



Australian Government



myagedcare



# *Ваш водич за услуги од Комонвелт юројрамаја за домашна юоддршка*

Поддржувајќи ве да живеете дома



7-320-6

Со исклучок на Комонвелтскиот Грб и каде тоа е поинаку наведено, секој материјал презентиран во овој документ е обезбеден со Creative Commons австралиската лиценца за Атрибуции 4.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/au>).

Деталите за релевантните услови за лиценца се достапни на веб страната на Creative Commons (достапни користејќи ги дадените линкови), како и целосниот правен код за CC BY 4.0 AU лиценце (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/au/legalcode>). Документот мора да се припише како Департмент оф Хеалтх Ваш водич за услугите од Комонвелт програмата за домашна поддршка .

### **Контактирајте и**

Прашања за лиценцата и било каква употреба на овој документ се добредојдени на:

Филијала за комуникации  
Department of Health  
Имеил: [copyright@health.gov.au](mailto:copyright@health.gov.au)

Овој документ можете да го најдете на [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

Информациите се тековни заклучно со Јуни 2019.

**Се известуваат Аборицините и/или лубето од островите во Торес теснецот дека оваа брошура може да содржи слики од починати лица.**

*Ваш водич за услугите од  
Комонвелт програмата за  
домашна поддршка*

**Подржувајќи ве да живеете дома**



# Дали оваа брошура е соодветна за вас?

Оваа брошура објаснува како постарите лица може да добијат поддршка во нивниот дом преку **Комонвелт програмата за домашна поддршка**.

Треба да ја прочитате оваа брошура ако сте биле оценети од Регионалната служба за проценка (RAS) за услугите од Комонвелт програмата за домашна поддршка.

Во спротивно **јавете се на My Aged Care на 1800 200 422 или одете на myagedcare.gov.au** за информации за процесот на проценка и подобноста за различни видови нега на стари лица финансиирани од владата:

оваа брошура

## Краткорочна опоравувачка нега

Услуги за краткорочна нега во домот или нега во домашни услови за ситуации како што е опоравувачка нега (враќање во самостојност).

## Почетна поддршка во домот

Постојана или краткорочна нега и услуги за поддршка преку Комонвелт програмата за домашна поддршка вклучувајќи помош со домашната работа, личната нега, оброци и подготовка на храна, превоз, пазарење, комбинирана здравствена нега, социјална поддршка и планиран одмор (давајќи му одмор на вашиот негувател).

## Посложена поддршка во домот

Четири нивоа на координирани пакет услуги наменети за корисниците преку *Програмата за пакет домашна нега* вклучувајќи лична нега, услуги за поддршка и медицинска сестра, комбинирана здравствена нега и клинички услуги.

## Нега на стари лица во домашни услови

Лична и медицинска нега во домови за нега на стари лица за постари лица кои не можат да живеат самостојно во своите домови. Ова исто така вклучува и резиденцијален дом за кратки престојувања во дом за нега на стари лица.

## **Содржина**

Што е Комонвелт програмата за домашна поддршка? .....	7
Како да пристапам до услугите на Комонвелт програмата за домашна поддршка? .....	9
Јавете се на My Aged Care .....	10
Имајте проценка за поддршка во домот.....	11
Договорете се за план за поддршка во домот .....	12
Одберете давател на услуги и пресметајте ги вашите давачки.	13
Управувајте со вашите услуги .....	16
Дополнителна поддршка.....	19

## Што е Комонвелт програмата за домашна поддршка?

Финансирана од австралиската влада, Комонвелт програмата за домашна поддршка обезбедува широк спектар на почетни услуги за нега на стари лица за постари лица на кои им е потребна помош да продолжат да живеат самостојно дома и во нивната заедница.

Ако општо можете да се справувате, но ви е потребна мала помош со дневните задачи за да продолжите да живеете дома, услугите на Комонвелт програмата за домашна поддршка може да бидат соодветни за вас.

Овие услуги може да ви одговараат и ако сте имале некоја препрека и ви е потребна помош само за кратко време за да ви помогне да се вратите на нозе.

Комонвелт програмата за домашна поддршка финансира голема број на организации (наречени даватели на услуги) широку Австралија за да ви ги дадат негата и услугите.

Целта на програмата е да им се помогне на постарите лица да живеат што е можно посамостојмо – со *фокус на работа со вас, наместо работа за вас*. Се работи за градење на вашите јаки страни и способности за да ви помогнеме да живеете самостојно и безбедно дома.

Програмата е за лица на возраст од 65 години и повеќе (50 години и повеќе за Аборицини и лица од островите во Торес теснецот).

Програмата исто така вклучува поддршка за предвремено оistarени лица со ниски примања на возраст од 50 години или повеќе (45 години или повеќе за Аборицини и лица од островите во Торес теснецот) и кои се бездомни или на ризик од бездомност.

## **Примери на услуги од Комонвелт програмата за домашна поддршка**

Има различни услуги кои ќе ви помогнат во спрavувањето со секојдневните активности. Во зависност од вашите потреби, може да имате право да добиете:

- превоз до прегледи и активности
- Домашна помош (на пр. чистење на куќата, перење на алишта)
- лична нега (на пр. помош со туширање или облекување)
- одржување на домот (на пр. менување сијалици, работа во градината)
- промени во домот (на пр. вградување на рака за придржување)
- Помагала и опрема (на пр. седиште за бања, подигнато седиште за тоалет, помагала за подвижност)
- оброци, помош при подготвока на храна и вештини за готвење, совети за исхрана
- медицинска помош (на пр. управување со лекови)
- Комбинирана здравствена нега (на пр. подијатрија, физиотерапија, работна терапија)
- социјална поддршка (на пр. активности со придружба, групни екскурзии)
- одмор (грижа додека вашиот негувател паузира)



# Како да пристапам до услугите на Комонвелт програмата за домашна поддршка?

Оваа брошура го прикажува вообичаениот пат за лубето да пристапат до услугите на Комонвелт програмата за домашна поддршка. Вклучува информации за тоа што да очекувате во секоја фаза, како и информации за посебни околности и понатамошна помош.

1

Јавете се на My Aged Care

2

Имајте проценка за поддршка во  
домот

3

Договорете се за план за поддршка во  
домот

4

Одберете даватели на услуги  
и пресметајте ги вашите давачки

5

Управувајте со вашите услуги



myagedcare

Јавејте се на My Aged Care на 1800 200 422  
или одејте на [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)

## Јавете се на My Aged Care

My Aged Care има веб-страница ([www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)) и контакт центар да ви дадат информации за нега на стари лица и да ви помогнат да пристапите до услугите кои се соодветни за вас.

Можете да телефонирате во контакт центарот на My Aged Care на 1800 200 422 помеѓу 8 и 20 часот од понеделник до петок и од 10 до 14 часот во сабота.

My Aged Care персоналот ќе ви постави прашања за вашите актуелни потреби и околности за да можат да ве упатат до соодветните служби за проценка на грижата за стари лица. Тие исто така може да создадат персонализиран “запис за клиентот” за вас. Вашиот запис за клиентот содржи информации за вашите потреби, резултати од какви било проценки кои сте ги имале, плус какви било услуги за нега на стари лица што ги добивате.



## Имајте проценка за поддршка во домот

Ако контакт центарот на My Aged Care ве упати на проценка за поддршка во домот, проценувач на регионалната служба за проценка (RAS) ќе ве контактира за да закажете проценка лице-в-лице во вашиот дом.

Оваа проценка се обезбедува бесплатно.

Во текот на вашата проценка за поддршка во домот, оценувачот на RAS ќе ве праша за вашите дневни активности, вашите потреби и претпочитувања – што можете да направите добро, за што ви е потребна помош, и што сакате да бидете во можност да направите.

Ако сакате во текот на проценката може да имате член од семејството, пријател или негувател да ве поддржува, или да зборува во ваше име.

Ако вашата проценка покаже дека имате право на услугите од Комонвелт програмата за домашна поддршка, може да работите заедно со оценувачот на RAS

Ако сте загрижени во врска со вашата проценка за поддршка за дома, прво обидете се да разговарате со вашиот оценувач на RAS – можно е да се добие решение на тој начин. RAS организациите имаат воспоставено процедури за жалење и ќе работат со вас за да се решат вашите грижи. Ако вие и оценувачот на RAS не можете да го решите проблемот или се чувствувате непријатно да им се обратите директно, можете да се јавите на My Aged Care.



## Договорете се за план за поддршка во домот

Оценувачот на РАС ќе работи со вас за да развиете персонализиран план за поддршка во домот.

Вашиот план за поддршка во домот ќе биде прилагоден на вашите потреби и ќе биде развиен за да се зголеми вашата независност и квалитетот на животот.

Вашиот оценувач од RAS исто така може да предложи опции за вас кои не се дел од Комонвелт програмата за домашна поддршка (на пр. услуги, групи и активности на месната заедница).

На пример, вашиот план за поддршка во домот може да вклучува совети или упати за:

- Помошни уреди или опрема за да останете независни и безбедни во вашиот дом
- Оброци и подготвка на храна
- Превоз до прегледи, групи и активности за да останете во контакт со пријателите, услугите и локалната заедница
- Вежба и/или програма со дневни активности
- Стратегии за да се намалат падовите.

Вашиот план за поддршка во домот треба да го разгледува вашиот давател на услуги секои 12 месеци, за да се осигурате дека примате услуги и поддршка што продолжуваат да бидат соодветни за вас.

## Одберете давател на услуги и пресметајте ги вашиите давачки

За да дознаете кои даватели на услуги нудат што ви треба во вашиот реон, прашајте го вашиот оценувач од RAS или јавете се на My Aged Care. Исто така може да го користите веб-страницата на My Aged Care за да пребарате даватели на услуги.

Вашиот оценувач од RAS може да ангажира да се испрати ‘упат за услуга’ до соодветниот/те давач/и на услуги во вашиот реон. Упатот за услуга ги известува давачите на услуги дека постои нов клиент кој бара услуга, и ги поттикнува да ве контактираат за да се договорите.

Ако прво сакате да посетите или да се јавите на некој давател на услуги за да одлучите дали нивните услуги се соодветни за вас, побарајте од вашиот оценувач од RAS да ви даде ‘упатен код’. Него можете да го дадете на давателот на услуги кога ќе разговарате со нив. Ова им овозможува да ја гледаат вашата евиденција за клиентот, да го прифатат упатот и да почнат да ги организираат услугите за вас, ако одлучите да ги прифатите нивните услуги.

Ако нема слободни услуги, ќе бидете внесени на листата за чекање. Штом услугите ќе бидат достапни, на лубето на листата за чекање со највисок степен на потреба прво ќе им бидат понудени услугите.



## Пресметајте ги давачките

Се очекува да дадете допринос кон трошоците на услугите кои ги примате, ако може да си дозволите.

Од вас нема да биде побарано да ја покриете целосната цена на услугите – австралиската влада ги субвенционира давателите на услуги од Комонвелт програмата за домашна поддршка со цел давачките на клиентот да се оддржуваат на разумно и достапно ниво.

Било кои давачки кои ќе ви побараат да ги платите ќе бидат договорени помеѓу вас и давателот на услугите пред да почнете да ги добивате услугите.

## Како се пресметуваат давачките?

Секој давател на услуги е должен да има сопствена полиса за придонеси од клиенти и ќе ја употреби за да ги утврди вашите давачки. Се очекува од давателите на услуги јавно да ја објават нивната полиса за придонеси од клиенти. Може да го прашате вашиот давател на услуги да ви даде копија од неа.

За да ги пресметате давачките, вашиот давател на услуги ќе ги разгледа информациите кои сте ги дале во текот на вашата проценка за домашна поддршка (со оценувачот од RAS) и може да ви постави прашања за вашата финансиска состојба. Тие ќе ги земат во предвид вашата способност да плаќате и бројот и видот на услугите кои ги барате.

## Кога ќе дознаете што од вас се очекува да платите?

Давателите на услуги треба со вас да ги дискутираат и договорат допринесувачките износи пред да почнете да ги добивате услугите.

## Што ако не можете да си ги дозволите давачките?

Зборувајте со вашиот обезбедувач на услуги за услугите кои ќе ги примате и колку ќе ви биде побарано да придонесете за секоја од нив. Аранжманиите за клиентите кои не можат да го платат бараниот придонес, ќе бидат дискутирани пред да започнат услугите.

Нема да ви бидат одбиени услугите ако не можете да придонесете за цената. Давателите на услугите ќе имаат свои аранжмани за заштита на оние кои можат најмалку да допринесат за цената на нивната нега.

Вие имате право да поднесете жалба за износот што ви е побарано да го платите. Ако сакате да ги доведете во прашање вашите давачки, прво ќе треба да дискутирате за ова со вашиот давач на услуги.

## Дали вашиот придонес ќе влијае на вашата старосна пензија?

Придонесите што ги давате за цената на вашите услуги нема да влијаат врз вашата старосна пензија.

## Каде можете да добиете финансиски информации и образование?

Основни информации за управување со вашите финансии може да добиете од Службата за финансиски информации при Department of Human Services (DHS) на Австралиската влада. Оваа бесплатна доверлива услуга може да ви помогне да донесувате информирани одлуки за финансии за вашите тековни и идни потреби.

За повеќе информации за Службата за финансиски информации, јавете се на DHS на 132 300 и кога ќе биде побарано кажете “Financial Information Service”.



**myaged**care

Јавејте се на My Aged Care на 1800 200 422  
или одејте на [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)

## Управувајте со вашите услуги

### Што може да очекувате од давачите на услуги?

Давачите на услуги од Комонвелт програмата за домашна поддршка треба да ве поддржат да направите колку што можмте и да ви помогнат да го подобрите вашиот квалитет на живот.

Тие ќе ви помогнат да живеете што е можно посамостојно, фокусирајќи се на вашите потреби и избор и градење врз вашите предности.

Тие ќе треба да обезбедат услуги прилагодени на вашите уникатни околности, работејќи во партнерство со вас, вашето семејство, пријатели и негуватели.

Давателите на услуги треба да ги прегледуваат вашите услуги секои 12 месеци за да бидат сигурни дека тие продолжуваат да ги исполнуваат вашите потреби.

### Што се случува ако се променат вашите потреби од него?

Ако вашите потреби се променат со тек на време, за тоа можете да дискутирате со вашиот давател на услуги. Тие можат да ве упатат до My Aged Care за друга оценка.

Исто така можете директно да им се јавите на Ms Агед Царе да разговарате за потребите за менување на него.

Ако вашите потреби за него се зголемат или станат многу сложени, можеби ќе ви бидат потребни нови услуги или друг вид на старосна нега, како на пример Пакет за домашна нега. Јавете се на My Aged Care да договорите соодветна проценка, или со регионалната служба за проценка (RAS) или со тимот за проценка на него на стари лица (ACAT). Еднаш штом се добие јасна слика за тоа кои се вашите потреби, ќе ви се дадат опции за негата и услугите кои најдобро ви одговараат.

### Дали можете да ги менувате давачите на услуги?

### Што ако се преселите на друга локација?

Прво треба да зборувате со вашиот/ите давач/и на услуги, кој/и ќе ве упатат назад до My Aged Care. Исто така можете директно да го контактирате My Aged Care за да зборувате за вашите потреби. Во зависност од вашите околности, од вас ќе побараат да имате друга проценка.

## Што се случува ако појдете во болница?

Зборувајте со вашиот/те давач/и на услуги од Комонвелт програмата за домашна поддршка да ги известите, за да ги одложат вашите услуги додека сте отсутни од дома.

Можеби ќе можете да добиете услуги од Комонвелт програмата за домашна поддршка за краток период за да ви се помогне да застанете повторно на нозе откако ќе се вратите дома. Прво зборувајте со вашиот/те давач/и на услуги.

Ако вашите потреби се променат значително, и вашите услуги можеби ќе треба да се променат. Или можеби друг вид на старосна нега сега повеќе ќе одговара. Можеби ќе ви биде потребна друга проценка за да се дознае што е најдобро за вас и да се сигурни дека вашите потреби се задоволени. Вашиот давател на услуги од Комонвелт програмата за домашна поддршка може да побара проценка за вас или вие можете да се јавите директно на Ms Агед Царе за да дознаете повеќе.

Исто така може да имате право на преодна нега, што е краткорочна поддршка за постарите лица по престој во болница. За да пристапите до услугите за преодна нега, мора да бидете проценети од член на тимот за проценка на нега на стари лица (ACAT) **додека сте уште во болница**. ACAT ќе реши дали ќе имате корист од преодна нега и ќе ви ги објасни вашите опции. За да договорите проценка, зборувајте со болничкиот персонал или јавете се на My Aged Care.

## Кои се вашите законски права и обврски?

Повелбата за правата на стари лица ги утврдува вашите права како клиент кој добива услуги за нега на стари лица финансиирани од Комонвелтот.

Вашиот давател на услуги од Комонвелт програмата за домашна поддршка треба да ви даде една копија од повелбата.

За да ви помогнеме да ги разберете вашите права и обврски, зборувајте прво со вашиот давател на услуги.



## Подигнување на вашите грижи

### Грижи за услугите што ги примате

Ако имате проблем со некоја услуга, обидете се прво да зборувате со вашиот давач на услуги. Тоа може да е нешто што може лесно да се реши.

Вашиот давач на услуги треба да ви каже за нивниот внатрешен процес за решавање на жалби и како да поднесете жалба. Имате право да се пожалите без тоа да влијае на вашата нега и услуги.

Понекогаш жалбите не можат да се решат од давачот на услугите, или можеби нема да се чувствуваат пријатно кога ќе ја искажете вашата загриженост кај нив.

### Друг начин да ја искажете вашата загриженост или да се пожалите

Исто така може да се пожалите до Aged Care Quality and Safety Commission (бесплатна услуга) на следните начини:

- веб-страница — [www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)
- телефон — јавете се на 1800 951 822
- писмено — адресирајте ја вашата жалба до:

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819  
[Вашиот главен град] [Вашата држава/територија]

### Добивање помош од адвокат (некој кој може да ви помогне да ја искажете вашата загриженост)

Ако сакате помош да ја искажете вашата загриженост, може да имате адвокат кој ќе работи со вас да го реши проблемот. Older Persons Advocacy Network (OPAN) Мрежата за застапување на стари лица им помага на луѓето да пристапат до и да комуницираат со службите за старосна нега финансиирани од Комонвелтот. OPAN е финансирана од австралиската влада. Таа е бесплатна, независна и доверлива. OPAN им помага на постарите лица да ги добијат потребните информации за да одлучват, да ги разберат своите права за старосна нега, и да разрешат проблеми и нејаснотии. Со OPAN може да контактирате на 1800 700 600 од 9:30 до 16:30 од понеделник до петок.

## **Дополнителна поддршка**

### **Што ако ви е потребна помош од преведувач?**

Ако зборувате на друг јазик освен английскиот, јавете се на Службата за преведување и толкување Translating and Interpreting Service (TIS National) по цена на локален повик на 131 450. TIS National опфаќа повеќе од 100 јазици. Кажете му на операторот на кој јазик зборувате и замолете ги да се јават на My Aged Care на 1800 200 422.

### **Што ако ви треба помош поради проблеми со слухот или говорот?**

Може да контактирате со My Aged Care преку National Relay Service (NRS). Одберете ја претпочитаната опцијата за пристап на [www.communications.gov.au/accesshub/nrs](http://www.communications.gov.au/accesshub/nrs) и побарајте го бројот 1800 200 422.

### **Каква помош е достапна за лицата со деменција?**

Австралиската влада очекува сите даватели на старосна нега да нудат услуги кои ги задоволуваат потребите на лицата со деменција.

Австралиската влада ги финансира советничките услуги, образоването и обуката, програмите за поддршка и другите услуги за лицата со деменција, нивните семејства и негувателите. Клиентите на Комонвелт програмата за поддршка во домот можат да пристапат до овие поддржувачи.

За повеќе информации повикајте ги My Aged Care на 1800 200 422 или одете на [nrs.msagedcare.gov.au](http://nrs.msagedcare.gov.au)

### **Каква помош е достапна на постарите лица кои се бездомни или се изложени на ризик да станат бездомни?**

Ако сте прерано оistarеле, со низок приход, имате 50 години или повеќе (45 години или повеќе за Абориджантите и луѓето од островите во Торес теснецот) и сте бездомни или сте изложени на ризик да станете бездомни, има поддршка вклучително и:

- врски до соодветни услуги за домување и нега
- застапување и помош при финансиска и правна работа
- врски до други служби за социјална поддршка наменети за намалување на бездомноста.



## **Каква помош постои за лицата со различни потреби?**

Австралиската влада признава дека нашето општество е разнолико и има лица со различен спектар на животни искуства.

Многу програми и услуги се достапни за поддршка на луѓето со различни потреби да пристапат до потребната помош. Во вашата област може да постојат специјализирани служби кои се грижат специјално за групите со посебни потреби. Повеќе можете да дознаете преку My Aged Care или ако го прашате вашиот оценувач од RAS.

Давателите на услуги треба да ги земат во предвид, почитуваат и поддржуваат посебните и различните потреби при пружање нега и услуги. Ниту еден давател на услуги не смее да дискриминира никого, вклучително и:

- Аборицините и луѓето од островите во Торес теснецот
- лица од различно културно и јазично потекло
- лица кои живеат во рурална и оддалечена област
- лица кои се финансиски или социјално загрозени
- ветерани
- лица кои се бездомни или се изложени на ризик да станат бездомни
- лица кои се лезбејки, геј, бисексуалци, трансродови или меѓуполови (интерсекс)
- лица кои излегле од нега (возрасни кои поминале време во институционална грижа како деца)
- родители одвоени од своите деца преку присилно посвојување или одстранување.

За повеќе информации повикајте ги My Aged Care на 1800 200 422 или одете на [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

## Каква помош е достапна за вашиот негувател?

Ако на вашиот негувател му/и е потребна дополнителна поддршка, контактирајте ги Carer Gateway на 1800 422 737 или одете на веб-страницата [www.carergateway.gov.au](http://www.carergateway.gov.au) за да дознаете повеќе.

## Цена на повикот

**Телефонски броеви кои започнуваат на 13 или 1300** – Повиците до броевите кои започнуваат на 13 или 1300 се наплатуваат по цена на локален повик кога се користи фиксен телефон.

Ако користите мобилен телефон, цената на повикот може да е повисока – проверете кај вашиот мобилен телефонски оператор.

**Телефонски броеви кои започнуваат на 1800** – Повиците кон 1800 броевите се бесплатни од фиксен телефон. Повеќето австралиски мобилни телефонски оператори нудат бесплатни повици на броеви кои започнуваат на 1800 – проверете кај вашиот мобилен телефонски оператор.



**myaged**care

Јавејте се на My Aged Care на 1800 200 422  
или одејте на [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)

## Забелешки

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Забелешки

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

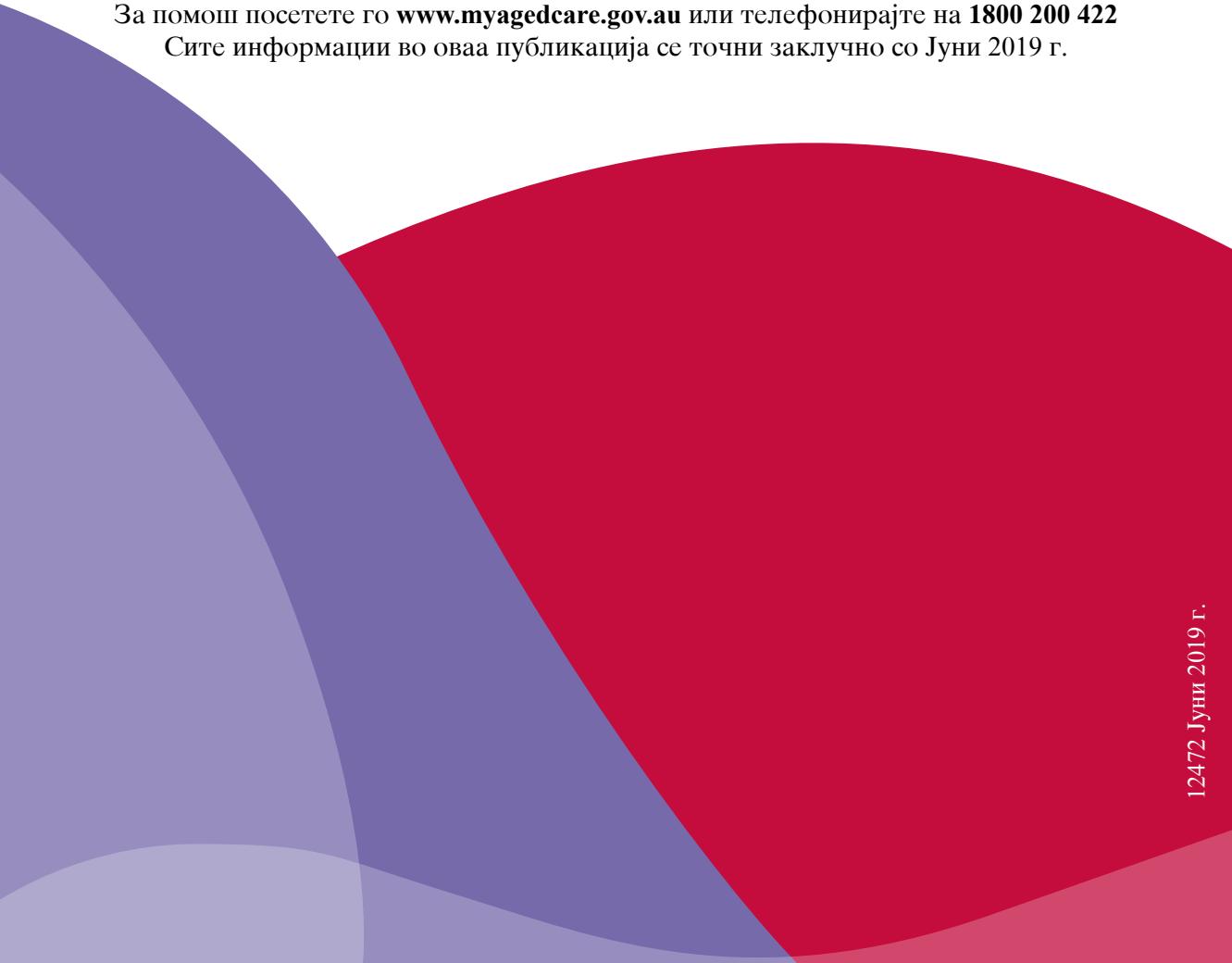
---

---



**myaged**care

*Javaeite се на My Aged Care на 1800 200 422  
или одеите на myagedcare.gov.au*



За помош посетете го **[www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)** или телефонирајте на **1800 200 422**  
Сите информации во оваа публикација се точни заклучно со Јуни 2019 г.