



Australian Government



myagedcare

Croatian | Hrvatski



Vaš vodič kroz **Savezni program kućne podrške**

Pomaže vam da živite kod kuće

STUDENOG 2025



S izuzetkom grba Commonwealtha i gdje je drugačije naznačeno, sav materijal predstavljen u ovom dokumentu dostupan je pod Creative Commons Attributions 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)**) licencije.

Pojedinosti o relevantnim uvjetima licence dostupne su na web stranici Creative Commons, putem navedenih poveznica, kao i puni pravni kod za licencu CC BY 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)**).

Dokument mora biti naveden kao dokument Ministarstva zdravlja, invaliditeta i starenja.

Vaš vodič kroz Savezni program kućne podrške

Kontaktirajte nas

Upiti u vezi s licencom i bilo kakvim korištenjem ovog dokumenta dobrodošli su putem e-pošte na **Communication.AgedCare@health.gov.au**.

Ovaj proizvod možete pronaći na **[MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au)**.

Ova knjižica osmišljena je kako bi pomogla vama, vašoj obitelji ili prijateljima u donošenju važnih odluka o vašoj skrbi. Iako smo ju pokušali učiniti što sveobuhvatnijom, možda ćete htjeti potražiti konkretnije informacije o svojoj individualnoj situaciji kako biste donijeli informiranu odluku.

Ove informacije su važeće od 1. studenog 2025.

Može li vam ova brošura pomoći?

Ova brošura objašnjava kako starije osobe mogu dobiti podršku u svom domu i svakodnevnom životu kroz Savezni program kućne podrške (CHSP).

Trebali biste pročitati ovu knjižicu ako vas je procijenio procjenitelj podobnosti za primanje usluga za starije osobe za primanje CHSP usluga.

Možete doći i do brošura o drugim vrstama podrške za skrb starijih osoba navedenih u nastavku na **MyAgedCare.gov.au/Resources**.



Kontaktirajte My Aged Care na besplatni broj **1800 200 422**, pogledajte **MyAgedCare.gov.au** ili posjetite uslužni centar organizacije Services Australia

Može li vam ova brošura pomoći?

Ova knjižica: Kontinuirana skrb kod kuće

Stalna ili kratkoročna pomoć putem CHSP-a. Možete dobiti pomoć oko kućanskih poslova, osobne njege, obroka i pripreme hrane, prijevoza, kupovine, srodne zdravstvene i socijalne podrške. Također se možete prijaviti za planiranu zamjenu za njegovatelja, dajući svom skrbniku predah.

CHSP će postati dio Programa podrške kod kuće najranije od 1. srpnja 2027. CHSP će se nastaviti za sadašnje i nove klijente s niskom razinom potreba za podrškom niske razine.

Za više informacija, posjetite MyAgedCare.gov.au/Commonwealth-Home-Support-Program.

Stalna njega kod kuće

Program podrške kod kuće omogućuje pristup uslugama skrbi i podrške, opremi i preinakama u kući kako bi se pomoglo starijim ljudima da ostanu zdravi, aktivni i društveno povezani sa svojom zajednicom.

Program podrške kod kuće pruža višu razinu skrbi za osobe sa složenim potrebama kojima je potrebna veća pomoć da nastave živjeti kod kuće.

Skrb za starije osobe u domu za rezidencijalnu skrb

Osobna i njegovateljska njega u domovima za starije osobe ako ne možete samostalno živjeti u vlastitom domu. To također uključuje i kratki boravak u domu za skrb starijih osoba, kao predah za vašeg njegovatelja.

Program restorativne skrbi

Program restorativne skrbi je kratkoročni pristup srodnim zdravstvenim uslugama, usmjeren na zdravlje/njegu kao dio Programa podrške kod kuće. Restorativna skrb može vam pomoći da dulje ostanete neovisni i podržati vas u obavljanju aktivnosti u kojima uživate.

Skrb pred sam kraj života

Program skrbi pred sam kraj života pruža potporu starijim osobama kojima je dijagnosticirano da imaju najviše 3 mjeseca života i žele ostati kod kuće. Cilj programa je pružiti dodatnu skrb za starije osobe kod kuće kao nadopunu dostupnim uslugama u okviru državnih ili teritorijalnih programa palijativne skrbi. Ovaj program dio je Programa podrške kod kuće.

Sadržaj

Savezni program kućne podrške	4
Kako pristupiti uslugama Saveznog programa kućne podrške	6
1. Kontaktirajte My Aged Care	7
2. Obavite procjenu podobnosti za primanje skrbi za starije osobe	9
3. Sastavite plan podrške s kojim se slažete	11
4. Odaberite pružatelje usluga i izračunajte svoje naknade	12
5. Upravlajte svojim uslugama	15
Dodatna pomoć	19

Poboljšanje Australskog sustava skrbi za starije osobe

Tijekom posljednjih nekoliko godina, Vlada Australije donijela je velike promjene u skrb za starije osobe kao odgovor na Kraljevsku komisiju za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe. Ove opsežne reforme omogućile su pozitivne promjene, povećale transparentnost i poboljšale kvalitetu skrbi koja se pruža starijim osobama u Australiji.

Kvalitetna skrb i podrška trebaju biti dostupne, bilo da odlučite želite li ostati kod kuće ili se preseliti u dom za skrb starijih osoba.

Zakon o skrbi za starije osobe iz 2024. potiče daljnja poboljšanja za starije osobe koje pristupaju skrbi za starije osobe. To uključuje propise koji osiguravaju jači sektor skrbi za starije osobe, kako bi im se dalo više samopouzdanja i kontrole glede skrbi za starije osobe koju primaju.

Savezni program kućne podrške

Ova brošura opisuje Savezni program kućne podrške (CHSP) koji pruža pomoć niske razine starijim osobama koje ispunjavaju uvjete da nastave samostalno živjeti kod kuće i u svojoj zajednici.

Ako se možete snalaziti kod kuće, ali vam je potrebna pomoć u svakodnevnim zadacima i samostalnom životu, CHSP usluge mogu biti prava stvar za vas.

Ove usluge također mogu pomoći ako vam se stanje pogoršalo i potrebna vam je podrška na kratko vrijeme da se vratite na noge.

Vlada financira pružatelje usluga CHSP-a diljem Australije kako bi vam se pružile skrb i usluge.

Od 1. studenog 2025. sve osobe koje pristupaju uslugama skrbi za starije osobe koje financira vlada, uključujući CHSP, moraju biti registrirane u My Aged Care i imati provedenu procjenu skrbi za starije osobe.

Skrb za starije osobe koju financira vlada bit će dostupna osobama s potrebama za skrbi koje su:

- starije od 65 godina
- Aboridžini ili osobe s otoka Torresovog tjesnaca i starije od 50 godina
- beskućnici ili osobe pod rizikom od beskućništva i starije su od 50 godina
- postojeći klijenti kojima je odobrena skrb za starije osobe prije 1. studenog 2025.



Savezni program kućne podrške

Postoje različite usluge koje će vam pomoći u svakodnevnim aktivnostima.

Ovisno o vašim potrebama, možda imate pravo na:

- prijevoz na ugovorene sastanke i aktivnosti
- pomoć u kućanstvu, kao što je lagano čišćenje kuće i pranje odjeće
- osobnu njegu, kao što je pomoć pri tuširanju ili odijevanju
- održavanje kuće, kao što su zamjena žarulja i vrtlarstvo
- kućne preinake, kao što je ugradnja rukohvata
- opremu i proizvode, kao što su sjedalo za kadu, podignuta WC daska i pomagala za kretanje
- obroke, pomoć u pripremi hrane i kuharskim vještinama, te savjete o prehrani
- podršku za njegu, kao što je previjanje rana
- srodnu zdravstvenu podršku, kao što su podijatrija, fizioterapija i radna terapija
- društvenu podršku, kao što su aktivnosti u pratnji i grupni izleti
- predah za njegovatelja — briga o vama dok se vaš njegovatelj odmara.



Kako pristupiti uslugama Saveznog programa kućne podrške

Poduzmite sljedeće korake za pristup uslugama Saveznog programa kućne podrške:

1

Kontaktirajte My Aged Care

2

Obavite procjenu podobnosti za primanje skrbi za starije osobe

3

Sastavite plan podrške s kojim se slažete

4

Odaberite pružatelje usluga i izračunajte svoje naknade

5

Upravlajte svojim uslugama



myagedcare

My Aged Care je mjesto kroz koje ćete organizirati svoje usluge skrbi za starije osobe koje financira Vlada Australije. Uslugama organizacije My Aged Care možete pristupiti preko interneta, telefonom ili osobno.

Za pristup uslugama skrbi za starije osobe morate obaviti procjenu. Ako vam procjena još nije obavljena, možete se za to prijaviti za jedan od tri načina:



Preko interneta

Online obrazac za prijavu brz je i jednostavan za korištenje. Također možete koristiti listu provjere ispunjavanja uvjeta prije prijave.

Posjetite **MyAgedCare.gov.au/Apply-Online**.



Telefonom

Nazovite My Aged Care kako biste porazgovarali o svojim potrebama i ispunili zahtjev za procjenu putem telefona. Kontakt centar otvoren je radnim danom od 8 do 20 sati i subotom od 10 do 14 sati.

Besplatni poziv **1800 200 422**.



Osobno

Posjetite uslužni centar organizacije Services Australia ili zakažite putem interneta besplatni sastanak na kojem ćete dobiti opće informacije i podršku.

Za detaljnu podršku možete također osobno porazgovarati sa stručnim djelatnikom za skrb i njegu starijih osoba (Aged Care Specialist Officer) ako takav postoji u vašem području, ili putem video razgovora.

Posjetite **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**.

Services Australia uslužni centri otvoreni su radnim danom od 8 do 17 sati.

Besplatni poziv **1800 227 475**.

Što očekivati kada se prijavljujete za procjenu podobnosti za skrb za starije osobe

Kada se prijavite, postaviti ćemo vam nekoliko pitanja kako bismo saznali ispunjavate li uvjete za procjenu. Ako ispunjavate uvjete, morat ćete dati neke osobne podatke, uključujući svoj Medicare broj i podatke za kontakt.

Tijekom prijave možete registrirati osobu po svom izboru, poput člana obitelji, prijatelja ili skrbnika kao vašeg registriranog pružatelja podrške. To znači da ta osoba može razgovarati s organizacijom My Aged Care u vaše ime, pomoći vam u donošenju odluka i pristupiti ili zatražiti vaše osobne podatke. U bilo kojem trenutku možete zatražiti promjenu registriranog pružatelja podrške.

Također ćemo od vas tražiti dopuštenje za izradu personaliziranog zapisa klijenta. U njemu će se nalaziti aktualne informacije o vašim potrebama, rezultatima procjene i uslugama koje primате. Zapis o klijentu smanjit će potrebu da ponovno pričate istu priču.

Svom zapisu o klijentu možete pristupiti putem svog My Aged Care Online računa. Ovaj je račun besplatan i siguran način upravljanja vašim uslugama, predstavnicima i osobnim podacima. Svom mrežnom računu možete pristupiti tako da ga povežete sa svojim myGov računom.

Za više informacija, posjetite

MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online.



Jedinstveni sustav procjene uspostavljen je kako bi se pojednostavnile i poboljšale procjene skrbi za starije osobe. To vam olakšava pristup skrbi za starije osobe i različitim uslugama, kako se vaše potrebe mijenjaju.

Jedinstveni sustav ocjenjivanja:

- olakšava snalaženje vama, vašim registriranim pobornicima, vašoj obitelji i skrbnicima
- ograničava koliko puta morate ispričati svoju priču
- prilagođava se promjenama vaših potreba, bez potrebe za promjenom pružatelja usluga procjene
- poboljšava pristup procjenama u regionalnim, ruralnim i udaljenim područjima.

Sve organizacije koje provode procjenu potreba za skrb za starije osobe sada mogu provoditi:

- procjenu potrebe za podrškom u kući, za Savezni program podrške kod kuće
- sveobuhvatne procjene za Program podrške kod kuće, kratkotrajni boravak u domu tijekom zamjene za njegovatelja i primanje u rezidencijalni dom za skrb o starijim osobama.

Te se procjene mogu koristiti i za pristup Nacionalnu fleksibilnu skrb za Aboridžine i otočane Torresovog tjesnaca u starijoj dobi, višenamjenske usluge i usluge programa prijelazne skrbi.

Organizacije za procjenu Aboridžina i otočana Torresovog tjesnaca počele su se uvoditi u fazama od kolovoza 2025. kako bi starijim Aboridžinima i stanovnicima otoka Torresovog tjesnaca omogućile kulturno siguran pristup uslugama skrbi za starije osobe.

Kako se provodi ovakva procjena

Nakon što se prijavite za procjenu kod organizacije My Aged Care, lokalna organizacija za procjenu kontaktirat će vas u roku od 2 do 6 tjedana od prihvaćanja vaše uputnice.

Procjenitelj će doći u vašu kuću na zakazani dan i u zakazano vrijeme, kako bi proveo procjenu. Možda ćete na procjeni htjeti imati člana obitelji, prijatelja ili skrbnika koji će vas podržati ili govoriti u vaše ime. Procjena skrbi za starije osobe je besplatna.

Ako ste stariji Aboridžin ili otočanin Torresovog tjesnaca, možda ćete htjeti imati djelatnika za podršku starijim osobama koji će vas podržati u procjeni ili govoriti u vaše ime. Procjenitelji vam također mogu pomoći podrškom za tumačenje ako će vam to pomoći u procjeni.

Ako osobna procjena u vašoj kući nije moguća, vaš procjenitelj skrbi za starije osobe može organizirati telefonsku ili video procjenu. To se može organizirati ako se nalazite na udaljenom području, u bolnici ili ako postoje iznimne okolnosti, kao što su neopvoljne vremenske prilike.

Tijekom procjene bit ćete upitani o vašim svakodnevnim aktivnostima, potrebama i preferencijama. Također će vas se pitati u kojim aktivnostima ste još uvijek samostalni, u čemu vam je potrebna pomoć i što biste željeli u budućnosti moći ponovno raditi.

Nakon procjene dobit ćete odluku o svom zahtjevu za usluge skrbi za starije osobe koje financira vlada i plan podrške ako ispunjavate uvjete.

Pritužbe na procjenu

Ako niste zadovoljni s procjenom, pokušajte najprije porazgovarati sa svojim procjeniteljem podobnosti za primanje usluga za starije osobe, jer bi na taj način moglo biti moguće postići rješenje.

Organizacije za procjenu skrbi za starije osobe imaju uspostavljene postupke za povratne informacije i pritužbe te će surađivati s vama kako bi riješile vaše probleme.

Ako vi i procjenitelj podobnosti za primanje usluga za starije osobe ne možete riješiti problem ili ne osjećate da im se želite izravno obratiti, kontaktirajte organizaciju My Aged Care na besplatni poziv: **1800 200 422**.

procjenitelj podobnosti za primanje usluga za starije osobe surađivat će s vama na razvoju personaliziranog plana podrške. Vaš plan podrške objasniti će za koje usluge ispunjavate uvjete.

Vaš plan podrške bit će prilagođen vašim potrebama i bit će sastavljen na način koji će poboljšati vašu neovisnost i kvalitetu života.

Na primjer, vaš plan podrške može uključivati savjete ili preporuke o:

- pomoćnim uređajima ili opremi koja će vam pomoći da ostanete neovisni i sigurni u svom domu
- Priprema obroka i hrane
- prijevoz na sastanke, grupe i aktivnosti, kako biste ostali povezani s prijateljima, službama za pružanje usluga i lokalnom zajednicom
- program tjelovježbe i/ili dnevnih aktivnosti
- strategije za smanjenje padova.

Vaš procjenitelj podobnosti za primanje usluga za starije osobe također vam može predložiti opcije koje nisu dio CHSP-a. To može uključivati usluge lokalne zajednice, grupe i aktivnosti.

Vaš pružatelj usluga trebao bi procijeniti vaš plan podrške svakih 12 mjeseci kako biste bili sigurni da primete usluge i podršku koje su i dalje adekvatne za vaše potrebe.

Odaberite pružatelje usluga i izračunajte svoje naknade

Da biste saznali što pružatelji usluga nude na vašem području, pitajte svog procjenitelja podobnosti za primanje usluga za starije osobe ili posjetite web stranicu My Aged Care.

Alat 'Pronađi pružatelja usluga' (Find a Provider) na web stranici My Aged Care pomaže vam u traženju i usporedbi pružatelja usluga na željenoj lokaciji. Posjetite **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://myagedcare.gov.au/Find-A-Provider)**.

Ako želite razgovarati s nekim licem u lice, možete zakazati termin kod Stručnjaka za skrb i njegu starijih osoba na odabranim lokacijama organizacije Services Australia, ako postoji na vašem području, ili putem video razgovora. Posjetite **[ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services](https://servicesaustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services)**.

Aboridžini i otočani Torresovog tjesnaca možda će htjeti da ih podrži radnik za podršku starijim osobama pri odabiru pružatelja usluga skrbi za starije osobe.

Vaš procjenitelj podobnosti za primanje usluga za starije osobe može dogovoriti slanje "uputnice za uslugu" relevantnom pružatelju usluga na vašem lokalnom području. Preporuka za uslugu obavještava pružatelje usluga da postoji novi klijent koji želi uslugu i traži od njih da vas kontaktiraju kako bi se dogovorili.

Također se možete prvo obratiti pružatelju usluga kako biste odlučili jesu li njihove usluge prikladne za vas. Ako to odlučite učiniti, zamolite svog procjenitelja podobnosti za primanje usluga za starije osobe da vam da 'lozinku za preporuku'. Lozinku možete proslijediti pružatelju usluga kada razgovarate s njima. Ona im omogućuje da pregledaju vašu osobnu korisničku evidenciju, prihvate preporuku i počnu organizirati usluge za vas, ako odlučite prihvatiti njihove usluge.

Ako odmah nema dostupnih usluga na vašem lokalnom području, možda ćete biti stavljeni na listu čekanja i morat ćete ostati u kontaktu s My Aged Care. Ako ste stavljeni na listu čekanja i usluge postanu dostupne, osobama na listi čekanja s najvećom razinom potreba prvo će se ponuditi usluge.

Kako izračunati svoje naknade

U CHSP-u ćete morati doprinijeti troškovima usluga koje primete, ako si to možete priuštiti.

Od vas se neće tražiti da pokrijete punu cijenu usluga osim ako ne pristupate uslugama izvan vašeg odobrenog plana skrbi.

Vlada Australije subvencionira pružatelje CHSP usluga kako bi se naknade za klijente mogle zadržati na razumnoj i pristupačnoj razini.

Sve naknade koje se od vas traže dogovoriti će se između vas i pružatelja usluga prije nego što počnete primati usluge.

Doprinosi koje uplaćujete za troškove svojih usluga neće utjecati na vašu starosnu mirovinu.

Kako pružatelji usluga obračunavaju vaše naknade

Svaki pružatelj usluga mora imati vlastitu internu politiku doprinosa klijenta i koristiti će je za određivanje vaših naknada. Pružatelji usluga moraju javno objaviti svoju politiku doprinosa klijenta. Možete zatražiti od svog pružatelja usluga da vam da primjerak svoje politike doprinosa klijenata.

Kako bi se izračunale vaše naknade, vaš pružatelj usluga će uzeti u obzir podatke koje ste dali procjenitelju skrbi za starije osobe tijekom procjene. Pružatelj usluga može vam postaviti dodatna pitanja o vašoj financijskoj situaciji. Uzet će se u obzir vaša sposobnost plaćanja te broj i vrsta usluga koje tražite.

Razgovarajte sa svojim pružateljem usluga o uslugama koje ćete dobiti i koliko će se od vas tražiti da doprinesete za svaku od njih.

Pružatelji usluga trebali bi s vama razgovarati i dogovoriti iznose vašeg doprinosa prije nego što počnete primati usluge.

Pomoć pri plaćanju naknada

Ako niste u mogućnosti platiti traženi doprinos, razgovarajte o tome kakve aranžmane možete dogovoriti sa svojim pružateljem usluga prije nego što vam počnu pružati bilo kakve usluge.

Usluge vam neće biti uskraćene ako ne možete doprinijeti troškovima. Pružatelji usluga imat će vlastite aranžmane za zaštitu onih koji najmanje mogu doprinijeti troškovima svoje skrbi.

Imate pravo žalbe na iznos koji ste trebali platiti. Ako želite ispitati svoje naknade, prvo biste o tome trebali razgovarati sa svojim pružateljem usluga.

Gdje možete dobiti financijske informacije i edukaciju?

Dobro je potražiti neovisni financijski savjet prije nego što odlučite kako plaćati skrb za starije osobe (age care). Također, ako i vi i vaš partner trebate pristup skrbi za starije osobe, svaki načina vaših plaćanja može utjecati na naknade i doprinose za skrb za starije osobe drugog.

Da biste saznali više o naknadama za skrb za starije osobe i doprinosima, nazovite besplatni broj **1800 227 475** da zakažete termin kod Stručnjaka za skrb i njegu starijih osoba u odabranim uslužnim centrima Services Australia ako postoje na vašem području ili putem video razgovora.

Osnovne informacije o upravljanju financijama možete dobiti i od financijske informativne službe organizacije Services Australia. Ove besplatne usluge mogu vam pomoći u donošenju informiranih odluka o investicijskim i financijskim pitanjima za vaše trenutne i buduće potrebe. Posjetite **[ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service](https://servicesaustralia.gov.au/Financial-Information-Service)**.

Što očekivati od pružatelja usluga

Pružatelji usluga CHSP-a trebali bi vas podržati da nastavite biti samostalni koliko je to moguće i pomoći vam da poboljšate kvalitetu života.

Oni će vam pomoći da živite što neovisnije usredotočujući se na svoje potrebe i preferencije te gradeći na svojim snagama.

Trebali bi pružati usluge za koje su registrirani, prilagođene vašim jedinstvenim okolnostima, radeći u partnerstvu s vama, vašom obitelji, prijateljima i njegovateljima.

Pružatelji usluga surađivat će s vama na izradi ugovora o usluzi i plana skrbi i usluga prije početka vaših usluga. Ugovor o usluzi i plan njege i usluga uključivat će informacije o vašem pružatelju usluga, kako i kada će vaše usluge biti pružane i koliko ćete platiti.

Pružatelji usluga trebali bi pregledati vaš ugovor o uslugama i plan skrbi i usluga svakih 12 mjeseci kako bi bili sigurni da isti i dalje zadovoljava vaše potrebe.

Promjene u potrebama skrbi

Ako se vaše potrebe s vremenom promijene, vi, vaš registrirani pružatelj podrške, član obitelji ili vaš pružatelj usluga skrbi za starije osobe možete kontaktirati My Aged Care kako biste zatražili ponovnu procjenu.

U okviru jedinstvenog sustava ocjenjivanja možete imati svoju prvu ponovnu procjenu ili pregled plana potpore s drugom organizacijom za procjenu.

Zatim ćete zadržati istu organizaciju za procjenu za sve buduće ponovne procjene. Procjenitelji će nastaviti provoditi preglede plana podrške, što će vam olakšati ostanak u istoj organizaciji za procjenu koju ste vidjeli prošli put.

Nakon što dobijete jasniju sliku o tome koje su vaše nove potrebe, dobit ćete opcije o njezi i uslugama koje vam najbolje odgovaraju.

Promjena pružatelja usluga ili lokacija

Prvo biste trebali razgovarati sa svojim pružateljem usluga, koji vas može uputiti natrag u My Aged Care. Također možete izravno kontaktirati My Aged Care kako biste razgovarali o svojim potrebama. Ovisno o vašim okolnostima, možda ćete morati imati još jednu procjenu.

Boravak u bolnici

Razgovarajte sa svojim pružateljem usluga CHSP-a kako biste ih obavijestili da ste u bolnici i kako bi vaše usluge mogle biti obustavljene dok ste izvan kuće.

Možda ćete moći primati dodatne CHSP usluge na kratko vrijeme kako bi vam se pružila dodatna pomoć nakon povratka kući. Razgovarajte sa svojim pružateljem usluga kako biste zatražili procjenu ili možete besplatno nazvati My Aged Care na **1800 200 422**.

Ako su se vaše potrebe značajno promijenile, možda će se morati promijeniti i vaše usluge. Ili bi možda neka druga vrsta skrbi za starije osobe sada mogla biti prikladnija, kao što je Program tranzicijske skrbi. Trebat će vam još jedna procjena da biste pristupili tim podrškama.

Vaša zakonska prava i odgovornosti

U skladu s novim *Zakonom o skrbi za starije osobe*, vaša su prava u središtu vaše skrbi za starije osobe. Ako primete usluge skrbi za starije osobe, trebali biste očekivati da će vaša prava biti poštovana i vaše želje ispunjene, bilo da živite samostalno kod kuće ili u domu za skrb o starijim osobama.

Izjava o korisničkim pravima

Zakon o skrbi za starije osobe (Aged Care Act) 2024 uključuje Statement of Rights - Izjava o korisničkim pravima.

Izjava o pravima stavlja vaša prava u središte skrbi za starije osobe – tako da možete donositi odluke o tome kako i gdje živite, dobiti informacije i podršku koja vam je potrebna, izjasniti se kakve su vaše želje i poštovati svoju kulturu i identitet. Također osigurava da svi oko vas, uključujući vašu obitelj i skrbnike, ne samo da prihvataju, već i poštuju vaše izbore.

Također ćete imati pravo odabrati koga želite da vas podrži u donošenju tih odluka.

Za više informacija, posjetite **[MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights](https://www.myagedcare.gov.au/known-your-rights)**.

Registrirani pružatelji podrške

Možda želite ili trebate podršku druge osobe koja će vam pomoći u donošenju i komuniciranju vaših odluka. Možete registrirati podupiratelje koji će vam pomoći razumjeti informacije i prenijeti vaše želje, ako to želite.

Nova uloga registriranog pružatelja pomoći zamjenjuje postojeće predstavničke odnose s My Aged Care i primjenjivat će se u cijelom sustavu skrbi za starije osobe. Ne morate ništa učiniti ako želite da vaši postojeći predstavnici nastave biti vaša potpora.

Da biste provjerili ili ažurirali svoje predstavnike ili se isključili, posjetite svoj internetski račun **My Aged Care** ili besplatno nazovite **1800 200 422**.

Za više informacija, posjetite **MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter**.

Podnošenje pritužbe na pruženu skrb za starije osobe

Ako ste zabrinuti zbog skrbi koju vi ili netko drugi primete, važno je razgovarati o tome. U prvom redu trebate razgovarati sa svojim pružateljem usluga. Prema novom Zakonu o skrbi za starije osobe, svi pružatelji usluga moraju imati uspostavljen sustav i postupak upravljanja pritužbama.

Ako izrazite zabrinutost svom pružatelju usluga, moraju saslušati i odgovoriti brzo i pošteno. Ako to ne učine, imate pravo pokrenuti pitanje s Povjerenstvom za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe (Povjerenstvo) bez straha od kazne.

Povjerenstvo vam može pomoći da riješite svoj problem ili pritužbu. Također vam mogu pružiti informacije o tome kako izravno razgovarati s pružateljem usluga.

Izražavanje zabrinutosti je sigurno i jednostavno. Možete podnijeti povjerljivu ili anonimnu pritužbu. Podnošenje pritužbe ne znači da će va se smatrati "teškom osobom" – to može pomoći u poboljšanju kvalitete skrbi i pomoći drugim ljudima s istim problemom.

Obratite se Komisiji za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe - Aged Care Quality and Safety Commission

Komisiji se možete obratiti na nekoliko načina:

- Posjetite: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- Besplatni poziv: **1800 951 822**
- Pišite na: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[Vaš glavni grad] [Vaša država/teritorij]

Zagovorništvo, informacije i podrška

Vlada Australije blisko surađuje s najvišim tijelima i drugim skupinama koje zastupaju i zagovaraju potrebe starijih osoba, uključujući, na primjer: Vijeće za skrb o starijim osobama, Vijeće za starenje (COTA), Nacionalno savjetodavno vijeće za skrb o starijim osobama i Mreža za zagovaranje starijih osoba (OPAN).

Vlada financira OPAN za provedbu Nacionalnog programa zagovaranja skrbi za starije osobe. Ovaj program pruža besplatne, povjerljive i neovisne informacije i podršku starijim osobama koje traže ili primaju skrb za starije osobe koju financira vlada, njihovim obiteljima ili pružateljima podrške.

OPAN-ovi zagovornici skrbi za starije osobe mogu vam pomoći:

- razumjeti i ostvariti svoja prava na skrb za starije osobe
- pronaći usluge skrbi za starije osobe koje zadovoljavaju vaše potrebe i
- riješiti probleme sa svojim pružateljem usluga skrbi za starije osobe koje financira vlada.

Ako imate pitanja ili nedoumica, možete razgovarati sa zagovornikom skrbi za starije osobe pozivom na **Liniju za zagovaranje skrbi za starije osobe** (Aged Care Advocacy) na **1800 700 600**. Bit ćete povezani s organizacijom za zagovaranje skrbi za osobe u vašoj državi ili teritoriju.

Posjetite **OPAN.org.au**.

Dodatna pomoć

Pomoć prevoditelja i tumača

Za usluge prevođenja i tumačenja, nazovite:

Službu za prevođenje i tumačenje (TIS National) – **131 450**, recite operateru jezik kojim govorite i zamolite ga da nazove My Aged Care na **1800 200 422**.

Za usluge prevođenja Aboridžinima i otočanima Torresovog tjesnaca, nazovite:

My Aged Care – **1800 200 422** i zatražite tumača.

Pogledajte popis dostupnih jezika: **MyAgedCare.gov.au/Accessible-All**.

Za usluge prevođenja znakovnog jezika, nazovite:

Deaf Connect – **1300 773 803** ili e-poštom **Interpreting@DeafConnect.org.au**.

Uspostavite vezu dovoljno unaprijed kako biste bili sigurni da će vam tumač biti dostupan.

Za više informacija, posjetite **DeafConnect.org.au**.

Ako ste gluhi, gluhoslijepi ili nagluhi ili imate poteškoće u govoru ili komunikaciji, nazovite:

Nacionalnu relejnu službu (NRS) odabirom željenog kanala poziva na web stranici NRS-a. Nakon odabira, zamolite NRS da nazove My Aged Care na **1800 200 422**.

Za više informacija, posjetite **AccessHub.gov.au/About-The-NRS**.

Podrška kod demencije

Očekivanje Vlade Australije je da će svi pružatelji skrbi za starije osobe pružati usluge koje također zadovoljavaju potrebe osoba s demencijom.

- **Nacionalni program podrške kod demencije (NDSP)** pruža širok raspon usluga podrške osobama koje žive s demencijom, njihovim obiteljima, njegovateljima i predstavnicima. Usluge su dostupne putem telefona, interneta i osobno diljem Australije, a uključuju informacije, edukaciju, savjetovanje, aktivnosti, uzajamnu podršku, mentorstvo i savjete osoba koje se nalaze u istoj situaciji.

Obratite se Nacionalnoj liniji za pomoć kod demencije u Australiji – besplatni poziv **1800 100 500**, 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.

Za više informacija, posjetite **Health.gov.au/NDSP**.

- **Savjetodavna služba za pomoć kod problematičnog ponašanja u demenciji** (Dementia Behaviour Management Advisory Service - DBMAS) pruža individualiziranu potporu kada bihevioralni i psihološki simptomi demencije utječu na skrb o osobi ili kvalitetu života. Pomoć kvalificiranih konzultanata dostupna je na bilo kojoj lokaciji ili u bilo kojem okruženju, dostupna je pružateljima usluga i pojedincima koji brinu o osobama koje žive s demencijom.

Kontaktirajte službu Dementia Support Australia – besplatni poziv na **1800 699 799**, 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.

Za više informacija o DBMAS-u posjetite **Health.gov.au/DBMAS**.

Za više informacija o podršci kod demencije posjetite

MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression.

Podrška u slučajevima beskućništva ili nekontroliranog nagomilavanja stvari (hoarding)

Podrška je dostupna osobama:

- čija je kvaliteta života ugrožena nekontroliranim nagomilavanjem stvari
- koje žive u nehigijenskom okruženju
- koje su u opasnosti od beskućništva
- koje ne mogu dobiti potrebnu skrb za starije osobe.

Ova podrška uključuje:

- planiranje skrbi
- povezivanje sa specijaliziranim uslugama podrške
- jednokratno čišćenje stambenog prostora.

Ako primete pomoć putem programa pronalaženja skrbi jer ste beskućnik ili ste u opasnosti od beskućništva, također možete imati pravo na pristup uslugama Saveznog programa kućne podrške (Commonwealth Home Support Program).

Kontaktirajte My Aged Care – besplatni poziv na **1800 200 422** ili posjetite korisnički centar organizacije Services Australia za pomoć.





Podrška za osobe s posebnim potrebama

Vlada Australije prepoznaje da je naše društvo raznoliko i da ljudi imaju širok raspon životnih iskustava.

Dostupni su različiti programi i usluge za podršku osobama s različitim potrebama, kako bi mogle lakše pristupiti pomoći koja im je potrebna. Na vašem području će možda biti dostupne specijalizirane usluge koje su namijenjene skupinama s posebnim potrebama. Više možete saznati putem My Aged Care ili pitajući svog procjenitelja podobnosti za primanje usluga za starije osobe.

Kod pružanja usluga, pružatelji trebaju uzeti u obzir, poštivati i podržavati specifične i raznolike potrebe svojih korisnika. Niti jedan od njih ne smije diskriminirati ni jednu osobu, uključujući:

- Aboridžine i otočane Torresovog tjesnaca, uključujući i pripadnike tzv. 'ukradenih generacija'.
- ratne veterani ili njihove udovice
- osobe iz različitih kulturnih, etničkih i jezičnih sredina
- osobe u nepovoljnom financijskom ili društvenom položaju
- osobe koje su beskućnici ili su u opasnosti od beskućništva
- roditelje i djecu koja su razdvojena prisilnim posvojenjem ili uklanjanjem iz roditeljskog nadzora
- odrasle osobe koje su kao djeca preživjele institucionalno seksualno zlostavljanje
- osobe koje prestaju koristiti usluge skrbi, uključujući tzv. 'zaboravljene Australce' i bivšu doseljeničku djecu smještenu u skrb izvan roditeljske kuće
- lezbijke, homoseksualce, biseksualce, trans/transrodne osobe, interpolne osobe ili osobe druge seksualne orijentacije koje se spolno ili tjelesno razlikuju.
- osobe s invaliditetom ili mentalno oboljele osobe
- neurodivergentne osobe
- gluhe, gluhoslijepe, slabovidne ili nagluhe osobe
- osobe koje žive u ruralnim, udaljenim ili vrlo udaljenim područjima.

Federacija vijeća etničkih zajednica Australije

Federacija vijeća etničkih zajednica Australije (FECCA), vrhunsko je nacionalno tijelo koje predstavlja Australce iz kulturno i jezično različitih sredina. FECCA radi na tome da nitko ne bude zapostavljen zbog kulturnih ili jezičnih barijera.

Za više informacija, posjetite **FECCA.org.au**.

Partneri u kulturno primjerenoj skrbi (PICAC)

PICAC su državne i teritorijalne organizacije koje pomažu starijim osobama iz kulturno i jezično različitih sredina i njihovim obiteljima u donošenju informiranih odluka glede svojih potreba skrbi za starije osobe.

Za više informacija, posjetite **PICACAlliance.org**.

Sprječavanje zlostavljanja i maltretiranja starijih osoba

Zlostavljanje starijih osoba nikada nije prihvatljivo. Zlostavljanje može biti fizičko, seksualno, psihološko ili emocionalno, financijsko zlostavljanje ili zanemarivanje. Ono uzrokuje teškoće, stres i gubitak dostojanstva i samopoštovanja. Zlostavljanje i maltretiranje starijih ljudi predstavlja kršenje ljudskih prava.

Ako vas se zlostavlja ili poznajete nekoga tko možda trpi zlostavljanje, dostupna vam je pomoć i podrška.

Za informacije ili savjete razgovarajte s osobom kojoj vjerujete:

- Besplatni poziv 1800ELDERHelp ili **1800 353 374**.
- Posjetite **Compass.info** da biste saznali više.
- U hitnim slučajevima nazovite **000**.

Podrška njegovateljima

Organizacija Carer Gateway pruža osobne, telefonske i internetske usluge i podršku na nacionalnoj razini kako bi pomogla vašem njegovatelju u svojoj ulozi skrbnika.

- Nazovite besplatni poziv **1800 422 737**, radnim danom između 8 i 17 sati i odaberite opciju 1 kako biste razgovarali s lokalnim pružateljem usluga organizacije Carer Gateway.
- Posjetite **CarerGateway.gov.au** za informacije, savjete i resurse.

Posjetite web stranicu My Aged Care za više resursa, usluga i grupa podrške na **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**.

Pomoć u zdravom starenju

Vi ili vaša voljena osoba možete provjeriti svoje zdravlje i pronaći personalizirane prijedloge za proizvode i usluge koji promiču zdravo starenje na web stranici LiveUp.

LiveUp može predložiti cijenom pristupačne pomoćne proizvode i opremu koja će vam pomoći u svakodnevnom životu, kao i personalizirane vježbe i usluge, kako bi vama ili voljenoj osobi pomogli u dobrobiti povezanoj sa starenjem.

Za više informacija, posjetite **LiveUp.org.au** ili besplatni poziv **1800 951 971**.

Podrška za skrb o starijim osobama

Osoblje za podršku skrbi za starije osobe pomaže starijim Aboridžinima i otočanima Torresovog tjesnaca, njihovim obiteljima i njegovateljima da pristupe uslugama skrbi za starije osobe kako bi zadovoljili svoje fizičke i kulturne potrebe. Nacionalna zdravstvena organizacija pod kontrolom aboridžinske zajednice (National Aboriginal Community Controlled Health Organisation) provodi ovaj program putem svojih partnerskih organizacija diljem zemlje.

Za više informacija, posjetite

MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program.

Tražilica za pronalaženja prikladnih usluga skrbi

Tražilica za pronalaženja prikladnih usluga skrbi pomaže starijim osobama kojima je potrebna intenzivna pomoć da bi pristupile uslugama skrbi za starije osobe i drugim oblicima podrške u zajednici. To su besplatne usluge za ranjive osobe koje nemaju nikoga drugog tko bi im mogao pružiti potporu. To uključuje osobe koje:

- imaju poteškoća u komunikaciji zbog kognitivnih problema ili nedovoljne pismenosti
- kojima je teško razumjeti informacije
- koje se nerado angažiraju sa službama za starije osobe ili vladom
- ili su u nezavidnoj situaciji ako ne primaju usluge.

Posjetite web stranicu organizacije My Aged Care kako biste vidjeli popis tražilica skrbi na vašem području.

Za više informacija, posjetite **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder**.



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422