



Australian Government



myagedcare



***Ваш водич за услуге  
комонвелтског програма  
за кућну помоћ***

Подржава вас да живите код куће

ISBN 978-1-76007-320-6



Са изузетком грба Комонвелта и где је другачије назначено, сав материјал у овом документу се излаже у складу са лиценцом Creative Commons Ауторство 4.0 Аустралија (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>).

Детаљи о одговарајућим условима лиценце налазе се на веб-сајту Creative Commons (коме можете приступити преко понуђених линкова), што важи и за интегрални текст законика лиценце CC BY 4.0 AU (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>). Обавезно је да се ауторство назначи речима Department of Health *Ваш водич за услуге комонвелтског програма за кућну помоћ*.

### Контактирајте нас

Питања у вези са лиценцом и сваким коришћењем овог документа можете послати:

Филијали за комуникације  
Department of Health  
Е-поштом: [copyright@health.gov.au](mailto:copyright@health.gov.au)

Ово издање се може наћи на веб-сајту [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

Информације важе од јуна 2019.

**Обавештавају се припадници абориџинских народа и народа острвља у Торесовом мореузу да ова брошура може да садржи слике преминулих лица.**

***Ваш водич за услуге  
комонвелтског програма  
за кућну помоћ***

Подржава вас да живите код куће



# Да ли је ово права брошура за вас?

Ова брошура објашњава како се старијим лицима може пружити помоћ у њиховом дому и свакодневном животу преко **комонвелтског програма за кућну помоћ**.

Ову брошуру треба да прочитате ако је Регионална служба за процену потреба (RAS) проценила да постоји потреба за услугама комонвелтског програма за кућну помоћ.

У супротном, **позовите службу My Aged Care на 1800 200 422 или посетите [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)** за информације о поступку процене потреба, као и о условима за доделу различитих врста неге старијих лица које финансира влада:

## Краткорочна ресторативна нега

Услуге краткорочне неге у кући или у установама за негу у ситуацијама као што је ресторативна нега (враћање самосталности).

## Почетни ниво помоћи код куће

Услуге трајне или краткорочне неге и подршке преко *комонвелтског програма за кућну помоћ* укључујући помоћ са кућним пословима, личном негом, припремом obroка и хране, превозом, набавком, здруженим здравственим службама, социјалном подршком и планираном одменом неговатеља (давање предаха вашем неговатељу).

## Сложенија помоћ код куће

Четири нивоа координисаних пакета услуга у оквиру *Програма пакета за пружање кућне неге* који су усмерени на кориснике, укључујући личну негу, помоћне и неговатељске услуге, здружене здравствене службе и клиничке услуге.

## Нега у установама за смештај старијих лица

Лична и неговатељска нега у домовима за смештај старијих лица која нису способна самостално да живе у свом дому. То укључује и привремен краткотрајан боравак у дому за смештај старијих лица.

## Садржај

Шта је комонвелтски програм за кућну помоћ? .....	7
Како могу да приступим услугама комонвелтског програма за кућну помоћ?.....	9
Позовите службу My Aged Care .....	10
Обавите процену потреба за кућну помоћ .....	11
Договорите се о плану за кућну помоћ.....	12
Изаберите пружаоце услуга и израчунајте трошкове.....	13
Управљајте својим услугама.....	16
Додатна помоћ .....	19

# Шта је комонвелтски програм за кућну помоћ?

Финансиран од стране Владе Аустралије, комонвелтски програм за кућну помоћ пружа низ услуга неге старијих лица на почетном нивоу, за старија лица којима треба помоћ како би наставила самостално да живе у свом дому и у својој заједници.

Ако сте углавном способни да се старате о себи, али вам треба нешто помоћи са свакодневним пословима да бисте наставили да живите код куће, услуге комонвелтског програма за кућну помоћ могу бити решење за вас.

Ове услуге такође могу бити одговарајуће ако вам се стање погоршало и треба вам подршка само на кратко време да се опоравите.

Комонвелтски програм за кућну помоћ финансира разноврсне организације (које се зову пружаоци услуга) широм Аустралије да вам доставе негу и услуге.

Циљ програма је да се помогне старијим лицима да живе што самосталније — *усмерење је на сарадњу са вама, а не да се ради за вас*. Програм се темељи на развијању ваших јачих страна и способности чиме вам се помаже да наставите самостално и безбедно да живите у свом дому.

Програм је намењен лицима од 65 година старости и више (50 година старости и више за припаднике абориџинских народа и народа острвља у Торесовом мореузу).

Програм такође укључује услуге помоћи за прерано остарела лица са ниским приходима, старости од 50 година или више (45 година старости или више за припаднике абориџинских народа и народа острвља у Торесовом мореузу).



## Примери услуга комонвелтског програма за кућну помоћ

Постоје различите услуге да вам се помогне са обављањем свакодневних активности. У зависности од ваших потреба, можда испуњавате услове за следеће услуге:

- превоз до заказаних посета и активности
- помоћ за обављање кућних послова (нпр. чишћење куће, прање одеће)
- лична нега (нпр. помоћ са туширањем или облачењем)
- одржавање куће (нпр. мењање сијалица, баштованство)
- преправке у кући (нпр. уграђивање рукохвата)
- помагала и опрема (нпр. столица за каду, подигнуто седиште на тоалету, помагала за кретање)
- оброци, помоћ са припремом хране и кувањем, савети о исхрани
- неговатељска нега (нпр. узимање лекова)
- здружене здравствене службе (нпр. медицински педикир, физиотерапија, радна терапија)
- социјална подршка (нпр. активности са пратњом, групне екскурзије)
- одмена неговатеља (нега за вас док је ваш неговатељ на краћем одмору)





# Како могу да приступим услугама комонвелтског програма за кућну помоћ?

Ова брошура даје преглед уобичајеног начина како лица да приступ услугама комонвелтског програма за кућну помоћ. Укључује информације о томе шта треба очекивати у свакој фази, као и информације за посебне околности и додатну помоћ.

1

Позовите службу My Aged Care

2

Обавите процену потреба за кућну помоћ

3

Договорите се о плану за кућну помоћ

4

Изаберите пружаоце услуга и израчунајте трошкове

5

Управљајте својим услугама



## Позовите службу My Aged Care

Служба My Aged Care има свој веб-сајт ([www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)) и контакт центар који вам даје информације о нези старијих лица, као и помоћ да приступите услугама које су одговарајуће за вас.

Контакт центар службе My Aged Care можете позвати бирањем броја 1800 200 422 сваког радног дана од 8 до 20 сати, и суботом од 10 до 14 сати.

Запослени у служби My Aged Care ће вас питати о вашим тренутним потребама и околностима да би вас упутили на одговарајућу услугу за процену потреба старијих лица. Такође могу да вам отворе персонализовану „евиденцију клијента“. Ваша евиденција клијента садржи информације о вашим потребама, о исходима процена потреба које сте обавили, као и о било којим услугама неге старијих лица које користите.



## Обавите процену потреба за кућну помоћ

Ако вас контакт центар службе My Aged Care упути на процену потреба за кућну помоћ, процењивач Регионалне службе за процену потреба (RAS процењивач) ступиће у контакт са вама да закаже посету вашем дому ради процене потреба.

Процена потреба се не плаћа.

У току процене потреба за кућну помоћ, RAS процењивач ће вас питати о вашим свакодневним активностима, потребама и жељама — шта сте у стању да обавите без проблема, са чиме вам је потребно нешто помоћи, и шта бисте желели да можете да урадите.

Можда желите да члан породице, пријатељ или неговатељ буде присутан при процени потреба ради подршке, или да говори у ваше име.

Ако се приликом процене потреба покаже да испуњавате услове за услуге комонвелтског програма за кућну помоћ, можете заједно са RAS процењивачем да одлучите од ког пружаоца услуга желите да примате услуге.

Ако имате питања у вези са проценом ваших потреба за кућном помоћи, покушајте прво да разговарате са својим RAS процењивачем — можда је могуће на тај начин пронаћи решење. RAS организације имају жалбени поступак, и сарађиваће са вама да реше ваша питања. Ако ви и RAS процењивач нисте у стању да решите питање или вам је нелагодно да им се директно обратите, можете да позовете службу My Aged Care.

## Договорите се о плану за кућну помоћ

RAS процењивач ће са вама радити на развоју персонализованог плана за кућну помоћ.

Ваш план за кућну помоћ биће прилагођен вашим потребама, и биће састављен тако да максимално повећа вашу самосталност и квалитет живота.

Ваш RAS процењивач такође може да вам предложи опције које нису део комонвелтског програма за кућну помоћ (нпр. друштвене услуге у вашој заједници, групе и активности).

На пример, ваш план за кућну помоћ може да укључује савет или упуте у вези са:

- помагалима или опремом која ће вам помоћи да будете самостални и безбедни у свом дому
- припремом оброка и хране
- превозом на заказане састанке, до група и активности како бисте остали у контакту са пријатељима, услугама и локалном заједницом
- програмом за физкултуру, односно програмом дневних активности
- стратегијама да смањите падове.

Ваш пружалац услуга треба да сваких 12 месеци изврши ревизију вашег плана за кућну помоћ, и тиме осигура да примате услуге и помоћ која вам и даље одговара.

## Изаберите пружаоце услуга и израчунајте трошкове

Питајте свог RAS процењивача или позовите My Aged Care да сазнате који пружалац услуга у вашем крају нуди оно што вама треба. Можете такође да искористите веб-сајт My Aged Care да потражите пружаоце услуга.

Ваш RAS процењивач може да организује да се „упута за услугу“ пошаље одговарајућим пружаоцима услуга у вашем крају. Пружаоци услуга се преко упуте за услугу обавештавају да нови клијент чека на услугу, чиме се подстичу да вас контактирају ради договора.

Ако желите прво да посетите или позовете пружаоца услуга да бисте одлучили да ли су њихове услуге праве за вас, замолите свог RAS процењивача да вам да „шифру упуте“. Ову шифру можете проследити пружаоцу услуга када разговарате са њима. Шифра им омогућава да виде вашу евиденцију клијента, да прихвате упуту и да почну са организовањем услуга за вас, ако одлучите да прихватите њихове услуге.

Ако на располагању нема никаквих услуга, могу да вас ставе на листу чекања. Оног момента кад услуге постану доступне, исте ће бити понуђене прво оним лицима на листи чекања којима је одређен највиши ниво потреба.



## Израчунајте своје накнаде

Очекује се да ћете допринети цени услуга које користите, ако можете то да приуштите.

Од вас се неће тражити да покријете пуну цену услуга — Влада Аустралије дотира пружаоце услуга комонвелтског програма за кућну помоћ да би се накнаде клијената држале на разумном и приступачном нивоу.

Ви и пружалац услуга договорите се пре почетка коришћења услуга о евентуалним накнадама које ћете морати да платите.

## Како се ваше накнаде израчунавају?

Сваки пружалац услуга обавезан је да има свој правилник о доприносима клијената који користи приликом одређивања ваших накнада.

Од пружалаца услуга се очекује да им је правилник о доприносима клијената јавно доступан. Можете да тражите примерак правилника од свог пружаоца услуга.

Да би израчунао ваше накнаде, пружалац услуга узеће у обзир информације које сте дали приликом процене потребе за кућну помоћ (RAS процењивачу), и може да вам постави питања у вези са вашом финансијском ситуацијом. Узеће у обзир вашу способност да плаћате, као и број и врсту услуга које тражите.

## Када ћете сазнати колико ћете плаћати?

Пружаоци услуга треба са вама да разговарају и договоре износ вашег доприноса пре него што почнете да користите услуге.

## Шта се дешава ако не можете да приуштите накнаде?

Разговарајте са својим пружаоцем услуге о услугама које ћете користити и о томе колико ћете плаћати на име доприноса за сваку услугу. За клијенте који нису у могућности да плате тражени допринос алтернативе ће се размотрити пре него што се почне са коришћењем услуга.

Неће вам бити ускраћене услуге ако нисте у могућности да допринесете њиховој цени. Пружаоци услуга имају сопствене начине да заштите оне који имају најмање могућности да допринесу трошковима своје неге.

Имате право да се жалите на износ који се од вас тражи да плаћате. Ако желите да преиспитате своје накнаде, треба прво о томе да разговарате са својим пружаоцем услуга.

## Да ли ће ваш допринос утицати на вашу старосну пензију?

Доприноси које плаћате за покривање цене услуга неће утицати на вашу старосну пензију.

## Где можете добити финансијске информације и образовање?

Основне информације о управљању својим финансијама можете добити од *Службе за финансијске информације* Министарства за социјалну помоћ - Department of Human Services (DHS) Владе Аустралије. Ова бесплатна поверљива услуга може да вам помогне да донесете информисане одлуке о својим финансијама за текуће и будуће потребе.

За додатне информације о *Служби за финансијске информације*, позовите DHS на 132 300 и на упит кажите "Financial Information Service" (Служба за финансијске информације).



## Управљајте својим услугама

### Шта можете да очекујете од пружаоца услуга?

Пружаоци услуга из Комонвелтског програма за кућну помоћ треба да вас подрже да радите колико можете и да помогну да вам се побољша квалитет живота.

Они ће вам помоћи да живите што самосталније тако што ће се усмерити на ваше потребе и жеље, и на развијање ваших јачих страна.

Треба да пружају услуге које су прилагођене вашим јединственим околностима, сарађујући са вама, вашом породицом, пријатељима и неговатељима.

Пружаоци услуга треба да сваких 12 месеци изврше ревизију ваших услуга да провере да ли и даље одговарају вашим потребама.

### Шта се дешава ако дође до промене потреба за негом?

Ако вам се потребе временом промене, можете о томе да разговарате са својим пружаоцем услуга, који могу да вас упуте на службу My Aged Care ради нове процене.

Можете и директно да позовете My Aged Care и да разговарате о својим потребама за негом које се мењају.

Ако се ваше потребе за негом повећају или постану сложеније, можда ће вам требати нове услуге или другачија врста неге старијих лица, као што је Пакет за пружање кућне неге. Позовите My Aged Care да организујете одговарајућу процену потреба, било са Регионалном службом за процену потреба (RAS) или са Тимом за процену потреба старијих лица (ACAT). Једном кад се створи јасна слика које су те нове потребе, биће вам понуђене опције за негу и услуге које су за вас најпогодније.

### Да ли можете да промените пружаоца услуга? Шта се дешава ако се преселите?

Први корак је да разговарате са својим пружаоцем или пружаоцима услуга, који ће вас упутити назад на службу My Aged Care. Такође можете и директно да се обратите служби My Aged Care да разговарате о својим потребама. У зависности од ваших околности, можда ће бити потребно да се обави нова процена потреба.



## Шта се дешава ако одете у болницу?

Разговарајте са својим пружаоцем или пружаоцима услуга комонвелтског програма за кућну помоћ да их обавестите о томе, тако да се ваше услуге могу обуставити док сте ван куће.

Можда ћете моћи да примите додатне услуге комонвелтског програма за кућну помоћ на кратак рок да вам се помогне да се опоравите након повратка кући. Разговарајте о томе прво са својим пружаоцем или пружаоцима услуга.

Ако су вам се потребе значајно промениле, можда је потребно да вам се и услуге промене. Или би можда друга врста неге старијих лица сада била погоднија. Можда вам треба још једна процена да би се утврдило шта је за вас најбоље и да се осигура да се све ваше потребе задовољавају. Ваш пружалац услуга комонвелтског програма за кућну помоћ може у ваше име да затражи процену потреба, или ви можете директно да позовете службу My Aged Care да сазнате више о томе.

Такође, можда испуњавате услове за *прелазну негу*, којом се пружа краткорочна помоћ старијим лицима након боравка у болници. Да бисте приступили услугама прелазне неге, потребно је да Тим за процену потреба старијих лица (ACAT) процени ваше потребе **још док сте у болници**. ACAT ће проценити да ли ћете имати користи од прелазне неге и објаснити опције које вам стоје на располагању. Разговарајте са особљем болнице или позовите My Aged Care да закажете процену.

## Која су ваша законска права и обавезе?

*Повеља о правима старијих лица* на негу наводи ваша права као клијента који прима услуге неге старијих лица које финансира Комонвелт.

Ваш пружалац услуга из Комонвелтског програма за кућну помоћ треба да вам обезбеди примерак повеље.

Ако вам треба помоћ да разумете своја права и обавезе, прво разговарајте са својим пружаоцем услуга.

## Жалбени поступак

### Жалбе на услуге које користите

Ако имате проблема са услугом, покушајте прво да разговарате са својим пружаоцем услуга. Можда могу лако да се реше.

Ваш пружалац услуга треба да вас обавести о свом поступку за решавање жалби и како да се жалите. Имате право да се жалите а да то не утиче на вашу негу и услуге.

Понекад пружалац услуга није у могућности да реши проблем на који се жалите, или може да вам буде непријатно да му предочите то што вас брине.

### Како на други начин да изнесете своју забринутост или уложите жалбу

Такође, можете да поднесете и жалбу Повереништву за квалитет и безбедност неге старијих лица - Aged Care Quality and Safety Commission (бесплатна услуга) на један од доле наведених начина:

- преко веб-сајта — [www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)
- телефоном — позовите 1800 951 822
- писменим путем — на адресу за писмене жалбе:

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819

[Ваш главни град] [Ваша савезна држава/територија]

### Помоћ адвоката (некога ко може да вам помогне са жалбом)

Ако вам треба помоћ са жалбеним поступком, можете да добијете адвоката за решавање тог питања. The Older Persons Advocacy Network (OPAN) - Мрежа за заступање старијих лица помаже људима да приступе и ангажују услуге неге старијих лица које финансира Комонвелт. Влада Аустралије финансира мрежу OPAN. Услуга је бесплатна, независна и поверљива. OPAN помаже старијим лицима да добију информације које су им потребне да донесу одлуке, да разумеју своја права на негу старијих лица, и да реше проблеме и недоумице. OPAN можете контактирати на 1800 700 600 сваког радног дана од 9:30 до 16:30 сати.

# Додатна помоћ

## Шта ако вам треба помоћ тумача?

Ако говорите језик који није енглески, можете да позовете Службу за писмено и усмено превођење - Translating and Interpreting Service (TIS National) по цени локалног позива бирањем броја 131 450. TIS National покрива преко 100 језика. Позовите и кажите оператеру којим језиком говорите, и замолите да вам позове My Aged Care на број 1800 200 422.

## Шта ако вам треба помоћ због потешкоћа са слухом или говором?

Можете да контактирате My Aged Care преко Националне релејне службе - National Relay Service (NRS). На веб-сајту [www.communications.gov.au/accesshub/nrs](http://www.communications.gov.au/accesshub/nrs) изаберите жељену опцију за приступ и тражите 1800 200 422.

## Каква помоћ постоји за лица које пате од деменције?

Влада Аустралије очекује да сви пружаоци услуга неге старијих лица нуде услуге које одговарају потребама лица која пате од деменције.

Влада Аустралије финансира саветодавне услуге, едукацију и обуку, програме подршке и друге услуге за лица која пате од деменције, њихове породице и неговатеље. Клијенти комонвелтског програма за кућну помоћ имају право да приступе овој врсти помоћи.

За више информација позовите службу My Aged Care на 1800 200 422 или посетите [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

## Каква помоћ постоји за старија лица која су бескућници или могу да постану бескућници?

Ако сте прерано остарело лице, са ниским приходима, старости 50 година или више (45 година старости или више за припаднике абориџинских народа и народа острвља у Торесовом мореузу), и бескућник сте или можете да постанете бескућник, постоје различите врсте помоћи укључујући:

- повезивање са одговарајућим службама за стамбена питања и негу
- адвокатске службе и помоћ са финансијским и правним пословима
- повезивање са другим службама социјалне помоћи којима је циљ да се смањи број бескућника.



## Каква помоћ постоји за лица из угрожених и мањинских група?

Влада Аустралије препознаје да је наше друштво разноврсно и да људи имају широк дијапазон животних искустава.

Постоји пуно програма и услуга којима се пружа подршка лицима из угрожених и мањинских група да приступе потребној помоћи. Можда у вашем крају постоје специјализоване услуге које су нарочито усмерене на групације са посебним потребама. Више о томе можете да сазнате преко службе My Aged Care или тако што ћете питати свог RAS процењивача.

При пружању неге и услуга, пружаоци услуга треба да узму у обзир, да поштују и да подрже специфичне и разноврсне потребе. Ниједан пружалац услуга не треба да дискриминише било кога, укључујући:

- припаднике абориџинских народа и народа острвља у Торесовом мореузу
- лица разноликог културног и језичког порекла
- лица које живе у руралним и удаљеним местима
- лица која су финансијски или социјално угрожена
- ветеране
- лица која су бескућници или могу да постану бескућници
- лезбијке, геј, би-сексуална, транс-родна или интер-родна лица
- лица која су бивши штићеници (одрасла лица која су као деца боравила одређено време у установама за негу)
- родитељи који су одвојени од своје деце присилним усвајањем или раздвајањем.

За више информација позовите службу My Aged Care на 1800 200 422 или посетите [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

## Каква помоћ постоји за вашег неговатеља?

Ако вашем неговатељу треба додатна подршка, обратите се служби Carer Gateway на 1800 422 737 или посетите веб-сајт [www.carergateway.gov.au](http://www.carergateway.gov.au) за више информација.

### Цене позива

**Телефонски бројеви који почињу са 13 или 1300** – позиви према бројевима који почињу са 13 или 1300 наплаћују се по цени локалног позива када се користи фиксна линија. Ако се користи мобилни телефон, цена позива може бити виша – проверите код свог мобилног оператера.

**Телефонски бројеви који почињу са 1800** – позиви према бројевима који почињу са 1800 су бесплатни са фиксних линија. Већина мобилних оператера у Аустралији нуди бесплатне позиве према бројевима који почињу са 1800 – проверите код свог мобилног оператера .







За помоћ посетите **[www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)** или позовите **1800 200 422**  
Све информације у овој публикацији су тачне са датумом јун 2019.