



Australian Government



myagedcare

Indonesian | Bahasa Indonesia



# Panduan Anda untuk Program Bantuan Rumah Persemaikmuran (Commonwealth Home Support Program)

Membantu Anda untuk tinggal di rumah

NOVEMBER 2025



Kecuali Lambang Negara Persemakmuran dan jika dinyatakan lain, semua materi yang disajikan dalam dokumen ini disajikan berdasarkan lisensi Creative Commons Attributions 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)**).

Rincian ketentuan lisensi yang relevan tersedia di situs web Creative Commons, dan dapat diakses menggunakan tautan yang tersedia, begitu juga kode hukum lengkap untuk lisensi CC BY 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)**).

Dokumen ini harus dianggap sebagai milik Departemen Kesehatan, Disabilitas, dan Lanjut Usia.

*Panduan Anda untuk Program Bantuan Rumah Persemakmuran (Commonwealth Home Support Program)*

### Hubungi kami

Pertanyaan mengenai lisensi dan penggunaan dokumen ini dapat diajukan melalui email di **[Communication.AgedCare@health.gov.au](mailto:Communication.AgedCare@health.gov.au)**.

Anda dapat menemukan produk ini di **[MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au)**.

Buklet ini dirancang untuk membantu Anda, keluarga, atau teman-teman Anda membuat keputusan penting tentang pengasuhan Anda. Buklet ini mencakup banyak informasi berguna, tetapi Anda mungkin perlu mencari informasi lebih lanjut untuk membantu Anda membuat keputusan.

Informasi ini berlaku mulai 1 November 2025.

## Apakah buklet ini tepat untuk Anda?

Buklet ini menjelaskan bagaimana warga lansia dapat menerima bantuan di rumah dan kehidupan sehari-hari melalui program Bantuan Rumah Persemakmuran (Commonwealth Home Support Program atau CHSP).

Anda harus membaca buklet ini jika Anda telah menjalani asesmen pengasuhan lanjut usia untuk layanan CHSP.

Anda juga dapat mengakses buklet tentang jenis bantuan pengasuhan lansia lainnya yang tercantum di halaman berikutnya di **MyAgedCare.gov.au/Resources**.



Telepon My Aged Care di nomor bebas pulsa **1800 200 422**, kunjungi **MyAgedCare.gov.au** atau kunjungi pusat layanan Services Australia untuk mendapat bantuan.

## Apakah buklet ini tepat untuk Anda?

### Pengasuhan tingkat awal (entry-level) di rumah

Bantuan jangka panjang atau jangka pendek melalui CHSP. Anda bisa mendapatkan bantuan untuk pekerjaan rumah tangga, perawatan pribadi, makanan dan persiapan makanan, transportasi, belanja, layanan kesehatan terpadu dan dukungan sosial. Anda juga dapat mengajukan rencana untuk perawat pengganti (respite), supaya pengasuh Anda dapat beristirahat.

CHSP akan menjadi bagian dari program Bantuan di Rumah paling lambat 1 Juli 2027. CHSP akan terus berlanjut untuk klien saat ini dan klien baru yang kebutuhan bantuannya berada di tingkat rendah.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi [MyAgedCare.gov.au/Commonwealth-Home-Support-Program](https://myagedcare.gov.au/Commonwealth-Home-Support-Program).

### Pengasuhan berkelanjutan di rumah

Program Support at Home (Bantuan di Rumah) menyediakan akses ke layanan pengasuhan dan bantuan, peralatan dan modifikasi rumah supaya warga lansia tetap sehat, aktif, dan menjalin hubungan sosial dengan komunitas mereka.

Program Bantuan di Rumah memberikan tingkat pengasuhan yang lebih tinggi bagi orang yang memiliki kebutuhan rumit sehingga diperlukan lebih banyak bantuan untuk dapat tetap tinggal di rumah.

### Panti wreda

Perawatan diri dan perawatan oleh tenaga perawat di panti wreda jika Anda tidak dapat hidup mandiri di rumah Anda sendiri. Layanan ini juga meliputi hunian untuk tinggal singkat di panti wreda (residential respite).

### Jalur Perawatan Restoratif

Jalur Perawatan Restoratif adalah jalur berfokus pada program dengan fokus kesehatan terpadu/keperawatan jangka pendek yang merupakan bagian dari program Bantuan di Rumah. Perawatan restoratif dapat membantu Anda tetap mandiri lebih lama dan membantu Anda dalam melakukan aktivitas yang Anda sukai.

### Program Jalur Akhir Kehidupan

Program Jalur Akhir Kehidupan (End-of-Life Pathway) membantu warga lansia yang telah didiagnosis dengan sisa hidup 3 bulan atau kurang dan ingin tetap tinggal di rumah. Program ini dimaksudkan untuk menyediakan pengasuhan lanjut usia tambahan di rumah untuk melengkapi layanan yang tersedia di bawah skema pengasuhan paliatif di negara bagian atau teritori. Program ini merupakan bagian dari program Bantuan di Rumah.

## Daftar Isi

Program Bantuan Rumah Persemakmuran	4
Cara mengakses layanan Program Bantuan Rumah Persemakmuran	6
1. Hubungi My Aged Care	7
2. Jalani asesmen pengasuhan lanjut usia	9
3. Setujui rencana bantuan	11
4. Pilih penyedia layanan dan hitung biaya Anda	12
5. Atur layanan Anda	15
Bantuan lebih lanjut	19

### Meningkatkan sistem pengasuhan lanjut usia Australia

Selama beberapa tahun terakhir, Pemerintah Australia telah menjalankan perubahan besar pada pengasuhan lanjut usia sebagai tanggapan terhadap Penyidikan Royal Commission terhadap Kualitas dan Keselamatan Pengasuhan Lansia. Reformasi luas ini telah membawa perubahan positif, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan kualitas pengasuhan yang diberikan kepada warga lansia di Australia.

Pengasuhan dan bantuan berkualitas tinggi harus dapat diakses, terlepas dari apakah Anda memilih untuk tinggal di rumah atau pindah ke panti wreda.

*Aged Care Act 2024 (Undang-Undang Pengasuhan Lansia Tahun 2024)* mendorong peningkatan lebih lanjut bagi para lansia yang mengakses pengasuhan lansia. Perbaikan ini mencakup peraturan untuk memastikan sektor pengasuhan lanjut usia yang lebih kokoh, supaya warga lanjut usia dapat lebih percaya, lebih memegang kendali, dan lebih yakin pada pengasuhan lanjut usia mereka.



## Program Bantuan Rumah Persemakmuran

Buklet ini berisi penjelasan tentang Program Bantuan Rumah Persemakmuran (Commonwealth Home Support Program (CHSP)) yang memberikan bantuan tingkat rendah bagi warga lansia yang memenuhi syarat untuk supaya tetap dapat hidup mandiri di rumah dan di komunitas mereka.

Jika Anda dapat tinggal di rumah, tetapi perlu bantuan dengan tugas sehari-hari dan hidup mandiri, mungkin layanan CHSP tepat untuk Anda.

Layanan-layanan ini juga dapat membantu jika Anda mengalami kemunduran dan membutuhkan bantuan untuk waktu yang singkat untuk bangkit kembali.

Pemerintah mendanai penyedia layanan CHSP di seluruh Australia untuk memberikan pengasuhan dan layanan kepada Anda.

Mulai 1 November 2025, semua orang yang mengakses layanan pengasuhan lansia yang didanai pemerintah, termasuk CHSP, harus terdaftar di My Aged Care dan telah menjalani penilaian pengasuhan lansia.

Layanan pengasuhan lansia yang didanai pemerintah akan tersedia bagi orang-orang dengan kebutuhan pengasuhan yang:

- berusia 65 tahun ke atas
- suku Aborigin atau Kepulauan Selat Torres dan berusia 50 tahun ke atas
- tuna wisma atau berisiko kehilangan tempat tinggal dan berusia 50 tahun ke atas
- klien lama yang telah disetujui untuk mendapatkan pengasuhan lansia sebelum 1 November 2025.



## Layanan Program Bantuan Rumah Persemakmuran

Terdapat berbagai layanan untuk membantu Anda mengurus aktivitas sehari-hari.

Tergantung kebutuhan Anda, Anda mungkin memenuhi syarat untuk menerima layanan berikut:

- transportasi ke janji temu dan aktivitas
- bantuan rumah tangga seperti bersih-bersih rumah ringan dan cuci pakaian
- perawatan diri seperti bantuan mandi atau berpakaian
- pemeliharaan rumah seperti mengganti bola lampu dan berkebun
- modifikasi rumah seperti memasang palang pegangan (grab rail)
- peralatan dan produk seperti kursi mandi,udukan toilet yang ditinggikan, dan alat bantu mobilitas
- makanan, bantuan untuk menyiapkan makanan dan belajar memasak dan saran nutrisi
- bantuan tenaga perawat seperti perawatan luka
- bantuan kesehatan terpadu seperti podiatri, fisioterapi, dan terapi okupasi
- dukungan sosial seperti kegiatan dengan pendamping dan tamasya kelompok
- jeda bagi pengasuh (respite) — merawat Anda saat pengasuh Anda beristirahat.



## Cara mengakses layanan Program Bantuan Rumah Persemakmuran

Ikuti langkah-langkah berikut untuk mengakses layanan Program Bantuan Rumah Persemakmuran:

**1**

**Hubungi My Aged Care**

**2**

**Minta dilakukan asesmen pengasuhan lanjut usia**

**3**

**Setujui rencana bantuan**

**4**

**Pilih penyedia layanan dan hitung biaya Anda**

**5**

**Atur layanan Anda**



**myagedcare**



# 1

## Hubungi My Aged Care

My Aged Care adalah tempat Anda mengelola layanan pengasuhan lanjut usia yang didanai oleh Pemerintah Australia. Anda dapat mengakses My Aged Care secara online, melalui telepon, atau secara langsung.

Anda perlu mendapatkan penilaian untuk mengakses layanan pengasuhan lanjut usia. Jika Anda belum menjalani asesmen, Anda dapat meminta agar asesmen dilakukan dengan tiga cara berikut:



### Secara online

Formulir aplikasi online cepat dan mudah digunakan. Anda juga dapat menggunakan 'eligibility checker' (pemeriksa kelayakan) sebelum mengajukan permintaan.

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



### Melalui telepon

Hubungi My Aged Care untuk mendiskusikan kebutuhan Anda dan melengkapi permohonan melalui telepon. Pusat layanan buka pukul 08.00-20.00 pada hari kerja dan 10.00-14.00 pada hari Sabtu.

Telepon (gratis) **1800 200 422**.



### Secara langsung

Kunjungi pusat layanan Services Australia atau atur pertemuan tatap muka tanpa biaya secara online untuk mendapat informasi dan bantuan umum.

Untuk bantuan khusus, Anda juga dapat berbicara dengan Petugas Spesialis Perawatan Lansia, jika ada di area Anda, atau menggunakan obrolan video.

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

Pusat layanan Services Australia buka pada hari kerja dari pukul 08.00-17.00.

Telepon (gratis) **1800 227 475**.

## Apa yang diharapkan saat mengajukan permintaan agar dilakukan asesmen pengasuhan lanjut usia

Saat Anda mengajukan permintaan, kami akan mengajukan beberapa pertanyaan untuk mencari tahu apakah Anda memenuhi syarat untuk asesmen. Jika ya, Anda harus memberikan beberapa informasi pribadi termasuk nomor Medicare dan detail kontak Anda.

Selama permohonan, Anda dapat mendaftarkan orang pilihan Anda, seperti anggota keluarga, teman atau pengasuh sebagai pendukung terdaftar (registered supporter) Anda. Ini berarti pendukung terdaftar tersebut dapat berbicara dengan My Aged Care mewakili Anda, membantu Anda membuat keputusan serta mengakses atau meminta informasi Anda. Anda dapat meminta untuk mengganti pendukung terdaftar Anda kapan saja.

Kami juga akan meminta izin Anda untuk membuat catatan klien yang disesuaikan dengan keadaan Anda. Dalam catatan ini informasi terkini tentang kebutuhan Anda, hasil asesmen, dan layanan Anda yang Anda terima akan disimpan. Dengan adanya catatan klien, Anda tidak harus selalu menceritakan kembali kisah Anda.

Anda dapat mengakses catatan klien Anda melalui akun My Aged Care Online Anda. Akun ini merupakan cara gratis dan aman untuk mengelola layanan, perwakilan, dan detail pribadi Anda. Anda dapat mengakses Akun Online Anda dengan menyambungkannya ke akun myGov Anda.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi  
**[MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online](https://myagedcare.gov.au/Access-Your-Information-Online)**.



Sistem Penilaian/Asesmen Tunggal diberlakukan untuk menyederhanakan dan meningkatkan penilaian pengasuhan untuk lansia. Sistem ini memudahkan Anda untuk mengakses pengasuhan lanjut usia dan berbagai layanan seiring dengan berubahnya kebutuhan Anda.

Sistem Asesmen Tunggal:

- memudahkan Anda, pendamping terdaftar Anda, keluarga dan pengasuh Anda untuk menelusuri
- mengurangi seringnya Anda harus menceritakan kisah Anda
- beradaptasi dengan kebutuhan Anda yang berubah, tanpa harus mengganti penyedia layanan yang melakukan asesmen
- memperbaiki akses ke layanan asesmen/penilaian di daerah regional, pedesaan dan daerah terpencil.

Semua organisasi yang menjalankan asesmen terhadap kebutuhan pengasuhan lanjut usia sekarang dapat melakukan:

- asesmen bantuan rumah untuk Program Bantuan Rumah Persemakmuran
- asesmen komprehensif untuk program Bantuan di Rumah, layanan pengganti pengasuh di panti (residential respite) dan pendaftaran ke panti wreda.

Asesmen ini juga dapat digunakan untuk mengakses Pengasuhan Lansia Fleksibel Nasional untuk Warga Aborigin dan Penduduk Kepulauan Selat Torres, Layanan Serbaguna dan layanan-layanan dalam Program Pengasuhan Transisi.

Lembaga asesment/penilai untuk warga Aborigin dan Penduduk Selat Torres mulai meluncurkan pendekatan bertahap sejak Agustus 2025 supaya penduduk lansia Aborigin dan Penduduk Selat Torres dapat mengakses layanan pengasuhan lansia dengan aman secara budaya.

## Cara kerja asesmen

Setelah Anda mendaftar untuk menjalani asesmen dengan My Aged Care, organisasi pelaksana asesmen setempat akan menghubungi Anda dalam waktu 2–6 minggu setelah menerima rujukan Anda.

Seorang pelaksana asesmen akan datang ke rumah Anda untuk melakukan asesmen pada waktu dan tanggal yang telah Anda atur. Anda mungkin ingin meminta anggota keluarga, teman, atau pengasuh untuk mendampingi Anda, atau berbicara mewakili Anda, selama asesmen tersebut. Asesmen perawatan lanjut usia tidak dipungut biaya.

Jika Anda merupakan seorang lanjut usia dari kalangan Aborigin dan Kepulauan Selat Torres, mungkin Anda ingin agar ada pekerja dari Bantuan Pengasuhan Lansia yang mendampingi selama asesmen, atau berbicara mewakili Anda. Pelaksana asesmen juga dapat membantu Anda mendapat bantuan juru bahasa jika hal ini akan membantu asesmen Anda.

Jika asesmen/penilaian secara langsung di rumah Anda tidak memungkinkan, petugas penilai perawatan lansia Anda dapat mengatur supaya penilaian dilakukan melalui telepon atau video. Ini dapat dilakukan jika Anda berada di daerah terpencil, di rumah sakit atau jika terjadi keadaan luar biasa seperti peristiwa cuaca.

Selama asesmen, Anda akan ditanyai tentang aktivitas, kebutuhan, dan preferensi sehari-hari. Anda juga akan ditanya apa yang dapat Anda lakukan dengan baik, untuk apa saja Anda perlu bantuan dan apa yang ingin Anda lakukan.

Setelah asesmen, Anda akan menerima keputusan tentang permohonan Anda untuk mendapat layanan pengasuhan lanjut usia bersubsidi pemerintah dan menerima rencana bantuan jika Anda memenuhi syarat.

## Keluhan tentang asesmen

Jika Anda memiliki masalah tentang asesmen Anda, cobalah untuk berbicara dengan pelaksana asesmen pengasuhan lanjut usia Anda sejak awal karena Anda mungkin dapat memperoleh solusi dengan cara itu.

Lembaga pelaksana asesmen/penilai pengasuhan lansia memiliki prosedur untuk saran kritik dan pengaduan dan akan bekerja sama dengan Anda untuk mengatasi masalah Anda.

Jika Anda dan pelaksana asesmen tidak dapat menyelesaikan masalah tersebut, atau Anda merasa tidak nyaman berbicara dengan mereka secara langsung, hubungi My Aged Care (gratis) di nomor **1800 200 422**.

### 3

## Setujui rencana bantuan

Pelaksana asesmen pengasuhan lanjut usia akan bekerja sama dengan Anda untuk membuat rencana bantuan yang disesuaikan dengan keadaan Anda. Dalam rencana bantuan Anda akan dijelaskan layanan apa saja yang memenuhi syarat untuk Anda dapatkan.

Rencana bantuan Anda akan disesuaikan dengan kebutuhan Anda, dan akan dikembangkan untuk memaksimalkan kemandirian dan kualitas hidup Anda.

Misalnya, rencana bantuan Anda mungkin akan berisi saran atau rujukan tentang:

- perangkat atau peralatan bantu untuk membantu Anda agar dapat tetap mandiri dan aman di rumah Anda
- makanan dan persiapan makanan
- transportasi ke janji temu, grup, dan aktivitas agar Anda tetap terhubung dengan teman, layanan, dan komunitas setempat
- program olahraga dan/atau aktivitas harian
- strategi untuk mengurangi insiden jatuh.

Pelaksana asesmen pengasuhan lanjut usia Anda mungkin juga akan menyarankan pilihan-pilihan yang bukan bagian dari CHSP kepada Anda. Pilihan ini mungkin termasuk hal-hal seperti layanan masyarakat, kelompok, dan kegiatan setempat.

Rencana bantuan Anda harus ditinjau oleh penyedia layanan Anda setiap 12 bulan, untuk memastikan Anda menerima layanan dan bantuan yang selalu tepat untuk Anda.



Untuk mengetahui apa yang ditawarkan penyedia layanan di area Anda, tanyakan kepada pelaksana asesmen pengasuhan lanjut usia Anda atau kunjungi situs web My Aged Care.

Alat 'Find a Provider' ('Temukan Penyedia') di situs web My Aged Care dapat membantu Anda mencari dan membandingkan penyedia layanan di lokasi pilihan Anda. Kunjungi **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://myagedcare.gov.au/Find-A-Provider)**.

Jika Anda ingin berbicara dengan seseorang secara langsung, Anda dapat membuat janji temu dengan Petugas Spesialis Pengasuhan Lansia di lokasi pusat layanan Services Australia tertentu, jika ada di area Anda, atau melalui obrolan video. Kunjungi **[ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services](https://servicesaustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services)**.

Warga dari kalangan Aborigin dan Penduduk Kepulauan Selat Torres mungkin ingin didampingi oleh pekerja dari Bantuan Pengasuhan Lansia saat memilih penyedia layanan perawatan lansia.

Pelaksana asesmen pengasuhan lanjut usia Anda dapat mengatur agar 'surat rujukan untuk layanan' dikirim ke penyedia layanan yang relevan di wilayah Anda. Melalui surat rujukan untuk layanan, penyedia layanan diberi tahu bahwa ada klien baru yang menginginkan layanan, dan mereka diminta untuk menghubungi Anda untuk mengurus hal itu.

Anda juga dapat menghubungi penyedia layanan terlebih dahulu untuk memutuskan apakah layanan mereka tepat untuk Anda. Jika Anda memilih untuk melakukan ini, mintalah pelaksana asesmen pengasuhan lanjut usia Anda untuk memberi Anda 'referral code' ('kode rujukan'). Anda dapat meneruskan kode tersebut ke penyedia layanan saat berbicara dengan mereka. Kode ini memungkinkan penyedia layanan itu untuk melihat catatan klien Anda, menerima rujukan, dan mulai mengatur layanan untuk Anda, jika Anda memilih untuk menerima layanannya.

Jika layanan tidak langsung tersedia di area setempat, Anda mungkin akan dimasukkan dalam daftar tunggu dan Anda harus tetap berkomunikasi dengan My Aged Care. Jika Anda dimasukkan ke dalam daftar tunggu dan ada layanan tersedia, siapa saja dalam daftar tunggu dengan tingkat kebutuhan tertinggi akan ditawarkan layanan terlebih dahulu.

## Cara menghitung biaya Anda

Dalam CHSP, Anda harus turut membayar biaya layanan yang Anda dapatkan, jika Anda mampu melakukannya.

Anda tidak akan diminta untuk menanggung biaya penuh layanan kecuali Anda mengakses layanan di luar rencana pengasuhan yang sudah Anda setuju.

Pemerintah Australia mensubsidi penyedia layanan CHSP sehingga biaya klien dapat dijaga pada tingkat yang wajar dan terjangkau.

Setiap biaya yang harus Anda bayarkan akan disepakati antara Anda dan penyedia layanan sebelum Anda mulai menerima layanan.

Tunjangan pensiun Anda tidak akan terpengaruh oleh kontribusi yang Anda bayarkan terhadap biaya layanan Anda.

## Bagaimana penyedia layanan menghitung biaya Anda

Setiap penyedia layanan diharuskan memiliki kebijakan kontribusi klien masing-masing dan akan menggunakannya untuk menentukan biaya Anda. Penyedia layanan harus mempublikasikan kebijakan kontribusi kliennya untuk masyarakat umum. Anda dapat meminta penyedia layanan Anda untuk memberi Anda salinannya.

Untuk menentukan biaya-biaya Anda, penyedia layanan akan mempertimbangkan informasi yang Anda berikan kepada petugas asesmen/penilai perawatan lansia selama penilaian. Penyedia layanan mungkin akan bertanya lebih lanjut tentang situasi keuangan Anda. Penyedia layanan akan memperhitungkan kemampuan Anda untuk membayar dan jumlah serta jenis layanan yang Anda cari.

Diskusikan dengan penyedia layanan Anda tentang layanan apa saja yang akan Anda dapatkan dan berapa besar kontribusi/iuran yang harus Anda bayarkan untuk setiap layanan.

Penyedia layanan harus mendiskusikan dan menyepakati jumlah kontribusi dengan Anda sebelum Anda mulai menerima layanan.

## Bantuan biaya

Jika Anda tidak dapat membayar kontribusi/iuran yang diminta, diskusikan pengaturan apa yang dapat dilakukan dengan penyedia layanan Anda sebelum mereka memberikan layanan apa pun.

Layanan-layanan Anda tidak akan dibatalkan jika Anda tidak dapat turut membayar biaya tersebut. Penyedia layanan biasanya memiliki cara sendiri untuk melindungi orang yang paling tidak mampu berkontribusi terhadap biaya pengasuhan mereka.

Anda berhak untuk mengajukan keberatan atas jumlah biaya yang diwajibkan. Jika Anda ingin mempertanyakan biaya Anda, diskusikanlah hal ini dahulu dengan penyedia layanan Anda.

## Di mana Anda bisa mendapatkan informasi keuangan dan edukasi?

Sebaiknya cari nasihat keuangan independen sebelum memutuskan bagaimana Anda akan membayar pengasuhan lanjut usia Anda. Selain itu, jika Anda dan pasangan Anda memerlukan akses ke pengasuhan lanjut usia, setiap metode pembayaran Anda dapat memengaruhi biaya dan kontribusi pengasuhan lanjut usia lainnya.

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang biaya dan kontribusi pengasuhan lanjut usia, telepon (gratis) **1800 227 475** untuk membuat janji temu dengan Petugas Spesialis Pengasuhan Lansia di pusat layanan Services Australia tertentu (jika ada di wilayah Anda), atau melalui video chat.

Anda juga dapat memperoleh informasi dasar tentang mengelola keuangan Anda dari Layanan Informasi Keuangan Services Australia. Layanan gratis ini dapat membantu Anda membuat keputusan yang tepat tentang investasi dan masalah keuangan untuk kebutuhan Anda saat ini dan masa depan.

Kunjungi **[ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service](https://ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service)**.

## Apa yang diharapkan dari penyedia layanan

Penyedia layanan CHSP harus mendukung Anda untuk melakukan sebanyak yang Anda mampu dan membantu meningkatkan kualitas hidup Anda.

Penyedia layanan akan membantu Anda untuk hidup semandiri mungkin dengan berfokus pada kebutuhan dan preferensi Anda dan membangun kekuatan Anda.

Penyedia layanan harus memberikan layanan sesuai dengan lisensinya, disesuaikan dengan keadaan unik Anda, dengan bekerja sama dengan Anda, keluarga, teman, dan pengasuh Anda.

Penyedia layanan akan bekerja sama dengan Anda untuk membuat perjanjian layanan serta rencana pengasuhan dan layanan sebelum layanan Anda dimulai. Perjanjian layanan serta rencana pengasuhan dan layanan akan berisi informasi tentang penyedia layanan Anda, bagaimana dan kapan layanan Anda akan diberikan dan berapa banyak yang akan Anda bayar.

Penyedia layanan harus meninjau ulang perjanjian layanan serta rencana perawatan dan layanan Anda setiap 12 bulan untuk memastikan bahwa mereka terus memenuhi kebutuhan Anda.

## Kebutuhan Pengasuhan yang Berubah

Jika kebutuhan Anda berubah seiring waktu, Anda, pendukung terdaftar Anda, anggota keluarga, atau penyedia layanan pengasuhan lansia Anda dapat menghubungi My Aged Care untuk meminta asesmen ulang.

Dalam Sistem Asesmen Tunggal, Anda dapat meminta asesmen ulang atau Tinjauan Rencana Bantuan pertama dengan organisasi pelaksana asesmen yang berbeda.

Semua asesmen ulang yang berikutnya setelah itu akan dijalankan oleh organisasi asesmen tersebut. Pelaksana asesmen akan terus melakukan Tinjauan Rencana Bantuan, sehingga akan lebih mudah bagi Anda jika Anda tetap menggunakan jasa organisasi asesmen yang sama dengan yang Anda temui terakhir kali.

Setelah ada gambaran yang jelas tentang kebutuhan baru Anda, Anda akan diberi pilihan tentang pengasuhan dan layanan yang paling cocok bagi Anda.

## Mengganti penyedia layanan atau lokasi

Pertama-tama Anda harus membicarakan hal ini dengan penyedia layanan Anda. Penyedia layanan Anda dapat mengarahkan Anda kembali ke My Aged Care. Anda juga dapat langsung menghubungi My Aged Care untuk membicarakan kebutuhan Anda. Tergantung pada keadaan Anda, Anda mungkin diminta untuk menjalani asesmen lain.

## Rawat inap di rumah sakit

Beri tahu dengan penyedia layanan CHSP Anda supaya penyedia layanan Anda tahu bahwa Anda sedang dirawat inap di rumah sakit, sehingga layanan Anda dapat ditangguhkan saat Anda tidak ada di rumah.

Anda mungkin dapat memperoleh layanan CHSP tambahan untuk waktu singkat supaya terdapat bantuan ekstra setelah Anda kembali ke rumah. Bicaralah dengan penyedia layanan Anda untuk meminta asesmen atau Anda dapat menghubungi My Aged Care tanpa dipungut biaya di **1800 200 422**.

Jika kebutuhan Anda telah banyak berubah, layanan Anda mungkin perlu diganti juga. Atau mungkin jenis pengasuhan lanjut usia lain sekarang mungkin lebih tepat, seperti Transition Care Program (Program Pengasuhan Transisi). Anda perlu menjalani asesmen lain untuk dapat mengakses bantuan ini.

## Hak dan tanggung jawab hukum Anda

Berdasarkan *Undang-Undang Pengasuhan Lanjut Usia*, hak-hak Anda merupakan fokus dalam pengasuhan lanjut usia Anda. Jika Anda menerima layanan pengasuhan lanjut usia, seharusnya hak-hak Anda ditegakkan dan keinginan Anda terpenuhi, terlepas dari apakah Anda tinggal mandiri di rumah atau tinggal di panti wreda.

### Pernyataan Hak-Hak

Pernyataan Hak-Hak tercantum di dalam *Undang-Undang Pengasuhan Lanjut Usia tahun 2024*.

Pernyataan Hak menempatkan hak-hak Anda sebagai inti dari pengasuhan lansia Anda - sehingga Anda dapat membuat keputusan tentang cara dan tempat Anda tinggal, mendapatkan informasi dan bantuan yang Anda butuhkan, menyampaikan keinginan Anda, serta meminta agar budaya dan identitas Anda dihormati. Pernyataan ini juga memastikan orang-orang di sekitar Anda, termasuk keluarga dan pengasuh Anda, tidak hanya menerima tetapi juga menghormati pilihan Anda.

Anda juga akan berhak untuk memilih siapa yang ingin Anda jadikan pendukung Anda dalam membuat keputusan ini.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi **[MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights](https://myagedcare.gov.au/knownyourrights)**.



## Pendukung terdaftar

Anda mungkin akan menginginkan atau membutuhkan bantuan dari orang lain dalam membuat dan mengomunikasikan keputusan Anda. Anda dapat mendaftarkan para pendukung yang dapat membantu Anda memahami informasi dan mengomunikasikan keinginan Anda, jika Anda mau.

Peran pendukung terdaftar yang baru menggantikan hubungan perwakilan My Aged Care yang ada saat ini dan akan berlaku di seluruh sistem perawatan lanjut usia. Anda tidak perlu melakukan apa pun jika Anda ingin perwakilan Anda yang sudah ada untuk melanjutkan sebagai pendamping.

Untuk mengecek atau memperbarui perwakilan Anda atau untuk membatalkan, kunjungi **akun online My Aged Care** atau telepon (gratis) ke nomor **1800 200 422**.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi **MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter**.

## Mengajukan keluhan tentang pengasuhan lanjut usia Anda

Jika Anda memiliki masalah tentang pengasuhan yang sedang Anda atau orang lain dapatkan, Anda harus membicarakannya. Pertama-tama, Anda harus menghubungi penyedia layanan Anda. Menurut Undang-Undang Pengasuhan Lanjut Usia yang baru, semua penyedia layanan wajib memiliki sistem dan proses manajemen keluhan.

Jika Anda menyampaikan keluhan pada penyedia layanan Anda, penyedia layanan harus mendengarkan dan menanggapi dengan cepat dan adil. Jika tidak, Anda berhak untuk meneruskan masalah ini ke Komisi Kualitas dan Keselamatan Perawatan Lansia (Aged Care Quality and Safety Commission (Komisi)) tanpa perlu takut akan dihukum.

Komisi tersebut dapat membantu Anda menyelesaikan masalah atau keluhan Anda. Komisi tersebut juga dapat memberi informasi tentang cara berbicara langsung dengan penyedia layanan Anda.

Mengungkapkan kekhawatiran itu aman dan mudah dilakukan. Anda dapat memilih untuk mengajukan keluhan secara rahasia atau tanpa menyebut identitas. Mengajukan keluhan bukanlah hal 'sulit' – ini dapat membantu meningkatkan kualitas pengasuhan dan membantu orang lain yang punya masalah yang sama.

## Menghubungi Komisi Kualitas dan Keselamatan Perawatan Lansia

Anda dapat menghubungi Komisi tersebut dengan beberapa cara:

- Kunjungi: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- Menelepon (gratis): **1800 951 822**
- Menyurati ke: Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819  
[Kota ibu kota Anda] [Negara bagian/teritori Anda]

## Advokasi, informasi, dan dukungan

Pemerintah Australia bekerja sama dengan badan-badan koordinasi (peak bodies) dan kelompok lain yang mewakili dan mengadvokasi kebutuhan warga lansia, termasuk misalnya: Dewan Perawatan Lansia, Dewan Penuaan (COTA), Dewan Penasihat Perawatan Lansia Nasional dan Jaringan Advokasi Orang Tua (OPAN).

Pemerintah mendanai OPAN untuk menyelenggarakan Program Advokasi Pengasuhan Lansia Nasional. Program ini menyediakan informasi dan dukungan yang gratis, rahasia, dan independen bagi warga lanjut usia yang mencari atau menerima pengasuhan lanjut usia yang didanai pemerintah, keluarga mereka, atau pendukung.

Para advokat pengasuhan lansia di OPAN dapat membantu Anda untuk:

- memahami dan menjalankan hak pengasuhan lansia Anda
- menemukan layanan pengasuhan lanjut usia yang memenuhi kebutuhan Anda, dan
- menyelesaikan masalah dengan penyedia layanan pengasuhan lansia Anda yang didanai pemerintah.

Jika Anda memiliki pertanyaan atau kekhawatiran, Anda dapat berbicara dengan advokat pengasuhan lanjut usia dengan menelepon **Aged Care Advocacy Line (Saluran Advokasi Pengasuhan Lanjut Usia)** di nomor **1800 700 600**. Anda akan dihubungkan dengan organisasi advokasi pengasuhan lanjut usia di negara bagian atau teritori Anda.

Kunjungi **OPAN.org.au**.

## Bantuan lebih lanjut

### Bantuan penerjemah dan juru bahasa

**Untuk layanan penerjemah dan juru bahasa**, hubungi:

Layanan Penerjemah dan Juru Bahasa (TIS Nasional) – **131 450**, beri tahu kepada operator bahasa yang Anda gunakan dan mintalah TIS untuk menghubungi My Aged Care di **1800 200 422**.

**Untuk layanan penerjemahan Aborigin dan Kepulauan Selat Torres** telepon:

My Aged Care – **1800 200 422** dan minta seorang juru bahasa.

Lihat daftar bahasa yang tersedia: **MyAgedCare.gov.au/Accessible-All**.

**Untuk layanan juru bahasa bahasa isyarat**, telepon:

Deaf Connect – **1300 773 803** atau email **Interpreting@DeafConnect.org.au**.

Hubungi jauh-jauh hari supaya juru bahasa dapat disediakan.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi **DeafConnect.org.au**.

**Jika Anda Tuli, Tuli-netra, atau sulit mendengar, atau memiliki kesulitan bicara atau komunikasi**, hubungi:

Layanan Relai Nasional (NRS) dengan memilih saluran telepon pilihan Anda di situs web NRS. Setelah dipilih, minta NRS untuk menghubungi My Aged Care di nomor **1800 200 422**.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi **AccessHub.gov.au/About-The-NRS**.

## Dukungan demensia

Pemerintah Australia mengharapkan semua penyedia layanan pengasuhan lanjut usia untuk menawarkan layanan yang memenuhi kebutuhan penderita demensia.

- **Program Dukungan Demensia Nasional (National Dementia Support Program (NDSP))** menyediakan berbagai layanan dukungan untuk orang yang hidup dengan demensia, keluarga mereka, pengasuh, dan perwakilan mereka. Layanan tersedia melalui telepon, online, dan secara langsung di seluruh Australia, dan mencakup informasi, pendidikan, konseling, kegiatan dukungan, mentoring rekan, dan nasihat.

Hubungi Helpline Demensia Nasional Australia – panggilan gratis **1800 100 500**, 24 jam sehari, 7 hari seminggu.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi **Health.gov.au/NDSP**.

- **Layanan Konsultasi Manajemen Perilaku Demensia (Dementia Behaviour Management Advisory Service (DBMAS))** memberikan dukungan individual ketika gejala perilaku dan psikologis demensia memengaruhi pengasuhan atau kualitas hidup seseorang. Konsultan terlatih bekerja di lokasi atau lingkungan mana pun untuk mendukung penyedia layanan dan individu yang merawat orang yang hidup dengan demensia.

Hubungi Dukungan Demensia Australia (Dementia Support Australia) – panggilan gratis **1800 699 799**, 24 jam sehari, 7 hari seminggu.

Untuk informasi lebih lanjut tentang DBMAS, kunjungi **Health.gov.au/DBMAS**.

Untuk informasi lebih lanjut tentang dukungan demensia kunjungi: **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**.

## Bantuan untuk tunawisma atau orang dengan perilaku menimbun barang (hoarder)

Dukungan tersedia untuk orang-orang:

- yang hidup dengan perilaku menimbun barang
- yang tinggal di lingkungan kumuh
- yang berisiko menjadi tunawisma
- yang tidak dapat menerima dukungan pengasuhan lanjut usia yang mereka butuhkan.

Dukungan termasuk:

- perencanaan pengasuhan
- tautan ke layanan dukungan spesialis
- jasa bersih-bersih sekali saja.

Jika Anda menerima bantuan melalui program pencari perawatan karena Anda tunawisma atau berisiko menjadi tunawisma, Anda mungkin juga memenuhi syarat untuk mengakses layanan Commonwealth Home Support Program (Program Bantuan Rumah Persemakmuran).

Hubungi My Aged Care – telepon (gratis) **1800 200 422** atau kunjungi pusat layanan Services Australia untuk mendapat bantuan.







## Bantuan bagi orang dengan kebutuhan beragam

Pemerintah Australia mengakui bahwa masyarakat kita beragam dan semua orang memiliki berbagai pengalaman hidup.

Banyak program dan layanan tersedia untuk membantu siapa saja yang berkebutuhan beragam agar dapat mengakses bantuan yang mereka butuhkan. Layanan khusus mungkin tersedia di daerah Anda yang secara khusus melayani kalangan yang berkebutuhan khusus. Anda dapat mempelajari lebih lanjut melalui My Aged Care atau dengan bertanya kepada pelaksana asesmen perawatan lanjut usia Anda.

Penyedia layanan harus bersikap perhatian, menghormati, dan mendukung kebutuhan spesifik dan beragam saat memberikan pengasuhan dan layanan. Tidak ada penyedia layanan yang boleh mendiskriminasi siapa pun, termasuk:

- Suku Aborigin dan Penduduk Selat Torres, termasuk penyintas Generasi yang Dicuri (anak-anak suku Aborigin yang diambil dari orangtuanya oleh pemerintah Australia di masa lampau).
- veteran atau janda perang
- orang dari latar belakang budaya, etnis, dan bahasa yang beragam
- orang yang secara finansial atau sosial kurang beruntung
- orang yang mengalami tunawisma atau berisiko mengalami tunawisma
- orangtua dan anak-anak yang terpisah karena adopsi paksa atau pengambilan
- penyintas dewasa dari pelecehan seksual anak di institusi
- Mantan Anak Asuh (penghuni rumah yatim, dll.), termasuk warga Australia yang Terlupakan dan mantan migran anak yang ditempatkan dalam fasilitas pengasuhan di luar rumah
- lesbian, gay, biseksual, trans/transgender atau interseks atau orientasi seksual lainnya atau yang beragam gender atau tubuh
- individu dengan disabilitas atau kesehatan mental yang kurang baik
- orang neurodivergen
- tuna rungu, tuna netra, memiliki gangguan penglihatan atau sulit mendengar
- orang yang tinggal di daerah pedesaan, terpencil, atau sangat terpencil.

## Federasi Dewan Komunitas Etnis Australia

Federasi Dewan Komunitas Etnis Australia (Federation of Ethnic Communities' Councils Australia (FECCA)) adalah badan puncak nasional yang mewakili warga Australia dari latar belakang budaya dan bahasa yang beragam. FECCA bekerja untuk memastikan bahwa tidak ada orang yang tertinggal karena hambatan budaya atau bahasa.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi **FECCA.org.au**.

## Mitra dalam Pengasuhan yang Sesuai Budaya (PICAC)

Mitra dalam Pengasuhan yang Sesuai Budaya (Partners in Culturally Appropriate Care (PICAC)) adalah organisasi negara bagian dan teritori yang membantu lansia yang beragam secara budaya dan linguistik serta keluarga mereka untuk membuat keputusan yang tepat tentang kebutuhan pengasuhan lanjut usia.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi **PICACalliance.org**.

## Mengakhiri penganiayaan dan perlakuan buruk terhadap lansia

Penganiayaan terhadap lansia tidak pernah dapat diterima. Penganiayaan dapat bersifat fisik, seksual, psikologis atau emosional, finansial atau penelantaran. Penganiayaan dapat menyebabkan cedera, stres, dan kehilangan martabat serta rasa hormat. Penganiayaan dan perlakuan buruk terhadap lansia adalah pelanggaran hak asasi manusia.

Jika Anda mengalami kekerasan, atau mengenal seseorang yang mungkin sedang mengalami kekerasan, tersedia bantuan dan dukungan.

Bicaralah dengan seseorang yang Anda percayai untuk informasi atau saran:

- Telepon gratis 1800ELDERHelp atau **1800 353 374**.
- Kunjungi **Compass.info** untuk mengetahui lebih lanjut
- Dalam keadaan darurat, hubungi **000**.

## Bantuan bagi para pengasuh

Carer Gateway menyediakan layanan dan dukungan secara langsung, telepon, dan online di tingkat nasional untuk membantu pengasuh Anda dalam peran mereka sebagai pengasuh Anda.

- Telepon gratis **1800 422 737**, selama hari kerja antara pukul 8 pagi dan 5 sore, dan pilih opsi 1 untuk berbicara dengan penyedia layanan Carer Gateway lokal Anda.
- Kunjungi **CarerGateway.gov.au** untuk informasi, saran, dan sumber daya

Kunjungi situs web My Aged Care untuk lebih banyak sumber daya, layanan, dan kelompok dukungan di **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**.

## Bantuan untuk penuaan yang sehat

Anda, atau orang yang Anda cintai, dapat memeriksa kesehatan Anda dan menemukan saran yang disesuaikan dengan keadaan pribadi tentang produk dan layanan yang mendorong penuaan sehat di situs web LiveUp.

LiveUp dapat menyarankan produk dan peralatan bantuan berbiaya rendah untuk membantu Anda dalam kehidupan sehari-hari, serta latihan dan layanan yang disesuaikan dengan keadaan pribadi, untuk menjaga kesejahteraan Anda atau orang yang Anda cintai seiring dengan bertambahnya usia.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi **LiveUp.org.au** atau telepon (gratis) **1800 951 971**.

## Bantuan Dukungan Pengasuhan Lansia

Tenaga kerja Dukungan Pengasuhan Lansia membantu suku Aborigin dan Penduduk Selat Torres lanjut usia, keluarga mereka, dan pengasuh mereka mengakses layanan pengasuhan lanjut usia untuk memenuhi kebutuhan fisik dan budaya mereka. Organisasi Nasional Kesehatan Komunitas yang Dikelola oleh Warga Aborigin (National Aboriginal Community Controlled Health Organisation) menyampaikan program ini melalui organisasi mitra mereka di seluruh negeri.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**.

## Bantuan dari pencari pengasuhan

Pencari pengasuhan membantu lansia yang membutuhkan bantuan intensif untuk mengakses layanan pengasuhan lanjut usia dan dukungan lainnya di masyarakat. Layanan merupakan layanan gratis untuk orang rentan yang tidak memiliki orang lain yang dapat mendukung mereka. Ini termasuk orang-orang yang:

- mengalami kesulitan berkomunikasi karena masalah kognitif atau literasi
- sulit memahami informasi
- enggan untuk terlibat dengan lembaga pengasuhan lanjut usia atau pemerintah
- atau berada dalam situasi tidak aman jika mereka tidak menerima layanan.

Kunjungi situs web My Aged Care untuk melihat daftar pencari pengasuhan di daerah Anda.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder**.









**MyAgedCare.gov.au**  
**1800 200 422**