



Australian Government



myagedcare

Serbian | Српски



Ваш водич за План неге на крају живота



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 о релевантним условима лиценцирања доступни су на веб-сајту Creative Commons, којима можете приступити путем наведених веза, као и комплетном правном кодексу међународне лиценце CC BY 4.0 (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode/)**).

Овај документ мора да буде приписан Министарству здравља и неге особа са инвалидитетом и старих лица (Department of Health, Disability and Ageing).

Ваш водич за План неге на крају живота

Контактирајте нас

Питања у вези са лиценцом и било којом употребом овог документа могу се упутити путем е-поште на **Communication.AgedCare@health.gov.au**.

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

Ова брошура је израђена 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 је намењена старијим особама и њиховим породицама, пријатељима или неговатељима да им помогне да разумеју План неге на крају живота (End-of-Life Pathway) кроз програм Подршке у кући (Support at Home).

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



Да ли је ова брошура оно што вама одговара?

ОВА БРОШУРА:

План неге на крају живота

План неге на крају живота помаже старијим особама којима је, према утврђеној дијагнози, остало 3 месеца живота или мање и желе да остану код куће. Намера је да се пружи додатна нега старијим особама у кући поред услуга које се пружају у оквиру државних или територијалних програма палијативне неге.

Овај план је део програма под називом „Подршка у кући“.

За више информација, посетите MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway.

Почетни ниво неге код куће

Текућа или краткорочна нега и услуге подршке кроз Програм савезне подршке за помоћ у кући (Commonwealth Home Support Program - CHSP). Можете да добијете помоћ око кућних послова, личне неге, припреме хране и obroka, превоза, куповине, сродних здравствених услуга као што су физиотерапија и друштвена подршка. Такође можете да поднесете захтев за планирану одмену неговатеља како би ваш неговатељ могао да се одмори.

CHSP ће постати део програма Подршке у кући најраније 1. јула 2027. године. CHSP ће наставити да се пружа садашњим и новим корисницима којима је потребна подршка на нижем нивоу.

Текућа нега код куће

Програм Подршке у кући пружа приступ услугама, опреми и модификацијама у кући како би се помогло старијим особама да остану здрави, активни и одржавају друштвене везе са својом заједницом.

Програм Подршке у кући пружа виши ниво неге особама са сложеним потребама којима је потребна додатна помоћ да би остали код куће.

Старачки дом

Лична и здравствена нега у старачким домовима доступна је ако нисте у стању да живите самостално у свом дому. Ово такође укључује краткотрајни смештај у старачком дому приликом одмене неговатеља.

План ресторативне неге

План ресторативне неге је краткорочни програм усмерен на здравље/негу као део програма Подршка у кући. Ресторативна нега може да вам помогне да дуже останете независни и да вам помогне да се бавите активностима које волите.

Садржај

План неге на крају живота	4
Финансирање услуга	6
Како затражити приступ Плану неге на крају живота	12
Организовање неге у складу са Планом неге на крају живота	14
Напуштање Плана неге на крају живота	14
Додатна помоћ	19

Побољшање система неге старих лица у Аустралији

Током последњих неколико година, аустралијска влада је извршила велике промене у систему неге старих лица као одговор на извештај Краљевске комисије која је испитала безбедност и квалитет неге која се пружа старијим особама. Ове опсежне реформе донеле су позитивне промене, повећану транспарентност и побољшање квалитета неге која се пружа старијим особама у Аустралији.

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

Закон о нези старих лица из 2024. године подстиче даља побољшања за стара лица која приступају нези старих лица. Ово укључује прописе који имају за циљ јачање сектора неге старих лица, да пруже старијим људима више поверења, контроле и сигурности у негу коју примају.

План неге на крају живота

Ова брошура говори о Плану неге на крају живота. Старије особе могу да се пријаве за овај план ако лекар или медицинска сестра дијагностички утврде да је тој особи остало 3 месеца или мање живота и да испуњава одговарајуће критеријуме подобности.

То укључује 25.000 долара током 12 недеља за покривање свих додатних потреба за услугама неге која се пружа старијим особама код куће. Средства су доступна за услуге које су на списку услуга програма Подршке у кући, у складу са процењеним потребама старије особе. Ово је приоритетни приступни пут.

План неге на крају живота осмишљен је тако да пружи више услуга кућне неге старим лицима, које ће допунити услуге које се пружају у оквиру државних и територијалних програма палијативне неге.



Подобност за овај план

Учесник може да приступи једној епизоди Плана неге на крају живота кроз програм Подршке у кући. Старија особа може да приступи Плану неге на крају живота ако испуњава следеће критеријуме:

- лекар или медицинска сестра даје процену очекиваног трајања живота од 3 месеца или мање, и
- резултат од 40 бодова или мање на аустралијски модификованој Карнофски скали функционалног стања (Karnofsky Performance Status - AKPS) (оцена мобилности/слабости).

AKPS је мера способности појединца да обавља своје свакодневне активности. То је јединствена оцена коју даје лекар на основу посматрања способности пацијента да обавља уобичајене задатке који се односе на активност, рад и бригу о себи. AKPS резултат од 100 означава нормалне физичке способности без знакова болести. Смањени бројеви указују на смањену способност обављања свакодневних активности.

Овај план је доступан старијим особама које примају текућу Подршку у кући и новим учесницима. Старија особа, њен регистровани старатељ или заступник мораће да попуни образац за План неге на крају живота уз подршку свог лекара.



Финансирање услуга

План неге на крају живота обезбеђује буџет од 25.000 долара током периода од 12 недеља како би се задовољиле повећане потребе за услугама у последња 3 месеца живота.

Старије особе којима су потребне услуге дуже од 12 недеља могу:

- да наставе да повлаче средства из буџета од 25.000 долара до 16 недеља, ако су средства и даље доступна
- да приступе непотрошеним средствима пакета кућне неге, ако су доступна
- заједно са својим пружаоцем услуга да затраже хитну ревизију плана подршке како би се класификација променила текућу Подршку у кући.

Учесник може да добије посебна средства за помоћну технологију (ниски и средњи ниво) у оквиру програма под називом Помоћна технологија и модификације куће (Assistive Technology and Home Modifications АТ-НМ). Модификације куће које су биле у току пре почетка Плана неге на крају живота такође могу да се доврше.

Учесници не могу приступити Плану ресторативне неге ако имају право на План неге на крају живота.

Финансирање Плана неге на крају живота је одвојено од било каквог текућег финансирања или класификације Подршке у кући. Постојећи учесници не могу да сачувају неутрошени буџет из овог плана, укључујући и ако пређу на текуће услуге Подршке у кући.

Доприноси учесника

Учесници ће морати да допринесу плаћању неких услуга, док ће друге услуге бити бесплатне.

Од учесника ће се тражити да допринесу само за услуге које су примили. На пример, ако добију превоз, допринеће делу укупних трошкова.

Клиничку негу као што су медицинска нега и физиотерапија, финансира у потпуности држава. Од учесника се неће тражити да дају допринос за ове услуге.

Износ доприноса који ће се од учесника тражити зависиће од процене њихових прихода и имовине од стране Services Australia. Пружалац услуга може да помогне учесницима да разумеју доприносе. То такође зависи од статуса старосне пензије учесника и да ли имају картицу за здравствену заштиту старијих грађана (Commonwealth Seniors Health Card - CSHC).

Ова табела приказује стандардне доприносе за програм Подршке у кући:

	Клиничка подршка	Самосталност	Свакодневни живот
Пензионер са пуном пензијом	0%	5%	17.5%
Пензионер са делимичном пензијом	0%	Пензионери који примају делимичну пензију и носиоци CSHC картице плаћаће између 5% и 50% на основу процене њихових прихода и имовине. За пензионере са делимичном пензијом то ће зависити од процене финансијског стања за старосну пензију. За носиоце CSHC картице обавиће се посебна процена за Подршку у кући.	Пензионери који примају делимичну пензију и носиоци CSHC картице плаћаће између 17.5% и 80% на основу процене њихових прихода и имовине. За пензионере са делимичном пензијом то ће зависити од процене финансијског стања за старосну пензију. За носиоце CSHC картице обавиће се посебна процена за Подршку у кући.
Самофинансирајући пензионер (који има право на Картицу за здравствену заштиту старијих грађана - CHSC)	0%		
Самофинансирајући пензионер (који нема право на Картицу за здравствену заштиту старијих грађана)	0%	50%	80%

Постоје различити услови за особе које су примале или су им били одобрени Пакети кућне неге до 12. септембра 2024. За више информација, посетите **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Costs-And-Contributions**.

Процена прихода и имовине

Ако старо лице већ прима пуну или делимичну пензију од Services Australia или Министарства за питања ветерана (DVA), користиће се постојеће информације о приходима и имовини за одређивање доприноса. Учесник ће морати да провери да ли су његови финансијски подаци ажурирани пре него што почне да користи услуге неге старих лица.

Ако не прима пензију или је самофинансирајући пензионер, проценом ће се одредити износ доприноса.

Проверите да ли је потребна процена финансијског стања тако што ћете посетити веб-сајт Services Australia:
ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care.

Потражите помоћ да бисте разумели или урадили процену финансијског стања:

- позовите Services Australia бесплатно на **1800 227 475**, од понедељка до петка, од 8 до 17 часова
- Посетите услужни центар агенције Services Australia или закажите бесплатан термин преко интернета да лично посетите центар, за опште информације и подршку. За детаљну подршку, стара лица такође могу разговарати са службеником специјалистом за негу старих лица ако је доступан, или користећи видео позив.
- Посетите **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** или бесплатно позовите **1800 227 475**.

Након што Services Australia обрачуна доприносе учесника, њему и његовом пружаоцу услуга ће бити послато писмо са доприносима које треба да плати. Ако још увек нема пружаоца услуга, биће му послато писмо са проценом прихода и имовине. Ова процена важи 120 дана.

Ако не изабере пружаоца услуга или га не достави у овом року, мораће да уради нову процену прихода и имовине. Ако учесник није примио писмо, може да контактира Services Australia на број **1800 227 475** и затражи ажурирање статуса своје процене прихода и имовине.

Ако се околности промене, учесници морају што пре да обавесте Services Australia. Њихови доприноси ће можда морати да се прилагоде, јер то може да утиче на износ који плаћају за трошкове неге старих лица.

Финансијске информације и образовање

Пре него што донесете одлуку о томе како да платите услуге неге старих лица, препоручује се да потражите независни финансијски савет.

Поред тога, ако је и учеснику и његовом/њеном партнеру потребна нега за стара лица, сваки од њихових начина плаћања може утицати на износ накнада и доприносе за негу старих лица.

Да бисте сазнали више о накнадама и доприносима за негу старих лица, позовите **1800 227 475** да бисте заказали састанак са специјалистом за негу старих лица у одабраним услужним центрима Services Australia, ако постоје у вашем крају, или помоћу видео позива.

Стара лица такође могу да добију основне информације о управљању финансијама учесника од Службе за финансијске информације при Services Australia. Ова бесплатна услуга може им помоћи да доносе информисане одлуке о инвестиционим и финансијским питањима за своје садашње и будуће потребе.

За више информација, посетите **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service**.

Шта пружаоци услуга могу да наплате

Цене услуга за Подршку у кући морају да одражавају трошкове пружања услуге, укључујући све административне или путне накнаде. Ове цене морају бити разумне и оправдане.

Учесницима се могу наплаћивати само услуге које примају и не могу им се наплаћивати накнаде за клиничку негу или за склапање и прекидање уговора са пружаоцем услуга.

Пружалац услуга мора бити у стању да објасни своје цене за одређене услуге и да их документује у свом уговору о пружању услуга. Ако дође до промене цена или услуга, учесник или његов подржани доносилац одлука мора да се сагласи са променом и потпише нови уговор (ако већ није постигнут договор).

Ако се учесник или регистровано лице за подршку у доношењу одлука не слаже са ценама, не мора да потпише уговор – али уговор мора да буде на снази да би примили услуге Подршке у кући.

Индикативни ценовник Подршке у кући може вам помоћи да утврдите да ли су цене пружаоца услуга разумне: **Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-At-Home-Prices**.

Трошкови пружаоца услуга су такође доступни путем опције 'Find a provider' (пронаћи пружаоца услуга) на веб-сајту My Aged Care: **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider.**

Сазнајте више о правима и заштити потрошача у 'Информативни лист за учеснике - Заштита потрошача за цене услуга Подршке у кући': **Health.gov.au/Resources/Publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants.**

Које услуге су доступне

Учесници Плана неге на крају живота могу да приступе услугама са списка услуга Подршке у кући које су одобрене у њиховом плану подршке.

Ове услуге могу укључивати, на пример:

- личну негу укључујући купање, одлазак у тоалет или оралну негу
- помоћ око куће, укључујући чишћење куће или припрему obroка
- медицинску негу како би старијој особи било удобно.

Листа услуга програма „Подршка у кући“ наводи услуге којима можете приступити, на основу ваших процењених потреба:

Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List.

План неге на крају живота је осмишљен тако да пружа услуге неге старијим особама код куће које ће допунити услуге које се пружају у оквиру државних и територијалних програма палијативне неге. На пример, старија особа може да приступи специјализованој палијативној нези која се пружа у оквиру државног програма и да користи средства из Плана неге на крају живота за оброке и личну негу да би се осећала удобно и сигурно.

Специјализована палијативна нега не би требало да се пружа кроз овај план. Брига о свакој старијој особи ће се ослањати на државне или територијалне програме, а План неге на крају живота ће попунити празнине у услугама неге старијих особа које су потребне свакој особи.

Да бисте сазнали више о палијативној нези на локалном нивоу, посетите:

- Palliative Care Victoria: **PallCareVic.asn.au/Directory/Services**.
- Palliative Care ACT: **PallCareACT.org.au/Services**.
- Palliative Care NSW: **PalliativeCareNSW.org.au/Health-Professionals/NSW-Directory**.
- Palliative Care NT: **PallCareNT.org.au**.
- Palliative Care Queensland: **PalliativeCareQld.org.au**.
- Palliative Care South Australia: **PalliativeCareSA.org.au/Patient-Families-Resource-List**.
- Palliative Care Tasmania: **PallCareTas.org.au/PalliConnect**.
- Palliative Care WA: **PalliativeCareWA.asn.au**.

Ове веб странице такође садрже драгоцене информације и ресурсе о нези на крају живота, подршци за старије особе и њихове породице или неговатеље, као и о свим правним питањима или питањима која се тичу владиних служби која треба имати на уму.

Ако је учесник Абориџин и/или становник острва Торесовог мореуза, препоручујемо да контактирате локалне групе или организације Абориџина и острвљана Торесовог мореуза о подршци коју могу да понуде. Оне могу да понуде посебне групе или ресурсе за палијативну негу које су на располагању како би се осигурало да старија особа добије културолошки одговарајућу негу на крају живота. Државне или територијалне групе такође могу да помогну у приступу културолошки одговарајућој нези.

Посетите **GwandalanPalliativeCare.com.au/Dillybag-Resources** за ресурсе и информације специфичне за Абориџине и становнике острва Торесовог мореуза о приступу културолошки одговарајућој нези.

Ако је учесник мултикултурног порекла, локални мултикултурни центри или неке верске или културне групе могу да понуде смернице о приступу нези која задовољава културолошке или религиозне потребе.

Веб-сајт My Aged Care може да пружи подршку учесницима и њиховим регистрованим лицима за подршку у доношењу одлука из културно или језички разноликих средина. За више информација, посетите **MyAgedCare.gov.au/Support-People-Culturally-And-Linguistically-Diverse-Backgrounds**.

За више информација о палијативној нези и додатним ресурсима, погледајте одељак под називом Further Information у овој брошури.

Како затражити приступ Плану неге на крају живота

Овај одељак наводи како учесници могу да приступе Плану неге на крају живота.

Да бисте избегли кашњење у тражењу неге, препоручујемо да одвојите додатно време за тражење медицинске помоћи и процене. Учесници и њихови регистровани пружаоци подршке можда ће такође желети да потраже локалну подршку за палијативну негу и пружаоце услуга који им могу помоћи током трајања Плана неге на крају живота (ако је применљиво).

За постојеће учеснике програма Подршке у кући

1. Постојећи учесници програма Подршке у кући требало би да сарађују са својим тренутним пружаоцем неге старијим лицима како би приступили Плану неге на крају живота. Они могу да вам помогну:
 - да разговарате о подобности за приступ плану, укључујући преузимање формулара за План неге на крају живота
 - да се обратите лекару опште праксе, специјалисти или медицинској сестри да обезбеде потребну лекарску документацију и попуне формулар.

Учесник или његово регистровани лице за подршку може да замоли свог пружаоца услуга да затражи ревизију приступа Плану неге на крају живота којој ће се дати висок приоритет. Они могу да доставе попуњени формулар за План неге на крају живота тренутном пружаоцу услуга који ће га отпремити као део захтева за ревизију плана подршке, или га могу донети када се буде вршила процена.

Учесник или његово регистровано лице за подршку такође могу да контактирају службу My Aged Care на **1800 200 422** или да се обрати специјалисти за негу старих лица (Aged Care Specialist Officer - ACSO) у услужном центру Services Australia и да затраже приступ Плану неге на крају живота.

2. Проценитељ за старосну негу извршиће ревизију захтева користећи информације из формулара за План неге на крају живота и све додатне информације.
3. Проценитељ ће затим обавестити учесника, његовог регистрованог пружаоца подршке и пружаоца услуга о одобрењу и доставити Обавештење о одлуци (Notice of Decision) и нови план подршке. Учеснику је сада одобрено да приступи плану.

Напомена, иако је могуће променити пружаоце услуга за приступ Плану неге на крају живота, то се углавном не препоручује због ризика од кашњења у добијању услуга.

За нове учеснике у програму Подршке у кући

Учесник или његов регистровани пружалац подршке, који делује уз његов пристанак или у његово име (у складу са државним или територијалним споразумом), може да предузме било који од следећих корака за приступ Плану неге на крају живота:

Опција 1:

Разговарајте о праву на приступ плану са својим лекаром опште праксе, специјалистом или медицинском сестром.

Лекар затим може или:

- Попуните и потпишите копију обрасца „План неге на крају живота“ (End-of-Life Pathway) и пошаљите га заједно уз њихов упут. Ово ће покренути процену неге старих лица високог приоритета.
- Попуните и потпишите штампану копију обрасца „План неге на крају живота“ и дајте га учеснику или његовом регистрованом пружаоцу подршке. Учесник или његов регистровани пружалац подршке ће затим морати да контактира My Aged Care да затражи процену за старосну негу. Попуњен образац се може доставити приликом подношења захтева за процену неге старих лица или на самој процени.

Опција 2:

Урадите процену неге старих лица

Учесник или његов регистровани пружалац подршке не морају се претходно консултовати са лекаром. Могу да се пријаве за процену неге старих лица:

- Пријавите се онлајн за процену старосне неге преко веб-сајта My Aged Care **MyAgedCare.gov.au**.
- Контактирајте My Aged Care на **1800 200 422** или посетите ACSO у услужном центру Services Australia да бисте затражили процену старосне неге за План неге на крају живота којој ће се дати висок приоритет.

Проценитељ за старосну негу ће извршити процену стања старије особе и утврдити њено право на План неге на крају живота, укључујући и услуге које су јој потребне.

Учеснику се одобрава План неге на крају живота и добија решење о донетој одлуци и план подршке. Сада могу почети да траже пружаоца услуга.

Организовање неге у складу са Планом неге на крају живота

Учесници Плана неге на крају живота примају негу преко свог пружаоца услуга и од посебно задуженог члана особља. Овај члан особља је познат као партнер за негу.

Партнери за негу могу:

- да помогну учесницима да разумеју негу коју примају и одобрене услуге
- да преиспитају планове неге и буџете за услуге
- да комуницирају са запосленима и пружаоцима подршке о њиховим потребама
- да надгледају, процењују и прилагођавају негу у складу са променљивим потребама
- да помогну учесницима и њиховим пружаоцима подршке да донесу информисане одлуке.

Партнери за негу ће се побринути да комуникација између лекара, медицинског тима, регистрованог пружаоца подршке и било које службе за палијативну негу у држави или територији тече глатко. Они ће радити као део мултидисциплинарног тима како би осигурали да су услуге учесника комплементарне, координисане и у њиховом најбољем интересу.

Они ће такође помоћи у изради плана неге – то је документ усредсређен на особу који описује услуге које се пружају учеснику у складу са његовим потребама и изборима. Партнери за негу ће вас обавестити ако овај план треба променити у било ком тренутку.

Напуштање Плана неге на крају живота

Учесник или његови регистровани пружаоци подршке могу да напусте План неге на крају живота у било ком тренутку. То може укључивати:

- ако учесник не жели или не може да остане код куће
- ако се здравствене околности учесника промене и услуге Плана неге на крају живота више нису потребне.

Ако је учеснику потребна текућа Подршка у кући након завршетка Плана неге на крају живота, примењује се следеће:

- Учесници који су примали трајну Подршку у кући пре почетка плана биће пребачени на своју претходну текућу класификацију путем прегледа Плана подршке високог приоритета. Ово обично покреће учесников пружалац услуга.
- Учесници који су тек почели да користе Подршку у кући када су започели План неге на крају живота могу да траже ревизију Плана подршке високог приоритета и да им се одобри текућа класификација за примање услуга.

Када старија особа премине

План неге на крају живота осмишљен је да пружи подршку старијим особама до краја живота, укључујући и ако желе да премину код куће. Пружиоци услуга у оквиру Плана неге на крају живота моћи ће да пружају услуге неге старијим особа код куће у складу са тиме, ако старија особа то сама жели и ако је безбедно да се то уради. Они могу да приступе овом плану, као и услугама палијативне неге коју пружају државе или територије.

Ако учесник који приступа плану премине, његова породица, пријатељи или регистровани пружаоци подршке треба да обавесте пружаоца услуга – писмено ако је то могуће. Пружалац услуга ће затим обавестити Services Australia.

Партнер за негу или пружалац услуга може да понуди подршку или информације о томе шта породица или пријатељи учесника треба да ураде следеће. Они такође можда могу да обезбеде ресурсе или подршку у овом тешком тренутку.

Ваша законска права и обавезе

Према Закону о нези старих лица, ваша права су у средишту неге старих лица. Ако примате услуге неге старих лица, требало би да очекујете да ће ваша права бити поштована и жеље испуњене, без обзира да ли живите самостално код куће или у старачком дому.

Изјава о правима

Закон о нези старих лица укључује Изјаву о правима (Statement of Rights).

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 имате право да изаберете ко ће вас подржавати у доношењу ових одлука.

За више информација, посетите **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**.

Регистровани пружаоци подршке

Можда ћете желети или ће вам бити 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 радите ако желите да ваши постојећи представници у My Aged Care наставе да буду ваши регистровани пружаоци подршке.

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

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

Договор о именовању представника за процену финансијског стања

Такође можете именовати овлашћено лице које ће моћи да се распитује или делује у ваше име у вези процене вашег финансијског стања у сврху пружања неге за стара лица код Services Australia или Министарства за питања ветерана (DVA).

Ваше овлашћено лице ће онда моћи да прима информације у ваше име, у вези са вашим накнадама, доприносима и трошковима смештаја и да ажурира ваше личне информације са Services Australia или DVA.

- За Services Australia, попуните образац 'Authorising a person or organisation to enquire or act on your behalf (SS313) (Овлашћење особе или организације да се распитује или делује у ваше име): **ServicesAustralia.gov.au/ss313**.
- За DVA, попуните 'Aged Care Request for a nominee for DVA customers (AC019) (Захтев за именовање представника за клијенте DVA): **ServicesAustralia.gov.au/ac019**.

Када старија особа премине, Services Australia може да даје информације само људима који могу да доставе доказ о именовању:

- извршиоцу тестаментa као што је наведено у тестаменту
- јавном поверенику
- суду
- управнику имања.

Подношење жалбе о нези старих лица

Ако сте забринути због неге коју добијате ви или неко други, 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, он мора да вас саслуша и одговори брзо и поштено. Ако то не ураде, имате право да поднесете примедбу Комисији за квалитет и безбедност неге старих лица - Комисија (Aged Care Quality and Safety Commission) без страха од последица.

Комисија вам може помоћи да решите своју забринутост или жалбу. Такође вам могу 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.

Комисију можете контактирати на неколико начина:

- Посетите: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- Позовите бесплатан број: **1800 951 822**
- Пошаљите писмо: 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 телима и другим групама које представљају и заговарају потребе старијих лица, укључујући, на пример: Савет за негу старих лица (Aged Care Council of Elders), Савет за старење (Council on the Ageing - COTA), Национални саветодавни одбор за негу старих лица (National Aged Care Advisory Council) и Мрежа за заступање старијих лица (Older Persons Advocacy Network - OPAN).

Влада финансира OPAN за спровођење Националног програма за заступање старих лица (National Aged Care Advocacy Program). Овај програм пружа бесплатне, поверљиве и независне информације и подршку старијим лицима које траже или примају негу коју финансира влада, њиховим породицама или пружаоцима подршке.

Заступници мреже OPAN вам могу помоћи да:

- разумете и остварите своја права у области неге старих лица
- пронађете услуге за старија лица које највише одговарају вашим потребама, и
- разрешите проблеме са пружаоцем услуга неге коју финансира држава.

Ако имате питања или недоумице, можете разговарати са заступником старих лица која примају негу тако што ћете позвати **Линију за заступање старих лица која примају негу (Aged Care Advocacy Line)**. Бићете повезани са организацијом за заступање неге старих лица у вашој држави или територији

Посетите **OPAN.org.au**.



Додатна помоћ

Приступ палијативној нези

Свака аустралијска држава и територија пружа подршку старијим особама да приступе палијативној нези.

Организација Palliative Care Australia има детаљне информације о томе како да се добије ова нега, као и широк спектар ресурса за неговатеље и пацијенте.

- Посетите **PalliativeCare.org.au**.
- Да бисте пронашли локалног пружаоца палијативне неге, користите Национални именик служби за палијативну негу: **PalliativeCare.org.au/Directory-Of-Services**.

На веб-сајту Министарства здравља и неге особа са инвалидитетом и старих лица такође могу да се нађу информације и ресурси о палијативној нези за старије особе да планирају и разговарају о својој палијативној нези:

- Посетите **Health.gov.au/Topics/Palliative-Care/About-Palliative-Care**.
- Посетите **Health.gov.au/Topics/Palliative-Care/Planning-Your-Palliative-Care**.

Поред тога, веб-сајт My Aged Care има детаљне информације о планирању неге на крају живота: **MyAgedCare.gov.au/End-Life-Care**.

Аборицинима и становницима острва Торесовог мореуза и њиховим породицама могу бити од користи ресурси у организацији Gwandalan Palliative Care за планирање њихове неге. Посетите **GwandalanPalliativeCare.com.au/Module/Resource-1**.

Процес палијативне неге може бити изазован и узнемирујући за све – старије особе, њихову породицу и пријатеље, као и њихове неговатеље.

Емоционална подршка је доступна током овог процеса:

- Контактирајте Lifeline на **13 11 14** или посетите **Lifeline.org.au**.
- Контактирајте QLife на **1800 184 527** (за LGBTQ+ особе) или посетите **QLife.org.au**.
- Контактирајте 13YARN на **13 92 76** (за Аборицине и становнике острва Торесовог мореуза) или посетите **13Yarn.org.au**.

Подршка преводаца и тумача

За услуге преводаца и тумача, позовите:

Служба за превођење и тумачење (TIS National) – **131 450**, реците оператору који језик говорите и замолите их да позову My Aged Care на **1800 200 422**.

За услуге преводаца и тумача за Абориџине и становнике острва Торесовог мореуза, позовите:

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

Погледајте списак доступних језика: **MyAgedCare.gov.au/Accessible-All**.

За услуге тумача за знаковни језик, позовите:

Deaf Connect – **1300 773 803** или пошаљите имејл на: **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, наглуви или имате потешкоће са говором или комуникацијом, позовите:

Национална релејна служба (National Relay Service - NRS) одабиром жељеног комуникационог канала на веб-сајту NRS. 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**.

Социјална подршка

Ако се осећате усамљено или друштвено изоловано, можете затражити волонтера преко Програма волонтера за посете старима (ACVVS). Свака особа која прима услуге Подршке у кући или је на приоритетном систему Подршке у кући може да се пријави. Ваш партнер за негу или пружалац услуга такође вам може помоћи да организујете волонтерску посету.

Пријавите се за посете волонтера на **Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request**.

Сазнајте више о ACVVS на веб-сајту Department of Health, Disability and Ageing: **Health.gov.au/ACVVS**.

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

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. Сазнајте више преко My Aged Care или тако што ћете питати свог проценитеља за негу старих лица.

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 дечје 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.

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](https://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
- или 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](https://myagedcare.gov.au/Help-Care-Finder)**.

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 учесник доживљава злостављање, или познаје некога ко можда доживљава злостављање, помоћ и подршка им стоје на располагању.

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 лично, преко телефона и онлајн на националном нивоу како би помогли неговатељима да обављају свој посао.

- Бесплатни позив на број **1800 422 737**, радним данима између 8 и 17 часова, и изаберите опцију 1 да бисте разговарали са локалним пружаоцем услуга Carer Gateway.
- Посетите **CarerGateway.gov.au** за информације, савете и ресурсе.
- Посетите веб My Aged Care за више ресурса, услуга и групе за подршку на **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**.





MyAgedCare.gov.au
1800 200 422