



Australian Government

Russian | Русский



myagedcare



Руководство по Федеральной программе надомной поддержки

Помогаем вам с проживанием дома

НОЯБРЬ 2025



За исключением герба Австралийского Союза и других оговоренных случаев, весь материал в этом документе предоставляется по лицензии Creative Commons Attributions 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)**).

Условия соответствующей лицензии, а также полный юридический текст лицензии CC BY 4.0 International, размещены на сайте Creative Commons по приведенным ссылкам (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/LegalCode)**).

В качестве автора документа должно указываться Министерство здравоохранения, инвалидности и старения.

Руководство по Федеральной программе надомной поддержки

Контактные данные

Вопросы по лицензии и любому использованию этого документа принимаются по электронной почте по адресу **Communication.AgedCare@health.gov.au**.

Этот продукт можно найти на сайте **[MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au)**.

Эта брошюра призвана помочь вам, вашей семье или друзьям принять важные решения о вашем уходе. В ней много полезного, но чтобы принять решение, имеет смысл изучить дополнительную информацию.

Информация актуальна на 1 ноября 2025 года.

Подходит ли вам эта брошюра?

Эта брошюра о том, как пожилому человеку получить поддержку на дому и в повседневной жизни в рамках Федеральной программы надомной поддержки (Commonwealth Home Support Program, CHSP).

Брошюра адресована тем, кто уже прошел оценку потребностей в уходе для получения услуг по программе CHSP.

На сайте **MyAgedCare.gov.au/Resources** вы найдете брошюры и о других видах ухода за пожилыми людьми, которые перечислены на следующей странице.



Свяжитесь со службой My Aged Care по бесплатному номеру **1800 200 422**, посетите сайт **MyAgedCare.gov.au** или сервисный центр Services Australia

Подходит ли вам эта брошюра?

Эта брошюра

Начальный уровень ухода на дому

Постоянные или краткосрочные услуги в рамках Федеральной программы надомной поддержки (CHSP). Доступна помощь по дому, помощь в личной гигиене, приготовлении и приеме пищи, транспорте, покупках, а также реабилитационные услуги и социальная поддержка. Есть и возможность подать заявку на плановый временный уход, а ухаживающему человеку дать отдохнуть.

Программа CHSP вольется в программу «Поддержка на дому» не ранее 1 июля 2027 года. Программа CHSP продолжится для текущих и новых клиентов с низким уровнем потребностей в поддержке.

Дополнительная информация доступна по ссылке MyAgedCare.gov.au/Commonwealth-Home-Support-Program.

Постоянный уход на дому

Программа «Поддержка на дому» обеспечивает уход и услуги, оборудование и дооснащение жилища, чтобы пожилые люди оставались здоровыми, активными и не теряли связи с обществом. Программа «Поддержка на дому» обеспечивает более высокий уровень ухода для людей со сложными потребностями, которым требуется дополнительная помощь, чтобы жить у себя дома.

Пансионатный уход

Персональный и сестринский уход в пансионатах для пожилых людей, которые не могут жить самостоятельно у себя дома. Сюда же входит кратковременное пребывание в пансионате для пожилых людей.

Программа восстановительного ухода

Программа восстановительного ухода – это краткосрочная программа реабилитационных/сестринских услуг, реализуемая в рамках программы «Поддержка на дому». Восстановительный уход может помочь вам дольше жить самостоятельно и заниматься любимыми делами.

Программа помощи на исходе жизни

Программа помощи на исходе жизни поддерживает пожилых людей, которым по диагнозу осталось жить не более 3 месяцев и которые хотят остаться дома. Цель – обеспечить пожилому человеку дополнительный уход на дому в дополнение к имеющимся услугам в рамках программ паллиативной помощи, реализуемых правительствами штатов и территорий. Эта программа является частью программы «Поддержка на дому».

Содержание

| | |
|---|----|
| Федеральная программа надомной поддержки | 4 |
| Как получить услуги по Федеральной программе надомной поддержки | 6 |
| 1. Обратитесь в службу My Aged Care | 7 |
| 2. Пройдите оценку потребностей в уходе | 9 |
| 3. Согласуйте план поддержки | 11 |
| 4. Выберите поставщиков услуг и рассчитайте стоимость | 12 |
| 5. Управляйте получаемыми услугами | 15 |
| Дополнительная помощь | 19 |

Совершенствование системы ухода за пожилыми людьми в Австралии

В последние годы Правительство Австралии существенно изменило систему ухода за пожилыми людьми, следуя рекомендациям Королевской комиссии по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми. Эти широкомасштабные реформы принесли положительные изменения, повысив прозрачность и улучшив качество ухода, предоставляемого пожилым людям в Австралии.

Высококачественный уход и поддержка должны быть доступны независимо от того, решите ли вы проживать дома или переехать в пансионат для пожилых людей.

Закон «Об уходе за пожилыми людьми» 2024 года способствует улучшению доступа пожилых людей к уходу. Закон предполагает принятие нормативных актов для укрепления сферы ухода за пожилыми людьми, чтобы обеспечить пожилым людям больше доверия, контроля и уверенности в услугах ухода.

Федеральная программа надомной поддержки

Эта брошюра о Федеральной программе надомной поддержки (CHSP), которая предоставляет соответствующим категориям пожилых людей ограниченную помощь для самостоятельной жизни у себя дома и в своем сообществе.

Если вы справляетесь самостоятельно, но вам нужна помощь в выполнении повседневных задач и сохранении независимости, услуги CHSP могут вам подойти.

Эти услуги также могут помочь тем, кто временно утратил самостоятельность и нуждается в кратковременной поддержке, чтобы снова встать на ноги.

Государство финансирует поставщиков услуг CHSP по всей Австралии.

С 1 ноября 2025 года все получающие финансируемые государством услуги по уходу за пожилыми людьми, в том числе CHSP, должны быть зарегистрированы в системе My Aged Care и пройти оценку потребностей в уходе.

Финансируемый государством уход будет доступен нуждающимся:

- людям в возрасте 65 лет и старше
- аборигенам или островитянам Торресова пролива в возрасте 50 лет и старше
- бездомным или рискующим остаться без жилья в возрасте 50 лет и старше
- существующим пожилым клиентам, которым уход был одобрен до 1 ноября 2025 года.



Услуги Федеральной программы надомной поддержки

Существуют различные услуги, которые помогут вам справляться с повседневными делами.

В зависимости от ваших потребностей вы можете претендовать на получение услуг:

- транспорта для поездок на встречи и мероприятия
- помощи по дому – например, легкой уборки и стирки
- личной гигиены – например, помощи в принятии душа или одевании
- обслуживания дома – например, замены лампочек и работы в саду
- дооснащения жилища – например, установки поручня
- обеспечения оборудованием и изделиями – например, сиденьем для ванны, высоким сиденьем (насадкой) на унитаз и средствами индивидуальной мобильности
- организации питания, помощи в приготовлении пищи и кулинарных навыках, а также советов диетолога
- сестринской поддержки – например, обработки ран
- реабилитационной помощи – например, подологии, физиотерапии и эрготерапии
- социальной поддержки – например, сопровождаемых мероприятий и групповых экскурсий
- временного ухода – заботы о вас, пока ваш ухаживающий человек в отпуске.



Как получить услуги по Федеральной программе надомной поддержки

Чтобы получить услуги по Федеральной программе надомной поддержки, выполните следующие действия:

1

**Обратитесь в службу
My Aged Care**

2

**Пройдите оценку
потребностей в уходе**

3

Согласуйте план поддержки

4

**Выберите поставщиков услуг и
рассчитайте стоимость**

5

**Управляйте получаемыми
услугами**



myagedcare

Служба My Aged Care позволяет пожилому человеку управлять услугами по уходу, финансируемыми Правительством Австралии. Обратиться в службу My Aged Care можно онлайн, по телефону или лично.

Для получения услуг по уходу за пожилыми людьми необходимо пройти оценку потребностей. Если вы еще не прошли оценку потребностей, записаться на нее можно одним из трех способов:

Онлайн

Онлайн-форма заявки проста и удобна. Перед подачей заявки можно провериться на соответствие требованиям.

Адрес в интернете: **MyAgedCare.gov.au/Apply-Online**.

По телефону

Позвоните в службу My Aged Care, обсудите ваши потребности и оставьте заявку на оценку по телефону. Контактный центр работает с 08:00 до 20:00 по будням и с 10:00 до 14:00 по субботам.

Бесплатный номер **1800 200 422**.

Лично

Посетите сервисный центр Services Australia или запишитесь онлайн на бесплатную личную встречу для получения общей информации и поддержки.

За более основательной поддержкой вы можете обратиться к специалисту по уходу за пожилыми людьми (Aged Care Specialist Officer) – лично, если он есть в вашем районе, или по видеосвязи.

Адрес в интернете: **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**.

Сервисные центры Services Australia открыты по будням с 08:00 до 17:00.

Бесплатный номер **1800 227 475**.

Чего ожидать при подаче заявки на оценку потребностей в уходе

При подаче заявки мы зададим вам несколько вопросов, чтобы выяснить, есть ли у вас основания для прохождения оценки. Если основания есть, вам нужно будет указать свои персональные данные, в том числе номер карты Medicare и контактные данные.

При подаче заявки вы можете назначить выбранного вами человека – например, члена семьи, друга или ухаживающего – своим зарегистрированным спонсором. Зарегистрированный спонсор сможет обращаться в службу My Aged Care от вашего имени, помогать вам принимать решения, а также знакомиться с вашей информацией или запрашивать ее. Вы можете в любое время подать заявку на смену зарегистрированного спонсора.

С вашего разрешения мы заведем на вас персональную карту клиента. В ней будет храниться актуальная информация о ваших потребностях, результатах оценки и получаемых услугах. Наличие карты клиента избавит вас от необходимости заново рассказывать о себе.

Ознакомиться со своей картой клиента вы можете в личном кабинете My Aged Care Online. В личном кабинете можно бесплатно и безопасно управлять получаемыми услугами, представителями и личными данными. Чтобы попасть в личный кабинет, его нужно связать с учетной записью myGov.

Дополнительная информация доступна по ссылке **MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online**.



В целях упрощения и улучшения процедуры оценки потребностей в уходе действует Единая система оценки (Single Assessment System). Система облегчит вам доступ к уходу и прочим услугам для пожилых людей по мере изменения ваших потребностей.

Единая система оценки:

- проще в обращении для вас, ваших зарегистрированных спонсоров, вашей семьи и ухаживающих
- ограничивает необходимость заново рассказывать о себе
- адаптируется к вашим меняющимся потребностям – больше не нужно менять поставщика услуг оценки
- улучшает возможности оценки в региональных, сельских и отдаленных районах.

Все организации, проводящие оценку потребностей в уходе за пожилыми людьми, теперь могут проводить:

- оценку потребностей в поддержке на дому для Федеральной программы надомной поддержки
- комплексную оценку для программы «Поддержка на дому», программе временного ухода и поступления на пансионатный уход.

Результаты оценки принимаются также и в Национальной программе гибкого ухода за пожилыми аборигенами и островитянами Торресова пролива (National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care), Программе многоцелевых услуг (Multi-Purpose Services) и Программе переходного ухода (Transitional Care Program).

Организации по оценке потребностей в уходе для аборигенов и островитян Торресова пролива стали поэтапно создаваться с августа 2025 года и открывают пожилым аборигенам и островитянам Торресова пролива культурно адекватные пути получения ухода в пожилом возрасте.

Как проводится оценка

После того, как вы запишетесь на оценку через службу My Aged Care, в течение 2–6 недель с вами свяжется местная оценочная организация.

Специалист по оценке потребностей в уходе приедет к вам на дом и проведет оценку в назначенное вами время и дату. Может иметь смысл пригласить на оценку родственника, друга или ухаживающего человека, который вас поддержит или выступит от вашего имени. Оценка потребностей в уходе проводится бесплатно.

Если вы пожилой человек из аборигенов и/или островитян Торресова пролива, вы можете обратиться в службу Elder Care Support за поддержкой или представительством при оценке. Специалист по оценке может помочь вам организовать переводчика, если это поможет при оценке.

Если личная встреча у вас дома для оценки невозможна, специалист по оценке может организовать оценку по телефону или видеосвязи. Это может произойти, если вы находитесь в отдаленном районе, в больнице, а также в исключительных обстоятельствах – например, при неблагоприятных погодных условиях.

В ходе оценки вас попросят рассказать о ваших повседневных занятиях, потребностях и предпочтениях. Вас также спросят, что у вас получается хорошо, в чем вам нужна помощь и что вы хотите уметь делать.

После оценки вы получите решение по вашей заявке на финансируемые государством услуги по уходу, а также план поддержки, если поддержка вам будет одобрена.

Жалобы по поводу оценки

Если у вас возникли сомнения по поводу оценки, постарайтесь в первую очередь поговорить непосредственно со специалистом по оценке – возможно, вопрос удастся уладить таким образом.

Организации по оценке потребностей в уходе имеют процедуры обратной связи и подачи жалоб и будут совместно с вами решать возникшую проблему.

Если вы и назначенный специалист по оценке потребностей в уходе не можете самостоятельно решить проблему или вам неудобно обращаться к специалисту напрямую, свяжитесь со службой My Aged Care по бесплатному номеру **1800 200 422**.

Специалист по оценке потребностей в уходе разработает для вас индивидуальный план поддержки. В плане поддержки будет указано, на какие услуги вы имеете право.

План поддержки будет разработан с учетом ваших потребностей и позволит максимально повысить вашу независимость и качество жизни.

Например, ваш план поддержки может включать рекомендации или направления по следующим вопросам:

- технические средства для самостоятельной жизни дома без риска для здоровья
- питание и приготовление пищи
- транспорт на встречи, в группы и на мероприятия, чтобы оставаться на связи с друзьями, службами и местным сообществом
- программа упражнений и/или ежедневной физической активности
- снижение риска падений.

Назначенный специалист по оценке потребностей в уходе может предложить вам и варианты, которые не входят в программу CHSP. Это могут быть, например, местные общественные службы, группы и мероприятия.

Поставщик услуг должен пересматривать план поддержки каждые 12 месяцев, чтобы вы всегда получали подходящие вам услуги и поддержку.

Узнать, какие услуги предлагают местные поставщики, можно у специалиста по оценке потребностей в уходе или на сайте службы My Aged Care.

Инструмент «Поиск поставщика» на сайте My Aged Care поможет вам найти и сравнить поставщиков услуг в выбранном вами районе. Адрес в интернете: **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://myagedcare.gov.au/Find-A-Provider)**.

Если вы хотите поговорить с кем-то лично, вы можете записаться на прием к специалисту по уходу за пожилыми людьми (Aged Care Specialist Officer) в некоторых сервисных центрах Services Australia, а если в вашем регионе такого специалиста нет, то по видеосвязи. Адрес в интернете: **[ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services](https://servicesaustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services)**.

Пожилые аборигены и островитяне Торресова пролива при выборе поставщика услуг по уходу могут обратиться за поддержкой в службу Elder Care Support.

Назначенный специалист по оценке потребностей в уходе может организовать «направление на обслуживание» к соответствующему поставщику услуг в вашем районе. Направление на обслуживание уведомляет поставщиков услуг о наличии нового клиента, желающего воспользоваться услугой, и дает им возможность связаться с вами для согласования деталей.

Как вариант, вы можете сначала сами связаться с поставщиком услуг и решить, подходят ли вам его услуги. Если вы решите воспользоваться этим вариантом, попросите у назначенного специалиста по оценке «код направления» (referral code). Вы можете сообщить эту информацию поставщику услуг при разговоре. Это позволит поставщику просмотреть вашу карту клиента, принять направление и начать организовывать для вас услуги, если вы решите ими воспользоваться.

Если в вашем районе в настоящее время нет доступных услуг, вас могут поместить в лист ожидания и вам придется оставаться на связи со службой My Aged Care. Услуги в первую очередь предлагаются тем людям из листа ожидания, у кого самый высокий уровень потребностей.

Как рассчитать стоимость

Получаемые вами услуги по программе CHSP частично оплачиваются вами, если вы можете себе это позволить.

Вам не придется оплачивать полную стоимость услуг, если только вы не пользуетесь услугами, выходящими за рамки согласованного плана ухода.

Правительство Австралии субсидирует поставщиков услуг по программе CHSP, чтобы поддерживать тарифы для клиентов на разумном и доступном уровне.

Любые взимаемые платежи будут согласовываться между вами и поставщиком услуг до того, как вы начнете получать услуги.

Размер вашей пенсии по возрасту не будет зависеть от ваших взносов на оплату получаемых услуг.

Как поставщики услуг рассчитывают стоимость услуги для вас

Каждый поставщик услуг обязан иметь собственные правила расчета взносов с клиентов, по которым рассчитывается стоимость для вас. Поставщики услуг обязаны публиковать свои правила расчета взносов. Вы можете попросить у своего поставщика услуг распечатку этих правил.

Чтобы рассчитать стоимость услуги, поставщик рассмотрит информацию, которую вы сообщили специалисту при оценке потребностей в уходе. Поставщик услуг может задать вам дополнительные вопросы о вашем финансовом положении. Поставщик услуг учтет вашу платежеспособность, а также количество и тип необходимых вам услуг.

Поговорите со своим поставщиком об услугах, которые вы получите, и о том, сколько вам придется заплатить за каждую из них. Поставщик услуг должен обсудить и согласовать с вами размер взносов до того, как вы начнете получать услуги.

Субсидирование стоимости услуг

Если вы не можете оплатить требуемый взнос, обсудите с поставщиком услуг возможные решения до того, как поставщик предоставит вам какие-либо услуги.

Вам не будет отказано в услугах, если вы не сможете оплатить их стоимость. У поставщиков услуг есть собственные механизмы защиты тех, кому тяжелее всего уплачивать взносы за уход.

Вы вправе обжаловать сумму, которую вас просят заплатить. Если есть вопросы по стоимости услуг, сначала обсудите их с поставщиком услуг.

Где получить финансовую информацию и пройти обучение?

Прежде чем принять решение о том, как оплачивать услуги по уходу, стоит обратиться за независимой финансовой консультацией. Кроме того, если уход необходим и вам, и вашему партнеру, то ваш способ оплаты может влиять на стоимость услуг и размер взносов для вашего партнера, и наоборот.

Чтобы узнать больше о стоимости услуг и платежах за услуги ухода за пожилыми людьми, позвоните на бесплатный номер **1800 227 475** и запишитесь на личный прием к специалисту по уходу за пожилыми людьми в участвующем сервисном центре Services Australia, а если в вашем районе его нет, то по видеосвязи.

Основную информацию об управлении финансами также можно получить в Службе финансовой информации Services Australia. Эта бесплатная услуга может помочь вам принять осознанные решения по инвестиционным и финансовым вопросам с учетом ваших текущих и будущих потребностей.

Адрес в интернете: **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service**.

Чего ожидать от поставщиков услуг

Поставщики услуг по программе CHSP должны максимально вас поддерживать и повышать качество вашей жизни.

Они помогут вам жить максимально независимо, ориентируясь при этом на ваши потребности и предпочтения и развивая ваши сильные стороны.

Поставщики должны оказывать услуги согласно имеющейся регистрации, с учетом особенностей вашей ситуации, а также сотрудничать с вами, вашей семьей, друзьями и ухаживающими.

Поставщики услуг вместе с вами разработают договор об оказании услуг и план ухода и обслуживания до начала оказания услуг. В договоре об оказании услуг и плане ухода и обслуживания будет содержаться информация о вашем поставщике услуг, о том, как и когда будут предоставляться услуги, а также о том, сколько вы будете платить.

Поставщики услуг должны пересматривать ваш договор об оказании услуг и план ухода и обслуживания каждые 12 месяцев, чтобы они постоянно соответствовали вашим потребностям.

Изменение потребностей в уходе

Если ваши потребности со временем изменятся, вы, ваш зарегистрированный спонсор, член семьи или поставщик услуг можете обратиться в службу My Aged Care за повторной оценкой.

В рамках Единой системы оценки возможно, что первую повторную оценку или пересмотр плана поддержки (Support Plan Review) вам проведет другая оценочная организация.

После этого вы будете прикреплены к одной и той же оценочной организации для всех дальнейших повторных оценок. Пересмотры планов поддержки будут проводиться специалистами по оценке потребностей – а значит, вам будет проще работать с той же оценочной организацией, что и ранее.

Как только прояснятся ваши новые потребности, вам будут предложены оптимальные варианты ухода и услуг.

Смена поставщика или переезд

В первую очередь следует обратиться к своему поставщику услуг, который может направить вас обратно в службу My Aged Care. Или можно связаться со службой My Aged Care напрямую и обсудить свои потребности. В зависимости от вашей ситуации вам может потребоваться пройти еще одну оценку.

Пребывание в больнице

Сообщите своему поставщику услуг по программе CHSP, что вы в больнице, чтобы услуги можно было приостановить на время вашего отсутствия.

Возможно, вы сможете ненадолго получить дополнительные услуги по программе CHSP для восстановления по возвращении домой. Запросите оценку через своего поставщика услуг или позвоните в службу My Aged Care по бесплатному номеру **1800 200 422**.

Если ваши потребности изменились существенно, то возможно, что придется менять и получаемые услуги. Или, возможно, вам лучше подойдет уход уже другого типа – например, программа переходного ухода (Transition Care Program). Для доступа к этим видам поддержки вам придется пройти еще одну оценку.

Ваши законные права и обязанности

По новому закону «Об уходе за пожилыми людьми» ваши права находятся в центре внимания при оказании услуг ухода. Если вы пожилой человек и пользуетесь услугами ухода, вы можете рассчитывать на соблюдение своих прав и выполнение своих желаний независимо от того, живете ли вы у себя дома или в пансионате.

Положение о правах

Закон «Об уходе за пожилыми людьми» 2024 года включает в себя Положение о правах.

В Положении о правах подчеркивается ваше право принимать решения относительно своих потребностей в уходе: решать, как и где жить, получать нужную вам информацию и поддержку, сообщать о своих предпочтениях и требовать признания вашей культуры и идентичности. Положение также гарантирует, что окружающие, включая семью и ухаживающих людей, не только примут, но и будут уважать ваш выбор. У вас также будет право выбирать, кто будет вас поддерживать в принятии этих решений.

Дополнительная информация доступна по ссылке **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**.

Зарегистрированные спонсоры

Пожилому человеку бывает желательна или нужна поддержка другого человека, который поможет принять и донести принятое решение. Вы можете регистрировать спонсоров, которые будут помогать вам разбираться в информации и доносить ваши пожелания, если вы этого захотите.

Новая роль зарегистрированного спонсора заменяет существующие в службе My Aged Care отношения с представителями и будет применяться во всей системе ухода за пожилыми людьми. Если вы хотите, чтобы ваши нынешние представители стали спонсорами, то вам не нужно ничего делать.

Чтобы проверить или обновить информацию о представителях или отказаться от участия, зайдите в **онлайн-кабинет My Aged Care** или позвоните по бесплатному номеру **1800 200 422**.

Дополнительная информация доступна по ссылке **MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter**.

Подача жалобы на услуги ухода за пожилым человеком

Если вас не устраивает качество ухода, который получаете вы или кто-то другой, важно это обсудить. В первую очередь следует обратиться к поставщику услуг. В соответствии с новым законом «Об уходе за пожилыми людьми» все поставщики услуг обязаны иметь систему и процесс рассмотрения жалоб.

Если вы сообщите поставщику услуг о проблеме, он обязан будет вас выслушать и отреагировать быстро и справедливо. Если этого не произойдет, вы имеете право обратиться в Комиссию по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми (далее – Комиссия), не опасаясь наказания.

Комиссия может помочь вам урегулировать проблему или жалобу. Комиссия также может проинформировать вас о том, как напрямую общаться с поставщиком услуг.

Рассказать о проблеме – это легко и безопасно. Вы можете подать конфиденциальную или анонимную жалобу. Подать жалобу не означает «всё усложнять»: напротив, жалоба может повысить качество услуг ухода и помочь другим людям с той же проблемой.

Свяжитесь с Комиссией по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми

Связаться с Комиссией можно несколькими способами:

- Адрес в интернете: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- Звонком на бесплатный номер: **1800 951 822**
- Письмом по адресу: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[Столица вашего штата] [Ваш штат/территория]

Защита прав, информация и поддержка

Правительство Австралии тесно сотрудничает с высшими представительными органами и другими группами представителей и защитников интересов пожилых людей, в числе которых: Совет старейшин по уходу за пожилыми людьми (Aged Care Council of Elders), Совет по проблемам старения (COTA), Национальный консультативный совет по уходу за пожилыми людьми (NACAC) и Общество защиты прав пожилых людей (OPAN).

Правительство финансирует OPAN для реализации Национальной программы защиты интересов пожилых людей. Эта программа предоставляет бесплатную, конфиденциальную и независимую информацию и поддержку пожилым людям, обращающимся за финансируемым государством уходом или уже его получающим, а также их семьям или спонсорам.

Специалисты по вопросам ухода за пожилыми людьми из OPAN могут помочь вам:

- понимать и осуществлять свои права на уход за пожилыми людьми
- находить услуги по уходу за пожилыми людьми, которые соответствуют вашим потребностям
- решать проблемы с поставщиком услуг по уходу за пожилыми людьми, который финансируется государством.

С возникшими вопросами или опасениями вы можете обратиться к защитнику интересов пожилых людей, позвонив на горячую линию **Aged Care Advocacy Line** по номеру **1800 700 600**. Вас свяжут с организацией по защите прав пожилых людей в вашем штате или территории.

Адрес в интернете: **OPAN.org.au**.

Дополнительная помощь

Устный и письменный перевод

По поводу услуг письменного и устного перевода звоните:

в службу письменного и устного перевода TIS National – **131 450**, сообщите оператору язык, на котором вы говорите, и попросите соединить вас со службой My Aged Care по номеру **1800 200 422**.

По поводу услуг устного перевода для аборигенов и островитян Торресова пролива звоните:

в службу My Aged Care – **1800 200 422** и попросите переводчика.

Список доступных языков: **MyAgedCare.gov.au/Accessible-All**.

По поводу услуг сурдоперевода звоните:

в службу Deaf Connect – **1300 773 803** или пишите по электронной почте на **Interpreting@DeafConnect.org.au**.

Просьба обращаться заблаговременно, чтобы обеспечить наличие переводчика.

Дополнительная информация доступна по ссылке **DeafConnect.org.au**.

При глухоте, слепоглухоте, тугоухости или нарушениях речи или общения, звоните:

в Национальную службу ретрансляции (NRS), выбрав предпочитаемый канал вызова на сайте NRS. Выбрав канал, попросите NRS соединить вас со службой My Aged Care по номеру **1800 200 422**.

Дополнительная информация доступна по ссылке **AccessHub.gov.au/About-The-NRS**.

Поддержка при деменции

Правительство Австралии ожидает, что все поставщики услуг по уходу за пожилыми людьми будут предлагать услуги, отвечающие потребностям людей с деменцией.

- **Национальная программа поддержки при деменции (NDSP)** предлагает широкий спектр услуг поддержки людям, живущим с деменцией, их семьям, ухаживающим и представителям. Услуги доступны по телефону, онлайн и лично по всей Австралии и включают информацию, обучение, психологическое консультирование, поддержку, наставничество и рекомендации.

Звоните на единую горячую линию помощи при деменции Dementia Australia по телефону **1800 100 500** – круглосуточно, без выходных.

Дополнительная информация доступна по ссылке **Health.gov.au/NDSP**.

- **Консультационная служба по поведению при деменции (DBMAS)** предоставляет индивидуальную поддержку в случаях, когда поведенческие и психологические симптомы деменции влияют на уход за человеком или качество его жизни. Обученные консультанты работают в любом месте и в любой обстановке, оказывая поддержку поставщикам услуг и ухаживающим за людьми, живущими с деменцией.

Обращайтесь в организацию Dementia Support Australia по бесплатному номеру **1800 699 799** – круглосуточно, без выходных.

Дополнительную информацию о DBMAS доступна на сайте **Health.gov.au/DBMAS**.

Дополнительная информация о поддержке при деменции доступна на сайте **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**.

Поддержка бездомных и живущих с патологическим накопительством

Предусмотрена поддержка для людей:

- живущих с накопительским поведением («синдром Плюшкина»)
- живущих в антисанитарных условиях
- рискующих остаться без крова
- не способных получить поддержку, необходимую им по возрасту.

Поддержка включает в себя:

- планирование ухода
- направление в специализированные службы поддержки
- разовые уборки.

Если вы получаете помощь по программе Care Finder как бездомный или рискующий остаться без жилья, вам могут быть доступны также и услуги Федеральной программы надомной поддержки.

Обратитесь за помощью в службу My Aged Care по бесплатному номеру **1800 200 422** или посетите сервисный центр Services Australia.





Поддержка людей с различными потребностями

Правительство Австралии признает, что наше общество многообразно и у людей самый разный жизненный опыт.

Существует множество программ и услуг, помогающих людям с различными потребностями получить необходимую помощь. В вашем регионе могут действовать специализированные службы, обслуживающие именно группы с особыми потребностями. Дополнительную информацию можно получить на сайте My Aged Care или у своего специалиста по оценке потребностей в уходе.

Поставщики услуг должны учитывать, уважать и поддерживать специфические и разнообразные потребности при обеспечении ухода и услуг. Ни один поставщик услуг не должен допускать дискриминации по отношению к кому-либо, в том числе к:

- аборигенам и островитянам Торресова пролива, включая переживших период «украденных поколений»
- ветеранам или вдовам ветеранов войн
- людям с различным культурным, этническим и языковым происхождением
- финансово или социально неблагополучным людям
- людям, оказавшимся без крова или рискующим остаться без крова
- родителям и детям, разлученным в результате принудительного усыновления или изъятия из семей
- взрослым, пережившим сексуальное насилие в детском возрасте в учреждениях
- тем, кто воспитывался вне семьи, включая «забытых австралийцев» и бывших детей-мигрантов на внесемейном попечении
- лесбиянкам, геем, бисексуалам, трансгендерам и интерсекс-людям и людям с другой сексуальной ориентацией или имеющим гендерное или телесное разнообразие
- людям с инвалидностью или психическими заболеваниями
- нейроразличным людям
- глухим, слепоглухим, людям с нарушением зрения или слабослышащим
- людям, живущим в сельской местности, отдаленных или очень отдаленных районах.

Федерация советов этнических общин Австралии

Федерация советов этнических общин Австралии (FECCA) – это высшая общенациональная организация, представляющая австралийцев из разных культурных и языковых групп. FECCA стремится к тому, чтобы никто не остался без внимания из-за культурных или языковых барьеров.

Дополнительная информация доступна по ссылке **FECCA.org.au**.

Партнеры по культурно уместному уходу (PICAC)

PICAC – это организации на уровне штатов и территорий, которые помогают пожилым представителям разных культур и языков и их семьям принимать осознанные решения о своих потребностях в уходе.

Дополнительная информация доступна по ссылке **PICACAlliance.org**.

Борьба с жестоким обращением и насилием в отношении пожилых людей

Жестокое обращение с пожилыми людьми не допустимо ни в каких случаях. Насилие может быть физическим, сексуальным, психологическим или эмоциональным, финансовым или проявлением пренебрежения. Оно причиняет вред, страдания, приводит к потере достоинства и уважения. Жестокое обращение с пожилыми людьми нарушает права человека.

Если вы подвергаетесь насилию или знаете кого-то, кто может подвергаться насилию, вам доступна помощь и поддержка.

Обратитесь за информацией или советом к человеку, которому доверяете:

- Бесплатный номер 1800ELDERHelp или **1800 353 374**.
- Дополнительная информация доступна на сайте **Compass.info**.
- В экстренной ситуации звоните по телефону **000**.

Поддержка ухаживающих

Carer Gateway предлагает личные, телефонные и онлайн-услуги и поддержку по всей стране, чтобы помочь вашему ухаживающему заботиться о вас.

- Чтобы поговорить со своим местным поставщиком услуг Carer Gateway, позвоните по бесплатному номеру **1800 422 737** по будням с 08:00 до 17:00 и выберите вариант «1» в голосовом меню.
- Заходите на сайт **CarerGateway.gov.au** за информацией, рекомендациями и ресурсами.

На странице **MyAgedCare.gov.au/For-Carers** доступны дополнительные ресурсы, услуги и поиск групп поддержки.

Помощь в здоровом старении

На сайте LiveUp вы или ваши близкие можете проверить свое здоровье и найти индивидуально подобранные рекомендации по продуктам и услугам, способствующим здоровому старению.

LiveUp может предложить недорогие технические средства реабилитации, которые помогут вам в повседневной жизни, а также индивидуально подобранные упражнения и услуги, которые помогут вам или вашим близким справляться с возрастными проблемами.

Дополнительная информация доступна по ссылке **LiveUp.org.au** или звоните по бесплатному номеру **1800 951 971**.

Помощь по программе Elder Care Support

Служба Elder Care Support помогает пожилым аборигенам и островитянам Торресова пролива, их семьям и ухаживающим получать услуги по уходу с учетом их физических и культурных потребностей. Эта программа реализуется Национальной организацией здравоохранения, контролируемой общиной аборигенов (НАССНО), через партнерские организации по всей стране.

Дополнительная информация доступна по ссылке **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**.

Помощь от специалиста по поиску услуг ухода

Специалисты по поиску услуг ухода помогают пожилым людям, нуждающимся в интенсивной помощи, получать уход и другие виды поддержки по месту жительства. Это бесплатная услуга для уязвимых людей, которых некому поддержать. Это, в частности, люди, которые:

- испытывают трудности в общении из-за проблем с когнитивными способностями или грамотностью
- тяжело усваивают информацию
- неохотно вступают в контакт с органами по уходу за пожилыми людьми или государством
- оказываются в небезопасной ситуации, если не получают услуг.

Список организаций, помогающих с поиском услуг ухода в вашем регионе, доступен на сайте службы My Aged Care.

Дополнительная информация доступна по ссылке **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder**.



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

Вся информация в данной публикации верна с 1 ноября 2025 года.