



Australian Government

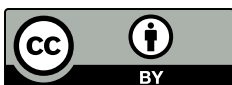


myagedcare



***Ваш водич за услуги од
пакет на домашна нега***

ISBN 978-1-925318-03-6



Со исклучок на грбот на Комонвелтот и каде што тоа е на друг начин набележано, целиот материјал претставен во овој документ е даден со лиценцата Creative Commons Attribution 3.0 Australia (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>).

Поединостите за релевантните услови на лиценцата се достапни на веб-страницата на Creative Commons (достапна со користење на дадените линкови), како што е и целосниот правен код за лиценцата CC BY 3.0 AU (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>).

Документот мора да биде означен како Ваш водич за услуги од пакет за домашна нега на Министерството за здравје.

Јавете ни се

Прашања во врска со лиценцата и за кое и да е користење на овој документ се добредојдени преку електронска пошта на: AACEI@health.gov.au

Овој производ можете да го најдете на www.myagedcare.gov.au

Цел на оваа книшка е да ви помогне вам, на вашето семејство или пријатели да донесувате важни одлуки за вашата нега. Иако се трудеме да ја направиме што е можно посеопфатна, вие може да побарате поконкретни информации во однос на вашата лична ситуација за да донесете информирана одлука.

Информациите беа точни на 1 јули 2019 година.

Абориџините и/или луѓето од островите во Теснецот Торес се известуваат дека оваа книшка може да содржи слики на починати луѓе.

***Ваш водич за услуги од
пакет на домашна нега***

Дали оваа книшка е за вас?

Во оваа книшка се објаснува како постарите луѓе може да добијат поддршка во нивните домови и во секојдневниот живот преку **Програмата на пакети на домашна нега**.

Вие треба да ја прочитате оваа книшка ако тим за процена на нега на постари лица (Aged Care Assessment Team - ACAT) направил процена дали ги исполнувате условите за пакет на домашна нега.

Инаку, јавете се на **My Aged Care на 1800 200 422** или одете на **myagedcare.gov.au** за информации за процесот на проценување и условите за различни видови на нега на стари лица финансирана од државата:

Краткорочна нега

Услуги на краткорочна нега се достапни дома или во установи за резиденцијална нега во ситуации како што се „restorative care“ (враќање во независност) или како помош при премин од болница.

Почетно ниво (entry-level) на поддршка дома

Услуги на постојана или краткорочна нега и поддршка преку *Програмата на Комонвелтот за домашна поддршка (Commonwealth Home Support Programme)*, вклучувајќи помош во домаќинството, лична нега, оброци и подготвување на храна, превоз, пазарување, придружено здравство (allied health), социјална поддршка и планирана одмена (respite) (што му овозможува одмор на вашиот негувател).

Посложена поддршка дома

Четири нивоа на координирани пакети на услуги управувани од корисникот преку *Програмата на пакети на домашна нега (Home Care Packages Program)* вклучувајќи лична нега, услуги на поддршка и болничарска нега, придружено здравство и клинички услуги.

Резиденцијална нега на постари лица

Лична и болничарска нега во домови за постари лица кои не можат да живеат независно во нивните домови. Ова исто така вклучува одмена во установи за куси престои во домови за нега на стари лица.

Содржина

Што е пакет на домашна нега?.....	4
Како државата учествува во цената на вашиот пакет на домашна нега	5
Дали може да добијам пакет на домашна нега?	8
Постапка за добивање на пакет на домашна нега	11
Што ако не се согласувам со процената или резултатот?	13
Најдете даватели на услуги на домашна нега и пресметајте ги цените	14
Доделување на пакет на домашна нега	22
Склучете договор за домашна нега	26
Управувајте со вашите услуги.....	34
Натамошна помош	42
Листа за проверка – Најдете даватели на домашна нега и пресметајте ги цените	45
Листа за проверка – Склучете договор за домашна нега	46
Листа за проверка – Менување на даватели	47

Што е пакет на домашна нега?

Пакет на домашна нега (Home Care Package) е координиран пакет на нега и услуги што ви помагаат да живеете независно во вашиот дом колку што е можно подолго. Некои луѓе добиваат услуги преку Програмата на Комонвелтот за домашна поддршка (Commonwealth Home Support Programme) и потоа се прави проценка дали ги исполнуваат условите за пакет на домашна нега. Други ќе почнат со пакет на домашна нега.

Корист од пакет на домашна нега е дека вашиот давател на домашна нега ќе соработува со вас во врска со:

- одбирање на нега и услуги кои најдобро ги задоволуваат вашите потреби и цели
- управување со вашата нега и услуги.

Постојат четири нивоа на пакети на домашна нега чија цел е да се задоволат различни нивоа на потреба од нега. За време на вашата проценка за нега на постари лица, вашиот проценител ќе разговара со вас за вашите моментални потреби од нега и ќе одреди кое е најдоброто ниво за нивно задоволување.

Се очекува за повеќето луѓе да се процени дека ги исполнуваат условите за пакет од пониско ниво, додека за помал број луѓе да биде проценето дека им требаат пакети од повисоко ниво.

Пакети на услуги на нега на постари луѓе за лица со:

Ниво 4: потреби од високо ниво на нега

Ниво 3: потреби од средно ниво на нега

Ниво 2: потреби од ниско ниво на нега

Ниво 1: потреби од основна нега



Како државата учествува во цената на вашиот пакет на домашна нега

Вкупниот износ на пакетот на домашна нега е составен од тоа:

- што го плаќа Австралиската влада (субвенција)
- што вие можеби треба да платите (цена на вашата домашна нега).

На страница 15 има информации како да ги пресметате износите што можеби треба да ги платите.

Австралиската влада плаќа различни износи на субвенции за секое ниво на пакет на домашна нега. Тој износ му се исплатува на давателот на услуги на домашна нега (home care provider) што вие сте го избрале.

Владината субвенција за секое ниво на пакетот е следна:

Ниво на пакетот	Услуги на нега на постари луѓе со потреби од	Годишна сума што ја плаќа Австралиската влада до приближна* вредност од
1	Основна нега	\$8,750
2	Ниско ниво на нега	\$15,250
3	Средно ниво на нега	\$33,500
4	Високо ниво на нега	\$50,750

** Овие бројки се заокружени. Максималниот државен придонес се зголемува секоја година.*

Поединечниот износ што ќе биде платен ќе зависи од тоа дали е побарано да платите цена на нега врз основа на процена на приходи (income-tested care fee).

За што може да се користат средствата од пакетот на домашна нега?

Средствата од вашиот пакет на домашна нега треба да се користат за плаќање на негата и услугите што ги задоволуваат вашите потреби од нега според процената на ACAT. Вашите проценети потреби од нега се наведени во вашиот план на поддршка (support plan) на My Aged Care. Со вашиот давател на домашна нега треба да разговарате за вашата нега и услуги кога го правите вашиот план на нега кој е дел од вашиот договор за домашна нега (Home Care Agreement):

- **Лични услуги:** помош за лични активности како што се капење, туширање, одење во тоалет, облекување и соблекување, подвижност и комуницирање
- **Хранливост, хидрација, приготвување оброци и начин на исхрана:** помош околу готвење оброци, вклучувајќи специјални диети поради здравствени, верски, културни или други причини, помош при користење на прибор за јадење и помош со хранење
- **Справување со континенција:** помош при користење на помагала и направи за континенција, како што се влошки за еднократна употреба и помагала за впивање, столови за вршење нужда-комоди, ноќни садови и „гуски“, катетери и направи за дренажа на моч, и клистирање
- **Подвижност и спретност:** обезбедување патерици, рамки со четири нозе (quadruped walkers), рамки за одење (walking frames), бастуми, механички справи за кревање, држачи од страните на креветот, чаршави за лизгање, овча кожа, перници со специјален облик, душеци за ослободување од притисок и помош при користење на овие помагала
- **Болничарска нега, придружено здравство и терапевтски услуги:** на пример, тоа може да вклучува логопедија (speech therapy), подијатрија, услуги на професионална терапија и физиотерапија, и други клинички услуги како што се услуги во врска со слухот и видот
- **Превоз и лична помош:** помош со пазарување, посета на здравствени лица и присуство на друштвени активности
- **Одржување на интегритетот на кожата:** помош во врска со завои, превивање и средства за смекнување на кожата.

Средствата од пакетот на домашна нега исто така може да се користат за финансирање на:

- **Telehealth:** видео-конференции и дигитална технологија (вклучувајќи далечинско надгледување) заради зголемен пристап до навремена и соодветна нега
- **Технологија за помош:** како што се апарати што помагаат во поглед на подвижноста, комуницирањето и личната безбедност
- **Помагала и опрема:** особено тие што му помагаат на некое лице да ги извршува секојдневните активности, може да бидат купени со средства од буџетот на вашиот пакет. Во вашиот договор за домашна нега треба конкретно да се наведе дали некој предмет е изнајмен и кој го поседува, и кој е одговорен за тековното одржување и трошоците за поправка.

Одобрени даватели на домашна нега ќе соработуваат во партнерство со вас во приспособувањето негата и услугите најдобро да ги задоволуваат вашите потреби и цели.

За што не може да се користат средствата од пакетот на домашна нега?

Средствата од пакетот на домашна нега не може да се користат како главен извор на приходи за работи како што се (но не се ограничени на):

- секојдневни сметки
- исхрана
- плаќање на хипотека (mortgage)
- станарина (rent).

Средствата од пакетот на домашна нега исто така не може да се користат за купување на:

- други видови на нега финансирани, или заеднички финансирани, од Австралиската влада
- патување и сместување
- забавни активности како што се клубска членарина или влезници за спортски натпревари.

Дали може да добијам пакет на домашна нега?

Ако АСАТ сеуште не ви направил процена за пакет на домашна нега, вие (или ваш номиниран претставник) треба да се јавите на My Aged Care на 1800 200 422. Вработените во центарот за контакти ќе ви постават прашања за да ги разберат вашите потреби и аранжмани за нега, заради преземање на следните чекори.

Вработените во центарот за контакти може потоа:

- да организираат процена на вашите потреби лице-в-лице, што во вашиот дом ќе ја изврши обучен проценител
- да ве упатат во служби за нега на постари лица, земајќи ги предвид вашите желби во поглед на конкретни даватели на услуги
- да ви дадат информации за негата на постари лица и податоци за служби што може да ви помогнат.

Тие исто така ќе побараат ваша дозвола да ви отворат лично корисничко досие. Тоа ќе содржи ажурирани информации за вашите потреби, резултати на сите процени и сите услуги што ги добивате. Корисничкото досие ќе ја намали потреба постојано да ја кажувате вашата историја.

Исто така, за ваши претставници може да номинирате роднини или пријатели. Тие ќе можат да го видат вашето корисничко досие во системот My Aged Care. Тие исто така може да настапуваат како ваши претставници и во ваше име да разговараат за вашите потреби од нега. Исто така, може да им речете на вработените во центарот за контакти дека сета пошта во врска со вашиот пакет на домашна нега треба да му се праќа на вашиот претставник.

Процена на вашите потреби

По вашето јавување на My Aged Care, ако вашите потреби од нега укажуваат дека би можел да ви треба пакет на домашна нега, ќе бидете упатени на ACAT за проценка лице-во-лице. Со процената ќе се утврди соодветно ниво на пакет на домашна нега што ќе ги задоволи вашите потреби.

Вашиот локален член на ACAT (обично медицинска сестра, социјален работник или друг здравствен професионалец) ќе закаже време кога ќе дојде кај вас дома (или во болница, ако сте во болница) и ќе разговара со вас како се снаоѓате во секојдневниот живот. Тој или таа исто така ќе ви го објасни процесот на проценување.

Членот на ACAT може да побара ваша дозвола да разговара со вашиот доктор за вашата медицинска историја пред да се сретне со вас. Ако се согласите, членот на ACAT ќе ја запише вашата согласност. Сите дадени информации ќе бидат третирали како доверливи.

Со ваша согласност, член на ACAT:

- ќе направи проценка и ќе одобри дека ги исполнувате условите за домашна нега што ќе ви помогне да продолжите да живеете дома или ќе ве упати на други служби
- ќе ви даде информации за услуги на домашна нега во вашата област
- ќе ви помогне да ја добиете негата што ви е потребна
- ќе ви помогне да организирате нега за одмена во установа (residential respite care), ако ви е потребна.

Член на ACAT ќе разговара со вас за вашата моментална ситуација и ќе направи проценка и ќе одобри дека ги исполнувате условите да добиете услуги на нега на постари лица што ги субвенционира Австралиската влада. Овие процени се бесплатни.

Вашите желби секогаш ќе бидат земани предвид и за време на вашата проценка не треба да донесувате ни една одлука за вашата иднина.

На вашата проценка со вас може да биде присутен уште некој – пријател, роднина или вашиот негувател – заради дополнителна поддршка.



Постапка за добивање на пакет на домашна нега

Во оваа книшка е опишана вообичаената постапка за луѓето за кои е проценето дека ги исполнуваат условите за пакет на домашна нега, и вклучува информации за активности во секоја фаза, такашто вие може да почнете да добивате домашна нега и да управувате со неа.



Добивање на резултатот од вашата процена

После вашата процена, член на ACAT ќе донесе официјално решение за вашите потреби од неа, дали ги исполнувате условите за добивање на пакет на домашна нега и нивото на пакет на домашна нега што ги задоволува вашите потреби.

Ако е проценето дека ги исполнувате условите за добивање на пакет на домашна нега:

- ќе добиете писмо-одобрение (approval letter) од My Aged Care, во кое се одредува нивото на пакетот на домашна нега што ви е одобрено да го добивате и приоритетот што ви е даден
- ќе бидете ставени во националниот приоритетен систем за вашиот одобрен пакет на домашна нега. Вашето место ќе биде врз основа на тоа кога ви е одобрен пакет на домашна нега и приоритетот што ви е даден.

Може да биде утврдено дека не ги исполнувате условите за добивање на пакет на домашна нега. Ако тоа се случи, ќе добиете писмо во кое се наведува зошто не ги исполнувате условите и кому да се јавите за натамошна помош. Вие може да ги исполнувате условите за други услуги на нега и, ако е така, таа информација ќе биде вклучена во писмото.

Ако вашите потреби од неа се сменат во кое и да е време, може да побарате нова процена од страна на ACAT така што ќе се јавите на My Aged Care.

Ако не добиете писмо-одобрение во кое се објаснува резултатот на вашата процена, јавете се на Aged Care на 1800 200 422 и побарајте да ви пратат такво писмо.



Што ако не се согласувам со процената или резултатот?

Ако не се согласувате со услугата дадена за време на вашата проценка или со решенијата наведени во вашето писмо-одобрение, имате право да го изразите вашето несогласување.

Вашето писмо-одобрение ќе вклучува повеќе информации како може да поднесете поплака или да се жалите на решението.

АСАТ тимовите се вработени од владите на федералните држави и територии, па затоа за секој тим важат постапките за поплаки на нивните држави или територии.

Секој АСАТ мора да ги следи важечките постапки за разрешување на проблеми.

Ако не се согласувате:

Јавете се на вашиот АСАТ проценител за да разговарате за вашите проблеми и да побарате помош. Тој или таа можеби ќе можат да ви помогнат и ќе ги ислушаат вашите проблеми.

Ако вие и АСАТ не можете да го решите прашањето, побарајте да ви дадат податоци за контакт со менаџер на владино одделение во вашата сојузна држава или територија. Вашите проблеми треба да им ги изложите ним.

Ако и натаму не се согласувате со резултатот на вашата проценка, може да му пишувате на секретарот на Министерството за здравје, наведувајќи зошто мислите дека решението треба да биде променето.

Писмото треба да го пратите на следната адреса:

The Secretary
Department of Health
Attn: Aged Care Assessment Program Reconsiderations
GPO Box 9848
Adelaide SA 5001

На секретарот мора да му пишувате во рок од **28 дена** од добивањето на вашето писмо од АСАТ.

Барањето за преразгледување на одлука на АСАТ е бесплатно. Ако не сте задоволни со резултатот на тоа преразгледување, може да се обратите на Трибуналот за административни жалби (Administrative Appeals Tribunal). Тоа се плаќа. Повеќе може да дознаете на нивната интернет-страница на www.aat.gov.au или јавете се на 1800 228 333.

Најдете даватели на услуги на домашна нега и пресметајте ги цените

Како да најдам давател на услуги?

После одобрувањето да добивате пакет на домашна нега, треба да почнете да барате одобрени даватели на домашна нега во вашата локална област, за да дознаете:

- како можат најдобро да ги задоволат вашите потреби
- цените и трошоците, и што тие значат

други дополнителни услуги што ги нудат и нивните цени.

Давател на услуги може да најдете:

Користејќи ја интернет-страницата на My Aged Care на www.myagedcare.gov.au за да најдете и споредите даватели на услуги, вклучувајќи ги нивните цени за низа услуги; или

Јавувајќи се на My Aged Care на 1800 200 422; лицето со кое ќе разговарате може по телефон да ви даде список на локални даватели на домашна нега или да ви го прати по пошта.

Секој давател на услуги е различен, па затоа средбите со нив ќе ви помогнат да дознаете што може да очекувате. Исто така ќе можете да видите кои видови на нега, услуги и активности тие нудат.

На крајот од оваа книшка е листа за проверка што ќе ви помогне да подготвите прашања што можеби ќе сакате да им ги поставите на потенцијалните даватели на услуги.



Кои се цените?

Вкупниот износ на пакетот на домашна нега е составен од тоа:

- што го плаќа Австралиската влада (субвенција)
- што можеби вие треба да платите (цена на вашата домашна нега).

Субвенцијата што ја плаќа Австралиската влада ќе биде различна за секое ниво на пакетот на домашна нега. Тој износ му се исплатува на давателот на домашна нега кој вие сте го избрале.

Од вас се очекува да учествувате во цената на вашата нега и услуги, ако можете тоа да си го дозволите.

My Aged Care може да ви даде процена на вашите веројатни цени. За да добиете процена, вие може:

- да ја посетите интернет-страницата www.myagedcare.gov.au и да побарате 'Fee Estimator'; или
- Да се јавите на My Aged Care на 1800 200 422.

Што ќе треба јас да платам?

Постојат три вида на цени кои вашиот давател на услуги може да бара да ги платите:

- основна дневна цена (basic daily fee)
- цена на негата врз основа на процена на приходите (income-tested care fee)
- дополнителни трошоци.



Основна дневна цена

Основната дневна цена се пресметува како процент од стапката за семејство на основната старосна пензија, врз база на нивото на вашиот пакет на домашна нега.

Процентите на основната дневна цена за секој пакет на домашна нега се следни:

Ниво на пакетот	Процент на стапката за семејство од основната старосна пензија
1	15.68
2	16.58
3	17.05
4	17.50

Оваа стапка на основна дневна цена се зголемува на 20 март и 20 септември секоја година, во согласност со промените на старосната пензија. Ова се однесува на секое лице кое добива пакет на домашна нега, дури и ако сте вие дел од двојка.

Цена на нега врз основа на процена на приходите

Исто така, од вас може да биде побарано дополнително учество во цената на вашата нега, врз основа на вашата финансиска ситуација. Тоа е познато како „цена на нега врз основа на процена на приходите“ (‘income-tested care fee’) и е згора на основната дневна цена.

Ако од вас биде побарано да платите цена на нега врз основа на процената на вашите приходи, владината субвенција се намалува за износот на цената на нега врз основа на процената на вашите приходи, за која е проценето дека ги исполнувате условите да ја платите. Вашиот давател мора да даде услуги што ја одразуваат целокупната цена на вашиот пакет на домашна нега. Единствена разлика е изворот на финансирање.

На пример, ако е проценето дека вредноста на вашиот пакет на домашна нега е \$30.000, а Министерството за социјални служби (DHS) проценило дека вие може да платите \$10.000 како цена на негата врз основа на процена на вашите приходи, владината субвенција за давателот на услуги ќе биде \$20.000 (\$30.000 – \$10.000 = \$20.000).

Постојат дневни, годишни и доживотни горни граници на цената на нега врз основа на процена на приходите, што ќе биде побарано да ја платите.

Вашиот семеен дом не е вклучен во процената на вашиот приход за цели на пакетот на домашна нега.

Од вас нема да се бара да ја платите цената на нега врз основа на процена на приходите, ако имате годишен приход под максималниот износ на приход што лице може да го има за да биде класифициран како пензионер со полна пензија.

Ако сте вие дел од двојка, цената на нега врз основа на процена на приходите што треба да се плати се утврдува со делење со два на вашиот комбиниран приход, без оглед кој го остварил приходот.

Дополнителни цени

Секој друг износ што сте се согласиле да го платите за дополнителна нега и услуги што инаку не би биле покриени со вашиот пакет на домашна нега.

Како да пресметам колку треба да платам?

Износите што може да биде побарано да ги платите за вашиот пакет на домашна нега ги одредува DHS.

Ако добивате исплата врз основа на проценет приход, на пример старосна пензија или исплата од Министерството за воени ветерани (Department of Veterans' Affairs – DVA), не треба да правите ништо. Кога ќе склучите договор за домашна нега (Home Care Agreement), ќе добиете писмо во кое ќе бидат наведени цените што можеби ќе се бара да ги платите.

Ако сте самофинансиран пензионер или делумен пензионер (part-pensioner) и не добивате исплата за поддршка врз основа на процена на вашите средства (means tested income support payment), ќе треба да пополните официјален образец за процена на приходите.

Додатоци за поддршка на приходи, кои не се врз основа на процена на лични средства, вклучуваат:

- Старосна пензија—Слепи
- Пензија за поддршка на попреченост (Disability Support Pension)—Слепи
- Додаток за негуватели (Carer Allowance)
- Додаток за подвижност (Mobility Allowance)
- Пензија за попреченост на DVA без додатокот за поддршка на приходи (Income Support Supplement)
- Пензија за воени вдовици/вдовци на DVA без додатокот за поддршка на приходи.

Ако ви треба писмо за цените пред да почнете да добивате нега, ве молиме јавете се на Centrelink на 1800 227 475 или на DVA на 1800 555 254.

За сите цени што треба да ги платите ќе разговарате со вашиот давател пред да почнат услугите, како дел од правењето на вашиот договор за домашна нега и на буџетот на пакетот.

Кога негата и услугите ќе почнат, во вашиот месечен финансиски извештај (statement) ќе можете да ги видите сите субвенции и цени во врска со вашиот пакет на домашна нега.

Како да пополнам процена на приходите?

Процена на приходите (income assessment) може да пополните ако отидете на интернет-страницата на DHS на humanservices.gov.au/agedcare и:

- го користите дигиталниот образец со упатство; или
- го отпечатите образецот Home Care Package, Calculation of your cost of care (SA456).

Како ќе бидам известен за цените?

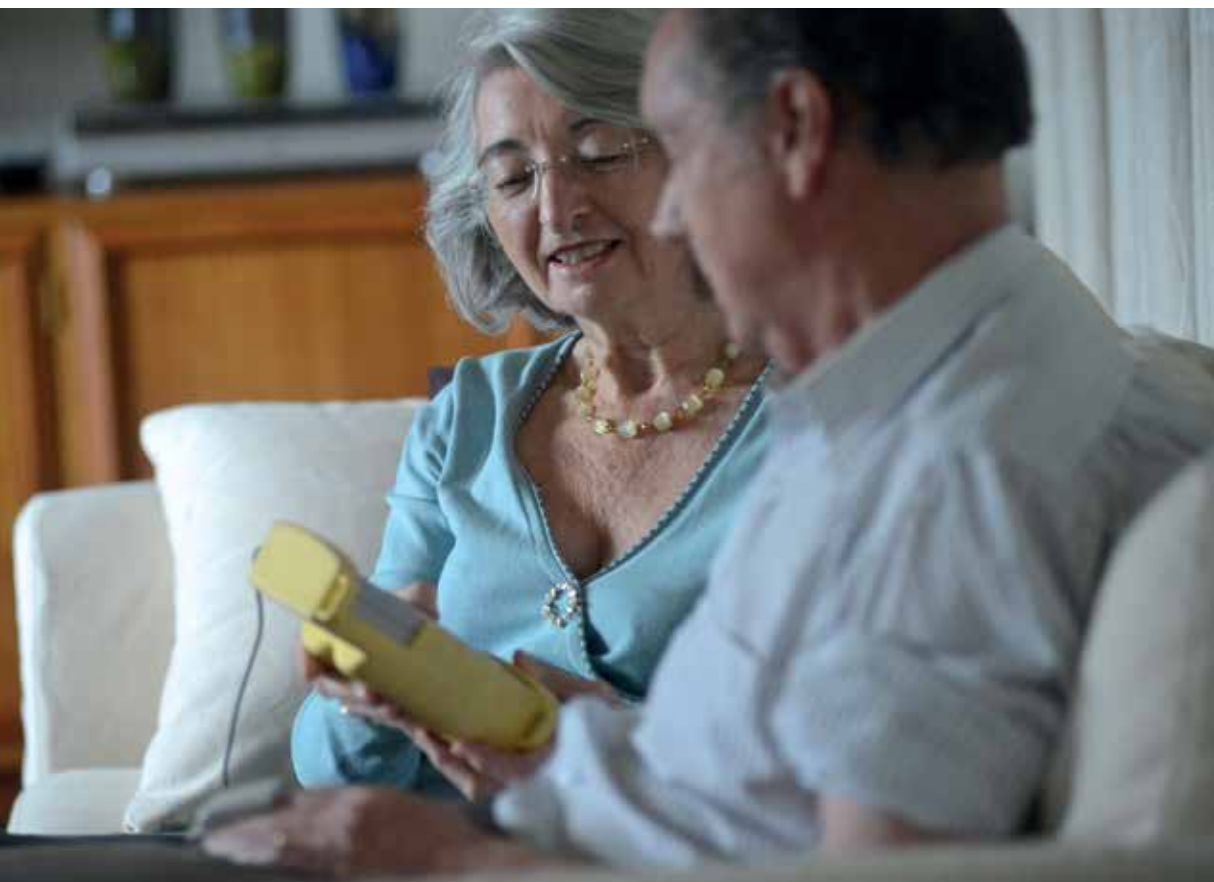
Откако DHS ќе ја пресмета максималната цена на нега врз основа на процена на приходите, **на вас и на вашиот давател на услуги** ќе ви биде пратено писмо со основните дневни цени што може да биде побарано да ги платите.

Ако барате процена на приходите пред да го почнете вашиот пакет, само **вие** ќе добиете писмо со кое ќе бидете известени за максималните цени што може да биде побарано да ги платите. Известувањето ќе важи 120 дена – освен во случај да дојде до значајна промена на вашата ситуација. Ако дојде до промена на вашата ситуација, ќе треба да го известите DHS кој ќе ви прати ново писмо со цени.

Што ако не добив одговор од Министерството за социјални служби?

Ќе поминат најмалку две недели од датумот кога го поднесовте вашиот образец за процена на приходи, за да добиете писмо за вашите цени.

Ако не сте добиле писмо после две недели, треба да се јавите на DHS на 1800 227 475 и да прашате што се случува со вашата процена на приходи.



Што ако не можам да ги платам цените?

Ако мислите дека ќе имате тешкотии да ги платите бараните цени, може да побарате помош поради финансиски тешкотии. Секој случај се разгледува на поединечна основа.

За да биде разгледано барањето за помош поради финансиски тешкотии, вие мора:

- да имате имоти (assets) со вредност еден ипол пат помала од годишната старосна пензија (плус пензиски додатоци)
- да не сте подариле повеќе од \$10.000 во изминатата година или \$30.000 во изминатите пет години
- вашите приходи да биле проценети во согласност со Законот за нега на постари лица од 1997 година.

За да поднесете барање за помош поради финансиски тешкотии, вие или вашиот претставник треба да пополните образец и да го поднесете на DHS. Образецот може да го преземете од интернет-страницата на DHS на <https://www.humanservices.gov.au/customer/forms/sa462> или ако се јавите на 1800 227 475.

Колку често се плаќаат цените?

Цените се плаќаат за секој ден кога имате пакет на домашна нега и главно се плаќаат на две недели или еднаш месечно. Исто така, владата ги исплатува субвенцијата и додатоците на давателот за секој ден кога вие имате пакет.

Кога почнувам да ги плаќам цените?

Вие не треба ништо да плаќате (основната дневна цена и цената на нега врз основа на процена на приходи) пред да почне вашиот пакет на домашна нега. Меѓутоа, откако ќе направите договор за домашна нега со давателот на услуги, може да биде побарано да ги плаќате цените до еден месец однапред.

Каде може да добијам финансиски информации?

Основни информации за водењето на вашите финансии може да добиете од Службата за финансиски информации (Financial Information Service) на DHS. Оваа бесплатна услуга во доверба може да ви помогне да донесете информирани одлуки во врска со вашите финансии, заради ваши сегашни и идни потреби.

За повеќе информации за Службата за финансиски информации јавете се на DHS на 132 300 и речете "Financial Information Service" кога ќе го побараат тоа од вас.

Кои други цени може да наплати давател на услуги?

Давателот на услуги што сте го избрале може од средствата на вашиот пакет за домашна нега да ги наплати трошоците за водење на пакетот (package management) и трошоците за укажување на нега. Секој давател има различни трошоци во врска со давањето на нега и услуги, па затоа вие треба да прашате кои се тие трошоци и колку ќе ви биде наплатено.

Информациите за цените мора да бидат објавени во My Aged Care од страна на секој давател на услуги и се достапни на алатката 'Find a provider' на интернет-страницата на My Aged Care.

Вашиот давател мора да стави ценовник (pricing schedule) во вашиот договор за домашна нега. Тој мора од буџетот на вашиот пакет на домашна нега да наплатува според тие цени. Ако вашиот давател треба да наплати различен износ (поголем или помал) за некоја конкретна услуга, тој треба за тоа претходно да разговара и се договори со вас. Различната цена и причината потоа мора да бидат внесени во вашиот договор за домашна нега.

Сите износи наплатени од средствата на пакетот на домашна нега мора да бидат вклучени во вашиот месечен финансиски извештај (statement) што ќе биде дел од вашиот договор за домашна нега, и да бидат одобрени од вас.

Исто така треба да го прашате давателот дали ќе одбие некој излезен износ (exit amount) (од непотрошените средства во пакетот), ако одлучите подоцна да го смените давателот или ако престанете да користите домашна нега.

На страница 29 има повеќе информации за излезни износи.



Доделување на пакет на домашна нега

Како функционира националниот приоритетен систем?

Кога ќе ви биде одобрен пакет на домашна нега, вашето име се става во националниот приоритетен систем за доделување на пакет на домашна нега.

Вашето место во националниот приоритетен систем е врз основа на тоа:

- кога ви бил одобрена домашна нега
- вашиот приоритет за услугата како што го одредил АСАТ кога ви била направена процена.

Ќе има период на чекање меѓу времето кога ви е одобрена нега и времето кога ќе ви биде доделен пакет на домашна нега.

Кога пакет на домашна нега ќе стане достапен, ќе добиете писмо од My Aged Care со известување дека ви е доделен пакет.

Во писмото ќе биде наведено:

- кое ниво на пакет на домашна нега ви е доделено
- единствен референтен код (unique referral code) што ќе го дадете на давателот кој сте го избрале.

Кога ќе го добиете тоа писмо, можете да почнете да преговарате со давателот по ваш избор за поединостите на вашиот договор за домашна нега. Кога ќе го склучите договорот, можете да почнете да добивате услуги.

Што ако не сакам пакет на домашна нега сега?

Ако не сакате пакет на домашна нега сега, јавете се на My Aged Care на 1800 200 422 што е можно побрзо, за да може да го користи некој кому пакетот му е потребен.

Тоа нема да влијае на вашето место во национален приоритетен систем, бидејќи е тој врз основа на тоа кога ви е одобрена домашна нега и приоритетот што ви бил доделен. Нема да ви наштети ако одберете пакетот на домашна нега да не го преземете сега.

Може да се јавите на My Aged Care во секое време во иднина и да побарате пакет на домашна нега.

Што се случува ако ми е доделен пакет од пониско ниво?

Може да ви биде доделен пакет на домашна нега на ниво пониско од одобреното. Тоа овозможува да добивате услуги додека чекате да стане достапен пакет на вашето одобрено ниво. На пример, ако ви било одобрено да добивате пакет на домашна нега од четврто ниво, може да добиете писмо со кое ви се доделува пакет на домашна нега од второ ниво, за да добивате нега и услуги додека чекате да стане достапен пакет од четврто ниво.

Вашето име ќе остане во националниот приоритетен систем додека чекате пакет на вашето одобрено ниво, а за тоа време ќе добивате услуги од пакет од пониско ниво. Кога ќе стане достапен пакет од повисоко ниво, My Aged Care автоматски ќе ве префрли на пакет од повисоко ниво. Вие не треба ништо да направите за да бидете префрлени на пакет од повисоко ниво. Вие и вашиот давател ќе бидете известени кога ќе бидете префрлени на повисоко ниво. Тогаш треба да разговарате со вашиот давател која дополнителна нега и услуги може да бидат организирани.

Што се случува ако не прифатам пакет од пониско ниво?

Ако ви е доделен пакет од пониско ниво, но вие одберете да не го прифатите, тоа нема да ве стави во неповолна положба. Вие ќе останете во националниот приоритетен систем додека чекате пакет од повисоко ниво и ќе бидете известени кога тој ќе стане достапен.

Може да му речете на My Aged Care или на вашиот проценител кое е најниското ниво на пакет на домашна нега што сте спремни да прифатите. Може да ви биде понуден пакет од пониско ниво за да се овозможи да добивате нега и услуги што е можно поскоро.

Што да правам со мојот референтен код?

Писмото за доделување на вашиот пакет, во кое е наведен вашиот референтен код, и резултатите од процената на вашите приходи, треба да ги донесете на секој состанок со вашиот избран давател или даватели на услуги.

Вие имате рок од **56 дена** од датумот кога ви е доделен пакет на домашна нега, да најдете давател на услуги и склучите договор за домашна нега.

Ако имате тешкотии да најдете одобрен давател на услуги на домашна нега во рок од **56 дена**, или ви треба повеќе време да решите, може да се јавите на My Aged Care на 1800 200 422 и тие може да го продолжат рокот за дополнителни **28 дена**.

Ако не склучите договор за домашна нега во рокот договорен со My Aged Care, ќе добиете писмо со кое ве известуваат дека вашиот пакет на домашна нега е повлечен.

Ако вашиот пакет е повлечен, треба да се јавите на My Aged Care ако сакате вашето име да биде вратено на националната приоритетна листа за да ви биде доделен пакет на домашна нега. Вашето место во националниот приоритетен систем ќе биде одреден според датумот на одобрување на вашиот првичен план на домашна нега.



Сключете договор за домашна нега

Откако сте одбрале давател на домашна нега кој најдобро ги задоволува вашите потреби, тој ќе соработува со вас во правењето на вашиот план за нега и буџетот на пакетот.

Тоа ќе биде основата на вашиот договор за домашна нега, со кој се одредува:

- на кој начин ќе ви бидат давани услугите
- кој ќе ги дава
- колку тие ќе чинат.

Пред да го сключите договорот за домашна нега, треба да има доволно време да го разгледате договорот и, ако сакате, да побарате независен правен совет.

Ако не можете да сключите договор за домашна нега поради кој и да е физички или медицински проблем, друго лице кое ве претставува може да го склучи договорот во ваше име.

Вие не морате да сключите договор. Ако тоа се случи, давателот на домашна нега сеуште треба да разговара со вас за тоа кои видови на нега и услуги ви се потребни.

Важно е давателот на домашна нега да ги запише причините зошто немате договор и на која основа ви се укажува негата.

Важно е да се запамети дека вие и вашиот давател го склучувате договорот за домашна нега како рамноправни партнери.

За сите промени во вашиот договор за домашна нега мора да се согласите и вие и вашиот давател.

Вашите права

Повелбата на правата на нега на постари лица ги одредува вашите права како лице кое добива услуги од пакетот на домашна нега.

Вашиот давател на услуги мора да ви даде потпишан примерок на Повелбата и да ви помогне да ја разберете. Вашиот давател исто така мора да ви даде вам, или на вашиот претставник, можност заедно да го потпишете документот. Повеќе информации за Повелбата се достапни на интернет-страницата на My Aged Care на www.myagedcare.gov.au.

Исто така, вие имате права според австралиските закони за потрошувачи. Повеќе информации за тие права се достапни на www.accc.gov.au/agedcare.

Како ви се укажува нега

Од 1 јули 2019 година постои нов комплет стандарди за сите услуги на нега на постари лица, наречен Стандарди за квалитет на негата на постари лица (Aged Care Quality Standards).

Стандардите за квалитет на негата на постари лица се фокусирани на квалитетни резултати за потрошувачите, а не на процесите на давателите. Тоа ќе им олесни на потрошувачите, нивните семејства, негувателите и претставниците да разберат што може да очекуваат од некоја служба. Исто така, тоа ќе ги поедностави правилата за давателите кои работат со повеќе служби за нега на постари лица и ќе поттикне иновација, одлична работа и постојано подобрување.

Повеќе информации за стандардите може да се најдат на интернет-страницата на My Aged Care на www.myagedcare.gov.au.

Подготвување на вашиот план на нега

Вашиот давател на домашна нега веќе има некои информации за вашите потреби од нега, запишани во вашата процена од ACAT.

Вашиот план на нега и буџет на пакетот се важни делови од вашиот договор за домашна нега.

Вашиот давател мора да ги земе предвид вашите лични желби и да соработува со вас во правењето на вашиот план на нега. Тоа го вклучува земањето предвид на потребите на вашиот негувател, ако го имате.

Вашите цели

Кога разговарате со вашиот давател за вашите потреби, размислете кои се вашите цели и што ви е најважно. Идентификувањето на целите ќе ви помогне да одберете нега и услуги кои најмногу ги поддржуваат вашите потреби. Цел може да биде одржувањето на здрав начин на живеење или постигнување на независност во подвижноста.

Може да размислите:

- Кои нешта би можеле да ми го подобрат секојдневниот живот?
- Што најмногу сакам да правам?
- Која поддршка ми треба за да бидам безбеден/безбедна?
- Каде и кога сакам да имам поддршка?
- Како тоа се вклопува во помошта што ми ја укажува мојот негувател?

Вашите потреби од нега

Вашиот давател треба да ја земе предвид сета поддршка што веќе ја имате, како што се негуватели, роднини, пријатели, локалната заедница и други служби, за да го утврди најдобриот начин за користење на средствата од вашиот пакет на домашна нега.

Вашите услуги

Вашиот план на нега ги вклучува негата и услугите што ќе ви бидат укажани заради задоволување на вашите цели и потреби. Во планот исто така ќе биде наведено кој ќе ги укажува услугите, кога тие ќе бидат давани и колку често.

Управување со вашата нега

Во вашиот план на нега треба да биде наведен приодот на вашиот давател кон управувањето со нега. Некои даватели нудат можност вие да бидете вклучени во управувањето со вашиот пакет на домашна нега. Вашиот давател ќе разговара со вас за овие опции, и во планот на нега ќе биде наведено нивото на вклученост што сте го избрале.

Вашиот план на нега

Откако ќе биде подготвена заедно со вас, конечната верзија на вашиот план на нега мора да ви биде дадена порано, или во рок од 14 дена, од почнувањето на вашата нега и услуги. Вашиот давател не може да го менува вашиот план на нега без ваша дозвола, но вие може да побарате да го смени во секое време.

Имајте предвид дека вашите потреби од нега може да се менуваат со време и дека вашиот план на нега може да се промени за да ги задоволи потребите што се менуваат. Вашето здравје и независност може да се подобрат и вие може да се фокусирате на некоја нова цел или може да дојде до влошување на вашата состојба и со тоа потреба од различни услуги.

Вашиот план на нега мора да го преразгледате:

- најмалку еднаш во 12 месеци, за да обезбедите дека негата и услугите што ги добивате преку вашиот пакет на домашна нега сеуште ги задоволуваат вашите потреби. Вие може да побарате преразгледување на вашиот план на нега во секое време, ако вашите потреби од нега се променат.
- ако сте добивале услуги преку пакет од ниво пониско од одобреното и сте биле префрлени на пакет од повисоко ниво. Тоа ви овозможува да добивате дополнителни услуги што ви се потребни за задоволување на вашите потреби.

Буџетот на вашиот пакет на домашна нега

Негата и услугите што ги добивате мора да бидат платени од буџетот на вашиот пакет на домашна нега. Вашиот давател ќе разговара со вас за буџетот што ви е достапен и како тој може да се користи.

Буџетот на вашиот пакет ви овозможува да видите колку средства се на располагање во вашиот пакет и како тие средства се трошеле.

Буџетот на вашиот пакет е составен од:

- владина субвенција (и додатоци на кои имате право – видете на страница 31)
- цени што вие ги плаќате (и сите дополнителни износи што сте се согласиле да ги платите за дополнителна нега или услуги).

Важно е да се запамети дека негата и услугите што ги добивате како дел од вашиот пакет на домашна нега мора да се вклопуваат во буџетот на вашиот пакет, освен во случај вие да плаќате дополнителни придонеси.

Излезни износи

Давателите на домашна нега може да одбијат еден излезен износ (exit amount) од непотрошените средства во пакетот, ако одлучите да се префрлите кај друг давател на услуги или решите да го раскинете договорот.

Максималниот излезен износ што давател може да го вклучи во договорот за домашна нега е прикажан на интернет-страницата на My Aged Care. Ако вашиот давател сака да го смени излезниот износ, тоа мора да биде вклучено во вашиот договор за домашна нега и да има ваша согласност.

Вашиот договор за домашна нега исто така вклучува информации за условите што може да се применуваат, како што се минимални периоди на важење на договор или периоди на раскинување.

Пред да го склучите вашиот договор за домашна нега, бидете сигурни дека ги разбирате цените, излезните износи и условите.



Месечни финансиски извештаи

Од вашиот давател ќе добивате месечни финансиски извештаи (statements) што ги прикажуваат цените на услугите и опремата, управувањето со нега и други наплати од страна на давателот, како и колку средства останале непотрошени. Ако не добивате месечни извештаи, разговарајте со вашиот давател.

Сите непотрошени средства мора да се пренесат од месец во месец, и од година во година, сè додека од тој давател ги добивате услугите од вашиот пакет на домашна нега. Ако престанете да го користите вашиот пакет на домашна нега или го смените давателот на услуги, непотрошените средства мораат да ви се вратат вам и на државата, или да се префрлат на вашиот нов давател.

Дали владината субвенција може да ми биде исплатена мене?

Средствата на државната субвенција мора да му бидат исплатени на одобрен давател на домашна нега, а не директно вам. Вашиот давател ќе управува со нив во ваше име.

Кои додатоци се достапни ако имам дополнителни потреби?

Вие би можеле да добивате некој додаток (supplement) заради задоволување на вашите дополнителни потреби од неџа, ако ги исполнувате условите за некој конкретен додаток, што во некои случаи вклучува правење процена. Во повеќето случаи вашиот давател е одговорен за поднесувањето на барање и проверка дали почнала исплатата на вашиот додаток. Сите додатоци што ги добивате ќе бидат вклучени во буџетот на вашиот пакет.

Ако сакате да знаете дали ги исполнувате условите за додаток или дали вашето барање е одобрено, прашајте го вашиот давател.

Некои од дополнителните додатоци се:

- Додаток за деменција и спознавање (cognition) – за помош во врска со дополнителни трошоци поврзани со неџа на луѓе со попречено спознавање во врска со деменција и други состојби. Ова зависи од исполнување на услови, вклучувајќи процена од страна на лекар од општа пракса (GP) или друго соодветно квалификувано лице, со користење на претходно одредени начини на проценување
- Ветерански додаток – финансирање за ветерани со ментална здравствена состојба прифатена од Министерството за воени ветерани (DVA) како состојба поврзана со нивната служба
- Додаток за кислород – за луѓе со трајна медицинска потреба од постојано примање на кислород. Ова не се однесува на краткотрајни болести како што е бронхитисот, или на повремено користење на кислород
- Додаток за интерно хранење (enteral feeding) – за луѓе кои треба трајно да се хранат преку цевка
- Додаток за одржливост (viability) – помош во врска со повисоките трошоци за давање на неџа и услуги на луѓе кои живеат во селски и оддалечени области
- Додаток за тешкотии (hardship) – достапен на корисници на домашна неџа со вистински финансиски тешкотии, кои не можат да платат за неџа на постари лица поради околности надвор од нивна контрола (за повеќе информации видете на страница 20).

Забелешка: Ако некој ветеран ги исполнува условите и за додатокот за ветерани и за додатокот за деменција и спознавање, одобрениот давател ќе го добие само додатокот за ветерани.

Дали може некој да ми помогне во преговорите со мојот давател на домашна нега?

Вие можете да имате со себе некое друго лице, како што се роднина, пријател или негувател, додека се составува вашиот план на нега.

Државата финансира услуги на застапување (advocacy) преку Националната програма за застапување при нега на постари лица. Со услугите на застапување им се даваат информации на потрошувачите, нивните семејства и негуватели за нивните права и одговорности кога користат услуги на нега на постари лица.

Услугите на застапување се бесплатни, во доверба и независни. Јавувањето на линијата на Националната програма за застапување при нега на постари лица е бесплатно на телефон 1800 700 600.

Застапник може да ви помогне со тоа што ќе:

- учествува во дискусијата за вашиот договор за домашна нега, план на нега и буџет на пакетот
- разговара за секоја жалба што можеби ја имате.



Управувајте со вашите услуги

Кога имате договор за домашна нега, план на нега и буџет на пакетот, вашата договорена нега и услуги може да почнат.

Вашиот пакет на домашна нега почнува на денот кога почнува да важи договорот за домашна нега, а не на денот кога ќе почнете да добивате нега и услуги.

Што ако се променат моите потреби од нега?

Вашите потреби од нега со време може да се променат. Ако тоа се случи, можете да организирате услуги што повеќе ви одговараат. Ако забележите дека вашите потреби од нега се сменети:

Најнапред разговарајте со вашиот давател и побарајте преразгледување на вашиот план на нега. Ако давателот не може да помогне, јавете се на My Aged Care и побарајте преоценување (reassessment). Може да треба да ви се направи процена за повисоко ниво на пакет на домашна нега или други услуги за поддршка.

Што ако користам пакет од пониско ниво од она што ми е одобрено?

Ако користите пакет од пониско ниво додека чекате пакет од нивото што ви е одобрено, My Aged Care автоматски ќе ве префрли на пакет од повисоко ниво кога ќе стане достапен. My Aged Care ќе ве извести вас и вашиот давател кога вашиот пакет ќе биде префрлен на повисоко ниво. Штом бидете известени, вие треба со вашиот давател да ги преразгледате вашиот план на нега и буџет на пакетот.



Дали мојот давател може да го раскине нашиот договор за домашна нега?

Откако ќе го направите вашиот договор за домашна нега, вашиот давател мора да продолжи да ги дава договорените нега и услуги сè додека тие ви требаат. Тоа се вика 'сигурност на времетраењето на вршење служба' ('security of tenure') и ќе биде детално образложено во вашиот договор за домашна нега.

Давателот на домашна нега може да ги прекрати услугите само ако:

- му речете на давателот на домашна нега дека повеќе не сакате да добивате нега
- вашата состојба се промени, па во вашиот дом не може да ви се дава нега со ресурсите достапни на давателот на домашна нега
- се преселите на локација каде домашната нега не е достапна преку давател на домашна нега
- не сте ја платиле цената за вашата домашна нега од причини кои се под ваша контрола и со вашиот давател не сте договориле алтернативен аранжман на плаќање
- намерно сте предизвикале сериозна повреда на некој член на персоналот или сте го прекршиле неговото право на работа во безбедна средина.

Кога давател сака да раскине договор за домашна нега, тој мора да ви даде разумно писмено известување (notice) и помош да направите други соодветни аранжмани. Ако треба да се префрлите на друг вид на нега, сегашниот давател треба да соработува со вас и со новиот давател на услуги, за да се обезбедени непречен премин.





Што се случува ако отидам во болница, резиденцијална нега за одмена, преодна нега или на одмор од социјални причини?

Во вашиот договор за домашна нега ќе биде наведено што се случува ако треба да направите прекин на негата и услугите што ги добивате со вашиот пакет на домашна нега.

Најнапред вие (или ваш претставник) треба да се јавите на вашиот давател на домашна нега заради разговор за секое планирано отсуство што ви е потребно.

Ако сте примени во болница, јавете се (или побарајте некој да се јави) на вашиот давател што е можно поскоро и известете го, за од вашиот пакет на домашна нега да не бидат наплатувани услуги што не ги добивате.

Со вашиот давател исто така треба да разговарате што ќе се случува со вашите цени и државната субвенција додека сте отсутни.

Може да треба да ја плаќате вашата основна дневна цена додека сте во болница или на отсуство од социјални причини, но не ако сте во преодна нега (transition care) или во резиденцијална нега за одмена (residential respite care).

Ако плаќате цена на негата врз основа на процена на приходи (income-tested care fee), ќе треба да продолжите да ја плаќате, иако може да биде побарано да плаќате помал износ. Ве молиме за ова разговарајте подетално со вашиот давател.

Дали може да менувам даватели?

Даватели може да промените во секое време, било поради селење на друго место или барање на подобри услови. Вашиот сегашен давател мора да ви помогне да се префрлите кај друг давател. Проверете го вашиот договор за домашна нега за да ги знаете сите услови, како што се временскиот рок за известување (notice periods) и дали се плаќа излезен износ (exit amount).

За да бидете спокојни и вашите услуги да не бидат прекинати, нов давател треба да најдете пред со стариот давател да го одредите датумот кога тој ќе прекине да ви ги дава услугите.

На крајот од оваа книшка е листа за проверка (checklist) што ќе ви помогне во процесот на промена на даватели.



Непотрошени средства

Непотрошен износ на средствата за домашна нега е целокупниот износ на субвенцијата за домашна нега, додатоците и цените за домашна нега исплатени на одобрен давател за корисник (за еден период на нега), што не бил потрошен или одреден за нега на тој корисник.

Треба да соработувате со вашиот давател за да обезбедите дека ќе имате корист од целосното користење на вашиот пакет на домашна нега и буџетот на пакетот. Разговарајте со вашиот давател за достапните средства и како ќе ги потрошите за задоволување на вашите потреби. Заедно со вашиот давател треба да направите план на нега и буџет на пакетот што целосно ги задоволуваат вашите потреби од нега проценети од страна на АСАТ. Вашите проценети потреби од нега ќе бидат вклучени во вашиот договор за домашна нега.

Буџетот за вашиот пакет треба да ги задоволува вашите **сегашни** потреби од нега. Ако добивате доволно нега преку пакет од пониско ниво, може да се повлечете од националниот приоритетен систем. Тоа нема да ве стави во неповолна положба, бидејќи можете повторно да се вклучите во системот во секое време врз основа на вашиот првичен датум на одобрување и приоритет. Вие ќе продолжите да добивате услуги преку вашиот пакет од пониско ниво. Ако вашите потреби од нега во иднина се зголемат, може повторно да се вклучите во националниот приоритетен систем и, врз основа на вашиот првичен датум на одобрување на пакетот, да бидете во системот за вашето одобрено ниво на пакетот.

Штом вашиот пакет биде кренат на повисоко ниво, заедно со вашиот давател на услуги треба да ги преразгледате вашиот план на нега и буџетот на пакетот, за најдобро да го искористите вашиот пакет.

Ако во вашиот пакет останат непотрошени средства (откако се платат сите трошоци и цени), тие ќе преминат заедно со вас кај вашиот нов давател на услуги.

Непотрошениот износ за домашна нега ќе биде пресметан од датумот кога почнавте да добивате услуги на домашна нега од вашиот давател, до договорениот последен ден на вашите услуги на домашна нега.

Забелешка: ако сте почнале да добивате домашна нега пред 1 јули 2015 година, тоа ќе биде почетниот датум користен за пресметување на вашиот непотрошен износ за домашна нега.

Вашиот сегашен давател има рок од 56 дена од крајниот датум за кој сте се договориле да ви издаде отказна белешка (notice) што ќе содржи:

- договорениот последен ден на услугите на домашна нега за кој вие и давателот сте се договориле
- излезниот износ (exit amount) што ќе биде одбиен (ако е применливо)
- финансиски извештај за непотрошените средства.

Давателите мора да ги префрлат непотрошените средства ако корисникот го менува давателот, или непотрошените средства да ги вратат на државата ако корисникот ја прекратува домашната нега.

Забелешка: ако однапред сте платиле за домашна нега, тие средства не се вклучени во пресметката на непотрошени пари за домашна нега и мора одвоено да бидат вратени од страна на вашиот давател.

Вие треба во рок од 56 дена од договорениот последен ден да го известите вашиот стар давател за податоците на вашиот нов давател, за да може да му ги префрли непотрошените средства.

Ако тие информации сте му ги дале на вашиот стар давател, тој мора тоа префрлување да го изврши во рок од 70 дена по вашиот договорен последен ден.

Ако вие:

- се преселите во установа за постојана резиденцијална нега
- починете
- го завршите вашиот пакет на домашна нега

вашиот давател ќе го пресмета непотрошениот износ и средствата што сте ги платиле ќе ви ги врати вам или на вашата оставнина.

Секоја владина уплата во буџетот на вашиот пакет што останала непотрошена, како што се субвенции за домашна нега и додатоци, ќе бидат вратени на државата.





Како да ги решавате проблемите

Ако сте незадоволни со кој и да е аспект на негата или услугите што ги добивате, постојат два начина како можете да поднесете поплака:

- разговарајте со вашиот давател за нештата што ве загрижуваат
- стапете во контакт со Комисијата за квалитет и безбедност на негата на постари лица (Aged Care Quality and Safety Commission).

Често е најдобро најнапред да разговарате со вашиот **давател на услуги** и да видите дали тој може да помогне. Тој е тука за да ви помогне и треба да ги ислуша вашите проблеми и да преземе потребни чекори.

Понекогаш давателот на услуги не може да ги разреши поплаките. Или може вие да не се чувствувате слободни да му кажувате за вашите проблеми. Во такви случаи имате право да стапите во контакт со **Комисијата за квалитет и безбедност на негата на стари лица (Aged Care Quality and Safety Commission)**. Тоа е служба чии услуги се бесплатни и со неа може да стапите во контакт по:

Телефон – 1800 951 822

Интернет – www.agedcarequality.gov.au

Со писмо – вашата писмена жалба пратете ја на:

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
(Вашиот главен град и држава/територија)

Исто така имате право на **застапник** (advocate) кој ќе ви помогне да поднесете поплака.

Застапниците даваат бесплатна, во доверба и независна поддршка и информации на луѓето (и на нивните претставници) кои добиваат или бараат да добиваат услуги на нега за постари лица финансирани од Австралиската влада.

Јавете се на бесплатната линија на Националната линија за застапување на нега на постари лица (National Aged Care Advocacy Line) на 1800 700 600 за да дознаете повеќе за застапничките услуги.

Натамошна помош

Што ако ми треба помош со преведување?

Ако не зборувате англиски, може да се јавите на Службата за писмено и усно преведување (TIS National) на 131 450 по цена на локален разговор. TIS National покрива повеќе од 100 јазици. Јавете се и речете го вашиот јазик и побарајте да ве поврзат со My Aged Care на 1800 200 422.

Што ако ми треба помош поради тешкотии со слухот или говорот?

Контактирајте со My Aged Care преку Националната служба за пренос (National Relay Service - NRS). За повеќе информации посетете ја интернет-страницата на NRS (communications.gov.au/accesshub/nrs) за да ја изберете точката за пристап или јавете се на NRS Helpdesk на 1800 555 660.

Каква помош е достапна за луѓето со деменција?

Австралиската влада очекува сите даватели на нега на постари лица да ги задоволуваат потребите на луѓето со деменција.

Австралиската влада финансира советодавни услуги, образование и обука, програми на поддршка и други услуги за луѓето со деменција, нивните семејства и негуватели.

За повеќе информации јавете се на My Aged Care на 1800 200 422 или одете на www.myagedcare.gov.au

Каква помош е достапна на постари луѓе кои се бездомни или изложени на ризик да станат бездомни?

Ако сте предвремено остарени, имате ниски приходи, на возраст сте од 50 години или постари (45 години или постари за Абориџини и лица од островите во Теснеот Торес) и сте бездомни или изложени на ризик да станете бездомни, постои поддршка вклучувајќи:

- врски со служби за соодветно сместување и нега
- застапување и помош во врска со финансиски и правни работи
- врски со други служби за социјална поддршка чија цел е намалување на бездомништвото.

Каква помош е достапна на луѓето со различни потреби?

Австралиската влада прифаќа дека нашето општество е разнолично и луѓето имаат голема низа на животни искуства.

Голем број програми и услуги се достапни за поддршка на луѓе со разновидни потреби, за да добијат помош што им е потребна. Во вашата област може да постојат специјализирани услуги кои конкретно одговараат на групи со специјални потреби. Може да дознаете повеќе ако се јавите на My Aged Care или ако го прашате вашиот АСАТ проценител.

Кога пружаат нега и услуги, давателите треба да земат предвид, почитуваат и поддржат специфични и различни потреби. Давателите на услуги не треба да дискриминираат никого, вклучувајќи ги:

- Аборицините и луѓето од островите во Теснецот Торес
- луѓето со културно и јазички различно потекло
- луѓето кои живеат во селски и оддалечени области
- луѓето кои се во неповолна финансиска и социјална положба
- воените ветерани, нивните потомци и вдовици или вдовци
- луѓето кои се бездомни или во ризик да станат бездомни
- луѓето кои се лезбејки, геј, бисексуалци, трансродови или интер-родови
- луѓето кои се Care Leavers (возрасни лица кои минале време во институционална нега или како деца биле дадени на чување во семејства)
- родителите кои биле одвоени од нивните деца со присилно посвојување или отстранување.

Познавањето на вашите индивидуални потреби му помага на вашиот давател да пружи нега и поддршка што се соодветни и со почитување на вашата разноличност.

За повеќе информации јавете се на My Aged Care на 1800 200 422 или одете на www.myagedcare.gov.au

Каква помош е достапна на мојот негувател?

Вашиот пакет на домашна нега е наменет за задоволување на вашите конкретни потреби од нега. Заради подобра поддршка на вашиот негувател, вие може преку вашиот пакет на домашна нега да користите друга поддршка, како што е негата за одмена (respite care).

Ако на вашиот негувател му е потребна дополнителна поддршка, јавете се на Carer Gateway на 1800 422 737 или за повеќе информации видете на www.carergateway.gov.au.

Што ако јас веќе добивам услуги на нега на постари лица?

Постои можност да добивате нега и услуги преку низа други програми кои не можете да ги добивате како дел од вашиот пакет на домашна нега или кои може да бидат додадени на вашиот пакет на домашна нега. Тие програми вклучуваат:

- Програма на преодна нега
- Програма на посетители од заедницата
- Програма за попреченост
- Програма за плаќање на помагала за континенција
- Палијативна нега
- Програма на Министерството за воени ветерани.

Во извесни околности вие може да добивате нега и услуги преку Програмата на Комонвелтот за домашна поддршка (Commonwealth Home Support Programme - CHSP) кога користите пакет на домашна нега во ограничен период. За повеќе информации ве молиме видете го прирачникот на CHSP.

Цени на телефонски повици

Броеви 13/1300 – Цените на повиците на броевите што почнуваат со 13 или 1300 од фиксни линии и мобилни телефони се различни. Цените на повици на телефони што почнуваат со 13 или 1300 од фиксни линии се слични на цените на локални повици. Повиците од мобилни телефони може да чинат повеќе.

Броеви 1800 – Повиците на броевите што почнуваат со 1800 се бесплатни од фиксни линии и повеќето австралиски компании за мобилна телефонија сега нудат бесплатни повици на броеви што почнуваат со 1800 – проверете кај вашата компанија за мобилна телефонија.

Листа за проверка – Најдете даватели на домашна нега и пресметајте ги цените

Откако било проценето дека ги исполнувате условите за добивање на пакет на домашна нега, користете ја оваа листа за проверка да ви помогне во процесот на барање даватели на домашна нега и за да дознаете колку би требало да изнесува вашето учество во цената на вашата нега.

1. После вашата проценка
 - a. добивате писмо со одобрување (approval letter) со ниво на пакетот и датумот на одобрението ☐
2. Направете куса листа на даватели во вашето локално подрачје
 - b. користете ја алатката 'Find a Provider' на интернет-страницата на My Aged Care на www.myagedcare.gov.au или јавете се на My Aged Care на 1800 200 422 ☐
3. Пресметајте ги цените
 - c. користете ја алатката за проценување на цените на интернет-страницата на My Aged Care, за да ги процените цените ☐
 - d. јавете се на DHS* на 1800 227 475 за да организирате проценка на приходите (income assessment) ☐
 - e. разберете колку изнесуваат основната дневна цена (basic daily fee) и цената врз основа на проценка на приходи (income-tested care fee) ☐
4. Јавете се на потенцијални даватели и разговарајте што можат да понудат и колку наплатуваат во пакетот
 - f. каде е лоциран давателот? ☐
 - g. дали можат да задоволат некоја специјална потреба што можеби ја имам – јазик, култура, различност? ☐
 - h. каде и кога ќе ми ја даваат мојата поддршка? ☐
 - i. кој ќе ми ги дава услугите? ☐
 - j. колку ќе чинат негата и услугите? ☐
 - k. има ли некои други плаќања и за што? ☐
 - l. кои проверки ги прават за да обезбедат квалитет на услугите? ☐
5. Добивате писмо за доделување на вашиот пакет на домашна нега ☐

Запаметете: Не можете да склучите договор за домашна нега додека не добиете писмо од нас дека ви е доделен пакет на домашна нега.

* Ако веќе добивате исплати за поддршка на приходи врз основа на проценка на имотната состојба (means tested income support payments), оваа информација DHS/DVA веќе ја имаат, па не треба да организирате проценка на приходите. Ако тие ја немаат таа информација и вие одберете да не се прави проценка на вашите приходи, може да ви биде побарано да ја платите максималната цена.



myagedcare

Јавете се на My Aged Care
на 1800 200 422 или одете на
www.myagedcare.gov.au

Листа за проверка – Склучете договор за домашна нега

Кога пакет ќе стане достапен, ќе добиете писмо со кое ве известуваат дека ви е доделен пакет на домашна нега, вклучувајќи го вашиот единствен референтен код (unique referral code) и датумот до кој треба да го употребите тој код за да склучите договор за домашна нега.

Користете ја оваа листа за проверка како помош во процесот на преговарање со давателот на домашна нега по ваш избор за договорот за домашна нега.

1. Доделување на пакет на домашна нега
 - a. добивате писмо за доделување на пакетот со референтен код и датум на важење ☐
2. Контакттирајте со давателот кој сте го одбрале
 - b. земете го писмото за доделување на вашиот пакет ☐
 - c. земете го резултатот на вашата процена на приходи. Забелешка: Ако сеуште не сте организирале процена на приходите, јавете се на DHS на 1800 227 475* ☐
 - d. дали ви требаат повеќе од 56 дена да одлучите?
 - i. јавете се на My Aged Care на 1800 200 422 заради продолжување на рокот ☐
3. Склучете договор за домашна нега
 - e. со вашиот давател направете буџет на пакетот и план на нега ☐
 - f. со давателот договорете се за структурата и содржината на месечните финансиски извештаи ☐
 - g. разберете ги условите и цените што ќе бидат наплатени од средствата на вашиот пакет за домашна нега, вклучувајќи го излезниот износ (exit amount) ☐
 - h. склучете го вашиот договор за домашна нега ☐
4. Почнете да ги добивате вашите услуги и да управувате со нив
 - i. редовно преразгледувајте го вашиот план на нега, за да обезбедите дека сеуште ги задоволува вашите потреби ☐
 - j. ако вашите потреби се променат, закажете состанок со вашиот давател на домашна нега заради дискусија за тоа прашање ☐

** Ако веќе добивате исплати за поддршка на приходи врз основа на процена на имотната состојба (means tested income support payments), оваа информација DHS/DVA веќе ја имаат, па не треба да организирате процена на приходите. Ако тие ја немаат таа информација и вие одберете да не се прави процена на вашите приходи, може да ви биде побарано да ја платите максималната цена.*

Листа за проверка – Менување на даватели

Ако сте заинтересирани за менување на вашиот давател на домашна нега, било затоа што ја менувате локацијата или барате нешто подобро, можете да го направите тоа. Користете ја оваа листа за проверка за да ви помогне во процесот на менување на давателите.

1. Прочитајте го сегашниот договор за домашна нега
 - a. разберете ги сите услови и излезниот износ (exit amount) за менување на даватели ☐
2. Почнете да барате нови даватели во вашето локално подрачје
 - b. користете ја алатката 'Find a Provider' на интернет-страницата на My Aged Care на www.myagedcare.gov.au или јавете се на My Aged Care на 1800 200 422 ☐
3. Одберете соодветен давател и проверете дали може да ги даде услугите што ви се потребни ☐
4. Договорете се со сегашниот давател за крајниот датум на услугите на домашна нега
Забелешка: имате рок од 56 дена од тој последен ден да склучите договор за домашна нега со нов давател. Исто така можете да побарате продолжување на тој рок за 28 дена. ☐
5. Јавете се на My Aged Care и побарајте повторно активирање на референтниот код ☐
6. Дајте му го на новиот давател вашиот референтен код ☐
7. Склучете договор за домашна нега
 - c. заедно со вашиот давател направете буџет на пакетот ☐
 - d. договорете се за структурата и содржината на месечните финансиски извештаи ☐
 - e. разберете ги условите и цените што ќе бидат наплатени од средствата на вашиот пакет за домашна нега, вклучувајќи го излезниот износ (exit amount) ☐
 - f. со новиот давател договорете се за датумот на почнување на давањето нега и услуги ☐
 - Забелешка:** тоа мора да биде на или после датумот кога завршуваат услугите од вашиот сегашен давател
 - g. склучете го вашиот нов договор за домашна нега ☐
8. На вашиот сегашен давател дајте му ги податоците на новиот давател во рок од 56 дена по вашиот договорен последен ден, за да може да ги префрли непотрошените средства. ☐
9. Примете известување од стариот давател со податоци за непотрошени средства
 - h. ако не го добиете известувањето во рок од 56 дена од договорениот последен ден, јавете се на стариот давател ☐
10. Давателот ги префрлува непотрошените средства (ако ги има) на новиот давател во рок од 70 дена од договорениот последен ден на услугите ☐
11. Новиот давател ги вклучува во вашиот следен месечен финансиски извештај податоците за непотрошените средства што му се префрлени ☐



Белешки.

Белешки.



За помош посетете www.myagedcare.gov.au или јавете се на 1800 200 422
Сите информации во оваа публикација беа точни на 1 јули 2019 година