



Australian Government



myagedcare

Serbian | Српски



**Ваш водич за
Програм савезне
подршке за помоћ у кући**
Помажемо вам да живите код куће

НОВЕМБРА 2025



Са изузетком грба Комонвелта и где је то другачије наведено, сав материјал у овом документу је израђен под лиценцом Creative Commons Attributions 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)**).

Детаљи услова релевантне лиценце су доступни на интернет страници [Creative Commons], путем наведених линкова, као и комплетан правни текст за међународну дозволу CC BY 4.0 (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)**).

Документ мора бити приписан Министарству за здравство, инвалидитет и старење. (Department of Health, Disability and Ageing).

Ваш водич за Програм савезне подршке за помоћ у кући

Контактирајте нас

Питања везана за лиценцу и било коју употребу овог документа су добродошла путем е-поште на **Communication.AgedCare@health.gov.au**.

Овај програм можете пронаћи на **[MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au)**.

Ова брошура је припремљена да помогне вама, вашој породици или вашим пријатељима да донесете важне одлуке о вашој нези. Брошура садржи много корисних информација, али можда ћете желети да урадите додатно истраживања које ће вам помоћи да донесете одлуку.

Информације су актуелне од 1. новембра 2025.

Да ли је ова брошура оно што вама одговара?

Ова брошура објашњава како стара лица могу да добију подршку у свом дому и свакодневном животу кроз Програм савезне подршке за помоћ у кући (CHSP).

Ову брошуру треба да прочитате ако вас је проценио проценитељ за старосну негу ради добијања CHSP услуга.

Такође можете приступити брошурама о другим врстама подршке за негу старих лица наведеним на следећој страници на **MyAgedCare.gov.au/Resources**.



Контактирајте My Aged Care бесплатно на **1800 200 422**, посетите **MyAgedCare.gov.au** или посетите услужни центар Services Australia

Да ли је ова брошура оно што вама одговара?

ОВА БРОШУРА:

Почетни ниво неге код куће

Континуирана или краткорочна помоћ путем CHSP-а. Можете добити помоћ у кућним пословима, личној нези, припремању obroka и хране, превозу, куповини, сродној здравственој и социјалној подршци. Такође можете поднети захтев за планирану привремену негу, да бисте свом неговатељу пружили паузу.

CHSP ће постати део програма „Подршка у кући“ најраније 1. јула 2027. године. CHSP ће наставити да функционише за тренутне и нове клијенте са потребама за подршком нижег нивоа.

За више информација, посетите **[MyAgedCare.gov.au/ Commonwealth-Home-Support-Program](https://MyAgedCare.gov.au/Commonwealth-Home-Support-Program)**.

Континуирана нега у кући

Програм Подршке у кући омогућава приступ услугама неге и подршке, опреми и модификацији куће како би се старијим лицима помогло да остану здрави, активни и друштвено повезани са својом заједницом.

Програм „Подршка у кући“ пружа виши ниво неге за оне са комплексним потребама који захтевају више помоћи да остану код куће.

Старачки дом

Лична и медицинска нега у старачким домовима ако нисте у могућности да живите самостално у свом дому. Ово такође укључује смештај у старачком дому за кратке боравке.

План ресторативне неге

План ресторативне неге је краткорочни заједнички план здравства и неге у дому, у оквиру програма „Подршка у кући“. Ресторативна нега вам може помоћи да останете независни дуже и да вам буде подршка у обављању активности које волите.

План неге на крају живота

План неге на крају живота подржава старије особе којима је остало три месеца живота или мање и које желе да остану у својој кући. Циљ је да се обезбеди додатна нега у кући, као допуна постојећим услугама палијативне неге које нуде државни или територијални програми. Овај начин приступа је део програма „Подршка у кући“.

Садржај

Програм савезне подршке за помоћ у кући	5
Како приступити услугама Програма савезне подршке за помоћ у кући	6
1. Контактирајте My Aged Care	7
2. Обавите процену за старосну негу	9
3. Сагласите се о плану подршке	11
4. Изаберите пружаоца услуга и прерачунајте своје трошкове	12
5. Управљајте својим услугама	15
Додатна помоћ	19

Побољшање система неге старих лица у Аустралији

Током последњих неколико година, аустралијска влада је спровела велике промене у нези старих лица као одговор на Краљевску комисију за квалитет неге и безбедност старих лица (Royal Commission into Aged Care Quality and Safety). Ове свеобухватне реформе су донеле позитивне промене, повећавајући транспарентност и побољшавајући квалитет неге која се пружа старијим лицима у Аустралији.

Нега и подршка високог квалитета треба да буду доступни, без обзира на то да ли одлучите да останете код куће или да се преселите у старачки дом.

Закон о нези старих лица из 2024. године доприноси даљем побољшању приступа старих лица потребној нези. То укључује прописе који треба да обезбеде јачи сектор неге старих лица, како би старије особе имале више поверења, контроле и сигурности у вези са негом коју добијају.

Програм савезне подршке за помоћ у кући

Ова брошура говори о Програму савезне подршке за помоћ у кући (CHSP) који пружа нижи ниво помоћи за стара лица која испуњавају услове, да наставе да живе независно код куће и у својој заједници.

Ако се сналазите сами код куће, али вам је потребно мало помоћи са свакодневним пословима и да живите независно, CHSP услуге могу бити праве за вас.

Ове услуге могу такође помоћи ако је код вас дошло до погоршања стања и потребна вам је подршка на кратко време да станете на своје ноге.

Влада финансира пружаоце услуга CHSP-а широм Аустралије да вам пруже негу и услуге.

Од 1. новембра 2025. године, сва лица које приступају услугама неге старих лица које финансира влада, укључујући CHSP, морају бити регистрована код My Aged Care и морају да имају процену за старосну негу.

Нега старих лица коју финансира влада биће доступна лицима којима је потребна нега и који су:

- стари 65 година и више
- Аборицини или острвљани Торесовог мореуза и стари 50 година или више
- бескућници или у ризику да постану бескућници старости 50 година или више
- постојећи клијенти којима је одобрена нега старих лица пре 1. новембра 2025. године.



Услуге Програма савезне подршке за помоћ у кући

Постоје различите услуге које вам могу помоћи да управљате својим свакодневним активностима.

У зависности од ваших потреба, можда имате право да примите:

- превоз до заказаних састанака и активности
- помоћ у кући као што је лагано чишћење куће и прање веша
- личну негу као што је помоћ при туширању или облачењу
- одржавање куће као што је замена сијалица и баштованство
- модификација куће као што је постављање рукохвата ради безбедности
- опрему и помагала као што су седиште за каду, издигнуто седиште за тоалет и помагала за кретање
- оброке, помоћ у припреми хране и кувању, као и савете о исхрани
- медицинску негу, као што је збрињавање рана
- подршку сродних здравствених професија као што су нега стопала, физиотерапија и радна терапија
- друштвену подршку као што су активности под надзором и групне екскурзије
- одмену неговатеља — нега о вама док је ваш неговатељ на одмору.



Како приступити услугама Програма савезне подршке за помоћ у кући

Предузмите следеће кораке да бисте приступили услугама Програма савезне подршке за помоћ у кући:

1

Контактирајте My Aged Care

2

Обавите процену за старосну негу

3

Сагласите се о плану подршке

4

Изаберите пружаоца услуга и прерачунајте своје трошкове

5

Управљајте својим услугама



myagedcare

1

Контактирајте My Aged Care

My Aged Care је место где сами управљате услугама неге старих лица које финансира аустралијска влада. Можете приступити служби My Aged Care преко интернета, телефоном или лично.

Треба да добијте процену да бисте могли да користите услуге неге старих лица. Ако већ нисте процењени, можете се пријавити на један од три начина:



На интернету

Образац за пријаву на интернету је брз и лак за коришћење. Такође можете да користите проверу подобности пре него што се пријавите.

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



Телефоном

Позовите услужни центар My Aged Care да бисте разговарали о вашим потребама и завршили пријаву за процену телефоном. Радно време контакт центра је од 8:00 до 20:00 часова радним данима и од 10:00 до 14:00 часова суботом.

Бесплатни позив **1800 200 422**.



Лично

Посетите службу Services Australia или закажите бесплатан преко интернета бесплатан термин да лично посетите службу, за опште информације и подршку.

За детаљнију подршку, можете да разговарате са специјалистом за негу старих лица ако постоји у вашем крају, или користећи видео позив.

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

Услужни центри агенције Services Australia су отворени радним данима од 8:00 до 17:00 часова.

Бесплатни позив **1800 227 475**.

Шта можете да очекујете када се пријављујете за процену за старосну негу

Када се пријавите, поставићемо вам неколико питања да бисмо сазнали да ли испуњавате услове за процену. Ако испуњавате, потребно је да доставите неке личне информације укључујући ваш Medicare број и контакт податке.

Током пријаве, можете пријавити особу по вашем избору, као што је члан породице, пријатељ или неговатељ као ваше регистровано лице за подршку у доношењу одлука. То значи да они могу да разговарају са службом My Aged Care у ваше име, да вам помогну да доносите одлуке и да имају приступ или да траже информације о вама. Можете да затражите промену вашег регистрованог лица за подршку у било ком тренутку.

Такође ћемо тражити вашу сагласност да креирамо лични досије клијента. Досије ће садржати актуелне информације о вашим потребама, резултатима процене и услугама које примате. Лични досије клијента ће смањити потребу да поново причате своју причу.

Можете приступити онлајн вашем досијеу преко свог налога на My Aged Care. Овај налог је бесплатан и сигуран начин за руковођење вашим услугама, представницима и личним подацима. Можете приступити вашем онлајн налогу повезивањем са вашим myGov налогом.

За више информација, посетите

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



Јединствени систем процене је на снази ради поједностављења и побољшања процене за старосну негу. Ово олакшава приступ нези за стара лица и различитим услугама како се ваше потребе мењају.

Јединствени систем процене:

- олакшава вама, вашим регистрованим подржаваоцима, вашој породици и неговатељима да се снађу
- ограничава број пута колико морате да испричате вашу причу
- прилагођава се вашим променљивим потребама, без потребе да мењате пружаоца процене
- побољшава приступ проценама у регионалним, руралним и удаљеним подручјима.

Све институције које спроводе процене потреба старосне неге сада могу да спроводе:

- процене подршке у кући за Програм савезне подршке за помоћ у кући
- свеобухватне процене за програм Подршка у кући, привремене неге у дому и улазак у дом за негу старих лица.

Ове процене се такође могу користити за приступ Националним услугама флексибилне неге за Аборицине и острвљане Торесовог мореуза, Услугама са више намена и Програму транзиционе неге.

Организације за процену Аборицина и становника Торесовог мореуза почеле су да уводе постепени приступ од августа 2025. године како би старијим Аборицинима и становницима Торесовог мореуза обезбедиле културно безбедан приступ услугама неге старих лица.

Као функционише процена

Када се региструјете за процену преко My Aged Care, локална организација за процену ће вас контактирати у року од 2 – 6 недеља од пријема упута.

Проценитељ ће доћи у ваш дом да изврши процену у заказано време и датум. Члан породице, пријатељ или неговатељ може бити присутан на процени да вас подржи или да говори у ваше име. Процене за старосну негу су бесплатне.

Ако сте старија особа и припадник староседелачких заједница Аборицина или становника острва Торесовог мореуза, можете затражити да вас током процене подржи радник за подршку у нези старијих из ваше заједнице или да говори у ваше име. Проценитељи су такође у могућности да пруже подршку тумачења ако ће то помоћи у вашој процени.

Ако лична процена у вашем дому није могућа, проценитељ за старосну негу може да организује процену путем телефона или видео позива. То се може десити ако сте у удаљеном месту, у болници или ако постоје изузетне околности као што је невреме.

Током процене, питаће вас о вашим свакодневним активностима, потребама и захтевима. Такође ће вас питати шта можете добро да радите, у чему вам треба помоћ и шта бисте желели да можете да радите.

Након ваше процене, добићете одлуку о пријави за услуге неге старих лица које финансира влада и план подршке ако испуњавате услове.

Жалба на процену

Ако сте забринути у вези са својом проценом, покушајте прво да разговарате са својим проценитељем за старосну негу, јер је могуће да се решење постигне на тај начин.

Организације за процену за старосну негу имају процедуре за повратне информације и жалбе и сарађиваће са вама како би решиле ваше недоумице.

Ако ви и проценитељ за старосну негу нисте у могућности да решите проблем, или се осећате неугодно да им се директно обратите, контактирајте My Aged Care на бесплатни позив **1800 200 422**.

Проценитељ за старосну негу ће сарађивати са вама на развоју личног плана подршке. Ваш план подршке ће објаснити које услуге имате право да користите.

План подршке ће бити прилагођен вашим потребама и осмишљен да максимално повећа вашу независност и квалитет живота.

На пример, ваш план подршке може да садржи савете или упутства о:

- помоћним средствима или опреми која вам помаже да останете независни и безбедни у вашем дому
- оброцима и припреми хране
- транспорту до заказаних термина, група и активности како бисте остали повезани са пријатељима, услугама и локалном заједницом
- програму за вежбе и/или дневним активностима
- стратегијама за спречавање падова.

Ваш проценитељ за старосну негу може такође да предложи опције за вас које нису део CHSP-а. Ово може да обухвати ствари као што су услуге локалне заједнице, групе и активности.

Ваш пружалац услуга треба да прегледа ваш план подршке сваких 12 месеци, и да утврди да примате услуге и подршку које и даље одговарају вашим потребама.

Да бисте сазнали које услуге пружаоци нуде у вашем крају, питајте свог проценитеља за старосну негу или посетите веб страницу My Aged Care.

Алат „Пронађи пружаоца услуга“ (‘Find a Provider’) на веб-сајту My Aged Care помаже вам да пронађете и упоредите пружаоце услуга на локацији која вам одговара. Посетите **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.myagedcare.gov.au/Find-A-Provider)**.

Ако желите да разговарате са неким лично, можете заказати састанак са специјалистом за негу старих лица у одређеним локацијама агенције Services Australia, ако постоји у вашем крају, или преко видео позива. Посетите **[ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services](https://www.servicesaustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services)**.

Аборицини и становници острва Торесовог мореуза могу пожелети подршку радника за негу старијих из своје заједнице приликом избора пружаоца услуга неге.

Ваш проценитељ за старосну негу може организовати слање „упута за услугу“ одговарајућем пружаоцу (или пружаоцима) услуга у вашем крају. Упут за услугу обавештава пружаоце да постоји нови клијент који жели услугу и подстиче их да вас контактирају ради договора.

Такође можете прво да контактирате пружаоца услуга да бисте одлучили да ли су њихове услуге одговарајуће за вас. Ако се одлучите за то, замолите свог процењивача за старосну негу да вам да „шифру упута“. Шифру упута можете предати пружаоцу услуга када разговарате с њим. Ово пружаоцу услуга омогућава да приступи вашем досијеу, прихвати упут и почне да организује услуге за вас, ако прихватите његове услуге.

Ако у вашем локалном подручју нема одмах доступних услуга, можете бити стављени на листу чекања и мораћете да останете у контакту са My Aged Care. Ако сте стављени на листу чекања и услуге постану доступне, људима на листи чекања са највишим нивоом потреба ће прво бити понуђене услуге.

Како да израчунате своје трошкове

У програму CHSP-у, потребно је да допринесете трошковима услуга које примате, ако то можете да приуштите.

Неће вам бити затражено да покријете целокупне трошкове услуга осим уколико користите услуге ван вашег одобреног плана неге.

Аустралијска влада финансијски подржава CHSP пружаоце услуга како би таксе клијената могле остати на разумном и доступном нивоу.

Све таксе које треба да платите биће договорене између вас и пружаоца услуга пре него што почнете да примате услуге.

Доприноси које уплаћујете за трошкове ваших услуга неће утицати на вашу старосну пензију.

Како пружаоци услуга прерачунавају ваше таксе

Сваки пружалац услуга је обавезан да има своја правила о доприносима клијената и користиће је за одређивање ваших такси. Правила о доприносима клијената морају бити јавно доступна од стране пружаоца услуга. Можете замолити свог пружаоца услуга да вам да копију њиховог документа.

Да би израчунао износ ваше накнаде, ваш пружалац услуга ће размотрити информације које сте поделили са својим проценитељем за старосну негу током ваше процене. Пружалац услуга може вам поставити додатна питања о вашој финансијској ситуацији. Узимаће у обзир вашу способност плаћања и број и врсту услуга које тражите.

Разговарајте са својим пружаоцем услуга о услугама које ћете добити и колико ће се од вас тражити да допринесете за сваку од њих. Пружаоци услуга треба да разговарају и да се договоре са вама о износу доприноса пре него што почнете да примате услуге.

Помоћ за плаћање

Ако нисте у могућности да платите тражени допринос, разговарајте о томе који аранжмани се могу направити са вашим пружаоцем услуга пре него што пруже било какве услуге.

Услуге вам неће бити одбијене ако нисте у могућности да допринесете трошковима. Пружаоци услуга ће имати своје аранжмане за заштиту оних који су најмање у могућности да допринесу трошковима своје неге.

Имате право да се жалите на износ који вам је затражен да платите. Ако желите да оспорите своје таксе, потребно је да прво попричате са својим пружаоцем услуга о томе.

Где можете добити финансијске информације и образовање?

Пре него што одлучите како да платите за своју негу старих лица, пожељно је да потражите независан финансијски савет. Такође, ако је приступ нези старих лица потребан вама и вашем партнеру, начин плаћања за вас обоје може утицати на таксе и доприносе за негу старих лица.

Да бисте сазнали више о таксама и доприносима за негу старих лица, позовите **1800 227 475** да закажете састанак са специјалистом за негу старих лица у одређеним сервисним центрима агенције Services Australia, уколико их има у вашем крају, или преко видео позива.

Такође можете добити основне информације о управљању својим финансијама од Финансијске информационе службе агенције Services Australia. Ова бесплатна услуга може вам помоћи да донесете информисане одлуке о инвестицијама и финансијским питањима за ваше тренутне и будуће потребе.

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

Шта очекивати од пружалаца услуга

Пружаоци услуга CHSP треба да вас подрже да радите колико год можете и да вам помогну да побољшате свој квалитет живота.

Помоћи ће вам да живите што самосталније, усредсређујући се на ваше потребе и жеље и ослањајући се на ваше снаге.

Потребно је да пруже услуге за које су регистровани, прилагођене вашим јединственим околностима, у договору са вама, вашом породицом, пријатељима и неговатељима.

Пружаоци услуга ће сарађивати са вама на развоју уговора о услугама и плана неге и услуга пре него што ваше услуге почну. Уговор о услугама и план неге и услуга ће садржати информације о вашем пружаоцу услуга, како и када ће вам се пружати услуге и колико ћете платити.

Пружаоци услуга треба да прегледају ваш уговор о услугама и план неге и услуга сваких 12 месеци како би се уверили да и даље задовољавају ваше потребе.

Промене у потребама за негом

Ако се током времена ваше потребе промене, ви, ваше регистровано лице за подршку, члан породице или ваш пружалац услуга неге старих лица можете контактирати My Aged Care да затражите поновну процену.

У оквиру Јединственог система процене, прву поновну процену или преглед плана подршке можете имати код друге организације за процену.

Након тога, задржаћете ту исту организацију за процену за све будуће поновне процене. Проценитељи ће наставити да обављају прегледе плана подршке, што ће вам олакшати да останете са истом организацијом за процену као и раније.

Када буде јасно које су ваше нове потребе, биће вам понуђене опције о нези и услугама које најбоље одговарају вама.

Промена пружаоца услуга или локације

Потребно је да прво попричате са својим пружаоцем услуга, који вас може упутити назад на My Aged Care. Такође можете контактирати My Aged Care директно, да разговарате о својим потребама. У зависности од ваших околности, можда ће бити потребно да имате још једну процену.

Боравак у болници

Уколико сте у болници, обавестите свог CHSP пружаоца услуга, како би ваше услуге могле бити суспендоване док сте ван куће.

Можда је могуће да примите додатне CHSP услуге на кратко време како бисте добили додатну помоћ након што се вратите кући. Разговарајте са својим пружаоцем услуга да затражите процену или можете бесплатно позвати My Aged Care на **1800 200 422**.

Ако су се ваше потребе значајно промениле, можда је потребно да се ваше услуге такође промене. Или можда је нека друга врста неге старих лица сада кориснија, као што је Програм за прелазну негу (Transition Care Program). За приступ овој врсти подршке, потребна вам је још једна процена.

Ваша законска права и обавезе

У складу са новим *Законом о нези старих лица*, ваша права су у центру пажње за негу старих лица. Ако примате услуге старосне неге, требало би да очекујете да се ваша права поштују и да се испуне ваше жеље, било да живите самостално код куће или у старачком дому.

Изјава о правима (Statement of Rights)

Закон о нези старих лица 2024 укључује Изјаву о правима.

Изјава о правима ставља ваша права у средиште неге старих лица – како бисте могли да доносите одлуке о томе како и где ћете живети, да добијате информације и подршку која вам је потребна, да саопштите своје жеље и да се ваша култура и идентитет поштују. Такође осигурава да људи око вас, укључујући вашу породицу и неговатеље, не само да прихватају већ и поштују ваше изборе.

Такође имати право да изаберете ко ће вас подржати у доношењу ових одлука.

За више информација, посетите **[MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights](https://myagedcare.gov.au/Know-Your-Rights)**.

Регистровано лице за подршку

Можда ћете желети или вам је потребна подршка друге особе да вам помогне да донесете и саопштите своје одлуке. Можете да региструјете лице за подршку, које ће вам помоћи да разумете информације и искажете своје жеље, ако то желите.

Нова улога регистрованог лица за подршку замењује постојеће представнике у My Aged Care и примењиваће се у целом систему неге старих лица. Не морате ништа да предузимате ако желите да ваши постојећи представници наставе да буду пружаоци подршке.

Да бисте проверили или ажурирали своје представнике или да се одјавите, посетите свој **онлајн налог My Aged Care** или позовите бесплатно **1800 200 422**.

За више информација, посетите **MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter**.

Подношење жалбе у вези са вашим негом старих лица

Ако сте забринути о нези коју ви или неко други прима, важно је да о томе разговарате. Прво треба да разговарате са својим пружаоцем услуга. У складу са новим Законом о нези старих лица, сви пружаоци услуга су обавезни да имају систем и процедуру за жалбе.

Ако се пожалите свом пружаоцу услуга, они морају да вас саслушају и одговоре брзо и правично. Ако то не уради, имате право да поднесете примедбу Комисији за квалитет и безбедност неге старих лица (Комисија) без страха од казних последица.

Комисија вам може помоћи да решите свој проблем или жалбу. Такође вам може пружити информације о томе како да директно разговарате са својим пружаоцем услуга.

Подношење жалбе је безбедно и лако. Могуће је да поднесете поверљиву или анонимну жалбу. Подношење жалбе не значи 'бити проблематичан' – то може помоћи у побољшању квалитета неге и помоћи другим људима са истим проблемом.

Контактирајте Комисију за квалитет и безбедност неге старих лица (Aged Care Quality and Safety Commission)

Комисију можете контактирати на неколико начина:

- Посетите: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- Бесплатни позив: **1800 951 822**
- Пишите на: Комисија за квалитет и безбедност неге старих лица (Aged Care Quality and Safety Commission)
GPO Box 9819
[Ваш главни град] [Ваша држава/територија]

Заступање, информације и подршка

Аустралијска влада блиско сарађује са врховним органима и другим групама које представљају и заступају потребе старијих лица, укључујући, на пример: Савет за негу старих лица, Савет за старење (COTA), Национални савет за негу старих лица и Мрежа за заступање старијих лица (OPAN).

Влада финансира OPAN да спроведе Национални програм за заступање старих лица. Овај програм пружа бесплатне, поверљиве и независне информације и подршку старијим особама које траже или већ користе негу финансирану од стране владе, као и њиховим породицама или подржаваоцима.

Заступници за негу старих лица из OPAN-а могу вам помоћи да::

- разумете и остварујете своја права у систему неге за стара лица
- пронађете услуге неге старих лица које одговарају вашим потребама, и
- решите проблеме са вашим пружаоцем услуга неге старих лица које финансира влада.

Ако имате питања или сте забринути, можете разговарати са заступником за негу старих лица позивом **Линије за заступање старих** лица на **1800 700 600**. Бићете повезани са институцијом за заступање старих лица у вашој држави или територији.

Посетите **OPAN.org.au**.

Додатна помоћ

Подршка преводаца и тумача

За услуге преводаца и тумача, позовите:

Услуга превођења и тумачења (TIS National) – **131 450**, реците оператеру језик којим говорите и замолите их да позову My Aged Care на **1800 200 422**.

За услуге тумачења за припаднике заједница Абориџина и становнике острва Торесовог мореуза, позовите:

My Aged Care – **1800 200 422** и затражите тумача.

Погледајте списак доступних језика:

MyAgedCare.gov.au/Accessible-All.

За услуге тумачења знаковног језика, позовите:

Контакт за глувонема лица – **1300 773 803** или пошаљите имејл: **Interpreting@DeafConnect.org.au.**

Контактирајте нас на време како бисте били сигурни да ће тумач бити доступан.

За више информација, посетите **DeafConnect.org.au.**

Ако сте глуви, гувослепи или наглуви, или имате потешкоће са говором или комуникацијом, позовите:

Национална релејска служба (NRS) – одаберите жељени начин позива на њиховом веб-сајту. Када одаберете, замолите NRS да позове My Aged Care на **1800 200 422**.

За више информација, посетите **AccessHub.gov.au/About-The-NRS.**

Подршка особама са деменцијом

Аустралијска влада очекује да сви пружаоци неге старијим лицима понуде услуге које задовољавају потребе особа са деменцијом.

- **Национални програм подршке особама са деменцијом (NDSP)** пружа широк избор услуга подршке за особе које живе са деменцијом, њиховим породицама, неговатељима и представницима. Услуге су доступне телефоном, онлајн и лично широм Аустралије и укључују информације, образовање, саветовање, активности подршке и менторство.

Контактирајте Dementia Australia's National Dementia Helpline – бесплатни позив **1800 100 500**, 24 сата на дан, 7 дана у недељи.

За више информација, посетите **Health.gov.au/NDSP**.

- **Dementia Behaviour Management Advisory Service (DBMAS)** пружа индивидуализовану подршку када физички и психички симптоми деменције утичу на негу или квалитет живота особе. Стручни саветници раде свуда и у свим окружењима како би подржали пружаоце услуга и појединце који се брину о особама које живе са деменцијом.

Контактирајте Dementia Support Australia – бесплатни позив **1800 699 799**, 24 сата на дан, 7 дана у недељи.

За више информација о DBMAS, посетите **Health.gov.au/DBMAS**.

За више информација о подршци особама са деменцијом посетите **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**.

Подршка за бескућнике или особе које сакупљају непотребне ствари (хординг)

Подршка је доступна особама:

- које живе са поремећајем сакупљања
- које живе у прљавом окружењу
- које су у опасности да постану бескућници
- које не могу да приме подршку за негу старих лица која им је потребна.

Подршка укључује:

- планирање неге
- везе са специјализованим услугама подршке
- једнократна чишћења.

Уколико примате помоћ програма за проналажење неге јер сте бескућник или у ризику да постанете бескућник, такође је могуће да испуњавате услове за услуге Програма савезне подршке за помоћ у кући.

Контактирајте My Aged Care – бесплатан позив **1800 200 422** или посетите услужни центар Services Australia за помоћ.





Подршка за особе са различитим потребама

Аустралијска влада препознаје да је наше друштво разнолико и да људи имају широк спектар животних искустава.

Доступни су многи програми и услуге за подршку особама са различитим потребама да добију помоћ која им је потребна. Специјализоване службе које се специфично баве групама са посебним потребама можда су доступне и у вашем крају. Можете сазнати више преко My Aged Care или питајте вашег проценитеља за старосну негу.

Пружаоци услуга треба да узму у обзир, поштују и подржавају специфичне и разнолике потребе приликом пружања неге и услуга. Ниједан пружалац услуга не би требало да дискриминише било кога, укључујући:

- Припаднике староседелачких заједница Аборицина и становника острва Торесовог мореуза, укључујући преживеле из "отете генерације"
- ветеране или удовице ветерана
- људе из културно, етнички и језички разноликих средина
- финансијски или социјално угрожене људе
- људе који су бескућници или су у опасности да постану бескућници
- родитеље и децу који су одвојени принудним усвајањем или уклањањем
- одрасле који су преживели сексуално злостављање као деца у установама
- лица која су напустила институционалну негу, укључујући Заборављене Аустралијанце и бивше дечије мигранте који су били смештени ван породичног дома
- лезбејке, хомосексуалце, бисексуалце, транс/трансродне или интерсексуалне особе или особе друге сексуалне оријентације или које су родно или телесно различите
- појединице са инвалидитетом или менталним здравственим проблемима
- неуродивергентне особе
- глуве, глуво-следе, особе са оштећењем вида или особе са slabим слухом
- особе које живе у руралним, удаљеним или веома удаљеним крајевима.

Федерација савета етничких заједница Аустралије

Федерација савета етничких заједница Аустралије (FECCA) је врховно национално тело које представља Аустралијанце из културно и језички различитих средина. FECCA ради на томе да нико не буде занемарен због културних или језичких баријера.

За више информација, посетите **FECCA.org.au**.

Partners in Culturally Appropriate Care (PICAC)

PICAC (Партнери за културно прикладну негу) су државне и територијалне организације које помажу старијим особама из културно и језички различитих средина и њиховим породицама да донесу информисане одлуке о својим потребама које се тичу неге старих лица.

За више информација, посетите **PICACAlliance.org**.

Заустављање злостављања и малтретирања старијих особа

Злостављање старијих особа никада није у реду. Злостављање може бити физичко, сексуално, психолошко или емоционално, финансијско или занемаривање. То узрокује штету, патњу и губитак достојанства и поштовања. Злостављање и малтретирање старијих особа представља кршење људских права.

Ако сте жртва злостављања, или познајете некога ко можда доживљава злостављање, помоћ и подршка су доступни.

За информације или савет, разговарајте са неким коме верујете:

- Бесплатно позовите 1800ELDERHelp или **1800 353 374**.
- Посетите **Compass.info** да сазнате више.
- У хитним случајевима, позовите **000**.

Подршка за неговатеље

Carer Gateway пружа услуге и личну подршку, телефоном и онлајн на државном нивоу како би помогли вашем неговатељу у њиховој улози неговатеља.

- Бесплатно позовите **1800 422 737**, радним данима између 8:00 и 17:00 часова, и изаберите опцију 1 да разговарате са пружаоцем услуга Carer Gateway у вашем крају.
- Посетите **CarerGateway.gov.au** за информације, савете и ресурсе.
- Посетите веб-сајт My Aged Care за више ресурса, услуга и групе за подршку на **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**.

Помоћ за здраво старење

Ви, или ваша вољена особа, можете да проверите ваше здравствено стање и да пронађете јединствене предлоге за производе и услуге за промоцију здравог старење на веб страници LiveUp.

LiveUp може да предложи јефтине помоћне производе и опрему који ће вам помоћи у свакодневном животу, као и јединствене вежбе и услуге, које могу помоћи вама или вашој вољеној особи за здрав живот у старости.

За више информација, посетите **LiveUp.org.au** или позовите **1800 951 971**.

Подршка за негу старијих особа

Особље за подршку староседеоцима (Elder Care Support) пружа помоћ старијим Абориџинима и становницима острва Торесовог мореуза, њиховим породицама и неговатељима да користе услуге неге старијих лица како би испунили своје физичке и културне потребе. Национална организација за здравствену заштиту абориџинских заједница (National Aboriginal Community Controlled Health Organisation) спроводи овај програм преко својих партнерских организација широм земље.

За више информација, посетите **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**.

Помоћ од проналазача неге

Проналазачи неге помажу старијим особама којима је потребна интензивна помоћ да приступе услугама неге старијим особама и другој подршци у заједници. Ово је бесплатна услуга за угрожене људе који немају никога ко би могао да их подржи. Ово укључује људе који:

- имају потешкоћа у комуникацији због когнитивних или проблема са писменошћу
- тешко разумеју информације
- нерадо ступају у контакт са организацијама за негу старих лица или државним службама
- ће се наћи у ситуацији која није безбедна ако не приме услуге.

За списак проналазача неге у вашем крају, посетите веб страницу My Aged Care.

За више информација, посетите **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder**.



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422