



Australian Government



myagedcare



***Справочник об услугах  
Государственной  
программы помощи на дому  
Помогающий вам жить дома***

ISBN 978-1-76007-320-6



За исключением государственного герба Содружества и тех случаев, когда указано иначе, любые материалы в данном документе приводятся по лицензии Creative Commons Attributions 4.0 Australia (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>).

Информация о соответствующих условиях лицензии находится на сайте Creative Commons (перейти на который можно по указанным ссылкам), равно как и полный правовой кодекс для лицензии CC BY 4.0 AU (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>). Ссылаться на Department of Health *Ваш справочник об услугах Государственной программы помощи на дому*.

### Наши координаты

Вопросы по лицензии и любому использованию данного документа можно направлять в:

Управление общественных связей  
Department of Health  
Email: [copyright@health.gov.au](mailto:copyright@health.gov.au)

Издание находится на сайте: [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

Информация действительна на момент июня 2019 г.

**Аборигенам и жителям островов пролива Торреса следует учесть, что в данной брошюре могут иметься фотографии умерших людей.**

***Справочник об услугах  
Государственной  
программы помощи на дому***

Помогающий вам жить дома



# Подходит ли вам этот буклет?

В этом буклете разъясняется, как пожилые люди могут получать помощь по дому и в повседневной жизни в рамках **Государственной программы помощи на дому**.

Вам следует ознакомиться с этим буклетом, если вам была проведена оценка Региональной оценочной службой (RAS) для получения Государственной программы помощи на дому.

В ином случае **позвоните в My Aged Care по телефону 1800 200 422 или перейдите на сайт: [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)** для получения информации о проведении оценки и праве на различные виды финансируемого государством ухода за пожилыми людьми.

ЭТОТ БУКЛЕТ

## Краткосрочный восстанавливающий уход

Услуги краткосрочного ухода предоставляются на дому или в специализированных учреждениях в таких случаях, как восстановительный уход (возвращение к независимому образу жизни).

## Начальный уровень помощи на дому

Текущие или краткосрочные услуги ухода и помощи в рамках *Государственной программы помощи на дому*, включая помощь с работой по дому, личной гигиеной, приготовлением и приемом пищи, транспортом, походами по магазинам, смежными медицинскими услугами, социальной поддержкой и запланированным временным уходом (для отдыха лица, которое обычно ухаживает за вами).

## Более комплексная помощь на дому

Четыре уровня ориентированных на потребителя скоординированных пакетов услуг в рамках Программы *пакетов услуг по уходу на дому*, включая личную гигиену, вспомогательные услуги и сестринский уход, смежные и основные медицинские услуги.

## Специализированные учреждения для пожилых людей

Услуги по личной гигиене и сестринский уход в домах престарелых для людей, которые не могут самостоятельно жить у себя дома. Также включает временное проживание в течение короткого промежутка времени в специализированных домах престарелых.

Позвоните в My Aged Care по телефону  
1800 200 422 или перейдите на сайт:  
[myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)

# Содержание

Что представляет собой Государственная программа помощи на дому?.....	7
Как я могу получать услуги Государственной программы помощи на дому? .....	9
Позвоните в My Aged Care .....	10
Получение оценки потребностей в помощи на дому.....	11
Договоритесь о плане помощи на дому .....	12
Выбор поставщиков услуг и расчет оплаты.....	13
Управление получаемыми услугами .....	16
Дальнейшая помощь.....	19

# Что представляет собой Государственная программа помощи на дому?

Государственная программа помощи на дому, финансируемая австралийским государством, предоставляет ряд услуг начального уровня помощи пожилым людям, доступных для людей старшего возраста, нуждающихся в помощи для ведения независимого образа жизни у себя дома и в своей общине.

Если вы, в целом, справляетесь с повседневными делами, нуждаясь лишь в небольшой помощи, чтобы по-прежнему проживать дома, вам могут подойти услуги Государственной программы помощи на дому.

Эти услуги могут также подойти вам в том случае, если у вас возникли временные затруднения и вам требуется помощь в течение небольшого промежутка времени, чтобы помочь вам вернуться к прежнему образу жизни.

Государственная программа помощи на дому финансирует целый ряд организаций (называемых поставщиками услуг) по всей Австралии, которые будут обеспечивать за вами уход и предоставлять вам услуги.

Целью этой программы является помочь пожилым людям как можно дольше вести независимый образ жизни — *при этом в центре внимания находится сотрудничество с вами, а не выполнение чего-то за вас*. Суть состоит в том, чтобы, опираясь на ваши силы и возможности, помочь вам вести независимую и безопасную жизнь, проживая у себя дома.

Эта программа рассчитана на лиц в возрасте от 65 лет (от 50 лет для аборигенов и жителей островов пролива Торреса).

Программа также включает службы помощи преждевременно состарившимся лицам с низким доходом в возрасте от 50 лет (от 45 лет для аборигенов и жителей островов пролива Торреса), а также бездомным или лицам, которым угрожает бездомность.





## Примеры услуг Государственной программы помощи на дому

Есть различные службы, которые могут помочь вам справиться с повседневными делами. В зависимости от потребностей вам может полагаться помощь:

- с предоставлением транспорта для поездок на приемы у специалистов и мероприятия;
- помощь по дому (уборка, стирка одежды);
- личная гигиена (помощь с приемом душа или одеванием);
- работа по дому (например, смена лампочек, садовые работы);
- мелкий ремонт (например, установка поручней для захвата);
- вспомогательные средства и оборудование (например, сиденье для купания, насадка на унитаз, вспомогательные средства для передвижения);
- еда, помощь с приготовлением пищи и кулинарными навыками, рекомендации по вопросам питания;
- сестринский уход (например, помощь с приемом лекарств);
- смежное здравоохранение (подиатрия, физиотерапия, трудотерапия);
- социальная помощь (например, сопутствующие мероприятия, групповые экскурсии);
- отпуск (уход за вами во время отпуска ухаживающего за вами лица).





# Как я могу получать услуги Государственной программы помощи на дому?

В буклете приводится обычный способ получения услуг Государственной программы помощи на дому. Он включает информацию о том, чего ожидать на каждом этапе, а также информацию об особых обстоятельствах и дальнейшей помощи.

1

Позвоните в My Aged Care

2

Получение оценки потребностей в помощи на дому

3

Договоритесь о плане помощи на дому

4

Выбор поставщиков услуг и расчет оплаты

5

Управление получаемыми услугами



## Позвоните в My Aged Care

У My Aged Care есть сайт ([www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)) и контактный центр, где можно получить информацию об уходе за пожилыми и где вам помогут получить подходящие услуги.

Вы можете позвонить в контактный центр My Aged Care по телефону 1800 200 422 в будние дни с 8.00 до 20.00 и с 10.00 до 14.00 по субботам.

Сотрудники My Aged Care зададут вопросы о ваших текущих потребностях и обстоятельствах, чтобы направить вас в соответствующую службу оценки потребности в уходе за пожилыми. Возможно, они создадут для вас индивидуальную клиентскую запись. В вашей клиентской записи будет содержаться информация о ваших потребностях, результаты прошлых оценок, а также получаемых вами услугах по уходу за пожилыми.



## Получение оценки потребностей в помощи на дому

Если контактный центр My Aged Care направит вас на получение оценки потребностей в помощи на дому, эксперт из Региональной оценочной службы (RAS) свяжется с вами для проведения оценки при личной встрече у вас дома.

Оценка производится бесплатно.

Во время оценки потребностей в помощи на дому эксперт RAS расспросит вас о повседневных делах, ваших потребностях и предпочтениях: с чем вы хорошо справляетесь, а с чем вам нужна помощь и что бы вы хотели делать сами.

Во время оценки, по вашему желанию, в качестве группы поддержки могут присутствовать или выступать от вашего имени родственники, друзья или ухаживающий за вами человек.

Если по результатам оценки окажется, что вам полагаются услуги в рамках Государственной программы помощи на дому, вы совместно с экспертом RAS решите, услугами какого(их) поставщика(ов) вы хотите пользоваться.

Если у вас есть сомнения в отношении вашей оценки потребностей в помощи на дому, постарайтесь в первую очередь решить их со своим экспертом RAS - возможно, это поможет решить проблему. У организаций RAS выработаны процедуры подачи жалоб, и они будут совместно с вами пытаться разрешить спорные вопросы. Если вам не удалось решить проблему с экспертом RAS или вы не решаетесь обратиться к нему напрямую, вы можете позвонить в My Aged Care.



## Договоритесь о плане помощи на дому

Эксперт RAS разработает с вами индивидуальный план помощи на дому.

Ваш план помощи на дому будет составлен с учетом ваших потребностей и будет разработан так, чтобы максимально содействовать вашей независимости и качеству жизни.

Ваш эксперт RAS может также предложить вам варианты, не входящие в Государственную программу помощи на дому (например, районные общественные службы, группы и мероприятия).

Ваш план помощи на дому может, к примеру, включать рекомендации или направления в отношении:

- вспомогательных средств или оборудования, которые помогут вам вести независимую и безопасную жизнь у себя дома;
- еды и приготовления пищи;
- транспортировки на приемы у специалистов, в группы и мероприятия, чтобы вы поддерживали связи с друзьями, службами и местной общиной;
- упражнений и (или) программ повседневной активности;
- стратегий по снижению количества падений.

Ваш план помощи на дому должен пересматриваться вашим поставщиком услуг раз в 12 месяцев, чтобы убедиться в том, что вы получаете те услуги и помощь, которые вам подходят.

## Выбор поставщиков услуг и расчет оплаты

О том, какие поставщики предлагают необходимые вам услуги в вашем районе, можно узнать у эксперта RAS или позвонить в My Aged Care. Для поиска поставщиков также можно воспользоваться сайтом My Aged Care.

Ваш эксперт RAS может организовать отправку «направления на получение услуги» нужному(ым) поставщику(ам) в вашем районе. Направление на получение услуги уведомит поставщиков о наличии нового клиента, который хочет получать услугу, с запросом связаться с вами для принятия мер.

Если вы хотите сначала позвонить поставщику услуг или встретиться с ним, чтобы решить, подходят ли вам их услуги, попросите эксперта RAS дать вам «код направления». Когда вы свяжетесь с поставщиком услуг, вы можете дать ему этот код. Это даст ему возможность посмотреть вашу клиентскую запись, одобрить направление и начать организацию услуг для вас, если вы решите принять их услуги.

Если услуг не имеется в наличии, вас могут поставить на очередь. Как только услуги появятся, их в первую очередь предложат очередникам с самым высоким уровнем потребностей.



myagedcare

Позвоните в My Aged Care по телефону  
1800 200 422 или перейдите на сайт:  
[myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)



## Расчет оплаты

Ожидается, что вы будете вносить часть оплаты за получаемые услуги, если вы можете это себе позволить.

От вас не ожидается покрытие полной стоимости услуг: австралийское государство субсидирует поставщиков услуг Программы помощи на дому Австралийского Содружества, чтобы вносимая клиентами оплата оставалась на разумном и доступном уровне.

Любые виды оплаты, которые вы должны будете вносить, будут согласованы между вами и поставщиком услуг до начала получения вами услуг.

## Как рассчитывается моя оплата?

От каждого поставщика услуг требуется иметь собственные правила клиентских взносов и использовать их при расчете вашей оплаты. Ожидается, что поставщики услуг предоставят в распоряжение клиентов правила внесения взносов. Вы можете попросить вашего поставщика услуг предоставить вам экземпляр этих правил.

При расчете вашей оплаты поставщик услуг учтет информацию, предоставленную вами во время оценки получения помощи на дому (с экспертом RAS) и может задать вопросы о вашей финансовой ситуации. Он также примет во внимание ваши возможности по внесению оплаты и количество и тип услуг, которые вы хотите получать.

## Когда вы узнаете о том, сколько вам надо платить?

Поставщик услуг должен обсудить и договориться с вами о сумме взносов перед тем, как вы начнете получение услуг.

## Что делать, если вы не можете позволить себе оплату?

Поговорите с вашим поставщиком услуг о том, какие услуги вы будете получать и какую оплату вы должны будете вносить за каждую из этих услуг. Условия для клиентов, которые не имеют возможности вносить требуемую оплату, будут оговариваться до начала получения любых услуг.

Вам не откажут в получении услуг, если у вас нет возможности вносить оплату. У поставщиков услуг будут свои условия для защиты интересов тех, у кого меньше всего возможностей вносить оплату в счет стоимости ухода за ними.

У вас есть право опротестовать сумму названных вам взносов. Если вы подвергаете сомнению стоимость оплаты, вы должны сначала обсудить это с вашим поставщиком услуг.

## Отразится ли взнос на вашей пенсии по возрасту?

Оплата, которую вы вносите за получаемые услуги, не отразится на получаемой вами пенсии по возрасту.

## Где вы можете получить финансовую информацию и повысить финансовую грамотность?

Основную информацию об управлении своими финансовыми средствами можно получить в *службе финансовой информации* Department of Human Services (DHS) правительства Австралии. В этой конфиденциальной бесплатной службе вам помогут принять осознанные решения в отношении ваших финансов для текущих и будущих потребностей.

За дополнительной информацией о *службе финансовой информации* звоните в DHS по телефону: 132 300 и при поступлении соответствующего запроса системы назовите: "Financial Information Service".



myagedcare

Позвоните в My Aged Care по телефону  
1800 200 422 или перейдите на сайт:  
[myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)

# Управление получаемыми услугами

## Чего можно ожидать от поставщиков услуг?

Поставщики услуг из Государственной программы помощи на дому должны помогать вам самостоятельно справляться по мере возможностей и улучшать качество вашей жизни.

Они помогут вам вести независимый образ жизни по мере возможностей, сосредоточившись на ваших потребностях и предпочтениях и развивая ваши сильные стороны.

Поставщики услуг должны предоставлять услуги, разработанные с учетом ваших уникальных обстоятельств, сотрудничая с вами, с вашими родственниками, друзьями и ухаживающими за вами лицами.

Поставщики услуг должны пересматривать предоставляемые вам услуги каждые 12 месяцев, чтобы убедиться в том, что эти услуги по-прежнему удовлетворяют вашим потребностям.

## Что произойдет, если ваши потребности в уходе изменятся?

Если с течением времени ваши потребности изменятся, вы можете обсудить это с вашим поставщиком услуг. Поставщик услуг может направить вас в My Aged Care для получения новой оценки.

Вы также можете сами позвонить в My Aged Care для обсуждения изменившихся потребностей в уходе.

Если объем ухода за вами должен увеличиться или стать более комплексным, возможно, вам понадобятся новые услуги или другой вид ухода за пожилыми, например, пакет услуг по уходу на дому. Позвоните в My Aged Care, чтобы договориться о соответствующей оценке или с Региональной оценочной службой (RAS) или с Группой по оценке потребности пожилых в уходе (ACAT). Как только появится четкое представление о ваших новых потребностях, вам будут предоставлены варианты ухода и услуг, которые лучше всего подходят именно вам.

## Можно ли менять поставщиков?

### Что произойдет, если вы переедете в другое место?

Прежде всего вы должны будете уведомить своего(их) поставщика(ов) услуг, которые направят вас обратно в My Aged Care. Вы также можете связаться с My Aged Care и сами рассказать им о своих потребностях. В зависимости от ваших обстоятельств вам может потребоваться новая оценка.

## Что произойдет, если вы попадете в больницу?

Уведомите об этом своего(их) поставщика(ов) услуг из Государственной программы помощи на дому, чтобы действие получаемых вами услуг было приостановлено на время вашего отсутствия.

Вам также могут полагаться краткосрочные дополнительные услуги в рамках Государственной программы помощи на дому, которые помогут вам восстановиться после возвращения домой. Прежде всего вы должны поговорить со своим(и) поставщиком(ами) услуг.

Если ваши потребности сильно изменились, возможно, должны измениться и получаемые вами услуги. Или, возможно, вам больше подойдет другой вид услуг по уходу за пожилыми людьми. Возможно, потребуется новая оценка, чтобы понять, что лучше для вас, и убедиться в том, что ваши потребности удовлетворены. Ваш поставщик услуг из Государственной программы помощи на дому может попросить об оценке для вас, или вы сами можете позвонить в My Aged Care для получения дальнейшей информации.

Вам также может полагаться *временный уход в специализированном учреждении*, представляющий собой краткосрочную поддержку для пожилых людей после больницы. Для того чтобы получить услуги временного ухода в специализированном учреждении, **во время пребывания в больнице** вы должны пройти оценку группой по оценке потребностей пожилых в уходе (ACAT). ACAT примет решение о том, пойдет ли вам на пользу временное пребывание в специализированном учреждении и разъяснит вам имеющиеся варианты. Для организации оценки поговорите с сотрудниками больницы или позвоните в My Aged Care.

## Какие у вас по закону права и обязанности?

В Хартии *прав в отношении ухода за пожилыми* указаны ваши права в качестве клиента, получающего финансируемые государством услуги ухода за пожилыми.

Ваш поставщик услуг из Государственной программы помощи на дому должен дать вам экземпляр хартии.

Чтобы понять свои права и обязанности, вам прежде всего следует поговорить со своим поставщиком услуг.



# Высказывание опасений

## Вопросы, вызывающие беспокойство в отношении получаемых услуг

Если у вас есть замечания по поводу услуги, постарайтесь сначала поговорить с вашим поставщиком услуг. Возможно, эту проблему легко решить.

Ваш поставщик услуг должен рассказать вам о процедуре обработки жалоб в их организации и о том, как подать жалобу. У вас есть право подать жалобу, и это не отразится на получаемых вами уходе и услугах.

Иногда поставщик услуг не может решить беспокоящие вас вопросы, или же вы не хотите обсуждать их с ним.

## Другой способ высказать опасение или подать жалобу

Вы также можете подать жалобу в Aged Care Quality and Safety Commission (бесплатная услуга) следующими способами:

- онлайн: [www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)
- по телефону: позвоните по номеру 1800 951 822
- в письменном виде - направляйте свои жалобы по адресу:

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819  
[столица вашего штата] [ваш штат(территория)]

## Получение помощи правозащитника (лица, которое поможет вам подать жалобу)

Если вы хотите решить беспокоящий вас вопрос, вы можете привлечь к решению проблемы правозащитника. Older Persons Advocacy Network (OPAN) помогает людям получать доступ и взаимодействовать с государственно финансируемыми службами, обеспечивающими уход за пожилыми людьми. OPAN финансируется австралийским государством. Это бесплатная, независимая и конфиденциальная служба. OPAN помогает пожилым людям получать информацию, которая им нужна, чтобы принимать решения, понимать свои права в отношении ухода за пожилыми, а также помогает решать проблемы и недоразумения. С OPAN можно связаться по телефону: 1800 700 600 с 9:30 до 16.30 в будние дни.



## Дальнейшая помощь

### Что, если вам нужна помощь с устным переводом?

Если вы не говорите по-английски, вы можете позвонить в Translating and Interpreting Service (TIS National) по стоимости местного соединения по номеру 131 450. TIS National обеспечивает перевод с более чем 100 языков. Назовите оператору язык, на котором вы говорите, и попросите его позвонить в My Aged Care по номеру 1800 200 422.

### Что, если вам нужна помощь в связи с проблемами со слухом или затруднением речи?

Вы можете связаться с My Aged Care посредством National Relay Service (NRS). Выберите удобный для вас вариант доступа на сайте: [www.communications.gov.au/accesshub/nrs](http://www.communications.gov.au/accesshub/nrs) и назовите номер 1800 200 422.

### Какая помощь доступна для лиц с деменцией?

Правительство Австралии ожидает от всех поставщиков услуг по уходу за пожилыми людьми наличия услуг, удовлетворяющих потребности людей, страдающих деменцией.

Правительство Австралии финансирует консультативные услуги, образование, подготовку, программы помощи и другие услуги для людей, страдающих деменцией, их семей и ухаживающих за ними людьми. Клиенты Государственной программы помощи на дому могут получить эту поддержку.

Для получения дополнительной информации позвоните в My Aged Care по телефону 1800 200 422 или перейдите на сайт:

### Какая помощь доступна для пожилых людей, являющихся бездомными, или которым угрожает бездомность?

Если вы являетесь преждевременно состарившимся лицом с низким доходом в возрасте от 50 лет (от 45 лет для аборигенов и жителей островов пролива Торреса), а также бездомным или вам угрожает бездомность, то существует помощь, включающая в себя:

- ссылки на соответствующие жилищные службы и службы по уходу
- помощь и поддержку в финансовых и юридических вопросах
- ссылки на другие службы соц.обеспечения, занимающиеся сокращением масштабов бездомности.

## Какая помощь доступна для лиц с разнообразными потребностями?

Австралийское государство признает разнообразие австралийского общества и тот факт, что у людей может быть различный жизненный опыт.

Существует множество программ и слуг, которые помогают людям с разнообразными потребностями получать ту помощь, в которой они нуждаются. В вашем районе могут существовать специализированные службы, которые занимаются именно группами с разнообразными потребностями. Вы можете получить дополнительную информацию в My Aged Care или спросить своего эксперта RAS.

Поставщики услуг при предоставлении ухода и услуг должны учитывать, уважать и поддерживать специфические и разнообразные потребности. Ни один поставщик услуг не должен проводить политику дискриминации против любых лиц, включая:

- аборигенов и жителей островов пролива Торреса
- лиц из других культур и лиц, говорящих на других языках
- людей, проживающих в сельской местности и отдаленных районах
- финансово или социально ущемленных людей
- ветеранов
- бездомных или находящихся под угрозой оказаться на улице
- лесбиянок, гомосексуалистов, бисексуалов, трансгендеров или интерсексов
- выпускников детских домов (лиц, которые в детстве воспитывались в казенных учреждениях)
- родителей, разлученных с детьми в силу принудительного изъятия или усыновления (удочерения).

Для получения дополнительной информации позвоните в My Aged Care по телефону 1800 200 422 или перейдите на сайт:

## Какие виды помощи имеются для ухаживающего за вами лица?

Если ухаживающему за вами лицу требуется дополнительная помощь, позвоните в Carer Gateway по телефону 1800 422 737 или перейдите на сайт: [www.carergateway.gov.au](http://www.carergateway.gov.au) для получения дополнительной информации.

### Стоимость звонка

**Телефонные номера, начинающиеся с 13 или 1300** – звонки на номера, начинающиеся с 13 или 1300, оплачиваются по стоимости местного соединения при звонках со стационарных телефонов. Если вы звоните с мобильного телефона, стоимость звонка может быть выше. Уточните у своего оператора мобильной связи.

**Телефонные номера, начинающиеся с 1800** – звонки на номера, начинающиеся с 1800, бесплатны для звонков со стационарных телефонов. Большинство австралийских операторов мобильной связи предлагают бесплатные звонки на номера, начинающиеся с 1800. Уточните у своего оператора мобильной связи.









За помощью перейдите на: **[www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)** или позвоните  
по телефону: **1800 200 422**  
Вся информация, указанная в данном издании,  
верна на момент июня 2019 г.