



Australian Government



myagedcare

Macedonian | Македонски



Вашиот водич за Програмата на Комонвелтот за поддршка на постари лица во домашни услови

Ви помага да живеете дома

ноември 2025



Со исклучок на грбот на Комонвелтот и каде што е поинаку наведено, целиот материјал во овој документ е достапен под лиценцата на Creative Commons Attributions 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)**).

Деталите за соодветните услови за лиценцата се достапни на веб-страницата на Creative Commons, преку дадените линкови, каде може да се најде и целосниот правен текст за меѓународната лиценца CC BY 4.0 (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)**).

Документот мора да се наведе како публикација на Министерство за здравство, попреченост и стареење (Department of Health, Disability and Ageing).

Вашиот водич за Програмата на Комонвелтот за поддршка на постари лица во домашни услови

Контактирајте нè

Прашања во врска со лиценцата и каква било употреба на овој документ се добредојдени преку имејл на **Communication.AgedCare@health.gov.au**.

Овој материјал можете да го најдете на веб-страницата **[MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au)**.

Оваа брошура е наменета да ви помогне вам, на вашето семејство или на вашите пријатели да донесете важни одлуки во врска со вашата нега. Таа содржи голем број корисни информации, но вие можеби би сакале повеќе да истражите за да ви помогне да донесете некоја одлука.

Информациите се актуелни од 1 ноември 2025 година.

Дали оваа брошура е соодветна за вас?

Оваа брошура објаснува како постарите лица можат да добијат поддршка во нивниот дом и во секојдневниот живот преку Програмата на Комонвелтот за поддршка на постари лица во домашни услови (Commonwealth Home Support Program - CHSP).

Треба да ја прочитате оваа брошура ако службеник за проценка на потребата од неа за постари лица (aged care assessor) оценил дека исполнувате услови за услуги преку CHSP програмата.

Можете исто така да пристапите до брошури за другите видови поддршка за неа на постари лица наведени подолу на **MyAgedCare.gov.au/Resources**.



Контактирајте со My Aged Care бесплатно на **1800 200 422**, посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au** или центар за услуги на Services Australia

Дали оваа брошура е соодветна за вас?

Основна нега во домашни услови

Постојана или краткорочна помош преку CHSP. Можете да добиете помош со домашни работи, лична нега, оброци и подготовка на храна, превоз, пазарување, придружни здравствени услуги и социјална поддршка.

Можете исто така да побарате планирана краткорочна нега (respite), што ќе му овозможи на вашиот негувател да има одмор.

CHSP ќе стане дел од програмата Поддршка во домашни услови порано од 1 јули 2027 година. CHSP ќе продолжи за сегашните и новите клиенти со потреби за поддршка од ниско ниво.

За повеќе информации посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Commonwealth-Home-Support-Program**.

Постојана нега во домашни услови

Програмата Поддршка во домашни услови овозможува пристап до услуги за нега и поддршка, опрема и прилагодување на домот, за да им помогне на постарите лица да останат здрави, активни и социјално поврзани со нивната заедница.

Програмата Поддршка во домашни услови обезбедува повисоко ниво на нега за лицата со сложени потреби на кои им е потребна поголема помош за да останат дома.

Нега во дом за згрижување на постари лица

Лична и медицинска нега во домови за згрижување на постари лица, ако не сте во можност да живеете самостојно во вашиот дом. Ова исто така вклучува и краткорочна нега (respite) со краток престој во дом за згрижување на постари лица.

План за нега за обновување на самостојноста

„Планот за нега за обновување на самостојноста“ (Restorative Care Pathway) е краткорочна програма што се фокусира на придружни здравствени услуги/медицинска нега, како дел од програмата Поддршка во домашни услови. Негата за обновување на самостојноста може да ви помогне да останете самостојни подолго време и да ве поддржи во вршењето на активностите што ги сакате.

План за нега на крајот од животот

„Планот за нега на крајот од животот“ (End-of-Life Pathway) им нуди поддршка на постарите лица кои имаат дијагноза дека ќе живеат 3 месеци или помалку, а кои сакаат да останат дома. Тој е наменет да обезбеди дополнителна нега во домашни услови како надополнување на достапните услуги во рамките на државните или територијалните програми за палијативна нега. Овој план е дел од програмата Поддршка во домашни услови.

Содржина

Програма на Комонвелтот за поддршка на постари лица во домашни услови	4
Како да пристапите до услугите на Програмата на Комонвелтот за поддршка на постари лица во домашни услови	6
1. Контакттирајте ја My Aged Care	7
2. Побарајте да ви направат проценка на потребата од нега за постари лица	9
3. Договорете се за план за поддршка	11
4. Изберете даватели на услуги и пресметајте колку ќе треба да платите	12
5. Управувајте со вашите услуги	15
Дополнителна помош	19

Подобрување на системот за нега на постари лица во Австралија

Во последните неколку години, австралиската влада спроведе големи промени во негата на постарите лица, како одговор на Кралската комисија за квалитет и безбедност на негата за постари лица (Royal Commission into Aged Care Quality and Safety). Овие сеопфатни реформи донесоа позитивни промени, зголемувајќи ја транспарентноста и подобрувајќи го квалитетот на негата што им се дава на постарите лица во Австралија.

Висококвалитетната нега и поддршка треба да бидат достапни, без разлика дали ќе одлучите да останете дома или да се преселите во дом за згрижување на постари лица.

Законот за нега на постари лица од 2024 година води кон понатамошни подобрувања за постарите лица кои пристапуваат до услуги за нега. Ова вклучува прописи за зајакнување на секторот за нега на постари лица, со цел постарите лица да имаат поголема доверба, контрола и сигурност во услугите за нега што ги добиваат.

Програма на Комонвелтот за поддршка на постари лица во домашни услови

Оваа брошура е за Програмата на Комонвелтот за поддршка на постари лица во домашни услови (CHSP), која обезбедува основна помош (low-level assistance) за постарите лица кои ги исполнуваат условите за да продолжат да живеат самостојно во својот дом и во нивната заедница.

Ако можете да се грижите за себе дома, но ви е потребна мала помош со секојдневните работи и самостојното живеење, услугите на CHSP може да се соодветни за вас.

Овие услуги можат да помогнат и ако сте имале потешкотија и ви е потребна поддршка, за краток временски период, за повторно да застанете на нозе.

Владата ги финансира давателите на услуги на CHSP низ цела Австралија за да ви обезбедат нега и услуги.

Од 1 ноември 2025 година, сите лица кои имаат пристап до услуги за нега на постари лица финансирани од владата, вклучително и CHSP, мора да бидат регистрирани во My Aged Care и да имаат направено проценка на потребата од нега за постари лица.

Негата за постари лица финансирана од владата ќе биде достапна за лица со потреби за нега кои се:

- на возраст од 65 години и постари
- Абориџини или Островјани од Теснецот Торес и на возраст од 50 години или постари
- бездомници или се изложени на ризик од бездомништво и се на возраст од 50 години или повеќе
- постоечки клиенти кои добиле одобрение за нега на постари лица пред 1 ноември 2025 година.



Услуги на Програмата на Комонвелтот за поддршка на постари лица во домашни услови

Постојат различни услуги што ќе ви помогнат да ги правите вашите секојдневни активности.

Во зависност од вашите потреби, можеби ќе исполнувате услови да добивате:

- превоз до закажани состаноци/прегледи и активности
- домашна помош, како што се лесно чистење на домот и перење алишта
- лична нега, како што е помош при туширање или облекување
- одржување на домот, како што се менување сијалици и одржување на градината
- прилагодување на домот, како што е поставување рачки за држење
- опрема и помагала, како што се столче за капење, подигнато тоалетно седиште и помагала за движење
- оброци, помош со подготовка на храна и со вештини за готвење, како и совети за исхрана
- медицинска поддршка, како што е нега на рани
- поддршка од лица во придружното здравство, како што се подијатрија (нега на стапалата), физиотерапија и работна терапија
- социјална поддршка, како што се активности со придружба и групни екскурзии
- краткорочна нега за одмена - нега за вас додека вашиот негувател прави пауза.



Како да пристапите до услугите на Програмата на Комонвелтот за поддршка на постари лица во домашни услови

Преземете ги овие чекори за да пристапите до услугите на Програмата на Комонвелтот за поддршка на постари лица во домашни услови:

1

Контактирајте ја My Aged Care

2

Побарајте да ви направат проценка на потребата од нега за постари лица

3

Договорете се за план за поддршка

4

Изберете даватели на услуги и пресметајте колку ќе треба да платите

5

Управувајте со вашите услуги



myagedcare

Контактирајте ја My Aged Care

My Aged Care е местото каде што управувате со услуги за нега на постари лица финансирани од австралиската влада. Можете да пристапите до My Aged Care онлајн (преку интернет), по телефон или лично.

Треба да ви направат проценка за да пристапите до услуги за нега на постари лица. Доколку досега не ви направиле проценка, можете да поднесете барање за тоа на три начини:



Онлајн

Онлајн формуларот за барање е брз и лесен за користење. Можете, исто така да ја користите алатката за проверка дали исполнувате услови (eligibility checker) пред да поднесете барање.

Посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Apply-Online**.



По телефон

Јавете се во My Aged Care за да разговарате за вашите потреби и да го пополните барањето за проценка преку телефон. Центарот за информации е отворен од 8 часот наутро до 8 часот навечер во работните денови и од 10 часот наутро до 2 часот попладне во сабота.

Со бесплатен повик на **1800 200 422**.



Лично

Посетете центар за услуги на Services Australia или преку интернет закажете бесплатен состанок лице в лице за општи информации и поддршка.

За подетална поддршка, можете да разговарате и со службеник специјалист за нега на постари лица (Aged Care Specialist Officer), доколку има таков во вашата област, или преку видео разговор.

Посетете ја веб-страницата **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**.

Центрите за услуги на Services Australia се отворени во работни денови од 8 часот наутро до 5 часот попладне.

Со бесплатен повик на **1800 227 475**.

Што може да очекувате кога поднесувате барање за проценка на потребата од нега за постари лица

Кога ќе поднесете барање, ќе ви поставиме неколку прашања за да утврдиме дали ги исполнувате условите за проценка. Ако ги исполнувате условите, ќе треба да наведете некои лични податоци, вклучувајќи го вашиот број на Medicare и контактни податоци.

При поднесување на барањето, можете да назначите лице по ваш избор, како на пример член на семејството, пријател или негувател, како ваш овластен застапник (registered supporter). Ова значи дека тоа лице може да разговара со My Aged Care во ваше име, да ви помага да донесувате одлуки и да пристапува до вашите информации или да ги побара. Можете да побарате промена на вашиот овластен застапник во секое време.

Исто така, ќе побараме дозвола да креираме персонализирано досие за вас како клиент. Во ова досие ќе се чуваат тековни информации за вашите потреби, резултатите од проценката и услугите што ги добивате. Досието на клиент ќе ја намали потребата да ја прераскажувате вашата историја.

Можете да пристапите до вашето досие на клиент преку вашата онлајн сметка на My Aged Care. Оваа сметка е бесплатен и безбеден начин за управување со вашите услуги, застапници и лични податоци. Можете да пристапите до вашата онлајн сметка така што ќе ја поврзете со вашата myGov сметка.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online**.



Побарајте да ви направат проценка на потребата од нега за постари лица

Единствениот систем за проценка (Single Assessment System) е воспоставен заради поедноставување и подобрување на проценките на потребата од нега на постари лица. Овој систем ви го олеснува пристапот до нега за постари лица и различни услуги како што се менуваат вашите потреби.

Единствениот систем за проценка:

- е полесен за користење за вас, вашите овластени застапници, вашето семејство и негувателите
- ограничува колку пати треба да ја раскажете вашата историја
- се прилагодува на вашите променливи потреби, без да треба да го менувате давателот на проценка
- го подобрува пристапот до проценки во регионалните, руралните и оддалечените области.

Сите организации што вршат проценки на потребите за нега на постари лица сега можат да спроведуваат:

- проценки за домашна поддршка за Програмата на Комонвелтот за поддршка на постари лица во домашни услови
- сеопфатни проценки за програмата Поддршка во домашни услови, услуги на краткорочна нега и за прием во дом за згрижување на постари лица.

Овие проценки може да се користат и за пристап до услуги од Националната програма за флексибилна нега за постари лица за Абориџини и Островјани од Теснецот Торес (National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care), Програмата за услуги со повеќекратна намена (Multi-Purpose Services) и Програмата за преодна нега (Transitional Care Program).

Организации за проценка на Абориџините и Островјаните од Теснецот Торес започнаа да се воведуваат постепено од август 2025 година за да им обезбедат на постарите Абориџини и Островјани од Теснецот Торес културно безбеден пристап до услуги за нега на постари лица.

Како функционира проценката

Откако ќе се регистрирате за проценка со My Aged Care, локална организација за проценка ќе ве контактира во рок од 2 до 6 недели од прифаќањето на вашиот упат.

Службеник за проценка ќе дојде во вашиот дом за да ви направи проценка во закажаното време и на закажаниот датум. Можеби ќе сакате на проценката да присуствува член на семејството, пријател или негувател за да ве поддржува или да зборува во ваше име. Проценките за потребите од нега за постари лица се бесплатни.

Доколку сте постар Аборицинец и Островјанин од Теснецот Торес, можеби ќе сакате да ангажирате работник од „Програмата за поддршка во негата за постари лица од домородните заедници“ (Elder Care Support worker), кој ќе ве поддржува при проценката или ќе зборува во ваше име. Службениците за проценка, исто така, можат да ви обезбедат помош од преведувач, доколку тоа ќе ви помогне во вашата проценка.

Доколку не е можно проценката да се направи лично во вашиот дом, вашиот службеник за проценка на потребата од нега за постари лица може да закаже проценка преку телефон или видео. Ова може да се направи ако се наоѓате во оддалечена област, во болница или ако постојат исклучителни околности, како што е временска непогода.

За време на вашата проценка, ќе ви постават прашања за вашите секојдневни активности, потреби и желби. Исто така, ќе ви постават прашања за тоа што можете да правите добро, за што ви е потребна помош и што би сакале да можете да правите.

По вашата проценка, ќе добиете одлука по вашето барање за услуги за нега на постари лица финансирани од владата и план за поддршка (support plan), ако ги исполнувате условите.

Жалби за проценка

Доколку нешто ве загрижува во врска со вашата проценка, обидете се прво да разговарате со вашиот службеник за проценка на потребата од нега за постари лица, бидејќи на тој начин можеби ќе можете да најдете решение.

Организациите за проценка на потребата од нега за постари лица имаат процедури за коментари и жалби и ќе соработуваат со вас за да ги решат вашите проблеми.

Доколку вие и службеник за проценка на потребата од нега за постари лица не можете да го решите проблемот или не ви е пријатно да му се обратите директно, контактирајте ја службата My Aged Care на бесплатниот број **1800 200 422**.

Службеникот за проценка на потребата од нега за постари лица ќе работи со вас за да подготви персонализиран план за поддршка. Во вашиот план за поддршка ќе биде објаснето на кои услуги имате право.

Вашиот план за поддршка ќе биде прилагоден на вашите потреби и ќе биде подготвен со цел максимално да се зголемат вашата самостојност и квалитет на живот.

На пример, вашиот план за поддршка може да вклучува совети или упати за:

- помагала или опрема што ќе ви помогнат да останете самостојни и безбедни во вашиот дом
- оброци и подготовка на храна
- превоз до закажани состаноци/прегледи, групи и активности за да останете поврзани со пријателите, службите и локалната заедница
- програма за вежбање и/или дневни активности
- стратегии за намалување на ризикот од паѓање.

Вашиот службеник за проценка на потребата од нега за постари лица може да ви предложи и опции кои не се дел од CHSP програмата. Ова може да вклучува работи како што се услуги, групи и активности во локалната заедница.

Вашиот давател на услуги треба да го разгледува вашиот план за поддршка на секои 12 месеци, за да се осигури дека добивате услуги и поддршка што продолжуваат да бидат соодветни за вас.

Изберете даватели на услуги и пресметајте колку треба да платите

За да дознаете што нудат давателите на услуги во вашата област, прашајте го вашиот службеник за проценка на потребата од неа за постари лица или посетете ја веб-страницата на My Aged Care.

Алатката „Најдете давател на услуги“ (Find a Provider) на веб-страницата My Aged Care ви помага да пребарувате и споредувате даватели на услуги во избраната локација. Посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Доколку сакате лично да разговарате со некого, можете да закажете состанок со службеник специјалист за неа на постари лица во одбрани центри за услуги на Services Australia, доколку има таков во вашата област, или преку видео разговор. Посетете ја веб-страницата **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**.

Абориџините и Островјаните од Теснецот Торес можеби ќе сакаат да добијат поддршка од работник за поддршка на неа на постари лица од домородните заедници при изборот на давател на услуги.

Вашиот службеник за проценка на потребата од неа за постари лица може да организира да се испрати „упат за услуга“ (referral for service) до соодветни даватели на услуги во вашето локално подрачје. Упатот за услуга ги известува давателите на услуги дека има нов клиент што сака услуга и ги поттикнува да ве контактираат за да се договорите.

Може и самите прво да контактирате со давател на услуги за да одлучите дали неговите услуги се соодветни за вас. Ако одлучите да го направите тоа, побарајте од вашиот службеник за проценка на потребата од неа за постари лица да ви даде „код за упатување“ (referral code). Овој код можете да му го дадете на давателот на услуги кога ќе разговарате со него. Ова му овозможува да го види вашето досие на клиент, да го прифати упатот и да започне со организирање услуги за вас, доколку одлучите да ги прифатите неговите услуги.

Доколку во вашата локална област нема веднаш достапни услуги, може да бидете ставени на листа на чекање и ќе треба да останете во контакт со My Aged Care. Ако ве стават на листа на чекање и услугите станат достапни, прво ќе им бидат понудени на лицата на листата на чекање со најголемо ниво на потреба.

Како да пресметате колку треба да платите

Во рамките на CHSP, ќе треба да учествувате во трошоците за услугите што ги добивате, доколку можете да си го дозволите тоа.

Од вас нема да се бара да ја покриете целата цена за услугите, освен ако користите услуги што не се дел од вашиот одобрен план за нега (approved care plan).

Австралиската влада ги субвенционира давателите на услуги преку CHSP за трошоците на клиентите да можат да се задржат на разумно и прифатливо ниво.

Секоја сума што ќе треба да ја платите ќе биде договорена помеѓу вас и давателот на услуги пред да почнете да ги добивате услугите.

Вашата старосна пензија нема да биде засегната од придонесите што ќе ги давате за цената на вашите услуги.

Како давателите на услуги го пресметуваат износот што треба да го платите

Секој давател на услуги е должен да има свој правилник за придонеси на клиентите и ќе го користи за да ги пресмета вашите трошоци. Давателите на услуги мора да го направат правилникот за придонеси на клиентите јавно достапен. Можете да побарате од вашиот давател на услуги да ви даде примерок од нивниот правилник.

За да ги пресмета вашите придонеси, вашиот давател на услуги ќе ги разгледа информациите што сте ги споделиле со службеникот за проценка на потребата од нега за постари лица за време на вашата проценка. Давателот на услуги може да ви постави дополнителни прашања за вашата финансиска состојба. Ќе се земе предвид вашата платежна способност и бројот и видот на услуги што ги барате.

Разговарајте со вашиот давател за услугите што ќе ги добивате и колкав придонес ќе бараат од вас да плаќате за секоја од нив. Давателите на услуги треба да разговараат и да се договорат со вас за износите на придонесот пред да почнете да ги добивате услугите.

Помош за плаќање на трошоци

Ако не сте во можност да го платите бараниот придонес, ве молиме разговарајте со вашиот давател на услуги за да се договорите за можни решенија пред да ви обезбедат какви било услуги.

Нема да ви бидат одбиени услугите ако не сте во можност да го платите придонесот. Давателите на услуги ќе имаат свои мерки за заштита на оние кои се најмалку способни да придонесат кон трошоците за нивната нега.

Имате право да поднесете жалба за износот што побарале од вас да го платите. Доколку сакате да побарате појаснување за износот што треба да го платите, најпрво треба да разговарате со вашиот давател на услуги.

Каде можете да добиете финансиски информации и советување?

Добра идеја е да побарате независен финансиски совет пред да одлучите како ќе ги плаќате услугите за вашата нега. Исто така, ако и вие и вашиот партнер имате потреба од пристап до нега на постари лица, начинот на плаќање на едниот може да влијае на трошоците и придонесите на другиот.

За да дознаете повеќе за трошоците и придонесите за нега на постари лица, јавете се бесплатно на **1800 227 475** за да закажете состанок со службеник специјалист за нега на постари лица во одредени центри за услуги на Services Australia, ако има таков во вашата област, или преку видео разговор.

Можете да добиете основни информации за управувањето со вашите финансии и од Службата за финансиски информации (Financial Information Service) на Services Australia. Оваа бесплатна услуга може да ви помогне да донесете информирани одлуки за инвестициски и финансиски прашања за вашите сегашни и идни потреби.

Посетете ја веб-страницата

ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service.

Што да очекувате од давателите на услуги

Давателите на услуги преку CHSP програмата треба да ве поддржуваат самостојно да правите што е можно повеќе и да ви помогнат да го подобрите квалитетот на вашиот живот.

Тие ќе ви помогнат да живеете што е можно посамостојно, фокусирајќи се на вашите потреби и желби и надградувајќи ги вашите способности.

Тие треба да ги обезбедуваат услугите за кои се регистрирани, прилагодени на вашите индивидуални околности, работејќи во партнерство со вас, вашето семејство, пријателите и негувателите.

Давателите на услуги ќе соработуваат со вас за да подготват договор за услуги и план за нега и услуги пред да започнат вашите услуги. Договорот за услуги и планот за нега и услуги ќе содржат информации за вашиот давател на услуги, како и кога ќе ги добивате услугите и колку ќе плаќате.

Давателите на услуги треба да ги прегледуваат вашиот договор за услуги и планот за нега и услуги секои 12 месеци за да се осигурат дека продолжуваат да ги задоволуваат вашите потреби.

Промена на потребите за нега

Доколку вашите потреби се променат со текот на времето, вие, вашиот овластен застапник, член на семејството или вашиот давател на услуги за нега на постари лица може да контактирате со My Aged Care за да побарате повторна проценка.

Според Единствениот систем за проценка, вашата прва повторна проценка или „Преглед на планот за поддршка“ (Support Plan Review) може да ја имате кај друга организација за проценка.

Потоа, за сите идни повторни проценки ќе останете со истата организација за проценка. Службениците за проценка ќе продолжат да вршат прегледи на Планот за поддршка, што ќе ви олесни да останете со истата организација што ве проценила претходно.

Откако ќе се добие јасна слика за вашите нови потреби, ќе ви бидат понудени опции за нега и услуги што најмногу ќе ви одговараат.

Промена на даватели на услуги или локации

Најпрво треба да разговарате со вашиот давател на услуги, кој може да ве упати назад во My Aged Care. Можете исто така директно да контактирате со My Aged Care за да разговарате за вашите потреби. Во зависност од вашите околности, можеби ќе треба да направите уште една проценка.

Престој во болница

Разговарајте со вашиот давател на услуги од CHSP за да го известите дека сте во болница, за да можат вашите услуги да бидат привремено прекинати додека не сте дома.

Можеби ќе можете да добивате дополнителни услуги преку CHSP програмата за краток временски период по враќањето дома, за да добиете дополнителна помош. Разговарајте со вашиот давател на услуги за да побарате проценка или можете бесплатно да се јавите во My Aged Care на **1800 200 422**.

Доколку вашите потреби значително се промениле, можеби ќе треба да се променат и вашите услуги. Или можеби друг вид нега на постари лица сега би бил посоодветен, како што е „Програмата за преодна нега“ (Transition Care Program). За да пристапите до оваа поддршка, ќе ви биде потребна нова проценка.

Вашите законски права и одговорности

Според новиот *Закон за нега на постари лица*, вашите права се во центарот на вашата нега на постари лица. Доколку добивате услуги за нега на постари лица, треба да очекувате дека вашите права ќе бидат почитувани и вашите желби исполнети, без разлика дали живеете самостојно дома или во дом за згрижување на постари лица.

Изјава за права

Законот за нега на постари лица вклучува Изјава за права (Statement of Rights).

Изјавата за права ги става вашите права во центарот на вашата нега - за да можете да донесувате одлуки за тоа како и каде живеете, да ги добивате информациите и поддршката што ви се потребни, да ги изразувате вашите желби и да се почитуваат вашата култура и идентитет. Исто така, таа гарантира дека оние околу вас, вклучувајќи го вашето семејство и негуватели, не само што ќе ги прифатат, туку и ќе ги почитуваат вашите избори.

Исто така, ќе имате право да изберете кој сакате да ве поддржува при донесувањето на овие одлуки.

За повеќе информации посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**.

Овластени застапници

Можеби ќе сакате или ќе ви треба поддршка од друго лице за да ви помогне да ги донесувате и комуницирате вашите одлуки. Можете да овластите застапници кои ќе ви помогнат да ги разберете информациите и да ги кажете вашите желби, доколку сакате.

Улогата на новите овластени застапници (registered supporters) ја заменува улогата на сегашните застапници во My Aged Care и ќе се применува во целиот систем за нега на постари лица. Не треба да правите ништо ако сакате вашите постоечки застапници да продолжат да делуваат како овластени застапници.

За да ги проверите или ажурирате податоците за вашите застапници или да се откажете од нив, посетете ја вашата онлајн сметка на **My Aged Care** или јавете се бесплатно на **1800 200 422**.

За повеќе информации посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter**.

Поднесување жалба во врска со вашата нега за постари лица

Доколку сте загрижени во врска со негата што вие или некој друг ја добива, важно е да разговарате за тоа. Најпрво, треба да разговарате со вашиот давател на услуги. Според новиот Закон за нега на постари лица, сите даватели на услуги се должни да имаат воспоставено систем и постапка за управување со жалби.

Доколку изразите загриженост во врска со проблем до вашиот давател на услуги, тој мора да ве сослуша и да одговори брзо и праведно. Ако не го стори тоа, имате право да се обратите до Комисијата за квалитет и безбедност на негата за постари лица (Aged Care Quality and Safety Commission - Комисијата) без да се плашите од казни.

Комисијата може да ви помогне да го решите вашиот проблем или жалба. Таа исто така може да ви даде информации за тоа како да разговарате директно со вашиот давател на услуги.

Поднесувањето жалба е безбедно и лесно. Можете да изберете да поднесете доверлива или анонимна жалба. Поднесувањето жалба не значи дека сте „проблематични“ – тоа може да помогне во подобрувањето на квалитетот на негата и да им помогне на други луѓе со истиот проблем.

Контактирајте со Aged Care Quality and Safety Commission (Комисија за квалитет и безбедност на негата за постари лица)

Можете да контактирате со Комисијата на неколку начини:

- Посетете ја веб-страницата: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- Јавете се бесплатно на: **1800 951 822**
- Испратете писмо до: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[Вашиот главен град] [Вашата држава/територија]

Застапување, информации и поддршка

Австралиската влада тесно соработува со врвни тела и други групи кои ги претставуваат и се залагаат за потребите на постарите лица, вклучувајќи ги на пример: Советот на старешини за нега на постари лица (Aged Care Council of Elders), Советот за стареење (Council on the Ageing - COTA), Националниот советодавен совет за нега на стари лица (National Aged Care Advisory Council) и Мрежата за застапување на постари лица (Older Persons Advocacy Network - OPAN).

Владата ја финансира мрежата OPAN за да ја спроведува Националната програма за застапување во негата на постари лица (National Aged Care Advocacy Program). Оваа програма обезбедува бесплатни, доверливи и независни информации и поддршка за постари лица кои бараат или добиваат нега финансирана од владата, како и за нивните семејства или застапници.

Застапниците за нега на постари лица на OPAN можат да ви помогнат:

- да ги разберете и остварите вашите права за нега на постари лица
- да пронајдете услуги за нега на постари лица што ги задоволуваат вашите потреби и
- да решавате проблемите со вашиот давател на услуги за нега на постари лица финансирана од владата.

Доколку имате прашања или сте загрижени, можете да разговарате со застапник за нега на постари лица со тоа што ќе се јавите на **Линијата за застапување при нега на постари лица (Aged Care Advocacy Line)** на **1800 700 600**. Ќе ве поврзат со организацијата за застапување при нега на постари лица во вашата држава или територија.

Посетете ја веб-страницата **OPAN.org.au**.

Дополнителна помош

Поддршка за усно и писмено преведување

За услуги за усно и писмено преведување, јавете се на:

Службата за усно и писмено преведување (TIS National) – **131 450**, кажете му го на операторот јазикот што го зборувате и замолете го да се јави во My Aged Care на **1800 200 422**.

За услуги за преведување за Абориџини и Островјани од Теснецот Торес, јавете се на:

My Aged Care – на **1800 200 422** и побарајте преведувач.

Погледнете ја листата на достапни јазици **MyAgedCare.gov.au/Accessible-All**.

За услуги за преведување на знаковен јазик, јавете се на:

Deaf Connect – на **1300 773 803** или испратете имејл на **Interpreting@DeafConnect.org.au**.

Контактирајте ги однапред за да се осигурате дека ќе има достапен преведувач.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **DeafConnect.org.au**.

Доколку сте глуви, глувослепи или наглуви, или имате тешкотии со говорот или комуникацијата, јавете се на:

Националната служба за посредничка комуникација за лица со оштетен слух или говор (National Relay Service -NRS) со избирање на вашиот претпочитан начин за повик на веб-страницата на NRS. Откако ќе го направите изборот, побарајте од NRS да се јават во My Aged Care на **1800 200 422**.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **AccessHub.gov.au/About-The-NRS**.

Поддршка за деменција

Австралиската влада очекува сите даватели на нега на постари лица да нудат услуги што ги задоволуваат потребите на лицата со деменција.

- **„Националната програма за поддршка на лица со деменција“ (National Dementia Support Program - NDSP)** обезбедува широк спектар на услуги за поддршка на лицата кои живеат со деменција, нивните семејства, негувателите и претставниците. Услугите се достапни преку телефон, онлајн и лично низ цела Австралија, и вклучуваат информации, подучување, советување, активности за поддршка, менторство и совети од лица со слично искуство.

Контактирајте ја Националната телефонска линија за помош со деменција (National Dementia Helpline) на Dementia Australia – со бесплатен повик на **1800 100 500**, 24 часа на ден, 7 дена во неделата.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **Health.gov.au/NDSP**.

- **Советодавната служба за управување со однесувањето при деменција (Dementia Behaviour Management Advisory Service - DBMAS)** обезбедува индивидуализирана поддршка за луѓе кога симптомите на однесување и психолошките симптоми на деменција влијаат врз негата или квалитетот на животот на лицето. Обучени советници работат на која било локација или во која било средина за да им даваат поддршка на давателите на услуги и поединците кои се грижат за лица кои живеат со деменција.

Контактирајте ја Австралиската служба за поддршка во врска со деменција (Dementia Support Australia) – со бесплатен повик на **1800 699 799**, 24 часа на ден, 7 дена во неделата.

За повеќе информации за DBMAS, посетете ја веб-страницата **Health.gov.au/DBMAS**.

За повеќе информации за поддршка за деменција, посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**.

Поддршка за лица изложени на ризик од бездомништво или со проблем на прекумерно собирање и чување работи

Поддршка е достапна за лица:

- кои прекумерно собираат и чуваат работи
- кои живеат во запустени услови
- кои се изложени на ризик од бездомништво
- кои не се во можност да ја добијат потребната поддршка за неа на постари лица.

Поддршката вклучува:

- планирање на неа
- врски до специјалистички услуги за поддршка
- еднократни чистења.

Ако добивате помош преку програмата за наоѓање неа (care finder program) затоа што сте бездомник или сте изложени на ризик од бездомништво, можеби имате право и на услугите од Програма на Комонвелтот за поддршка на постари лица во домашни услови.

Јавете се на My Aged Care – со бесплатен повик на **1800 200 422** или посетете Центар за услуги на Services Australia за помош.





Поддршка за лица со разновидни потреби

Австралиската влада препознава дека нашето општество е разновидно и дека луѓето имаат различни животни искуства.

Достапни се многу програми и услуги за поддршка на лица со разновидни потреби за да пристапат до потребната помош. Во вашата област можеби постојат специјализирани служби кои се наменети специфично за групи со посебни потреби. Можете да дознаете повеќе преку My Aged Care или со тоа што ќе го прашате вашиот службеник за проценка на потребата од неа за постари лица.

Давателите на услуги треба да ги земат предвид, почитуваат и поддржуваат специфичните и разновидните потреби при обезбедувањето неа и услуги. Ниеден давател на услуги не треба да дискриминира никого, вклучувајќи:

- Абориџини и Островјани од Теснецот Торес, вклучувајќи ги и преживеаните од генерациите на одземени деца (Stolen Generations)
- ветерани или воени вдовици
- лица од различно културно, етничко и јазично потекло
- финансиски или социјално загрозени лица
- лица кои се бездомни или се изложени на ризик од бездомништво
- родители и деца кои се разделени поради присилно посвојување или одземање
- возрасни жртви на институционално сексуално злоупотребување во детството
- лица кои напуштиле институционална грижа (Care Leavers), вклучувајќи ги „Заборавените Австралијци“ (Forgotten Australians) и поранешните деца мигранти сместени во домови за згрижување надвор од домот
- лица кои се лезбејки, геј, бисексуалци, транс/трансродови, интерсексуалци или со друга сексуална ориентација, или се родово или телесно различни
- лица со попреченост или ментални здравствени проблеми
- невродивергентни лица
- глуви, глумослепи, лица со оштетен вид или лица со оштетен слух
- лица кои живеат во рурални, оддалечени или многу оддалечени подрачја.

Федерација на советите на етничките заедници во Австралија

Федерацијата на советите на етничките заедници на Австралија (Federation of Ethnic Communities' Councils Australia - FECCA) е национална водечка организација која ги претставува Австралијците од различно културно и јазично потекло. FECCA работи за да обезбеди никој да не биде запоставен поради културни или јазични бариери.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **FECCA.org.au**.

Партнери за културно соодветна нега

Партнери за културно соодветна нега (Partners in Culturally Appropriate Care - PICAC) се организации на ниво на држави и територии кои им помагаат на постарите лица од различно културно и јазично потекло и на нивните семејства да донесуваат информирани одлуки за нивните потреби за нега на постари лица.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **PICACalliance.org**.

Ставање крај на злоупотребата и малтретирањето на постарите лица

Злоупотребата на постари лица никогаш не е прифатлива. Злоупотребата може да биде физичка, сексуална, психолошка или емоционална, финансиска или занемарување. Таа предизвикува повреди, вознемиреност и губење на достоинството и почитта. Злоупотребата и малтретирањето на постарите лица претставува прекршување на човековите права.

Доколку сте жртви на злоупотреба или познавате некој кој можеби е жртва на злоупотреба, достапни се помош и поддршка.

Разговарајте со некој на кого му верувате за информации или совети:

- Јавете се бесплатно на 1800ELDERHelp или **1800 353 374**.
- Посетете ја веб-страницата **Compass.info** за да дознаете повеќе.
- Во итна ситуација, јавете се на **000**.

Поддршка за негувателите

Службата Carer Gateway обезбедува лични, телефонски и онлајн услуги и поддршка на национално ниво, за да му помогне на вашиот негувател во неговата улога на давање нега.

- Јавете се бесплатно на **1800 422 737**, во работните денови помеѓу 8 часот наутро и 5 часот попладне, и изберете ја опцијата 1 за да разговарате со вашиот локален давател на услуги на Carer Gateway.
- Посетете ја веб-страницата **CarerGateway.gov.au** за информации, совети и материјали.

Посетете ја веб-страницата на My Aged Care на **MyAgedCare.gov.au/For-Carers** за повеќе ресурси, услуги и групи за поддршка.

Помош за здраво стареење

Вие, или некој ваш близок, на веб-страницата на LiveUp можете да го проверите вашето здравје и да најдете персонализирани препораки за производи и услуги што промовираат здраво стареење.

Организацијата LiveUp може да ви предложи евтини помагала и опрема што ќе ви помогнат во секојдневниот живот, како и персонализирани вежби и услуги, за да ви помогнат вам или на ваш близок со благосостојбата поврзана со возраста.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **LiveUp.org.au** или јавете се бесплатно на **1800 951 971**.

Помош преку Програмата за поддршка во негата на постари лица од домородни заедници

Тимот на Програмата за поддршка во негата на постари лица од домородните заедници им помага на постарите Абориџини и Островјани од Теснецот Торес, како и на нивните семејства и негуватели да пристапат до услуги за нега на постари лица за да ги задоволат нивните физички и културни потреби. Оваа програма ја спроведува Националната здравствена организација контролирана од абориџинската заедница (National Aboriginal Community Controlled Health Organisation) преку своите партнерски организации низ целата земја.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**.

Помош од советник за пристап до нега

Советниците за пристап до нега (care finders) им помагаат на постарите лица на кои им е потребна интензивна помош да пристапат до услуги за нега на постари лица и друга поддршка во заедницата. Оваа услуга е бесплатна за ранливи лица кои немаат никој друг што може да им помогне. Тоа ги вклучува лицата кои:

- имаат тешкотии во комуникацијата поради когнитивни проблеми или проблеми со писменоста
- тешко може да разберат информации
- не сакаат да се обратат за нега за постари лица или владини услуги
- или би биле се во небезбедна ситуација ако не добијат услуги.

Посетете ја веб-страницата на My Aged Care за да видите список на советници за пристап до нега во вашата област.

За повеќе информации, посетете ја веб-страницата **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder**.



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422