



Australian Government

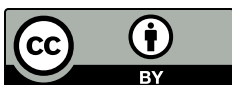


myagedcare



***Ваш водич за услуге у
склопу пакета кућне неге***

ISBN 978-1-925318-03-6



Садржај ове брошуре, изузимајући грб Комонвелта и означене делове, можете да копирате и користите под условом да цитирате оригинални извор, у складу са дозволом Creative Commons Attribution 3.0 Australia (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>).

Детаљи о релевантним условима обухваћеним овом дозволом налазе се на вебсајту Creative Commons-а (горе наведени линк), док се целокупан текст правног кодекса за дозволу CC BY 3.0 AU налази на доле наведеном линку (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>).

Брошура се цитира на овај начин (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>).

Контактирајте нас

Питања у вези са дозволом или употребом ове брошуре могу да се поставе путем и-мејла AACEI@health.gov.au

Брошуру ћете наћи на www.myagedcare.gov.au

Брошура има за циљ да помогне вама, вашој породици или пријатељима при доношењу важних одлука о вашој нези. Настојали смо да брошура буде свеобухватна, али обратите нам се ако су вам за доношење одлуке о вашој нези неопходне специфичне информације, везане за ваше личне околности.

Информације у брошури су биле тачне 1. јула 2019.г.

Упозорење за особе аборицинског порекла и лица са острва у Торесовом мореузу: постоји могућност да се у овој брошури налазе фотографије преминулих особа.

***Ваш водич за услуге у
склопу пакета кућне неге***

Да ли се ова брошура односи на вас?

Ова брошура објашњава како стара лица могу да добију негу и друге врсте услуга код куће путем **програма пакета кућне неге**.

Треба да прочитате ову брошуру ако је Служба за процену потреба старих лица за негом (ACAT) већ проценила ваше околности у сврху добијања пакета кућне неге.

Ако они нису обавили процену ваших околности, позовите **My Aged Care на 1800 200 422** или посетите вебсајт **myagedcare.gov.au** како бисте сазнали о процесу процене и да ли испуњавате услове за један од доле наведених пакета неге за стара лица, које финансира држава:

Краткорочна нега

Услуге краткорочне неге пружају се код куће или у старачким домовима и помажу особама којима је потребан мањи степен неге да би поново постале самосталне или када се опорављају након отпуштања из болнице.

Почетни ниво помоћи код куће

Савезни програм за помоћ код куће (*Commonwealth Home Support Programme*) обухвата дугорочну или краткорочну негу и друге врсте помоћи као што су помоћ са кућним пословима, личном хигијеном, оброцима и кувањем, превозом, куповином, терапеутском негом, подршку при укључивању у групе за дружење или помоћ у проналажењу начина да се ваши неговатељи одмене (како би и они добили прилику да се одморе).

Сложенији ниво помоћи код куће

Организоване услуге неге, прилагођене индивидуалним потребама се пружају путем програма пакета кућне неге на четири нивоа и обухватају услуге личне неге, подршке и медицинске неге и низ терапеутских и клиничких услуга.

Нега у старачким домовима

Односи се на личну и здравствену негу старих лица која живе у старачким домовима, јер нису у стању да живе самостално у својој кући, као и на краткотрајне боравке у старачким домовима када се неговатељима пружа прилика да се одморе.

Садржај

Шта је пакет кућне неге?	4
Колики допринос даје влада за ваш пакет кућне неге?.....	5
Да ли ја могу да добијем пакет кућне неге?	8
Како могу да дођем до пакета кућне неге?	11
Шта ако нисам задовољан/на процесом процене и њеним исходом?	13
Пронађите које службе пружају услуге кућне неге и израчунајте трошкове.....	14
Добијање пакета кућне неге	22
Потписивање уговора о кућној нези	26
Управљајте вашим услугама.....	34
Додатна помоћ	42
Контролна листа – Пронађите службе које пружају услуге кућне неге и израчунајте трошкове	45
Контролна листа – Потписивање уговора о кућној нези	46
Контролна листа – Промена службе за пружање неге	47



Шта је пакет кућне неге?

Пакет кућне неге обухвата организоване услуге неге као и друге врсте услуга и омогућава вам да што дуже живите самостално у сопственом дому. Нека лица најпре примају услуге путем Савезног програма за помоћ код куће (Commonwealth Home Support Programme), па се процена њихових околности за добијање пакета кућне неге обавља касније. Друга лица одмах добију пакет кућне неге.

Добра страна ових пакета је што ће служба за пружање кућне неге да сарађује са вама и да вам помогне да:

- изаберете врсту неге и услуга које најбоље одговарају вашим потребама и циљевима
- управљате вашом негом и услугама.

Постоје четири нивоа на којима се додељују пакети кућне неге а у складу са различитим потребама за негом. Стручно лице које обавља процену потреба старих лица за негом ће разговарати са вама о вашим тренутним потребама за негом и одредити који ниво неге је најбољи за вас.

За очекивати је да ће процена показати да је већем броју лица потребан пакет неге на nižем нивоу док ће мањем броју лица бити потребни пакети неге на вишем нивоу.

Пакети неге за стара лица која имају:

Ниво 4: потребе за негом на високом нивоу



Ниво 3: потребе за негом на средњем нивоу



Ниво 2: потребе за негом на nižем нивоу



Ниво 1: потребе за негом на основном нивоу



Транзиција



Почетне, дугорочне или краткорочне услуге које се пружају путем Савезног програма за помоћ код куће

Колики допринос даје влада за ваш пакет кућне неге?

Укупни трошкови пакета кућне неге се састоје од два дела:

- трошкови које плаћа аустралијска влада (субвенција)
- трошкови које ћете можда ви требати да сносите (трошкови ваше кућне неге).

Информације о томе како да израчунате трошкове које ћете можда ви требати да сносите се налазе на страни бр. 15.

Аустралијска влада плаћа различите своте субвенције за пакете кућне неге на различитим нивоима. Средства се плаћају служби за пружање кућне неге коју сте одабрали.

Субвенције за пакете неге на различитим нивоима су приказана доле:

Ниво пакета неге	Услуге за стара лица којима је потребна нега	Приближна* вредност годишњих трошкова које сноси аустралијска влада
1	на основном нивоу	\$8,750
2	на нижем нивоу	\$15,250
3	на средњем нивоу	\$33,500
4	на високом нивоу	\$50,750

** Износи су заокружени. Максимални допринос који плаћа влада се повећава сваке године.*

Појединачни износи ће зависити од тога да ли се од вас очекује да учествујете у плаћању трошкова неге по основу висине вашег прихода.

За шта могу да се користе средства из пакета кућне неге?

Средства из пакета кућне неге користе се за куповину услуга неге и других вама потребних услуга које је утврдила Служба за процену потреба старих лица за негом (АСАТ). Ваше потребе базиране на процени биће наведене у вашем плану неге за стара лица. При изради овог плана, важно је да о вашим потребама разговарате са службом која вам пружа услуге. Овај план представља саставни део вашег уговора о кућној нези:

- **Услуге личне неге:** помоћ са купањем, туширањем, одласком у тоалет, пресвлачењем, кретањем и комуникацијом
- **Исхрана, уношење течности, припрема хране и дијета:** помоћ око припреме оброка, укључујући и специјалне дијете из здравствених, религијских, културних и других разлога, помоћ при употреби прибора за јело и храњењем
- **Помоћ лицима са slabим мокраћним мехуrom:** при коришћењу помагала и апарата, као што су улошци за једнократну употребу и друга помагала за упијање, покретна столица са WC шољом, ноћне посуде за мокрење и столицу, катетери и други уређаји за дренажу мокраће и клистири
- **Покретљивост и спретност:** снабдевање помагалима за ходање као што су штаке, штап са 4 тачке ослонца, ходалице, штап за ходање, механичке справе за подизање, рукохвати на кревету, клизни чаршафи за померање у кревету, овчије крзно, јастуци разних облика, антидекубитус душеци (умањују притисак на ране од лежања), као и помоћ при коришћењу ових помагала
- **Услуге медицинских сестара и терапеутске услуге:** на пример говорна терапија (логопед), нега стопала, радна терапија или физиотерапија, као и друге клиничке услуге, нпр. провера слуха и вида
- **Помоћ са превозом и лична помоћ:** при одласку у куповину, код лекара или на друштвене активности
- **Помоћ лицима са ранама на кожи:** промена завоја и газе и наношење крема или масти.

Средства из пакета кућне неге могу се такође користити и за:

- **Телемедицина:** услуге неге које се пружају путем видео конференција и дигиталне технологије (укључујући камере за даљинско осматрање) у циљу пружања најбрже и најадекватније неге
- **Технолошка помагала:** као што су помагала за кретање, комуникацију и личну безбедност
- **Помагала и опрема:** нарочито за помоћ при обављању свакодневних животних обавеза могу да се купе средствима из пакета. Важно је да се у вашем уговору о кућној нези наведе да ли су помагала изнајмљена, ко је њихов власник и ко је одговоран за трошкове њиховог одржавања и поправке.

Службе за пружање кућне неге које је одобрила влада ће сарађивати са вама како би негу и друге врсте услуга најбоље прилагодили вашим потребама и циљевима.

За шта не могу да се користе средства из пакета кућне неге?

Средства из пакета кућне неге не могу да се користе као уобичајени извор прихода за трошкове као што су (само неки примери су наведени доле):

- плаћање рачуна
- куповина хране
- отплата стамбеног кредита
- плаћање станарине.

Такође, средства из пакета кућне неге не могу да се користе ни за:

- куповину других услуга неге које у целости или делимично финансира аустралијска влада
- путовање и смештај приликом путовања
- забаву било које врсте, као што је плаћање чланарине у клубовима или куповина карата за спортске догађаје.

Да ли ја могу да добијем пакет кућне неге?

Ако АСАТ још није извршио процену ваших потреба у сврху добијања пакета кућне неге, ви (или ваш заступник) треба да позовете My Aged Care на 1800 200 422. Оператер контакт центра ће вам поставити нека питања да би разумео ваше потребе за негом и на основу тога одлучити шта ће бити следећи корак.

Након тога, оператер контакт центра може да:

- закаже процену код ваше куће тако што ће да пошаље стручно лице да вас посети и разговара са вама
- вас упуту на службе за пружање неге старим лицима, поштујући ваше жеље ако сте хтели одређену службу
- вам да информације о нези за стара лица, као и о службама које би могле да вам помогну.

Осим тога, оператер ће од вас тражити сагласност да отвори за вас картон који ће да садржи редовно ажуриране информације о вашим потребама, резултатима обављених процена и услугама које примате. Када имате свој картон, не морате да понављате своју причу.

Исто тако, оператеру можете да дате имена чланова ваше породице или пријатеља који ће вас заступати. Те особе ће моћи да имају приступ вашем картону у систему My Aged Care. Оне могу да вас заступају и када се разговара о вашим потребама за негом. Оператеру такође можете да кажете да сва пошта везана за ваш пакет кућне неге треба да се шаље на адресу вашег заступника.

Процена ваших потреба

Након вашег разговора са оператером службе My Aged Care, ако се на основу ваших потреба за негом утврди да би могао да вам буде потребан пакет кућне неге, добићете упут за ACAT да се обави лична процена. Овом проценом ће се установити одговарајући ниво пакета кућне неге који ће задовољити ваше потребе.

Особа из локалне службе ACAT-а (обично медицинска сестра, социјални радник или други здравствени радник) ће заказати термин да вас посети код куће (или у болници ако сте тамо) и да поприча са вама о томе како се сналазите у свакодневном животу. Објасниће вам и процес процене.

Особа из ACAT-а може да затражи вашу сагласност да, пре него што вас посети, поразговара са вашим лекаром о вашој медицинској историји. Уз ваше одобрење, особа из ACAT-а ће снимати давање сагласности. Све информације које добију од лекара ће третирати као строго поверљиве.

Уз вашу сагласност, особа из ACAT-а ће:

- да процени и одлучи да ли испуњавате услове за кућну негу, како бисте наставили да живите код куће или ће вас упутити на друге службе
- да вам пружи информације о локалним службама које пружају кућну негу
- да вам помогне да добијете потребну негу
- да вам помогне да организујете привремени смештај у старачком дому, ако вам је то потребно.

Особа из ACAT-а ће разговарати са вама о вашој тренутној ситуацији и проценити и одлучити да ли испуњавате услове за добијање кућне неге коју субвенционира влада Аустралије. Ова процена је бесплатна.

Ваше жеље ће увек бити узете у обзир, а од вас се не очекује да у току ове процене донесете било какву одлуку о вашој будућности.

Ако сматрате да вам је у току процене потребна додатна подршка, имате право да позовете члана породице, пријатеља или неговатеља.



Како могу да дођем до пакета кућне неге?

Уобичајени начини за добијање пакета кућне неге за лица за која је проценом већ утврђено да испуњавају услове за кућну негу, су описани у овој брошури а наћи ћете и информације о поступцима у свакој фази, тако да можете почети да примате услуге и управљате вашим услугама кућне неге.



Примићете обавештење о исходу процене

Након процене, службеник ACAT-а ће званично донети одлуку о вашим потребама за негом, да ли испуњавате услове да добијете пакет кућне неге и који ниво пакета кућне неге ће задовољити ваше потребе.

Ако се оцени да испуњавате услове за добијање пакета кућне неге, ви ћете:

- добити писмо од службе My Aged Care са одобрењем у којем се наводи ниво вашег пакета кућне неге, као и степен приоритета који су вам доделили
- бити регистровани у националном систему приоритета за одобрени ниво пакета кућне неге. Ваше место у систему се одређује на основу датума одобрења кућне неге и додељеног приоритета.

Процена може да покаже да не испуњавате услове за пакет кућне неге. У том случају, добићете писмо са образложењем, као и где можете да се обратите за даљу помоћ. Међутим, можда испуњавате услове за друге врсте услуга неге, у ком случају ће информације о тим услугама бити наведене у писму.

Ако у било ком тренутку дође до промена ваших потреба за негом, увек можете да се обратите служби My Aged Care и затражите нову процену од стране службе ACAT.

Ако не добијете писмо од службе My Aged Care са одобрењем и исходом процене, позовите My Aged Care на 1800 200 422 и затражите да вам пошаљу копију тог писма.



Шта ако нисам задовољан/на процесом процене и њеним исходом?

Ако нисте задовољни третманом у току процеса процене или одлукама наведеним у писму о исходу процене, имате право да се жалите.

У писму о исходу процене ћете наћи информације о томе како можете да се жалите на процес или на одлуку.

Свака држава и територија финансира своју службу АСАТ, па су поступци за жалбе на тимове АСАТ-а у складу са правилницима сваке државе и територије.

Све службе АСАТ-а морају да се придржавају постојећих процедура за разматрање жалби.

Ако желите да се жалите:

Позовите особу из АСАТ-а која је радила вашу процену, објасните јој чиме нисте задовољни и замолите је за помоћ. Она ће саслушати у чему је проблем и можда ће моћи да вам помогне.

Ако ви и АСАТ нисте у стању да решите проблем, замолите да вам дају име и број телефона менаџера надлежног владиног одељења у вашој држави или територији да се тамо жалите.

Ако ни након тога не будете сагласни са исходом ваше процене, можете да пишете секретару Министарства здравља и објасните зашто мислите да одлука треба да се промени.

Пошаљите писмо на ову адресу:

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

Писмо секретару морате да пошаљете у року од **28 дана** од примања писма од АСАТ-а.

Захтев за ревизију одлуке АСАТ-а је бесплатан. Ако не будете задовољни исходом ове ревизије, можете да се жалите Трибуналу за административне жалбе. За ту жалбу се плаћа судска такса. Додатне информације ћете наћи на вебсајту трибунала www.aat.gov.au или позовите 1800 228 333.

Пронађите које службе пружају услуге кућне неге и израчунајте трошкове

Како да пронађем службу која пружа услуге неге?

Када добијете одобрење за пакет кућне неге, потражите одobreне службе за пружање кућне неге у вашем крају и сазнајте:

- како оне могу најбоље да задовоље ваше потребе
- које су цене услуга, колики ће бити трошкови и шта то подразумева

да ли пружају неке додатне услуге и колико то кошта.

Да бисте пронашли ове службе, можете да:

погледате вебсајт службе My Aged Care www.myagedcare.gov.au и потражите и упоредите службе, као и њихове цене за разне врсте услуга; или

позовете My Aged Care на 1800 200 422 и од службеника добијете списак локалних служби које пружају кућну негу, било преко телефона, било поштом.

Свака служба за пружање кућне неге је другачија, па је добро да организујете састанак са њима да видите шта можете да очекујете и које врсте неге, услуга и активности свака од њих нуди.

На крају ове брошуре се налази контролна листа која ће вам помоћи да припремите питања која желите да поставите потенцијалним службама.



Шта је укључено у трошкове

Укупни трошкови пакета кућне неге се састоје од следећег:

- трошкова које плаћа аустралијска влада (субвенција)
- трошкова које ћете можда ви требати да сносите (трошкови ваше кућне неге).

Аустралијска влада плаћа различите своте субвенције за пакете кућне неге на различитим нивоима. Средства се плаћају служби за пружање кућне неге коју сте одабрали.

Од вас се очекује да сносите један део трошкова ваше неге и других услуга, ако то можете да приуштите.

My Aged Care може да вам да предрачун ваших трошкова. Да бисте израчунали трошкове, можете да:

- посетите www.myagedcare.gov.au и потражите део под називом 'Fee Estimator' или
- позовете My Aged Care на 1800 200 422.

Шта ја треба да платим?

Постоје три врсте трошкова које треба да платите служби која вам пружа кућну негу:

- основни дневни трошкови
- трошкови неге по основу висине прихода
- додатни трошкови.



Основни дневни трошкови

Основни дневни трошкови се израчунавају као проценат од основне старосне пензије за самце, а базирају се на вашем нивоу пакета кућне неге.

Основни дневни трошкови за пакете кућне неге на различитим нивоима су приказани доле:

Ниво пакета неге	Проценат од основне старосне пензије за самце
1	15,68
2	16,58
3	17,05
4	17,50

Износ основних дневних трошкова се повећава сваке године 20. марта и 20. септембра, на исти дан када се повећава и старосна пензија. Ово правило се примењује на сваку особу која добија пакет кућне неге, чак и ако има партнера.

Трошкови неге по основу висине прихода

Зависно од ваших финансијских околности, од вас може да се тражи да платите још неке доприносе за вашу негу. То су такозвани 'трошкови неге по основу висине прихода' и плаћају се поврх основних дневних трошкова.

Ако се од вас тражи да платите трошкове неге по основу висине прихода, онда ће државна субвенција бити умањена за износ трошкова неге по основу висине прихода који ви плаћате. Служба која вам пружа кућну негу мора да вам пружи услуге у вредности укупних средстава у вашем пакету кућне неге. Једина ствар која ће бити другачија је извор тих средстава.

Примера ради, ако је ваш пакет кућне неге вредан 30.000 долара, а према процени Министарства за социјална питања (Department of Human Services - DHS) ви можете да платите трошкове неге по основу висине прихода у износу од 10.000 долара, онда ће државна субвенција од 20.000 долара ($30.000 - 10.000 = 20.000$) бити плаћена служби која вам пружа негу.

Постоји дневни, годишњи и доживотни лимит на износ трошкова неге по основу висине прихода који ће моћи да се тражи од вас.

У ваш приход, за сврхе пакета кућне неге, не улази вредност ваше породичне куће.

Од вас се неће тражити да плаћате трошкове неге по основу висине прихода ако је ваш годишњи приход мањи од максималног износа који прима особа која се сматра пуноправним пензионером.

Ако имате партнера, трошкови неге по основу висине прихода се одређују тако што се ваши заједнички приходи поделе на пола, без обзира на то ко је колико зарадио.

Додатни трошкови

Односе се на било који други износ који сте пристали да платите за додатну негу и услуге које не улазе у ваш пакет кућне неге.



Како да израчунам колико ћу плаћати?

DHS одређује износ трошкова које ћете можда требати да плаћате за ваш пакет кућне неге.

Ако примате исплате које подлежу тесту прихода, нпр. старосну пензију или исплату од Министарства за борацка питања, ништа не треба да предузимате. Када потпишете уговор о кућној нези, добићете писмо у коме ће вас обавестити да ли треба да плаћате било какве трошкове и колико.

Ако сте самофинансирајући пензионер или сте полу-пензионер и не примате никакву помоћ која подлеже тесту прихода, мораћете да попуните формулар за званичну процену прихода.

Врсте помоћи које не подлежу тесту прихода обухватају следеће:

- Старосна пензија за слепа лица (Age Pension—Blind)
- Инвалидска пензија за слепа лица (Disability Support Pension—Blind)
- Додатак за неговатеље (Carer Allowance)
- Додатак за кретање (Mobility Allowance)
- Инвалидска пензија Министарства за борацка питања, без додатака (DVA Disability Pension without the Income Support Supplement)
- Пензија за удовице Министарства за борацка питања, без додатака (DVA War Widow's Pension without the Income Support Supplement).

Ако вам је унапред потребно писмо које наводи могуће трошкове, позовите Centrelink на 1800 227 475 или DVA на 1800 555 254.

Имаћете прилику да разговарате са службом која ће вам пружати негу о свим могућим трошковима које треба да платите када са њима будете припремали уговор о кућној нези и буџет за ваш пакет.

Кад почнете са примањем услуга и неге, имаћете прилику да у вашем месечном извештају проверите све субвенције и трошкове везане за ваш пакет.

Како да урадим процену прихода?

Процену прихода можете да урадите на вебсајту DHS-а humanservices.gov.au/agedcare:

- попуните дигитални формулар са упутствима за попуњавање или
- одштампајте формулар 'Home Care Package, Calculation of your cost of care (SA456).

Како ћу бити обавештен/а о трошковима?

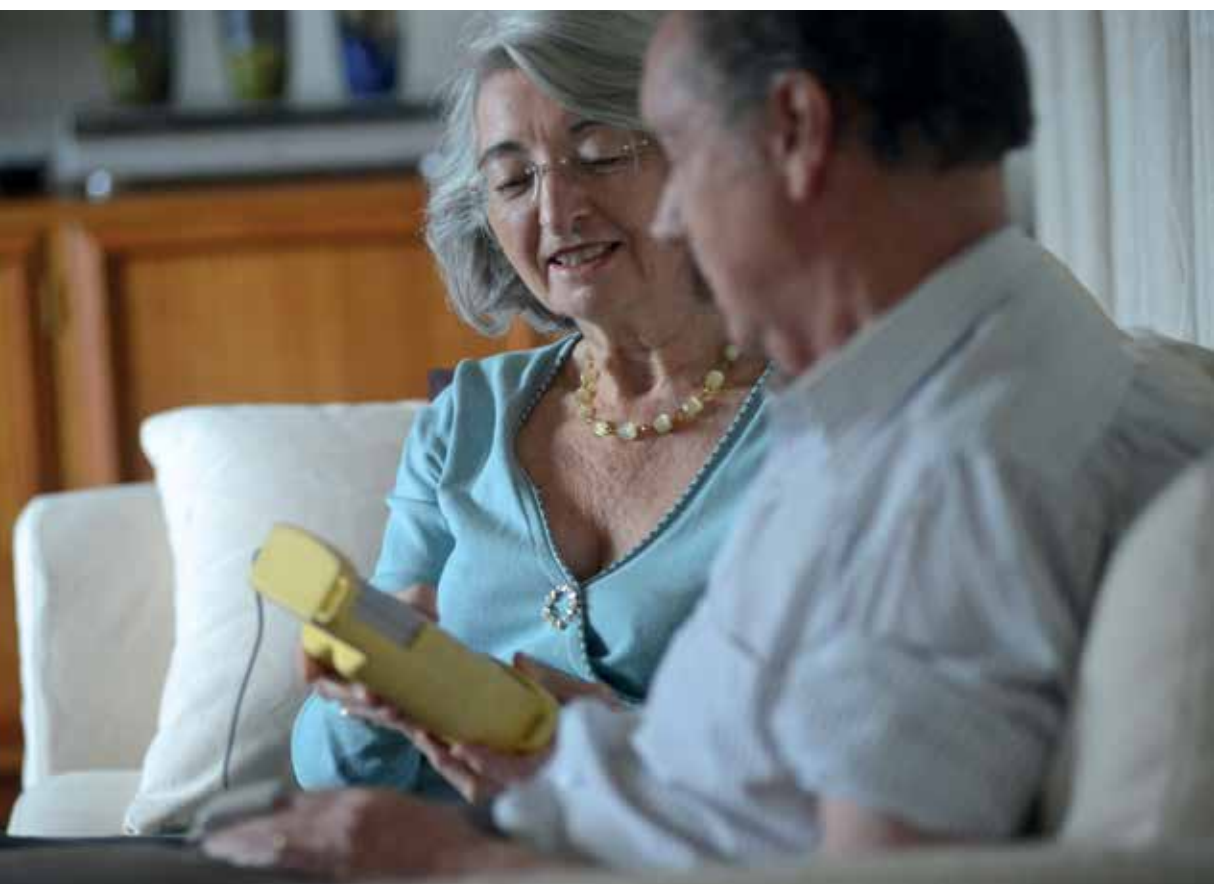
Када DHS израчуна максимални износ трошкова неге по основу прихода, послаће писмо **вама и вашој служби** у коме ће бити наведена цена основних дневних трошкова које ћете ви требати да плаћате.

Ако затражите процену прихода пре него што почнете да користите пакет, само ћете **ви** примити писмо о максималном износу трошкова који може да се тражи од вас. То обавештење ће имати рок важења од 120 дана – осим ако не дође до изузетно значајне промене ваших околности. Ако дође до промене ваших околности, дужни сте да обавестите DHS и они ће вам послати ново писмо о трошковима неге.

Шта ако нисам добио/ла одговор од Министарства за социјална питања?

Од тренутка када поднесете захтев за процену прихода до момента када примите писмо о вашим трошковима, проћи ће бар две недеље.

Ако након две недеље не примите писмо, позовите DHS на 1800 227 475 и питајте их о статусу вашег захтева за процену прихода.



Шта ако не могу да приуштим трошкове?

Ако сматрате да ће вам бити тешко да плаћате трошкове, можете да поднесете захтев за помоћ због финансијских тешкоћа. Сваки захтев ће бити разматран индивидуално.

Да би ваш захтев за помоћ због финансијских тешкоћа био узет у разматрање, морате да задовољите следеће услове:

- вредност ваше укупне имовине не сме да буде већа од износа годишње старосне пензије помножене са 1,5 (плус додатак на пензију)
- у последњих годину дана нисте поклонили више од 10.000 долара, а у последњих пет година нисте поклонили више од 30.000 долара
- ваши приходи су процењени у складу са Законом о нези старих лица из 1997. године.

Да бисте поднели захтев за помоћ због финансијских тешкоћа, ви или ваш заступник ћете морати да попуните формулар и предате га DHS-у. Формулар ћете наћи на вебсајту DHS-а

<https://www.humanservices.gov.au/customer/forms/sa462>

или позовите 1800 227 475.

Колико често се плаћају ови трошкови?

Трошкови се обрачунавају за сваки дан, све док имате пакет кућне неге, а обично се плаћају сваке 2 недеље или месечно. Влада такође плаћа субвенцију и додатке служби која вам пружа негу за сваки дан, све док имате пакет.

Када почињем се плаћањем трошкова?

Нећете требати да платите никакве трошкове (ни основне дневне трошкове, ни трошкове неге по основу прихода) пре почетка примања услуга из пакета кућне неге. Међутим, оног тренутка када потпишете уговор о кућној нези са службом која ће вам пружати негу, од вас може да се тражи да платите трошкове чак и за месец дана унапред.

Где могу да добијем финансијске информације?

Основне информације о томе како да управљате вашим финансијама можете да добијете од Службе за финансијске информације при DHS-у. Услуге су бесплатне и поверљиве и могу да вам помогну при доношењу одлука о вашим финансијама, како за тренутне тако и за будуће потребе.

За више информација о Служби за финансијске услуге позовите DHS на 132 300. Када вас питају зашто зовете, реците "Financial Information Service".

Које друге трошкове може да ми наплати служба за кућну негу?

Ваша одабрана служба, из вашег пакета, може да наплаћује административне трошкове везане за ваш пакет и негу. Свака служба наплаћује различите административне трошкове, па их обавезно питајте који су то трошкови и колико ће они бити.

Информације о ценама морају да се поставе на вебсајт службе My Aged Care. Под насловом 'Find a provider' ћете наћи ценовнике услуга свих служби.

Ваша служба мора да укључи ценовник услуга у ваш уговор о кућној нези и да се придржава тог ценовника приликом наплате административних трошкова. Ако служба за неке услуге треба да наплати другачији износ (већи или мањи), мораће о томе унапред да се договори са вама. Свака промена цена, као и разлог за промену морају да се додају у ваш уговор о кућној нези.

Сви трошкови који се наплаћују из вашег пакета кућне неге, а са којим сте се сагласили, морају да буду наведени по ставкама у вашем месечном извештају који је саставни део вашег уговора о кућној нези.

Такође, питајте вашу службу да ли ће вам, ако одлучите да промените службу или да више не желите да примате услуге, наплатити излазну накнаду (пенале) од преосталих средстава у вашем пакету.

Више информација о излазној накнади ћете наћи на страни бр. 29.



Добијање пакета кућне неге

По ком принципу функционише национални систем приоритета?

Када вам се одобри пакет кућне неге, бићете регистровани у националном систему приоритета за доделу пакета кућне неге.

Ваше место у националном систему приоритета зависиће од следећег:

- када вам је одобрена кућна нега
- који степен приоритета за примање услуга вам је одређен у току процене од стране ACAT-а.

Од момента када вам се нега одобри до момента када вам се додели пакет кућне неге протекне извесно време.

Када пакет кућне неге постане доступан, добићете писмо од службе My Aged Care којим вас обавештавају да вам је додељен пакет кућне неге.

У писму ће бити наведени:

- ниво додељеног пакета кућне неге
- јединствена шифра под којом се води ваш пакет, коју треба да дате служби коју сте одабрали.

По пријему овог писма, са одабраном службом можете да започнете преговоре о одредбама вашег уговора о кућној нези. Када потпишете уговор, пружање услуга може да почне.

Шта ако за сада не желим пакет кућне неге?

Ако тренутно не желите пакет кућне неге, што пре позовите My Aged Care на 1800 200 422 да би се пакет доделио другој особи којој је потребна нега.

Ово неће утицати на ваше место у националном систему приоритета, јер је ваше место одређено на основу датума када вам је одобрена кућна нега и приоритета који вам је додељен. Нећете бити оштећени ако одлучите да у овом тренутку не прихватите пакет кућне неге.

Ако убудуће било кад одлучите да желите да користите ваш пакет кућне неге, позовите My Aged Care и тражите да вам га дају.

Шта ако ми је додељен пакет на nižем нивоу?

Може да се деси да вам буде додељен пакет кућне неге на nižем нивоу него онај који вам је одобрен. Тиме вам је омогућено да почнете да примате услуге док чекате да пакет на нивоу који вам је одобрен постане доступан. Примера ради, добили сте одобрење за пакет кућне неге на нивоу 4, а примили сте писмо у којем вам дају пакет на нивоу 2 како бисте добијали услуге док чекате да пакет на нивоу 4 постане доступан.

Док примате услуге из пакета неге на nižем нивоу, и даље ћете бити регистровани у националном систему приоритета где чекате на пакет који вам је одобрен. Када пакет на вишем нивоу постане доступан, My Aged Care ће вас аутоматски пребацити на тај пакет. Ви ништа не треба да предузимате да бисте били пребачени на пакет са вишим нивоом неге. И ви и служба која вам пружа негу ћете бити обавештени када се то деси. Тада треба да разговарате са вашом службом о додатним услугама неге, као и другим услугама које треба да организују за вас.

Шта ако не прихватим пакет на nižем нивоу?

Ако вам се додели пакет на nižем нивоу и ви га не прихватите, нећете бити оштећени. Нећете изгубити ваше место у националном систему приоритета док чекате пакет на вишем нивоу и бићете обавештени када дођете на ред.

Служби My Aged Care, или особи која је урадила вашу процену, можете да кажете који је најнижи ниво пакета кућне неге који сте вољни да прихватите. На тај начин може да вам се понуди пакет на nižем нивоу да бисте што пре почели да примате негу и услуге.

Шта да радим са шифром под којом се води мој пакет?

Сваки пут када идете на састанак са службом/ама које сте изабрали, увек понесите са собом писмо које потврђује да вам је додељен пакет и које садржи шифру под којом се води ваш пакет, као и потврду о процени ваших прихода.

Од дана доделе пакета кућне неге, имате **56 дана** да нађете службу која ће вам пружати кућну негу и да потпишете уговор о кућној нези.

Ако вам је тешко да у року од **56 дана** пронађете одобрену службу за кућну негу или вам треба још времена да донесете одлуку, позовите My Aged Care на 1800 200 422 и они могу да продуже рок за **28 дана**.

Ако не потпишете уговор о кућној нези у временском периоду о којем сте се договорили са службом My Aged Care, примићете писмо да вам је пакет кућне неге одузет.

Ако вам пакет буде одузет, а желите да вас поново региструју у националном систему приоритета за пакет кућне неге, треба да позовете My Aged Care. Ваше место у националном систему приоритета ће бити одређено на основу првобитног датума одобрења кућне неге.



Потписивање уговора о кућној нези

Када изаберете службу за пружање кућне неге која најбоље одговара вашим потребама, служба ће у сарадњи са вама припремити план неге и буџет за ваш пакет.

Ваш уговор о кућној нези ће бити заснован на томе и наводиће следеће:

- како ће се пружати услуге
- ко ће их пружати
- колико ће коштати.

Пре него што потпишете уговор о кућној нези, одвојите време да прочитате уговор и, ако желите, затражите непристрасан правни савет.

Ако нисте у стању да потпишете уговор о кућној нези из физичких или здравствених разлога, особа која вас заступа може да потпише уговор у ваше име.

Можете да одлучите да не потпишете уговор. У том случају, служба за кућну негу је и даље дужна да разговара са вама о врстама неге и других услуга које су вам потребне.

Важно је да служба за кућну негу евидентира зашто нисте потписали уговор и основне податке о нези коју примате.

Важно је да знате да ви и служба за кућну негу склапате уговор као равноправне странке.

За било какве промене уговора о кућној нези је потребна сагласност обе странке.

Ваша права

Повеља о правима старих лица на негу наводи ваша права као особе која прима услуге у склопу пакета кућне неге.

Служба која вам пружа негу мора да вам да потписани примерак повеље, да вам помогне да разумете њен садржај и да вама или вашем заступнику пружи прилику да је такође потпишете. За више информација о повељи посетите вебсајт службе My Aged Care www.myagedcare.gov.au.

У складу са аустралијским Законом о заштити потрошача, ви имате и додатна права. За више информација о овим правима посетите вебсајт www.accc.gov.au/agedcare.

Стандарди за квалитет неге коју примате

Од 1. јула 2019. године на снагу ступа нови Правилник о стандардима за квалитет неге која се пружа старим лицима, јединствени правилник за све службе које пружају негу старим лицима.

Правилник о стандардима за квалитет неге која се пружа старим лицима се фокусира на квалитет неге коју примају корисници, а не на процесе служби које пружају негу. Правилник ће помоћи корисницима, њиховим породицама, неговатељима и заступницима да боље разумеју шта могу да очекују од ових служби. Овим ће се такође поједноставити регулатива за све оне који истовремено раде за велики број различитих служби за пружање неге старим лицима, а биће и подстицај за иновације, изузетан квалитет неге, као и континуирано унапређење неге.

Више информација о стандардима неге ћете наћи на вебсајту службе My Aged Care www.myagedcare.gov.au.

Припрема вашег плана неге

Ваша служба за пружање кућне неге ће већ имати неке информације о вашим потребама за негом из процене коју је обавио ACAT.

План неге, као и буџет пакета су важни саставни делови вашег уговора о кућној нези.

Служба мора да узме у обзир ваше жеље и да, у сарадњи са вама, припреми план неге. То подразумева да ће се узети у обзир и потребе вашег неговатеља (ако га имате).

Ваши циљеви

Када разговарате са вашом службом, размислите о својим циљевима и шта вам је најважније. Одређивање циљева ће вам помоћи да изаберете негу и услуге које најбоље одговарају вашим потребама. Примера ради, ваш циљ може да буде одржавање здравог начина живота или да се самостално крећете.

Размислите о овим питањима:

- Које су то ствари које би ми олакшале свакодневни живот?
- У којим активностима ја највише уживам?
- Која врста подршке ми је потребна да бих био/ла безбедан/на?
- Где и када ми је потребна подршка?
- Како се ово уклапа у помоћ коју ми пружа мој неговатељ?

Ваше потребе за негом

Да би се средства у буџету вашег пакета најбоље искористила, ваша служба треба да узме у обзир друге врсте помоћи које већ примате, као што су неговатељи, ваша породица, пријатељи, локална заједница и друге службе.

Ваше услуге

Ваш план неге садржи тачне врсте неге и услуга које треба да примате да бисте постигли своје циљеве и да би се задовољиле ваше потребе. У плану може да буде наведено и ко ће пружати услуге, када и колико често.

Управљање вашом негом

Ваш план неге треба да наведе какав приступ служба има према спровођењу неге. Неке службе ће вам пружити могућност да учествујете у управљању вашим пакетом кућне неге. Служба ће разговарати са вама о овим опцијама и степен вашег учешћа ће бити унет у план.

Ваш план неге

Коначну верзију плана неге у чијој припреми сте учествовали треба да добијете у року од 14 дана пре него што почнете да примате негу и услуге (или раније). Служба нема право да промени план без ваше сагласности, али ако ви желите да га промените, можете било кад да се обратите служби.

Имајте на уму да се временом ваше потребе за негом могу променити и план неге може да се допуни у складу са вашим новим потребама. Ако се ваше здравље побољша и стекнете већу самосталност, можете себи да поставите нови циљ или, ако се суочите са неком препреком, можда ће вам требати другачије услуге.

Ревизија вашег плана мора да се уради:

- бар једном у 12 месеци како бисте проверили да ли нега и услуге које примате у вашем пакету и даље задовољавају ваше потребе. Било кад можете да тражите ревизију вашег плана ако се ваше потребе за негом промене.
- ако добијате услуге нижег нивоа неге од одобреног, па вас касније пребаце на пакет на вишем нивоу неге. На овај начин добијате додатне услуге којима се задовољавају ваше потребе.

Буџет вашег пакета кућне неге

Трошкови неге и услуга које примате морају да се плате из буџета у вашем пакету кућне неге. Служба ће разговарати са вама о буџету који вам је на располагању и у које сврхе може да се користи.

Буџет вашег пакета вам омогућује да видите колико средстава имате на располагању и на шта се троше та средства.

Буџет вашег пакета кућне неге се састоји од:

- владине субвенције (и додатака за које испуњавате услове – погледајте на страни бр. 31)
- трошкова које ви сносите (и свих других износа које сте пристали да платите за додатну негу и услуге).

Важно је да не заборавите да трошкови неге и услуга које примате у склопу вашег пакета кућне неге морају да се уклопе у буџет, осим ако ви не уплаћујете додатне доприносе.

Излазна накнада

Службе које пружају кућну негу могу да наплате излазну накнаду од преосталих средстава у вашем пакету ако одлучите да промените службу која вам пружа кућну негу или да раскинете уговор.

Максималну своту излазне накнаде коју служба може да укључи у уговор о кућној нези можете да нађете на вебсајту службе My Aged Care. Ако ваша служба жели да промени висину излазне накнаде, за то мора да добије вашу сагласност и да нови износ унесе у ваш уговор о кућној нези.

Ваш уговор о кућној нези мора да садржи и услове под којим се склапа уговор, као што је минимално трајање уговора и отказни рок.

Водите рачуна да у потпуности разумете све трошкове, излазну накнаду, као и услове уговора пре него што потпишете уговор о кућној нези.

Месечни извештај

Сваког месеца, примићете извештај од службе која вам пружа негу и у њему ћете наћи све трошкове за услуге и опрему, административне трошкове пружања неге и друге трошкове, као и износ неискоришћених средстава. Ако не добијате месечне извештаје, обратите се служби која вам пружа негу.

Сва неискоришћена средства у једном месецу се пребацују на следећи месец, а исто тако из године у годину, све док примате услуге из пакета кућне неге од исте службе. Ако одлучите да обуставите примање пакета кућне неге или да промените службу, неискоришћена средства морају да се врате вама и влади или да се пребаце новој служби.

Да ли влада може мени да исплаћује субвенцију?

Владина субвенција мора да се плаћа одобреној служби за пружање кућне неге, а не директно вама. Средствима у ваше има управља служба која вам пружа негу.

Које врсте додатака постоје за случај да имам додатне потребе?

Ако имате потребе за додатном негом и ако задовољавате услове за одређени додатак (што се у неким случајевима мора утврдити путем процене), моћи ћете да остварите право на додатак. У већини случајева, служба која вам пружа негу је одговорна за подношење захтева за додатак и праћење процеса све док не почне исплата додатка. Сви додаци које примате биће укључени у буџет за вашу негу.

Ако имате било каквих питања у вези са испуњавањем услова за добијање додатка или да ли је ваш захтев одобрен, обратите се вашој служби.

Неки од додатака су наведени доле:

- Допатак за лица са деменцијом и когнитивним тегобама – помаже у покривању додатних трошкова неге лица са когнитивним тегобама везаним за деменцију и друге поремећаје. Допатак може да се добије ако особа задовољава услове укључујући и процену од стране лекара опште праксе или другог квалификованог лица прописаним методама за процену
- Допатак за ветеране – средства намењена ветеранима који болују од душевних болести везаних за учешће у рату, а које признаје Министарство за борацка питања (DVA)
- Допатак за кисеоник - за лица код којих постоји дугорочна медицински оправдана и стална потреба за кисеоником. Ово се не односи на краткорочне болести, као што су бронхитис или повремена употреба кисеоника
- Допатак за ентeралну исхрану – за лица која се дугорочно хране кроз цевчицу
- Допатак за помоћ у плаћању виших трошкова пружања неге и услуга лицима која живе у руралним и изолованим подручјима
- Допатак за лица са финансијским тешкоћама – средства намењена корисницима услуга кућне неге који имају озбиљне финансијске проблеме и не могу да плате трошкове своје неге због околности које су ван њихове контроле (за више информација погледајте страну бр. 20).

Напомена: Ако ратни ветеран који је корисник кућне неге испуњава услове и за додатак за ветеране и за додатак за деменцију и когнитивне поремећаје, одобрена служба ће добити само додатак за ветеране.



Да ли неко може да ми помогне у преговорима са службом за пружање неге?

Члан ваше породице, пријатељ или неговатељ могу да буду присутни током припреме вашег плана неге.

Влада финансира службе за заступање у оквиру Националног програма заступања старих лица која примају негу (National Aged Care Advocacy Program). Службе за заступање пружају информације корисницима услуга, њиховим породицама и неговатељима о њиховим правима и дужностима када користе услуге служби за пружање неге старим лицима.

Услуге заступања су бесплатне, поверљиве и независне. Позовите National Aged Care Advocacy Line на 1800 700 600 (бесплатно).

Заступник може да вам помогне тако што ће:

- учествовати у дискусијама о вашем уговору о кућној нези, плану неге и буџету за пакет
- разговарати са вама ако имате неке притужбе.



Управљајте вашим услугама

Када будете имали уговор, план неге и буџет, примање услуга о којима сте се договорили може да почне.

Ваш пакет кућне неге почиње на дан потписивања уговора о кућној нези, а не на дан када почнете да добијате негу и услуге.

Шта ако се моје потребе за негом промене?

Временом ваше потребе за негом могу да се промене. Ако се то деси, ваше услуге могу да се прилагоде вашим новим потребама. Ако приметите да се ваше потребе за негом мењају:

Најпре разговарајте са службом која вам пружа негу и затражите ревизију вашег плана неге. Ако ваша служба није у стању да вам помогне, позовите My Aged Care и тражите нову процену. Процена може да покаже да вам је потребан пакет неге на вишем нивоу или нека друга помоћ.

Шта ако примам пакет на nižем нивоу од одобреног?

Ако примате услуге из пакета неге на nižем нивоу док чекате на пакет који је вама одобрен, My Aged Care ће вас аутоматски пребацити на пакет неге на вишем нивоу када он постане доступан. My Aged Care ће обавестити и вас и службу која вам пружа негу када вас пребаце на пакет са вишим нивоом неге. Чим се то деси, треба да разговарате са вашом службом и да извршите ревизију плана неге и буџета за ваш пакет.



Да ли служба која ми пружа негу може да раскине уговор о кућној нези?

Од тренутка када потпишете уговор о кућној нези, ваша служба мора непрекидно да вам пружа негу и услуге у складу са вашим договором, све док вам њихове услуге буду потребне. То се зове 'сигурност закупа' и детаљно је описано у вашем уговору о кућној нези.

Служба која вам пружа негу може да престане са пружањем услуга само у следећим случајевима:

- ако јој ви кажете да више не желите да примате негу
- ако се ваше стање промени тако да та служба више не може да вам пружа негу код ваше куће средствима која су јој на располагању за пружање неге
- ако се преселите у место у коме ваша служба не пружа услуге кућне неге
- ако нисте платили трошкове неге из разлога који су били под вашом контролом, а при том нисте преговарали са вашом службом о алтернативним аранжманима за плаћање
- ако сте запосленом лицу намерно нанели озбиљну повреду или сте угрозили његово право да ради у безбедној средини.

Када служба која пружа негу жели да раскине уговор о кућној нези, мора благовремено и писменим путем да вас обавести и да вам помогне да склопите друге одговарајуће аранжмане. У случају да прелазите са једног типа неге на други, ваша садашња служба треба да сарађује са новом службом која ће вам пружати негу како би трансфер прошао без проблема.





Шта се дешава ако морам да идем у болницу, или на привремени боравак у старачки дом, или ако примам прелазну негу по изласку из болнице или ако правим паузу из личних разлога?

Ваш уговор о кућној нези наводи шта се дешава када морате да направите паузу и престанете са примањем неге и услуга из пакета кућне неге.

За почетак, ви (или ваш заступник) треба да позовете службу која вам пружа негу и поразговарате о планираној паузи.

Ако сте задржани у болници, позовите (или замолите неког да позове) вашу службу и обавестите је да вам не наплаћује услуге које не примате, тј. да не повлачи средства из пакета кућне неге.

Са вашом службом треба да разговарате и о томе шта ће се десити са вашим трошковима и субвенцијом када будете паузирали.

Можда ћете морати да плаћате основне дневне трошкове док сте у болници или на одсуству из личних разлога, али не и када сте привремено смештени у старачки дом или добијате прелазну негу након изласка из болнице.

Ако плаћате трошкове неге по основу прихода, мораћете да наставите са плаћањем, иако ће вам се тај износ можда умањити. Молимо вас да о овом разговарате са вашом службом.

Да ли могу да променим службу за пружање неге?

Службу за пружање неге било кад можете да промените, било да се селите у друго место, било да тражите услуге које вам више одговарају. Служба која вам тренутно пружа услуге је обавезна да вас подржи у вашој одлуци да промените службу. Погледајте ваш уговор о кућној нези и проверите све услове уговора, као што је отказни рок и да ли се плаћа излазна накнада.

Да бисте били спокојни и да бисте избегли прекиде у примању услуга, било би добро да пронађете нову службу пре него што се са садашњом службом договорите око последњег дана неге.

На крају ове брошуре налази се контролна листа која ће вам помоћи око процеса промене службе.



Неискоришћена новчана средства

Неискоришћена новчана средстава се састоје од субвенције за кућну негу, додатака и трошкова кућне неге који су уплаћени на рачун одобрене службе (за период пружања неге), а нису утрошена на негу тог клијента.

Сарађујте са вашом службом како бисте потпуно искористили ваш пакет кућне неге и буџет за тај пакет. Разговарајте са вашом службом о средствима која су на располагању и како можете најбоље да утрошите та средства за ваше потребе. Са вашом службом треба да припремите план неге и буџет који у потпуности задовољава ваше потребе за негом у складу са проценом ACAT-а. Процена ваших потреба за негом биће укључена у ваш уговор о кућној нези.

Буџет у вашем пакету неге би требало да је довољан за ваше **тренутне** потребе. Ако вам је довољна нега коју примате из пакета неге на нижем нивоу, можете да се одјавите из националног система приоритета. Тиме нећете бити оштећени, јер се било кад можете вратити у систем, на основу датума првобитног одобрења и приоритета. Наставићете да примате услуге из пакета неге на нижем нивоу. Ако се убудуће ваше потребе за негом повећају, можете се поново укључити у национални систем приоритета и на основу датума првобитног одобрења бити у систему и чекати пакет неге који вам је одобрен.

Да бисте што боље искористили средства у вашем буџету, након пребацивања на пакет са вишим нивоом неге, одмах разговарајте са службом која вам пружа негу и извршите ревизију вашег плана неге и буџета.

Ако је у вашем пакету остало неискоришћених средстава (након плаћања свих трошкова) она ће бити пребачена на рачун ваше нове службе за пружање неге.

Неискоришћени износ ће се израчунати од дана када сте почели да примате услуге кућне неге од ваше службе до договореног последњег дана неге.

Напомена: Ако сте почели да примате услуге кућне неге пре 1. јула 2015. г., неискоришћени износ за потребе кућне неге ће се обрачунавати од тог датума.

Служба која вам тренутно пружа негу има рок од 56 дана од последњег дана да вам пошаље писмо у коме ће бити наведени:

- последњи дан пружања кућне неге о којем сте се ви и ваша служба сагласили
- износ излазне накнаде који ће бити наплаћен (ако се примењује)
- преостала неискоришћена средства.

Ако странка промени службу, неискоришћена средства морају да се пренесу. Ако странка прекине примање кућне неге, неискоришћена средства морају да се врате држави.

Напомена: Ако сте унапред платили неке трошкове кућне неге, они не улазе у обрачун неискоришћених средстава и служба треба посебно да вам их рефундира.

Податке о вашој новој служби треба да дате вашој старој служби у року од 56 дана од последњег дана да би се неискоришћена средства пренела на нову службу.

Ако сте старој служби већ доставили ове податке, она мора да пребаци средства у року од 70 дана од последњег дана.

Ако:

- се трајно преселите у старачки дом
- преминете
- престанете да примате услуге из пакета кућне неге

ваша служба ће израчунати колика је неискоришћена свота и део трошкова које сте ви платили вратити вама или у вашу заоставштину.

Сви неискоришћени владини доприноси за ваш пакет неге, као што су субвенције и додаци, биће враћени влади.





Жалбени поступак

Ако сте незадовољни било којим видом неге или услуга које примате, можете да се жалите на два начина:

- разговарајте са службом која вам пружа негу о томе шта вас брине
- обратите се Комисији за квалитет и безбедност неге која се пружа старим лицима (Aged Care Quality and Safety Commission).

Често је најбоље да о вашој жалби прво поразговарате са **службом која вам пружа услуге** и да видите да ли може да вам помогне. Ваша служба треба да вас подржи, саслуша шта вас брине и предузме потребне мере.

Понекад служба која вам пружа услуге не може да разреши жалбу. Или вама неће бити пријатно да се жалите служби. У таквим случајевима имате право да се обратите **Комисији за квалитет и безбедност неге која се пружа старим лицима**. Услуге комисије су бесплатне и можете да им се обратите путем:

Телефона – 1800 951 822

Интернета – www.agedcarequality.gov.au

Писма – пошаљите вашу жалбу на ову адресу:

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

Имате и право на **заступника** да вам помогне у подношењу жалбе.

Заступници нуде бесплатне, поверљиве и непристрасне услуге као и информације лицима (или њиховим заступницима) која примају негу за стара лица или која су започела процес за добијање услуга неге за стара лица које финансира аустралијска влада.

Позовите Националну телефонску информативну службу за заступање старих лица која примају негу (National Aged Care Advocacy Line) на 1800 700 600 (бесплатно) да бисте сазнали више о услугама заступања.

Додатна помоћ

Шта ако ми је потребна помоћ тумача?

Ако не говорите енглески, позовите Службу преводаца и тумача (TIS National) на 131 450 по цени локалног позива. TIS пружа услуге на више од 100 језика. Позовите TIS и реците који језик говорите и замолите да вам позову My Aged Care на 1800 200 422.

Шта ако ми је потребна помоћ због оштећеног слуха или говорне мане?

Позовите My Aged Care преко Националне релејне службе (National Relay Service - NRS). За више информација посетите вебсајт NRS-a (communications.gov.au/accesshub/nrs) и изаберите начин на који желите да успоставите контакт или позовите NRS службу за помоћ на 1800 555 660.

Које врсте помоћи постоје за оболеле од деменције?

Аустралијска влада очекује од свих служби које пружају негу старим лицима да њихове услуге задовоље потребе оболелих од деменције.

Аустралијска влада финансира саветодавне службе, програме за образовање и обуку, програме за помоћ и друге службе за помоћ оболелима од деменције, њиховим породицама и неговатељима.

За више информација позовите My Aged Care на 1800 200 422 или посетите вебсајт www.myagedcare.gov.au

Које врсте помоћи постоје за старије бескућнике или особе које су у ризичној групи да постану бескућници?

Ако сте прерано остарили, имате ниска примања, имате 50 година старости или више (или 45 за лица абориџинског порекла или са острва Торесовог мореуза) и бескућник сте или сте у ризичној групи да постанете бескућник, помоћ која вам је на располагању укључује:

- повезивање са одговарајућим службама за стамбени смештај и негу
- заступничке услуге, помоћ са финансијским и правним питањима
- повезивање са другим социјалним службама које имају за циљ да умање број бескућника.

Које врсте помоћи постоје за особе чије су потребе другачије?

Аустралијска влада је свесна да је наша друштвена заједница веома разноврсна и обухвата људе са различитим животним искуствима.

Постоје многи програми и службе за помоћ лицима чије су потребе другачије. Можда и у вашем крају постоје службе које су специјализоване за групе са специјалним потребама. Ако желите да добијете додатне информације, обратите се служби My Aged Care или питајте особу из АСАТ-а која ради вашу процену.

Приликом пружања неге и услуга оваквим лицима, службе треба да узму у обзир њихове специфичне и другачије потребе, да им укажу поштовање и пруже подршку. Ни једна служба не сме да дискриминише било кога укључујући и:

- лица абориџинског порекла и лица са острва у Торесовом мореузу
- лица која долазе из других култура и говоре други језик
- лица која живе у руралним и изолованим подручјима
- лица која су у неповољном финансијском и друштвеном положају
- ратне ветеране, њихову малолетну децу или њихове удовице или удовце
- лица која су бескућници или спадају у ризичну групу да постану бескућници
- лезбејке, геј мушкарце, бисексуалне, трансродне или интерсекс особе
- одрасла лица која су изашла из установа или су као деца одрасла у установама за незбринуту децу или у хранитељским породицама
- родитељи који су силом одвојени од своје деце услед насилног усвајања или одузимања деце.

Ако сте свесни ваших индивидуалних потреба, то ће помоћи вашој служби да вам пружа одговарајућу негу и подршку, поштујући чињеницу да су ваше потребе другачије.

За више информација, позовите My Aged Care на 1800 200 422 или посетите вебсајт www.myagedcare.gov.au



myagedcare

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

Које врсте помоћи постоје за особу која ме негује?

Ваш пакет кућне неге намењен је специфично испуњењу ваших потреба. Да бисте помогли вашем неговатељу, можете да затражите друге врсте помоћи, као нпр. привремени смештај у старачком дому којим бисте одменили неговатеља (Respite Care). Ова помоћ је укључена у ваш пакет кућне неге.

Ако је вашем неговатељу потребна додатна помоћ, позовите Carer Gateway на 1800 422 737 или сазнајте више на вебсајту www.carerateway.gov.au.

Шта ако већ примам услуге неге за стара лица?

Сасвим је могуће да ћете негу и друге услуге које не можете да добијете из пакета кућне неге или којима бисте допунили услуге из пакета кућне неге, моћи да примате преко низа других програма. Ти програми обухватају:

- Програм неге након изласка из болнице (Transition Care Program)
- Посећивање друштвено изолованих лица (Community Visitors Scheme)
- Програм помоћи особама са инвалидитетом (Disability Program)
- Помоћ за куповину помагала за лица која не могу да контролишу мокраћни мехур (Continence Aids Payment Scheme)
- Палијативна нега (Palliative Care)
- Програм Министарства за борачка питања (Department of Veterans Affairs Program).

У неким околностима, док имате пакет кућне неге, одређено време можете такође да примате негу и услуге преко Савезног програма за помоћ код куће (Commonwealth Home Support Programme - CHSP). За више информација погледајте приручник CHSP-а.

Цене позива

Бројеви који почињу са 13/1300 – Цене позива на ове бројеве су различите са фиксних и мобилних телефона. Цене позива са фиксних телефона су сличне ценама локалних позива. Цене позива са мобилних телефона могу бити више.

Бројеви који почињу са 1800 – позиви на ове бројеве су бесплатни са фиксних телефона као и са већине мобилних мрежа у Аустралији – проверите код вашег мобилног оператера.

Контролна листа – Пронађите службе које пружају услуге кућне неге и израчунајте трошкове

Када процена покаже да сте стекли услове за добијање пакета кућне неге, ова контролна листа ће вам послужити као водич у тражењу служби које пружају кућну негу и помоћи вам да разумете у којој мери ћете можда требати да сносите трошкове ваше неге.

1. По завршетку процене
 - a. примате писмо са одобрењем у ком је наведен ниво неге вашег пакета и датум одобрења ☐
2. Припремите кратку листу локалних служби које пружају кућну негу
 - b. на вебсајту My Aged Care-a www.myagedcare.gov.au потражите део под насловом 'Find a Provider' или позовите My Aged Care на 1800 200 422 ☐
3. Израчунајте трошкове
 - v. на вебсајту службе My Aged Care-a и потражите део под насловом 'Fee Estimator' помоћу којег ћете израчунати приближне трошкове неге ☐
 - г. позовите DHS* на 1800 227 475 и организујте процену ваших прихода ☐
 - д. треба да разумете основне дневне трошкове неге и трошкове неге по основу прихода ☐
4. Ступите у контакт са потенцијалним службама и распитајте се шта оне нуде и колико наплаћују у склопу вашег пакета
 - ђ. где се налази служба? ☐
 - е. да ли пружа услуге које су прилагођене мојим посебним захтевима зато што потичем из друге културе, говорим други језик или имам неке другачије потребе? ☐
 - ж. где и када служба може да ми пружа помоћ? ☐
 - з. ко ће ми пружати услуге? ☐
 - и. колико ће коштати нега и услуге? ☐
 - ј. да ли ће наплаћивати и неке друге трошкове и на шта се они односе? ☐
 - к. какве мере контроле квалитета неге и услуга су на снази? ☐
5. Добијате писмо којим вам се додељује пакет кућне неге ☐

Запамтите: не можете да потпишете уговор о кућној нези док не добијете писмо од нас у коме вас обавештавамо да вам је додељен пакет кућне неге.

* Ако већ примате помоћ која подлеже тесту прихода, неће вам требати процена прихода, јер DHS/DVA ће већ имати те податке о вама. Ако они немају ове податке, а ви одбијете процену прихода, у том случају ћете можда требати да платите максималну цену неге.



myagedcare

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

Контролна листа – Потписивање уговора о кућној нези

Када пакет постане доступан, примићете писмо којим вас обавештавају да вам је додељен пакет кућне неге, укључујући и јединствену шифру под којом се води ваш пакет, као и датум пре кога морате да искористите ту шифру за потписивање уговора о кућној нези.

Ова контролна листа ће вам послужити као водич када будете преговарали о уговору са одабраном службом за кућну негу.

1. Додељен вам је пакет кућне неге
 - а. добијате писмо у коме се наводи да вам је додељен пакет, вашу јединствену шифру и датум до којег морате да искористите ту шифру ☐
2. Ступите у контакт са службом по избору
 - б. направите копију писма и понесите са собом ☐
 - в. понесите са собом и потврду о процени ваших прихода. Напомена: Ако још нисте организовали процену прихода, позовите DHS на 1800 227 475* ☐
 - г. да ли вам треба више од 56 дана да донесте одлуку?
 - (i) позовите My Aged Care на 1800 200 422 и тражите да вам продуже рок ☐
3. Потпишите уговор о кућној нези
 - ђ. у сарадњи са вашом службом припремите буџет за ваш пакет, као и план неге ☐
 - е. договорите се о томе како ће изгледати месечни извештај и шта ће да садржи ☐
 - ж. треба да разумете све трошкове који ће се наплаћивати из вашег пакета кућне неге, укључујући и излазну накнаду ☐
 - з. потпишите уговор о кућној нези ☐
4. Почните да примате услуге и да управљате њима
 - и. вршите редовне ревизије вашег плана да будете сигурни да он и даље задовољава ваше потребе ☐
 - ј. ако се ваше потребе промене, закажите састанак са вашом службом и разговарајте о томе ☐

** Ако већ примате помоћ која подлеже тесту прихода, неће вам требати процена прихода, јер DHS/DVA ће већ имати те податке о вама. Ако они немају ове податке, а ви одбијете процену прихода, у том случају ћете можда требати да платите максималну цену неге.*

Контролна листа – Промена службе за пружање неге

Ако желите да промените службу за пружање неге, било зато што се селите у друго место, било зато што тражите услуге које вам више одговарају, имате право на то. Ова контролна листа ће вам послужити као водич за процес промене службе.

1. Прочитајте важећи уговор о кућној нези
 - а. треба да разумете све услове уговора и да ли се плаћа излазна накнада приликом промене службе ☐
2. Почните да тражите нове локалне службе
 - б. на вебсајту службе My Aged Care www.myagedcare.gov.au потражите део под насловом 'Find a Provider' или позовите My Aged Care на 1800 200 422 ☐
3. Одлучите за службу која вам одговара и проверите да ли могу да вам пруже услуге које су вам потребне ☐
4. Договорите се са вашом садашњом службом о последњем дану примања неге
Напомена: од овог последњег дана имате 56 дана да потпишете уговор о кућној нези са новом службом за пружање кућне неге. Такође можете да тражите продужење рока за 28 дана. ☐
5. Позовите My Aged Care и тражите да вам поново активирају шифру под којом се води ваш пакет ☐
6. Дајте ту шифру новој служби за негу ☐
7. Потпишите уговор о кућној нези
 - в. у сарадњи са новом службом припремите буџет за ваш пакет ☐
 - г. договорите се о томе како ће изгледати месечни извештај и шта ће да садржи ☐
 - д. треба да разумете све трошкове који ће се наплаћивати из вашег пакета кућне неге, укључујући и излазну накнаду ☐
 - ђ. договорите се са новом службом о почетку пружања услуга ☐
 - Напомена:** ово мора да буде последњег дана примања услуга од садашње службе или након тога ☐
 - е. потпишите нови уговор о кућној нези ☐
8. Податке о вашој новој служби дајте вашој садашњој служби у року од 56 дана од последњег дана да би јој пребацила неискоришћена средства ☐
9. Ваша стара служба вам шаље обавештење о износу неискоришћених средстава
 - ж. ако не примите обавештење у року од 56 дана од последњег дана, позовите стару службу ☐
10. Стара служба пребације средства новој служби (ако је нешто остало) у року од 70 дана од последњег дана примања услуга ☐
11. Нова служба укључује податке о неискоришћеним средствима које је преузела у ваш следећи месечни извештај ☐



Белешке.

Белешке.



Ако вам је потребна помоћ посетите www.myagedcare.gov.au
или позовите 1800 200 422
Информације у овој брошури су биле тачне 1. јула 2019.г.