одобрење да вас негују. Они морају да задовоље одређене стандарде за акредитацију.

Стамбене опције које се приватно финансирају, као што су пензионерска насеља или стамбене јединице за самосталан живот, нуде разне услуге за старија лица која су самостална. Њих регулишу владе савезних држава и територија и њима не треба одобрење за рад од Владе Аустралије.

Ове приватно финансиране услуге такође могу имати одобрење да у својим установама пружају услуге за негу старих лица које финансира Влада Аустралије, као што су пакети кућне неге. Ако испуњавате услове, можете изабрати да примате услуге за негу старих лица или од њих или од другог одобреног пружаоца услуга.

Испуњавање услова

Можда испуњавате услове за негу у дому за негу старих лица ако сте:

- старије лице које не може више самостално да живи код куће
- млађе лице са инвалидитетом, деменцијом или другим посебним потребама за негом које друге специјализоване услуге не покривају.

Нега и услуге које се нуде

Нега и услуге које морају да вам се обезбеде, ако вам требају, укључују:

- Услуге смештаја као што су намештај, одржавање зграда и земљишта, оброци, основни производи за личну хигијену и друштвене активности у дому.
- Помоћ са личном негом као што су купање, обедовање, помоћ са узимањем лекова и спровођењем терапија.
- Негу и услуге у складу са вашим потребама за негом укључујући:
 - > постељину од посебних материјала
 - > помагала за кретање као што су ходалице и инвалидска колица (моторизована колица и наменски направљена помагала нису укључена)
 - > помагала за инконтиненцију
 - > неговатељство
 - > давање и дозирање лекова
 - > терапије као што су логопедија, подијатрија (нега стопала) и физиотерапија.

Ово није коначан списак. О својим потребама и жељама треба да разговарате са својим изабраним домом за негу старих лица.

Неки домови за негу старих лица нуде ванредне услуге, што значи да уз доплату нуде места са вишим стандардом смештаја, ширим јеловником и услугама које не потпадају под негу, као што је дневна штампа.



Позовите My Aged Care да обавите процену потреба

Ако ваше потребе за негом у дому за негу старих лица, укључујући краткорочну негу са смештајем, нису већ процењене, ви (или ваш номиновани представник) треба да позовете My Aged Care на **1800 200 422**. Особље My Aged Care-а ће вам поставити питања у вези са вашим тренутним потребама и околностима, да би могли да вас упуте на процену.

Ако ваша потреба за негом покаже да испуњавате услове за негу у дому за негу старих лица, бићете упућени на бесплатну процену коју ће обавити члан вашег локалног Тима за процену потреба старијих лица за негом (ACAT) (односно Службе за процену потреба старијих лица за негом (ACAS) у Викторији).

Члан вашег локалног ACAT тима (обично је то медицинска сестра, социјални радник или други здравствени радник) ће заказати термин да вас посети код куће и разговара о вашој тренутној ситуацији и да процени да ли испуњавате услове за услуге за негу старих лица које финансира влада.

Можда вас брине што процену врши лице које не познајете, или не знате шта процена значи за вас. Лице које врши процену обучено је за разговор са људима у вашој ситуацији и разумеће како се осећате. Искрено им испричајте своју ситуацију и све што забрињава вас или вашу породицу.

Препоручује се да приликом процене потреба уз вас буде још неко, као што је пријатељ, члан породице или неговатељ.

Ако вас брине процена потреба, пробајте прво да разговарате са чланом или менаџером свог ACAT тима. Ако не знате податке ACAT организације, те информације вам може пружити контакт центар My Aged Care.

Ако проблем не можете да решите најпре са својим ACAT тимом, замолите их да вам дају контакт податке управника у министарству у вашој савезној држави односно територији.



Исход ваше процене потреба

Након што процени ваше потребе, лице које врши процену донеће званичну одлуку у вези са вашим потребама за негом. Ако процена покаже да испуњавате услове за пријем у дом за негу старих лица, примићете писмено одобрење од свог ACAT тима, као и план помоћи у коме је наведена врста неге која вам се одобрава. План помоћи садржаваће и јединствену шифру коју ћете ви доставити свом изабраном пружаоцу услуга уколико и када одлучите да пређете у дом за негу старих лица. Одлуке у вези са преласком у дом за негу старих лица морају се донети уз вашу сагласност.

Ако вам није одобрен прелазак у дом за негу старих лица, примићете писмо са образложењем и коме можете даље да се обратите за помоћ. Можда испуњавате услове за другу врсту неге и услуга, у ком случају ће те информације бити садржане у писму које примите.

Ако се ваше потребе за негом промене у било које време, можете затражити нову процену потреба тако што ћете позвати My Aged Care.

Ако не примите писмено одобрење са образложењем одлуке о процени ваших потреба, прво контактирајте свој ACAT тим или позовите My Aged Care да затражите копију писма.



Питања у вези са исходом процене потреба

Писмо које примите од АСАТ тима треба да садржи информације о томе како да уложите приговор или жалбу на одлуку.

Ако се не слажете са исходом процене који је наведен у писму или желите да поставите питања у вези са одлуком, прво се обратите АСАТ тиму.

Ако се након разговора са лицем које врши процену потреба и даље не слажете са исходом процене, можете тражити ревизију одлуке тако што ћете се писмено обратити Секретару Министарства здравља-Department of Health и изнети разлоге због којих сматрате да одлука треба да се преиначи.

Писмо пошаљите на следећу адресу:

The Secretary (секретар)
Department of Health
Attn: Aged Care Assessment Program
GPO Box 9848
Sydney NSW 2001

Секретару морате да се обратите у року од 28 дана од пријема писма. Молба за ревизију исхода процене се не наплаћује. Ако нисте задовољни исходом ревизије, можете се обратити Трибуналу за управне жалбе-Administrative Appeals Tribunal. Ова услуга се наплаћује. Сазнајте више на њиховом веб-сајту www.aat.gov.au или позовите

1800 228 333.

Краткорочна нега са смештајем (краткотрајан боравак у дому за негу старих лица)

Ако ваши неговатељи код куће из неког разлога нису у могућности да вас негују, или желите да се краткорочно неко други брине за вас, можда можете на кратко време да боравите у дому за негу старих лица. То се зове „краткорочна нега са смештајем“, и може се реализовати или плански или по хитној основи.

Врсте неге које се нуде

Дом за негу старих лица може да пружи низ врста неге и услуга, у зависности од ваших потреба. Та нега и услуге треба да буду исто такве као да сте трајно смештени у дому.

Имате право на 63 дана краткорочне неге са смештајем сваке финансијске године. Ви или ваш пружалац услуга можете тражити да се овај рок продужи за по 21 дан тако што ћете контактирати ваш локални ACAT тим.

Како приступити краткорочној нези са смештајем

Потребна вам је процена ACAT тима за краткорочну негу са смештајем у дому за негу старих лица. Понуда услуга се разликује од региона до региона, а процена потреба ће одредити ваше потребе у складу са врстом помоћи која је доступна у вашем крају.

Ако вам је хитно потребна краткорочна нега са смештајем позовите свој локални Commonwealth Respite and Carelink Centre на **1800 052 222** у току радног времена, или на **1800 059 059** ван радног времена.

Погледајте такође **ценовник за краткорочну негу са смештајем** на страни 16.



Поступак приступања нези у дому за негу старих лица

Након што се изврши процена ваших потреба и примите писмено одобрење за прелазак у дом за негу старих лица, следите поступак за прелазак у дом за негу старих лица и управљајте својим услугама:

1

Израчунајте трошкове

2

Пронађите дом за негу старих лица

3

Поднесите захтев дому за негу старих лица и прихватите понуду

4

Потпишите уговоре са изабраним домом за негу старих лица

5

Управљајте својом негом и услугама

Помоћ да приступите услугама за негу старих лица

Ако вам треба додатна помоћ, заступник вам може помоћи да приступите услугама за негу старих лица које финансира Влада Аустралије. Организације које пружају услуге заступања могу вам пружити информације о вашим правима и обавезама приликом приступања услугама за негу старих лица.

Услуге заступања су бесплатне, поверљиве и независне. Позовите инфо линију National Aged Care Advocacy Line на **1800 700 600**.



1. Израчунајте трошкове

Влада Аустралије субвенционисе домове за негу старих лица да би цене биле разумне и повољне. Субвенције према вашим потребама за негом се плаћају директно дому.

Допринос Владе Аустралије за свако лице које је трајно смештено у дом за негу старих лица износи у просеку око 65.000 долара годишње. Овај износ се увећава сваке године.

Ако испуњавате услове, од вас се очекује да допринесете трошковима свог смештаја и неге ако можете то да приуштите.

My Aged Care може за вас да процени износ могућих накнада. Да бисте добили процену, позовите **1800 200 422** или употребите Калкулатор накнада за смештај у дом за негу старих лица на веб-сајту: www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form

Трошкови које можда треба да платите

Постоји могућност да ћете морати да платите разне накнаде, укључујући:

- **основну дневну накнаду**

Ово покрива свакодневне трошкове живота као што су оброци, струја и прање веша. Ова накнада може да се тражи од свакога, а за одређена лица ово ће бити једина накнада коју треба да плате.

Министарство за питања ветерана-Department of Veterans' Affairs (DVA) покрива основну дневну накнаду за одређене категорије бивших ратних заробљеника (POW) и носиоце одликовања Викторијиног крста (VC).

- **накнаду за негу по основу теста прихода**

Ако ваши приходи и имовина прелазе одређени износ, од вас се може тражити да допринесете трошку своје неге. Министарство за социјална питања-Department of Human Services (DHS) обавестиће вас ако треба да платите ту накнаду, а износ ће бити заснован на процени ваших прихода и имовине.

Одређене категорије бивших ратних заробљеника и носилаца одликовања Викторијиног крста изузете су од плаћања накнаде за негу по основу теста прихода.

- **трошкове смештаја**

Ово је за ваш смештај у дому. Влада Аустралије ће одређеним лицима покрити трошкове смештаја у целости или делимично, док ће друга лица требати да плате цену смештаја у договору са домом за негу старих лица. Министарство за социјална питања-DHS ће вас обавестити у коју категорију спадаате на основу процене ваших прихода и имовине.

- **накнаду за посебне и додатне услуге**

Можда треба да доплатите ако изаберете виши ниво смештаја или додатне услуге које превазилазе ваше процењене потребе или негу и услуге које је ваш дом за негу старих лица дужан да вам пружи.

Особље ће проценити ваше потребе за негом у року од четири седмице од када се сместите у дом за негу старих лица користећи алатку која се зове Инструмент за финансирање неге старих лица (ACFI). Разговарајте са својим домом о томе како су категорисали ваше потребе за негом користећи ACFI. То ће вам помоћи да разумете коју врсту неге и услуга дом може и не може да вам наплати. Ако су ваше потребе за негом нижег ранга, можда треба да доплатите за неке услуге. Ако су ваше потребе за негом високог ранга, ваш дом не може да тражи од вас да платите одређене услуге.

Ове накнаде се разликују од дома до дома, па проверите са својим пружаоцем услуга неге у дому за негу старих лица појединости ових услуга и накнада које се примењују.

Накнаде се наплаћују за сваки дан вашег боравка у дому за негу старих лица. Обрачунавају се дневно, али се углавном плаћају двонедељно или месечно.

Организујте процену свог финансијског стања

Потребно је да се изврши процена ваших прихода и имовине да се израчуна да ли испуњавате услове за помоћ владе са трошковима смештаја и да ли треба да платите накнаду за негу по основу теста прихода. Износ који треба да платите зависи од исхода ове процене прихода и имовине.

Треба што пре да организујете да се званично изврши процена прихода и имовине јер овај поступак изискује време.



Процене врши Министарство за социјална питања-DHS, изузев за одређене чланове заједнице ветерана, чију процену може да изврши Министарство за питања ветерана-DVA.

Да бисте затражили процену својих прихода и имовине треба да попуните *Захтев за заједничку процену прихода и имовине за трајну негу са смештајем старих лица* на формулару (SA457).

Формулар можете добити од DHS-а или позивањем броја **1800 227 475** и молбом да вам се пошаље примерак, или преузимањем формулара са веб-сајта DHS-а www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457

Ако не извршите процену прихода и имовине, нећете стећи услов за помоћ владе са трошковима свог смештаја и неге. Дом за негу старих лица тада може од вас да тражи да платите максималан износ накнаде за негу по основу теста прихода, као и цену смештаја (до максималне оглашене цене собе).

Треба најмање две седмице од датума кад поднесете формулар за процену прихода и имовине да примите информације у вези са накнадама. Након тог рока, проверите у којој је фази ваша процена тако што ћете контактирати DHS на **1800 227 475** или DVA на **1800 555 254**.

Писмено обавештење о накнадама

Ако процену финансијског стања добијете пре него што пређете у дом за негу старих лица, примићете писмо о максималном износу накнада које дом може да тражи да платите. Информација ће важити 120 дана – осим ако не дође до значајне промене у вашим околностима. Ако дође до промене у вашим околностима, треба да обавестите DHS или DVA који ће вам поново издати писмо о накнадама.

То писмо треба да понесете са собом на разговор са потенцијалним домовима за негу старих лица, да вам помогне да разумете цену смештаја у тим домовима.

Када пређете у дом, DHS ће вама и вашем дому за негу старих лица послати писмо у коме ће навести максималну накнаду коју дом може да тражи да платите:

- основну дневну накнаду, и
- накнаду за негу по основу теста прихода, према потреби, или
- допринос за смештај, према потреби

DHS ће вама и вашем дому за негу старих лица послати писмо сваки пут кад дође до значајне измене накнаде за негу по основу теста прихода или доприноса за смештај.

Трошкови смештаја

Дом може да тражи да платите један од доле наведених износа на име смештаја:

- Без трошкова смештаја: ако су ваши приходи и имовина испод одређеног износа, Влада Аустралије ће платити ваше трошкове смештаја.
- „Допринос за смештај“: ако треба да платите део цене свог смештаја, Влада Аустралије ће платити остатак.
- „Плаћање пуне цене смештаја“: ако треба да платите пун износ свог смештаја, биће потребно да се са својим пружаоцем услуга договорите око цене собе.

DHS ће вас обавестити којој категорији припадате. Без обзира да ли треба да учествујете у цени смештаја или не, сви који пређу у дом за негу старих лица треба написмено да се договоре око цене собе са својим домом за негу старих лица (до максималне оглашене цене собе на My Aged Care). Цена собе коју договорите треба да буде наведена у уговору о смештају који ће вам се доставити пре него што пређете у дом.

Ако се од вас тражи да платити допринос за смештај или пуну цену смештаја, имате рок од 28 дана од преласка у дом да одлучите начин плаћања. Можете изабрати један од следећих начина плаћања трошкова смештаја:

- паушалан износ „повратног депозита на име смештаја“ (RAD) или „повратни допринос на име смештаја“ (RAC)
- плаћање по принципу станарине које се зове „дневна уплата за смештај“ (DAP) или „дневни допринос за смештај“ (DAC)
- комбинација паушалног износа и станарине (RAD и DAP односно RAC и DAC).

Обавезни сте да своје трошкове смештаја плаћате по принципу станарине док не одлучите како желите да плаћате свој смештај.

Ако се од вас тражи да плаћате допринос за смештај, DHS ће вас обавестити који је максималан износ који дом може да тражи да платите.



Сви домови за негу старих лица који наплаћују смештај обавезни су да своје трошкове смештаја објаве на веб-сајту My Aged Care користећи алатку за проналажење дома за негу старих лица: www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes

Да ли морам да платим максималну оглашену цену собе објављену на My Aged Care?

Оглашена цена собе је максимална цена коју дом за смештај старих лица може да тражи да платите, иако ћете можда моћи да договорите нижу цену непосредно са домом за негу старих лица.

Трошкови краткорочне неге са смештајем

Ако краткорочну негу са смештајем примате преко дома за негу старих лица, нећете морати да платите трошкове смештаја ни накнаду по основу теста прихода.

Можете да очекујете да платите основну дневну накнаду и можда цену резервације.

DVA може да плати основну дневну накнаду за одређене категорије ветерана и ратне удовце и удовице. Контактирајте организацију Veterans' Home Care за процену на број **1300 550 450**.

Цена резервације је плаћање унапред накнаде за краткорочну негу са смештајем и не представља допунско плаћање. Цена резервације не може бити већа од пуног износа основне дневне накнаде за једну седмицу, нити већа од 25% накнаде за целокупан боравак, зависно од тога који је износ нижи.

Од вас се такође може тражити да платите за посебну или додатну негу и услуге.

Додатак у случају финансијских неприлика

Помоћ је доступна ако имате потешкоћа да платите трошкове своје неге и смештаја из разлога који су изван ваше контроле. Додатак у случају финансијских неприлика доступан је да вам помогне да покријете ове трошкове. Зависно од ваших личних околности, можете да поднесете захтев за финансијску помоћ за своју основну дневну накнаду, за накнаду по основу теста имовине, или за трошкове смештаја.

Додатне информације у вези са додатком у случају финансијских неприлика доступне су на веб-сајту My Aged Care, укључујући поступак пријављивања, или позовите My Aged Care на **1800 200 422**.



Финансијске информације и едукација

Основне информације о управљању својим финансијама можете добити од Службе за финансијске информације Министарства за социјалну помоћ-DHS Financial Information Service. Ова бесплатна поверљива услуга може вам помоћи да донесете информисане одлуке о улагању и финансијским питањима која се тичу ваших текућих и будућих потреба. За више информација о Служби за финансијске информације-Financial Information Service, позовите DHS на **132 300** и на упит кажите 'financial information service'.



2. Пронађите дом за негу старих лица

Када будете бирали дом за негу старих лица, важно је да сазнаете да ли тај дом пружа негу и услуге које вам требају сада и убудуће. Најбољи начин да пронађете установу која вам одговара јесте да посетите неколико различитих домова да проверите:

- какав је смештај
- коју врсту неге, услуга и активности нуде
- како најбоље могу да покрију ваше потребе
- накнаде које можда треба да платите за негу и услуге
- цене смештаја
- додатне услуге које нуде.

Уз помоћ лица које врши процену, пронађите пружаоце услуга у вашем крају користећи алатку за проналажење дома за негу старих лица: www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes или позовите My Aged Care на **1800 200 422**. Затим можете да их контактирате да уговорите посету.

Упознавање пружалаца услуге

Пре него што посетите било који дом за негу старих лица, добро би било да саставите списак онога што је вама важно. Можда желите са собом да понесете:

- писмо и податке о јединственој шифри коју сте добили од АСАТ проценитеља, пошто неки домови желе да знају да ли вам је одобрена нега са смештајем и које услуге су вам потребне
- писмо о накнадама од Министарства за социјалну помоћ-DHS, ако сте већ добили исход процене финансијског стања.

Приликом посете дома, можда желите да прибележите шта вам се допада, шта вам се не допада и да ли се тамо осећате пријатно. Ваши утисци о особљу и окружењу помоћи ће вам да одлучите који је дом одговарајући за вас.

Употребите контролну листу на крају ове књижице да вам помогне да потражите и пронађете пружаоце услуга који најбоље одговарају вашим потребама.

Питања која можете поставити пружаоцима услуга:

- Које врсте услуга неге се пружају а које не? Које ћу услуге требати да платим?
- Да ли можете да ми помогнете када су у питању моје медицинске потребе као што је помоћ са узимањем лекова или превијање ране?
- Да ли можете да одговорите на моје специфичне потребе? То може да буде језик и култура, вера, сексуалност или родни идентитет, кућни љубимци или посете лекарима.
- Каква је организација obroka? То обухвата распоред седења, време obroka, јеловник, посете, обедовање у вашој соби и посебну исхрану.
- Како ћете обезбедити моју приватност?
- Како се доносе одлуке о друштвеним и културним активностима? Како се то што мене занима узима у обзир?
- Какав превоз ћу имати за одлазак у продавницу, за посету породици и пријатељима или за посете лекару? Колико ће то да кошта?
- Какву обуку има особље која пружа негу? Да ли ћу имати приступ квалификованим медицинским сестрама ако и кад ми затребају?
- Колико запосленика обезбеђује пружање неге током ноћи?
- Како могу мој партнер, породица и пријатељи да буду укључени у моју негу? Да ли могу да остану преко ноћи ако је потребно? Шта ако ја желим да преноћим код чланова породице?
- Да ли можете да организујете посете и приступ медицинским услугама? Да ли могу да наставим да посећујем свог лекара опште праксе и друге здравствене раднике?
- Какве провере постоје да се осигура квалитет услуга?
- Како је дом оцењен приликом ревизије акредитације?
- Шта чините да побољшате квалитет неге и услуга?
- У којим областима примењујете побољшања и какве сте резултате уочили?
- На који начин укључујете старија лица, њихове породице и неговатеље у одлучивање или унапређење квалитета?
- Да ли ће се од мене икада тражити да напустим дом за негу старих лица или да променим собу?



3. Поднесите захтев дому за негу старих лица и прихватите понуду

Када пронађете домове за негу старих лица који одговарају вашим потребама, можете почети подносити захтеве за смештај. Захтев можете поднети неограниченом броју домова. Не би било лоше да поднесете захтев неколицини домова јер дом који вама највише одговара можда неће имати слободно место у тренутку када се ви пријавите. Када се ослободи место, дом за негу старих лица ће контактирати вас или вашу номиновану особу за контакт.

Попуните формулар за пријаву

Сваки дом за негу старих лица има властити процес пријављивања, и може да вас замоли да попуните формулар. Разговарајте са домовима за које сте заинтересовани и сазнајте какав је њихов поступак и које информације траже.

Биће неопходно да свом изабраном пружаоцу-има услуга дате своју јединствену шифру коју сте добили од АСАТ тима. То ће им омогућити да приступе вашој евиденцији и да размотре негу која вам треба како би вам помогли да пређете у дом за негу старих лица.

Прихватите понуду

Када се ослободи место, дом за негу старих лица ће контактирати вас или вашу номиновану особу за контакт. Када прихватите понуду за смештај у дому за негу старих лица, дом ће вам понудити званичне уговоре који покривају питања као што су услуге, трошкови смештаја, и ваша права и обавезе.

Употребите контролну листу на крају ове књижице да се припремите за прелазак у дом. То укључује организовање здравствених и финансијских питања, као и кога треба да обавестите о свом преласку у дом.



4. Потпишите уговоре са изабраним домом за негу старих лица

Након прихватања места и пре преласка, ваш дом за негу старих лица мора да вам понуди **уговор за станаре**.

Дом ће такође да вам понуди **уговор о смештају** пре преласка на негу у дому. Овај уговор може бити део вашег уговора за станаре, а може бити и засебан уговор.

Уговор за станаре и уговор о смештају су законски обавезујући документи између вас и вашег дома за негу старих лица.

Они утврђују:

- негу и услуге које су на располагању
- накнаде које треба да плаћате
- начин плаћања накнада
- ваша права и обавезе.

Важно је да разумете све у овим уговорима пре него што их потпишете. Ако имате питања, поставите их свом новом дому за негу старих лица. Њихова је обавеза да обезбеде да су уговори који вам се нуде јасни.

Предложени уговори можда неће садржати сва питања која ви мислите да су важна, тако да није лоше да проверите пре потписивања. Такође можете да питате:

- свог пружаоца услуга за додатне информације, као на пример каква су правила дома у вези са оброцима и посетама, и другим детаљима који се тичу живота у дому
- своју породицу, пријатеље, неговатеља, финансијског саветника или правног стручњака да вам помогну да разумете одредбе уговора
- за помоћ заступника. Позовите инфо линију Националног заступника за негу старих лица-National Aged Care Advocacy Line на **1800 700 600**.

Употребите контролну листу на крају ове књижице као помоћ приликом уговарања са својим изабраним пружаоцем неге.

Помоћ при уговарању трошкова ваше неге и смештаја

Можете замолити некога да у ваше име уговара ваше накнаде и трошкове смештаја са пружаоцем неге за стара лица.

Ви или особа која вам помаже треба да разговарате и званично уговорите са домом за негу старих лица све трошкове смештаја и накнаде пре преласка у дом.

Потписивање уговора

Не постоји временски рок нити обавеза да потпишете уговор за станаре или уговор о смештају. Међутим, у вашем је интересу да се што пре сагласите са договором којим се покривају ваша права и обавезе.

Ако изаберете да не потпишете ове уговоре, дом за негу старих лица и даље треба са вама да разговара о вашим потребама. Такав разговор представља усмени споразум о врсти неге и услуга које ћете примати, као и које се накнаде примењују. И даље треба да плаћате своју дневну накнаду, као и остале релевантне трошкове смештаја када пређете у дом.

Имате рок од 28 дана од дана преласка у дом за негу старих лица да одлучите на који начин желите да плаћате трошкове свог смештаја и да потпишете уговор о смештају. Док не донесете ту одлуку, дужни сте да свој смештај плаћате по принципу станарине.

Права и обавезе

Да бисте били сигурни да добијате најбољу негу, ви и ваш пружалац услуга имате обавезе у складу са Повељом о правима и обавезама примаоца неге – неге са смештајем.

Ова Повеља ће бити истакнута у вашем дому за негу старих лица, или можете да тражите примерак од дома када вам понуде ваш уговор за станаре.



5. Управљајте својом негом и услугама

Посете лекару, зубару или лекару специјалисти

Можете да задржите свог лекара, зубара или специјалисту. Ваш дом за негу старих лица дужан је да вам помогне са заказивањем и одласком лекару или специјалисти по вашем избору ако је потребно. Организовање ових посета од стране дома је бесплатно. У већини случајева, међутим, биће потребно да платите посету здравственом раднику.

Ваш дом за негу старих лица такође може да вам помогне са организовањем превоза до лекара и назад. Можда ће бити потребно да платите превоз и особље које вас прати.

Друштвене активности

Ваш дом за негу старих лица организоваће друштвене и друге активности. Обавестите их о својим хобијима и интересовањима како би вам омогућили да наставите да их негујете док сте у дому. Можда могу да вам понуде и друге активности да пробате.

Друштвене посете

Ако се осећате усамљено и нисте редовно у контакту са својом породицом или пријатељима, Програм друштвених посета (CVS) пружа вам могућност за друштвену интеракцију.

Ако желите друштвену посету, обавестите свој дом за негу старих лица. Ваша породица и пријатељи могу такође да обавесте дом ако сматрају да ћете имати користи од CVS програма. Ваш дом за негу старих лица може такође да се непосредно обрати CVS програму.

Посетите веб-сајт Министарства здравља-Department of Health (www.health.gov.au) и потражите „CVS Network Members” за контакт податке у вашој савезној држави или територији или позовите My Aged Care на **1800 200 422**. Такође постоји и CVS програм који одговара потребама старијих припадника ЛГБТИ-LGBTI заједнице .

Узимање одсуства

Да ли могу да идем на одмор?

Ако желите да идете на одмор или у посету породици или пријатељима, можете да искористите до 52 ноћења у току финансијске године на име друштвеног одсуства из дома за негу старих лица. И даље сте дужни да плаћате своје уобичајене накнаде и трошкове смештаја.

Ако ваше одсуство траје дуже од 52 ноћења у току финансијске године, Влада Аустралије ће престати да плаћа субвенције и ваш дом за негу старих лица може од вас да тражи да доплатите разлику.

Шта ако морам да идем у болницу?

Ако треба да идете у болницу, време одсуствовања се неће одузимати од вашег друштвеног одсуства, али сте и даље дужни да плаћате своје уобичајене накнаде и трошкове смештаја.

Мењање собе

Ако сте задовољни домом за негу старих лица али желите да промените собу, можете да питате управника дома. Управник мора да размотри ваш захтев, чак иако није у могућности да вам одмах понуди другу собу.

Ако промените собу, на пример, ако изаберете да се преселите из собе коју делите са другима у једнокреветну собу, можда ћете морати да склопите нови уговор о смештају и уговорите нову цену смештаја. Такође, од вас може да се тражи да плаћате посебне или додатне накнаде за услуге које су везане за нову собу.

Да ли дом може да ме натера да променим собу?

Постоје околности под којима можете бити пресељени у другу собу а да то нисте тражили. Ако вас брине могућност да се од вас тражи да промените собу или начин на који се ваше пресељење одвија, разговарајте са управником дома за негу старих лица.



Како да предочите своју забринутост

Ако сте незадовољни негом или услугама које примате, имате право да предочите своју забринутост:

- Често је најбоље да о свом приговору разговарате прво са својим пружаоцем услуга да видите да ли могу да помогну, јер у питању може бити нешто што може лако да се реши.
- Ако желите, уз вас може да буде члан породице, пријатељ, неговатељ или заступник за негу старих лица када се састанете са својим пружаоцем услуга неге за старија лица.

Ако пружалац услуга није у стању да реши приговор, или се ви не осећате пријатно да им предочите то што вас забрињава, своју забринутост можете предочити Поверенику за жалбе у вези неге за старија лица-Aged Care Complaints Commissioner.

Ово је бесплатна услуга и можете им се обратити преко:

- телефона на – **1800 550 552**
- интернета на – www.agedcarecomplaints.gov.au
- писмено – на следећу адресу:

Aged Care Complaints Commissioner
GPO Box 9848

(Ваш главни град и држава или територија)



Даља помоћ

Услуге тумача

Ако говорите језик који није енглески, можете позвати Службу за писмено и усмено тумачење-Translating and Interpreting Service (TIS National) по цени локалног позива на број **131 450**. TIS National покрива више од 100 језика. Позовите их и тражите да вас споје са My Aged Care преко броја **1800 200 422**.

Помоћ за лица са оштећеним слухом или говором

Контактирајте My Aged Care преко Националне релејске службе-National Relay Service (NRS). За додатне информације посетите веб-сајт NRS-а (www.relayservice.gov.au) да изаберете свој приступ услузи или позовите Кориснички сервис NRS-а на **1800 555 660**.

Помоћ за лица са другачијим културолошким потребама

Постоје програми, информације и подршка за старије Аустралијанце различитог порекла, укључујући:

- Абориџине и народ-е са острва Торесовог мореуза
- лица из културолошки и језички другачијих средина
- лица из унутрашњости или забачених делова земље
- лица која су у финансијски или друштвено неповољном положају
- ветеране, лица која издржавају и удовце или удовице
- бескућнике или лица за која постоји ризик да постану бескућници
- лица која су лезбејског, геј, би-сексуалног, транс-родног или интер-сексуалног опредељења
- лица која су бивши штићеници-Care Leavers (одрасла особа која је у детињству провела време у старатељској установи или хранитељској породици)
- родитељи који су одвојени од своје деце путем присилног усвајања или одузимања детета.

Ако је ваш пружалац неге упознат са вашим специфичним потребама, биће у могућности да вам пружи негу и подршку која је одговарајућа и којом се поштује ваше порекло.

Помоћ за неговатеље

Ако је вашем неговатељу потреба додатна помоћ, обратите се организацији Carer Gateway на **1800 422 737** или посетите www.carergateway.gov.au да сазнаете више о услугама подршке за неговатеље.

Додатне информације

Посетите веб-сајт My Aged Care (www.myagedcare.gov.au) за детаљније информације у вези са трошковима.

Цене телефонских позива

Бројеви који почињу са 13 или 1300 – цена позива на бројеве који почињу са 13 или 1300 разликује се у зависности од тога да ли зовете са фиксног или мобилног телефона. Позивање бројева који почињу са 13 или 1300 са фиксног телефона наплаћује се по цени која је слична цени локалног позива. Позиви са мобилног телефона могу коштати више.

Бројеви који почињу са 1800 – позиви на бројеве који почињу са 1800 су бесплатни са фиксног телефона, а већина аустралијских мобилних оператера сада нуди и бесплатно позивање бројева који почињу са 1800 – проверите код свог мобилног оператера.



Контролна листа – Израчунајте трошкове и пронађите дом за негу старих лица

Употребите ову контролну листу да вам помогне да израчунате свој допринос плаћању трошкова неге и смештаја и да пронађете пружаоца услуга који одговара вашим потребама.

Након обављене процене потреба

- треба да примите писмено одобрења и план помоћи од свог ACAT тима.

Извршите процену трошкова

- израчунајте трошкове користећи калкулатор накнада за домове за негу старих лица који се налази на веб-сајту My Aged Care: www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form

На време организујте процену финансијског стања

- позовите DHS на **1800 227 475** и тражите да вам се пошаље формулар за процену прихода и имовине или преузмите копију формулара са веб-сајта DHS-a: www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457
- поднесите формулар за процену прихода и имовине DHS-у или DVA-у
- обавестите DHS или DVA ако се ваша финансијска ситуација промени и они ће вам издати ново писмено обавештење о накнадама
- можете именовати некога да у ваше име сарађује са DHS-ом по питању накнада и плаћања смештаја: попуните формулар Именовање заступника који можете добити у свом дому за негу старих лица или преузети са веб-сајта DHS-a или позовите **1800 227 475** и тражите да вам пошаљу примерак.

Саставите списак домова за негу старих лица који су ушли у ваш ужи избор

- употребите алатку за проналажење услуга која се налази на My Aged Care веб-сајту или позовите My Aged Care на **1800 200 422** да пронађете домове у вашем крају. Страница под називом трошкови може вам дати идеју о томе колики су трошкови смештаја.

Контактирајте или посетите своје изабране домове за негу старих лица да поразговарате о томе шта нуде и какве су им цене

- понесите своје писмено одобрење од ACAT тима
 - понесите са собом своје писмено обавештење о накнадама од DHS-a
- Белешке:** Ако већ нисте организовали процену прихода и имовине, позовите DHS на **1800 227 475**
- саставите списак онога што је вама важно, као и питања која ћете поставити
 - саставите белешке о сваком дому који посетите, нпр. шта вам се допало, шта није и утисак који сте стекли о особљу и окружењу
 - питајте за накнаде и плаћање смештаја
 - питајте за додатне услуге које нуде и колико коштају
 - поднесите захтев за место у једном или више домова који вам се допадају са формулар пријавним формуларом одговарајућег дома за негу старих лица.

Контролни лист – Потпишите уговоре

Када прихватите понуду за место у дому за негу старих лица, дом ће вам понудити уговор за станаре као и уговор о смештају . Ова два уговора могу бити спојени у један уговор.

Можете замолити некога да у ваше име са пружаоцем неге за старија лица договори износ накнада за вашу негу. То лице које сте именовали можете укључити у свој уговор за станаре .

Договорите цену собе написмено пре него што пређете у дом.

Проверите да ли ваш уговор за станаре садржи следеће:

- име вашег дома за негу старих лица
- негу и услуге које ће дом да вам пружи
- правилнике и поступак који је коришћен у израчунавању ваших накнада и цене смештаја
- дневну накнаду коју ће дом тражити да платите
- накнаду по основу теста прихода, према потреби
- накнаде за додатне услуге или другу врсту неге и услуга по избору које сте договорили (поврх оних које је дом дужан да вам обезбеди на основу ваших потреба)
- права и обавезе станара и дома за негу старих лица
- жалбени поступак дома за негу старих лица
- околности под којима се од вас може тражити да напустите дом и како ће дом за негу старих лица да вам помогне да пронађете друго место
- остала питања око којих сте се договорили са домом за негу старих лица.

Проверите да ли ваш уговор о смештају укључује следеће:

- цену смештаја коју сте договорили да плаћате дому
- друге услове који се тичу плаћања вашег смештаја или доприноса и, према потреби, начин на који ће да вам се рефундира остатак паушалног износа који сте платили ако напустите дом или преминете
- накнаде за посебне услуге за виши стандард смештаја, obroка и услуга које не потпадају под негу, ако улазите у дом који пружа ван-стандардне услуге
- накнаде за додатне услуге за друге врсте неге и услуга које сте договорили да плаћате
- нарочити смештај који ће вам бити обезбеђен ако плаћате цену смештаја, допринос или ни једно ни друго
- услуге које су укључене у цену вашег смештаја
- услови за мењање собе.

Имате 28 дана након преласка у дом за негу старих лица да одлучите како желите да плаћате свој смештај.

Контролни лист – Припрема за прелазак у дом

Када вам се понуди место у дому за негу старих лица, употребите овај контролни лист да проверите кога треба да обавестите о свом преласку у дом.

Породица и пријатељи

- своју породицу и пријатеље, неговатеља-е и комшије.
-

Здравствени радници

- свог лекара или лекара опште праксе
 - > ако треба да промените лекара, тражите да се ваш здравствени картон пошаље новом лекару
 - > прибележите које терапије и лекове тренутно узимате, како бисте могли о томе разговарати са својим домом за негу старих лица у циљу састављања плана неге за вас
 - друге здравствене раднике које редовно посећујете, нпр. лекаре специјалисте, зубара, итд.
 - своју теренску медицинску сестру
 - свог апотекара.
-

Кућна помоћ

- свог баштована или особу која вам коси траву
 - особу која вам чисти или помаже у кући
 - службу за доставу топлих obroka-Meals on Wheels и друге помоћне службе
 - свог пружаоца услуга пакета кућне неге.
-

Владина министарства и агенције

- Department of Veterans' Affairs (DVA) – **1800 555 254**
 - Department of Human Services (DHS) – **132 300**
 - Пореску управу Аустралије-Australian Taxation Office – **132 861**
 - Medicare – **132 011**
 - своју месну канцеларију Australian Electoral Commission
 - свој локални орган за путеве и транспорт (због возачке дозволе)
 - своју локалну пошту
 - своју општину.
-

Финансије и осигурање

- своје друштво за здравствено осигурање
 - свој пензијски фонд (супер)
 - своју банку, стамбену штедионицу или кредитну унију.
-

Друго

- комунална предузећа за телефон, гас, струју и воду
- друге домове којима сте поднели захтев, ако не желите више тамо да се преселите (мада можете изабрати да не повучете свој захтев ако сте и даље заинтересовани).

За помоћ посетите www.myagedcare.gov.au или позовите **1800 200 422**.
Све информације у овој брошури су тачне са датумом јун 2018.